Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan untuk Menjaga Kepercayaan Masyarakat

(The Role of the Principal in Improving the Quality of Educational Services to Maintain Public Trust)

Arsyia Fajarrini*, Erni Munastiwi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Jl. Laksda Adisucipto, Papringan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

*E-mail: 21204032004@student.uin-suka.ac.id

ABSTRAK

Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini di berbagai daerah berkembang begitu pesat. Banyaknya lembaga Pendidikan Anak Usia Dini saat ini menjadikan meningkatnya persaingan dan upaya untuk terus meningkatkan kualitasnya agar dapat tetap menjadi layanan Pendidikan kepercayaan masyarakat. Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini perlu memperhatikan kualitas layanan pendidikannya untuk menghasilkan anak-anak yang berkualitas. Kualitas layanan pendidikan yang baik akan berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan lembaga pendidikan dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, cara memperoleh data menggunakan wawancara, pengamatan dan dokumentasi kepada kepala sekolah. Tiga langkah dalam menganalisis data diantaranya, mereduksi data, menyajikan data terakhir menyimpulkan data. Strategi yang digunakan kepala sekolah dalam menjaga kepercayaan Masyarakat dengan menerapkan lima dimensi kualitas layanan pendidikan diantaranya yaitu berupa kehandalan, bukti fisik berupa jasa yang dapat dilihat, daya tanggap, empati, dan jaminan. Peningkatan kualitas layanan pendidikan tersebut terlihat dari peningkatan kualitas program kegiatan dan terlaksana dengan baik, serta peningkatan jumlah peserta didik setiap tahunnya.

Kata Kunci: Kepala Sekolah, Kualitas Layanan, PAUD

ABSTRACT

Early childhood education Institutions in various regions are developing very rapidly. Many early childhood education institutions are currently increasing competition, and efforts are being made to continue improving their quality to remain a trusted education service for the community. Early childhood education institutions need to pay attention to the quality of their education services in order to produce quality children. Good quality education services will impact the public trust in the institution. This study aims to describe the principal's strategy for improving the quality of educational institution services in maintaining public trust. This study uses a descriptive-qualitative approach, the method of obtaining data using interviews, observations, and documentation for the principal. Three steps in analyzing data include reducing it, presenting it, and finally concluding it. Five aspects of quality education services are used by the principal to keep the public's trust: dependability, physical evidence in the form of visible services, responsiveness, empathy, and assurance. The quality and implementation of program activities and the number of students each year indicate an improvement in education services.

Keywords: Principal, Quality Service, ECE

PENDAHULUAN

Pendidikan menjadi suatu proses yang kompleks melibatkan berbagai aspek dengan maksud untuk mengubah individu agar memiliki pemikiran yang kreatif, terbuka, berkarakter, dan bertanggung jawab. Pendidikan merupakan sebuah bimbingan secara sadar yang dilaksanakan oleh guru kepada murid dengan tujuan mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki (Susanto, 2017). Hakikatnya pendidikan tidak hanya sekedar menyampaikan ilmu pengetahuan saja namun dari pendidikan juga diharapkan mampu menumbuhkan nilai kehidupan yang positif. Oleh karenanya sebaiknya pendidikan dilakukan sejak dini dimulai dari pendidikan keluarga dalam mewujudkan pendidikan yang baik perlu kerjasama antara lingkungan sekolah, keluarga, dan masyarakat.

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) menjadi salah satu pendidikan yang memiliki dampak besar dalam kehidupan seseorang. PAUD menjadi tempat mendasar dalam mengembangkan sumber daya manusia, menurut psikologi anak usia dini atau golden age. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan (Leli, 2017), sejak usia dini generasi bangsa dipersiapkan agar anak lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan belajar di pendidikan formal. Perkembangan dan pertumbuhan pada anak usia dini berkembang lebih cepat dibanding usia-usia selanjutnya.

Menurut (Undang-Undang RI No 20 Tentang Sisdiknas, 2003) pasal 1 ayat 14, menjelaskan yang dimaksud dengan PAUD merupakan suatu usaha memberikan stimulus kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun dengan tujuan untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan perkembangan secara jasmani dan rohani agar lebih siap memasuki jenjang pendidikan selanjutnya. Kemampuan bagi anak

Dimana anak yang pernah mendapatkan pendidikan di PAUD dengan anak yang belum mendapatkan akan berbeda. Anak yang sudah pernah mendapat pendidikan di PAUD, akan lebih mudah beradaptasi di jenjang pendidikan selanjutnya dan lebih baik dalam berkomunikasi.

Bredenkamp (1997) mengemukakan bahwa program pada PAUD meliputi pelayanan pada anak sejak lahir sampai delapan tahun dengan maksud untuk mengoptimalkan perkembangan anak. Keberhasilan anak di masa mendatang dapat dilihat ketika anak melakukan proses belajar di PAUD, kualitas layanan pendidikan yang baik akan mempengaruhi masa depan anak. Sebaliknya apabila kualitas layanan pendidikan sejak dini tidak baik maka akan membuat anak lebih berjuang untuk mengoptimalkan kemampuannya. Oleh karena itu diperlukan lembaga PAUD untuk membantu dalam menyiapkan individu yang mampu bersaing melalui pengembangan kognitif, kemampuan fisik motorik, sosial emosional, seni, bahasa, nilai agama dan moral.

Meskipun PAUD memiliki peranan penting dalam mewujudkan individu yang memiliki daya saing tinggi, masih banyak lembaga PAUD di Indonesia yang belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sependapat dengan (Hartono, 2021) permasalahan yang timbul diantaranya kurangnya kesadaran orang tua tentang pentingnya PAUD, kurangnya kualitas dan kuantitas guru, masih kurangnya mutu layanan PAUD, kurangnya fasilitas sarana prasana dalam PAUD, serta rendahnya rasio antara guru dengan murid. Fenomena yang terjadi saat ini cukup memprihatinkan, mengingat PAUD menjadi suatu upaya dalam mengoptimalkan pertumbuhan dan perkembangan anak. Maka dari itu menjadi penting bagi lembaga PAUD untuk dapat terus memperhatikan

kualitas layanan pendidikan lembaganya dan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan serta dapat menghasilkan anak-anak yang berkualitas.

Kepala Sekolah dalam memimpin sekolah menjadi penentu dalam kemajuan Lembaganya(Widiastuti, 2021). Kepala sekolah dalam memimpin organisasi sekolah dapat memberlakukan beberapa kebijakan dengan melibatkan semua pihak dalam mendukung program sekolah (Pulungan et al., 2014). Hal ini diperkuat pendapat (Fitrah, 2017) yang menyatakan bahwa kepala sekolah menjadi penentu kebijakan sekolah sehingga dapat memimpin sekolah dengan bijak dan terarah Peningkatan mutu Pendidikan harus upayakan dan diperhatikan oleh kepala sekolah dan semua warga sekolah, juga hal-hal yang berkaitan dengan sarana prasana Pendidikan yang tersedia. Setelah menentukan kebijakan sekolah oleh kepala sekolah, selanjutnya dilakukan analisis kesesuaian hasil belajar siswa dengan visi serta tujuan sekolah (Manora, 2019). Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa efektif kebijakan yang diambil kepala sekolah untuk lembaga yang dipimpin.

Kepala sekolah sebagai penanggung jawab sekolah berkewajiban menjalankan program sekolah. Fasilitas pembelajaran harus disediakan berupa alat peraga atau alat pelajaran, media pembelajaran, dan alat permainan edukatif. Kepala sekolah selaku pimpinan sekolah juga berkewajiban mengelola, melaksanakan dan memfasilitasi segala potensi yang ada di sekolah, berupa potensi pada unsur manusia, peralatan atau fasilitas sekolah yang dapat dimanfaatkan sehingga tujuan sekolah dapat tercapai dengan baik.

Kualitas layanan Lembaga yang baik atau tidak bergantung kepada kemampuan kepala sekolah dalam memimpin. Kepala sekolah memiliki wewenang untuk pengambilan keputusan misalnya Keputusan tentang rekrutmen guru, pembinaan guru dan sarana prasarana sekolah. Usaha mewujudkan kepuasan pelanggan juga diperlukan kerjasama antara guru, staf administrasi dan komite dalam lembaga tersebut hal ini akan berjalan beriringan

dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Orang tua menjadi pelanggan dari suatu lembaga pendidikan, apabila orang tua merasa puas dengan pelayanan yang diberikan lembaga PAUD maka kepercayaan wali murid pada lembaga PAUD juga semakin baik. Kepala sekolah dapat berupaya memaksimalkan mutu kegiatan khususnya pada proses pembelajaran untuk memenuhi tuntutan Masyarakat sebagai lingkungan Pendidikan (Sukmadewi, 2022).

Terdapat beberapa aspek yang menjadi pertimbangan orang tua dalam memilih PAUD untuk anaknya, diantaranya: lokasi, keamanan, aturan sekolah, guru, kelas, dasar pendidikan agama, bahasa, fasilitas, kebersihan dan metode dalam pembelajaran (Andriani dalam Saputri 2013).

Pada penelitian sebelumnya belum membahas tentang peran kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Beberapa artikel membahas peran kepala sekolah di hubungkan dengan peningkatan mutu pendidikan. Masih jarang yang membahas tentang peran kepala sekolah dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang peran kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat keberhasilan suatu lembaga, maka diperlukan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara maksimal. Setiap jenis satuan PAUD memiliki berbagai prinsip penyelenggaraan yang berbeda-beda (Munastiwi, 2019). Kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan suatu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Lembaga PAUD sebagai penyedia jasa pendidikan juga harus memperhatikan aspek tersebut. Hal ini tertuang dalam Permen No 58 tahun 2009 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini, menjelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat

memberikan kepuasan bagi pelanggan jasa pendidikan. Berdasarkan peraturan tersebut maka hendaknya dalam penyelenggaraan PAUD, setiap lembaga PAUD harus memenuhi standar PAUD untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kualitas PAUD juga akan mempengaruhi berbagai sektor lainnya antara lain kualitas layanan maupun kualitas dalam mengembangkan perkembangan dan pertumbuhan anak secara optimal. Hal ini sejalan dengan Elliot, (2006) menyatakan bahwa PAUD yang berkualitas akan berpengaruh pada perkembangan kognitif, sosial, dan kemampuan anak dalam beradaptasi di sekolah. Menurut Zeithml, dkk dalam Riyanti, (2019) menyebutkan bahwa, terdapat 5 dimensi yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat, diantaranya; Daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*). Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*)

METODE

Penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu strategi inquiry yang menekankan pada pencarian makna, konsep, karakteristik, deskripsi tentang suatu fenomena, disajikan dalam bentuk narasi yang bersifat menyeluruh serta alami (Yusuf, Muri, 2016). Menurut (Moleong, 2017) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan PAUD.

Penelitian dilakukan di RA AL Barokah Kabupaten Tegal Jawa Tengah. Pengambilan data penelitian dilakukan melalui dua teknik yaitu, observasi dan wawancara. Subjek penelitian adalah kepala RA Al Barokah. Analisis data yang digunakan yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Goetsh dan Davis dalam (Tjiptono, 2008) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan. Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dinilai oleh pelanggan (Aditya, 2011). Pengguna jasa akan menilai kualitas berdasarkan yang mereka deskripsikan dalam pikiran mereka. Untuk mengukur kualitas pelayanan suatu jasa dapat dilakukan melalui dimensi kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan akan muncul jika kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dipenuhi oleh produk yang berkualitas. Puas atau tidaknya pelanggan terhadap suatu produk ditentukan oleh perilaku yang muncul setelah menggunakan layanan tersebut. Apabila pelanggan merasa puas terhadap suatu jasa maka ia akan mengulang menggunakan jasa tersebut. Sama halnya dengan di bidang pendidikan, apabila suatu lembaga mampu memberikan kualitas layanan yang baik maka akan timbul kepuasan pada masyarakat. Bila hal ini terjadi maka akan menimbulkan kesetiaan dari masyarakat terhadap lembaga tersebut. Orang tua yang merasa puas terhadap kualitas layanan lembaga maka akan memberikan keuntungan bagi lembaga yaitu mengurangi persaingan. Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (RI, 2006), merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, jasa dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas pelayanan berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan atau harapan pelanggan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik diantaranya (Kasmir, 2011):

Tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana prasarana, bertanggung jawab kepada pengguna pendidikan, mampu melayani secara cepat dan tepat, memberikan jaminan kerahasiaan setiap pelanggan, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pengguna pendidikan, mampu memberikan kepercayaan terhadap pengguna pendidikan. Terdapat Sembilan ciri pelayanan yang baik namun dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus pada lima ciri pelayanan yang baik untuk diteliti.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Qamari, Ika, 2018) subjek penelitiannya adalah ibu-ibu PKK Glugo dan Kepala Pedukuhan Glugo. Peningkatan kualitas layanan dan tata Kelola PAUD Kenanga Glugo Panggunharjo, Sewon Bantul dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Dengan keterlibatan Kepala Dukuh Glugo, Ibu-ibu PKK dan ibu-ibu sukarelawan yang selalu menggiatkan program PAUD membuat penyelenggaraan PAUD di pedukuhan Glugo semakin baik. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya program untuk meningkatkan kesehatan anak-anak PAUD dengan penambahan makanan yang bergizi yang didanai oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, program piknik tahunan, sarana dan prasarana seperti pengadaan sarana bermain jungkat-jungkit, gawang sepak bola mini, ayunan dan komedi putar.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho et al., 2010) terdapat indikator atau dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy sebagai variabel bebasnya, dan kualitas PAUD secara keseluruhan sebagai variabel terikatnya.

1. Ciri-ciri pelayanan yang baik

a) Tersedianya karyawan yang baik

Kepala sekolah RA Al-Barokah menanamkan kepada guru dan karyawan untuk ramah, sopan, berpenampilan menarik dan rapi, cepat tanggap serta menyenangkan. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk orang tua, orang tua akan senang apabila disambut dengan ramah dan sopan. Selain itu dalam Qs. Al-Imran: 159 juga diperintahkan untuk berlaku lemah lembut.

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu (QS. Al-Imran: 159)

b) Bertanggungjawab kepada pengguna pendidikan

Setiap lembaga pendidikan wajib bertanggung jawab kepada setiap pengguna pendidikan sejak awal hingga selesai. Dalam hal ini berarti karyawan harus mampu menjalankan kegiatan pelayanan dari awal sampai selesai. Apabila karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan maka pengguna pendidikan akan merasa puas.

c) Tersedianya Sarana dan Prasarana

Selain kualitas dan kuantitas tenaga pendidik, sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan juga. Sarana dan prasarana yang lengkap membuat pelanggan menjadi nyaman dan puas terhadap kualitas layanan. RA Al Barokah memiliki ruangan kelas yang nyaman disertai dengan APE untuk menunjang pembelajaran yang efektif, ruang bermain outdoor, UKS, kantor guru, tempat untuk cuci tangan, kamar mandi untuk guru dan peserta didik, meja kursi guru dan guru. Meskipun letak lembaga jauh dari kota namun RA Al Barokah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap.

- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Karyawan diharapkan mampu melayani masyarakat secara cepat dan tepat namun sesuai dengan prosedur yang ada. Apabila proses pelayanan yang berbelit dan lama akan membuat orang tua menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Guru dan karyawan mampu merespon kebutuhan siswa dengan tepat, mampu menangani masalah orang tua baik secara tatap muka dan non tatap muka (melalui telepon).

- e) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap pelayanan

Karyawan harus menjaga kerahasiaan edukasi pelanggan yang berkaitan dengan informasi keuangan dan pribadi. Menjaga rahasia pelanggan pendidikan sama dengan menjaga rahasia lembaga pendidikan. Jika institusi pendidikan mampu menjaga rahasia pelanggan, maka mereka akan dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap institusi pendidikan tersebut.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya:

- a) Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan terpercaya, akurat dan cepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, tepat waktu dan sikap yang sopan. Kepala sekolah memberikan pelatihan kepada guru, menanamkan kepada guru untuk bersikap profesional kepada orang tua, memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Guru diharapkan mampu mengatasi masalah yang ada

baik secara tatap muka atau online melalui WhatsApp ataupun telepon.

- b) bukti fisik (*tangible*), bukti fisik didefinisikan sebagai bukti dari jasa yakni fasilitas sarana prasarana, peralatan yang digunakan. Aspek fisik menjadi bukti terhadap kualitas suatu jasa karena jasa tidak dapat dilihat, di raba dan namun bisa dirasakan. Menjaga kebersihan sekolah merupakan kewajiban stake holder sekolah meskipun memiliki satu petugas kebersihan yang bekerja setiap pagi sebelum pembelajaran dimulai dan sore hari setelah pembelajaran selesai. Melalui petugas kebersihan diharapkan dapat menciptakan lingkungan sekolah yang sehat, bersih dan rapi sehingga peserta didik nyaman dalam belajar. Kepala sekolah mewajibkan guru untuk membersihkan dan menata kembali peralatan setelah digunakan ke tempat semula. Selain untuk menjaga kerapian kelas, mengembalikan peralatan setelah belajar memberikan contoh konkrit kepada peserta didik. Menanamkan sikap untuk peduli pada lingkungan sejak dini sehingga Ketika mereka dewasa mereka terbiasa untuk menjaga lingkungan. Lokasi lembaga yang strategis, jauh dari hiruk pikuk perkotaan, lingkungan yang bersih membuat peserta didik nyaman dalam belajar. Melalui kondisi yang bersih, rapi membuat orang tua percaya untuk menyekolahkan anaknya di lembaga tersebut.. Lingkungan sekolah yang selalu bersih akan menambah rasa nyaman.
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), terlihat dari tidak membiarkan orang tua menunggu tanpa alasan yang jelas. Menurut kepala RA Al Barokah, Ketika kita membiarkan orang tua ketidak jelasan dalam

pelayanan. Tercermin Ketika menghadapi suatu permasalahan guru dan karyawan harus cepat dalam menangani masalah tersebut dan mampu menanggapi setiap keluhan orang tua. Apabila guru sedang ada kegiatan lain, seperti halnya ketika selesai pembelajaran, guru memberikan recalling dan mengingatkan kegiatan besok. Namun saat itu ada salah satu guru yang lupa mengingatkan kegiatan keesokan hari, orang tua langsung menanyakan di grup WhatsApp kelas. Salah satu prinsip yang ditanamkan kepala sekolah adalah harus cepat tanggap, maka jika guru sedang ada kegiatan kepala sekolah yang menanggapi permasalahan yang ada.

- d) Empati (*Empathy*), empati berasal dari kata *empathia* yang berarti ikut merasakan. Menurut (Umar, 1992) menyebutkan empati adalah perasaan kecenderungan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tersebut. Dimensi empati dalam pendidikan tercermin ketika, guru memberikan perhatian bersifat pribadi kepada orang tua dengan berupaya memahami keinginan orang tua. Bukan hal yang sulit untuk mengambil hati orang tua, apabila guru mampu memberikan perhatian dan peduli terhadap kebutuhan orang tua secara cepat dan tepat. Dimensi empati yang dilakukan oleh guru di RA Al Barokah meliputi menjalin relasi, perhatian pribadi, menjalin komunikasi yang baik, memahami kebutuhan orang tua, berbicara dengan nada rendah. Selain fasilitas yang nilai moral yang dimiliki tenaga pendidik menjadi salah satu penentu kualitas layanan pendidikan. Apabila tenaga pendidik mampu memberikan layanan dengan sikap sopan santun maka mampu menenangkan hati

pelanggan. Persepsi orang tua terhadap empati baik maka kepuasan orang tua akan tinggi juga. Namun begitu sebaliknya apabila orang tua terhadap empati buruk maka kepuasan orang tua juga semakin rendah. Lembaga RA Al-Barokah sudah memiliki dan mengoptimalkan dimensi empati yang ditujukan pada orang tua melalui sikap dan karakter ketika melayani orang tua. Guru mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang ada dengan komunikasi yang baik dan sopan. Guru mampu memberikan perhatian dan memahami sehingga orang tua memiliki persepsi bahwa guru memprioritaskan kebutuhan orang tua. Hal ini tercermin ketika guru melayani orang tua saat melakukan transaksi. Guru memiliki rasa peka terhadap situasi termasuk keinginan orang tua termasuk dalam pelayanan yang diberikan oleh Lembaga.

- e) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan dan kesopanan tenaga pendidik dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Kepercayaan ditujukan dengan sikap yakin dan percaya, pengetahuan yang diberikan tenaga pendidik kepada orang tua. Setiap orang tua pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh lembaga pendidikan. Jaminan melayani dengan penuh pada pelanggan akan menjadikan kepercayaan pelanggan akan bertambah. Perlakuan tenaga pendidik pada orang tua penentu Gambaran terhadap layanan serta kualitas lembaga. Bersikap ramah merupakan Gambaran layanan yang sopan.

Tugas kepala sekolah memang berat, tetapi jika pekerjaan itu dilakukan secara tim bekerja sama dengan guru atau bawahannya. Maka tentu saja

pekerjaan akan terasa ringan. Salah satu peran kepala sekolah adalah supervisi (Ilham, 2021), dimana peran tersebut adalah mengontrol guru dan mengawasi segala aktivitas di kelas hingga dapat memberikan masukan positif bagi guru agar dapat bekerja sama untuk meningkatkan kualitas. Pemimpin dalam sekolah sebaiknya menggunakan jabatannya untuk mewujudkan kemajuan dan pencapaian visi dan misi Lembaga (Mustari, 2022). Seorang pemimpin perlu memiliki sifat yang jujur dalam memimpin (Rivai, 2004).

KESIMPULAN

Kualitas layanan lembaga baik atau tidak bergantung pada kemampuan kepala sekolah dalam memimpin. Peningkatan kualitas layanan RA Al Barokah sudah berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Keterlibatan kepala sekolah dan guru dalam mewujudkan kualitas layanan pendidikan terlihat dari bertambahnya program untuk meningkatkan kebersihan dan kesehatan anak, jumlah peserta didik yang setiap tahun bertambah dan bertambahnya sarana prasarana yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Bredenkamp, S. (1997). *Developmentally Appropriate Practice in Early Childhood Programs*. NAEYC.
- Fitrah, M. (2017). Peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 3(01), 31–42.
- Ilham, I. (2021). Kebijakan Kepala Sekolah untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar. *Ainara Journal (Jurnal Penelitian Dan PKM Bidang Ilmu Pendidikan)*, 2(3), 154–161.
- Manora, H. (2019). Peranan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Edification Journal: Pendidikan Agama Islam*, 1(1), 119–125.
- Moleong, Lexy. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Munastiwi, E. (2019). *Manajemen Lembaga PAUD Untuk Pengelola Pemula*. Istana Agency Istana Publishing.
- Mustari, M. (2022). Supervisi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kompetensi Pedagogi di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(3), 2296–2303.
- Nugroho, H. S. W., Wahyuningsih, D., & Widajati, S. (2010). Pengaruh Kualitas Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kualitas PAUD Secara Keseluruhan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 10.
- Pulungan, L., Suib, M., & Syukri, M. (2014). Kepemimpinan Kepala Sekolah Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Bidang Pendidikan Pada Sds Ulumuddin Kabupaten Kubu Raya. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 3(12), 1.
- Qamari, Ika, N. (2018). Peningkatan Kualitas Layanan dan Tata Kelola Pendidikan Anak Usia Dini Kenanga Panggung Harjo, Sewon, Bantul. *Jurnal Berdikari*, 5(2).
- Sukmadewi, N. K. D. (2022). Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Sekolah. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2(4), 355–364. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/metta>
- Susanto, A. (2017). *Pendidikan Anak Usia Dini*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang RI No 20 Tentang Sisdiknas, Pub. L. No. No.20 tahun 2003 (2003).
- Widiastuti, R. Y. (2021). Kepemimpinan Kepala Taman Kanak-Kanak dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Asghar*, 1(1), 22–29.
- Yusuf, Muri, A. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Kencana.