

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN GURU DAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL KEPALA SEKOLAH TERHADAP MUTU SEKOLAH DASAR

Oleh:

Susilawati

SDN Pasar Bunder Kec. Purwakarta - Cilegon

Email: [susiyanto355@yahoo.co.id](mailto:susiyanto355@yahoo.co.id) HP. 08126796121

Aan Komariah

Universitas Pendidikan Indonesia

(e-mail: [aan\\_komariah@upi.edu](mailto:aan_komariah@upi.edu))

## Abstrak

Sekolah adalah tempat untuk memperoleh pendidikan secara lebih terstruktur, sistematis, terencana, serta berkelanjutan. Karena itu guru harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa agar kualitas pendidikan menjadi lebih baik. Untuk itu juga diperlukan kepemimpinan kepala sekolah yang mampu mengakomodir potensi guru, yaitu kepemimpinan transformasional kepala sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap mutu sekolah dasar. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi product moment, determinasi, dan regresi. Instrumen yang digunakan adalah angket. Populasi penelitian adalah sekolah dasar di Kota Cilegon, 149 sekolah. Sampel penelitian 60 sekolah melalui teknik simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap mutu sekolah dasar sangat kuat.

**Kata kunci:** Kualitas layanan guru, kepemimpinan transformasional, mutu sekolah

## Abstract

*School is a place where a person getting an education is more structured, systematic, planned, and sustained. Therefore, teachers should pay attention to the quality of services provided to the students so that the quality of education for the better. It is also necessary for school leadership that is able to accommodate the potential of teachers, namely the principal's of transformational leadership. This study aims to examine how much influence the quality of service of teachers and the principal transformational leadership to the quality of primary school. The data analysis technique used is the product moment correlation, determination, and regression. The instrument used was a questionnaire. The study population was primary school in Cilegon, 149 schools. The research sample 60 schools through simple random sampling technique. The results showed that the influence of the quality of service of teachers and principals transformational of leadership on the quality of primary schools is very strong.*

*Keywords: Teacher's Quality Service, Transformational Leadership, Quality School*

## PENDAHULUAN

Rendahnya mutu pendidikan di Indonesia yang dikemukakan dalam berbagai pola dan teknik pengukuran merupakan tantangan tersendiri bagi semua yang berkecimpung di dunia pendidikan untuk selalu berbenah diri. Semua pihak harus bersinergi agar mutu pendidikan kita dapat diperbaiki ke arah yang lebih berkualitas. Tidak hanya pemerintah, tetapi semua pihak termasuk masyarakat, orang tua, dan yang terutama adalah para pendidik dan tenaga kependidikan. Agar mutu pendidikan dapat ditingkatkan sekolah merupakan salah satu komponen penentu yang harus mendapat perhatian dari semua pihak.

Konsep sekolah bermutu menurut Hoy

dan Miskel (2008: 271) tidak bisa dilepaskan dari konsep sekolah sebagai sebuah sistem dalam arti sekolah sebagai institusi tidaklah berdiri sendiri. Ia terkait dengan budaya dan kebiasaan yang hadir di masyarakat. Sekolah merupakan ujung tombak dari proses modernisasi (*agent of change*) yang diupayakan melalui kebijakan pemerintah. Produk dari sebuah sekolah harus berupa lulusan yang memiliki kompetensi unggul agar mampu menghadapi kompetisi di jenjang yang lebih tinggi atau di pasar tenaga kerja.

Selain itu, Sallis (2008: 30-31) juga menyatakan bahwa:

ada banyak sumber mutu dalam pendidikan,

misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajaran anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut.

Sedangkan menurut Goetch dan Davis dalam buku yang ditulis oleh Rusman (2011: 555), kualitas/mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Agar mutu sekolah dapat meningkat sehingga peserta didik dapat bersaing dalam arus globalisasi yang sarat dengan kompetisi, semua pihak harus terlibat. Bukan hanya pemerintah, tetapi juga masyarakat dan orang tua juga harus saling mendukung lancarnya proses pendidikan di sekolah, sesuai dengan apa yang disarankan oleh Danim (2009:56) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan mutu sekolah ada lima faktor dominan yang terlibat, yaitu: (1) Kepemimpinan kepala sekolah. Kepala sekolah harus memiliki dan memahami visi kerja secara jelas, mampu dan mau bekerja keras, mempunyai dorongan kerja yang tinggi, tekun dan tabah dalam bekerja, memberikan layanan yang optimal, dan disiplin kerja yang kuat, (2) Siswa. Pendekatan yang harus dilakukan adalah “anak sebagai pusat layanan” sehingga kompetensi dan kemampuan siswa dapat digali sehingga sekolah dapat menginventarisir kekuatan yang ada pada siswa, (3) Guru. Keterlibatan dan pelayanan optimal dari guru sangat diperlukan dalam proses pembelajaran sehingga tidak ada siswa yang tidak terlayani, yang nantinya akan mempengaruhi pada pencapaian tujuan dan visi yang ditetapkan, (4) Kurikulum. Adanya kurikulum yang ajeg tetapi dinamis dapat memungkinkan dan memudahkan standar mutu yang diharapkan sehingga tujuan dapat dicapai secara maksimal, (5) Jaringan Kerjasama. Jaringan kerjasama tidak hanya terbatas pada lingkungan sekolah dan masyarakat semata, tetapi juga dengan organisasi lain seperti perusahaan/instansi sehingga *out put* dari sekolah dapat terserap dalam dunia kerja.

Secara formal kepala sekolah memiliki wewenang dan bisa menjadi kharismatik sebagai pemimpin sekolah. Keberhasilan kepala sekolah dalam menjalankan tugasnya tidak akan terlepas dari kemampuan dalam melaksanakan tugas

pokok dan fungsi sebagai kepala sekolah. Merujuk pada berbagai pendekatan teoritik dan empirik, salah satu tipe kepemimpinan kepala sekolah yang dapat digunakan adalah tipe kepemimpinan transformasional. Bass dan Avolio (2007: 96) mengemukakan bahwa:

Pemimpin transformasional adalah pemimpin yang memberikan pertimbangan-pertimbangan dan rangsangan intelektual yang diindividualkan dan memiliki kharisma. Pemimpin seperti ini mencurahkan perhatian kepada kebutuhan pengikutnya, mereka mengubah kesadaran pengikut akan persoalan-persoalan dengan membantu mereka memandang masalah lama dengan cara-cara baru dan mereka mampu membangkitkan serta mengilhami para pengikut untuk mengeluarkan upaya ekstra dalam mencapai tujuan kelompok.

Mutu proses juga tergantung dari mutu layanan yang tersedia. Diantara layanan yang akan mempengaruhi mutu proses adalah ketersediaan sarana dan prasana serta layanan pembelajaran. Selain itu suasana aman, nyaman, bersahabat, dan menyenangkan yang diciptakan oleh pemimpin juga akan sangat mempengaruhi kualitas layanan dari guru-guru terhadap peserta didik. Wong Kam-cheung dan Evers. W Colin (2002:136) menyebutkan bahwa *an expression of people's expectation on schooling, and a reflection of people's need for education*. Kualitas layanan itu merupakan suatu ekspresi harapan masyarakat terhadap sekolah, dan refleksi dari kebutuhan masyarakat untuk pendidikan.

Sementara itu, Fitri A. H Hishamuddin (2008:166) mengutip dari (Spreng and Mckoy, 1996) menuliskan bahwa kualitas layanan merupakan *in general, perceived service quality is an antecedent to satisfaction*.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, maka penelitian ini mempertanyakan pengaruh kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap mutu sekolah dasar di Kota Cilegon. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan seberapa besar pengaruh kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap mutu sekolah dasar di Kota Cilegon.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap peningkatan mutu pendidikan di

sekolah dasar Kota Cilegon. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh antara layanan yang diberikan guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap peningkatan mutu pendidikan di sekolah dasar Kota Cilegon

Mutu merupakan salah satu kajian penting dalam administrasi pendidikan. Dalam proses pendidikan yang bermutu, terlibat berbagai input, seperti: bahan ajar, metodologi, sarana sekolah, dukungan administrasi, dan sumber belajar lainnya. Mengkaji tentang mutu itu sendiri, Sallis (2002:13-14) mengemukakan bahwa mutu itu memiliki dua konsep, yaitu:

*The first is concerned with measuring up and ensuring conformity to a predetermined specification. Quality is demonstrated by a producer having a system, known as a quality assurance system, that supports the consistent production of the good or service to a particular standard or specification. The procedural concept places considerable emphasis on working to defined systems and procedures. This is seen as the method most likely to produce a standardized or quality outcome. Quality is achieved by putting systems and procedures into operation and ensuring that those systems are efficiently and effectively operated.*

Konsep pertama terpusat pada mengukur dan memastikan kesesuaian dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Kualitas ditunjukkan oleh sistem yang dimiliki seorang produser, yang dikenal sebagai sistem jaminan kualitas, yang mendukung produksi yang konsisten dari barang atau jasa dengan standar atau spesifikasi tertentu. Konsep prosedural lebih menekankan pada bekerja untuk sistem dan prosedur yang ditetapkan. Hal ini dipandang sebagai metode yang paling mungkin untuk menghasilkan hasil atau kualitas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas dicapai dengan menempatkan sistem dan prosedur ke dalam operasi dan memastikan bahwa mereka mengoperasikan sistem secara efisien dan efektif.

Berkaitan dengan mutu layanan, Lovelock: 1992, Fitzsimmons: 1994, Parasuraman, 1994 (Ellitan dan Anatan, 2007:47) memaparkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai mutu layanan. Adapun kelima dimensi atau yang sering kita sebut elemen kualitas layanan tersebut adalah:

(1) *Reliability*, kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang

telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, (2) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat, (3) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek kepada konsumen, (4) *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, (5) *Tangibels*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Ada tiga komponen utama yang menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas layanan guru, yaitu input, proses, dan *output*. Input terdiri dari: (1) guru itu sendiri, (2) siswa/peserta didik, (3) kondisi fisik sekolah, (4) kurikulum, serta (5) buku teks yang digunakan. Sementara itu proses harus memperhatikan, (1) struktur organisasi sekolah, (2) pembelajaran di kelas, (3) kegiatan ekstra kurikuler, dan (4) harapan terhadap ketercapaian proses. Dan keluaran yang dihasilkan akan menjadi tolak ukur dalam menentukan apakah layanan yang diberikan oleh guru di sekolah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak.

Sedangkan Bahar M. (2011:149) mengatakan bahwa dalam memberikan layanan yang berkualitas, harus diperhatikan: (1) Menyusun rencana pembelajaran, (2) Melaksanakan pelayanan pembelajaran, (3) Mengevaluasi pembelajaran dan menindaklanjuti hasil evaluasi.

Kepala sekolah yang mampu melakukan transformasi kepemimpinan berarti dapat mengubah potensi institusinya menjadi energi untuk meningkatkan mutu proses dan hasil belajar siswa.

Bass M. B. dan Riggio E. R. (2006:4) menyatakan bahwa:

*Transformational leaders, on the other hand, are those who stimulate and inspire followers to both achieve extraordinary outcomes and, in the process, develop their own leadership capacity. Transformational leaders help followers grow and develop into leaders by responding to individual followers' needs by empowering them and by aligning the objectives and goals of the individual followers, the leader, the group, and the larger organization.*

Pemimpin transformasional, di sisi lain,

adalah mereka yang merangsang dan menginspirasi pengikut untuk mencapai hasil yang luar biasa dan, dalam proses, mengembangkan kemampuan kepemimpinan mereka sendiri. Pemimpin transformasional membantu pengikut tumbuh dan berkembang menjadi pemimpin dengan menanggapi kebutuhan pengikut atau individu dengan memberdayakan mereka dengan menyelaraskan tujuan dan sasaran dari para pengikut masing-masing, pemimpin, kelompok, dan organisasi yang lebih besar.

Morse S. R. and Buss F. T. (2008:69) mengatakan bahwa: “*transformational leadership has been empirically shown to facilitate a leader’s ability to develop a shared vision, foster innovation, and empower others to achieve higher levels of performance.*” Kepemimpinan transformasional telah secara empiris terbukti memfasilitasi kemampuan seorang pemimpin untuk mengembangkan visi bersama, mendorong untuk melakukan inovasi, dan memberdayakan orang lain untuk mencapai tingkat yang lebih tinggi kinerja.

**METODE PENELITIAN**

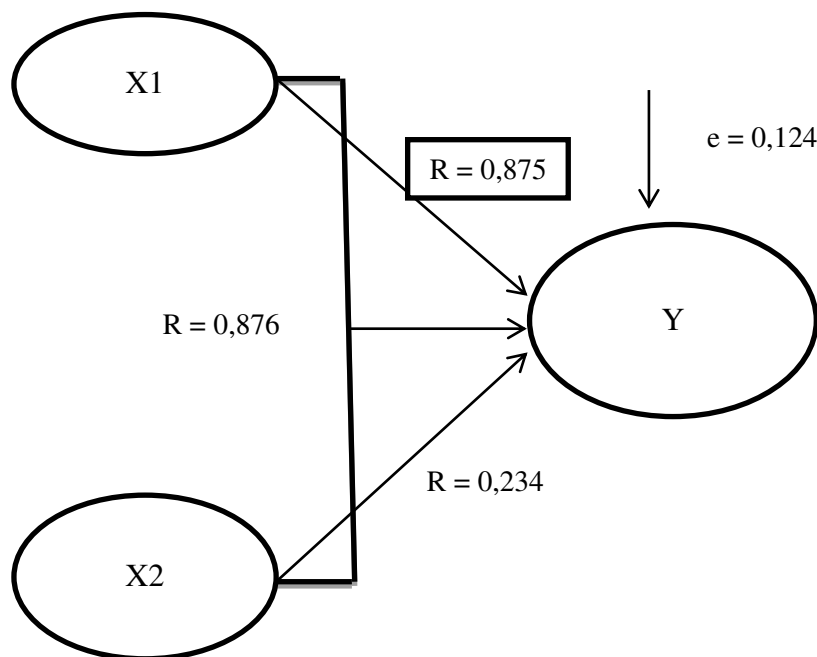
Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada hubungan kausal 3 (tiga) variabel, yaitu mutu sekolah dasar (Y), kualitas layanan guru (X1), dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah (X2). Penelitian menggunakan

metode penelitian *survey*. Pola hubungan kausalitas antar variabel dianalisis menggunakan rumus *korelasi* dan *regresi*. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket yang bersumber dari 60 sekolah dasar dari 149 sekolah dasar.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada tahap pertama dilakukan analisis faktor dengan teknik konfirmatori dan ditemukan bahwa seluruh variabel

adalah valid. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil yang disajikan pada gambar berikut ini:



**Gambar 1. Hasil Pengujian Hipotesis**

Gambar 1 menunjukkan terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan dari kualitas layanan guru terhadap mutu sekolah dasar, terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan dari kepemimpinan transformasional kepala sekolah dengan mutu sekolah dasar dan terdapat pengaruh signifikan

dan langsung yang positif dan signifikan dari kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap mutu sekolah dasar.

Dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan beberapa hal; pertama, kualitas layanan guru memiliki pengaruh sangat kuat dan

signifikan terhadap mutu sekolah dasar. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Wong Kam-cheung dan Evers. W Colin (2002:136) menyebutkan bahwa *an expression of people's expectation on schooling, and a reflection of people's need for education*. Kualitas layanan itu merupakan suatu ekspresi harapan masyarakat terhadap sekolah, dan refleksi dari kebutuhan masyarakat untuk pendidikan. Sallis E (2005:30) juga menyatakan bahwa *"An educational institution that takes the total quality route must take seriously the issue of learning styles and needs to have strategies for individualization and differentiation in learning"*. Lembaga pendidikan harus memfokuskan diri dalam suasana mutu yang terjamin melalui perbaikan gaya mengajar dan memiliki strategi pembelajaran individual dan strategi pembelajaran kelompok. Mutu pembelajaran adalah inti kegiatan persekolahan, sehingga upaya perbaikan kualitas pembelajaran merupakan sebuah keharusan yang harus dilakukan.

Proses pembelajaran di sekolah termasuk di sekolah dasar sangat tergantung pada kualitas atau mutu layanan yang diberikan oleh guru di dalam kelas. Hal ini disebabkan oleh karena guru adalah kunci penentu keberhasilan proses pembelajaran. Hartono. T (2011:104-105) mengatakan bahwa:

mutu pendidikan dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan mutu pada proses pembelajaran melalui perbaikan pada komponen-komponen yang berinteraksi di dalamnya. Perbaikan mutu komponen tersebut meliputi perbaikan mutu kurikulumnya, peningkatan kualitas dan kuantitas guru, perluasan kesempatan siswa untuk mengikuti pembelajaran serta mendapatkan akses lebih baik terhadap sumber-sumber belajar, peningkatan kecukupan sarana prasarana pembelajaran, serta pada perbaikan lingkungan sekolahnya. Mutu proses pembelajaran yang baik akan meningkatkan mutu hasil pembelajaran. Hasil pembelajaran yang bermutu dapat diukur dari penguasaan pengetahuan para siswanya baik dalam penguasaan banyak informasi, penguasaan bidang-bidang keilmuan tertentu, maupun pada kemampuan mereka dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Temuan kedua menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah memiliki pengaruh kuat dan signifikan terhadap mutu sekolah dasar. Temuan ini sesuai dengan

teori E. Mulyasa (2011, 24) bahwa kepala sekolah merupakan salah satu komponen pendidikan yang berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Senada dengan itu, Alsaedi dan Male (2013:643) juga mengemukakan bahwa:

*The leadership practices emanating from these dimensions build a shared vision and encourage followers to reassess their efforts and work. Under this broad line the behaviours of principals reflect the aims of the educational organization and are crucial in providing teachers with practical examples of modelling organizational values. The school workforce is persuaded to invent new strategies in classrooms and create initiatives that engage all students more fully with the learning experience.*

Senada dengan itu, Alsaedi dan Male (2013:643) juga mengemukakan bahwa:

*The leadership practices emanating from these dimensions build a shared vision and encourage followers to reassess their efforts and work. Under this broad line the behaviours of principals reflect the aims of the educational organization and are crucial in providing teachers with practical examples of modelling organizational values. The school workforce is persuaded to invent new strategies in classrooms and create initiatives that engage all students more fully with the learning experience.*

Praktek-praktek kepemimpinan yang berasal dari dimensi ini membangun visi bersama dan mendorong pengikutnya untuk menilai kembali upaya dan pekerjaan mereka. Di bawah garis luas ini perilaku kepala sekolah mencerminkan tujuan dari organisasi pendidikan dan sangat penting dalam menyediakan guru dengan memberikan contoh praktis sebagai pemodelan nilai-nilai organisasi. Tenaga kerja sekolah dibujuk untuk menciptakan strategi baru dalam kelas dan membuat inisiatif yang melibatkan semua siswa dengan memberikan pengalaman belajar bagi siswa-siswa tersebut.

Apabila kepala sekolah telah memulai lebih dahulu, para guru dan staf dengan sendirinya akan merasa termotivasi untuk melakukan sesuatu sebagaimana yang pemimpin lakukan. Senada dengan itu, Alsaedi dan Male (2013:643) juga mengemukakan bahwa:

*The leadership practices emanating from these dimensions build a shared vision and encourage followers to reassess their efforts and work. Under this broad line the*

*behaviours of principals reflect the aims of the educational organization and are crucial in providing teachers with practical examples of modelling organizational values. The school workforce is persuaded to invent new strategies in classrooms and create initiatives that engage all students more fully with the learning experience.*

Praktek-praktek kepemimpinan yang berasal dari dimensi ini membangun visi bersama dan mendorong pengikutnya untuk menilai kembali upaya dan pekerjaan mereka. Di bawah garis luas ini perilaku kepala sekolah mencerminkan tujuan dari organisasi pendidikan dan sangat penting dalam menyediakan guru dengan memberikan contoh praktis sebagai pemodelan nilai-nilai organisasi. Tenaga kerja sekolah dibujuk untuk menciptakan strategi baru dalam kelas dan membuat inisiatif yang melibatkan semua siswa dengan memberikan pengalaman belajar bagi siswa-siswa tersebut.

Dengan terjun memberi contoh, kepala sekolah akan dapat mengajak para guru dan staf untuk menjalankan misi organisasi, dalam hal ini organisasi pendidikan. Tanpa merasa terpaksa, guru maupun staf yang ada di sekolah akan dengan sendirinya berperilaku sesuai dengan yang dicontohkan oleh kepala sekolah. Kepala sekolah juga harus mampu memahami bahwa dirinya harus menunjukkan upaya dalam meningkatkan *output* sekolah. Temuan ketiga menunjukkan bahwa kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah memiliki pengaruh sangat kuat dan signifikan terhadap mutu sekolah dasar. Temuan ini diperkuat dengan hasil penelitian dalam jurnal Administrasi Pendidikan, Bahar Mardanus (2011: 147) yang menuliskan bahwa perilaku kepemimpinan kepala sekolah yang tidak dapat menciptakan suasana dan iklim kerja yang harmonis, tidak adil dalam mengambil keputusan, dan kurang bijaksana dalam menyelesaikan konflik serta menghadapi setiap paradigma, akan berpengaruh terhadap mutu kinerja guru.

Seperti yang juga dikemukakan oleh Roberts V. (2001:438) bahwa: *“stakeholder commitment to tertiary education quality enhancement seems to thrive on fostering institutional autonomy and academic freedom, tempered by professional responsibility and demonstrated commitment to quality komitmen stakeholder”*. Mutu atau kualitas pendidikan yang tinggi akan dapat dicapai dengan adanya pengembangan kemandirian dan kebebasan akademik, selalu bersikap profesional,

bertanggung jawab, dan memiliki komitmen untuk kualitas.

Peserta didik adalah masukan persekolahan dan peserta didik juga merupakan keluaran persekolahan dalam bentuk pengetahuan yang berbeda. Untuk itu sekolah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan keluaran sekolah yang lebih bermutu melalui proses pendewasaan peserta didik dalam suasana pembelajaran di sekolah. Suasana pembelajaran haruslah direncanakan dan dilaksanakan dengan sedemikian rupa sehingga menyenangkan bagi peserta didik.

Proses pembelajaran di sekolah termasuk di sekolah dasar sangat tergantung pada kualitas atau mutu layanan yang diberikan oleh guru di dalam kelas. Hal ini disebabkan oleh karena guru adalah kunci penentu keberhasilan proses pembelajaran. Hartono. T (2011:104-105) mengatakan bahwa:

mutu pendidikan dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan mutu pada proses pembelajaran melalui perbaikan pada komponen-komponen yang berinteraksi di dalamnya. Perbaikan mutu komponen tersebut meliputi perbaikan mutu kurikulumnya, peningkatan kualitas dan kuantitas guru, perluasan kesempatan siswa untuk mengikuti pembelajaran serta mendapatkan akses lebih baik terhadap sumber-sumber belajar, peningkatan kecukupan sarana prasarana pembelajaran, serta pada perbaikan lingkungan sekolahnya. Mutu proses pembelajaran yang baik akan meningkatkan mutu hasil pembelajaran. Hasil pembelajaran yang bermutu dapat diukur dari penguasaan pengetahuan para siswanya baik dalam penguasaan banyak informasi, penguasaan bidang-bidang keilmuan tertentu, maupun pada kemampuan mereka dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Terlihat jelas bahwa kualitas pembelajaran dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mampu diberikan oleh guru. Guru harus mampu menterjemahkan kurikulum dalam kerangka proses pembelajaran yang bermutu bagi peserta didiknya. Guru juga harus mampu memaksimalkan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran di kelas tanpa membedakan antara peserta didik yang satu dengan peserta didik yang lainnya, walaupun setiap peserta didik memiliki perbedaan dan keunikan masing-masing.

Kualitas layanan yang diberikan oleh guru akan memperlihatkan seperti apa mutu atau

kualitas kinerja guru tersebut. Bahar. M (2010:148) mengemukakan bahwa mutu kinerja guru adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan/kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Semakin tinggi kualitas layanan yang mampu diberikan oleh guru, akan semakin terpenuhi keinginan pelanggan, dalam hal ini siswa, orang tua, juga masyarakat terhadap sekolah. Dengan tercapainya keinginan dan harapan tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pembelajaran yang diberikan oleh guru memuaskan. Tentu saja situasinya ini akan mampu menciptakan mutu pendidikan yang tinggi. Bahar. M (2010:149) juga menyatakan bahwa upaya peningkatan mutu pendidikan dapat dilakukan melalui antara lain: mengedepankan kualitas pembelajaran yang menghasilkan kualitas kerja dan guru harus menyediakan pengalaman pembelajaran yang menghasilkan kualitas kerja. Kualitas kerja adalah sasaran dari kualitas pembelajaran, yang mengartikan bahwa peserta didik yang memperoleh pembelajaran yang berkualitas akan mampu pula menghasilkan kerja yang berkualitas di masyarakat maupun di lingkungan di mana dia berada.

Layanan yang maksimal dari guru terhadap siswa akan menghasilkan kualitas pembelajaran yang memuaskan dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pollit C. (2009:380-381) mengatakan bahwa:

*In addition, quality is a term that resonates with many of the staff providing public services — especially in the education/welfare/healthcare/human services sectors. They want to feel that they are offering a 'quality service' and that senior management supports 'continuous quality improvement'. In these ways the notion of quality conforms with older ideas of professional self-improvement and high standards. Such staff cannot sustain their commitment on a meagre diet of 'efficiency' alone. It would be ethically and operationally too thin for their daily sustenance.*

Kualitas adalah istilah yang terkait dengan banyak staf yang menyediakan layanan publik terutama pada sektor kesejahteraan, kesehatan, dan sektor pelayanan pendidikan. Mereka ingin menunjukkan bahwa mereka menawarkan kualitas pelayanan dan dukungan manajemen senior dengan peningkatan kualitas secara terus-menerus. Dengan cara ini pengertian kualitas sesuai dengan ide-ide yang lebih tua dari perbaikan diri dan standar profesional yang tinggi. Staf tersebut tidak bisa mempertahankan komitmen mereka pada layanan yang asal-asalan saja. Mereka memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap pelanggannya.

## SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas layanan guru memiliki pengaruh kuat terhadap mutu sekolah dasar di Kota Cilegon dengan hasil korelasi yang sangat kuat. Kepemimpinan transformasional kepala sekolah memiliki pengaruh yang kuat terhadap mutu sekolah dasar di Kota Cilegon. Kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu sekolah dasar di Kota Cilegon dengan hasil korelasi yang sangat kuat.

Pengaruh kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap mutu sekolah dasar hendaknya dapat

dijadikan pertimbangan bagi sekolah dalam rangka meningkatkan mutu sekolah dasar. Kualitas layanan guru harus terus ditingkatkan demi mencapai mutu pendidikan yang berkualitas. Kepala sekolah sebagai pimpinan di sekolah juga dituntut untuk memiliki komitmen yang tinggi, selalu berinovasi, juga mampu memberikan contoh yang baik kepada guru-guru maupun pegawai sekolah sehingga organisasi sekolah yang dipimpinnya menjadi berkembang dan selalu konsisten terhadap perbaikan terus menerus yang diharapkan akan memberi dampak positif terhadap peningkatan mutu sekolah yang dipimpinnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Abu Hasan H. F. (2008). "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions". *Journal of International Business Research*. **1**, (3), 162-175

Alsaedi F. and Male T. (2013). "Transformational Leadership and Globalization: Attitudes of School Principals in Kuwait". *Journal of Educational Management*

- Administration & Leadership*. **41**, (5), 640–657
- Agus S. B. dan Muhith A. (2013). *Transformational Leadership: Ilustrasi di Bidang Organisasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Bahar M. (2011). “Analisis Mutu Kinerja Guru”. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. **2**, (12), 145-162
- Bass, Bernard M., and Avolio. (2007). *Transformational Leadership and Organizational Culture*. PAQ: Spring
- Bass and Riggio. (2006). *Transformational Leadership*. Second Edition. London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Czismadia G. T. (2003). *Quality Management in Hungarian Higher Education. Organisational Responses to Governmental Policies*. Netherland: AE Ensceda
- Danim S. (2007). *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Biokrasi ke Lembaga Akademik*. Cetakan Kedua. Jakarta: Bumi Aksara
- Danim S. (2010). *Otonomi Manajemen Sekolah*. Bandung: Alfabeta
- Danim S. dan Suparno. (2009). *Manajemen dan Kepemimpinan Transformasional Kekepalasekolahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Doherty G. (2005). *Developing Quality Systems in Education*. London and New York: Routledge
- Engkoswara dan Komariah A. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Hidayat. (2011). Pengaruh Prilaku Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Mutu Pembelajaran. Tesis pada SPs UPI Bandung tidak diterbitkan.
- Hoy K. Wayne dan Miskel. G Cecil. (2008). *Educational Administration*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc
- Huang J. (2013). “The effects of transformational leadership on the distinct aspects development of Social Identify”. *Journal of Group Processes and Intergroup Relations*. **16**, (1), 87-104
- Jeffrey B. and Woods P. (2003). *The Creative School – A Framework for Success, Quality, and Effectiveness*. London: RoutledgeFalmer 11 New Fetter Lane
- Khasawneh S., Omari A., and Abu-Tineh A.M. (2012). “The Relationship between Transformational Leadership and Organizational Commitment: The Case for Vocational Teachers in Jordan”. *Journal of Educational Management Administration & Leadership*. **40**, (4), 494–508
- Lidinillah M. (2008). “Strategi Pembelajaran Pemecahan Masalah di Sekolah Dasar.” *Jurnal Pendidikan Dasar*. **10**, 1-5
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia
- Masaong A. K. dan Tilomi A. A. (2011). *Kepemimpinan Berbasis Multiple Intelligence*. Bandung: Alfabeta
- Masaong, A. K. dan Tilomi, AA. (2011). *Kepemimpinan Berbasis Multiple Intelligence. Sinergi Kecerdasan Intelektual, Emosional dan Spritual untuk Meraih Kesuksesan yang Gemilang*. Bandung: Alfabeta
- Minarti, Sri. (2011). *Manajemen Sekolah*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Morse S. R. and Buss F. T. (2007). *Transforming Public Leadership for the 21st Century. Transformational Trends in Governence and Democracy*. London: National Academy of Public Administration
- Mulyasa E. (2011). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyasa E. (2012). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mustadji. (2007). Kontribusi Layanan Akademik dan Prospek Pengembangan Karier terhadap Motivasi Belajar. Tesis pada SPs UPI Bandung tidak diterbitkan
- Nur Aedi. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV. Pustaka Cendekia Utama
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., and Berry L. L. (1994). “A Conseptual Model of Service Quality and It’s for Future Research”.



- Journal of Marketing*. **49**, 41-50
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007 tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah
- Permadi D. dan arifin D. (2010). *Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dan Komite Sekolah*. Cetakan Kedua. Bandung: Sarana Panca Karya Nusa
- Pollit C. (2009). "Editorial: public service quality -- between everything and nothing?". *Journal International Review of Administrative Sciences*. **75**, (3), 379-382
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Rivai Veithzal dan Murni Sylviana. (2009). *Education Management, Analisis Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Rivai Veithzal dan Mulyadi, D. (2011). *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Robert V. (2001). "Global Trends in Tertiary Education Quality Assurance: Implications for the Anglophone Caribbean." *Journal of Educational Management Administration and Leadership*. **29**, (4), 425-440
- Rohmat. (2010). *Kepemimpinan Pendidikan, Konsep dan Aplikasi*. Purwokerto: STAIN Press
- Rusman. (2011). *Manajemen Kurikulum*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Sagala S. (2010). "Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan". Cetakan Keempat. Bandung: Alfabeta
- Sallis E. (2002). *Total Quality Management in Education Third Edition*. Jogjakarta: Ircisod
- Shatzer H. R. et al. (2013). "Comparing the effects of instructional and transformational leadership on student achievement: Implications for practice." *Journal of Educational Management Administration and Leadership*. 1-15
- Sudarya Y. (2007). "Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis" *Jurnal Pendidikan Dasar*. 8 Oktober
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhardan D. (2010). *Supervisi Profesional (Layanan dalam Meningkatkan Muat Pengajaran di era Otonomi Daerah)*. Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra U. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama
- Teeroveengadum V., Kamalanabhan, and Seebaluck A. (2010). "Service Quality in the Education Sector Moving towards a Holistic and Transformative Approach." *International Research Symposium in Service Management*.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Townsend T. (2003). *Restructuring and Quality: Issues for Tomorrow's Schools*. London and New York: Routledge
- Umiarso dan Gojali, I. (2011). *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD
- Wallace J. (2003). *Leadership and Professional Development in Science Education New Possibilities for Enhancing Teacher Learning*. London and New York: Routledge Farmer
- Wong K. and Colin W. E. (2002). *Leadership for Quality Schooling International Perspective*. London: Routledge Falmer 11 New Fetter Lane
- Worzbyt C. J. (2003). *Elementary School Counseling. A Commitment to Caring and Community Building*. Second Edition. New York and Hove: Brunner-Routledge
- Yukl, G. (2005). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. New Jersey. Prentice-Hall, Inc