

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menjadi Pemimpin dalam sebuah Instansi pemerintahan, yayasan pendidikan, sekolah atau yang lainnya. Merupakan tanggung jawab yang besar, amanat yang harus dijunjung tinggi atas segala aspek meliputi kejujuran, keprofesionalan, amanah, dan kebijaksanaan yang baik dan tepat sasaran dalam memimpin. Maka dari itu memimpin bukan hal yang mudah, karena menjadi pemimpin merupakan barometer dan parameter serta indikator berhasilnya sebuah organisasi yang dipimpinnya. Banyak sekali Pemimpin yang kurang bahkan tidak berhasil dalam kepemimpinannya, tergantung bagaimana Gaya kepemimpinan setiap orang. Pengalaman, Ilmu pengetahuan dan Naluri kepemimpinan yang dimiliki setiap pemimpin itu berbeda. Tergantung latar belakang, pengalaman dan pendidikan yang berbeda mereka. Itulah yang membuat satu dan yang lainnya mempunyai ciri khas.

Dan saya sebagai peneliti sangat tertarik dengan Gaya kepemimpinan sekolah di MI Ma'arif 2 Malangbong, dimana masyarakat sangat menghormati, serta mudah digerakan dengan Instruksi dari kepala sekolahnya. Selain dari itu dalam penulisan tesis ini akan dijelaskan pula beberapa gaya kepemimpinan kepala sekolah yang salah satunya jadi ciri khas dari kepala sekolah MI Ma'arif 2.

MI Ma'arif 2 Malangbong adalah sekolah yang baru mempunyai izin operasional tahun 2018. Sekolah yang digagas oleh seorang single parent dengan tujuan untuk membantu masyarakat di kampung Salapinang desa Malangbong

Kabupaten Garut, Jawa Barat supaya anak-anak dapat belajar didaerahnya sendiri tanpa harus menyebrang ke desa tetangga, yang jaraknya cukup jauh dan cukup melelahkan ketika harus menempuh jarak 3-4 km dengan berjalan kaki pulang-pergi selama enam tahun lamanya. Apalagi untuk anak usia 6-7 tahun usia kelas 1 SD/MI jarak yang jauh akan sangat melelahkan bagi mereka yang berjalan kaki setiap hari kesekolah yang berada didesa seberang.

Maka dari itu, Ibu yang memiliki 9 anak ini berpikir untuk bagaimana caranya supaya anak-anak kampung Salapinang dapat bersekolah didaerah sendiri tanpa perlu pergi jauh ke daerah orang lain. Dan pada proses awal pendirian sekolah baru ini memiliki banyak kendala dari berbagai pihak. Mulai dari penolakan sebagian tokoh agama, bahkan sebagian besar masyarakat. Melalui negosiasi yang cukup panjang dan menimbulkan berbagai tanggapan positif dan negatif akhirnya disepakati akan berdirinya sebuah sekolah setingkat SD/MI di kampung Salapinang Desa Campak Kec. Malangbong kab. Garut Prov. Jawa Barat. Dengan catatan harus ada kejelasan dan keseriusan pengelola, sampai terbentuklah kepengurusan sekolah, Komite dan pelindung dari tokoh masyarakat yang paling berpengaruh didaerah ini.

Berawal dari bekerja sama dengan Yayasan Bakti Negeri, maka sekolah baru ini diberi nama SD IT BAKTI NEGERI. Selama proses belajar-mengajar ditahun pertama kepercayaan masyarakat mulai terbangun, dan ditahun pertama peserta didik yang mendaftar sebanyak 22 orang. Namun dalam perjalanan proses belajar-mengajar dari tahun pertama tidak ada kejelasan dari pihak yayasan. Mulai dari Administrasi sekolah, Absensi, ATK, Sarana prasarana, pengadaan buku bahan ajar

dan Seperangkat alat pembelajaran lainnya tidak ada sama sekali. Akibat dari ini maka imbasnya kepada para peserta didik dan orang tua siswa yang semakin ragu akan kredibilitas sekolah ini diakui atau tidaknya oleh pemerintah, dan akhirnya siswa yang sudah setahun ikut belajar di SD IT BAKTI NEGERI ini satu demi satu mengundurkan diri dan pindah kesekolah tetangga yang sudah diakui dan berdiri lama dibanding sekolah baru didaerahnya yang belum jelas diakui atau tidaknya oleh pemerintah karena belum memiliki izin operasional.

Sampai masuk tahun kedua siswa yang awalnya berjumlah 22 orang, setiap minggu, setiap bulan semakin berkurang hingga akhir semester 2 hanya tersisa 1 anak laki-laki dan 3 anak perempuan yang bertahan sampai naik ke kelas 2. Dengan jumlah siswa terakhir hanya 4 orang siswa saja. Namun ditahun kedua keresahan masyarakat tidak berlaku bagi peserta didik baru tahun ajaran 2013-2014 yang mendukung adanya sekolah baru tingkat SD/MI didaerah ini, terbukti yang mendaftar dan diterima disekolah ini berjumlah 21 orang.

Tempat belajar sementara yang sebelumnya adalah di Pondok pesantren Hidayatul Muhtadiin yang bukan lain adalah pondok dan masjid jadi pusat berkumpulnya semua warga untuk melaksanakan shalat berjamaah terutama shalat jum'at dan kajian keagamaan lainnya. Namun masuk ditahun ketiga atas inisiatif putra daerah yang tergerak hatinya dalam pembangunan pendidikan, maka dibangunlah 2 ruang kelas baru masih disatu kampung namun berbeda Rt dan Rw.

Proses pemindahan sekolah dari pondok pesantren ke-lahan dan bangunan baru ini bukan tanpa masalah pula, terjadi musyawarah dan tanpa musyawarah yang akhirnya diputuskan bahwa sekolah dipindah ketempat dan lokasi yang baru

dibangun ini. Setelah ada kelas 3, anak-anak yang dulunya pindah kesekolah lain malah pindah lagi kesekolah ini, entah ada alasan apa, mengapa dan bagaimana mereka bisa pindah lagi kesini dan semakin bertambah kelas maka bertambah pula anak-anak yang pindah kesekolah ini, sampai kelas 6 lulusan pertama sekolah ini yang awalnya berjumlah 4 orang maka tahun 2018 telah mengeluarkan lulusan pertamanya dengan jumlah 10 orang lulusan yang terdiri dari 5 laki-laki dan 5 perempuan yang telah diterima di SMP dan MTS setempat dan luar daerah.

Dan ini adalah salah satu kebanggana pihak sekolah bahwa saat ini masyarakat sudah mendapatkan kepercayaan penuh atas kerja keras Kepala, pengelola dan guru-guru di MI Ma'arif 2 Malangbong ini . Meskipun sekolah ini memiliki bangunan yang bisa dibilang tidak layak dibandingkan sekolah-sekolah lain yang memiliki bangunan mewah, sarana dan prasarana lengkap yang memadai, serta prestasi sekolah ditingkat kecamatan dan kabupaten. Tetapi orang tua siswa lebih memilih sekolah ini untuk dijadikan tempat belajar anak mereka. Dan ini yang membuat peneliti penasaran.

Dari hasil observasi awal di MI Ma'arif 2 Malangbong ada masalah yang terjadi ditengah berjalannya pendidikan serta tuntutan pemerintah, yang mau tidak mau pihak sekolah harus menuruti aturan pemerintah dan kemendikbud serta UU yang mengatur tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pendidik dan tenaga pendidikan termasuk masalah Pemimpin sekolah / kepala sekolah . dimana pihak pertama yang mendirikan sekolah yang diangkat sebagai kepala sekolah harus bergeser posisi dan digantikan dengan kepala sekolah baru. Alasannya cukup jelas karena pihak pertama yang menjadi kepala sekolah tidak memiliki kualifikasi

pendidikan yang cukup sebagai salah satu syarat kepala sekolah yaitu sarjana S1.

Jiwa kepemimpinan yang dimiliki pihak pertama atau pihak pendiri sekolah berpengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sekolah ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat yang merasa kehilangan sosok pemimpin, pengayom dan pengemong anak-anak. Dibawah pimpinan kepala sekolah yang baru, perlu banyak perubahan yang lebih baik lagi, lebih disiplin, tegas dan memiliki jiwa leadership yang mantap demi tercapainya tujuan pendidikan MI Ma'arif 2 Malangbong kearah yang lebih baik. Meskipun banyak problem disana sini, dan perlu pembenahan yang serius dan bertahap, proses belajar mengajar ini masih harus terus berlanjut.

Juni 2019 adalah tahun kedua sekolah ini mengeluarkan lulusan terbaiknya. Tercatat 22 orang siswa yang lulus dari MI Ma'arif 2 ini yang kesemuanya telah diterima di SMP ataupun MTS dan Pondok pesantren Modern lainnya. Dari sini sudah terlihat sebagian besar kepercayaan peserta didik dan orang tua sudah terbangun dengan baik. Peserta didiknya banyak mengalami perubahan mulai dari Membaca, menulis, berhitung, Hafalan Al-Quran, Hadits, Do'a Harian serta Amaliah Ke NU-an Lainnya Seperti Tahlil dan Pembacaan Barjanji Setiap hari Jum'at Selesai Shalat Duha Berjamaah yang dilakukan secara Bersama-sama mulai dari Kelas 1-6. Serangkaian ini bertujuan demi Menumbuhkan Nilai Ke Aswajaan dan Pengetahuan tentang Bimbingan Karakter Ahlussunah waljamaah sejak dini..

Maka dari itu peneliti bermaksud untuk mengetahui gaya kepemimpinan seperti apa yang dimiliki kepala sekolah saat ini, bagaimana tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan, dari segi pembiayaan, fasilitas,

dan strategi mengajar. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelanggan akan dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) terdiri lima dimensi yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian yang diberi judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA MADRASAH PADA PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA DI MI MA’ARIF 2 MALANGBONG” : studi kasus pada peserta didik dan orang tua di M.I Ma’arif 2 Malangbong**”

Berdasarkan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, ada beberapa siswa yang dulu pernah bersekolah disini, namun pindah ke sekolah lain yang sudah lama berdiri dengan bangunan yang lebih mewah, prestasi sekolah yang lebih baik, serta sarana prasarana yang lebih baik dari sekolah ini. Namun banyak pula yang kemudian pindah lagi ke sekolah ini dengan beragam alasan yang dikemukakan oleh siswa dan orang tua. Apabila bangunan, sarana dan prasarana disini diperbaiki dan jasa pelayanan yang diberikan oleh MI Ma’arif 2 lebih baik lagi, mungkin akan lebih banyak orang yang tertarik untuk bersekolah disini. Sehingga penulis membatasi permasalahan ini dan lebih erfokus pada ; gaya kepemimpinan seperti apa yang dimiliki kepala sekolah saat ini, serta untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan orang tua dan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah MI Ma’arif 2 Malangbong.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti mencoba

merumuskan :

1. Gaya Kepemimpinan Seperti apa yang dimiliki kepala sekolah MI Ma'arif 2 Malangbong ?
2. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap tingkat kepuasan orang tua dan siswa di MI Ma'arif 2 Malangbong ?
3. Bagaimana pengaruh layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua dan siswa pada kualitas layanan pendidikan di MI Ma'arif 2 Malangbong ?
4. Atribut apa yang memberikan kepuasan paling besar kepada orang tua dan siswa ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar daya pengaruh gaya kepemimpinannya kepala sekolah terhadap respon masyarakat terkait layanan pendidikan sekolah di MI Ma'arif 2 Malangbong.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan sekolah terhadap tingkat kepuasan orang tua dan siswa di MI Ma'arif 2 Malangbong.
3. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di MI Ma'arif 2 Malangbong
4. Untuk menilai kualitas jasa pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas jasa pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk. (Tjiptono, 1996: 70). Kelima dimensi kualitas layanan jasa tersebut adalah:
 - a) *Tangible* (bukti nyata) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- b) *Responsiveness* (daya tanggap) kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
- c) *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya serta bebas dari bahaya dan keragu-raguan.
- d) *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e) *Reability* (kehandalan), kemauan untuk melaksanakan atau memberikan layanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, di antaranya:

1. Madrasah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja, sebagai bahan pertimbangan pembuatan kebijakan, dan strategi membangun hubungan antara madrasah dengan orang tua dan siswa sebagai pelanggan pendidikan.

2. Orang tua dan siswa

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai penilaian pelayanan madrasah dan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah.

3. Mahasiswa

Hasil penelitian merupakan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa dan pihak lain.

E. Penelitian terdahulu

Penelitian pertama oleh Harun Arrasyid, Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas yogyakarta tahun 2015. Dengan judul “Kepuasan Orang tua siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Al-Khairat Kecamatan Umbul harjo Jogjakarta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat, pada aspek kepuasan orang tua terhadap pendidik, rating tertinggi pertama diperoleh pada aspek para guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, masing-masing yaitu 3,44 dan 2,98. Selain itu mayoritas orang tua siswa/resonden sudah merasa puas dengan layanan pendidik di TK IT Al-Khairaat.

Pada aspek kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah, adapun skor terendah dicapai ada aspek kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak. Masing-masing yaitu 3,13 dan 2,6. Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa /resonden puas dengan layanan sarana, prasarana, dan pengelolaan di TK IT AlKhairaat.

Pada aspek kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah, masing-masing yaitu 3,17 dan 2,77. Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa/responden merasa puas dengan layanan standar isi, proses dan penilaian di TK IT Al-Khairaat. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak, masing-masing yaitu 3,11 dan 2,9. Selain itu mayoritas orang tua/responden merasa puas dengan layanan tingkat pencapaian perkembangan di TK IT Al-Khairaat.¹

Penelitian yang kedua oleh Rinto Bayu Wibowo, fakultas Pascasarjana UGM dengan judul “Internal Service Quality (ISQ) pada SMA di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul”. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pelanggan internal terhadap kualitas layanan jasa internal SMA dengan model ISQ di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo, selain itu penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi perbedaan persepsi pelanggan internal terhadap layanan jasa pendidikan

¹ Harun Arrasyid “Kepuasan Orang tua siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Al-Khairat Kecamatan Umbul harjo Jogjakarta”2015

dengan dimensi ISQ (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berdasar karakteristik personal (status SMA, profesi, masa kerja, dan gender) sebagai faktor demografis sekolah di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen ISQ yang mengadopsi 22 butir item pertanyaan berdasar dimensi SERVQUAL (*reliability, responsive, assurance, empathy dan tangible*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dari pelanggan internal di SMA 1 Rongkop, SMA Muhammadiyah Rongkop, SMA 1 Karangmojo dan SMA Pembangunan Karangmojo mencapai skor rerata paling rendah pada dimensi *reliability* (4,01), sedangkan skor tertinggi pada dimensi *assurance* (4,19). Pada dimensi *reliability* tidak terdapat perbedaan persepsi secara statistik di semua karakteristik personal. Terdapat perbedaan persepsi secara statistik untuk dimensi *responsiveness* pada karakteristik personal masa kerja, sedangkan pada karakteristik personal yang lain tidak mengalami perbedaan. Pada dimensi *assurance* terdapat perbedaan persepsi secara statistik hanya terdapat pada karakteristik personal yang lain tidak mengalami perbedaan.²

Penelitian ketiga oleh Sarastiana, fakultas Pascasarjana UGM dengan judul “*Analisis Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara*” Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan dari guru,

² Rinto Bayu Wibowo. Fakultas Pascasarjana UGM, Jurusan Ekonomika dan Bisnis. “*Internal Service Quality pada SMA di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul*”(Yogyakarta : Perpustakaan UGM). 2013

karyawan, kurikulum sarana dan prasarana dampak dari implementasi ISO 9001:2008 pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner, dan siswa SMK Panca Bhakti Banjarnegara menjadi responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan skala *servperf*. Hasil menunjukkan bahwa kinerja layanan yang diberikan guru diperoleh skor sebesar 68,46%, kinerja layanan karyawan diperoleh skor sebesar 72,39%, kinerja layanan kurikulum diperoleh skor sebesar 71,61% dan kinerja sarana prasarana diperoleh skor sebesar 61,38%. Setelah dikonsultasikan dengan tabel kriteria layanan nilai kinerja layanan guru, karyawan, kurikulum dan sarana prasarana termasuk di dalam kategori baik. Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang sedang dilakukan baik Sarastiana, fakultas Pascasarjana UGM dengan judul “Analisis Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara” Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan dari guru, karyawan, kurikulum sarana dan prasarana dampak dari implementasi ISO 9001:2008 pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner, dan siswa SMK Panca Bhakti Banjarnegara menjadi responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan skala *servperf*.

Hasil menunjukkan bahwa kinerja layanan yang diberikan guru diperoleh skor sebesar 68,46%, kinerja layanan karyawan diperoleh skor sebesar 72,39%, kinerja layanan kurikulum diperoleh skor sebesar 71,61% dan kinerja sarana prasarana diperoleh skor sebesar 61,38%. Setelah dikonsultasikan dengan tabel

kriteria layanan nilai kinerja layanan guru, karyawan, kurikulum dan sarana prasarana termasuk di dalam kategori baik.³

Penelitian ke 4 yang dilakukan oleh Andri Avisha de program studi hukum ekonomi syariah Fakultas agama islam Universitas Muhammadiyah Surakarta 2017 dengan judul "*Gaya kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru di SMAN 1 Bulu*" isi penelitiannya adalah Berdasarkan semua data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di SMAN 1 Bulu, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa : Gaya kepemimpinan yang diterapkan kepala sekolah SMAN 1 Bulu dalam meningkatkan kinerja guru ada 3 yaitu :

- Gaya kepemimpinan demokratis
- Gaya kepemimpinan otoriter
- Gaya kepemimpinan situasional-kontingensi

³ Sarastiana. Fakultas Pascasarjana UGM, Jurusan Ekonomika dan Bisnis. "*Analisis Implementasi Smm ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara*" (Yogyakarta : Perpustakaan UGM). 2013

Tabel 1.1

PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama Peneliti	Judul Tesis	kesimpulan
	Arif Arrasyid , Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Yogyakarta tahun 2015	<i>Kepuasan Orang tua siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Al-Khairat Kecamatan Umbul harjo Jogjakarta”</i>	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat, pada aspek kepuasan orang tua terhadap pendidik, rating tertinggi pertama diperoleh pada aspek para guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, masing-masing yaitu 3,44 dan 2,98. Selain itu mayoritas

			orang tua siswa/resonden sudah merasa puas dengan layanan pendidik di TK IT Al-Khairaat. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak, masing-masing yaitu 3,11 dan 2,9. Selain itu mayoritas orang tua/responden merasa puas dengan layanan tingkat pencapaian perkembangan di TK IT Al-Khairaat
	nto Bayu Wibowo, fakultas	nternal Service Quality (ISQ) pada SMA di	Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji

	Pascasarjana UGM 2009	<i>Kecamatan Rongkop dan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul</i>	persepsi pelanggan internal terhadap kualitas layanan jasa internal SMA dengan model ISQ di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo, selainitu penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi perbedaan persepsi pelanggan internal terhadap layanan jasa pendidikan dengan dimensi ISQ (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>) berdasar karakteristik personal (status SMA, profesi, masa kerja, dan gender) sebagai faktor demografis sekolah di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dari pelanggan internal di SMA 1 Rongkop, SMA Muhammadiyah Rongkop, SMA 1
--	-----------------------	---	--

			Karangmojo dan SMA Pembangunan Karangmojo mencapai skor rata-rata paling rendah pada dimensi <i>reliability</i> (4,01),sedangkan skor tertinggi pada dimensi assurance (4,19). Pada dimensi <i>reliability</i> tidak terdapat perbedaan persepsi secara statistik di semua karakteristik personal.
	rastiana, fakultas Pacasarjana UGM 2008	<i>Analisis Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara”</i>	nelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan dari guru, karyawan, kurikulum sarana dan prasarana dampak dari implementasi ISO 9001:2008 pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara.Pengumpulan data dilakukan

			menggunakan instrumen kuesioner, dan siswa SMK Panca Bhakti Banjarnegara menjadi responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan skala <i>servperf</i>. Hasil menunjukkan bahwa kinerja layanan yang diberikan guru diperoleh skor sebesar 68,46%, kinerja layanan karyawan diperoleh skor sebesar 72,39%, kinerja layanan kurikulum diperoleh skor sebesar 71,61% dan kinerja sarana prasarana diperoleh skor sebesar 61,38%. Setelah dikonsultasikan dengan tabel kriteria layanan nilai kinerja layanan guru, karyawan, kurikulum dan sarana prasarana termasuk di dalam kategori baik. Penelitian
--	--	--	--

			tersebut berbeda dengan penelitian yang sedang dilakukan baik Sarastiana, fakultas Pacasarjana UGM dengan judul “Analisis Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara” Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan dari guru, karyawan, kurikulum sarana dan prasarana dampak dari implementasi ISO 9001:2008 pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner, dan siswa SMK Panca Bhakti Banjarnegara menjadi responden. Data yang terkumpul dianalisis
--	--	--	---

			menggunakan skala servperf. Hasil menunjukkan bahwa kinerja layanan yang diberikan guru diperoleh skor sebesar 68,46%, kinerja layanan karyawan diperoleh skor sebesar 72,39%, kinerja layanan kurikulum diperoleh skor sebesar 71,61% dan kinerja sarana prasarana diperoleh skor sebesar 61,38%. Setelah dikonsultasikan dengan tabel kriteria layanan nilai kinerja layanan guru, karyawan, kurikulum dan sarana prasarana termasuk di dalam kategori baik.
	Andri avisha program studi hukum ekonomi syariah Fakultas agama islam Universitas	<i>“Gaya kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru di SMAN 1 bulu”</i>	Berdasarkan semua data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di SMAN 1 Bulu, maka penulis dapat

	muhammadiyah surakarta 2017		menyimpulkan bahwa : Gaya kepemimpinan yang diterapkan kepala sekolah SMAN 1 Bulu dalam meningkatkan kinerja guru ada 3 yaitu : - Gaya kepemimpinan demokratis - Gaya kepemimpinan otoriter - Gaya kepemimpinan situasional-kontogensi
--	-----------------------------	--	--

Dari kajian penelitian terdahulu diatas dapat dibuat persamaan dan perbedaan antara peneliti dengan peneliti sebelumnya.

1. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan peneliti pertama yang dilakukan oleh Harun arrasyid dengan judul :*“Kepuasan Orang tua siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Al-Khairat Kecamatan Umbul harjo*

Jogjakarta”. Perbedaannya adalah harun arrasyid lebih memfokuskan terhadap tingkat kepuasan orang tua di PAUD dan TK Al-khoirot, sedangkan peneliti saat ini fokus pada Pengaruh “*Gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap tingkat kepuasan orang tua dan peserta didik pada pelayanan pendidikan di MI Ma’arif 2 Malangbong*” dari mulai judulnya saja sudah berbeda, otomatis konten isinya akan berbeda pula. Adapun persamaanya adalah sama-sama menyinggung masalah kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan pada masing-masing sekolah yang diteliti.

2. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan peneliti kedua yang dilakukan oleh Rinto Bayu Wibowodengan judul: “*Internal Service Quality (ISQ) pada SMA di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul*”. Perbedaannya adalah peneliti kedua lebih fokus pada aspek ISQ sedangkan peneliti saat ini , mengkaji kepuasan pelanggan orang tua dan siswa, dan menggunakan model TQM (Total Quality Management), sedangkan pada penelitian kali ini menggunakan model SERVQUAL. Persamaannya sama-sama membahas kepuasan pelanggan namun berbeda titik fokus.

3. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan peneliti ketiga yang dilakukan oleh Sarastiana, dengan judul : *“Analisis Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara”*. Perbedaannya sangat jelas bahwa peneliti ketiga fokus pada Aspek SMM ISO 9001:2008. Sedangkan peneliti saat ini fokus pada model SERVQUAL. Persamaannya sama-sama membahas kepuasan pelanggan namun berbeda titik fokus.
4. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan peneliti keempat yang dilakukan oleh Andri avisha, dengan judul : *“Gaya kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru di SMAN 1 bulu”*. Perbedaannya adalah peneliti keempat hanya membahas tentang gaya kepemimpinan, sedangkan peneliti saat ini membahas lebih dari gaya kepemimpinan, mencakup didalamnya kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan di MI Ma’arif 2 Malangbong.

Dari paparan diatas membuktikan bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya. penelitian ini difokuskan pada gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan (orang tua dan siswa) pada Pelayanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Ma’arif 2 Malangbong kabupaten Garut Tahun Ajaran 20017/2018 ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan, yaitu: *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan), *empathy* (perhatian individu), dan *tangibles* (berwujud).