|  |
| --- |
| **Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto**  |
|  |
| **Transformational leadership of school principals in improving the quality of administrative services at UPT SMP Negeri 2 Bontoramba, Jeneponto Regency** |
|  |
|  |
| **Harifuddin**1\*, **Sitti Habibah**2**, Muh. Ardiansyah**3 |
| 1,2,3 Jurusan Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia |
| *\*Penulis Koresponden: harifuddinarif6@gmail.com* |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Abstrak** |
| Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepemimpinan transformasional kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologis. Sumber data dalam penelitian ini yaitu, kepala sekolah, guru, pegawai serta ketua osis. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Milis dan Huberman (1986) mengemukakan bahwa atktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kesimpulan sebagai berikut yaitu karismatik yang dimiliki kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto memang membawa pengaruh besar terhadap sekolah sesuai dengan fakta yang sebenarnya kedisplinan kehadiran datang ke sekolah yang selalu mendahului guru-guru maupun siswanya itu sendiri dan selalu memberikan pujian secara langsung terhadap guru dan pegawai yang melaksanakan tanggungjawab yang diberikan disekolah.**Kata Kunci:** Kepemimpinan transformasional, mutu pelayanan administrasi |
|  |
|  |
| **Abstract** |
| This study aims to determine the description of the principal's transformational leadership in improving the quality of administrative services at UPT SMP Negeri 2 Bontoramba, Jeneponto Regency. This research approach is a qualitative approach with the type of phenomenological research. Sources of data in this study, namely, principals, teachers, employees and chairman of the student council. Data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The data analysis technique using the Milis and Huberman (1986) model suggests that the activity in qualitative data analysis is carried out interactively and takes place continuously until it is complete so that the data is saturated.The results of the study indicate that the following conclusions are charismatic that the principal of UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Jeneponto Regency has a major influence on the school in accordance with the actual fact that attendance discipline comes to school which always precedes the teachers and the students themselves and always gives direct praise to teachers and employees who carry out the responsibilities given at school. |
|  |
| **Keywords:** Transformational leadership, administrative service quality |
|  |

1. **PENDAHULUAN**

Kepala sekolah merupakan komponen pendidikan yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Kegagalan dan keberhasilan sekolah banyak ditentukan oleh kepala sekolah, karena kepala sekolah merupakan pengendali dan penentu arah yang hendak ditempuh oleh sekolah menuju tujuannya (Mulyasa 2011). Tentunya untuk mencapai suatu hasil yang maksimal suatu sekolah apabila segala aspek saling bekerjasama satu sama lain dengan baik dan diarahkan oleh kepala sekolah dengan sebaik mungkin sesuai tupoksi masing-masing, dengan demekian kepala sekolah akan membawa suatu perbuahan pada sekolah tersebut. Kepemimpinan transformasional ialah gaya kepemimpinan yang selalu memberikan inspirasi dan memanfaatkan individu organisasi menuju kemandirian. Seorang kepala sekolah transformasional akan mampu membangun sinergitas dari semua bawahannya melalui kewenangan yang dimilikinya, sekaligus membawa pengaruh positif terhadap penyelenggaraan proses pembelajaran secara profesional, serta tercapainya prestasi belajar siswa yang tinggi. Merujuk pada peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan republik indonesia nomor 6 tahun 2018 tentang penugasan guru sebagai kepala sekolah pada bab VI pasal 15 ayat 1 mengemukakan bahwa tugas pokok seorang kepala sekolah, yaitu “Beban kerja Kepala Sekolah sepenuhnya untuk melaksanakan tugas pokok manajerial, pengembangan kewirausahaan, dan supervisi kepada Guru dan tenaga kependidikan” Permendikbud nomor 32 tahun 2018 tentang standar teknis pelayanan minimal pendidikan mengatur tentang: (1) Standar pelayanan minimal pendidikan (SPM pendidikan) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap peserta didik secara minimal. (2) SPM pendidikan di dalamnya mencakup penerima pelayanan dasar, jenis pelayanan dasar, mutu pelayanan dasar, dan tata cara pemenuhan pelayanan dasar Permendikbud no 24 tahun 2008 Pasal 1 (1) Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, sekolah/madrasah. (2) Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional. (3) Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum pada Lampiran peraturan menteri ini. Dan petugas layanan khusus pasal 2 penyelenggara sekolah/madrasah dapat menetapkan perangkapan jabatan tenaga administrasi pada sekolah/madrasah yang diselenggarakannya. Pasal 3 penyelenggara sekolah/madrasah wajib menerapkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam peraturan menteri ini, selambat-lambat 5 (lima) tahun setelah peraturan menteri ini ditetapkan. Tentunya sangat dibutuhkan untuk perubahan positif bagi sekolah seperti dimanfaatkan sumber daya manusia dengan keseluruhan untuk mencapai sekolah yang kita inginkan bersama. Seorang Kepala sekolah memegang tanggung jawab yang begitu besar untuk memenuhi harapan yang diberbagai pihak. Maka dari itu, kepala sekolah harus mampu mempengaruhi, mengarahkan, serta dapat membimbing para staf sekolah agar selalu bekerja sama dengan baik. Studi awal pada tanggal 9 Februari 2022 di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba, beralamat di Jl. Karaeng Binamu, desa Maero, kecamatan Bontoramba, Kabupaten Jeneponto. Yang merupakan sekolah berakreditasi B, peneliti memperoleh data dari hasil wawancara dengan kepala sekolah, kepala TU, wali kelas, ketua osis kelas 8 terkait dengan penelitian. Kepala sekolah mengatakan bahwa : “Kepemimpinan transformasional ialah gaya kepemimpinan dimana kepala sekolah dapat melakukan suatu perubahan dalam diri individu untuk mencapai tujuan terbaik melalui kharisma, pemberian motivasi, dan perhatian pada individu”. Kepemimpinan transformasional oleh kepala sekolah terhadap pegawai, guru dan peserta didik di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto merupakan bentuk untuk peningkatan mutu pelayanan administrasi yang profesionalisme seorang pegawai dan guru dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Tentunya perlu diperhatikan dengan baik tentang mutu pelayanan administrasi di sekolah dikarenakan mempunyai peran penting, akan tetapi tidak bisa kita pungkiri ada suatu kendala yang akan terjadi dalam mutu pelayanan administrasi sekolah tersebut, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan langsung kepala sekolah yang masih kurang. Dengan demekian hal tersebut memicu berbagai masalah terhadap mutu layanan administrasi sekolah. Kemudian juga kurangnya suatu pelatihan dari sekolah terkait serta kurangnya motivasi dari kepala sekolah tersebut. (Ahmad selaku operator). Asep Ahmad Rifa’I (2020), kepemimpinan transformasional pada dasarnya memiliki totalitas perhatian dan selalu berusaha membantu dan mendukung keberhasilan para pengikutnya. Tentu saja semua perhatian dan totalitas yang diberikan pemimpin transformasional tidak akan berarti tanpa adanya komitmen bersama dari masing-masing pribadi pengikut. Setiap peluang yang ada akan diperhatikan dan digunakan untuk mengembangkan visi bersama dalam mencapai sesuatu yang terbaik. Dalam membangun pengikut, pemimpin transformasional sangat berhati-hati demi terbentuknya suatu saling percaya dan terbentuknya integritas personal dan kelompok. Sering pula terjadi bahwa dalam kepemimpinan transformasional visi merupakan identitas dari pemimpin dan atau identitas dari kelompok itu sendiri. Pemimpin transformasional sangat memahami berbagai strategi baru yang efektif untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai. Kepemimpinan transformasional kepala sekolah akan memberi rasa aman, percaya diri, dan saling percaya bagi guru untuk mengembangkan segi profesionalnya (Azizah 2019). Kepemimpinan transformasional dapat diartikan sebagai kemampuan atau kecerdasan untuk mendorong, memotivasi, memimpin, mengarahkan, mengawasi sejumlah orang atau dua orang bahkan lebih agar bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang terarah untuk mencapai tujuan bersama, terutama dalam pemberian layanan prima kepada masyarakat yang dilayani. (M. Jen Ismail 2020). Berdasarkan hal tersebut, maka sangat penting dalam kepemimpinan transformasional anggota akan merasakan adanya kepercayaan, kekaguman, kesetiaan, hormat terhadap pemimpin tersebut, dan mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari pada yang awalnya diharapkan pada mereka. Sallis (2011), menyebut konsep semacam ini sebagai konsep mutu layanan yang bersifat absolut. Sebagai lawan dari konsep yang absolut adalah konsep mutu pelayanan yang bersifat relatif. Pandangan klasik tentang mutu yang bersifat absolut ini membawa implikasi, bahwa dalam memproses pendidikan digunakan kriteria untuk menilai mutu pelayanan dan kriteria itu dapat ditentukan dengan baik. Suharyadi (2004:5) menyatakan mutu pelayanan adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu memiliki peran yang sangat menentukan dalam hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan (pelanggan/ *stakeholder* pendidikan). Seperti halnya dengan mutu produk yang dihasilkan oleh satu perusahaan, mutu pelayanan dalam bidang pendidikan juga penting untuk diperhatikan. Mutu pelayanan dalam bidang pendidikan berupaya untuk memberikan kemudahan akses, keadilan, pemerataan dan tidak kalah pentingnya adalah kepuasan orang tua dan peserta didik tentang layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Pengertian dan definisi mutu atau kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena mutu memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Secara bebas mutu disini diartikan sebagai kesesuaian atau enaknya barang itu digunakan.

1. **TINJAUAN PUSTAKA**

**A. Konsep Kepemimpinan Transformasional**

1. Pengertian kepemimpinan transformasional

Asep Ahmad Rifa’I (2020). Pemimpin transformasional pada dasarnya memiliki totalitas perhatian dan selalu berusaha membantu dan mendukung keberhasilan para pengikutnya. Tentu saja semua perhatian dan totalitas yang diberikan pemimpin transformasional tidak akan berarti tanpa adanya komitmen bersama dari masing-masing pribadi pengikut. Setiap peluang yang ada akan diperhatikan dan digunakan untuk mengembangkan visi bersama dalam mencapai sesuatu yang terbaik. Dalam membangun pengikut, pemimpin transformasional sangat berhati-hati demi terbentuknya suatu saling percaya dan terbentuknya integritas personal dan kelompok.

Sering pula terjadi bahwa dalam kepemimpinan transformasional visi merupakan identitas dari pemimpin dan atau identitas dari kelompok itu sendiri. Pemimpin transformasional sangat memahami berbagai strategi baru yang efektif untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Azizah (2019). Kepemimpinan transformasional adalah kemampuan seseorang pemimpin dalam bekerja atau melalui orang lain untuk mentransformasikan, secara optimal sumber daya organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang bermakna sesuai dengan target capaian yang telah ditetapkan.

b. Implementasi kepemimpinan transformasional

 Kepala sekolah telah mampu membawa perubahan ke arah yang lebih baik. Kepala sekolah juga telah mampu membentuk budaya kerja yang dijiwai oleh semangat kerjasama dan pengabdian. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh kepala sekolah agar apa yang telah dicapai saat ini terus dapat dikembangkan. (Tukiman, 2018). Beberapa hal yang dapat menjadi saran antara lain:

1. Kepala sekolah perlu melakukan re-generasi untuk mempersiapkan kepemimpinan berikutnya agar tidak terjadi krisis kepemimpinan lagi.
2. Kepala sekolah hendaknya terus berusaha menanamkan nilai-nilai kepada para guru, pegawai dan siswa agar *outcome* yang dihasilkan mempunyai karakter baik.
3. Kepala sekolah perlu terus memberikan tantangan-tantangan baru kepada para guru, pegawai dan siswa agar prestasi sekolah tetap dapat dipertahankan.
4. Kepala sekolah perlu terus mengusahakan kualitas ekstrakurikuler sebagai salah satu daya tarik sekolah.
5. Kepala sekolah hendaknya terus mengusahakan peningkatan mutu guru.
6. Kepala sekolah bisa membuka kerjasama dengan pihak lain, khususnya para alumni untuk meningkatkan mutu sekolah yang berkelanjutan.
7. Ciri-ciri gaya kepemimpinan transformasional

 Sebuah organisasi pada dasarnya akan selalu mengalami perubahan karena organisasi adalah sistem yang terbuka, yang selalu berinteraksi dengan lingkungannya. Adanya perkembangan di berbagai kehidupan masyarakat menuntut sebuah organisasi untuk selalu menyesuaikannya. Menurut Robbins dan Judge (2008:91), bahwa ada empat ciri kepemimpinan transformasional, yakni a) karismatik, b) stimulasi inspiratif, c) stimulasi intelektual dan d) pertimbangan individu.

Keempat ciri kepemimpinan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Karismatik

Karismatik yaitu memberikan visi dan misi organisasi dengan jelas, menanamkan kebanggaan, memperoleh respek, dukungan dan kepercayaan dari bawahan atau rekan kerjanya (Azizah 2019). Karisma diartikan sebagai pola perilaku yang mencerminkan kewibawaan dan keteladanan. Melalui karisma pemimpin, akan mampu menumbuhkan rasa percaya diri dan saling mempercayai antara dirinya dengan bawahan.

Aspek-aspek perilaku karisma adalah sebagai berikut:

* 1. Keteladanan

Seorang pemimpin yang menjadi panutan harus mempunyai sikap setia kepada organisasi, setia pada bawahan, dedikasi pada tugas, disiplin kerja, landasan moral dan etika yang digunakan, kejujuran, perhatian pada kepentingan dan berbagai nilai-nilai yang bersifat positif. Selain itu, keteladanan kepala sekolah tidak hanya tercermin dalam kehidupan organisasi, akan tetapi juga dalam kehidupan pribadinya seperti kehidupan keluarga yang harmonis, gaya hidup yang sesuai dengan kemampuan dengan memperhitungkan keadaan lingkungan, dan kepekaan terhadap kondisi sosial lainnya. (Asep Ahmad Rifa’I 2020).

* 1. Berlaku jujur

 Pemimpin karismatik adalah pemimpin yang jujur dan terbuka pada orang lain, tidak kaku, biasanya terus terang dalam memberikan penilaian atas sesuatu dan situasi. (Asep Ahmad Rifa’I 2020)

* 1. Kewibawaan

Kewibawaan seseorang dapat mempengaruhi lain, menggerakkan, memberdayakan segala sumber daya institusi kerja untuk mencapai tujuan institusi sesuai dengan keinginan pimpinan. (Azizah 2019)

* 1. Memiliki semangat

Optimisme dan enerjik merupakan kualitas yang luar biasa dari orang yang karismatik yaitu selalu bersemangat, optimis dan enerjik setiap saat. (Asep Ahmad Rifa’I 2020)

* 1. Pujian yang beralasan

Pemimpin karismatik, selalu jujur dan memberi pujian. Pujian jujur membuat orang lain merasa senang. (Asep Ahmad Rifa’I 2020)

* 1. Menggunakan ekspresi wajah yang hidup

Pemimpin karismatik selalu menunjukkan ekspresi wajah yang hidup, menghargai setiap bawahan yang diekspresikan dengan tulus, bersikap positif terhadap bawahan, tetap menghormati dan bersedia sepakat untuk berbeda pendapat. (M. Jen Ismail 2020)

1. Stimulasi inspiratif

Stimulasi inspratif adalah mengkomunikasikan harapan tinggi, menggunakan lambang-lambang untuk memfokuskan upaya mengungkap-kan maksud-maksud penting dengan cara yang sederhana (Azizah 2020).

Aspek perilaku dari stimulasi inspirasional adalah

* 1. Komunikasi yang efektif

Menurut Robbins dan Judge (2008:91). Bahwa komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dengan menggunakan simbol- simbol verbal dan non verbal yang didalamnya mencakup komunikator, pesan, media, penerima pesan dan tanggapanbaik.

Ada delapan faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif, yaitu

* + 1. Mengkomunikasikan kemenangan
		2. Membandingkan antara kata-kata dan perbuatan,
		3. Komitmen untuk melakukan komunikasi duaarah,
		4. Menitiberatkan pada komunikasi secara tatapmuka,
		5. Meng-komunikasikan pembagian tanggungjawab,
		6. Mempertimbangkan baik-buruk,
		7. Mengetahui siapa pengguna, klien dan audien,
		8. Memiliki strategi komunikasi Menurut Robbins (2008:91)
	1. Motivasi

Motivasi merupakan aspek psikologis yang mempengaruhi perilaku seseorang, yang mendorong untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan atau kebutuhan, baik sadar atau tidak sadar (M. Jen Ismail 2020).

* 1. Pemberian inspirasi

Kepala sekolah pada hakekatnya adalah sumber semangat bagi para guru, staf dan siswa. Oleh sebab itu kepala sekolah harus selalu membangkitkan semangat, percaya diri terhadap para guru, staf dan siswa sehingga mereka menerima dan memahami tujuan sekolah secara antusias, bekerja secara bertanggungjawab kearah tercapainya tujuan sekolah. (M. Jen Ismail 2020).

1. Stimulasi intelektual

Dalam stimulasi intelektual, pemimpin mendorong bawahan untuk memikirkan kembali cara kerja dan mencari-cari cara kerja baru dalam menyelesaikan tugasnya. Pengaruhnya diharapkan, bawahan merasa pimpinan menerima dan mendukung mereka untuk memikirkan cara-cara kerja mereka, mencari cara-cara baru dalam menyelesaikan tugas, dan merasa menemukan cara-cara kerja baru dalam mempercepat tugas-tugas mereka. Pengaruh positif lebih jauh adalah menimbulkan semangat belajar yang tinggi. (M. Jen Ismail 2020).

Aspek perilaku dari stimulasi intelektual adalah:

* 1. Inovatif

Inovatif adalah pimpinan yang mengajak bawahan untuk melakukan sesuatu yang baru atau menemukan sesuatu dalam pengembangan institusi ke arah perubahan sesuai dengan yang ditetapkan. Selain itu, pimpinan harus menimbulkan kepekaan para staf terhadap sesuatu yang baru dan dapat diimplementasikan. (M. Jen Ismail 2020)

* 1. Profesionalisme

Seseorang dikatakan profesional jika melakukan pekerjaannya dengan keahlian khusus dan menghasilkan produk yang berkualitas, bertanggungjawab dan sistematis. (M. Jen Ismail 2020)

* 1. Evaluasi diri

Pemimpin transformasional selalu mengevaluasi diri atas tindakan-tindakan yang dilakukan dengan tujuan untuk perbaikan selanjutnya. (M. Jen Ismail 2020)

* 1. Mengembangkan ide baru

Pemimpin transformasional selalu mencari ide-ide baru dalam mengembangkan organisasi dan ide tersebut disampaikan pada bawahan untuk diimplementasikan. (M. Jen Ismail 2020)

* 1. Kepemimpinan kolektif

Kepemimpinan yang melibatkan bawahan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan dalam organisasi sekolah. Pimpinan tidak melakukan sendiri pekerjaan atau hanya menugaskan pada orang-orang tertentu saja, melainkan melibatkan semua anggota organisasi sekolah untuk terlibat dalam rangka mencapai tujuan. (Azizah 2019).

* 1. Kreatif

Pimpinan mendorong bawahan untuk kreatif dalam melaksanakan tugas (M. Jen Ismail 2020).

1. Pertimbangan individual

Pertimbangan individual adalah memberikan perhatian pribadi, memperlakukan setiap pegawai secara individual, melatih dan menasehati. Pemimpin transformasional akan memberikan perhatian untuk membina, membimbing dan melatih setiap anggota sesuai dengan karakteristik individu yang dipimpinnya. Menurut Robbins dan Judge (2008:91).

 Perilaku dari pertimbangan individu (*individual consideration*) adalah:

* 1. Toleransi

Toleransi adalah penyimpangan-penyimpangan yang diperbolehkan. Manusia tidak luput dari segala kekurangan, namun demikian, kekurangan tersebut ada norma yang membatasi sesuai dengan aturan dalam organisasi sekolah. Pemimpin adalah juga manusia biasa, sudah pasti dalam melaksanakan tugasnya dan berinteraksi dengan sesama staf dan pegawai pasti ada kekurangan. Pemimpin harus dapat memberikan tindakan yang pantas sesuai dengan batasan penyimpangan yang diperbolehkan (Azizah 2019).

* 1. Adil

Adil artinya tidak membeda-bedakan staf yang ada dalam organisasi sekolah. Hal ini akan menimbulkan persaingan sehat diantara staf dalam upaya peningkatan mutu pelayanannya. Bagi mereka yang melakukan kesuksesan dalam pekerjaan harus mendapatkan penghargaan yang setimpal, sebaliknya yang melakukan kesalahan mendapatkan sanksi setimpal yang sifatnya pembinaan. (Asep Ahmad Rifa’I 2021).

* 1. Pemberdayaan

Pemimpin harus menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap staf, artinya tanpa ragu-ragu kepada staf dengan satu keyakinan tugas tersebut akan dapat dilaksanakan dengan baik. Pemberian kepercayaan dengan sendirinya akan menanamkan dan meningkatkan rasa percaya diristaf. (Azizah 2019).

* 1. Demokratis

Demokratis artinya keterbukaan dan keinginan memposisikan pekerjaan dari, oleh dan untuk bersama. (M. Jen Ismail 2020)

* 1. Partisipatif

Partisipatif artinya melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan. Pimpinan meminta pendapat, saran dari staf tentang apa yang akan dilaksanakan. Dengan demikian staf merasa ikut bertanggungjawab atas keputusan yang diambil pimpinan. (M. Jen Ismail 2020)

* 1. Penghargaan

Penghargaan merupakan sesuatu yang diharapkan untukdiperoleh. Penghargaan ada dua macam, yakni penghargaan instrinsik dan ekstrinsik. Penghargaan ini dapat berupa dari pimpinan yang bentuknya berupapromosi. (M. Jen Ismail 2020)

* + 1. Prinsip gaya kepemimpinan transformasional kepala sekolah

Seorang pemimpin yang baik, dalam menerapkan suatu gaya kepemimpinan perlu adanya prinsip-prinsip yang harus dilakukan agar proses penerapan kepemimpinan transformasional disekolah bisa berjalan dengan baik. Prinsip-prinsip yang harus diciptakan oleh seorang pemimpin transformasional menurut (Erik rees, 2001) yaitu:

* 1. Simplifikasi

Keberhasilan dari kepemimpinan diawali dengan sebuah visi yang akan menjadi cermin dan tujuan bersama. Kemampuan serta keterampilan dalam mengungkapkan visi secara jelas, praktis dan tentu saja transformasional yang dapat menjawab kemana kita akan melangkah menjadi hal pertama yang penting untuk kita implementasikan.

* 1. Motivasi

Kemampuan untuk mendapatkan komitmen dari setiap orang yang terlibat terhadap visi yang sudah dijelaskan adalah hal kedua yang perlu kita lakukan. Pada saat pemimpin transformasional dapat menciptakan suatu sinergitas didalam organisasi, berarti seharusnya dia dapat pula mengoptimalkan, motivasi dan memberi energi kepada setiap pengikutnya. Praktisnya dapat saja berupa tugas atau pekerjaan yang betul-betul menantang serta memberikan peluang bagi mereka pula untuk terlibat dalam suatu proses kreatif baik dalam hal memberikan usulan ataupun mengambil keputusan dalam pemecahan masalah, sehingga hal ini pula akan memberikan nilai tambah bagi mereka sendiri (M. Jen Ismail, 2020).

* 1. Fasilitasi

Dalam pengertian kemampuan untuk secara efektif memfasilitasi pembelajaran yang terjadi didalam organisasi secara kelembagaan, kelompok ataupun individual. Hal ini akan berdampak pada semakin bertambahnya modal intelektual dari setiap orang yang terlibat didalamnya (M. Jen Ismail, 2020).

* 1. Mobilitasi

Yaitu pengerahan semua sumber daya yang ada untuk melengkapi dan memperkuat setiap orang yang terlibat didalamnya dalam mencapai visi dan tujuan. Pemimpinan transformasional akan selalu mengupayakan pengikut yang penuh dengan tanggung jawab (M. Jen Ismail, 2020).

* 1. Siap siaga

Yaitu kemampuan untuk selalu siap belajar tentang diri mereka sendiri dan menyambut perubahan dengan paradigma baru yang positif. Tekad yaitu tekad bulat untuk selalu sampai pada akhir, tekad bulat untuk menyelesaikan sesuatu dengan baik dan tuntas. Untuk itu tentu perlu pula didukung oleh pengembangan disiplin spiritualitas, emosi dan fisik serta komitmen (M. Jen Ismail, 2020).

* + 1. Model-model kepemimpinan transformasional

Kepemimpinan dipahami dalam dua pengertian, yaitu sebagai kekuatan untuk menggerakkan orang dan mempengaruhi orang. Kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivits yang ada hubungannya dengan pekerjaan terhadap para anggota kelompok. Pemimpin pada hakikatnya adalah seseorang yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain didalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan. (Robbins dan Judge 2008:91).

Kekuasaan adalah kemampuan untuk mengarahkan dan mempengaruhi bawahan sehubungan dengan tugas-tugas yang harus dilaksanakannya. Semakin banyak jumlah sumber kekuasaan yang tersedia bagi pemimpin, akan makin besar potensi kepemimpinan yang efektif. (Menurut stoner 2018).

Setiap pemimpin dipilih karena dianggap memiliki visi dan misi yang jelas, dan sebaiknya seseorang sulit untuk menjadi pemimpin jika dianggap tidak memiliki visi dan misi yang jelas. Kejelasan visi dan misi mampu memberi arah bagi kelanjutan suatu organisasi dimasa yang akan datang.

Salah satu model kepemimpinan pendidikan yang diperdiksi mampu mendorong terciptanya efektifitas institusi pendidikan adalah kepemimpinan transformasional. Jenis kepemimpinan ini menggambarkan adanya tingkat kemampuan pemimpin untuk mengubah mentalitas dan perilaku pengikut menjadi lebih baik dengan cara menunjukkan dan mendorong mereka untuk melakukan sesuatu yang kelihatan mustahil. (Robbins dan Judge 2008:91).

Konsep kepemimpinan ini menawarkan perspektif perubahan pada keseluruhan institusi pendidikan, sehingga pengikut menyadari eksistensinya untuk membangun institusi yang siap menyongsong perubahan bahkan menciptakan perubahan.

* + 1. Kelebihan dan kekurangan kepemimpinan transformasional terdiri atas:
1. Kelebihan dari kepemimpinan transformasional :

Tidak membutuhkan biaya yang besar (organisasi profit) komitmen yang timbul pada karyawan bersifat mengikat emosional mampu memberdayakan potensi karyawan meningkatkan hubungan interpersonal. (Robbins dan Judge 2008:91).

1. Kekurangan dari kepemimpinan transformasional :

Waktu yang lama agar komitmen bawahan tumbuh terhadap pemimpin tidak ada jaminan keberhasilan pada bawahan secara menyeluruh membutuhkan pehatian pada detail sulit dilakukan pada jumlah bawahan yang banyak. (Robbins dan Judge 2008:91).

# **Konsep Mutu Pelayanan Administrasi**

1. Pengertian mutu pelayanan administrasi

Mutu pelayanan administrasi merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang maupun intansi tertentu untuk memberikan bantuan atau kemudahan pada masyarakat yang mempunayi kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan urutan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Fini rizkita purnama (2020), berpendapat bahwa mengenai karakteristik tentang mutu pelayanan yaitu: mutu pelayanan bersifat tidak dapat diraba, mutu pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari mutu pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan mutu pelayanan yang terbaik.

Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (Daam Sutopo dan Suryanto 2003: 9) bahwa mutu pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan: (1) mempekecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.

 Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai sekolah tentang pelaksanaan pelayanan. (2) Sekolah atau instansi harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses mutu pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada. (3) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Mutu pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sallis (2011:26-27) berpendapat bahwa mutu pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor:

1. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dangan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas / pekerjaan pelayanan (Sallis 2011:26-27)

Fini Rizkita Purnama (2020), menjelaskan bahwa mutu pelayanan (*services quality*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

b. Ciri-ciri mutu pelayanan mutu administrasi

Menurut *Cook* (2004:17) Ciri-ciri pelayanan administrasi yang baik yang harus diikuti oleh pegawai yang melayani pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya pegawai yang baik

2. Mampu berkomunikasi

3. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

4. Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

5. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Berusaha memahami kebutuhan nasabah

7. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

1. Karakteristik mutu pelayanan administrasi
2. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. (Fini Rizkita Purnama 2020).
3. *Heterogenity*, berarti pemakai pelanggan atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu. (Fini Rizkita Purnama 2020).
4. *Inseparability*, berarti suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam mutu pelayanan tidak direkayasa ke dalam menciptakan di sektor sekolah atau instansi dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara pelanggan dan pegawai. (Fini Rizkita Purnama 2020).Sebagaimana yang dikutip dari bukunya sadu wasistiono (2003:42) mengemukakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi yang artinya pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Perannya di dalam pemberi pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnnya. “Kepala dinas kabupaten Jeneponto yang mengatakan bahwa rendahnya mutu layanan pendidikan di kabupaten Jeneponto, khususnya pada SLTA dapat dilihat dari presentase data sekolah mereka. Upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan, sera tingkat kelulusan pada perguruan tinggi negeri yang merupakan barometer untuk mengukur prestasi sekolah dalam memberikan pelayanan minimal pendidikan.(Nur Alam Basir cetakan 5 koran tribun Jeneponto 2018)”.
5. Prinsip-prinsip mutu pelayanan administrasi

 1. Mempunyai tujuan yang jelas.

 2. Para anggota menerima dan memahami tujuan tersebut.

 3. Adanya kesatuan arah sehingga dapat menimbulkan kesatuan tindakan, kesatuan pikiran, dsb.

4. Adanya kesatuan perintah.

5. Adanya keseimbangan antara wewenan dan tanggung jawab seseorang di dalam organisasi itu.

6. Bertindak sebagai koordinator dan pengarah adanya koodinasi serta pengarahan yang baik dan berkelanjutan dapat menghindarkan kemungkinan terjadinya persaingan yang tidak sehat antar bagian atau antar personel.

 Melaksanakan pengelolaan pegawai tugas-tugas yang menyangkut pengelolaan kepegawaian ini sebagian besar dikerjakan oleh bagian tata usaha sekolah seperti pengusulan guru atau pegawai baru, kenaikan pangkat guru dan pegawai sekolah, dan sebagainya. Agar pekerjaan sekolah dilakukan dengan senang, bergairah, dan berhasil baik, maka dalam memberikan atau membagi tugas pekerjaan personel, kepala sekolah hendaknya memperhatikan kesesuaian antara beban dan jenis tugas dengan kondisi serta kemampuan pelaksanaannya.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan administrasi

Menurut Tilaar (2001:57) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi antara lain:

1. Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

1. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

1. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status *quo*. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

1. Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

1. Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

1. Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Dalam mengupayakan tenaga administrasi untuk peningkatan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto dilakukan dengan cara sistematis, pengelola tenaga administrasi sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan sekolah. Upaya ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek kebutuhan sekolah.

# **Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Mutu Pelayanan Administrasi**

* + 1. Faktor pendukung

Peningkatan mutu pelayanan administrasi yaitu bahwa setiap tenaga administrasi sudah memiliki komputer sendiri, kemudian fasilitas yang tersedia, kepala sekolah selalu mengupayakan untuk memenuhi kebutuhan sekolah. (Mohhamad Muspawi, Hafizathul Robi’ah 2020)

* + 1. Faktor penghambat

Tenaga administrasi sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan sekolah yaitu masih kurangnya jumlah personil tenaga administrasi dan tidak sesuai pada bidangnya. (Mohhamad Muspawi, Hafizathul Robi’ah 2020)

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**a. Karismatik**

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto kepada bawahannya dengan cara selalu membuat perubahan-perubahan yang signifikan lebih baik daripada kepala sekolah sebelumnya dan selalu perubahan yang positif untuk meningkatkan kemajuan UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto. Adapun karismatik yang diperlihatkan oleh kepala sekolah adalah dengan menggunakan ekspresi wajah yang bahagia yang ditunjukkan kepada bawahannya disekolah, dengan menggunakan ekpresi wajah bahagia guru dan pegawai juga ikut semangat menjalankan tugas dan tanggungjawabnya disekolah.

Menurut Wahjosumidjo (2008: 34), bahwa kepemimpinan karismatik adalah sebagai berikut:(1) Bawahannya menaruh kepercayaan terhadap kebenaran dan keyakinan pimpinan, (2) ada kesamaan dan keyakinan bawahan dan pimpinan, (3) penerimaan tanpa perlu dipersoalkan dari bawahan terhadap pimpinan, (4) terdapat rasa kasih sayang pengikut kepada pimpinan, (5)   kemauan untuk patuh dari bawahan terhadap pimpinan, (6) keterlibatan secara emosional melaksanakan misi organisasi, (7) mempertinggi penampilan dalam mencapai tugas dari bawahan, (8) ada keyakinan bawahan bahwa pemimpin akan memberikan bantuan demi keberhasilan misi kelompok.

 Berdasarkan diskusi dan temuan hasil diatas maka dapat disimpulkan mengenai pemimpin yang berkarismatik tentunya akan membawa dampak positif terhadap organisasi yang di naunginya dikarenakan selalu memperlihatkan karakter pemimpin kepada anggotanya sendiri baik itu guru, pegawai maupun peserta didiknya. Dengan pemimpin yang berkahrisma akan menciptakan perubahan-perubahan yang akan diikuti oleh anggotanya itu sendiri baik itu secara langsung maupun secara perlahan yang tentunya perubahan mengarah kepada hal positif tentunya salah satunya ialah kepala sekolah selalu datang tepat waktu dan mendahului para guru, pegawai dan peserta didiknya.

**b. Stimulasi Inspiratif**

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto selalu selalu datang tepat waktu dan mendahalui para guru, pegawai dan peserta didiknya dibuktikan dengan absensi sekolah yang disediakan pegawai setiap harinya di sekolah. Kepala sekolah juga selalu mengkomunikasikan dengan baik kepada bawahannya tentang hal apa saja yang akan dilakukan ketika ada sesuatu kegiatan yang dilaksanakan disekolah dan mengkonukikasikan hal-hal penting untuk kemajuan UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto.

Stimulasi inspiratif adalah mengkomunikasikan harapan tinggi, menggunakan lambang-lambang untuk memfokuskan upaya mengungkapkan maksud-maksud penting dengan cara yang sederhana menggunakan lambang-lambang untuk memfokuskan upaya mengungkapkan maksud-maksud penting dengan cara yang sederhana (Danim, 2009; 57). Aspek perilaku dari stimulasi inspiratif adalah;
(a) komunikasi yang efektif menurut Gifson, Ivancevich dan Donelly Komunikasi yang efektif (Danim, 2009;17), bahwa komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dengan menggunakan simbol-simbol verbal dan non verbal yang didalamnya mencakup komunikator, pesan, media, penerima pesan, dan tanggapan baik. Berdasarkan diskusi dan temuan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto sering melaksanakan puasa sunah senin-kamis dengan kegiatan seperti itu beberapa guru dan pegawai dan kepala sekolah selalu mengadakan rapat diruangan guru untuk membahas bersama mengenai agenda rapat sekolah pada tahun ajaran yang baru.

**c. Stimulasi Intelektual**

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto memberikan tugas sesaui tupoksi yang dimiliki masing-masing guru dan pegawai. Kepala sekolah juga selalu mengingatkan tiap kali ada pertemuan bahwa setiap guru dan pegawai harus mampu kreatif dalam mengembangkan media pembelajaran agar peserta didik tidak merasa jenuh dan bosan ketika media hanya satu yang digunakan. Stimulasi intelektual adalah pemimpin mendorong bawahan untuk memikirkan kembali cara kerja dan mencari-cari cara kerja baru dalam menyelesaikan tugas, dan merasa menemukan cara-cara kerja baru dalam mempercepat tugas-tugas mereka. Pengaruh positif lebih jauh adalah menimbulkan semangat belajar yang tinggi (Oleh Peter Senge, hal ini disebut sebagai *learning organization*”).

 Berdasarkan diskusi dan temuan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto memberikan tupoksi yang sesuai dengan guru dan pegawai disekolah agar mampu bekerja dengan baik sesuai amanah yang telah diberikan oleh kepala sekolah dalam kegiatan rapat ketika melaksnakana sebuah kegiatan disekolah tersebut, kepala sekolah juga menyampaikan kepada guru dan pegawai agar lebih kreatif pada masa saat ini dengan perkembangan teknologi begitu pesat dan agar dapat melihat masalah dari sudut pandang yang berbeda kepada guru dalam segala hal dan dapat bersinergi serta produktif terhadap perkembangan dan kemajuan sekolah.

**d. Pertimbangan Invidual**

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto selalu memberikan penghargaan kepada guru dan pegawai ketika melaksnakan amanah yang diberikan dengan baik dan kepala sekolah dalam mengambil sebuah keputusan selalu mengedepankan suara para guru dan pegawai. Menurut Wahjosumidjo (1999 ; 24 ), bahwa pertimbangan individual merupakan yang menunjukkan perilaku yang bersahabat dan menghormati saling adanya kepercayaan, seorang pemimpin transformasional akan memperhatikan hal-hal Seorang pemimpin transformasional akan memperhatikan faktor-faktor individu sebagaimana mereka tidak boleh disamaratakan karena adanya perbedaan, kepentingan, latar belakang, sosial budaya, dan pengembangan pribadi yang berbeda satu dengan lain.  Pemimpin transformasional akan memberikan perhatian untuk membina, membimbing dan melatih setiap anggota sesuai dengan karakteristik individu yang dipimpinnya.

Berdasarkan diskusi dan temuan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto selalu memberikan penghargaan meskipun bentuknya tidak besar sebagai pengganti piala yang didapatkan oleh guru, pegawai ataupun peserta didik ketika mereka mendapatkan sebuah juara dalam mengikuti sebuah kegiatan atau lomba diluar sekolah. Kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto selalu mengedepankan suara warga sekolah meskipun hal tersebut kepala sekolah memilih-memilah mana hal yang paling urgen dalam mengambil sebuah keputusan tersebut.

**BAB III Metode Penelitian**

1. **Pendekatan Penelitian Dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha mengungkapkan kejadian sebenarnya secara kompleks melalui pengumpulan data dan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen kunci untuk mencari makna dari fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus (Moleong, 2018, p. 5). Jenis penelitian ini lebih menekankan pada penjelasan secara detail fenomena-fenomena apa yang sedang berlangsung melalui pengumpulan data. Maka dari itu, penelitian ini dianggap relevan menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriktif yang bersifat analisis mendalam. Pemilihan penggunaan pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada fenomena yang akan diteliti yaitu “Kepemimpinan transformasional kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto”. Peneliti menggunakan metode kualitatif dikarenakan sangat cocok dengan menjelaskan sebuah fenomena, kemudian fenomena tersebut harus diteliti secara mendalam menggunakan sumber data yang sudah dikumpulkan baik itu data primer ataupun data sekunder.

1. **Kehadiran Peneliti**

 Kehadiran peneliti di lapangan pada penelitian kualitatif mutlak diperlukan, karena penelitian menggunakan metode pendekatan kualitatif menuntut kehadiran peneliti di lapangan. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama sekaligus pengumpul data dan peneliti harus berinteraksi mendalam dengan sumber data. Instrumen selain manusia dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama (Moleong, 2018). Pada penelitian ini, peneliti hanya sebagai observasi non partisipan dikarenakan seorang peneliti tidak terlibat dalam kegiatan sehari-hari yang diamati disekolah. Tetapi, peneliti hanya sebagai pengamat dan pengumpul data yang akan diamati.

1. **Lokasi Penelitian**

UPT SMP Negeri 2 Bontoramba merupakan salah satu sekolah negeri dengan status akreditasi B yang terletak di kecamatan Bontoramba. UPT SMP Negeri 2 Bontoramba beralamat di Jl. Karaeng Binamu, Maero, Kecamatan Bontoramba, Kabupaten Jeneponto, Sulawesi Selatan. Sekolah ini dibawah naungan kementerian dan kebudayaan dan masih dalam pengawasan langsung oleh departemen dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten Jeneponto. Alasan saya memilih lokasi tersebut dikarenakan selain lokasinya mudah dijangkau oleh peneliti, beberapa kali peneliti melakukan observasi lapangan mendapatkan bahwa memang sekolah tersebut dekat dibandingkan dengan sekolah lainnya. Selain itu, peneliti juga menemukan narasumber yang tepat untuk memenuhi data peneliti secara mudah dan transfaran yang dapat peneliti pastikan bahwa nantinya ketika proses penelitian atau pengambilan data di sekolah tersebut, jauh lebih efesien dan fokus ketika menganalisis data semisal peneliti kekurangan data.

1. **Sumber Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2018). Data yang diperoleh akan ditafsirkan untuk mengetahui kegiatan kepemimipinan transformasional kepala sekolah dalam peningkatkan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto. Semua data bersumber dari observasi, wawancara, maupun dokumentasi terhadap pihak-pihak terkait yang terdiri dari kepala sekolah, 1 pegawai, 1 guru dan ketua osis , aktivitas, serta dokumen-dokumen yang berkenaan dengan kepemimpinan transformasional kepala sekolah.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik wawancara merupakan salah satu cara mengumpulkan data yang paling lazim digunakan dalam penelitian sosial. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan dan sebagainya yang diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian. Dalam kegiatan wawancara ini, peneliti menyiapkan pedoman wawancara, yaitu kerangka pertanyaan yang akan diajukan kepada subjek kajian (informan). Wawancara di lokasi penelitian akan disesuaikan dengan kondisi yang terjadi namun tidak keluar dari topik pedoman yang telah dibuat.

Berdasarkan fokus kajian peneliti yaitu kepemimpinan transformasional kepala sekolah dalam peningkatkan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto. Maka dalam tahap wawancara, peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada informan dalam hal ini kepala sekolah selaku suvervisor, guru selaku yang disupervisi dan siswa sebagai murid. Hasil yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan adalah informasi yang didapatkan dengan bertanya langsung kepada informan yang terkait mengenai kepemimpinan transformasional kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto.

1. Observasi

Teknik observasi merupakan upaya pengamatan langsung untuk memperoleh data. Kegiatan mengumpulkan data melalui panca indra agar data yang diperoleh dapat melengkapi bahan-bahan wawancara dan studi dokumentasi agar data yang deperoleh lebih mendalam dan sampai pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.

1. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mencari data yang bersifat konsisten atau paten. Dokumen-dokumen yang dijadikan sebagai acuan pendukung penelitian berupa data penting yang terkait dengan penelitian, meliputi profil sekolah, visi misi sekolah, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kepegawaian, serta dokumen pendukung lainnya yang berkenaan dalam peningkatkan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto.

1. **Analisis Data**

Untuk membuktikan kepemimpinan transformasional kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto, maka peneliti akan menganalisis dari temuan data-data dilapangan. Menurut Bogdan dan Biglen dalam Moleong 2009: 248)

“Analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja pada data, mengorganisasikan data, mengelompokkan menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yanng terpenting dan menemukan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat disampaikan ke orang lain”

Dalam buku *Qualitative Data Analysis*(Miles et al., 2014), terdapat empat komponen penting dalam teknik menganalisis data dan konsep langkah-langkah ini yang digunakan oleh penulis. Adapun langkah-langkah tersebut, yaitu:

1. Tahap Pengumpulan Data (*collecting*)

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Seperti pada tahap wawancara yaitu dilakukan dengan mengajukan pertanyaan pertanyaan yang berkaita kepemimpinan transformasional kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan kepada informan dari kepala sekolah 1 pegawai, 2 guru (wakasek dan bendahara) dan 3 siswa ((2 ketua kelas dan 1 ketua osis). Selanjutnya pada tahap observasi peneliti melakukan observasi dengan mengamati langsung proses yang berkaitan kepemimpinan transformasional kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto. Dan tahap terakhir dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan kepemimpinan transformasioanl dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi, profil sekolah, visi dan misi Sekolah, prestasi sekolah, dan keadaan lingkungan sekolah.

1. Tahap Reduksi Data (*data of reduction*)

Reduksi data dilakukan dalam merangkum, memilih hal-hal pokok dari hasil wawancara, memfokuskan pada hal-hal yang penting pada data yang diperoleh peneliti. Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan yang didapatkan di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian dipilih-pilih hal yang pokok. Pada tahapan ini setelah data dipilih kemudian disederhananakan, data yang tidak diperlukan disortir agar memberi kemudahan dalam penampilan. Data yang akan direduksi yaitu data yang berasal dari hasil wawancara dan hasil dokumentasi yang peneliti dapatkan di lapangan.

1. Tahap Penyajian Data (*Display Data*)

Data display merupakan tahapan selanjutnya dalam teknik analisis data dimana tahap ini, data disajikan atau mendisplaykan data. Display data dilakukan dengan menguraikan data yang telah disortir/direduksi kemudian diuraikan secara detail. Penguraian dilakukan sesuai dengan data yang didapatkan di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto. Penguraian data dilakukan menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi. Selanjutnya dalam melakukan penyajian data, selain dengan teks yang naratif juga dapat berupa, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur (*flow chart*), dan sejenisnya. Kesimpulan yang dikemukakan ini masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

1. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti disebut sebagai verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel. Verifikasi dan penarikan kesimpulan dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Pemberian makna ini tentu saja sejauh mana pemahaman peneliti dan interpretasi yang dibuatnya. Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah untuk melakukan pencatatan pola-pola dan tema yang sama, mengelompokkan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada di masyarakat).

## **G. Pengecekan keabsahan Data**

 Untuk memeriksa keabsahan data, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi merupakan salah satu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data utama untuk dijadikan pembanding dengan cara melakukan pengecekan terhadap sumber data lain (Moleong, 2018). Data yang dinyatakan valid akan meyakinkan peneliti terkait keabsa han datanya. Sehingga, dalam pengambilan kesimpulan di penelitian ini akan memudahkan peneliti sendiri.

Menurut (Moleong, 2018) dalam Penggunaan teknik triangulasi terdapat empat parameter yang digunakan, yang terdiri dari (1) *creadibility* (kreabilitas/derajat kepercayaan), (2) *transferability* (keteralihan), (3) *dependability* (kebergantungan), dan (4) *confarmobility* (kepastian).

*1. Creadibility* (kreabilitas/derajat kepercayaan), yaitu untuk memperoleh data dilakukan hal-hal yang sedemikian rupa sehingga data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya.

1. *Transferability* (keteralihan), yaitu peralihan data dilakukan dalam situasi kondisi lingkungan sosial peneliti yang ada (yang masih mentah).
2. *Dependability* (kebergantungan), yaitu keabsahan data yang diperoleh dikontrol dengan cara dicari buktinya dalam kenyataan-kenyataan sosial yang dilakukan atau diadakan pengamatan dan wawancara ulang.
3. *Confarmobility* (kepastian), yaitu dalam memperoleh data yang objektif, maka data yang telah diperoleh didiskusikan kembali dengan informan kunci (sumber data).

Dalam penelitian ini, uji keabsahan data menggunakan uji *creadibility* (uji kreabilitas). Sugiyono dalam Arikunto (2010, p. 45) menyatakan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini dipahami sebagai pengecekan data melalui berbagai sumber dengan beragam cara, dan berbagai waktu. Dengan ini, peneliti menggunakan dua teknik triangulasi, yaitu triangulasi metode dan triangulasi sumber, sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik yang dilakukan dengan cara menggali kebenaran informasi atau data tertentu melalui berbagai metode dan sumber data yang diperoleh. Triangulasi sumber yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi kepala sekolah dan beberapa guru-guru. Kemudian, data yang diperoleh akan di deskripsikan, diklasifikasi, kecocokan pandangan, pandangan tidak sama, dan mana yang spesifik.

1. Triangulasi Metode

Triangulasi metode merupakan teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan data atau informasi dengan cara yang berbeda. Hasil data merupakan hasil yang didapat melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengungkapkan data tentang kepemimpinan transformasional kepala sekolah dalam peningkatkan mutu pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto.

**H.** **Tahap-Tahap Penelitian**

1. Tahap Pra-Lapangan

 Dalam penelitian kualitatif, kegiatan yang harus dilakukan pada tahap pra-lapangan yaitu melaksanakan studi awal untuk melihat fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan sebagai bahan penelitian yang akan dilakukan. Pada bagian ini, peneliti akan menyusun rancangan penelitian yang memuat dan menguatkan latar belakang masalah atau konteks penelitian dan alasan pelaksanan penelitian, studi pustaka, penentuan lapangan penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan alat penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisa data, rancangan perlengkapan yang diperlukan di lapangan, dan rancangan pengecekan keabsahan data.

1. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap pekerjaaan lapangan, peneliti dituntut untuk mencari dan mengumpulkan sumber data seakurat mungkin dengan melakukan teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Untuk memudahkan peneliti dalam menjaga sumber data yang diperoleh, maka peneliti menggunakan beberapa alat bantu seperti kamera, *mobile recorder*, dan sebagainya sebagai pendukung peneliti dalam melakukan penelitian di UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto.

1. Tahap Analisa Data

Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan setelah mendapatkan sumber data dari hasil penelitian di lapangan. Peneliti sebagai instrumen kunci dalam penelitian ini harus segera melakukan analisa data yang dilanjutkan dengan pengecekan keabsahan data sehingga data yang diperoleh benar-benar valid sebagai acuan untuk menemukan sebuah makna.

1. Tahap Pembuatan Laporan dan Perumusan Hasil Penelitian

Sebagai laporan akhir yang berisi keseluruhan proses, kesimpulan dan memuat seluruh objek yang ditemukan dalam penelitian

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan rumusan masalah dan temuan dari hasil pengolahan data yang ada di lapangan dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan Kepemimpinan transformasional sendiri merupakan model pemimpin yang mampu membuat orang-orang yang dipimpinnya memiliki visi yang sama dengannya.
2. Karismatik adalah tentang bagaimana seorang pemimpin melakukan kegiatan komunikasi dengan cara membangkitkan rasa empati dan juga menampilkan emosi yang sangat kuat pada mereka yang ada disekitarnya. Karismatik yang dimiliki kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto memang sesuai dengan fakta yang sebenarnya, dengan berbagai penyampaian-penyampaian informan melalui wawancara disekolah dan dibuktikan dengan dokumen-dokumen yang ada. Adapun karismatik kepala sekolah yang dapat dilihat dengan terwujudnya rencana apa yang telah diinginkan kepala sekolah dan semua warga sekolah mampu mengikuti hal-hal yang dilakukan kepala sekolah tersebut meskipun bertahap dalam artian warga sekolah beradaptasi dengan apa yang dilakukan kepala sekolah.
3. Stimulasi inspirasi seorang pemimpin juga pintar dan sangat mahir dalam membuat hubungan emosional dengan para pegawai mereka. Sebagai contoh, mereka sangat apik dalam merancang visi misi yang jelas. Stimulasi inspiratif UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto yang dilakukan oleh kepala sekolah selalu menyampaikan prestasi dan penghargaan yang diraih oleh sekolah tersebut kepada warga sekolah agar kiranya mampu mempertahankannya, sehingga UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto dapat bersaing sehat dengan sekolah-sekolah lainnya.
4. Stimulasi intelektual bisa diartikan sebagai perilaku pemimpin dalam meningkatkan kecerdasan timnya guna meningkatkan kreativitas dan inovasi, rasionalitas, serta pemecahan masalah secara cermat Stimulasi Intelektual kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto, kepala sekolah mengharapkan kepada semua guru dan pegawai agar lebih inovatif dalam bekerja dan selalu mengikuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan diluar sekolah agar mampu berkreasi dalam pengembangan diri dan pengembangan pembelajaran disekolah.

Pertimbangan individu merupakan pemimpin yang mengurus kebutuhan karyawan dan memperhatikan kondisi mereka. Pertimbangan Individual kepala sekolah UPT SMP Negeri 2 Bontoramba Kabupaten Jeneponto, kepala sekolah senangtiasa memberikan penghargaan kepada guru, pegawai maupun peserta didik walaupun hanya pengargaan kecil yang diberikan kepada mereka atas apa yang diperolehnya dan kepala selalu menanamkan rasa demokratis sehingga dalam mengambil sebuah keputusan semua warga ikut andil dalam menyuarakan aspirasi-aspirasi mereka.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agus Purwowidodo1, Saifudin Zuhri2 and Djani3, 2021. *Implementasi Gaya Kepemimpinan Transformasional.* Jakarta.

Asep Ahmad Rifa’I, 2020. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dan Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Guru*. Jawa Barat.

Azizah, 2019. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Guru Pada Smk Abdurrahman Wahid Lamongan*. Surabaya

Danim dan Sudarman, 2009. *Manajemen Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah*. Jakarta

Erik rees, 2001. *Stephen Principles Of Transformasional Leadership*. UMS

Fahmi, irham. 2016. *Teori Dan Tekhnik Pengambilan Keputusan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta

Fini Rizkita Purnama Ayudan Wimpi Srihandoko, 2021. *Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar.* Kota Bogor. Jawa Barat.

M. Jen Ismail, 2020. *Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Sumber Daya Manusia Di Sekolah*. Jakarta.

M.J. Cook. 2004. *Learning and Teaching Health Care Education Development Unit St Bartholomew School of Nursing and Midwifery City University, 20 Bartholomew Close West Smithfield*. London

Martono, nanang.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta:

Meleong, 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung

Miles dan Huberman, 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung

Mohhamad Muspawi, Hafizathul Robi’ah. 2020. *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan Di Smp Negeri 8 Jambi*. Kota Jambi

# Panji Pratama, Hendra Yulianto, Ujang Cepi Berlian, 2019. *The Implementation of Management Standard for Improving the Quality of Learning Services.* Bandung.

Prof.dr. Wibowo, s.e, m. Phil. 2018. *Kepemimpinan, Pemahaman Dasar, Pandangan Konvensional, Gagasan Kontenporer*. Depok: pt. Raja grafindopersada

pt. Raja grafindopersada danim, sudarwan. 2007. *Visi baru manajemen sekolah*. Jakarta: pt. Bumi aksara.

Robbis dan judge, 2008; 91. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Sekolah Terhadap Motivasi Kerja Guru*. Bandung

Sallis, E. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta

Sofiati, cucu. 2012. *Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dalam Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah di SMP Negeri 1 Ciwaringin Kecamatan Ciwaringin Kabupaten Cirebon*. Skripsi. Tidak dipublikasikan. Institut agama Islam Negeri (iain) syekhnurjati Cirebon.

Sutopo dan suryanto, 2003; 9. *Asa-Asas Dalam Pelayanan Publik*. Bandung

Tukiman dan R Rosida, 2018. *Implementasi Kepemimpinan Tranformasional Kepala Sekolah.* Sidoardjo