

## Peran Kepala Sekolah dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Guru

**Makmur Syukri, M<sup>1</sup>, Fachruddin<sup>2</sup>, Euis Indah Kesuma Ningsih<sup>3</sup>, Sonya Liani Nasution<sup>4</sup>,  
Taufik Hidayat<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan,  
Universitas Islam Negeri Sumatra Utara

Email: [Syarifahyunus64@gmail.com](mailto:Syarifahyunus64@gmail.com)<sup>1</sup>, [Lisaoktapia123@gmail.com](mailto:Lisaoktapia123@gmail.com)<sup>2</sup>, [Fanizahrianadwizar@gmail.com](mailto:Fanizahrianadwizar@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[Cicifebiputri8844@gmail.com](mailto:Cicifebiputri8844@gmail.com)<sup>4</sup>, [rorarizkiwandini@uinsu.ac.id](mailto:rorarizkiwandini@uinsu.ac.id)<sup>5</sup>

### Abstrak

Kepala sekolah harus mampu berperan sebagai motivator dan memberikan koordinasi. Kepala sekolah harus memenuhi perannya sebagai motivator dan memberikan koordinasi, selain mampu mempengaruhi pimpinan juga perlu memotivasi dan membimbing bawahannya agar lebih bersemangat, dinamis dan inovatif dalam tugasnya, diharapkan para guru sekolah dapat berkembang. Tujuan pada penelitian dilakukan ialah agar bisa menganalisis cara kepala sekolah saat memberikan motivasi dan koordinasi kepada untuk menunaikan tugas di sekolah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif melalui pendekatan kualitatif studi kasus (case study). Dari penelitian yang telah dilakukan maka memberikan hasil bahwasanya kepala sekolah menunjukkan bahwa kepala sekolah telah memberikan motivasi dan kordinasi kepada guru SDIT Al-Khansa' Adapun bentuk motivasi yang diberikan kepala sekolah yaitu berupa kalimat penyemangat kalimat yang digunakan untuk memberikan dorongan dan motivasi kepada guru. Kalimat ini biasanya berisi kata-kata yang menyemangati dan menginspirasi orang lain untuk mencapai tujuan para guru di SDIT Al-Khansa.

**Kata Kunci:** *Kepala Sekolah, Motivasi, Koordinasi*

### Abstract

The principal must be able to act as a motivator and provide coordination. The principal must fulfill his role as a motivator and provide coordination, in addition to being able to influence the leadership, he also needs to motivate and guide his subordinates to be more enthusiastic, dynamic and innovative in their duties, it is hoped that school teachers can develop. The purpose of the study was to be able to analyze the way the principal gave motivation and coordination to carry out tasks at school. This research uses a type of qualitative research through a qualitative case study approach. From the research that has been carried out, it gives the result that the principal shows that the principal has provided motivation and coordination to the teachers of SDIT Al-Khansa' As for the form of motivation given by the principal, which is in the form of sentences of encouragement used to provide encouragement and motivation to teachers. These sentences usually contain words that encourage and inspire others to achieve the goals of the teachers at SDIT Al-Khansa.

**Keywords:** *Principal, Motivation, Coordination*

### PENDAHULUAN

Keberhasilan sekolah ialah berada di keberhasilan kepala sekolah. Kepala sekolah berhasil bila memahami keberadaan sekolah sebagai organisasi yang kompleks dan unik dan juga mampu dalam menggunakan perannya sebagai kepala sekolah yang bisa menjadi penanggung jawab penyelenggaraan

sekolah.(Wahjohsumidjo, 1995:81). Kepala sekolah mempunyai peran penting dalam perkembangan sekolah. Maka dari itu, kepala sekolah harus memiliki jiwa kepemimpinan/manajemen untuk memimpin guru, tenaga administrasi dan pegawai sekolah lainnya. Dalam hal ini kepala sekolah tidak hanya mengatur guru, tetapi juga administrasi sekolah, siswa, hubungan sekolah dengan masyarakat, dan orang tua siswa. Tercapai tidaknya tujuan sekolah tergantung sepenuhnya pada prinsip-prinsip yang diterapkan kepala sekolah kepada seluruh guru di sekolah tersebut.(Yusak, 1998:119).

Hubungan kepala Sekolah dengan Guru ialah gambaran sebuah komunikasi yang dilakukan dengan dasar tanggung jawab dan bertujuan. Secara biasanya kepala Sekolah Dasar dengan Gurunya mempunyai tujuan yang akan dicapai seperti peningkatan mutu pendidikan. Hubungan ini terjadi berdasarkan pada saat bagaimana kepala sekolah dalam memberikan pelayanan kepada gurunya. Karena yang terjadi saat berada di lapangan bahwasanya terlihat kepala sekolah masih mengabaikan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap gurunya.

Pelayanan mengacu pada kegiatan yang dikerjakan pada pelayanan, atau usaha membantu dalam mempersiapkan atau memenuhi kebutuhan orang lain. Manurung dan Sibuea (2021: 98) mengatakan bahwasanya pelayanan ialah sebuah jalan yang tidak berbentuk, tidak standar, dan tidak bisa disimpan dalam inventory namun langsung bisa dikonsumsi pada saat produksi. Sebagai penyedia layanan pemerintah, sambil memberikan layanan sekolah, kepala sekolah harus bertindak sebagai pelayanan siswa yang menjadi miliknya. Birokrasi pelayanan tidak melayani dirinya sendiri tetapi melayani masyarakat sekolah dan membuat kondisi yang bisa saja setiap anggota lingkungan sekolah (Tingkat, 2020:7). Pelayanan kepala sekolah tidak lain adalah seperti halnya di SDIT Al- Khansa Desa Babel Gabungan Kec. Babel Kab. Aceh Tenggara terlihat jelas bahwasanya kepala sekolah kurangnya memberikan pelayanan kepada gurunya yaitu seperti kurangnya motivasi kepala sekolah dan juga kurangnya koordinasi kepala sekolah, sehingga ini akan menghambat dalam kemajuan sekolah yang ingin dicapai.

Berdasarkan penjelasan di atas, kepala sekolah harus bisa memerankan sebagai motivator dan memberikan koordinasi. Kepala sekolah adalah memenuhi perannya sebagai motivator dan memberikan Koordinasi yang baik dan juga di samping itu kemampuan Seorang pemimpin juga diperlukan untuk memotivasi dan memberikan koordinasi kepada guru agar menjadi lebih semangat, dinamis, inovatif dalam menyelesaikan tugas, inilah yang diharapkan seorang guru dan staf di sekolah tersebut agar dapat ditingkatkan, karena Kepala Sekolah mampu mengutamakan tugas, tanggung jawab dan menciptakan hubungan yang baik terhadap atasan dan bawahan.

Motivasi merupakan alat setiap orang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Upaya dilakukan untuk memotivasi orang lain dengan menunjukkan faktor-faktor yang memotivasi orang untuk berperilaku dengan cara tertentu. (Rangga dan Naomi, 2007: 73). Sementara itu Koordinasi merupakan salah satu dari fungsi manajemen yang menyatukan, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan pekerjaan bawahan sehingga kerjasama diarahkan menuju pencapaian tujuan organisasi. Koordinasi, atau istilahnya mentoring, adalah tindakan seorang manajer dalam menugaskan, menugaskan, mengarahkan, mengarahkan dan mengarahkan karyawan untuk melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.(Asmu, dkk, 2018:87).

Berdasarkan pemikiran di atas, kepala departemen harus mampu berperan sebagai motivator dan memberikan koordinasi. Kepala sekolah harus memenuhi perannya sebagai motivator dan memberikan koordinasi, selain mampu mempengaruhi pimpinan juga perlu memotivasi dan membimbing bawahannya agar lebih bersemangat, dinamis dan inovatif dalam tugasnya, diharapkan para guru sekolah dapat berkembang. Permasalahan yang terjadi di SDIT Al-Khansa Desa Babel Gabungan Kec. Babel Kab. Aceh Tenggara sejauh bagaimana cara kepala sekolah memberikan motivasi dan koordinasi kepada guru dalam menjalankan tugas di sekolah?. Hal ini tentunya

mengandaikan peran seorang pemimpin yang dapat bekerja dengan baik, menjadi motivator dan mengarahkan koordinasi dengan para guru agar lebih profesional dalam menunaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dari permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis cara kepala sekolah dalam memberikan motivasi dan koordinasi kepada untuk menunaikan tugas di sekolah. Harapan didalam penelitian ini ialah kepala sekolah akan memenuhi pertanggung jawaban sebagai seorang pemimpin di sekolah dalam memebrikan pelayanan yang tepat seperti halnya kepala sekolah membrikan pelayanan dalam motivasi dan koordinasi kepada guru dalam sehingga dengan ini mampu memperbaiki kualitas manajemen sekolah dan semua kegiatan bisa dilakukan dengan sempurna sesuai pada tujuan yang diharapkan. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan dukungan semua pihak di sekolah. Dalam konteks yang sama, perlu menggunakan teknik-teknik tertentu agar kegiatan motivasi dan koordinasi menghasilkan hasil yang optimal.

Berdasarkan penejelasan yang dipaparkan, maka penelitian ini mmeberi perhatian tentang “Peran Kepala Sekolah Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Guru”.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif melalui pendekatan kualitatif studi kasus (case study), Case study merupakan sebuah metode pendekatan penelitian yang dilakukan untuk memahami individu secara koprehensif yang bertujuan untuk diperolehnya suatu pemahaman yang menyeluruh tentang seseorang maupun kelompok yang akan diteliti beserta persoalan yang dihadapi, dengan maksud melalui penelitian ini, masalah tersebut dapat terselesaikan dan memunculkan solusi yang efektif (Shidiq & Choiri, 2019). Case study pada penelitian ini mengacu kepada Peran Kepala Sekolah Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Guru.

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini yaitu di SD IT Al-Khansa yang beralamat di Desa Babel Gabungan, Kecamatan Babel, Kabupaten Aceh Tenggara Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa wawancara dan observasi. Menurut (Hardani et al., 2020) wawancara merupakan sebuah teknik dalam pengumpulan data yang berupa interaksi atau percakapan antara pewawancara (interviewer) dengan narasumber (informan) yang bertujuan untuk menemukan informasi, serta sumber data yang akurat di lapangan sehingga akan memperkuat sebuah penelitian. Lebih lanjut (Sukiati, 2017) juga memaparkan mengenai observasi yaitu sebuah teknik dalam proses pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan suatu pengamatan dengan pencatatan- pencatatan terhadap keadaan atau persoalan yang terjadi pada objek yang akan diteliti. Berdasarkan teori tersebut yang menjadi sumber informan pada peneliti ini yaitu Kepala sekolah dan Guru di SD IT Al-Khansa.

Untuk menghasilkan sebuah data yang valid, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif yang bersifat induktif. Analisis kualitatif merupakan sebuah analisis yang diterapkan oleh peneliti melalui data yang diperoleh untuk selanjutnya dikembangkan kedalam beberapa tahapan – tahapan tertentu yaitu, reduksi data, penyajian data, dan tahap yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi (Salim & Syahrums, 2012).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1. Karakteristik SDIT Al-Khansa’**

SDIT Al-khansa adalah sekolah swasta yang teletak di desa Babel Gabungan Kec Babel Kab. Aceh Tenggara, awal berdiri sekolah dasar islam terpadu al-khansa pada tahun 2012, penyelenggaraan dilaksanakan pagi hari, sekolah islam terpadu al-khansa dipimpin kepala sekolah yaitu bapak Taufik

Hidayat, jumlah guru dan tenaga pendidik berjumlah 34 orang, jumlah murid keseluruhan berjumlah 320 siswa, Adapun luas lahan sekolah dasar islam terpadu al-khansa yaitu 1013 m<sup>2</sup>. Pada tahun 2018 sekolah dasar islam terpadu al-khansa meraih akreditasi B dengan no SK Dd.3023.18. sebagai satuan Pendidikan SDIT Al-Khansa memiliki visi sebagai berikut :

“ Menjadi Sekolah Islam yang terbaik dalam mendidik generasi yang Qur’ani, berakhlak Mulia, berilmu pengetahuan, dan terampil serta mandiri “

Adapun misi sekolah dasar islam terpadu al-khansa adalah sebagai berikut :

- a. Mewujudkan nilai-nilai islam melalui proses pembelajaran di sekolah
  - b. Menumbuhkan semangat kebersamaan ,sehingga mampu bersinergi dan berkolaborasi secara optimal dengan seluruh warga sekolah
  - c. Menumbuh kembangkan kreatifitas, kemandirian, dan kepedulian terhadap lingkungan.
  - d. Melakukan pembinaan yang berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas peserta didik, tenaga pendidik, dan orangtua murid sesuai perkembangan zaman,meliputi peningkatan wawasan,daya analisis,kreatif,dan inovatif berdasarkan nilai-nilai islam.
2. Cara Kepala Sekolah Memberikan Motivasi dan Kordinasi Kepada Guru

Dalam penelitian ini hal yang pertama menjadi tujuan penelitian adalah mengetahui bagaimana cara kepala sekolah memberikan motivasi dan kordinasi kepada guru di SDIT Al-Khansa’, Peneliti mengumpulkan informasi dari kepala sekolah dan guru SDIT Al-Khansa’ tentang cara kepala sekolah memberikan motivasi dan kordinasi kepada guru SDIT Al-Khansa’.

Untuk mengetahui informasi cara kepala sekolah memberikan motivasi dan kordinasi kepada guru peneliti melakukan wawancara dan mengumpulkan dokumen serta melakukan observasi terhadap kepala sekolah SDIT Al-Khansa’,

3. Peran Kepala Sekolah Dalam Menjalankan Tugas

Penelitian ini adalah mengetahui peran kepala sekolah dalam menjalankan tugasnya di SDIT Al-Khansa’, Taufik Hidayat telah menjabat sebagai kepala sekolah sejak tahun 2021 sampai sekarang, secara garis besar kepala sekolah telah menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku. Selanjutnya kepala sekolah dapat menjalankan perannya terdiri atas manager, pimpinan administrator dan supepesor. Keempat peran tersebut dijalankan dengan bersamaan, tugas-tugas ini bukan lah hal yang mudah dijalankan, harus penuh kesungguhan dan kesabaran dalam menjalankannya.

## **Temuan Penelitian**

### **Cara Kepala Sekolah Memberikan Motivasi Kepada Guru**

Untuk mengetahui gambaran cara kepala sekolah dalam memberikan motivasi kepada guru di SDIT Al-Khansa’ penulis mengumpulkan data melalui informan yang dapat memberikan informasi tentang cara kepala sekolah dalam memberikan motivasi kepada guru di SDIT Al-Khansa’. Upaya yang dilakukan untuk mengetahui cara kepala sekolah dalam memberikan motivasi kepada guru di SDIT Al-Khansa’ yaitu dengan wawancara, dokumentasi dan observasi, wawancara dilakukan dengan kepala sekolah dan dokumentasi serta observasi dilakukan kepada guru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah menunjukkan bahwa kepala sekolah telah memberikan motivasi dan kordinasi kepada guru SDIT Al-Khansa’ Adapun bentuk motivasi yang diberikan kepala sekolah yaitu berupa kalimat penyemangat kalimat yang digunakan untuk memberikan dorongan dan motivasi kepada guru. Kalimat ini biasanya berisi kata-kata yang menyemangati dan menginspirasi orang lain untuk mencapai tujuan para guru di SDIT Al-Khansa.

Selain itu kepala sekolah mengatakan bentuk dari motivasi yang di berikan kepada guru adalah berupa ucapan terima kasih kepada guru yang sudah menyelesaikan tugas nya dengan baik dan benar, memberikan penghargaan atau reward kepada guru atas prestasi yang ia peroleh penghargaan tersebut berupa kado dan sertifikat penghargaan kepada guru SDIT Al-Khansa'.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan seorang guru yang bernama wahyu Syahputra mengatakan benar kepala sekolah SDIT Al-Khansa sangat baik dalam memberikan motivasi kepada semua guru yang berada di SDIT Al-Khansa, motivasi yang di berikan sangat beragam diantaranya yaitu, kalimat motivasi, dan sertifikat penghargaan kepada guru yang berprestasi.

Berikut adalah 3 item indicator yang menjadi obsevasi penelitian :

- a. Kepala sekolah memberikan kalimat motivasi
- b. Kepala sekolah memberikan kado
- c. Kepala sekolah memberikan sertifikat penghargaan

Berdasarkan hasil 3 item di atas kepala sekolah berhasil menjalankan tugasnya, yang menjadi dokumentasi ialah sertifikat penghargaan yang diberikan kepada guru SDIT Al-Khansa.

### **Cara Kepala Sekolah Memberikan Kordinasi Kepada Guru**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah menunjukan bahwa kepala sekolah telah melakukan kordinasi yang baik kepada setiap guru di SDIT Al-Khansa, bentuk kordinasi yang dilakukan kepada sekolah yaitu mengkordinasikan semua kegiatan-kegiatan kepada guru dengan cara membuat forum diskusi dan menyampaikan segala informasi penting di dalam forum tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan seorang guru yang bernama Andika Maulana mengatakan benar kepala sekolah SDIT Al-Khansa telah mengkoordinasikan kegiatan yang berbeda untuk meraih tujuan yang telah ditetapkan. Ia melibatkan semua guru-guru dalam berbagai kegiatan, mengatur sumber daya, mengatur waktu, dan mengatur orang-orang yang terlibat. Berdasarkan observasi yang dilakukan, hal yang dilakukan kepala sekolah adalah membuat forum diskusi untuk mengkordinasikan semua kegiatan di sekolah.

### **PEMBAHASAN**

Cara Kepala Sekolah Dalam Memberikan Motifasi dan Kordinasi Kepada Guru SDIT Al-Khansa' Berdasarkan hasil dari wawancara observasi dan dokumentasi dengan kepala sekola SDIT Al-Khansa' memperoleh fakta bahwa kepala sekolah SDIT Al-Khansa telah memberikan motivasi kepada semua guru yang berada di SDIT Al-Khansa, motivasi yang di berikan sangat beragam diantaranya yaitu, kalimat motivasi, dan sertifikat penghargaan kepada guru yang berprestasi, sehingga berdampak baik kepada guru di SDIT Al-Khansa, dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan kepala sekolah telah baik dalam memberikan motivasi dan kordinasi kepada guru SDIT Al-Khansa.

### **SIMPULAN**

SDIT Al-khansa adalah sekolah swasta yang teletak di desa Babel Gabungan Kec Babel Kab. Aceh Tenggara, yang berdiri pada tahun 2012, pada saat ini sekolah dipimpin oleh seorang kepala sekolah yaitu bapak Taufik Hidayat, jumlah guru dan tenaga pendidik berjumlah 34 orang, jumlah murid keseluruhan berjumlah 320 siswa, dengan luas lahan 1013 m<sup>2</sup>. Pada tahun 2018 sekolah ini meraih akreditasi B dengan no SK Dd.3023.18.

Kepala sekolah menunjukan bahwa kepala sekolah telah memberikan motivasi dan kordinasi kepada guru SDIT Al-Khansa' Adapun bentuk motivasi yang diberikan kepala sekolah yaitu berupa kalimat penyemangat kalimat yang digunakan untuk memberikan dorongan dan motivasi kepada guru.

Kalimat ini biasanya berisi kata-kata yang menyemangati dan menginspirasi orang lain untuk mencapai tujuan para guru di SDIT Al-Khansa.

Selain itu bentuk dari motivasi yang di berikan kepada guru juga berupa ucapan terima kasih kepada guru yang sudah menyelesaikan tugas nya dengan baik dan benar, memberikan penghargaan atau reward kepada guru atas prestasi yang ia peroleh penghargaan tersebut berupa kado dan sertifikat penghargaan kepada guru SDIT Al-Khansa'.

Adapun bentuk kordinasi yang dilakukan kepada sekolah yaitu mengkordinasikan semua kegiatan-kegiatan kepada guru dengan cara membuat forum diskusi dan menyampaikan segala informasi penting di dalam forum tersebut, Kepala sekolah juga melibatkan semua guru-guru dalam berbagai kegiatan, mengatur sumber daya, mengatur waktu, dan mengatur orang-orang yang terlibat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- ASMU, H., Haris, I., & Lamatenggo, N. (2018). Keefektifan Koordinasi Kepala Sekolah Dalam Mengintegrasikan Program Dan Kegiatan Di Sma Negeri 1 Mananggu Kabupaten Boalemo. *Jurnal Pascasarjana*, 3(1), 87-94
- Hardani, dkk, Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.
- Manurung, B., & Sibuea, N. (2021). Perubahan model kebijakan pelayanan kepala sekolah di SMA Negeri 20 Medan di era COVID-19. *Indonesian Journal of Educational Development*, 2(1), 10-18.
- Naomi, M. R. W. P. (2007). Pengaruh Motivasi Diri Terhadap Kinerja Belajar Mahasiswa Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Paramadina. *abmas*, 79.
- Tingkat, I. N. (2020). Optimalisasi pengembangan diri untuk mendongkrak prestasi (vokasional) sekolah. *Indonesian Journal of Educational Development*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3760422>.
- Wahjosumidjo, Kepemimpinan Kepala Sekolah ; tinjauan teoritis dan permasalahannya. Jakarta, Raja Grafindo Persada, 1995
- Yusak Burhanuddin, Administrasi Pendidikan. Bandung, Pustaka Setra, 1998