

ABSTRAK

PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DAN MUTU PENDIDIKAN DI YAYASAN YOHANNES GABRIEL SUB PERWAKILAN TUBAN

Vinansius Fentius Lase

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2025

Kualitas layanan dan mutu pendidikan merupakan bentuk keberhasilan lembaga dalam mewujudkan kepuasan dari pengguna layanan dan mutu pendidikan. Untuk mewujudkan kualitas layanan dan mutu pendidikan di lembaga pendidikan, kepala sekolah memiliki peran penting dalam mengelola lembaga pendidikan guna mewujudkan tujuan berdasarkan visi-misi yang telah ditentukan. Yayasan Yohannes Gabriel Perwakilan Tuban salah satu lembaga penyelenggara pendidikan yang menaungi empat unit sekolah dengan semangat spiritualitas Yohannes Gabriel sebagai pendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan dan mutu pendidikan di Yayasan Yohannes Gabriel Perwakilan Tuban. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dengan melakukan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap pengelola Yayasan, kepala sekolah dan guru/ pegawai yang bekerja di bawah naungan Yayasan Yohannes Gabriel Perwakilan Tuban. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa unit sekolah yang berada dibawah naungan Yayasan Yohannes Gabriel perwakilan Tuban belum mewujudkan kualitas layanan dan mutu pendidikan yang baik dan belum memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan, serta perlunya meningkatkan kualitas layanan dan pembenahan dalam aspek manajerial dan pengelolaan sekolah.

Kata kunci: Kepemimpinan, Peran kepemimpinan, Kepala sekolah, Kualitas layanan, Mutu pendidikan

ABSTRACT

THE ROLE OF SCHOOL PRINCIPAL LEADERSHIP IN IMPROVING SERVICE QUALITY AND EDUCATIONAL QUALITY AT THE YOHANNES GABRIEL SUB-REPRESENTATIVE FOUNDATION IN TUBAN

Vinansius Fentius Lase
Sanata Dharma University Yogyakarta
2025

The quality of service and the standard of education are among the factors determining the success of an institution, which in turn generates satisfaction from the services and educational quality provided. In order to deliver quality service and educational standards, the leadership of the school principal plays a crucial role in managing the educational institution to achieve its goals based on the predetermined vision and mission. The Yohanes Gabriel Foundation, Tuban, is one of the educational institutions overseeing four school units with the spirit of Yohanes Gabriel as the founder. This research aims to understand and describe the role of school principal leadership in improving the quality of service and educational standards within the Yohanes Gabriel Foundation in Tuban. The study adopts a case study method with a qualitative approach, collecting data through observation and interviews with stakeholders involved in managing the Yohanes Gabriel Foundation in Tuban. The research findings indicate that the school units under the auspices of the Yohanes Gabriel Foundation in Tuban have not yet comply with the expected quality of service and educational standards, failing to meet the needs and expectations of service desired by parents. There is a need to enhance service quality and fulfilment in managerial aspects and school administration.

Keywords: Leadership, Leadership Roles, School Principal, Service Quality, Educational Quality