

## KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL KEPALA SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK

Ima Rahmawati, Hana Lestari, Siti Ulfatul Hasanah  
Institut Agama Islam Sahid Bogor, Indonesia

Corresponding author: [dafenta.ima13@gmail.com](mailto:dafenta.ima13@gmail.com)

### Submission Track:

Submission : 19-04-2024

Accept Submission : 18-09-2024

Available Online : 19-09-2024

Copyright @ 2024 Author



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0

### Abstract.

*The quality of school academic services is an effort provided by educational institutions in the form of responsive, friendly and accurate service, providing individual attention, providing adequate facilities and administration to meet the expectations and satisfaction of users of educational services in the field of learning. The aim of this research is to describe the influence of transformational leadership on the quality of academic services at A-accredited private MTs in Pamijahan Bogor District. The number of samples taken was 102 teachers, using a probability sampling method with a simple random sampling technique. The research method used is quantitative research with data collection techniques using questionnaires. The data analysis technique used is simple linear regression. Based on the results of the analysis, it was found that transformational leadership has a positive effect on the quality of academic services. This shows that the stronger the transformational leadership, the higher the quality of academic services available at the school. Therefore, to improve the quality of academic services, we hope to pay more attention to the transformational leadership of school principals in order to improve the quality of academic services.*

**Keywords.** *quality of academic services; transformational; leadership.*

### **Abstrak.**

*Kualitas layanan akademik sekolah merupakan upaya yang diberikan oleh institusi pendidikan berupa pelayanan yang tanggap, ramah dan akurat, pemberian perhatian yang bersifat individu, penyediaan fasilitas dan administrasi yang memadai guna memenuhi harapan serta kepuasan pengguna jasa pendidikan di bidang pembelajaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas layanan akademik di MTs Swasta terakreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Bogor. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 102 guru, dengan metode probability sampling dengan jenis teknik simple random sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan akademik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kuat kepemimpinan transformasional, maka semakin tinggi pula kualitas layanan akademik yang ada pada sekolah tersebut. Oleh karena itu untuk menumbuhkan kualitas layanan akademik diharapkan lebih memperhatikan kepemimpinan transformasional kepala sekolah agar dapat meningkatkan kualitas layanan akademik*

**Kata kunci:** *kualitas layanan akademik; kepemimpinan; transformasional.*

### **A. PENDAHULUAN**

Setiap perkembangan pendidikan di era revolusi industri 4.0 khususnya pendidikan di Indonesia harus dapat mempersiapkan diri untuk mengikuti perubahan serta kemajuan zaman. Perkembangan zaman yang semakin kompleks, generasi milenial di harapkan mampu menghadirkan pola pikir yang lebih kritis, kreativitas yang dikembangkan dalam pendidikan, serta meng-upgrade kompetensi dan kemampuan diri dari setiap individu. Suatu negara sangatlah mengutamakan sebuah pendidikan, karena manusia yang berpendidikan itu juga dapat membantu meningkatkan keberhasilan suatu negara. Pendidikan bagi kehidupan manusia merupakan kebutuhan yang tidak mungkin dapat dipisahkan. Hal tersebut diperkuat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Pasal 3. Sebuah wadah untuk menjadikan manusia menjadi seseorang yang berpendidikan adalah sekolah. Sekolah menjadikan manusia berpendidikan tanpa melihat latar belakang seseorang, baik itu dari budayanya, sosialnya maupun dalam segi ekonominya. Tentunya agar sekolah memiliki predikat yang baik maka sekolah harus mampu menyelenggarakan pendidikan dengan selalu menjaga mutu atau kualitas sesuai standar nasional pendidikan yang ditetapkan. Hal ini sepadan dengan yang

termaktub dalam Permendikbud Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah Pasal 1.

Mutu dapat diraih oleh penyelenggara satuan pendidikan dengan melalui pemenuhan standar nasional pendidikan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022. Salah satu fungsi dari Peraturan Pemerintah tersebut yaitu secara berkesinambungan mampu menggapai tujuan dan cita-cita pendidikan nasional serta mampu menjamin kepastian hukum. Oleh karena itu, perlu ada upaya dari badan penjaminan, badan standardisasi, dan badan pengendalian mutu pendidikan berupa pemantauan, pelaporan, dan pengembangan dalam mencapai standar nasional pendidikan yang lebih luas, serta sesuai ataupun selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan lain terkait dengan pendidikan.

Pembangunan sumber daya pendidikan di Kabupaten Bogor merupakan salah satu skala istimewa yang mampu merangsang dan mendorong ekonomi yang kuat pada masyarakat. Pendidikan mampu membentuk manusia yang berkualitas guna mendukung pembangunan sosial budaya, ekonomi, dan bidang-bidang lainnya. Peran penting perhatian dan dukungan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Kabupaten Bogor terutama kualitas pendidikan dasar dan menengah.

Pemerintah Daerah Kabupaten (Pemdakab) Bogor terus menerus berupaya mewujudkan peningkatan kualitas pendidikan, salah satunya melalui perbaikan dan pengembangan kualitas layanan akademik. Pelayanan akademik pendidikan yang membantu siswa dalam mendukung dan menunjang aktifitas belajar, meliputi fasilitas belajar, pembelajaran di kelas, penugasan dari guru serta belajar secara mandiri merupakan layanan akademik yang diberikan oleh sekolah (Rozak *et al.*, 2021).

Kualitas layanan akademik merupakan hasil dari proses pendidikan yang menghasilkan kepuasan seluruh pengguna jasa pendidikan melalui pemberian layanan yang cepat dan tanggap sehingga akan menjadi pembeda bagi institusi yang lain (Handayani *et al.*, 2013; Hidayat, 2023). Lebih lanjut kualitas layanan akademik didefinisikan juga sebagai ukuran berupa nilai yang diberikan oleh para konsumen pendidikan atau stakeholders dalam pelayanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan bersama (Maulidiah *et al.*, 2023; Saputro *et al.*, 2022; Putra *et al.*, 2018; Tuerah *et al.*, 2015).

Senada dengan definisi tersebut kualitas layanan akademik adalah layanan pembinaan pada lembaga pendidikan yang bertujuan untuk menunjang aktifitas pembelajaran, seperti dalam penyelenggaraan proses belajar mengajar, penyediaan fasilitas yang menunjang pembelajaran, dan administrasi yang berhubungan dengan pembelajaran (Jariyah *et al.*, 2023; Halimah *et al.*, 2022; Rozak *et al.*, 2021; Shaylide, 2017).

Berdasarkan beberapa teori yang telah disebutkan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan akademik sekolah adalah upaya yang diberikan oleh institusi pendidikan berupa pelayanan yang tanggap, ramah dan akurat, pemberian perhatian yang bersifat individu, penyediaan fasilitas dan administrasi yang memadai

guna memenuhi harapan serta kepuasan pengguna jasa pendidikan di bidang pembelajaran. Siswa sebagai pengguna jasa pendidikan harus terpenuhi hak-hak melalui setiap pemberian layanan akademik. Aktifitas belajar siswa akan mengalami kendala apabila layanan akademik tidak terpenuhi dengan baik, sehingga siswa akan merasa dirugikan. Kualitas layanan akademik tersebut dapat tercapai dengan cara meningkatkan beberapa indikator sebagai penunjang. Menurut Kotler, (2021) *dalam* (Maulidiah *et al.*, 2023) menyebutkan bahwa terdapat indikator-indikator yang mendukung kualitas pelayanan yaitu; penampilan keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), fisik (*tangible*), dan empati (*empathy*), dan kepastian (*assurance*).

Kualitas layanan akademik dapat terwujud dengan terpenuhinya fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh lembaga pendidikan seperti perlengkapan yang memadai, pola lingkungan tempat kerja yang nyaman. Keakurasian janji atas pelayanan lembaga pendidikan yang mampu diberikan kepada siswa juga ikut mempengaruhi seperti; pemberian pelayanan administrasi di tata usaha yang dilakukan secara terus-menerus. Kemudian institusi pendidikan yang mampu dalam menghadirkan pelayanan yang tepat dan cekatan seperti masalah siswa yang mengalami kendala dalam pembiayaan. Selain itu para tenaga pendidik dan kependidikan selalu bersikap baik, sopan, santun, dan kepercayaan yang selalu dijaga kepada siswa. Lebih lanjut adalah perhatian yang maksimal kepada tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa, dan warga sekolah lainnya sehingga mereka merasa dihargai atas kebutuhan masing-masing.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan akademik. *Pertama*, kurang tersedianya ruang pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman dari sekolah. Kemudian kurangnya ketersediaan peralatan modern dalam menunjang pembelajaran. *Kedua*, yakni kurangnya informasi andal dan dapat dipercaya yang diberikan oleh sekolah kepada siswa. Selain itu juga guru yang sering mengabaikan bahan ajar yang sudah ditentukan. *Ketiga*, kurangnya sikap sopan dan santun staff administrasi dalam memberikan pelayanan. Kemudian monitoring sarana prasarana yang dilakukan oleh kepala sekolah dan jajarannya dikarenakan sering diabaikan. *Keempat*, kepala sekolah yang tidak bertindak tegas kepada tenaga pendidik atau guru yang memiliki sikap tidak disiplin ketika melaksanakan tugas. *Kelima*, sekolah masih memberikan pelayanan yang berbeda-beda kepada siswa dengan melihat kondisi status sosial.

Peningkatan kualitas layanan akademik sekolah tentu akan sulit terwujud tanpa adanya komitmen, kerjasama, dan integritas yang baik dari pihak-pihak yang terlibat di dalamnya yakni kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan dan siswa. Oleh karena itu, dibutuhkan seorang pemimpin yang kompeten dan memiliki pribadi yang kuat serta memiliki orientasi pada tujuan organisasi dengan melakukan proses transformasi visi dan misi organisasi kepada para bawahannya.

Salah satu faktor utama dalam mendorong tercapainya tujuan organisasi sekolah adalah adanya kepemimpinan kepala sekolah (Rahmawati *et al.*, 2022; Lestari

et al., 2022). Seorang kepala sekolah dapat dikatakan berhasil apabila dia mampu membina guru, mengelola sarana prasarana sekolah yang ada, mengelola inventaris yang tersedia, dan mengatur aktifitas kegiatan belajar mengajar dengan baik. Pemimpin lembaga pendidikan lazim memiliki kemampuan dalam mengelola kualitas pelayanan akademik (Rahmawati I., & Baharudin, 2023).

Perubahan dan perbaikan yang dilakukan oleh pimpinan lembaga pendidikan guna merangsang kualitas layanan akademik agar lebih meningkat, maka akan berkaitan erat dengan kinerja tenaga pendidik dan kependidikan untuk melakukan inovasi dan perbaikan di dalam suatu organisasi pendidikan (Erna & Mokat, 2020; Rahmawati I., & Permana J., 2019) Hal ini dikuatkan kembali oleh Bass (1999) yang memberikan pernyataan bahwa kepemimpinan transformasional akan lebih cocok digunakan daripada kepemimpinan transaksional untuk berbagai bidang yang ada salah satunya adalah lembaga pendidikan (Rahmawati et al., 2020; Triyono, 2019).

Kepemimpinan transformasional adalah proses mempengaruhi pemimpin organisasi yang menginspirasi anggotanya supaya mampu berkomitmen, memiliki jiwa inovatif dalam memecahkan masalah, memiliki visi dan tujuan serta mengubah kepentingan pribadi menjadi kepentingan bersama dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai (Rahmawati et al., 2023; Fahrurrobi et al., 2020; Rifa'i, 2020; Taufiq, 2019).

Sedangkan definisi lain mengatakan kepemimpinan transformasional sebagai suatu proses yang dimulai dengan pemimpin yang membangkitkan kesadaran bawahannya dan saling meningkatkan rangsangan diri satu sama lain dalam menaikan tahapan moralitas yang tinggi dan motivasi yang dihubungkan dengan fungsi dan tugas pokok (Rahmawati, I., & Sumarto, 2023; Jufrizen & Lubis, 2020; Kuswaeri, 2016; Rofik, 2019). Lebih lanjut kepemimpinan transformasional merupakan sikap seorang pemimpin yang mampu menginspirasi dan membuat perubahan secara optimal serta melampaui kepentingan pribadi mengenai sumber daya organisasi dalam rangka menggapai cita-cita dengan target yang telah di tentukan. Seperti sumber daya sarana prasarana, dan pengaruh dari eksternal (Lestari et al., 2023; Sinaga et al., 2022; Sugiono & Rachmawati, 2019).

Berdasarkan teori-teori yang sudah disebutkan, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional adalah seorang pemimpin yang memiliki kemampuan dalam memotivasi dan memberikan inspirasi kepada anggota sebagai *role model* yang membentuk moralitas, memberikan kesadaran akan visi dan misi organisasi, serta memiliki cara berpikir yang inovatif serta bertindak demi menggapai perubahan-perubahan yang lebih inovatif dan kreatif supaya sepadan dengan cita-cita bersama dalam organisasi.

Menurut Jufrizen & Lubis (2020) bahwasannya kepemimpinan transformasional dipengaruhi oleh empat faktor yaitu: 1) Idealisasi pengaruh merupakan komponen emosional dari kepemimpinan seseorang. Idealisasi pengaruh menggambarkan seorang pemimpin yang memiliki pengaruh teladan atau contoh yang kuat bagi bawahannya; 2) Motivasi yang memberikan inspirasi kepada bawahan dengan mengomunikasikan cita-

cita yang tinggi, dan menginspirasi mereka supaya menjadi setia pada organisasi serta membangun visi bersama dalam organisasi tersebut; 3) Stimulasi intelektual yang mempengaruhi bawahan untuk bersikap lebih inovatif serta menstimulasi keyakinan dan menilai diri mereka sendiri; 4) Pemimpin memberikan layanan yang mendukung, mereka akan mendengarkan dengan penuh setiap kebutuhan masing-masing anggota. Pemimpin akan bertindak sebagai pelatih dan penasihat, sambil mencoba untuk membantu anggota agar mewujudkan sesuatu yang diinginkan.

Peningkatan kualitas layanan oleh pemimpin yang transformasional dapat dilakukan dengan cara menyusun pedoman kualitas layanan yang sesuai, setelah itu mengkomunikasikan kepada para anggota, dan memberikan *reward* kepada para anggotanya dengan penawaran kualitas layanan yang unggul sehingga kinerja layanan yang diberikan dapat meningkat dan mereka mampu bersikap positif terhadap penyediaan kualitas layanan (Su *et al.*, 2019). Oleh karena itu, mampu memberikan ruang yang cukup luas terhadap kepemimpinan transformasional sebagai sebuah gaya kepemimpinan yang cocok dan sesuai untuk meningkatkan kualitas kerja para anggota dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akademik. Akan tetapi perlu dibuktikan melalui model yang baik agar dapat terimplementasikan. Kepemimpinan transformasional kepala sekolah diasumsikan meningkatkan kualitas layanan akademik sekolah. Kualitas layanan akademik sekolah yang efektif akan berdampak terhadap kepuasan pengguna jasa sekolah.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, maka peneliti ingin mengetahui secara detail dan mendalam tentang kepemimpinan transformasional kepala sekolah yang memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan akademik di MTs Swasta terakreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Bogor.

## **B.METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada MTs Swasta terakreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Bogor. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2023 sampai bulan November 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas (*independent*) yaitu kepemimpinan transformasional (X), sedangkan variabel terikatnya (*dependent*) adalah kualitas layanan akademik (Y). Jumlah sampel yang diambil sebanyak 102 guru, dengan metode *probability sampling* dengan jenis teknik *simple random sampling*.

Indikator-indikator kualitas layanan akademik antara lain: (1) Bukti fisik (*tangibles*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Daya Tanggap (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*), (6) Empati (*empathy*). Sedangkan indikator-indikator kepemimpinan transformasional sebagai berikut: ((1) Idealisasi pengaruh, (2) Motivasi Inspirasional, (3) Stimulasi Intelektual, (4) Konsiderasi Individual. Instrumen yang digunakan untuk mengukur setiap variabel berbentuk kuesioner dengan responden yaitu guru.

Instrumen penilaian tersebut terdiri atas kumpulan pernyataan dalam bentuk pernyataan positif maupun negatif yang dibuat menggunakan skala likert. Jumlah butir instrumen yang valid pada variabel kualitas layanan akademik ini sebanyak 31 butir pernyataan dan jumlah butir instrumen yang valid pada variabel kepemimpinan transformasional sebanyak 29 butir pernyataan. Setiap butir instrumen diujicobakan kepada 102 guru di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Swasta Akreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis penelitian ini diuji menggunakan teknik regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik tersebut menuntut adanya beberapa persyaratan analisis yang dilakukan, yaitu uji normalitas, uji linieritas.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Sig.
Kualitas Layanan Akademik (Y)	0.200
Kepemimpinan Transformasional (X)	0.200

Berdasarkan pada tabel 1 terlihat bahwa nilai Sig. pada  $\alpha$  (0.05) didapatkan untuk variabel kualitas layanan akademik (Y) sebesar 0.200, dan variabel kepemimpinan transformasional (X) adalah sebesar 0.200. Karena nilai Sig. setiap variabel lebih besar dari  $\alpha$  (0.05), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Linieritas**

Variabel	F	Sig.
Kualitas Layanan Akademik * Kepemimpinan Transformasional	0.673	0.881

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk variabel kepemimpinan transformasional (X) dengan statistik F (0.673) sebesar 0.881. Karena nilai Sig. (0.881) >  $\alpha$  (0.05), hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepemimpinan transformasional (X) berhubungan linier secara signifikan dengan variabel kualitas layanan akademik (Y).

**Tabel 3**  
**Tabel Uji Regresi Variabel Kepemimpinan Transformasional (X) terhadap Kualitas Layanan Akademik (Y)**

Model	<i>Unstandardized</i> <i>Coefficients</i>	<i>Standardized</i> <i>Coefficients</i>	t	Sig.
-------	--	--	---	------

	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	87.441	15.116		5.785	.000
1 Kepemimpinan Transformasional	.318	.133	.233	2.397	.018

a. *Dependent Variable*: Kualitas Layanan Akademik

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa persamaan regresi yang digunakan adalah  $\hat{Y} = 87.441 + 0.318X$ . Nilai uji t pada hasil uji regresi yaitu 2.397 karena nilai t (2.397) > ttabel 1.659 maka terdapat pengaruh yang positif antara variabel kepemimpinan transformasional (X) dan variabel kualitas layanan akademik (Y).

**Tabel 4**  
**Nilai Koefisien Determinasi**

Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.233a	.054	.045	9.369

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Transformasional  
 b. Dependent Variable: Kualitas Layanan Akademik

Tabel 4. menunjukkan bahwa angka *R-Square* sebesar 0.054 atau sama dengan 5.4%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kepemimpinan transformasional (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas layanan akademik (Y) sebesar 5.4%. Sedangkan sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi variabel kualitas Layanan akademik sekolah di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Swasta Akreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor secara keseluruhan masuk pada kategori cukup baik. Pada indikator bukti fisik (*tangible*), sekolah menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran seperti ruangan kelas, laboratorium, lapangan olah raga, dan ruang seni. Termasuk kenyamanan ruangan kelas, ketersediaan fasilitas penunjang seperti proyektor, ketersediaan fasilitas parkir, kebersihan toilet. Lebih lanjut pada indikator daya tanggap (*responsiveness*), sekolah tanggap dalam menangani keluhan siswa sebagai pelanggan, staf administrasi menanggapi komplain dan pertanyaan dari siswa, adanya tanggung jawab terhadap terlaksananya proses pembelajaran dan suasana akademik yang kondusif. Selain itu pada indikator empati (*empathy*), sekolah juga memberikan perhatian individu kepada siswa dengan melayani keinginan dan kebutuhannya secara spesifik, serta menyediakan waktu pelayanan yang nyaman bagi siswa.

Kemudian pada indikator keandalan (*reliability*) dapat dirasakan oleh responden melalui pemberian layanan yang sudah disesuaikan dengan kebutuhannya, akurasi pelayanan yang relevan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Tingkat perolehan skor pernyataan pada indikator keandalan (*reliability*) merupakan tingkat

perolehan dengan nilai rata-rata skor indikator tertinggi. Sedangkan pada indikator jaminan (*assurance*), sekolah memberikan layanan dengan perangai yang sopan dan santun kepada pengguna jasa pendidikan. Misalnya sekolah menegur siswa yang melanggar disiplin dengan nasihat yang santun tanpa adanya perkataan atau tindakan yang menyakiti. Namun, indikator jaminan (*assurance*) menjadi indikator yang memiliki tingkat perolehan dengan skor terendah. Hal ini berarti bahwa indikator jaminan masih belum bisa memaksimalkan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada responden. Perilaku yang ramah, perangai yang santun, sikap yang kredibel perlu ditingkatkan kembali supaya responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi variabel kepemimpinan transformasional, indikator-indikator kepemimpinan transformasional yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan akademik sekolah di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Swasta Akreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor paling tinggi terdapat pada indikator idealisasi pengaruh. Indikator idealisasi pengaruh menunjukkan bahwa daya pikir idealisme kepala sekolah mampu dirasakan oleh responden. Seperti kepedulian kepala sekolah dalam kegiatan belajar mengajar, hubungan sinergikal kepala sekolah yang dibangun kepada guru, gagasan-gagasan yang produktif, nilai moral (*moral values*) yang dijadikan tauladan. Kepala sekolah memberikan contoh keteladanan bagi para bawahannya baik guru dan staffnya. Misalnya dalam hal kehadiran di sekolah bahwa kepala sekolah selalu hadir tepat pada waktunya dan pulang juga sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Lalu dalam hal lainnya misalnya jadwal kegiatan rapat bersama, maka kepala sekolah akan selalu hadir tepat waktu sesuai dengan jadwalnya.

Sedangkan indikator paling rendah dalam mempengaruhi peningkatan kualitas layanan akademik sekolah terdapat pada indikator konsiderasi individual. Hal ini bermakna bahwa indikator konsiderasi individual belum sepenuhnya melekat pada diri kepala sekolah. Seperti kepala sekolah belum maksimal dalam memberikan dorongan agar para bawahan yakni khususnya guru untuk berkembang dalam kaitannya bidang akademik. Mereka masih sedikit diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan guna peningkatan kompetensi. Selain itu, masih minimnya komunikasi yang dibangun oleh kepala sekolah seperti bagi bawahan yang tidak dapat hadir atau tidak hadir tepat waktu ketika rapat maka tidak ditanya dan dinasihati agar hadir tepat waktu. Oleh karena itu guru merasa kurang diperhatikan dan kurang diawasi oleh kepala sekolah.

Hasil analisis regresi pengaruh kepemimpinan transformasional (X) terhadap kualitas layanan akademik (Y) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Swasta Akreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor yang telah dilakukan oleh peneliti, dari hasil jawaban angket yang telah disebarkan kepada 102 responden dengan menggunakan program SPSS versi 21. Hal ini di peroleh kesimpulan bahwa ada pengaruh yang positif antara kepemimpinan transformasional (X) terhadap kualitas layanan akademik (Y). Artinya, semakin kuat kepemimpinan transformasional maka semakin tinggi kualitas layanan akademik yang ada pada sekolah tersebut. Adapun Kontribusi pengaruh kepemimpinan transformasional (X) terhadap kualitas layanan akademik (Y) yaitu

sebesar 5.4%. Sedangkan sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Hasil penelitian ini mengembangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi Nurhasanah Nasution tahun (2023) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan mutu sekolah karena dengan adanya perubahan-perubahan besar yang diciptakan oleh kepala sekolah untuk sekolah yang dipimpin. Kemudian diperkuat dengan penelitian Dicki Artanto tahun (2022) yang mengatakan bahwa lembaga pendidikan Islam perlu memiliki pemimpin yang transformatif karena elemen yang ada di lembaga tersebut membutuhkan pemimpin yang mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pendapat tersebut didukung oleh Bass (1999) dalam (Triyono, 2019) yang memberikan pernyataan bahwa kepemimpinan transformasional akan lebih cocok digunakan daripada kepemimpinan transaksional untuk berbagai bidang yang ada salah satunya adalah lembaga pendidikan. Namun penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian (Kartiwi & Sa'ud, 2017) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan akademik.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kepemimpinan transformasional dengan kualitas layanan akademik yang didukung oleh penelitian sebelumnya beserta teori-teori tentang kepemimpinan transformasional dan kualitas layanan akademik yang berkembang. Atas dasar ini dinyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan akademik sekolah di MTs Swasta Akreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Bogor adalah dengan meningkatkan kepemimpinan transformasional kepala sekolah. Artinya, semakin kuat kepemimpinan transformasional, maka semakin tinggi kualitas layanan akademik yang ada pada sekolah tersebut.

Ada beberapa tahap atau strategi bagi pemimpin transformatif dalam membangun kualitas pelayanan akademik dilembaga yang ia pimpin seperti yang dikemukakan oleh (Artanto, 2022) yaitu sebagai berikut; Pertama *Idealized Influence*, pemimpin memberikan teladan contoh dalam berperilaku sebagai role model, memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan para anggotanya, memberikan misi dan *sense of mission* serta menanamkan rasa bangga kepada para anggotanya. Melalui hal ini, anggota organisasi akan memberikan respect, kagum, dan kepercayaan kepada pemimpinnya, sehingga mereka akan memiliki keinginan untuk melakukan hal yang telah mereka teladani dari sang pemimpin. Kedua *Inspirational motivation*, pemimpin memberikan motivasi dan inspirasi bagi anggotanya dengan cara memberikan gambaran ekspektasi tinggi secara jelas, dengan berbagai simbol-simbol sebagai upaya memfokuskan dan mengekspresikan tujuan penting melalui berbagai cara yang sederhana.

Ketiga *Intellectual stimulation*, pemimpin transformasional berusaha untuk mewujudkan atmosfer yang kondusif untuk perkembangan kreatifitas dan inovasi para anggotanya. Pemimpin dituntut mendorong para anggotanya dalam mewujudkan

berbagai ide baru dan solusi yang kreatif terhadap masalah-masalah yang tengah dihadapi oleh organisasi. Oleh karenanya, para anggota harus berpartisipasi dalam proses perumusan masalah dan pencarian solusi terhadap masalah tersebut. Keempat *Individualized consideration*, pemimpin memberi pelayanan khusus kepada para anggota agar berkembang hingga berprestasi, dengan memosisikan diri sebagai seorang coach (pelatih) atau mentor (penasehat). Melalui interaksi setiap individu ini, diharapkan prestasi para anggota akan dapat dimaksimalkan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka kepemimpinan transformasional kepala sekolah pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) Swasta Akreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor berdasarkan tanggapan responden sudah dirasakan baik. Berdasarkan penelitian indikator idealisasi pengaruh merupakan indikator yang mendapat tanggapan tertinggi sementara itu indikator konsiderasi individual merupakan indikator yang mendapat tanggapan terendah dari responden. Kualitas layanan akademik pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) Swasta Akreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor berdasarkan tanggapan responden sudah dirasakan cukup baik. Berdasarkan penelitian indikator keandalan (*reliability*) merupakan indikator yang mendapat tanggapan tertinggi sementara itu indikator jaminan (*assurance*) merupakan indikator yang mendapat tanggapan terendah dari responden. Hasil analisis regresi pengaruh kepemimpinan transformasional (X) terhadap kualitas layanan akademik (Y) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Swasta Akreditasi A se-Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor yang telah dilakukan oleh peneliti, dari hasil jawaban angket yang telah disebarkan kepada 102 responden dengan menggunakan program SPSS versi 21. Hal ini di peroleh kesimpulan bahwa ada pengaruh yang positif antara kepemimpinan transformasional (X) terhadap kualitas layanan akademik (Y). Artinya, semakin kuat kepemimpinan transformasional maka semakin tinggi kualitas layanan akademik yang ada pada sekolah tersebut. Kontribusi pengaruh kepemimpinan transformasional (X) terhadap kualitas layanan akademik (Y) yaitu sebesar 5.4%. Sedangkan sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

## REFERENSI

- Artanto, D. (2022). Strategi Kepemimpinan Transformasional untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Islam. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 12(2), 108–122. <https://doi.org/10.30863/ajmpi.v12i2.2706>
- Erna, J., & Mokat, H. (2020). The Role of Leadership in Academic Services. *Advances In Social Science, Education and Humanities Research*, 473(Icss), 101–105.
- Fahrurrobi Nurdin, M. I. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Guru Di SMA Swasta Se-Kecamatan Pamijahan Bogor. *Indonesian Journal of Science*, 1(2), 99–105.
- Halimah, S., Rahmawati, I., & Lestari, H. (2022). Hubungan Kepemimpinan Visioner terhadap Mutu Layanan Sekolah di SMPN Satu Atap 01 Nanggung Bogor. *Jurnal Dirosah Islamiyah*, 4(3), 349-359.
- Handayani, P., Astaivada, T., Aisyah, N., & Anshori, M. I. (2013). Kepemimpinan Transformasional. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hidayat. (2023). Manajemen Mutu Pendidikan. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. PT Arr Rad Pratama.
- Jariyah, S., Sujarwo, A., & Rusdiani, A. (2023). Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di SMA 2 Bandar Lampung. *Unisan Jurnal*, 02(03), 918–928.
- Jufrizen, & Lubis, A. S. P. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 41–59. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4874>
- Kartiwi, A. P., & Sa'ud, U. S. (2017). Kualitas Layanan Akademik Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 12(2), 39–57. <https://doi.org/10.17509/jap.v22i2.5387>
- Kuswaeri, I. (2016). Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dasar. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(2), 13.
- Lestari, L., Rahmawati, I., & Ihsan, M. (2023). Kepemimpinan Perempuan Dalam Perspektif Islam Di SMA Muhammadiyah Pamijahan Bogor. *JURNAL KAJIAN ISLAM MODERN*, 9(02), 78-83.
- Lestari, H., Hamidah, H., & Rahmawati, I. (2022). Gaya Kepemimpinan Kewirausahaan Kepala Sekolah terhadap Mutu Lulusan. *Jurnal Dirosah Islamiyah*, 4 (3), 413-421.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Nasution, D. N. (2023). Implementasi Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dalam meningkatkan Mutu Sekolah Di UPT SPF SD Negeri 101776 Sampali. *Jurnal Bintang Pendidikan Indonesia (JUBPI)*, 1(2), 133–139. [https://www.google.co.id/books/edition/\\_/b2ucEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/_/b2ucEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- Putra, A. S., Handoyo, S. S., & Rochadi, D. (2018). Kualitas, Layanan Akademik Mahasiswa di Progam Studi Pendidikan Vokasional Kontruksi Bangunan Universitas

- Negeri Jakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, 7(2), 25–34.
- Rahmawati, I., & Baharudin, TR (2023). Kontribusi Manajemen Sarana Prasarana Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Di SMA Negeri 1 Ciampea. *Jurnal Kajian Islam Modern*, 9 (02), 12-22.
- Rahmawati I., Lestari Hana, Hasanah S. U., & KusyantiE. (2023). Peran Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dalam Program Gerakan Literasi Sekolah di SMA Negeri 1 Cibungbulang. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3 (3), 995-1005. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v3i3.3514>
- Rahmawati, I. ., & Sumarto. (2023). Peran Kepemimpinan Transformasional Untuk Meningkatkan Kinerja Guru Melalui Pengembangan Integritas Dan Pengambilan Keputusan. *Jurnal Pijar: Pendidikan Dan Pembelajaran*, 3 (2). Diperoleh dari <https://ejournal-leader.com/index.php/pijar/article/view/211>
- Rahmawati, I., Lestari, H., Permana, J., Komariah, A., & Kurniatun, T. C. (2022). Innovative Work Behavior Development Through Technopreneurship Leadership in Vocational Schools: An Mixed Method Explanatory Research. *Jurnal Pendidikan Progresif*, 12(2), 943-959.
- Rahmawati, I., Permana, J., Gaffar, M. F., & Prihatin, E. (2020). Role of Global Leadership and Capacity Building in Increasing Teacher’s Profession Commitment. *KnE Social Sciences*, 472-47
- Rahmawati, I., & Permana, J. (2019). Creating Teacher’s Innovative Work Behavior Through Global Leadership and Knowledge Management. *EARR (Educational Administration Research and Review)*, 3(1), 54-58.
- Rifa’i, A. A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dan Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Guru. *Indonesian Journal of Education Management & Administration Review*, 4(1), 165.
- Rofik, C. (2019). Kepemimpinan Transformasional dalam Lembaga Madrasah. *Jurnal Penelitian Agama*, 20(2), 203–226.
- Rozak, L. A., Sumarto, S., Nurdin, D., & Prihatin, E. (2021). Pengaruh Kompetensi Manajerial dan Kewirausahaan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 21(2), 98–111. <https://doi.org/10.17509/jpp.v21i2.37241>
- Saputro, A. N. C., Kuswandi, S., Purba, S., Aswan, N., Ermawati, E. A., Yuniwati, I., ... & Subakti, H. (2022). Manajemen Mutu Terpadu Untuk Pendidikan. Yayasan Kita Menulis.
- Shaylide, I. S. (2017). Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 11(2), 1–11. <https://doi.org/10.17509/jap.v21i2.6671>
- Sinaga, N. A. S., Aprilinda, D., & Budiman, A. P. (2022). Konsep Kepemimpinan Transformasional. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 34–41. <https://doi.org/10.58561/mindset.v1i1.28>
- Su, F., Cheng, D., & Wen, S. (2019). Multilevel Impacts of Transformational Leadership

- on Service Quality : Evidence From China. *Frontiers In Psychology*, 10(May), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01252>
- Sugiono, E., & Rachmawati, W. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi Dan motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pt Semen Padang, Jakarta Selatan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 15(1), 57–69. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v15i1.644>
- Taufiq, M. (2019). Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(2), 176. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i2.18012>
- Triyono, U. (2019). *Kepemimpinan Transformasional dalam Pendidikan*. CV. Budi Utama.
- Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 422–432.