

PERAN KEPEMIMPINAN SERVANT LEADERSHIP KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN STAKEHOLDER DI SMP YPM TENGGARONG SEBERANG

Binti Syafaati maysyaroh¹, Akhmad Muadin²

¹Bintisyaafaati17@gmail.com, ²muadinahmad18@gmail.com

^{1,2}UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

Abstract: *This study aims to determine the implementation of the principal's Servant Leadership role in increasing stakeholder satisfaction at YPM Tenggarong Seberang Junior High School. This research uses a qualitative approach with a case study method. The research subjects in this study were principals, teachers and student guardians, and students. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. The results showed that servant leadership applied at SMP YPM Tenggarong Seberang was oriented towards increasing stakeholder satisfaction. There are several characteristics that must be possessed by a principal in carrying out his leadership.*

Keywords: *Leadership, Servant Leadership, Satisfaction, Stakeholder*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi peran kepemimpinan Servant Leadership kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan stakeholder di SMP YPM Tenggarong Seberang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah kepala sekolah, guru dan wali murid, dan siswa. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan servant leadership diterapkan di SMP YPM Tenggarong Seberang berorientasi peningkatan kepuasan stakeholder. Terdapat beberapa karakteristik yang harus dimiliki oleh seorang kepala sekolah dalam menjalankan kepemimpinannya.*

Kata kunci: *Kepemimpinan, servant leadership, Kepala Sekolah, Kepuasan Stakeholder*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan upaya dalam memberikan wawasan kepada peserta didik untuk menambah kecakapan dalam keilmuan maupun secara fundamental yang dilakukan untuk membantu peserta didik dalam melaksanakan tugasnya dalam kehidupan sehari-hari. Dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2003 yang membahas mengenai Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidikan sendiri merupakan upaya sadar yang dilakukan secara terencana guna mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik mampu secara aktif untuk dapat mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya untuk memiliki kekuatan baik dalam bidang spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, n.d.) Pendidikan juga merupakan upaya dalam hal memanusiakan manusia. (Neolaka & Neolaka, 2017) Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa proses pendidikan memiliki substansi yang penting terutama dalam membantu peserta didik untuk mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya.

Dalam mencapai tujuan yang diinginkan, tentu kepala sekolah yang merupakan pimpinan dari lembaga pendidikan dituntut untuk dapat memegang peran yang sangat penting terutama dalam melakukan pembangunan manusia dan mencetak generasi penerus bangsa, maka kepala sekolah perlu untuk mengkoordinasikan dan mengarahkan baik secara perorangan maupun kelompok untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. (Muflikha & Haryanto, 2019) Greenleaf memperkenalkan konsep kepemimpinan melayani atau yang sering disebut dengan *servant leadership*. Dalam model kepemimpinan *servant leadership* ini merupakan gaya kepemimpinan yang berdasarkan pada pemikiran bahwa pemimpin yang pandai dalam memotivasi bawahannya dan menempatkan kebutuhan bawahannya di atas kebutuhan

pribadi. (Purbiyati, 2023) *Servant leadership* menekankan pada gaya kepemimpinan yang mana lebih cenderung memberikan atau melakukan pelayanan yang dilakukan oleh seorang pemimpin, baik kepada bawahannya maupun konsumennya (Gatuwari et al., 2021).

Terlepas dari konsep dan pengertian *servant leadership* yang telah dipaparkan di atas, model kepemimpinan ini muncul karena dilatar belakangi akibat tidak sedikitnya dari pimpinan atau kepala sekolah yang memberikan pelayanan ataupun perhatiannya kepada murid maupun wali murid yang mampu mencerminkan atas prinsip dari konsep *servant leadership*. Salah satu bentuknya adalah ketidaksetaraan perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh kepala sekolah yang menyebabkan timbulnya model kepemimpinan ini. Ketidaksetaraan tersebut mengharuskan kepala sekolah harus mampu dalam memahami dan menghormati kebutuhan stakeholder yang ada disekolah tersebut secara merata tanpa adanya perbedaan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan Kualitatif sendiri merupakan suatu mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriptif kata, atau kalimat, yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data, menafsirkan dsampai pada melaporkan hasil penelitian (Ibrahim, 2015, hal. 52). Adapun waktu penelitiannya dilakukan selama kurang lebih satu bulan di bulan November. Lokasi Penelitian berada di salah satu sekolah swasta di Tenggarong seberang yaitu SMP YPM Diponegoro. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang mana untuk memberikan fenomena secara nyata dan kekinian. Subjek dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yang mana digunakan untuk membantu peneliti dalam menjangkau informan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya yaitu; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan teknik analisis data model Miles Huberman dan Saldana yang terdiri atas tiga tahapan yaitu kodifikasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepemimpinan *Servant Leadership* di SMP YPM Tenggarong Seberang

Kepemimpinan merupakan pembahasan yang masih dianggap menarik dalam sebuah kajian penelitian, khususnya jika dikaitkan dengan kepemimpinan dalam suatu lembaga pendidikan (Masrur, 2017). Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi individu atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu dengan sukarela sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. (Nasution, 2015).

Pada dasarnya banyak model dan jenis kepemimpinan yang dapat digunakan oleh seorang pemimpin dalam menjalankan roda kepemimpinannya untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkannya. Diantaranya adalah kepemimpinan birokrasi, partisipatif, delegatif, melayani dan masih banyak lagi. Greenleaf memperkenalkan konsep kepemimpinan melayani. Kepemimpinan ini merupakan model kepemimpinan yang berdasarkan pada pemikiran bahwa yang pandai memotivasi pengikutnya atau yang menempatkan kebutuhan pengikutnya di atas kebutuhan pribadi. (Purbiyati, 2023). Jadi, dalam kepemimpinan *servant leadership* ini memberikan pelayanan kepada bawahannya maupun konsumennya. Dalam lembaga pendidikan, berarti seorang kepala sekolah yang mengutamakan kepentingan guru beserta stakeholder lainnya dibanding kepentingan sendiri. Hal tersebut dilakukan guna untuk melakukan pengembangan diri baik bagi individual maupun lembaga yang sedang dijalankan. Ada beberapa hal yang dapat menjadi pembeda antara kepemimpinan *servant leadership* dengan kepemimpinan lainnya, yaitu dalam kepemimpinan *servant leadership* seorang pemimpin memiliki karakter yang berdasarkan pada moral. Yang mana kepala sekolah harus menjadi salah satu bagian yang menjadi kesatuan sebagai identitas yang mampu ditularkan

kepada orang disekelilingnya (Prasetyono & Ramdayana, 2020). Seorang pemimpin yang memiliki mindset seorang pemimpin tentu tercermin pada setiap kata, tindakan, dan kebijakan yang dirinya buat (Waruwu et al., 2021).

Berdasarkan hasil observasi lapangan di SMP YPM Tenggarong Seberang diketahui bahwa kepala sekolah disekolah yang bersangkutan telah menerapkan gaya kepemimpinan *servant leadership*. Yang mana dalam pelaksanaannya memiliki beberapa karakter yang terdapat dalam jiwa kepemimpinannya seperti listening, empathy, healing dan lain-lain. Sehingga dengan adanya hal seperti ini, dilakukan penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana penerapan dan implementasi dari penerapan gaya kepemimpinan *servant leadership* kepala sekolah tersebut apakah telah mampu membawa perubahan disekolah tersebut. Sehingga kepala sekolah tetap perlu melakukan sesuatu untuk menciptakan kepuasan stakeholder terhadap gaya kepemimpinan yang diterapkannya. Terdapat sepuluh karakteristik yang terdapat dalam kepemimpinan *servant leadership* antara lain, listening, empathy, healing, awareness, persuasion, conceptualization, foresight, stewardship, commitment to the growth of people, dan building community (Greenleaf, 2014). Pengimplementasian kepemimpinan *servant leadership* di SMP YPM Tenggarong seberang dilakukan sejak lama. Berdasarkan hasil wawancara dengan guru untuk mengidentifikasi kepemimpinan kepala sekolah yang ada di SMP YPM menyatakan bahwa kepala sekolah selalu memberikan pendampingan secara baik terhadap guru, peserta didik maupun wali murid atas kebutuhan yang mereka butuhkan. Kepala sekolah membuka ruang untuk mendengarkan siapa saja yang membutuhkan untuk didengar. Kepala sekolah tidak pernah membatasi ruang diskusi bagi para bawahannya yang membutuhkan bimbingan. Tidak hanya mendengarkan seorang kepala sekolah juga harus mampu memahami kebutuhan para stakeholdernya. (Mira & Margaretha, 2012)

Sehingga dari pendekatan yang dilakukan oleh kepala sekolah tersebut mampu menciptakan ikatan emosional yang lebih erat antara kepala sekolah dengan stakeholder disekolah tersebut. Kepala sekolah SMP YPM juga telah melakukan beberapa cara dalam menjalin hubungan yang telah rusak dalam lembaga yang dipimpinnya. Hal tersebut tentu sangat membantu dalam mengatasi konflik yang terjadi baik yang diakibatkan oleh internal maupun eksternal. Selain pada karakteristik, *servant leadership* juga memiliki dimensi yang harus diperhatikan oleh kepala sekolah dalam menjalankan kepemimpinannya. yaitu; Altruistik calling, emotional healing, wisdom, persuasive mapping, dan organizational stewardship (Handoyo, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara oleh kepala sekolah SMP YPM Tenggarong Seberang, beliau memberitakan pengalamannya dalam menjalankan kepemimpinannya. Terdapat beberapa hal yang harus di perhatikan olehnya. Adapun dalam memberikan kepuasan kepada stakeholder seorang pemimpin harus memiliki keinginan yang kuat dalam menciptakan perbedaan yang positif pada kehidupan orang lain hal tersebut bisa dilakukan dengan cara meletakkan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi seorang pemimpin, selain itu seorang pemimpin juga harus memiliki komitmen terutama dalam keterampilan untuk meningkatkan semangat kerja bawahannya dan membantu menyembuhkan permasalahan permasalahan yang terjadi atas bawahannya salah satunya dengan cara melakukan pendampingan individual maupun kelompok. Sebagai seorang pemimpin tentu juga harus peka atas perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan lembaga pendidikan yang dipimpin. Dalam melakukan pemecahan permasalahan kepala sekolah harus mampu mengkonsep kemungkinan-kemungkinan apa saja yang akan terjadi di lingkungan pendidikan tersebut sehingga mampu menyiapkan lembaga pendidikan untuk memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan sekitar dengan melakukan program-program unggulan yang ada disekolah untuk pengabdian kepada masyarakat. Kepuasan selalu dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan.

Tolak Ukur Kepuasan Stakeholder SMP YPM Terhadap Implementasi Model Kepemimpinan Servant Leadership Kepala Sekolah

Kepuasan juga akan menggambarkan perasaan seseorang baik perasaan senang maupun kecewa terhadap selarasnya dari suatu layanan yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh apakah telah memenuhi standar konsumen atau belum. Seperti yang dilakukan oleh penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kepuasan dengan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas yang mana akan berdampak langsung pada suatu layanan (Setyawati, 2023). Kepuasan seseorang akan sangat tergantung pada situasi dengan cara membandingkan *input* dan *outcomes* dari dirinya dengan orang lain dalam suatu organisasi yang sama maupun berbeda (Sunarta, 2019). Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh dua variabel yaitu *expected performance* dan *perceived performance*. (Syadzali, 2020)

Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang akan menjawab atas kualitas pelayan yang sudah kita berikan. Apakah pelayanan yang diberikan telah memberikan rasa puas terhadap konsumen atau bahkan masih jauh dari harapan yang diinginkan oleh konsumen Dengan adanya kepuasan ini maka nantinya akan membantu lembaga pendidikan tersebut dalam melakukan pengevaluasian sebagai upaya pembenahan dan pengembangan kualitas pelayanan yang akan diberikan ke depannya.

Adapun teknik pengukuran kepuasan terhadap stakeholder yang dilakukan di SMP YPM Tenggarong Seberang menggunakan beberapa cara yakni;

1. *Directly reported satisfaction*

Menanyakan langsung kepada seluruh stakeholder yang ada di SMP YPM. Hal tersebut akan melibatkan para stakeholder dalam memberikan umpan balik atas yang sudah mereka terima selama ini. Dalam hal ini, bisa berupa pendapat secara langsung yang diperoleh melalui wawancara, atau bahkan biasanya juga dilakukan dengan menggunakan berbagai instrumen seperti survei yang dibagikan kepada wali murid.

2. *Derived Dissatisfaction*

Responden diberikan pertanyaan seberapa besar harapan mereka atas pelayanan yang mereka terima dan rasakan. (Eswika & Istiantin, 2015)

3. *Problem Analysis Responden*

Meminta kepada responden untuk dapat menuliskan masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan terhadap mereka (Musanto, 2004). Teknik ini juga digunakan oleh SMP YPM, guna memikirkan tindakan perbaikan yang konkret untuk bisa meningkatkan kepuasan stakeholder.

4. *Importance Performance Ratings*

Stakeholder diminta untuk merangking berbagai elemen atas penawaran yang diberikan. SMP YPM biasa menggunakan pertanyaan ini kepada wali murid seperti (1) Sejauh mana wali murid menganggap berbagai aspek layanan pendidikan yang diterima baik dari segi pelayanan, fasilitas, komunikasi dan lain-lain, (2) Sejauh mana walimurid merasa bahwa pelayanan tersebut telah memenuhi harapan mereka.

PENUTUP

Setelah penelitian ini dilakukan, maka peneliti sampai pada kesimpulan sebagai berikut: Kepala sekolah SMP YPM Diponegoro telah menerapkan jenis kepemimpinan *servant leadership* yang mana model kepemimpinan ini berorientasi atas pelayanan yang diberikan oleh kepala sekolah terhadap warga sekolahnya. Baik guru, komite sekolah, murid, dan wali murid dengan beebagai karakteristik yang ada dalam jiwa kepemimpinan kepala sekolah dalam menjalankan roda kepemimpinannya. Kemudian masih banyaknya peminat yang mendaftar sekolah tersebut yang mana sebagian besar mereka mendaftar karena rekomendasi dari wali murid yang anaknya telah menjadi alumni di SMP YPM. Hal tersebut membuktikan bahwa

walimurid tersebut merasa puas akan pelayanan yang mereka dapatkan ketika menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Kemudian, tidak sedikit guru yang masih bertahan untuk mengadi di sekolah tersebut sejak di dirikannya sekolah tersebut sampai saat ini. Hal tersebut membuktikan bahwa kepala sekolah telah memfasilitasi kebutuhan guru sehingga mereka masih mau bertahan sampai saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Eswika, N., & Istantin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Paradigma : Jurnal Ekonomi*, 13(01), 1–12.
- Gatuwari, L., Hardjono, & Aguastin, R. W. (2021). Servant Leadership: Sebuah Gaya Kepemimpinan Yang Mengayomi dan Melayani, Ditinjau Dari Penyesuaian Sosial. *Jurnal Ilmiah Psikologi Candradiwa*, 6(2), 126–133.
- Greenleaf, R. K. (2014). *The Power of Servant Leadership*. Berrett-Koehler Publisher.
- Handoyo, S. (2010). Pengukuran Servant Leadership Sebagai Alternatif Kepemimpinan di Institusi Pendidikan Tinggi Pada Masa Perubahan Organisasi. *Makara, Sosial Humaniora*, 14(2).
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Masrur, M. (2017). Figur Kyai dan Pendidikan Karakter di Pondok Pesantren. *Tarbawiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(2).
- Mira, W. S., & Margaretha, M. (2012). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Komitmen Organisasi da Organization Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Muflikha, & Haryanto, B. (2019). Strategi Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Kineja Pendidik dan Tenaga Kependidikan. *Palapa: Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*, 7(2).
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana media Adverstising Surabaya. *Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2).
- Nasution, W. N. (2015). Kepemimpinan Pendidikan di Sekolah. *Tarbiyah*, 22(1).
- Neolaka, A., & Neolaka, G. A. (2017). *Landasan Pendidikan Dasar Pengenalan Diri Sendiri Menuju Perubahan Hidup*. Kencana.
- Prasetyono, H., & Ramdayana, I. P. (2020). Pengaruh Servant Leadership, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kineja Guru. *Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2).
- Purbiyati, Y. S. (2023). Tinjauan Keterkaitan Servant Leadership dan Sikap Karyawan. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3).
- Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, 19(1), 57–63. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/12660/2345>
- Sunarta. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja. *Jurnal efisiensi - Kaian Ilmu Administrasi*, XVI(2).
- Syadzali, M. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. (n.d.).
- Waruwu, Takdir, & Nuryani. (2021). Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Perspektif Servant Leadership. *Improvement*, 8(2).