

## KREAKTIVITAS KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

Multi mokodompit<sup>✉1</sup>, Kabiba<sup>2</sup>, Asrul<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Kendari<sup>123</sup>

Email: [multimokodompituniversitasmuha@gmail.com](mailto:multimokodompituniversitasmuha@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kreativitas kepala sekolah di SMPN Satap 3 Bungku Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan. Analisis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Adapun subyek penelitian adalah 5 orang guru dan juga kepala sekolah sebagai informan kunci. Hasil penelitian dalam temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kreativitas kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan maka penulis memberikan kesimpulan bahwa kreativitas kepala sekolah SMPN Satap 3 Bungku Selatan mencakup upaya meningkatkan profesionalisme guru, meningkatkan mutu sarana dan prasarana, meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan meningkatkan prestasi siswa serta menumbuhkan budaya positive dilingungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan.

**Kata kunci:** *kreativitas; kualitas pendidikan; kepala sekolah*

### ABSTRACT

*This study aims to determine and describe the creativity of the principal at SMPN Satap 3 Bungku Selatan in improving the quality of education services at SMPN Satap 3 Bungku Selatan. The research analysis used in this research is qualitative descriptive analysis. The research subjects were 5 teachers and also the principal as key informants. The results of the research in the findings of this study indicate that the principal's creativity in improving the quality of services at SMPN Satap 3 Bungku Selatan the authors conclude that the principal's creativity at SMPN Satap 3 Bungku Selatan includes efforts to improve teacher professionalism, improve the quality of facilities and infrastructure, improve the quality of the learning process and improve student achievement as well as foster a positive culture in the environment in improving the quality of services at SMPN Satap 3 Bungku Selatan*

**Keywords:** *creativity; quality of education; principal*

## **PENDAHULUAN**

Dewasa ini setiap satuan pendidikan atau sekolah pada semua jenjang dan jenis pendidikan dihadapkan pada persaingan mutu yang ketat dan manajemen sekolah yang kompleks, sehingga pemahaman yang akurat tentang tujuan serta metode penyelenggaraan pendidikan oleh setiap sekolah menjadi sangat penting. Dalam meningkatkan kualitas dan sekolah yang kompetitif maka kepala sekolah memiliki peran yang sangat strategis untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas dan berdaya saing. Oleh karena itu kepala sekolah harus mampu mengenal kebutuhan para guru dan juga pengembangan sekolah dengan daya kreativitas yang dimiliki sebagai pemimpin dalam satuan pendidikan.

Kedudukan dengan fungsi ganda seorang kepala sekolah selain sebagai kepala sekolah juga sebagai administrasi, maka perlu adanya suatu kreativitas dalam diri seorang kepala sekolah agar ia memiliki kepedulian yang kontinu terhadap tantangan yang ada di dunia pendidikan dan tidak tertinggal oleh suatu pembaruan dalam dinamika pendidikan yang kompetitif. Supriadi (2001), mengemukakan bahwa, sebagai pemimpin pendidikan, seorang kepala sekolah dalam melakukan pembinaan terhadap sekolah yang dipimpinnya harus benar-benar bijak. Ia tidak boleh hanya memfokuskan segala kebijakan pada segi terjadinya peningkatan kualitas pada penguasaan pengetahuan dan ketrampilan saja, tetapi juga harus memperhatikan segi sikap dan perilaku dari para siswanya secara seimbang.

Konsepsi terotitis tersebut dalam implementasinya tidak selalu berjalan dengan ideal sebagaimana konsep teori. Kondisi ini dapat dilihat dengan pelaksanaannya ke dalam beberapa sekolah salah satunya adalah di SMPN Satap 3 Bungku Selatan, sebagai salah satu sekolah negeri dengan status satu atap dan tergolong masih sangat baru maka SMPN Satap 3 Bungku Selatan tidak terlepas dari beberapa factor yang berpengaruh pada kualitas layanan pendidikan salah satunya adalah aspek pembangunan gedung dan sarana dan prasarana lainnya masih jauh dari kata memadai. Kondisi ini menuntut kreativitas kepala sekolah untuk membuat terobosan agar penyelenggaraan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan masih terus berjalan meskipun dengan beberapa aspek sarana dan prasarana yang belum tersedia.

Pada aspek lain keterampilan manajerial harus perlu dipunyai oleh kepala sekolah, karena keterampilan manajerial merupakan kemampuan kepala sekolah dalam mengelola sumber daya yang terdapat dalam sekolah agar mampu mewujudkan setiap potensi sebagai nilai tambah dalam menyelenggarakan pendidikan yang kompetitif berdasarkan kompetensi yang ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui kebijakan-kebijakan atau keputusan yang dapat menghasilkan efektifitas program dan peningkatan kualitas pendidikan. Berdasarkan uraian di atas maka penting untuk dilakukan penelitian dengan judul kreativitas kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, metode ini digunakan untuk menggali informasi-informasi dari subjek penelitian kreativitas kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan. Menurut Swarna, (2015: 215) bahwa pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lain yang menggunakan ukuran angka. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat di balik empirikal. Oleh karena itu bahwa kualitas nilai atau makna hanya dapat diungkapkan dan kata-kata melalui wawancara.

Adapun subyek dalam penelitian ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dilingkungan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan yang terdiri atas kepala sekolah, 4 orang guru dan staf sebagai informan, yang diambil dengan menggunakan teknik *proposive sampling* atau penunjukan langsung dengan pertimbangan teknik *proposive sampling* sangat sederhana dan sudah cukup representative dan proporsioanal untuk memberikan data yang diperlukan dalam menjawab masalah penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang bersifat deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014) mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut: Komponen-komponen analisis data di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan data (*data collection*) yaitu pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan lembar observasi dan juga instrument penelitian berupa pedoman wawancara yang bersifat wawancara terstruktur.
- 2) Reduksi data (*data reduction*). Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.
- 3) Penyajian data (*data display*). Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (catatan wawancara), CL (catatan lapangan) dan CD (catatan dokumentasi). Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.
- 4) Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/ verification*). Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan

kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal

## **HASIL PENELITIAN**

### **1. Kreativitas kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMP Negeri 3 Bungku Selatan Satu Atap (SATAP)**

Beberapa bentuk kreativitas kepala sekolah dalam kepemimpinannya mencakup kreativitas dalam meningkatkan profesionalisme guru, meningkatkan mutu sarana dan prasarana, meningkatkan mutu proses pembelajaran, meningkatkan prestasi siswa serta menumbuhkan budaya kompetitif di lingkungan sekolah. Adapun lebih jelasnya tentang bentuk-bentuk kreativitas kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

#### **Meningkatkan profesionalisme guru di lingkungan SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Seorang guru harus memiliki keprofesionalan di dalam mengajar, karena suatu pekerjaan akan lebih efektif jika dikerjakan oleh orang yang berkompeten didalamnya. Apalagi profesi sebagai seorang guru yang bertugas untuk mendidik seorang manusia atau siswa di sekolah. Dalam meningkatkan profesionalisme guru di lingkungan SMPN Satap 3 Bungku Selatan kepala sekolah berusaha melibatkan guru dalam berbagai kegiatan baik di luar maupun di dalam sekolah. Dalam kegiatan tersebut, semua guru ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Langkah ini sejalan dengan pandangan teroitis yang dikemukakan oleh Mulyasa (2009, hal. 99) mengemukakan bahwa kepala sekolah sebagai manajer harus memberi kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesinya, dan mendorong keterlibatan seluruh tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan yang menunjang program sekolah. Sejalan dengan pandangan Semiawan (2009: 25) kreativitas mengacu pada kemampuan menemukan cara baru atau hal baru, sedangkan inovasi adalah memperbaiki yang sudah ada. Berpikir kreatif yakni yang semula belum ada menjadi ada dan hanya ada satu lalu dikembangkan menjadi beberapa model atau cara. Berfikir inovatif yakni mampu mengembangkan hal yang ada menjadi lebih baik atau lebih unggul

#### **Meningkatkan mutu sarana dan prasarana pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Fasilitas merupakan sarana yang bisa dibidang paling pokok sebagai penunjang keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Ketika sarana prasarana lengkap, otomatis proses belajar mengajarpun akan berlangsung dengan efektif dan efisien. Proses pembelajaran yang efektif memungkinkan kualitas output lembaga pendidikan yang terjamin dan dapat diandalkan di masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan langkah yang diambil kepala sekolah SMPN Satap 3 Bungku

Selatan dalam meningkatkan mutu sarana dan prasarana yang merupakan bagian dari kreativitasnya dalam memimpin SMPN Satap 3 Bungku Selatan adalah mencakup pembangunan dan penambahan ruangan belajar dan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran lainnya seperti meja, kursi dan koleksi buku untuk perpustakaan sekolah di SMPN Satap 3 Bungku Selatan.

### **Meningkatkan mutu proses pembelajaran di SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Proses pembelajaran merupakan kegiatan yang paling utama di sekolah/madrasah. Suasana belajar merupakan faktor yang berperan dalam proses pendidikan. Untuk mengetahui pendidikan yang bermutu perlu dikaji mutu dari segi proses, dimana mutu pendidikan berarti keefektifan dan efisiensi seluruh faktor yang berperan dalam proses pendidikan. Oleh karena itu, pengelola pendidikan perlu untuk melakukan upaya dalam meningkatkan mutu proses pembelajaran agar efektif dan efisien. Dalam hubungan dengan upaya kepala sekolah SMPN Satap 3 Bungku Selatan dalam meningkatkan mutu pembelajaran maka berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa langkah kepala sekolah sebagai bagian dari kreativitasnya mencakup kegiatan penataan pada mutu kurikulum yang meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasinya serta pelaksanaan supervise secara rutin setiap akhir semester. Langkah lain yang dilakukan kepala SMPN Satap 3 Bungku Selatan juga dalam meningkatkan mutu proses pembelajaran adalah mendorong guru untuk mengikuti banyak pelatihan, seperti mengikuti kegiatan MGMP, kegiatan penataran, seminar, dan sebagainya. Kesempatan untuk mengikuti kegiatan tersebut diberikan kepada setiap guru, karena guru dituntut untuk memiliki kemampuan mengajar yang baik. Oleh karena itu harus memiliki pemahaman dalam mengelola pembelajaran. Kegiatan pelatihan bagi guru tersebut memberikan efek yang positif bagi guru.

### **Meningkatkan prestasi siswa di SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Kepemimpinan kepala sekolah yang sukses berpengaruh pada prestasi siswa. Kepala sekolah harus memiliki harapan yang tinggi terhadap prestasi peserta didiknya. Untuk itu kepala sekolah harus berusaha untuk meningkatkan prestasi siswa di sekolah. Adapun langkah kepala sekolah kepala SMPN Satap 3 Bungku Selatan dalam meningkatkan prestasi siswa sebagai bagian dari kreativitasnya adalah melalui pemantapan, pelajaran tambahan, kerjasama dengan lembaga bimbingan belajar bagi kelas ujian, selain itu juga pemberian pembekalan kepada guru-guru, dengan harapan nilai Ujian Nasional bisa meningkat. Di dalam meningkatkan prestasi siswa tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia yang paling berpengaruh adalah guru. Selain itu juga sebagai pimpinan maka dalam meningkatkan mutu peserta didik, ketika penerimaan siswa baru, ada seleksi terlebih dahulu berupa wawancara dengan BK kepada peserta didik dan orang tuanya, dan juga tes pengetahuan tertulis.

### **Menciptakan budaya positif di lingkungan SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Budaya positif dalam lingkungan sekolah sangat penting sebagai daya dorong untuk menciptakan iklim yang kondusif dan semangat untuk menuntut ilmu bagi semua peserta didik. Budaya positif sangat beragam adapun beberapa budaya positif yang dihidupkan dalam lingkungan SMPN Satap 3 Bungku Selatan melalui kreativitas kepala sekolah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan adalah melalui langkah kongret dalam mewujudkan udaya disiplin, budaya kompetitif pada diri siswa dan juga budaya berprestasi. Ketiga aspek ini ditindak lanjuti dengan pengawasan dan juga pemberian reward kepada siswa maupun guru yang menjalankan dengan konsisten. Pada siswa misalnya yaitu adanya hadiah setiap ahir smester yang diberikan kepada siswa yang berprestasi begitu juga budaya kompetitif ditidaklanjuti melalui kegiatan lomba porseni setiap akhir semester agar jiwa kompetitif.

### **2. Peningkatan kualitas pelayanan di SMP Negeri 3 Bungku Selatan Satu Atap (SATAP)**

Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan menyebabkan dibutuhkannya sekolah yang memiliki jasa layanan pendidikan yang berkualitas sehingga keberadaan sekolah di tengah masyarakat menjadi semakin penting. Saat ini kita melihat tingkat persaingan Sekolah Menengah Pertama (SMP) maupun Sekolah Menengah Atas (SMA) di beberapa daerah di Indonesia baik yang dikelola pemerintah maupaun swasta yang semakin kompetitif maka hal ini mendorong setiap sekolah untuk menerapkan strategi yang bertujuan untuk memenangkan persaingan agar mampu merebut perhatian siswa dan menjadi sekolah unggulan. Kondisi yang sama juga berlangsung di SMPN Satap 3 Bungku Selatan, meskipun merupakan sekolah yang relative baru akan tetapi terus berbenah dengan meningkatkan berbagai sarana pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan. Adapun lebih jelasnya tentang peningkatan pelayanan penddidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan dapat dideskripsikan melalui indicator-indikator berikut:

### **Bukti fisik (*tangible*) dalam upaya meningkatkan pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Penampilan dan kemampuan dalam menyediakan sarana dan prasarana fisik pendidikan yang dapat diandalkan oleh pengguna jasa pendidikan di lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari bentuk upaya peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara sekolah dalam hal ini kepala sekolah yang memimpin suatu sekolah. Berdasarkan hasil pengamatan dan juga data hasil wawancara menunjukan bahwa pembangunan SMPN Satap 3 Bungku Selatan terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir sehingga kondisi ini menunjukan bahwa adanya pembangunan yang berkembang secara pesat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan). Kondisi tentang bukti fisik di atas yang merujuk pada sarana dan prasarana pendidikan sejalan dengan konsep teoritis yang dikemukakan oleh Darmawan (2014: 9) bahwa sarana dan prasarana pendidikan adalah salah satu sumber daya

pendidikan yang mempunyai peran penting karena dapat meningkatkan pengaturan sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi secara optimal pada jalannya proses pendidikan. Dengan demikian sarana dan prasarana sebagai bagian dari bukti fisik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sangat penting kedudukannya.

### **Perhatian (empati) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Empati ini sangat berperan sekali dalam interaksi antara manusia satu dengan lainnya, jika manusia saling menaruh empati terhadap sesama manusia, kelompok, suku, bangsa atau negara, banyak sekali permasalahan didalam masyarakat yang dapat kita pecahkan. Kondisi yang sama juga dengan aspek empati atau perhatian kepala sekolah dalam memimipin lembaga sekolah. Berdasarkan pengamatan dan data hasil wawancara dengan responden penelitian menunjukkan bahwa sikap perhatian atau empati kepala sekolah SMPN Satap 3 Bungku Selatan dalam hubungannya dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan berjalan cukup baik sehingga mampu mengakomodasi berbagai masukan dari masyarakat sekitar dalam upaya pengembangan sekolah SMPN Satap 3 Bungku Selatan Kondisi di atas sejalan dengan pandangan teoritis Maryani (2011: 19), bahwa keterampilan sosial sangat diperlukan dan harus jadi prioritas dalam mengajar dan juga pengembangan kualitas pendidikan. Mengajar bukan hanya sekedar mengembangkan keterampilan akademik. Hak yang sangat penting dalam mengembangkan keterampilan sosial adalah mendiskusikan sesama guru atau orang tua tentang perkembangan peserta didik dan juga bentuk pelayanan pendidikan yang dibutuhkan untuk dapat melahirkan pendidikan yang berkualitas.

### **Jaminan dan kepastian (assurance) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Jaminan atau assurance yang berhubungan dengan Pelayan di sekolah pada dasarnya harus mampu memberikan jaminan dalam hal ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan, dan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan dan juga hasil wawancara dengan resonden tentang aspek jaminan yang dilakukan kepala sekolah SMPN Satap 3 Bungku Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan menunjukkan bahwa dengan adanya perkembangan sekolah yang telah berlangsung beberapa tahun yang semakin baik maka menjadi dasar yang kuat untuk menguatkan jaminan keberlangsungan SMPN Satap 3 Bungku Selatan. Kondisi di atas sejalan denga pandangan teoritis salah satu aspek pelayanan adalah aspek jaminan yang dikemukakan Sinambela (2010: 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, maka oleh karena itu jaminan dalam memberikan pelayanan yang maksimal sangat penting.

Dengan demikian berdasarkan pengamatan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan dalam pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan telah terwujud dengan perkembangan SMPN Satap 3 Bungku Selatan yang terus mengalami peningkatan dan perkembangan setiap tahunnya sehingga meningkatkan tingkat kepastian dalam pengembangannya sebagai salah satu sekolah negeri di Kecamatan Bungku Selatan.

### **Daya tanggap dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Aspek daya tanggap dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan tidak terlepas dengan kedudukan lembaga pendidikan sebagai penyelenggara jasa pendidikan. Proses penyelenggaraan jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dengan pelibatan peran orang tua siswa dalam menentukan keberlanjutan suatu sekolah yang memiliki tiga komponen utama yaitu input, proses dan output. Berdasarkan hasil pengamatan dan juga data hasil wawancara tentang aspek daya tanggap dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan menunjukkan bahwa daya tanggap kepala sekolah dan juga guru dalam mengakomodasi berbagai masukan orang tua siswa dalam pengembangan sekolah cukup baik dan juga terjalin dengan efektif melalui pertemuan orang tua siswa dengan pihak sekolah pada setiap rapat komite.

### **Kehandalan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan**

Dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari kepemimpinan yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan oleh individu dalam suatu organisasi. Kepala sekolah dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan dunia pendidikan yang terus berkembang. Berdasarkan hasil pengamatan dan juga hasil wawancara tentang aspek kehandalan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan belum terbentuk secara maksimal. Kondisi belum terwujudnya aspek kehandalan yang dapat menjadi aspek keunggulan SMPN Satap 3 Bungku Selatan dengan sekolah negeri lainnya di Kecamatan Bungku Selatan tidak terlepas dengan kedudukan SMPN Satap 3 Bungku Selatan yang masih relatif baru berdiri sendiri menjadi sekolah negeri sehingga menjadi aspek yang mempengaruhi dalam melahirkan keunggulan dibanding dengan sekolah negeri lainnya di Kecamatan Bungku Selatan, namun demikian kedudukan SMPN Satap 3 Bungku Selatan yang berada dekat dengan tempat tinggal para siswa pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai salah satu aspek yang dapat diunggulkan pada saat ini. Dengan demikian pada tingkat aspek kehandalan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan belum maksimal terlaksana.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan data dan hasil pembahasan dalam penelitian ini yaitu tentang kreativitas kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan maka penulis memberikan kesimpulan bahwa kreativitas kepala sekolah SMPN Satap 3 Bungku Selatan mencakup upaya meningkatkan profesionalisme guru, meningkatkan mutu sarana dan prasarana, meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan meningkatkan prestasi siswa serta menumbuhkan budaya positif dilingkungan dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga kepada Ibu Kabiba, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing I dan bapak Asrul, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing II yang telah sabar dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberi bimbingan dan arahan kepada penulis hingga terselesaikannya hasil penelitian ini dengan baik. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat-Nya dan memberikan rezeki yang baik kepada bapak dan ibu beserta keluarga tercinta, Aamiin.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Darmawan, Bowang. 2014. *Manajemen Sarana dan Prasarana Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan*. Jurnal Pelopor Pendidikan, Vol. 6, No. 2, hlm. 93-102.
- Maryani, E. 2011. *Pengembangan Program Pembelajaran IPS untuk Meningkatkan Keterampilan Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Mulyasa, E. 2009. *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, strategi dan Implementasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Semiawan, Conny R. 2009. *Kreativitas dan Keberbakatan*. Jakarta : PT. Indeks
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarma, Momon. 2014. *Mengembangkan Keterampilan Berfikir Kreatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, Dedi. 2001. *Kreativitas, Kebudayaan, dan Perkembangan Iptek*. Bandung: Alfabeta.
- Swarma, Al Muchtar. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan IPS*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri