**Pengaruh Kompetensi Manajerial dan Kewirausahaan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Kabupaten Ciamis**

1. Variabel Kompetensi Kompetensi Kepala Sekolah (X­1,2)

| No. | Jenis Kompetensi Kepala Sekolah | Indikator | Item Pertanyaan | No. Soal | Bentuk | Partisipan |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Kompetensi Manajerial (X1) | 1. Menyusun rencana-rencana sekolah
 | Kepala Sekolah kurang memahami rencana tahunan sekolah dengan benar yang mencakup rencana pendidikan, biaya, dan sumber dana. | 13 | Skala Likert | Guru |
|  | Adanya kemampuan Kepala Sekolah dalam menyusun rencana strategis sekolah dengan benar yang mencakup rencana pendidikan, biaya-biaya, dan sumber pembiayaan. | 14 | Skala Likert |  |
| 1. Pengembangan organisasi lembaga sekolah
 | Kepala Sekolah memahami fungsi sekolah dan pengembangan struktur organisasi sekolah. | 15 | Skala Likert | Guru |
|  | Adanya kemampuan kepala sekolah dalam mengembangkan struktur organisasi sekolah yang sesuai dengan fungsi / kebutuhan sekolah. | 16 | Skala Likert |  |
| 1. Memimpin sekolah dalam upaya memberdayakan segala sumber daya yang dimiliki
 | Kepala Sekolah kurang memahami cara-cara memimpin guru dan staf TU untuk mencapai visi, misi dan tujuan sekolah. | 17 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah melaksanakan cara-cara memimpin warga sekolah untuk mencapai visi, misi dan tujuan sekolah. | 18 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan dari setiap perubahan-perubahan dan pengembangannya
 | Kepala Sekolah memahami pengelolaan perubahan dan pengembangan sekolah menuju pembelajaran yang efektif. | 19 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah mengelola perubahan dan pengembangan sekolah menuju organisasi pembelajaran yang kurang efektif. | 20 | Skala Likert |  |
| 1. Mengendalikan diri dalam Membentuk iklim serta budaya dalam organisasi sekolah kreatif dan inovatif
 | Kurangnya kemampuan kepala sekolah dalam memahami cara mengubah pola pikir, pola hati (niat/keinginan), dan pola perilaku. | 21 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah melakukan perubahan pola pikir, pola hati (niat/keinginan) dan pola perilaku yang diperlukan untuk mendukung iklim akademik. | 22 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan pendidik dan tenaga kependidikan yang optimal
 | Kepala Sekolah memahami teori dan praktek penilaian kinerja guru. | 23 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah menerapkan strategi yang tidak tepat dalam melakukan supervisi pembelajaran guru. | 24 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah
 | Kepala Sekolah memahami perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana sekolah guna pembelajaran peserta didik sesuai dengan aturan pemerintah. | 25 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah melakukan perencanaan dan pengelolaan penggunaan fasilitas sarana dan prasarana sekolah yang tertib dengan baik.  | 26 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan koordinasi antar sekolah dengan masyarakat melalui komite sekolah
 | Kepala Sekolah menggunakan sumber daya masyarakat untuk meningkatkan layanan akademis peserta didik. | 27 | Skala Likert | Guru |
|  | Kurangnya kemampuan Kepala Sekolah dalam memahami penyusunan rencana program hubungan sekolah- masyarakat dengan menggunakan sumber daya di masyarakat secara efektif. | 28 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan peserta didik dalam proses penyelenggaraan penerimaan peserta baru, pembagian kelas, proses pembelajaran, penyaluran minat dan bakat serta pengembangan kapasitas peserta didik lainnya
 | Kepala Sekolah memahami pengelolaan Penerimaan Peserta Didik Baru yang sesuai dengan prosedur/peraturan yang ditetapkan. | 29 | Skala Likert | Guru |
|  | Kurangnya kemampuan kepala sekolah dalam memahami pengelolaan pembinaan kesiswaan yang efektif dengan baik. | 30 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan dalam rangka pengembangan kurikulum melalui tim
 | Kepala Sekolah kurang memahami dalam melakukan pengembangan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP), program kegiatan pembelajaran dan evaluasi KTSP secara kontinyu yang sesuai dengan aturan yang berlaku. | 31 | Skala Likert | Guru |
|  | Adanya kemampuan kepala sekolah dalam memahami program kegiatan pembelajaran yang sesuai dengan KTSP. | 32 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan dana pendidikan yang dimiliki sekolah
 | Kepala Sekolah kurang memahami penyusunan RAPBS (Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah) yang dapat dipertanggungjawabkan dengan melibatkan semua komponen sekolah, baik guru, staf atau pengurus komite sekolah. | 33 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah menyusun pembukuan, dan membuat laporan pertanggungjawaban keuangan yang efektif, transparan dan akuntabel setiap tahun secara kontinyu di sekolah. | 34 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan ketatausahaan di sekolah dalam rangka mendukung proses penyelenggaraan Pendidikan
 | Kepala Sekolah memahami penataan kearsiapan hasil belajar peserta didik, yang memungkinkan peserta didik mudah untuk dilayani kebutuhannya. | 35 | Skala Likert | Guru |
|  | Adanya kemampuan kepala sekolah dalam memahami pengelolaan tata kearsipan hasil belajar peserta didik. | 36 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan unit layanan tertentu seperti Layanan Bimbingan dan Konseling
 | Kepala Sekolah kurang memahami pengembangan unit-unit layanan khusus (UKS, perpustakaan, laboratorium, kantin, bimbingan konseling, transportasi, dan sejenisnya) yang sesuai dengan kebutuhan sekolah. | 37 | Skala Likert | Guru |
|  | Adanya kemampuan kepala sekolah dalam memahami pengelolaan unit-unit layanan khusus sekolah yang efektif dengan baik. | 38 | Skala Likert |  |
| 1. Pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan sekolah
 | Kepala Sekolah kurang memahami pengembangan sistem informasi (*data based*) sekolah. | 39 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala sekolah mengelola sistem informasi yang bisa mendukung penyusunan program dan pengambilan keputusan yang tepat secara kontinyu dengan baik di sekolah. | 40 | Skala Likert |  |
| 1. Mengelola informasi sekolah yang dimiliki
 | Adanya kemampuan kepala sekolah dalam memahami pentingnya program/penyediaan fasilitas teknologi informasi untuk memperluas akses informasi bagi seluruh warga sekolah, misalnya telepon, komputer, internet, dan sejenisnya. | 41 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah kurang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi bagi peningkatan pembelajaran dan manajemen yang efektif. | 42 | Skala Likert |  |
| 1. Melaksanakan kegiatan pengawasan dan evaluasi serta pelaporan-pelaporan kegiatan
 | Kepala Sekolah kurang memahami program MONEV terhadap semua program kegiatan di sekolah dengan terencana dan sistematis. | 43 | Skala Likert | Guru |
|  |  |  | Kepala Sekolah melaksanakan MONEV secara terencana dan sistematis. | 44 | Skala Likert |  |
| 5 | Kompetensi Kewirausahaan (X5) | 1. Menciptakan inovasi yang berguna bagi pengembangan sekolah
 | Kepala sekolah mengambil peran dalam merealisasikan gagasan baru di sekolah dalam layanan akademik. | 57 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah menerapkan program-program yang kurang inovatif di bidang kurikulum dan pengajaran, sarana prasarana, humas kepeserta didikan, atau bidang garapan sekolah lainnya yang bisa meningkatkan layanan akademik. | 58 | Skala Likert |  |
| 1. Bekerja keras untuk mencapai keberhasilan sekolah
 | Kepala sekolah mengembangkan program-program pembelajaran dengan guru. | 59 | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah menerapkan program-program pembelajaran sampai berhasil mencapai tujuan. | 60 | Skala Likert |  |
| 1. Memiliki motivasi yang kuat untuk sukses dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya
 | Kepala sekolah memiliki kemauan dan semangat untuk mencapai kesuksesan dalam layanan akademik yang optimal kepada para peserta didik. |  | Skala Likert | Guru |
|  | Kepala Sekolah tidak memiliki strategi untuk memberikan layanan akademik yang optimal kepada para peserta didik | 61 | Skala Likert |  |

1. Variabel Layanan Akademik (Y)

| DimensiLayanan | Indikator | Item Pertanyaan | No Soal | Bentuk | Partisipan |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Keandalan

(*realiability*) | 1. Memberikan layanan seperti yang dijanjikan
 | Kepala sekolah memberikan layanan akademik kepada peserta didik sesuai dengan apa yang dijanjikan. | 62 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Sarana dan prasarana di sekolah yang mendukung pembelajaran sesuai dengan disampaikan oleh kepala sekolah | 63 | Skala Likert |  |
|  | 1. Ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan
 | Sekolah ini memerlukan bantuan tenaga dan pemikiran kepada institusi lain bila mendapatkan masalah layanan akademik. | 64 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Sekolah kami tidak melakukan diskusi antar warga sekolah dari setiap kekurangan layanan akademik yang diberikan kepada peserta didik. | 65 | Skala Likert |  |
|  | 1. Melakukan layanan dengan benar pada kali pertama
 | Keluhan atau kekecewaan dari layanan yang diberikan kepala sekolah terhadap peserta didik dapat dikurangi dengan kompetensi kepala sekolah yang dimiliki. | 66 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Peserta didik kurang mendapatkan layanan yang baik bagi pengembangan dirinya di masa depan. | 67 | Skala Likert |  |
|  | 1. Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan
 | Guru-guru memberikan materi pembelajaran sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan | 68 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Siswa melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan | 69 | Skala Likert |  |
|  | 1. Mempertahankan catatan bebas kesalahan
 | Penilaian hasil pembelajaran siswa disesuaikan dengan kemampuan hasil belajarnya | 70 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Pencatatan penilaian pada dokumen penilaian disesuaikan dengan perolehan nilai peserta didik masing-masing | 71 | Skala Likert |  |
|  | 1. Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan
 | Guru atau tenaga tata usaha tidak memiliki kemampuan dalam memberikan jawaban yang baik atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan masyarakat atau media atas layanan akademik yang diberikan pada peserta didik. | 72 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Siswa mendapatkan layanan yang baik atas keluhan dan pertanyaan mereka dalam kekurangan pembelajaran mereka. | 73 | Skala Likert |  |
| 1. Daya Tanggap

(*responsiveness*) | 1. Memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan
 | Adanya sosialisasi yang dilakukan pihak sekolah kegiatan pembelajaran yang akan dilakukan dalam satu semester atau satu tahun kepada peserta didik. | 74 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Kepala sekolah menyampaikan rencana kegiatan penilaian (PAS atau PAT) kepada peserta didik sebelum pelaksanaan kegiatan dimulai. | 75 | Skala Likert |  |
|  | 1. Layanan yang cepat kepada pelanggan
 | Kekurangan atas kebutuhan sarana dan prasana pembelajaran peserta didik dapat dipenuhi dengan segera sesuai ketentuan. | 76 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Sekolah kurang tanggap terhadap siswa yang memiliki kekurangan kemampuan dalam belajar | 77 | Skala Likert |  |
|  | 1. Kesediaan untuk membantu pelanggan
 | Kepala sekolah memberikan bantuan atas keluhan dan kesulitan peserta didik dalam pembelajaran melalui bimbingan konseling | 78 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Pihak sekolah kurang memantau perkembangan pembelajaran siswa | 79 | Skala Likert |  |
|  | 1. Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan
 | Kepala sekolah merespon atas segala permintaan peserta didik/masyarakat dalam layanan pembelajaran berdasarkan prioritas. | 80 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Sekolah menyediakan unit-unit layanan atas keluhan dalam kesulitan pembelajaran.  | 81 | Skala Likert |  |
| 1. Kepastian

(*assurance*) | 1. Karyawan yang menanamkan kepercayaan pada pelanggan
 | Warga sekolah menunjukan bukti keberhasilan sekolahnya dengan berbagai prestasi yang diraih serta alumni yang sukses  | 82 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Motivasi belajar diberikan kepada peserta didik untuk keberhasilan mereka di masa depan | 83 | Skala Likert |  |
|  | 1. Membuat pelanggan merasa aman dalam bertransaksi
 | Tidak terdapat tata tertib di sekolah yang memberikan rasa aman kepada semua peserta didik | 84 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Pihak sekolah menjamin kepada peserta didiknya tidak ada pemalakan antar peserta didik | 85 | Skala Likert |  |
|  | 1. Karyawan yang sopan secara konsisten
 | Guru dan staf tata usaha tidak memberikan salam, senyum, dan sapa kepada peserta didik ketika bertemu. | 86 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Guru menyampaikan sesuatu kepada peserta didik dengan tutur kata yang baik dan penuh teladan. | 87 | Skala Likert |  |
| 1. Empati

(*Empathy*) | 1. Memberi perhatian individu kepada pelanggan
 | Guru memperhatikan setiap aktivitas peserta didik di sekolah melalui perkembangan sikap dan karakternya. | 88 | Skala Likert | Guru |
|  | 1. Karyawan yang berurusan dengan pelanggan dengan cara yang penuh perhatian
 | Wali kelas kurang memberikan pembinaan dan bimbingan perkembangan belajar kepada setiap individu peserta didiknya. | 89 | Skala Likert | Guru |
|  | 1. Mempertimbangkan kepentingan terbaik pelanggan
 | Sekolah ini tidak memberikan berbagai pilihan ekstrakurikuler untuk pengembangan potensi dirinya. | 90 | Skala Likert | Guru |
|  | 1. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggannya
 | Warga sekolah paham apa yang dibutuhkan oleh peserta didik untuk masa depan mereka | 91 | Skala Likert | Guru |
|  | 1. Jam kerja yang nyaman
 | Jadwal pembelajaran yang disusun oleh tim memberikan rasa nyaman untuk dilaksanakan oleh guru-guru dan peserta didiknya. | 92 | Skala Likert | Guru |
| 1. Berwujud

(*tangible*) | 1. Peralatan modern
 | Sekolah kurang memiliki berbagai sarana dan prasarana yang modern untuk belajar | 93 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Bantuan sarana dan prasarana yang terbaru memberikan bantuan dalam proses pembelajaran siswa | 94 | Skala Likert |  |
|  | 1. Fasilitas yang menarik secara visual
 | Fasilitas belajar siswa yang dimiliki kurang menarik dan membosankan. | 95 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Banyak fasilitas belajar siswa sulit digunakan sebagai media ajar | 96 | Skala Likert |  |
|  | 1. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
 | Guru dan staf TU berpakaian kekinian, rapi, sopan, wangi dan bersih | 97 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Tutur kata yang disampaikan kepala sekolah dan guru kurang mencirikan keprofesionalannya dalam bekerja | 98 | Skala Likert |  |
|  | 1. Materi yang secara visual menarik terkait dengan layanan
 | Dalam memberikan materi pembelajaran, guru tidak dibantu dengan fasilitas belajar yang menarik dan tidak membosankan baik untuk guru maupun peserta didik. | 99 | Skala Likert | Guru |
|  |  | Fasilitas media ajar bantuan pemerintah membantu siswa dalam memahami materi pembelajaran | 100 | Skala Likert |  |