

STRATEGI DIREKTUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PESERTA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KETERAMPILAN PELAUT DI POLITEKNIK PELAYARAN MALAHAYATI

Fazri Hermanto

Program Studi Nautika, Politeknik Pelayaran Malahayati, Aceh besar, Indonesia

Email: fazrihermanto@poltekpelaceh.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: perumusan program, pelaksanaan manajemen, dan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Direktur dalam menjalankan manajemen dan meningkatkan profesional instruktur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Subjek penelitian ini Direktur, kasubag-kasubag, instruktur, dosen, peserta diklat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Program Direktur dalam meningkatkan pelayanan terhadap peserta diklat, mekanisme perumusannya diawali dengan mencari tahu latar belakang budaya dan sosial, dan musyawarah antara pemangku kepentingan seperti kasubag, instruktur, dosen. Program-program yang disusun, program jangka panjang, menengah dan jangka pendek, dan semua program ini berpedoman kepada peraturan Kementerian Perhubungan serta petunjuk dari IMO (*International Maritime Organization*). Semua ini sudah ada dalam manajemen Direktur yang tertuang di dalam program Direktur untuk meningkatkan pelayanan. (2) Direktur melaksanakan manajemen direktur untuk meningkatkan pelayanan dengan cara Direktur menerapkan manajemen itu kepada diri sendiri sebagai contoh untuk bawahannya dan Direktur melakukan pendekatan-pendekatan untuk meningkatkan profesional instruktur

Kata Kunci: Manajemen, Direktur, dan Kemampuan Profesional Dosen

Abstract

This research aims to find out: program formulation, management implementation, and the obstacles faced by the Director in carrying out management and improving the instructor's professionalism. This study uses a descriptive method with a qualitative approach—data collection techniques: observation, interviews, and documentation studies. The subjects of this research are directors, sub-sections, instructors, lecturers, and training participants. The study results show that: (1) Program Director in improving services to training participants, the mechanism of its formulation begins with finding out the cultural and social background, and deliberation between stakeholders such as sub-section heads, instructors, lecturers. The programs that are prepared are long-term, medium-term, and short-term programs, and all of these programs are guided by the regulations of the Ministry of Transportation and instructions from the IMO (International Maritime Organization). All of this is already in the management of the Director as stated in the Director's program to improve services. (2) The Director implements director management to improve service by the Director applying the management to himself as an example for his subordinates, and the Director takes approaches to improve the instructor's professionalism

Keywords: Management, Leader Ship, and Professional Lecturer.

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Adanya kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan selalu berupaya untuk meningkatkan mutu, sehingga unggul dalam persaingan tersebut (Sulastri, 2017; Sumarmi & Rostini, 2019).

Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem Tersedianya lembaga pendidikan tinggi yang dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi semakin meningkat, sehingga sebagai sektor strategis Pendidikan tinggi menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi (Rinaldi, 2019; Udjang & Subarjo, 2019). Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika

pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Kepemimpinan dalam institusi sangat penting untuk dicapai tujuan institusional. Kepemimpinan seseorang di sekolah adalah salah satu faktor yang menentukan langkah sebuah sekolah. Kepemimpinan adalah suatu kegiatan untuk mempengaruhi orang agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Kartono, 2011). Cara dan pola perilaku para pemimpin ditentukan oleh bawahan sebagai gaya kepemimpinan. Kepemimpinan sebagai kegiatan untuk mempengaruhi orang untuk mencapai tujuan institusi (Thoha, 2012)

Ciri kepemimpinan Direktur adalah memiliki moral kerja yang tinggi dan visioner ditandai dengan (1) memahami secara tepat berbagai segi kegiatan sekolah dengan menggunakan daya kognitif dan daya nalar secara teratur dan intensif; (2) responsif terhadap berbagai perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi; (3) keterampilan berkomunikasi secara efektif; (4) melihat kepentingan sekolah sebagai keseluruhan; (5) berpikir dan bertindak rasional serta objektif; dan (6) mampu menentukan prioritas secara tajam". Dengan adanya manajemen kepemimpinan kepala sekolah maka akan mampu meningkatkan profesional guru (Sagala, 2012:23). Faktor keberhasilan pemimpin dilihat dari cara seorang pemimpin dapat menciptakan situasi sehingga bawahannya muncul kesadaran untuk melakukan apa yang mereka inginkan (Rivai & Mulyadi, 2009).

Kepemimpinan transformasional mengacu pada pemimpin yang berhasil menggerakkan guru melampaui kepentingan pribadi secara langsung

melalui pengaruh ideal (karisma), inspirasi, stimulasi intelektual, atau pertimbangan individu (Salain, 2014).

Salah satu usaha yang digunakan untuk mewujudkan manusia seutuhnya ialah pendidikan tentunya dengan sistem Pendidikan yang dapat meningkatkan kualitas dari sumber manusia tersebut menjadi manusia yang unggul, oleh karena itu, Pendidikan Nasional yang berdasarkan Pancasila bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, kecerdasan, keterampilan, mempertinggi budi pekerti, memperkuat kepribadian, mempertebal semangat kebangsaan, dan cinta tanah air, agar menumbuhkan manusia-manusia pembangunan yang dapat membangun dirinya sendiri serta bersama-sama bertanggung jawab atas pembangunan bangsa.

Pelaut merupakan suatu pekerjaan yang membutuhkan keterampilan dan keahlian khusus untuk dapat bekerja diatas kapal, sehingga perlu adanya pelatihan khusus secara terperinci untuk setiap jenis pekerjaan diatas kapal. Kelemahan dari pada setiap Lembaga diklat saat ini adalah kurangnya inovasi dan akselerasi dalam memberikan pelayanan terhadap peserta diklat pelaut sehingga sering kali pelaut mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal dari Lembaga diklat.

Sehingga untuk menunjang kebutuhan para pelaut dalam mendapatkan pelatihan dan sertifikasi maka pelayanan terhadap peserta didik di Lembaga Pendidikan dan pelatihan itu harus selalu ditingkatkan karena harus mengikuti dengan perkembangan pelatihan yang mengacu kepada international Maritime Organization. Banyak upaya yang telah dilakukan oleh Kementerian Perhubungan guna untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan dan pelatihan khususnya di bidang kelautan. Badan Pengembangan Sumber Daya manusia Perhubungan yang merupakan Lembaga Eselon 1 di

bawah Kementerian Perhubungan telah banyak mengeluarkan perubahan peraturan di bidang pendidikan dan pelatihan kelautan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang hendak akan melaksanakan pendidikan dan pelatihan di lembaga diklat di bidang kelautan.

Politeknik Pelayaran Malahayati merupakan lembaga diklat di bawah Badan Pengembangan Sumber daya Manusia Perhubungan yang bergerak di bidang pendidikan dan pelatihan kepelautan, pada lembaga ini masyarakat dapat memperoleh 2 jenis Sertifikat yang berbeda yaitu *Certificate of Competence* (COC) dan *Certificate OF Proficiency* (COP).

Politeknik Pelayaran Malahayati dalam pelaksanaan diklatnya mengacu kepada kurikulum yang dikeluarkan oleh kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manuasia Perhubungan yang tertuang dalam peraturan kepala NOMOR: PK.09/BPSDMP-2017 tentang Kurikulum Program Pendidikan dan Pelatihan Keterampilan Pelaut yang mengacu kepada peraturan *Standart Training, Certification dan Wacthkeeping* (STCW) Amandemen 2010 Manila yang dikeluarkan oleh *International Maritime Organiszation*.

Dalam kaitannya dengan pelayanan terhadap masyarakat Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan beberapa peraturan terkait dengan standar pelayanan terhadap masyarakat diantaranya dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan. Oleh karena itu, peneliti memandang perlu adanya suatu strategi atau manajemen yang baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang pendidikan dan pelatihan keterampilan pelaut di Politeknik Pelayaran Malahayati.

Dari uraian di atas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul

“Strategi Direktur Dalam Meningkatkan Pelayanan Peserta Diklat Keterampilan Pelaut di Politeknik Pelayaran Malahayati”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: perumusan program, pelaksanaan manajemen, dan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Direktur dalam menjalankan manajemen dan meningkatkan profesionalitas dosen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu mendeskripsikan. Sugiyono (2015) “Penelitian kualitatif adalah proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan”. Tempat penelitian di Politeknik Pelayaran Malahayati. Teknik pengumpulan data berisi urutan procedural penggunaan alat penelitian. Jalannya penelitian berisi langkah-langkah yang dilakukan secara garis besar dari pengurusan ijin penelitian hingga penyusunan hasil laporan penelitian. Data dan informasi yang telah diperoleh peneliti selanjutnya, dianalisis dan diinterpretasikan mulai awal penelitian sampai akhir penelitian dengan merujuk landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data (mereduksi data), merangkum hal-hal pokok (display data) dan penarikan kesimpulan (verifikasi data). Dalam penelitian ini penelitian dilakukan di Politeknik Pelayaran Malahayati, dan adapun waktu penelitian dilakukan sejak Mei 2021 hingga Juli 2021. Subjek penelitian dalam ini merupakan sumber data guna mendapatkan informasi yang berhubungan dengan kepemimpinan

direktur dan peningkatan kemampuan pelaut melalui pelatihan. Subjek atau responden penelitian ini dilakukan pada Direktur atau kasubag-kasubag, instruktur-instruktur, dan peserta yang mengikuti pelatihan pada Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh.

Satori dan A’an (2014:215) mengemukakan bahwa: “Proses analisis data kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan”.

a. Reduksi Data (*Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data berfungsi untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi, juga untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut sehingga peneliti dapat menemukan pola dari data selama penelitian, pola tersebut selanjutnya disajikan pada laporan akhir penelitian.

c. *Conclusion drawing/verification*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Patilima (2013:92) menyatakan: “Pada analisis data kualitatif, kita membangun kata-kata dari hasil wawancara atau pengamatan terhadap data yang dibutuhkan untuk dideskripsikan dan dirangkumkan”. Artinya, pertanyaan bisa dibuat oleh peneliti untuk melihat hubungan antara berbagai tema yang

diidentifikasi, hubungan perilaku atau karakteristik individu seperti umur dan jenis kelamin dan lain sebagainya yang mana hal tersebut bersifat mendukung..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang strategi Direktur dalam meningkatkan pelayanan peserta diklat dalam meningkatkan keterampilan pelaut di Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh. Kesimpulan, implikasi dan saran secara rinci diuraikan sebagai berikut ini.

a. Program Direktur dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Peserta Diklat di Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Direktur untuk meningkatkan kompetensi profesional instruktur disusun pada setiap awal tahun pelajaran oleh tim pengembangan sekolah yang meliputi program tahunan dan program semester dan belum terdokumentasi dengan baik dan rapi. Program yang direncanakan adalah melakukan pembinaan kepada instruktur secara rutin.

Keberhasilan sekolah sangat ditentukan oleh keberhasilan pimpinannya dalam mengelola tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di sekolah. Pengelolaan dan manajemen tenaga kependidikan bertujuan untuk memberdayakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang nyaman dan menyenangkan. Peran direktur/kepala sekolah dan peningkatan kualitas SDM sangat penting, kepala sekolah merupakan komponen sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Perencanaan merupakan persiapan yang disusun dengan menggunakan segenap kemampuan penalaran bagi suatu tindakan yang akan dilakukan

untuk mencapai tujuan. Perencanaan yang merupakan suatu proses yang esensial dalam manajemen lembaga pendidikan. Usman (2013) "Perencanaan adalah sejumlah kegiatan yang ditentukan sebelumnya untuk dilaksanakan pada suatu periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan". Perencanaan mencakup hal yang luas, kompleks, serta membutuhkan banyak waktu. Adapun inti dari perencanaan adalah berupa perumusan tujuan dan pengkoordinasian cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan memiliki dua arti yang sangat penting. Yang pertama sekali adalah awal dari keseluruhan proses manajemen. Kedua, berfungsi mengarahkan segenap aktivitas dalam organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Lumban (2017) yang membahas bagaimana seharusnya kepala sekolah menerapkan gaya kepemimpinan di sekolah. Beberapa gaya kepemimpinan yang sesuai diterapkan oleh kepala sekolah yang terdiri dari kepemimpinan manajerial, kepemimpinan transformasional, kepemimpinan transaksional, kepemimpinan instruksional dan kepemimpinan positif.

Oleh karena itu, kepala sekolah tidak hanya menerapkan gaya kepemimpinan dalam mengelola sekolah tetapi harus mampu memadukan dan mengontekstualisasikan gaya kepemimpinan berdasarkan kebutuhan untuk mencapai tujuan sekolah.

Hasil penelitian Yenni DKK (2020) menyatakan bahwa peran utama kepala sekolah dalam mengembangkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan disekolah yaitu sebagai pendidik, motivator, manajer, administrator, supervisor, dan pemimpin.

b. Melaksanakan Manajemen Direktur dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Peserta Diklat

di Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen/program untuk meningkatkan kompetensi profesional instruktur diawali dengan menyampaikan pengarahan pada setiap awal semester. Dalam pelaksanaan kegiatan sekolah, Direktur berupaya untuk menciptakan kebiasaan dan situasi sekolah yang aman dan nyaman. Pengembangan kebiasaan sekolah diarahkan pada sasaran yang dapat diukur untuk mempermudah pencapaian peningkatan kompetensi profesional guru.

Direktur sebagai seorang top manager di sekolahnya memiliki manajemen yang sangat strategi sekali dalam menciptakan instruktur yang profesional, karena instruktur profesional sangat membutuhkan pemimpin dan kepemimpinan Direktur yang profesional juga. Karwati & Pariansa (2013) ada empat peran Direktur sebagai supervisor terhadap penciptaan profesionalisme guru adalah: (1) Menciptakan iklim kelembagaan yang kondusif dimana di Direktur harus mampu mendekati diri dan keterbukaan antara dosen dan Direktur, perasaan aman dan nyaman, terciptanya lingkungan belajar yang kondusif, serta mengoptimalkan kesejahteraan guru; (2) Memberikan peluang dan kesempatan bagi bagi optimalisasi potensi guru memberikan peluang dan kesempatan terhadap peningkatan potensi guru. Dalam hal ini Direktur sebagai top manager harus melibatkan guru, tanpa adanya tekanan. Direktur akan memberikan kesempatan erhadap guru-guru yang berkreasi dan berinovasi sehingga guru tersebut dapat mengoptimalkan kemampuannya; (3) Optimalisasi manajemen kepemimpinan manajemen Direktur sangat berpengaruh terhadap proses profesional guru, dimana disini Direktur adalah sebagai konduktor, motivator dan koordinator; (4) Pelaksanaan supervisi

klinis adapun tujuan dari pada supervisi klinis ini sendiri adalah untuk meningkatkan kemampuan dasar guru yang berkaitan dengan kompetensi mengajarnya.

Perumusan program yang akan di laksanakan, baik itu program semesteran, dan tahunan yang berkaitan dengan masalah waktu maka kepala sekolah akan mendiskusikan dengan instruktur-instruktur atau bisa dikatakan pelatih-pelatih yang ada. Ini membuktikan bahwa kepala sekolah secara terbuka untuk bermusyawarah dalam merumuskan program-program peningkatan kemampuan pelaut dari pada peserta didik.

Peran pelatih sangat penting dalam upaya membantu tercapainya tugas pemimpin untuk meningkatkan kualitas SDM, pemimpin sebagai pengarah dan fasilitator dalam memenuhi kebutuhan yang pada dasarnya melekat pada seorang pemimpin diantaranya otonomi, ketertarikan, dan kompetensi (Taylor, Passarelli, & Oosten, 2017)

Program Direktur untuk meningkatkan kemampuan pelaut pada peserta didik telah disusun dengan baik dan efisien, baik itu program terhadap peserta didik, pendidik, dan pegawai yang ada dilingkungan Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh. Program yang direncanakan adalah melakukan pendekatan kepada semua pihak terlebih kepada peserta didik, karena mereka adalah pelanggan, program meningkatkan kemampuan pelaut terhadap pendidik dan peserta didik melalui pelatihan-pelatihan seperti diklat, setimulasi dan sebagainya, program memberikan fasilitas yang nyaman, dan membentuk program baru yaitu meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris kepada peserta didik

KESIMPULAN

1. Program Direktur untuk meningkatkan kemampuan pelaut pada

peserta didik telah disusun dengan baik dan efisien, baik itu program terhadap peserta didik, pendidik, dan pegawai yang ada di lingkungan Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh. Program yang direncanakan adalah melakukan pendekatan kepada semua pihak terlebih kepada peserta didik, karena mereka adalah pelanggan, program meningkatkan kemampuan pelaut terhadap pendidik dan peserta didik melalui pelatihan-pelatihan seperti diklat, simulasi dan sebagainya, program memberikan fasilitas yang nyaman, dan membentuk program baru yaitu meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris kepada peserta didik.

2. Pelaksanaan manajemen untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta diklat kemampuan pelaut terhadap peserta didik itu diawali dengan menyampaikan pengarahan pada awal semester. Dalam melaksanakan kegiatan sekolah, Balai Sekolah melakukan pendekatan kekeluargaan, dan sanksi. Kegiatan yang dilaksanakan belum semuanya terdapat instrumen yang lengkap dan tentunya belum bisa berjalan dengan semestinya sebagaimana yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Djam'an, S. dan A'an, K. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Engkoswara. H & A'an, K. 2015. *Administrasi Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.
- International Maritime Organization (IMO). 2011. *Standar Training, Certification dan Watchkeeping (STCW) Amendements 2010: United Kingdom*. CPI Books Limited.
- Kartini Kartono. 2011. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: PT. RajawaliGrafindo Persada.
- Karwati, dan Euis. 2013. *Kinerja dan Profesionalisme Kepala Sekolah Membangun Sekolah yang Bermutu*. Alfabeta: Bandung.
- Lumban Gaol, N. T. (2017). Teori dan Implementasi Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(2), 213-219. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2017.v4.i2.p213-219>
- Marzuwan. 2016. *Kepemimpinan Kepala Sekolah Sebagai Manajer dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 1 Meureudu*. *Jurnal Administrasi Pendidikan Unsyiah*. 4. (3). 23-24.
- Mulyasa. 2013. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Peraturan Kepala BPSDM Perhubungan tentang Kurikulum Program Pendidikan dan Pelatihan Keterampilan Pelaut (No. PK.09/BPSDMP-2017). Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman standar pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan (No. 19 tahun 2017). Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta.
- Priansa, D.J. 2014. *Manajemen Peserta Didik dan Model Pembelajaran*. Alfabeta: Bandung.
- Sagala, H.S. 2014. *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Sulastri, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Implikasinya pada Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i1.491>

- Miftah Thoha. 2012. Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rinaldi, M. (2019). Pengaruh Motivasi Belajar dan Disiplin Belajar terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa. NIAGAWAN, 8(3), 148. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i3.15573>
- Mulyadi dan Rivai (2009) Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta cetakan kesembilan.
- Taylor, S. N., Passarelli, A. M., & Van Oosten, E. B. (2019). Leadership coach effectiveness as fostering self-determined, sustained change. *The Leadership Quarterly*, 30(6), 101313.
- Yenni, Y., Lian, B., & Sari, A. P. (2020). Peran Instructional Leadership Kepala Sekolah untuk Meningkatkan Profesionalisme Guru. *Journal of Education Research*, 1(3), 295-300.