

ABSTRAK

Kualitas layanan pendidikan di SMK Telkom Malang berperan penting dalam kepuasan siswa dan orang tua. Namun, penurunan jumlah pendaftar dalam tujuh tahun terakhir serta temuan survei siswa menunjukkan ketidakpuasan terhadap kepemimpinan visioner dan budaya organisasi. Penelitian ini menganalisis pengaruh kepemimpinan visioner dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pendidikan guna mengidentifikasi area perbaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan visioner dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pendidikan di SMK Telkom Malang. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan siswa dan daya tarik sekolah. Hasilnya diharapkan memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola dalam mengoptimalkan layanan pendidikan.

Pendekatan kuantitatif dengan metode survei digunakan untuk mengukur hubungan antara kepemimpinan visioner, budaya organisasi, dan kualitas layanan pendidikan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan teknik proportionate stratified random sampling dari populasi siswa kelas X, XI, dan XII sebanyak 1.465 siswa. Sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 8%, sehingga diperoleh 141 responden. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kepemimpinan visioner dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pendidikan di SMK Telkom Malang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan visioner dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pendidikan, baik secara parsial maupun simultan. Uji regresi linear berganda mengonfirmasi bahwa kedua variabel tersebut memiliki kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan di SMK Telkom Malang.

Untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, SMK Telkom Malang perlu memperkuat kepemimpinan visioner dengan memastikan komunikasi visi yang lebih jelas, konsistensi dalam kebijakan, serta pemberdayaan tenaga pendidik. Selain itu, budaya organisasi yang mendukung inovasi dan kedisiplinan harus terus dikembangkan agar menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif.

Kata kunci: Kepemimpinan Visioner, Budaya Organisasi, Kualitas Layanan