

**STRATEGI KAIZEN DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
ADMINISTRASI DI MAN 1 KABUPATEN CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Disusun Oleh
Syaikhhan Labib (2281090074)

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYBER SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2025**

ABSTRAK

**SYAIKHAN LABIB : STRATEGI KAIZEN DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
ADMINISTRASI DI MAN 1 KABUPATEN
CIREBON**

Peningkatan mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon melalui perbaikan berkelanjutan, peningkatan kompetensi layanan administrasi, dan pemanfaatan teknologi. Penerapan strategi ini mampu menciptakan layanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif, meskipun masih terdapat hambatan berupa keterbatasan sarana serta kemampuan teknologi dan layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan strategi Kaizen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Kaizen diterapkan melalui perencanaan program peningkatan mutu, pelaksanaan prinsip 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*), serta evaluasi berkala melalui monitoring dan rapat koordinasi. Penerapan Kaizen menunjukkan adanya peningkatan mutu layanan administrasi pada aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sehingga pelayanan menjadi lebih tertib, cepat, akurat, dan responsif. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, kerja sama tim, kompetensi layanan administrasi, dan pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan sarana, tingginya beban kerja, dan resistensi terhadap perubahan.

Kata Kunci : Strategi Kaizen, 5S, Mutu Layanan, Administrasi, Servqual, Madrasah.

ABSTRACT

SYAIKHAN LABIB: KAIZEN STRATEGY IN IMPROVING THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE AT MAN 1 CIREBON REGENCY

Improving the quality of administrative services at MAN 1 Cirebon Regency through continuous improvement, enhancing administrative service competencies, and utilizing technology. The implementation of this strategy is able to create faster, more accurate, and responsive services, although there are still obstacles such as limited facilities and the capability of technology and administrative services. This study aims to analyze the implementation of the Kaizen strategy in improving the quality of administrative services at MAN 1 Cirebon Regency. The research uses a qualitative approach with a case study method through observation, interviews, and documentation. The results show that the Kaizen strategy is applied through planning quality improvement programs, implementing the 5S principles (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, and Shitsuke), as well as periodic evaluations through monitoring and coordination meetings. The implementation of Kaizen shows an improvement in the quality of administrative services in terms of physical evidence, reliability, responsiveness, and assurance.

Keywords : Kaizen Strategy, 5S, Service Quality, Administrative, Servqual, Madrasah.

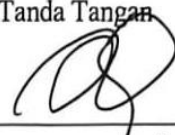
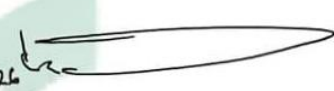
UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **“Strategi Kaizen dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon”** oleh Syaikh Labib, NIM 2281090074, telah dimunaqosyahkan pada hari Rabu tanggal 17 Juni 2026 di hadapan dewan penguji dan dinyatakan **LULUS**.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan MPI Dr. Hj. Atikah Syamsi, M.Pd.I NIP. 198404132011012010	<u>23-06-2026</u>	
Sekretaris Jurusan Durtam, S.Ag, M.Pd.I NIP. 197406262007011035	<u>22-06-2026</u>	
Penguji 1 Dr. H. Suhatma, M. Pd NIP. 196510071992031003	<u>22-06-2026</u>	
Penguji 2 Nur Salim, M. Pd.I NIP. 197805192023211008	<u>22-06-2026</u>	
Pembimbing 1 Dr. Nida Nurjunaedah, MA NIP. 197601082005012008	<u>22-06-2026</u>	
Pembimbing 2 Sigit Santoso, S.Hum, M.Pd.I NIP. 198202042017103101	<u>23-06-2026</u>	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan


Dr. H. Saifuddin, M.Ag
NIP. 19720107 200312 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN
STRATEGI KAIZEN DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
ADMINISTRASI DI MAN 1 KABUPATEN CIREBON

Disusun oleh:
Syaikhhan Labib
Nim. 2281090074

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Nida Nurjunaedah, MA
NIP. 19760108200501200



Sigit Santoso, S.Hum, M.Pd.I
NIP.198202042017103101

Mengetahui
Plh. Ketua Jurusan Manajemen pendidikan islam



Dr. Hj. Atikah Syamsi, M.Pd.I
NIP. 198404132011012010

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Ketua Jurusan MPI
Universitas Islam
Negeri Siber Syekh
Nurjati Cirebon,
Ditempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : Syaikh Labib

Nim : 2281090074

Judul : STRATEGI KAIZEN DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
ADMINISTRASI DI MAN 1 KABUPATEN CIREBON

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk *dimunaqosyah kan*.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Cirebon, 10 Juni 2026

Pembimbing I



Dr. Nida Nurjunaedah, M.A
NIP. 197601082005012008

Pembimbing II



Sigit Santoso, S.Hum., M.Pd.I
NIP. 19780519 202321 1 008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syaikh Labib

Nim : 2281090074

Judul : STRATEGI KAIZEN DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
ADMINISTRASI DI MAN 1 KABUPATEN CIREBON

Denganini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya peneliti (S1) di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman penulisan karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya yang saya buat, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya dengan peraturan yang berlaku.

Cirebon, 10 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Syaikh Labib

MOTTO

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”.

-Syaikh Labib-



BIODATA PENULIS



Nama : Syaikh Labib
TTL : Cirebon, 9 Februari 2004
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Tunggal Pegagan-Kempek Rt/
Rw 004/004 Desa Pegagan
Kecamatan Palimanan Kabupaten
Cirebon

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

2010-2016 : Sekolah Dasar Negeri (SDN) 3 Pegagan
2016-2019 : Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 4
2019-2022 : Madrasah Aliyah (MA) Nahdhatul Umam Kempek
2022-2026 : Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
(UINSSC)

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur yang sangat mendalam kepada Allah SWT yang telah meridhoi dan mempermudah segalanya dalam penyusunan skripsi ini yang ku persembahkan untuk:

1. **Kepada Ayah, Mahmud.** Terima kasih atas segala usaha, pengorbanan, dan dukungan, khususnya dalam hal biaya pendidikan yang memungkinkan perjalanan akademik ini berlangsung hingga selesai. Ketulusan, kerja keras, dan komitmen Ayah menjadi fondasi yang kuat sehingga pencapaian ini dapat terwujud. Semoga setiap pengorbanan Ayah mendapat balasan terbaik dari Allah SWT dan menjadi ladang pahala yang terus mengalir.
2. **Kepada Ibu tercinta, Minakul Fitriah.** Terima kasih atas doa yang senantiasa menyertai setiap langkah, kasih sayang yang tak pernah putus, serta kesabaran yang menjadi penopang sepanjang perjalanan akademik ini. Dukungan dan doa Ibu memberikan ketenangan dan semangat di setiap langkah. Semoga segala kebaikan, kesabaran, dan cinta Ibu dibalas dengan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan yang berlimpah dari Allah SWT.
3. **Untuk diri sendiri, Syaikh Labib.** Skripsi ini adalah bukti dari ketekunan, disiplin, dan keteguhan diri dalam menghadapi perjalanan panjang yang penuh tantangan. Setiap langkah yang diambil, setiap malam yang dihabiskan untuk menulis dan merevisi, setiap hambatan yang muncul, semua dijalani sendiri dengan kesadaran penuh akan tanggung jawab. Perjuangan ini tidak selalu mudah banyak rintangan, ujian, dan kebingungan yang harus dihadapi. Namun, keberanian untuk tetap melangkah, kesabaran untuk menghadapi setiap tantangan, dan tekad untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, membuktikan kekuatan dan ketahanan diri sendiri. Skripsi ini menjadi saksi dari kesungguhan, konsistensi, dan ketekunan pribadi. Terima kasih kepada diri sendiri atas kesabaran, keteguhan, dan usaha yang tulus untuk menyelesaikan setiap proses. Setiap pencapaian yang berhasil diraih melalui perjalanan ini adalah hasil dari kerja keras, disiplin, dan dedikasi yang nyata, yang menjadi fondasi keberhasilan dan pengingat bahwa diri sendiri adalah pendukung paling setia sepanjang perjalanan akademik ini.

4. **Untuk orang yang tersayang di hidup penulis, Nabila Nisa Laeli Qodariah.**

Kepada orang tersayang dalam hidupku, terima kasih karena telah memberikan dukungan dan semua tenagamu untuk menghadapi orang sepertiku. Terima kasih untuk semua semangat yang kamu berikan, berkatmu aku mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Cinta dan motivasi yang telah kamu berikan mengajarku bagaimana mencintai diriku sendiri. Terima kasih sudah memberikan motivasi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ke Hadirat ALLAH SUBHANAHU WATA'ALA yang telah memberikan nikmat iman, islam, sehat, serta ketenangan sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul "Strategi Kaizen Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MAN 1 Kabupaten Cirebon" tepat pada waktunya. Shalawat serta salam, selalu tercurah limpahkan kepada sang kekasih, BAGINDA NABI MUHAMMAD SHALLALLAHU 'ALAIHI WASALLAM. Peneliti menyadari bahwa tidak mungkin rasanya skripsi ini terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta kasih sayang dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag; Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang sudah menjadi figur teladan kepemimpinan untuk para mahasiswanya dengan membuat berbagai kebijakan tegas.
2. Dr. H. Saifuddin, M.Ag; Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberikan kesempatan kepada para mahasiswanya untuk menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Ahmad Ripai, M.Pd; Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan kesempatan kepada para mahasiswanya untuk menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Nida Nurjunaedah, M.A; Dosen pembimbing skripsi I yang sangat berjasa dalam memperjuangkan akreditasi serta kemajuan jurusan tercinta. Beliau begitu sabar menghadapi peneliti, selalu memberikan senyum khas di setiap bimbingan, menciptakan suasana yang nyaman, serta memberikan dukungan, kemudahan, dan ilmu yang tidak ternilai harganya. Semoga bapak senantiasa sehat dan ilmunya menjadi manfaat bagi banyak orang
5. Sigit Santoso, S.Hum., M.Pd.I; Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah begitu sabar menghadapi peneliti, selalu ada dan bisa ketika peneliti ingin bimbingan. Bapak sangat mendukung progres

penyusunan skripsi yang dilakukan oleh peneliti dengan selalu memberikan nasihat, dukungan, kemudahan, serta ilmu yang tidak ternilai harganya.

6. H. Soif, S.Ag., M.Pd; Kepala Madrasah MAN 1 Kabupaten Cirebon beserta jajarannya yang sudah menerima kedatangan peneliti dengan sangat baik, memberikan izin dalam penelitian skripsi dan beserta meluangkan waktu untuk wawancara.
7. Soleh Nataremaja, S.Pd; Kepala TU MAN 1 Kabupaten Cirebon selaku pamong peneliti yang telah banyak membantu selama proses penelitian dalam membimbing, serta memberikan arahan dan dukungan hingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Ari Sembiring, S.E; Staf TU yang berkenan menjadi informan dan memberikan informasi yang sangat bermanfaat bagi penyusunan penelitian ini.
9. Zamzami, S.E; Staf TU yang telah bersedia meluangkan waktu untuk di wawancarai serta banyak membantu peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan
10. Ibu Alfi, S.Pd; Guru Kimia yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi terkait Mutu layanan.
11. Gito, S.Pd; selaku guru Biologi yang telah bersedia menjadi informan serta memberikan pandangan dan pengalaman sebagai pengguna layanan Administrasi.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTETNTITAS SKRIPSI	vi
MOTTO.....	vii
BIODATA PENULIS	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI STRATEGI KAIZEN	9
A. Kajian Teori Strategi Kaizen.....	9
1. Mutu Layanan	9
2. Strategi Kaizen dalam Meningkatkan Mutu Layanan	18
3. Faktor yang mendukung dan menghambat strategi Kaizen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi	26
4. Tenaga Admnistrasi Sekolah	29
5. Kompetensi Tenaga Administrasi	38

B. Penelitian Terdahulu.....	42
C. Kerangka Berpikir	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
A. Metode Penelitian	47
B. Waktu dan Tempat	48
C. Subjek Penelitian	48
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Teknik Analisis dan Pengumpulan Data.....	50
F. Keterbatasan penelitian.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian	52
B. Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN.....	78
A. Simpulan.....	78
B. Rekomendasi	79
C. Implikasi.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

DAFTAR GAMBAR	46
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	46
DAFTAR TABEL	48
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	48



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Profil MAN 1 Kabupaten Cirebon.....</i>	<i>83</i>
A. Sejarah singkat MAN 1 Kbupaten Cirebon	83
B. Struktur Organisasi.....	85
C. Identitas MAN 1 Kabupaten Cirebon	86
D. Visi, Misi Sekolah.....	86
E. Data jumlah dan kondisi peralatan	87
F. Sarana dan prasarana.....	88
<i>Lampiran 2 Pedoman Observasi, wawancara dan dokumentasi.....</i>	<i>89</i>
A. Pedoman observasi.....	89
B. Pedoman wawancara.....	90
C. Lembar dokumentasi.....	93
<i>Lampiran 3 persuratan</i>	<i>94</i>
A. Surat Izin Penelitian	94
B. Surat Balasan Sekolah SMK Al Hidayah Kota Cirebon.....	95
C. Kartu Bimbingan.....	96
<i>Lampiran 4 Dokumentasi</i>	<i>97</i>
A. Dokumentasi wawancara	97

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON