

**STRATEGI KEPEMIMPINAN KEPALA TATA USAHA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 3 CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) Pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah
dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
(UINSSC)



Disusun Oleh :

Nia Audiana Hakim

NIM : 2281090081

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M / 1447 H**

ABSTRAK

NIA AUDIANA HAKIM : Strategi Kepemimpinan Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon

Strategi kepemimpinan Kepala Tata Usaha dalam mengatasi kendala pelayanan administrasi. Penelitian ini dilatar belakangi atas pentingnya peran kepala tata usaha dalam mengelola administrasi pendidikan secara efektif dan efisien, terutama dalam kondisi keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tinggi, serta tuntutan administrasi berbasis digital yang terus berkembang. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan strategi kepemimpinan kepala tata usaha, kendala yang dihadapi, upaya tata usaha dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1.) strategi kepemimpinan yang dapat mengatasi pelayanan administrasi dengan menerapkan perencanaan kerja yang sistematis, pembagian tugas yang jelas, koordinasi intensif, pembinaan dan motivasi staf, serta evaluasi kinerja secara berkala. 2.) upaya kepala tata usaha dalam pelaksanaan administrasi. Kepala Tata Usaha juga menerapkan strategi penguatan komunikasi, peningkatan disiplin kerja, serta optimalisasi pengelolaan arsip dan administrasi berbasis digital untuk meningkatkan mutu pelayanan. 3.) kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan jumlah staf, beban kerja operator sekolah, adanya upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala melalui pembagian tugas yang proporsional, kerja sama tim, pemantauan berkelanjutan, serta pengembangan kompetensi tenaga administrasi kepemimpinan. Pelaksanaan administrasi yang baik dan efektif adalah salah satu elemen dalam penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon, kepala tata usaha memiliki peran penting untuk memastikan semua kegiatan administrasi berlangsung dengan teratur, terstruktur, terencana dan tepat waktu melalui pengelolaan tugas staff administrasi serta komunikasi yang aktif saat menghadapi kendala dalam pekerjaan. Dalam pelaksanaan administrasi terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh kepala tata usaha salah satunya dengan pengelolaan ijazah, dimana secara kewenangan menjadi tanggung jawab SD/MI, Namun dalam pelaksanaannya permasalahan tersebut dialihkan kepada madrasah sehingga bagian tata usaha tetap bertanggung jawab dalam penyelesaiannya.

Kata Kunci: strategi, kepemimpinan, tata usaha, pelayanan administrasi, madrasah.

ABSTRACT

NIA AUDIANA HAKIM: *The Leadership Strategy of the Head of Administration in Improving Administrative Services at Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon*

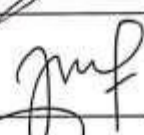
This study is motivated by the importance of the role of the Head of Administration in managing educational administration effectively and efficiently, especially under conditions of limited human resources, high workloads, and the growing demands of digital-based administration. This research aims to describe the leadership strategies of the Head of Administration, the obstacles encountered, and the efforts made by the administrative staff in implementing administrative services at Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon. This study employs a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that: (1) leadership strategies to overcome administrative service issues include implementing systematic work planning, clear task distribution, intensive coordination, staff development and motivation, and periodic performance evaluation; (2) the efforts of the Head of Administration in carrying out administrative services also involve strengthening communication, improving work discipline, and optimizing archive management and digital-based administration to enhance service quality; (3) the obstacles faced include a limited number of staff and the heavy workload of school operators. Efforts to overcome these challenges include proportional task distribution, teamwork, continuous monitoring, and the development of administrative staff competencies. Effective and well-executed administrative practices are essential elements in delivering quality education. At Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon, the Head of Administration plays a crucial role in ensuring that all administrative activities are carried out in an orderly, structured, planned, and timely manner through proper management of administrative staff duties and active communication when facing work-related challenges. In practice, several obstacles are encountered, one of which relates to the management of diplomas. Although, in terms of authority, this responsibility belongs to elementary schools (SD/MI), in reality, the issue is often transferred to the madrasah, requiring the administrative office to take responsibility for its resolution.

Keywords: *strategy, leadership, administration, administrative services, islamic school.*

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ Strategi Kepemimpinan Kepala Tata Usaha Dalam Melayani Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon” oleh Nia Audiana Hakim, NIM 2281090081, telah dimunaqsyahkan pada hari tanggal 30 Maret 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 Dr. Ahmad Ripai, M.Pd NIP. 19731105 200801 1 008	8-4-2026	
Sekretaris Jurusan Durtam, S.Ag. M.Pd.I NIP. 19740626 200701 1 035	8-4-2026	
Penguji 1 Dr. H. Yusuf, M.Pd NIP. 19640804 198803 1 001	6-4-2026	
Penguji 2 Dr. Sigit Santoso, M.Hum NIP. 19820204 201710 3 101	2-4-2026	
Pembimbing 1 Dr. Moh Ali Hafidz, M.Pd.I NIP. 19740830 200712 1 001	8-4-2026	
Pembimbing 2 Dr. Suhatma, M.Pd NIP. 19651007 199203 1 003	9-4-2026	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan


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

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI KEPEMIMPINAN KEPALA TATA USAHA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 3 CIREBON**

Disusun Oleh :

Nia Audiana Hakim

NIM 2281090081

Menyetujui :

Pembimbing I


Dr. Moh Ali Hafidz, M.Pd.I
NIP. 19740830 200712 1 001

Pembimbing II


Dr. Suhatma, M.Pd
NIP. 19651007 1992203 1 003

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Ahmad Ripai, M.Pd
NIP. 19731105 200801 1

NOTA DINAS

Kepada Yth. Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam
UTN Siber Syekh Nurjati
Cirebon
Di Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

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

Nama : Nia Audiana Hakim
NIM : 2281090081
Judul : Strategi Kepemimpinan Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di-munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Cirebon, 02 Maret 2026

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Moh Ali Hafidz, M.Pd.I
NIP. 19740830 200712 1 001


Dr. Suhatma, M.Pd
NIP. 19651007 1992203 1 003

OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahiim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Strategi Kepemimpinan Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon” ini beserta seluruh isinya merupakan karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko, sanksi atau apapun yang dijatuhkan kepada saya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya yang saya buat ini.

Cirebon, 02 Maret 2026

Yang membuat pernyataan



Nia Audiana Rizki

NIM. 2281090081

UNIVERSITAS ISLAM Negeri SYEKH NURJATI CIREBON

BIODATA DIRI



Nama : Nia Audiana Hakim
Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 29 November 2004
Jenis kelamin : Perempuan
Nama Ayah : Lukman Hakim
Nama Ibu : Ating Diana
Telp/HP : 083181587213
E-mail : nnia99336@gmail.com
Alamat : Desa Panguragan Kulon Kec.
Panguragan Kab. Cirebon

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

1. Tk Miftahul Ulum pada tahun 2010-2011
2. SDN 1 Panguragan Kulon pada tahun 2011-2016
3. MTS Negeri 3 Cirebon pada tahun 2016-2019
4. MAN 1 Cirebon pada tahun 2019-2022
5. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM Negeri SYEKH NURJATI CIREBON

MOTO HIDUP

“Bukanlah Orang Yang Kuat Itu Yang Pandai Bergulat, Tetapi Orang Yang Kuat Adalah Yang Mampu Mengendalikan Dirinya Ketika Marah”

(HR. Sahih Al-bukhari Muslim)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH NURJATI CIREBON

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah meridhoi dan memperlancar segalanya dalam menyusun skripsi ini yang saya persembahkan untuk :

1. Cinta pertama saya Bapak Lukman Hakim yang selalu memprioritaskan segala hal yang anak sulung mu inginkan, maaf apabila anak sulung mu ini masih berproses untuk masa depan, semoga anak sulung mu ini dipertemukan laki-laki yang cinta dan kasih sayang setara dengan bapak, serta menjadi imam sampai dunia akhirat.
2. Mama ku tersayang Mama Ating Diana terima kasih atas dukungan serta doa yang tak pernah henti, tak luput dari pengorbanan dan kasih sayang yang tulus dan tak akan pernah henti yang selalu mengiringi dengan lembut, maaf ma anak mama masih berproses untuk masa depan, untuk mama terima kasih sudah menjadi mama terbaik, selalu mendengarkan senang, keluh kesah, serta mama menjadi teman terbaik untuk akuu ma.
3. Terimah kasih untuk adikku Mely Syahrani Hakim yang selalu menemani kemanapun kaka mu mau.
4. Terimah kasih untuk keluarga besar yang selalu mendukung.
5. Teman sahabat bestie akuu Nurhasanah, Yeni, Madin, Nuai, Ka Sofiaa Novita, Risma. Bestie MPI C yang saling mendukung satu sama lain dan memberikan pengalaman yang selalu ada dalam suka yang tidak pernah lelah mendengar keluh kesah serta selalu memberi semangat dalam setiap proses yang dilalui.
6. Teman-teman kelas MPI C yang telah menemani mendukung dan memberikan apa arti keluarga yang tidak harus sedarah selama perkuliahan ini.
7. Untuk jodohku kelak yang namanya telah Allah SWT tuliskan di Lauhul Mahfudz semoga Allah pertemukan kita dalam cepat dan tepat waktu yang baik dan keadaan yang baik.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr,Wb

Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Kepemimpina Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi jauh dari kata sempurna. Untuk itu dengan hati yang amat dalam penulis meminta maaf sebesar-besarnya dan mengucapkan terimah kasih setulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Aan Jaelani, M. Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. Saifuddin, M. Ag., Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. Ahmad Ripai, M. Pd., Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Dr. Moh Ali Hafidz, M. Pd.I., Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan penuh meluangkan waktunya untuk bimbingan, mendukung, motivasi, nasehat yang sangat baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dr. Suhatma, M. Pd., Dosen Pembimbing II yang telah memberikan perhatian dan penuh meluangkan waktunya untuk bimbingan, mendukung, motivasi, nasehat yang sangat baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dewi Rachmawati, S.Ag., Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon.

7. Heni Hana Ubaedah, S.Th.I, M. Pd.I Kepala Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon yang telah memberikan kesempatan PLP serta penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon.
8. Seluruh Mitra Kerja Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon yang telah memberikan waktu luang untuk penulis melakukan penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon.
9. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah membekali ilmu pengalaman dan pengetahuan selama menjalani proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, keterbatasan penulisan dalam hal pengetahuan, pengalaman, kemampuan. Namun inilah yang terbaik yang dapat penulis lakukan dan semoga skripsi ini dapat diterima bagi semua pihak. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan bagi penyempurnaan skripsi ini. dalam perjalanan penyusunan skripsi berbagai pembelajaran dan pengalaman yang berharga., penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. akhirnya kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca pada umumnya.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
NOTA DINAS.....	v
OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
BIODATA DIRI.....	vii
MOTO HIDUP	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	9
C. PEMBATASAN MASALAH	9
D. RUMUSAN MASALAH.....	10
E. TUJUAN PENELITIAN	10
F. MANFAAT PENELITIAN	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. LANDASAN TEORI	12
1. Pengertian Kepemimpinan Tata Usaha	12

2. Kendala Dalam Pelaksanaan Administrasi Pendidikan.....	25
3. Strategi Upaya Kepala Tata Usaha Dalam Pelaksanaan Administrasi Pendidikan.....	27
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	37
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN	40
B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	41
C. DATA DAN SUMBER DATA.....	41
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	42
E. TEKNIK ANALISIS DATA	43
F. TEKNIK ANALISIS	44
G. PROSEDUR PENELITIAN	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. HASIL PENELITIAN	46
1. Strategi kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala tata usaha dalam mengatasi pelayanan administrasi di MTs Negeri 3 Cirebon.....	46
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi di Mts Negeri 3 Cirebon.....	51
3. Upaya kepala tata usaha dalam pelaksanaan administrasi di Mts Negeri 3 Cirebon	58
B. PEMBAHASAN.....	67
1. Strategi kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala tata usaha dalam mengatasi pelayanan administrasi di MTs Negeri 3 Cirebon	67
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi di MTs Negeri 3 Cirebon.....	75
3. Upaya kepala tata usaha dalam pelaksanaan adminitrasi di MTs Negeri	

3 Cirebon	77
C. KETERBATASAN PENELITIAN	79
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	80
A. SIMPULAN.....	81
B. IMPLIKASI.....	81
C. SARAN	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	41



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon Dan Profil MTs Negeri 3 Cirebon	88
Lampiran 2 Persuratan	100
Lampiran 3 Instrumen Wawancara	103
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	108



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON