

**STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMPN 4 PALIMANAN
KABUPATEN CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Disusun oleh:

DIAN SYACHRANI FEBRIYANTI

NIM : 2281090128

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

2026

**STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMPN 4
PALIMANAN KABUPATEN CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Disusun oleh:

DIAN SYACHRANI FEBRIYANTI

NIM : 2281090128

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2026

ABSTRAK

Dian Syachrani Febriyanti (2281090128): Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya permasalahan dalam pelayanan administrasi sekolah, seperti kurang optimalnya koordinasi kerja, pembagian tugas yang belum merata, serta keterbatasan sistem administrasi berbasis teknologi. Selain itu, kekosongan jabatan Kepala Tata Usaha selama beberapa tahun turut memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di sekolah. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi agar lebih efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi, mendeskripsikan strategi kepala sekolah, serta menganalisis dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) pelayanan administrasi telah berjalan cukup baik berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, meskipun masih terdapat kendala pada ketelitian kerja dan keterbatasan infrastruktur teknologi; 2) strategi kepala sekolah dilakukan melalui tahap perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi dengan fokus pada penataan pembagian tugas, peningkatan disiplin kerja, serta penguatan sistem administrasi; dan 3) strategi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna layanan, efektivitas kerja, dan efisiensi administrasi sekolah. Dengan demikian, strategi kepala sekolah berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Kata kunci: strategi kepala sekolah, pelayanan administrasi, kualitas pelayanan, manajemen pendidikan, SERVQUAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

Dian Syachrani Febriyanti (2281090128): *The Principal's Strategy in Improving Educational Administrative Services at SMPN 4 Palimanan, Cirebon Regency*

This research was motivated by several problems in school administrative services, such as ineffective work coordination, unequal distribution of administrative tasks, and limited technology-based administrative systems. In addition, the vacancy of the Head of Administration position for several years also affected the effectiveness of administrative services at the school. These conditions indicate the importance of the principal's strategy in improving the quality of administrative services to become more effective and efficient. This study aimed to identify the implementation of administrative services, describe the principal's strategies, and analyze their impact on improving the quality of administrative services at SMPN 4 Palimanan, Cirebon Regency. This study used a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and documentation. The results showed that: 1) administrative services had been running quite well based on the dimensions of service quality (SERVQUAL), including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, although there were still obstacles related to work accuracy and limited technological infrastructure; 2) the principal's strategies were carried out through the stages of strategy formulation, implementation, and evaluation, focusing on organizing task distribution, improving work discipline, and strengthening the administrative system; and 3) these strategies had an impact on increasing user satisfaction, work effectiveness, and efficiency in school administrative implementation. Therefore, it can be concluded that the principal's strategy plays an important role in improving the quality of administrative services to be more effective, efficient, and sustainable.

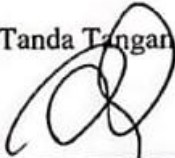
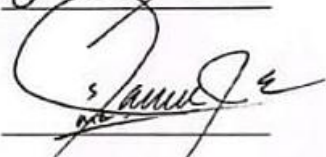
Keywords: *principal strategy, administrative services, service quality, educational management, SERVQUAL*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon” oleh Dian Syachrani Febriyanti, NIM 2281090128, telah dimunaqosyahkan pada hari Senin tanggal 12 Mei 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.

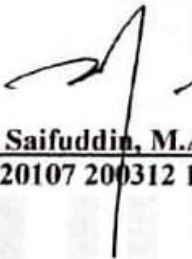
	Tanggal	Tanda Tangan
Plh. Ketua Jurusan MPI Dr. Hj. Atikah Syamsi, M.Pd.I NIP. 19840413 201101 2 010	15-Juni-2026	
Sekretaris Jurusan Durtam, S.Ag, M.Pd.I NIP. 19740626 200701 1 035	10-Juni-2026	
Penguji 1 Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd NIP. 196305221 994031 003	8-Juni-2026	
Penguji 2 Dr. H. Aguslani, M.Ag NIP. 196606061 991031 005	8-Juni-2026	
Pembimbing 1 Dr. H. Saifuddin, M.Ag NIP. 19720107 200312 1 001	17-Juni-2026	
Pembimbing 2 Ahmad Amin Mubarak, M.Pd.I NIP. 19830207 202321 1 013	15-Juni-2026	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Saifuddin, M. Ag

NIP. 19720107 200312 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN**STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMPN 4 PALIMANAN
KABUPATEN CIREBON****Disusun Oleh :****Dian Syachrani Febriyanti
NIM 2281090128****Menyetujui :****Pembimbing I****Pembimbing II**
Dr. H. Saifuddin, M.Ag
NIP. 19720107 200312 1 001
Ahmad Amin Mubarak, M. Pd. I
NIP. 19830207 202321 1 013**Mengetahui :****Plh. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam**
Dr. Hj. Atikah Syamsi, M.Pd.I
NIP. 19840413 201101 2 010

NOTA DINAS

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

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

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

Nama : Dian Syachrani Febriuyanti
NIM : 2281090128
Judul : Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan
Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon

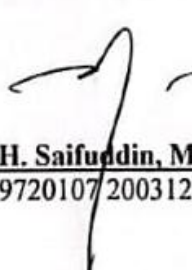
Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di-munaqosyahkan.

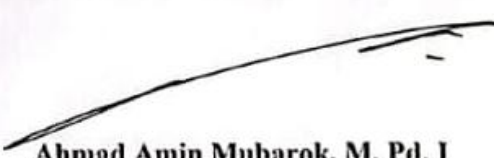
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Cirebon, 27 April 2026

Pembimbing I

Pembimbing II


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


Ahmad Amin Mubarak, M. Pd. I
NIP. 198830207 202321 1 013

OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahiim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten 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, 27 April 2026

Yang membuat pernyataan

A yellow rectangular stamp with a red border. Inside the stamp, there is a red Garuda emblem at the top, followed by the text 'METRA TEMBEL' in black. Below that is a unique alphanumeric code '026FANX390089888'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Dian Syachrani Febrivanti
NIM. 2281090128

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Dian Syachrani Febriyanti, lahir di Cirebon pada tanggal 30 Agustus 2003. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Robiyan dan Ibu Yanti Haryanti. Saat ini penulis berdomisili di Desa Kepuh Blok Mirok, Kecamatan Palimanan, Kabupaten Cirebon.

Penulis memulai pendidikan formal di TK Nurul Islam Ngabang, Kalimantan Barat pada tahun 2008-2009. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan dasar di SD Negeri 09 Ngabang, Kalimantan Barat pada tahun 2009-2010. Pada tahun 2010, penulis pindah dan melanjutkan pendidikan di SD Negeri 1 Cilukrak hingga lulus pada tahun 2015. Pendidikan menengah pertama ditempuh di SMP Negeri 2 Palimanan pada tahun 2015-2018. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan menengah kejuruan di SMK Manbaul Ulum dengan kompetensi keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran (BDP) pada tahun 2018-2021. Pada tahun 2022, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon melalui jalur seleksi SPMB Mandiri. Penulis menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

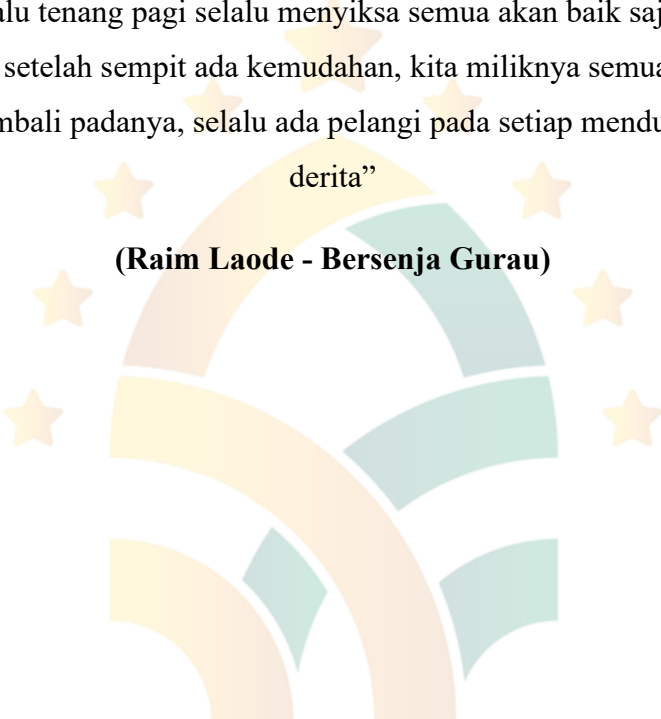
MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup itu mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al - Insyirah: 5-6)

“Tidur tak selalu tenang pagi selalu menyiksa semua akan baik saja sebab Tuhan telah berjanji setelah sempit ada kemudahan, kita miliknya semua telah tertulis dan akan kembali padanya, selalu ada pelangi pada setiap mendungnya setiap derita”

(Raim Laode - Bersenja Gurau)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dengan penuh rasa syukur dan ketulusan, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada orang-orang yang selalu hadir, mendukung, dan menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis hingga sampai di titik ini:

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis senantiasa diberikan kesehatan, kekuatan jasmani dan rohani, serta kemudahan dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Teruntuk cinta pertama penulis, Bapak Robiyan, dan pintu surga penulis, Mama Yanti Haryanti, terima kasih atas semua perjuangan, doa, dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai hari ini. Terima kasih sudah bekerja keras tanpa lelah dan selalu berusaha memberikan yang terbaik, hingga penulis bisa sampai di titik ini dan meraih gelar sarjana. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, bahkan di setiap sujud yang diam-diam Bapak dan Mama panjatkan, serta cinta dan dukungan yang selalu menjadi kekuatan di setiap langkah. Di saat lelah dan ragu, Bapak dan Mama selalu menjadi alasan penulis untuk tetap bertahan sekaligus tempat pulang paling tenang dan sumber kekuatan yang tidak pernah habis.
3. Kedua adik tercinta, Nazwah Allya Lasyara dan Hafidz Reifansyah Arfan, terima kasih sudah menjadi penyemangat dalam setiap langkah penulis. Lewat tingkah lucu dan kebersamaan sederhana, kalian selalu berhasil menghadirkan semangat di saat lelah. Terima kasih juga atas doa dan dukungan yang kalian berikan. Semoga kita bisa menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua, dan semoga senyum kalian selalu menjadi alasan penulis untuk tetap kuat dan bertahan sampai sejauh ini.

4. Sahabat terbaik Sampirfour, Ikrimayanti, Kamila Nur Fauzia, dan Putri Diana, terima kasih sudah menjadi keluarga kedua bagi penulis dan selalu ada di setiap keadaan. Terima kasih atas dukungan, ketulusan, dan kebersamaan yang tidak pernah berhenti. Di saat keadaan terasa berat dan penulis tidak tahu harus ke mana, kalian selalu ada menjadi tempat bersandar dan berbagi. Kehadiran kalian menjadi penguat di saat rapuh dan saksi dari perjalanan yang penuh cerita ini. Semoga persahabatan ini tidak berhenti di bangku perkuliahan, tapi terus berjalan dan tetap saling menemani ke depannya. Terima kasih sudah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis.
5. Teman-teman seperjuangan kelas MPI E Epiphany dan teman-teman KKN Kelompok 78 Desa Pabedilan Kidul, terima kasih atas kebersamaan, cerita, serta perjuangan yang telah kita lalui bersama. Kalian sudah menjadi bagian dari perjalanan ini, menemani dalam suka, duka, lelah, dan berbagai pengalaman selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, kekompakan, dan semua kenangan yang tidak akan terlupakan. Banyak pelajaran berharga yang kita dapatkan bersama. Semoga semua yang telah kita lalui bisa selalu dikenang, dan semoga kita semua diberikan jalan terbaik serta sukses di kehidupan masing-masing.
6. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun memiliki peran penting dalam memberikan dukungan, motivasi, dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Terakhir, untuk diriku sendiri, Dian Syachrani Febriyanti, anak perempuan pertama dan harapan orang tua. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, sudah kuat melewati berbagai hal yang tidak selalu mudah, dan tetap memilih untuk terus berjalan meskipun sering merasa lelah. Terima kasih karena tetap melangkah, walaupun kadang tidak tahu pasti ke mana arah ini akan membawa. Karena pada akhirnya, keberanian bukan tentang tidak takut, tapi tetap memilih berjalan meski rasa takut itu masih ada. Dan terima kasih karena sudah berani mencoba, berani belajar, dan berani menyelesaikan apa yang sudah kamu mulai.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya penyusun telah menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon”.

Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan serta bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak penulis. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih setulus- tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Saefuddin, 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 Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
4. Durtam, S. Ag, M. Pd.I, Sekertaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
5. Dr. H. Saefuddin, M. Ag, selaku Dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dalam proses penulisan skripsi.
6. Ahmad Amin Mubarak, M. Pd. I selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dalam proses penlisan skripsi.
7. Dosen-dosen pengampu mata kuliah di jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan Staf Tata Usaha (TU) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
8. Kepala Sekolah, Guru dan Staf Tata Usaha (TU) serta Siswa SMPN 4 Palimanan.

Penulis sadar bahwa skripsi yang telah dibuat belum sempurna, dan masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan serta kemampuan penulis. Semoga skripsi yang telah penulis susun ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya. Atas segala kekurangannya penulis ucapkan mohon maaf, karena kekurangan milik kita semua, sedangkan kesempurnaan hanya milik Allah SWT.



Cirebon, 27 April 2026

Penulis,

Dian Syachrani Febrityanti

NIM: 2281090128

UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS.....	vi
OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Pertanyaan Penelitian	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU	7
DAN KERANGKA BERPIKIR.....	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7

1. Kepala Sekolah.....	7
2. Strategi Kepala Sekolah	19
3. Kualitas Pelayanan Administrasi.....	23
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Metode Dan Jenis Penelitian.....	41
1. Metode Penelitian.....	41
2. Jenis Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
C. Sumber Data.....	43
D. Subjek Penelitian	45
E. Teknik pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	48
G. Uji Keabsahan Data / Triangulasi Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	53
A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan Hasil Penelitian	98
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1	40
Tabel 2	43

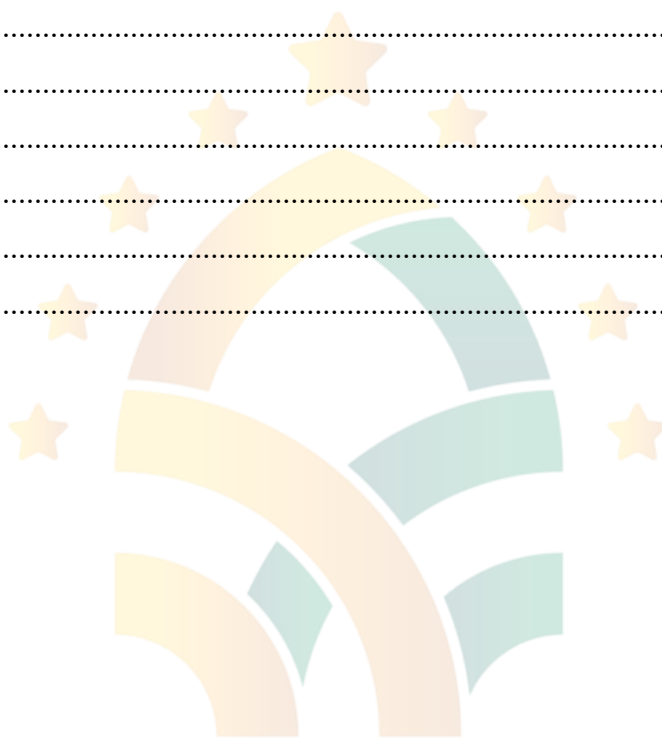


UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	115
Lampiran 2	120
Lampiran 3	125
Lampiran 4	131
Lampiran 5	132
Lampiran 6	133
Lampiran 7	154
Lampiran 8	157
Lampiran 9	158
Lampiran 10	159



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON