

**PERAN KEPALA MADRASAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
DI MADRASAH ALIYAH DARUNNAJAH 2 CIPINING**

Lisnawati¹, Yogi Saputra², Muna³, Anjaludin⁴

^{1, 2,3,4} Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam,
Universitas Darunnajah Jakarta,
Jl. Ciledug Raya No.01, RT.1/RW.3, Ulujami, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12250

¹lw1216104@gmail.com

Abstract

The background of this research is based on the importance of the principal's role in enhancing the quality of administrative services. This study employs a qualitative approach with a case study method. Data collection techniques include in-depth interviews with the principal, direct observation of the activities of school administrative staff, and document analysis of the programs implemented during school activities. The results show that the principal plays an active role in improving administrative services through several strategies, including training, staff development, instilling work discipline, strengthening communication and teamwork, and providing work facility support. The principal has also succeeded in fostering a positive, collaborative, and service-oriented work culture. Through participative and responsive leadership, administrative services at the madrasah have significantly improved in terms of timeliness, data accuracy, and satisfaction of the school community with the services provided. These findings affirm the critical role of the principal in the professional management of school administration to support the comprehensive achievement of educational goals.

Keywords: Principal of Madrasah, Quality, Administrative Services.

Article History

Received: December 2025
Reviewed: December 2025
Published: December 2025
Plagiarism Checker No 234
Prefix DOI: Prefix DOI:
10.8734/SINDORO.v1i2.365
Copyright: Author
Publish by: SINDORO



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Abstrak

Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peran kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan kepala madrasah dan juga melalui observasi langsung terhadap aktivitas staf tata usaha sekolah, serta studi dokumentasi terhadap program-program yang dijalankan selama kegiatan sekolah berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala madrasah berperan aktif dalam peningkatan layanan administrasi melalui beberapa strategi, antara lain: pelatihan, pembinaan staf TU, penanaman kedisiplinan kerja, penguatan melakukan dan kerja sama tim, serta dukungan fasilitas kerja. Kepala madrasah juga mampu membangun budaya kerja yang positif, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Dengan adanya kepemimpinan yang partisipatif dan responsif, layanan administrasi di madrasah ini mengalami peningkatan yang signifikan, baik dari segi ketepatan waktu, akurasi data, maupun kepuasan warga madrasah terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini menegaskan pentingnya peran kepala madrasah dalam pengelolaan administrasi yang profesional untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara menyeluruh.

Kata kunci: Kepala Madrasah, Kualitas, Layanan Administrasi.

PENDAHULUAN

Madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam memiliki Peran strategis dalam mencetak generasi yang tidak hanya cakap secara intelektual, tetapi juga berakhlak mulia. Dalam menjalankan fungsi pendidikan, madrasah tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan pembelajaran yang baik, tetapi juga layanan administrasi yang berkualitas. Layanan administrasi yang efektif dan efisien akan mendukung kelancaran proses pembelajaran serta menciptakan iklim lembaga yang profesional dan tertib.

Salah satu komponen penting dalam manajemen madrasah adalah kepala madrasah. Memegang peran sentral sebagai pemimpin, manajer, motivator, sekaligus penggerak roda organisasi. Dalam konteks meningkatkan kualitas layanan administrasi, dituntut mampu menyusun strategi, mengatur sumber daya manusia, serta menciptakan budaya kerja yang produktif. Oleh karena itu, kualitas kepemimpinan sangat menentukan arah dan keberhasilan administrasi lembaga.

MA Darunnajah 2 Cipining sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam yang berada di bawah naungan Pesantren Darunnajah, memiliki karakteristik tersendiri dalam penyelenggaraan administrasi pendidikan. Dengan jumlah siswa 562 siswa/1 dan kegiatan yang cukup padat, diperlukan sistem administrasi yang tertata rapi dan dikelola dengan baik. Di sinilah Peran kepala madrasah menjadi sangat krusial. Kepemimpinan yang efektif diharapkan

mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, baik dalam hal pencatatan akademik, kepegawaian, keuangan, maupun pelayanan terhadap siswa dan orang tua.

Namun dalam kenyataannya, peningkatan kualitas administrasi tidak selalu berjalan mulus. Diperlukan inovasi, komitmen, dan pengawasan yang berkelanjutan dari kepala madrasah. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mendalam untuk mengetahui bagaimana Peran kepala madrasah di MA Darunnajah 2 Cipining dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi. Kajian ini penting tidak hanya sebagai upaya akademik, tetapi juga sebagai kontribusi praktis untuk peningkatan mutu manajemen pendidikan di madrasah (Departemen Agama, 2006).

Lembaga pendidikan dikatakan sukses tidak terlepas dari peran kepala madrasah berada didalam-Nya tersebut. Salah satunya dapat dilihat dari segi bagaimana staf yang memberikan layanan kepada wali murid/masyarakat dalam ruang lingkup madrasah, terkhusus kinerja ketatausahaan dalam memberi pelayanan yang baik. Tombak layanan jasa lembaga pendidikan adalah administrasi tata usaha dikarenakan sebagai bahan administrasi lembaga atau madrasah baik secara langsung maupun tidak langsung, mengatasi pelayanan internal maupun eksternal madrasah mempunyai tugas suatu organisasi (Ekhlis Fatayati, 2013).

Dalam hal ini, tidak hanya mengatur guru saja, melainkan juga peran kepala madrasah dalam mengelola administrasi sekolah. Tercapai tidaknya tujuan madrasah sangat bergantung pada kebijaksanaan yang diterapkan terhadap seluruh personal sekolah (Ali Sunan, 2022). Namun, masih banyak ditemukan berbagai kendala dalam administrasi sekolah, seperti kurangnya kompetensi staf tata usaha, penggunaan sistem administrasi yang kurang efektif, serta minimnya koordinasi antara dan staf administrasi. Oleh karena itu, diperlukan peran kepala madrasah yang tepat dari guna meningkatkan kualitas layanan administrasi (Sudarwan, 2017). Menyadari pentingnya arsip sebagai pusat ingatan dan sumber informasi. Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk mencapai kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan yang akan dilakukan dalam Pendidikan (Hidayat, 2014).

Kinerja tenaga kependidikan merupakan faktor pendukung yang tidak bisa diabaikan dalam mencapai tujuan pendidikan dari sekolah. tenaga kependidikan bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di madrasah melalui berbagai layanan guna terselenggaranya proses pendidikan efektif dan efisien. Tenaga kependidikan Kepala Madrasah Dalam kelangsungan proses administrasi, sehingga tenaga kependidikan juga dituntut untuk bekerja secara profesional dalam melaksanakan tugas administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan Pendidikan.

Mempunyai Peran kepala madrasah dan fungsi yang sangat penting dalam rangka menerapkan kualitas madrasah dan sekaligus dalam manajemen peningkatan mutu pembelajaran, karena gerak langkah madrasah dikendalikan oleh kepala madrasah. Mutu dalam hal ini berkaitan dengan pelatihan dan peningkatan kinerja tenaga kependidikan. memerlukan strategi dalam upaya meningkatkan kinerja tenaga kependidikan. Strategi yang digunakan oleh berfungsi untuk menempatkan skill yang dimiliki tenaga kependidikan sesuai dengan pekerjaan yang akan menjadi tanggung jawabnya serta memotivasi para tenaga kependidikan supaya tidak bosan dengan pekerjaan yang selama ini mereka kerjakan.

Namun, pada kenyataannya masih banyak dijumpai permasalahan terkait kualitas layanan, seperti pelayanan yang lambat, pengarsipan data yang tidak tertib, serta kurangnya pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua mampu menerapkan manajemen yang efektif dan efisien untuk mendorong kinerja staf tata usaha.

Padahal, menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pengelolaan pendidikan harus dilaksanakan secara profesional dan akuntabel guna menjamin mutu pendidikan (Mulyasa, 2014).

Kualitas layanan administrasi yang baik tidak hanya mempengaruhi kinerja internal madrasah, tetapi juga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu, sangat penting untuk menelaah lebih lanjut bagaimana Peran kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan sebagai upaya memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen madrasah yang lebih profesional.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di MA Darunnajah 2 Cipining masih ada permasalahan terkait kualitas layanan administrasi, seperti pelayanan yang lambat, staf yang masih terlambat datang ke kantor, pengarsipan data madrasah yang tidak rapih. Sumber data ini di dapatkan dari observasi melalui Staf tata usaha sekolah (Observasi Peneliti, 2025). Berdasarkan hasil observasi yang di dapat oleh peneliti, kemudian peneliti berinisiatif untuk melakukan wawancara singkat kepada kepala madrasah, di MA Darunnajah 2 Cipining yang peneliti jadikan tempat penelitian ini. Berdasarkan permasalahan yang terjadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Darunnajah 2 Cipining”.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Darunnajah 2 Cipining, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, dengan waktu pelaksanaan selama tiga bulan, yaitu dari April hingga Juni 2025. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang peran kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi. Peneliti akan terlibat langsung dengan lingkungan dan masyarakat setempat untuk mendapatkan data yang valid dan objektif melalui wawancara dan observasi.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kepala madrasah dan observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan arsip terkait. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai peran kepala madrasah dalam pengelolaan administrasi.

Analisis data dilakukan dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang terkumpul akan disusun secara sistematis untuk mempermudah pemahaman dan memberikan kesimpulan yang valid. Untuk memastikan keabsahan data, triangulasi sumber digunakan untuk memverifikasi temuan yang diperoleh dari berbagai sumber. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai upaya kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Darunnajah 2 Cipining.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian yang dilakukan di MA Darunnajah 2 Cipining melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi menunjukkan temuan penting mengenai peran kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi. Kepala madrasah, Ust Imam Ghozali, berfokus pada beberapa aspek utama untuk memperbaiki dan meningkatkan administrasi madrasah, yang mencakup pelatihan staf, pengawasan kualitas layanan, pengelolaan absensi, pembinaan, dan komunikasi antar staf. Temuan penelitian ini memberikan gambaran tentang bagaimana peran kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas administrasi dapat berpengaruh signifikan terhadap kelancaran operasional madrasah.

Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah pentingnya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staf administrasi. Kepala madrasah mengungkapkan bahwa pelatihan yang diberikan berbentuk workshop yang lebih bersifat praktis dan sederhana, dengan melibatkan operator dari lembaga lain yang kompeten dalam bidang administrasi madrasah. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek penting seperti pengelolaan PDUM (Pangkalan Data Ustadz dan Mahasantri), EMIS (Education Management Information System), serta SIMPATIKA (Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman staf mengenai sistem administrasi dan aplikasi yang digunakan di madrasah. Selain itu, pelatihan dilakukan secara bertahap, menyesuaikan dengan tingkat kemampuan dan kebutuhan staf administrasi, sehingga mereka dapat mengelola administrasi dengan lebih efektif dan efisien.

Dalam hal pengawasan, kepala madrasah melakukan pengawasan langsung terhadap staf dan administrasi melalui kontrol rutin terhadap kinerja mereka. Selain pengawasan langsung, kepala madrasah juga memanfaatkan pengawasan tidak langsung dengan menerima masukan dari wali murid yang dapat mencerminkan kepuasan pengguna layanan. Misalnya, keluhan mengenai keterlambatan distribusi rapor atau kesalahan data siswa menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan. Jika ditemukan kesalahan administratif, kepala madrasah segera mengambil langkah klarifikasi, dengan melibatkan staf terkait untuk memastikan kebenaran data dan memberikan pembinaan, terutama jika kesalahan tersebut berulang atau fatal. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab staf administrasi dalam menjalankan tugas mereka.

Selanjutnya, pengawasan kehadiran staf juga diterapkan dengan ketat. Kepala madrasah menerapkan sistem pengabsenan yang dilakukan dua kali sehari, yaitu pada pagi dan siang hari. Setiap staf administrasi yang hadir dicatat secara manual oleh Kepala Tata Usaha (TU) pada sesi pertama, dan kehadiran mereka kembali dicatat dan diinput ke dalam sistem pada sesi kedua menjelang waktu pulang. Sistem ini bertujuan untuk memastikan kehadiran staf secara konsisten sepanjang hari kerja dan mencegah ketidakhadiran yang tidak terkontrol. Apabila ada staf yang tidak hadir tanpa pemberitahuan, kepala madrasah langsung menghubungi mereka untuk mencari tahu alasan ketidakhadiran dan memastikan bahwa hal tersebut tidak mengganggu kelancaran tugas administratif yang harus dilaksanakan. Kepala madrasah juga memberikan pengarahan melalui apel pagi yang dilaksanakan setiap hari, yang bertujuan untuk memperkuat komitmen terhadap disiplin kerja dan etika layanan.

Pembinaan yang dilakukan oleh kepala madrasah tidak hanya terbatas pada peningkatan keterampilan administratif tetapi juga pada pembentukan sikap pelayanan yang baik. Kepala madrasah menganggap bahwa tenaga administrasi merupakan garda terdepan dalam pelayanan kepada berbagai pihak di madrasah, sehingga mereka perlu dilatih untuk memiliki sikap ramah, sopan, dan profesional dalam berinteraksi. Pembinaan ini dilakukan baik secara internal melalui mentoring oleh staf senior maupun dengan menghadirkan narasumber eksternal yang memiliki kompetensi di bidang administrasi madrasah. Selain itu, kepala madrasah menekankan pentingnya pembinaan yang bersifat fleksibel dan kontekstual, yang diadakan segera setelah ditemukan permasalahan dalam pelayanan administrasi, sehingga pembinaan menjadi lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan.

Dalam hal komunikasi, kepala madrasah menerapkan pola komunikasi yang terbuka dan fleksibel antara staf administrasi dan pimpinan. Penggunaan media komunikasi seperti grup WhatsApp menjadi sarana utama untuk menyampaikan informasi secara cepat dan efektif, terutama untuk hal-hal yang bersifat penting dan mendesak. Selain itu, komunikasi langsung juga dilakukan, terutama untuk menyampaikan kebijakan baru, perubahan prosedur kerja, atau evaluasi atas pelaksanaan tugas administrasi. Kepala madrasah juga secara rutin mengadakan pendekatan personal dengan staf, serta menyisipkan sesi ice breaking untuk menciptakan

suasana kerja yang tidak kaku dan lebih harmonis, yang diharapkan dapat mendorong kerja sama tim yang lebih solid dan meningkatkan semangat kerja staf administrasi.

Upaya meningkatkan disiplin kerja dan etos kerja staf administrasi juga menjadi fokus utama kepala madrasah. Disiplin ditanamkan dengan pendekatan yang persuasif dan edukatif, melalui pembinaan yang bersifat reflektif dan inspiratif. Kepala madrasah secara rutin menyampaikan dampak dari ketidakhadiran dan kelalaian dalam pekerjaan, serta memberikan contoh-contoh kasus nyata untuk menggugah kesadaran staf terhadap pentingnya kedisiplinan. Selain itu, meskipun tidak ada sistem penghargaan atau hukuman formal, kepala madrasah tetap memberikan apresiasi dalam bentuk yang sederhana, seperti ucapan terima kasih atau perhatian terhadap kesejahteraan staf, yang terbukti dapat menjaga semangat kerja dan meningkatkan kedisiplinan staf administrasi secara alami.

Terkait dengan kesejahteraan staf, kepala madrasah juga memberikan dukungan dengan menyediakan suplemen atau kebutuhan ringan untuk menunjang stamina kerja staf administrasi, terutama ketika mereka harus bekerja lembur. Kesejahteraan ini juga dilihat dari sisi non-formal, di mana kepala madrasah mengedepankan semangat gotong royong dan tanggung jawab bersama dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Meskipun belum ada evaluasi formal mengenai tingkat kepuasan atau motivasi staf, kepala madrasah berupaya untuk menjaga semangat kerja melalui penanaman nilai-nilai spiritual dan kolektif, serta menekankan bahwa tugas administrasi adalah bagian dari amal ibadah.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat dalam meningkatkan layanan administrasi di madrasah. Salah satu hambatan terbesar adalah beban kerja ganda pada staf administrasi, di mana mereka tidak hanya menangani tugas administratif, tetapi juga merangkap pekerjaan lain yang mengurangi fokus dan kualitas pekerjaan mereka. Selain itu, masalah teknis seperti pemadaman listrik yang sering terjadi di madrasah juga mengganggu kelancaran proses administrasi yang bergantung pada perangkat elektronik. Kendala lain yang ditemukan adalah ketidaksinkronan data dalam absensi, yang lebih disebabkan oleh kurangnya komunikasi antar individu dan ketidakteraturan dalam pelaporan kehadiran staf. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi, madrasah perlu menata ulang sistem administrasi dan infrastruktur yang mendukung, serta memperkuat komunikasi antar staf dan pimpinan.

Dari hasil temuan penelitian di MA Darunnajah 2 Cipining, bisa diambil kesimpulan dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi. Sebagaimana di uraian sebelumnya yg tercantum di bab ini bahwa tujuan penelitian ini merupakan untuk mengetahui serta menguraikan bagaimana “Peran kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Darunnajah 2 Cipining.” Metode yang dipergunakan yaitu memakai metode deskriptif kualitatif. Selanjutnya, setelah data dideskripsikan langkah berikutnya pada sub bab ini yaitu data yang dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran kepala madrasah di MA Darunnajah 2 Cipining sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi melalui berbagai langkah strategis. Kepala madrasah mengambil peran aktif dalam pelatihan staf administrasi dengan pendekatan yang praktis, seperti workshop yang memungkinkan staf belajar langsung melalui praktik. Pelatihan ini mengajarkan penggunaan sistem digital yang penting dalam administrasi madrasah, seperti EMIS dan Simpatika. Hal ini sejalan dengan teori pengembangan sumber daya manusia yang menekankan pentingnya pelatihan yang aplikatif untuk meningkatkan kompetensi kerja staf (Mulyasa, 2014). Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis staf, tetapi juga memperkuat profesionalisme mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan administrasi secara menyeluruh.

Selain itu, kepala madrasah juga menerapkan pengawasan yang menyeluruh, baik secara langsung melalui pemeriksaan rutin terhadap tugas administratif staf, maupun secara tidak langsung melalui masukan dari wali murid. Pendekatan ini mencerminkan model kepemimpinan yang berfokus pada pembinaan berkelanjutan (*continuous improvement*) dan pengawasan yang konstruktif. Pengawasan ini tidak hanya berfokus pada identifikasi kesalahan, tetapi juga pada pembinaan staf untuk meningkatkan kualitas kerja. Menurut Hidayat (2014), pengawasan yang efektif mengharuskan adanya keterlibatan semua pihak dalam evaluasi layanan, termasuk memberikan ruang bagi umpan balik dari masyarakat atau pengguna layanan, seperti yang dilakukan oleh kepala madrasah dengan menerima masukan dari wali murid.

Kepala madrasah juga memperkenalkan sistem pengabsenan yang ketat dan transparan, dengan dua sesi absensi setiap hari untuk memastikan kedisiplinan staf. Penanaman disiplin kerja dilakukan melalui pendekatan persuasif dan edukatif, bukan hanya dengan menggunakan sistem penghargaan dan hukuman, tetapi juga dengan meningkatkan kesadaran kolektif tentang pentingnya kedisiplinan dalam pelayanan administrasi. Ini menunjukkan pendekatan kepemimpinan yang menekankan pada budaya kerja yang positif dan saling mendukung (Sudarwan, 2017). Kepala madrasah memastikan bahwa setiap staf memiliki pemahaman yang mendalam mengenai dampak dari ketidakhadiran atau ketidakdisiplinan terhadap kualitas layanan administrasi.

Melalui pembinaan yang bersifat insidental dan kontekstual, kepala madrasah menyesuaikan pembinaan dengan kebutuhan yang muncul di lapangan. Ini sejalan dengan teori manajemen yang menyatakan bahwa pembinaan harus responsif dan sesuai dengan dinamika yang ada dalam organisasi (Fatayati, 2013). Sikap ini tidak hanya membantu meningkatkan kualitas administratif, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, di mana staf merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Secara keseluruhan, langkah-langkah yang diambil oleh kepala madrasah ini membuktikan pentingnya pendekatan kepemimpinan yang reflektif, komunikatif, dan humanis dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di madrasah.

Berdasarkan hasil wawancara, temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun dukungan kesejahteraan staf administrasi di MA Darunnajah 2 Cipining belum sepenuhnya diformalkan dalam bentuk tunjangan tetap atau fasilitas institusional yang baku, kepala madrasah telah mengambil langkah-langkah inisiatif untuk mendukung kesejahteraan staf. Pendekatan yang digunakan bersifat partisipatif dan mengutamakan semangat kolektif, dengan prinsip "dari kita, oleh kita, untuk kita." Salah satu bentuk nyata dari dukungan ini adalah penyediaan suplemen dan kebutuhan kerja ringan, khususnya untuk staf administrasi yang memiliki beban kerja tinggi atau sering lembur. Anggaran untuk kebutuhan ini diajukan oleh staf sendiri, menjadikan mereka bagian dari proses perencanaan dan pelaksanaan. Kepala madrasah secara rutin mengingatkan pentingnya menjaga kesejahteraan fisik dan mental melalui forum internal, seperti apel pagi, dengan menekankan bahwa setiap staf perlu "memanusiakan diri sendiri" dalam menghadapi tugas administratif yang berat dan tidak mengenal waktu.

Meskipun fasilitas kesejahteraan formal belum sepenuhnya tersedia, iklim kerja yang mendukung dan berbasis inisiatif kolektif ini memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan kerja, solidaritas antar staf, dan semangat untuk menyelesaikan tugas administratif dengan penuh tanggung jawab. Pendekatan ini mencerminkan bahwa kesejahteraan di madrasah tidak hanya bergantung pada fasilitas materi, tetapi juga pada kesadaran bersama untuk menjaga keseimbangan fisik dan mental di tempat kerja. Hal ini menunjukkan peran aktif kepala madrasah dalam menciptakan lingkungan yang sehat dan kondusif, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan administrasi.

Terkait evaluasi terhadap tingkat kepuasan atau motivasi kerja staf, penelitian menemukan bahwa sistem evaluasi rutin atau terstruktur belum diterapkan. Evaluasi yang dilakukan cenderung bersifat kasuistik, yaitu hanya dilakukan saat terdapat masalah atau ketidaksesuaian dalam pelayanan administrasi. Meskipun demikian, kepala madrasah tetap menjaga motivasi staf melalui pendekatan emosional dan spiritual. Kepala madrasah secara konsisten menekankan bahwa pekerjaan administrasi bukan sekadar tugas administratif biasa, melainkan merupakan bagian dari amal ibadah yang memberikan kemudahan dan pelayanan bagi orang lain. Pendekatan ini membangun kesadaran kolektif bahwa tugas administrasi bukan hanya sebagai pekerjaan rutin, tetapi juga sebagai kontribusi bermakna dalam lingkungan madrasah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Peran Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Darunnajah 2 Cipining", dapat disimpulkan bahwa kepala madrasah memegang peran yang sangat strategis dan komprehensif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi. Peran tersebut tercermin melalui berbagai aspek, seperti pelatihan dan peningkatan kompetensi staf administrasi, pengawasan dan evaluasi kinerja, pengawasan kehadiran, serta pelaksanaan pembinaan dan pola komunikasi terbuka yang diterapkan secara efektif. Kepala madrasah juga menekankan pentingnya penanaman disiplin dan etos kerja yang baik, serta berupaya untuk meningkatkan motivasi dan kesejahteraan staf administrasi. Semua langkah ini menunjukkan bahwa kepala madrasah berfokus pada pengelolaan administrasi yang lebih efisien dan efektif.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor pendukung yang berperan dalam keberhasilan kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi. Dukungan dari tenaga administrasi yang menunjukkan semangat kerja tinggi dan kesadaran kolektif sangat penting dalam kelancaran proses administrasi. Selain itu, kebijakan yayasan yang mendukung regenerasi dan pembinaan sumber daya manusia turut memperkuat sistem administrasi di madrasah. Dengan memberi ruang bagi tenaga muda untuk berkembang dan memberikan kesempatan bagi staf senior untuk mengambil peran yang lebih tinggi, yayasan membantu menciptakan sistem administrasi yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat yang memengaruhi kinerja administrasi di madrasah. Salah satu hambatan utama adalah beban kerja ganda yang dihadapi oleh staf administrasi, di mana mereka harus merangkap berbagai tugas tambahan yang mengurangi fokus pada tugas utama mereka. Hal ini berdampak pada kualitas layanan administrasi yang diberikan. Selain itu, masalah teknis seperti ketergantungan pada pasokan listrik utama tanpa cadangan daya juga menjadi hambatan, karena pemadaman listrik dapat memperlambat proses kerja dan merusak perangkat. Ketidaksinkronan data dalam sistem absensi, yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi antar staf, juga menjadi faktor penghambat yang mempengaruhi pencatatan kehadiran dan evaluasi kedisiplinan pegawai.

REFERENSI

- Departemen Agama RI. (2006). Pedoman penyelenggaraan madrasah. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.
- Ekhlis Fatayati. (2013). Urgensi layanan tata usaha dalam mewujudkan tata kelola yang baik di SMP Negeri 1 Pasongsongan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja, Jawa Timur.
- Hidayat, S. P. (2014). Peran tenaga administrasi madrasah dalam meningkatkan mutu pelayanan madrasah di MAN 1 Kota Mojokerto. Surabaya.
- Mulyasa, E. (2014). Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sunan, M. A. (2012). Kepala madrasah sebagai administrator dan supervisor. Retrieved from <http://muhammadalisunan.blogspot.com/2012/05/kepala-sekolah-sebagai-administrator>
- Sudarwan, D. (2017). Kepemimpinan pendidikan dalam era globalisasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Observasi pada hari Jum'at, 11 April 2025 di kantor Universitas Darunnajah pukul 14.30.
- Wawancara dengan Ust. Imam Ghozali, S.Pd., Kepala Madrasah Aliyah Darunnajah 2 Cipining, 27 Juli 2025, pukul 17.35 di depan rumah Ust Imam Ghozali.
- Wawancara dengan Ust. Imam Ghozali, S.Pd., Kepala Madrasah Aliyah Darunnajah 2 Cipining, 27 Juli 2025, pukul 17.38 di depan rumah Ust Imam Ghozali.