

**PERAN KEPALA MADRASAH DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN PENDIDIKAN  
DI MIN 2 REJANG LEBONG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



**OLEH :**

**SRI WANGI  
NIM 20561042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
2024**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Wangi  
NIM : 20561042  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah  
Judul : Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan DI MIN 2 Rejang Lebong

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini sepanjang pengetahuan penulis belum pernah diajukan oleh orang lain atau diterbitkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu Perguruan Tinggi, kecuali secara tertulis diacu atau dirujuk dalam naskah dan disebutkan sebagai referensi.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 12 Juni 2024

Penulis



Sri Wangi  
NIM.20561042

Hal : Pengajuan Skripsi  
Kepada  
Yth Bapak Dekan Fakultas Tarbiyah  
Di –  
Curup

*Assalamu'laikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaiki seperlunya maka kami berpendapat skripsi atas nama Sri Wangi : 20561042 Mahasiswa IAIN Curup Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang berjudul "Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidika Di MIN 2 Rejang Lebong" sudah dapat diajukan dalam siding munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan terima kasih

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Curup, 17 Juni 2024  
Pemohon



Sri Wangi  
NIM.20561042

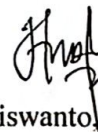
Mengetahui

Pembimbing I



Arsil, S.Ag. M.Pd  
NIP.196709191998031001

Pembimbing II



Siswanto, M.Pd.I  
NIDN.2023078405





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS TARBIYAH**

Jalan Dr. AK Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : **003 /In.34/FT/PP.00.9/ 07 /2024**

**Nama** : Sri Wangi  
**NIM** : 20561042  
**Fakultas** : Tarbiyah  
**Jurusan** : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
**Judul** : Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di MIN 02 Rejang Lebong

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

**Hari/Tanggal** : Kamis, 04 Juli 2024  
**Pukul** : 11.00-12.30 WIB  
**Tempat** : Ruang 3 Gedung Munaqasah Fakultas Tarbiyah IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkap sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Tarbiyah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Sekretaris,

**Siswanto, M.Pd.I  
NIDN. 202378405**

**Arsil, S.Ag., M.Pd  
NIP. 196709819199803 1 001**

Penguji I,

Penguji II,

**Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd  
NIP. 19641011 199203 1 002**

**Dr. Nuzuar, M.Pd  
NIP. 19630410199803 1 001**

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Tarbiyah

**Dr. Sutarto, S.Ag., M.Pd  
NIP. 19740921 200003 1 003**

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillahirobil'alamiin, Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong"

Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda nabi besar nabi Muhammad Saw semoga kita selalu bershalawat dan mengingat beliau kita bisa mendapatkan syafa'at di yaumul akhir nanti. Ammin Ya Robbal'alamiin.

Secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup;
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku wakil rektor I IAIN Curup
3. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM selaku wakil rektor II IAIN Curup
4. Bapak Dr. Nelson, S.Ag, M.Pd.I selaku wakil rektor III IAIN Curup
5. Bapak Dr. Sutarto, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
6. Bapak Dr. Sakut Ansori, S.Pd. I.,M. Hum selaku wakil dekan I Fakultas Tarbiyah IAIN Curup
7. Ibu Bakti Komala Sari, M.Pd.I selaku Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah IAIN Curup
8. Bapak Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup;
9. Bapak Arsil S.Ag Selaku Pembimbing I yang selalu memberikan arahan masukan dan bimbingan, saran, dan motivasi dalam penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.

10. Bapak Siswanto, M.Pd.I, selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi dalam penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
11. Bapak Dr.H.Syaiful Bahri, M.Pd, selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
12. Bapak Dr,Nuzuar, M.Pd selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
13. Seluruh Dosen dan Staf IAIN Curup yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.

Namun penulis mengakui masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi, karena keterbatasan ilmu dan penulis. Untuk itu penulis dengan sangat menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca, *Aamiin Ya Robbal`aalamin.*

***Wassalamu`alaikum Warahmatullohi Wabarokatuh***

Curup, 2024  
Peneliti

**Sri Wangi**  
**NIM.20561042**



## ABSTRAK

Sri Wangi NIM, 20561042 “**Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di MIN 2 Rejang Lebong.**” Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Penelitian ini di latar belakang oleh sebuah keadaan bahwa kepala madrasah dalam memimpin harus sesuai dengan peran dan tugasnya. Apabila kepala madrasah dalam memimpin sudah sesuai dengan peran dan tugasnya, maka akan mudah dalam meningkatkan layanan pendidikan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kepala madrasah sudah sesuai dengan peran dan tugasnya, sehingga kepala madrasah mampu mendayagunakan sumber daya yang ada di lembaga pendidikan dan tercipta layanan pendidikan yang lebih baik. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran kepala madrasah sebagai *educator, manager, administrator, supervisor, leader, innovator dan motivator* dalam meningkatkan layanan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, Subjek penelitian meliputi kepala madrasah dan wakil kepala madrasah, Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam analisis data penelitian ini meliputi reduksi data, pengumpulan (*display*) data, pemeriksaan keabsahan data, dan pengambilan kesimpulan sedangkan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala madrasah berperan dalam mengarahkan, mengelola, mengatur, mengawasi, memberikan inspirasi, menciptakan hal baru, dan memberikan dukungan. Kepala madrasah sebagai pemimpin yang bertanggung jawab menjadi penentu keberhasilan dalam menjalankan visi misi madrasah, pentingnya peran kepala madrasah dalam menggerakkan perubahan dimadrasah melalui program yang sudah ditetapkan. peran yang digunakan kepala madrasah adalah mengajak seluruh warga sekolah untuk ikut mematuhi program yang telah ditetapkan. Namun ada juga kendala yang dihadapi seperti belum lengkapnya sarana prasarana yang mencukupi, sulitnya mengatur warga madrasah, dan pembiayaan yang masih kurang.

**Kata Kunci :** *Peran, Kepala Madrasah, Layanan Pendidikan, Kendala*

## **MOTTO**

**“GAGAL YANG SESUNGGUHNYA ADALAH  
BERHENTI UNTUK MENCOBA”**

-Sri Wangi-



## **PERSEMBAHAN**

Puji serta sujud syukurku kehadiran mu Ya Allah atas segala rahmat dan karunia mu yang telah memberikanku kekuatan, kesabaran kepadaku dalam proses mengerjakan skripsi ini, Dengan harap ridho dari Allah SWT.

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Cinta pertama Ayahanda Selamat, dan Pintu surga Ibunda Herlisa terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk dukungan, didikan dan nasehat dan telah bersusah payah membanting tulang demi menyekolahkan penulis hingga sampai pada titik ini, yang selalu mejadi penyemangat dalam hidup, beliau memang tidak pernah merasakan bangku perkuliahan namun beliau mampu membuat penulis bertahan dan mampu melewati segala bentuk halangan dan rintangan yang dihadapi selama masa perkuliahan, dan menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Adik perempuan satu-satunya Sonia dan Ponakan Sabian Khandra Abyrasya terima kasih telah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Teruntuk nenek Yaaini dan Sakya, bakwo Sudirman makwo Herlina, sepupu Selly Oktalia dan Selvi Miranti dan keluarga besar dari ayahanda dan ibunda lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih telah memberikan dukungan semangat maupun material.
4. Teristimewa buat pemilik nama Mardiansyah Karviksing terima kasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada, telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, sudah mau mendengarkan keluh kesah saya sepanjang penulisan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari hidup saya harapan saya semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang kita impikan.

5. Teruntuk orang-orang baik Ummaizah, Ririn Dwi Aryanti, Etty Siti Rohmah, Tuti Alawiyah, Ustadzah Tri Wati, Yara Tahniah, Alfajri Qurrohman dan Sesepeuh Hafshah 2020 yang selalu kebersamaaiku dan telah memberikan semangat dukungan dan mendengarkan keluh kesah selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Teruntuk Teman Seperjuangan dari awal perkuliahan hingga detik ini Winanda Nurmayani, Tulus Mesyratul Maulia, Viska Anggraini, Neri Afriani, Tenti Elviyana, Mutiara Maulidia. Terima kasih telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk saudara tak sedarah ditanah rantau Mariya Ulva, Celsah Pinanda terima kasih telah banyak membantu penulis dari segi tenaga maupun motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsinya.
8. Teruntuk kamar 22 Hafshah dari tahun 2020 sampai 2024
9. Almamater IAIN Curup

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Fokus penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>C. Pertanyaan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
<b>A. Peran Kepala Madrasah</b> .....	<b>6</b>
1. Pengertian Peran .....	<b>6</b>
2. Pengertian Kepala Madrasah .....	<b>7</b>
3. Pengertian Peran Kepala Madrasah .....	<b>9</b>
<b>B. Layanan Pendidikan</b> .....	<b>14</b>
1. Pengertian Layanan Pendidikan .....	<b>14</b>
2. Bentuk Layanan Pendidikan .....	<b>16</b>
3. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan .....	<b>19</b>
4. Standar Layanan Pendidikan .....	<b>21</b>
<b>C. Kerangka Berfikir</b> .....	<b>23</b>
<b>D. Penelitian Relevan</b> .....	<b>24</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENDIDIKAN</b> .....	<b>28</b>
<b>A. Jenis Penelitian</b> .....	<b>28</b>
<b>B. Lokasi Penelitian</b> .....	<b>29</b>

<b>C. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>29</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>30</b>
<b>E. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>31</b>
<b>F. Uji Keabsahan Data .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
<b>A. Kondisi Objektif MIN 2 Rejang Lebong Curup.....</b>	<b>34</b>
1. Sejarah berdirinya MIN 2 Rejang Lebong Curup.....	34
2. Identitas MIN 2 Rejang Lebong .....	35
3. Visi Misi dan Moto MIN 2 Rejang Lebong.....	36
4. Tujuan MIN 2 Rejang Lebong.....	37
5. Program kegiatan MIN 2 Rejang Lebong.....	38
6. Struktur organisasi MIN 2 Rejang Lebong.....	40
7. Sarana Prasarana MIN 2 Rejang Lebong.....	41
8. Keadaan siswa & Pegawai/guru MIN 2 Rejang Lebong .....	42
<b>B. Profil Informan.....</b>	<b>43</b>
<b>C. Hasil Penelitian .....</b>	<b>44</b>
1. Peran Kepala Madrasah di MIN 2 Rejang Lebong.....	45
2. Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong .....	51
<b>D. Pembahasan .....</b>	<b>54</b>
1. Peran kepala madrasah di MIN 2 Rejang Lebong .....	54
2. Peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong. ....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>62</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 4.1 Periode Kepemimpinan Kepala MIN 2 Rejang Lebong.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana MIN 2 Rejang Lebong .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.3 Jumlah Siswa-Siswi MIN 2 Rejang Lebong.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.4 Jumlah Pegawai atau Guru MIN 2 Rejang Lebong.....</b>	<b>55</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perkembangan generasi muda sebagai penerus bangsa. Ini adalah upaya untuk mempersiapkan siswa untuk berpartisipasi dalam masyarakat masa depan baik sebagai individu maupun warga negara. Hal ini dapat dicapai melalui pemberian bimbingan, pelatihan, dan pengajaran.<sup>1</sup>

Pendidikan merupakan aspek penting dari keberadaan manusia, dan tidak mungkin mengisolasi manusia dari upaya ini. Kemajuan nasional dicapai melalui terselenggaranya kegiatan belajar mengajar yang merupakan salah satu wujud pembangunan. Pendidikan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas manusia dalam segala aspek kehidupan, termasuk kehidupan beragama.<sup>2</sup>

Hal ini terkait dengan sistem pendidikan nasional yang menggaris bawahi bahwa pendidikan adalah suatu usaha yang disengaja dan terorganisir yang berupaya untuk menumbuhkan lingkungan dan proses belajar yang kondusif bagi pengembangan aktif potensi siswa dalam hal kekuatan spiritual, disiplin diri, pengembangan pribadi, kemampuan intelektual, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan untuk kemajuan diri, masyarakat.

Madrasah harus meningkatkan seluruh aspek operasionalnya agar dapat memberikan layanan; Namun, mereka harus memprioritaskan komponen internal sekolah dalam melakukan perbaikan tersebut. Berbagai unsur manajerial, antara lain keuangan, hubungan masyarakat, kurikulum, infrastruktur, sumber daya manusia, dan informasi, dimasukkan dalam komponen ini Rantai aktivitas layanan terdiri dari: pemasok, input, proses.

---

<sup>1</sup> Jamal Ghofir “*Jurnal Penelitian dan Pemikiran Islam*”, 14, No.1 (2020),Hal. 92-111

<sup>2</sup> Siswanto, “*Penanaman Karakter Religius Melalui Metode Pembiasaan*” *Jurnal Pendidikan Dasar* , Vol 5 No.1 (2021),Hal.2

Merupakan suatu kegiatan yang terjadi dengan seseorang dan orang lain secara langsung atau dalam interaksi dan memberikan kepuasan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh pengertian pelayanan. Dalam skenario ini, madrasah harus mampu menawarkan layanan kepada siswa sebagai pelanggan untuk memfasilitasi interaksi langsung.

Dalam bukunya Nasution yang berjudul “manajemen pelayanan total”, Feigenbaum mengartikan kualitas sebagai kepuasan konsumen secara utuh. Oleh karena itu, suatu produk dianggap berkualitas tinggi jika dapat menjamin kepuasan pelanggan secara utuh. Layanan pendidikan mencakup berbagai fasilitas, instruktur yang berkualitas, dan struktur fisik.

Faktor utama yang akan dinilai oleh pelanggan antara lain adalah kondisi bangunan ruang belajar, adanya atap yang bocor, potensi bangunan membahayakan keselamatan siswa, keretakan, kebersihan halaman dan ruang kelas, ketersediaan toilet, kamar mandi bersih dan air mengalir. air, keamanan lingkungan sekitar, ketersediaan penerangan dan berbagai fasilitas papan tulis, kapur dan spidol, serta kedisiplinan dan kewibawaan para guru yang mahir.

Proses belajar mengajar akan lebih efektif dan efisien jika didukung oleh sarana dan prasarana yang baik dan memadai dengan menggunakan prasarana dan fasilitas yang dimilikinya, instruktur dan siswa terlibat dalam proses belajar mengajar untuk mencapai hasil pembelajaran sebaik mungkin.<sup>3</sup> Institusi pendidikan harus mampu memahami perilaku konsumen karena konsumen mempunyai sikap dan preferensi yang berbeda terhadap suatu objek.

Selain itu, pelanggan berasal dari berbagai segmen, sehingga preferensi mereka berbeda. Selain itu, ada banyak strategi yang diperlukan untuk memastikan bahwa lembaga pendidikan mempertahankan dan menumbuhkan loyalitas konsumennya. fungsi mengacu pada tugas dan tanggung jawab

---

<sup>3</sup>Siswanto, Irwan Fahturrochman, Revi Anggraeni, *pengadaan sarana dan prasarana pendidikan dalam menunjang mutu pembelajaran*, Jurnal Darussalam; Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam Vol. XIII, No 1: 65-75. September 2021 <https://doi.org/10.30739/darussalam.v13i1.1288>

spesifik yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi. Hal ini juga dapat dilihat sebagai peran atau posisi yang dipegang seseorang di dalam organisasi.<sup>4</sup>

Kemahiran dan efektivitas seorang kepala madrasah dapat dinilai dengan melihat kemampuannya dalam menjalankan peran dan tugas pokok jabatannya, yang meliputi pendidik, manajer, administrator, pengawas, pemimpin, inovator, dan motivator.<sup>5</sup> Sebagai pemimpin pendidikan di sebuah madrasah, ia mengemban posisi penting di mana kepala madrasah mempunyai akuntabilitas hukum untuk membimbing proses pendidikan, mendorong pertumbuhan staf, merancang kurikulum, dan mengawasi pelaksanaan pendidikan di madrasah.

Kepala madrasah memegang peranan besar sebagai pemimpin yang bertanggung jawab mengawasi dan menjaga seluruh sumber daya manusia yang ada di lingkungan madrasah. Dalam skenario ini, individu yang menduduki jabatan kepala madrasah bertanggung jawab mengawasi keseluruhan kegiatan pendidikan yang dilakukan oleh seluruh warga madrasah.<sup>6</sup>

Setelah melakukan observasi awal di MIN 02 Rejang Lebong, peneliti dan wawancara dengan kepala madrasah mengidentifikasi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan di lembaga tersebut. Hal ini antara lain kurangnya minat masyarakat karena terbatasnya dana yang dialokasikan oleh yayasan, sehingga menyebabkan perlunya upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. menjadi kurang optimal.<sup>7</sup>

Namun, setelah wawancara peneliti dengan kepala madrasah, terungkap bahwa mereka yakin kualitas layanan yang ditawarkan madrasah berada di bawah standar. Secara khusus, mereka menyoroti permasalahan seperti kurangnya infrastruktur untuk memfasilitasi proses belajar mengajar

---

<sup>4</sup> Syamsir Torang, *Organisasi Dan Manajemen*, (Bandung: Alfabeta 2013), Hal.86.

<sup>5</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah, Teori, Model dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia), Hal.119.

<sup>6</sup> Sri Purwatin, , *E Journal Administrasi Negara, Un-Mul*, 2013, Hal. 217

<sup>7</sup> Observasi awal di MIN 02 Rejang Lebong

yang efektif, serta berbagai permasalahan lain terkait dengan layanan pendidikan yang disediakan oleh madrasah.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan upaya yang terpadu dan efisien dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di MIN 02 Rejang Lebong. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan dengan judul **“Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di MIN 02 Rejang Lebong”**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran lebih rinci mengenai peran direktur madrasah dalam peningkatan pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu praktik terbaik yang dapat memberikan wawasan lebih luas kepada peneliti dan lembaga lain mengenai layanan pendidikan.

#### **B. Fokus penelitian**

Peneliti memusatkan penelitian ini pada hal-hal berikut karena banyaknya permasalahan yang terkait dengan penelitian ini, sebagaimana diuraikan pada latar belakang di atas: **“Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di MIN 02 Rejang Lebong”**

#### **C. Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian terkait dengan konteks dan fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran kepala madrasah di MIN 02 Rejang Lebong?
2. Bagaimana peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan di MIN 02 Rejang Lebong ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk membuat kalimat yang menunjukkan keberadaan entitas tertentu yang akan diperoleh setelah penelitian selesai. Oleh karena itu, tujuan utama penyelidikan ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan peran kepala madrasah di MIN 02 Rejang Lebong.

2. Menjelaskan tentang peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan di MIN 02 Rejang Lebong.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Meningkatkan korpus ilmu pengetahuan bagi para praktisi pendidikan khususnya program manajemen pendidikan, dan meningkatkan pemahaman tentang kepemimpinan kepala madrasah sebagai landasan bagi pengembangan penelitian yang lebih komprehensif tentang peran kepala madrasah dalam layanan pendidikan.

2. Secara Praktis

- a) Bagi Kepala madrasah

Dalam rangka peningkatan kompetensi kepala madrasah kedepannya, materi ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi diri bagi kepala madrasah serta sebagai penambah semangat bagi siswa.

- b) Bagi Dinas Pendidikan

Sebagai alat perencanaan penyelenggaraan dan pengelolaan kegiatan belajar mengajar yang sesuai dengan situasi dan kondisi madrasah.

- c) Bagi penulis

Dapat meningkatkan pemahaman dan keahlian mengenai peran kepala madrasah dalam meningkatkan bekal pendidikan di madrasah.

- d) Bagi lembaga pendidikan

Untuk meningkatkan mutu pendidikan, penting untuk melibatkan pendidik, pengambil keputusan di lembaga pendidikan, dan pemerintah. Hal ini harus diimplementasikan dalam bidang pendidikan, khususnya pada lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Peran Kepala Madrasah**

##### **1. Pengertian Peran**

Setiap individu mengartikan istilah “peran” sesuai dengan sudut pandangnya masing-masing. Menurut Husaini Usman, peran adalah perilaku yang diharapkan dari setiap individu dalam rangka memenuhi tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, banyak pendapat signifikan dari toko-toko pendidikan mengenai masalah ini.<sup>1</sup>

Peran adalah fitur dinamis dari suatu posisi atau status. Hal ini merujuk pada cara seseorang memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Ketika seseorang menjalankan perannya, itu menunjukkan bahwa dia memenuhi tanggung jawabnya. Kedua entitas tersebut tidak dapat dipisahkan karena saling ketergantungan satu sama lain.

Setiap individu mengambil peran yang berbeda berdasarkan kecenderungan sosialnya. Konsekuensinya, pekerjaan tidak hanya menentukan kontribusi individu terhadap masyarakat namun juga mempengaruhi peluang yang diberikan oleh masyarakat kepada mereka.<sup>2</sup>

Menurut M. Saekhan Muchith, peran mengacu pada dampak yang ditimbulkan seseorang terhadap orang lain, yang dapat bermanfaat atau merugikan. Peran dapat diartikan sebagai suatu rangkaian sistematis yang bersumber dari suatu jabatan, atau dapat juga diartikan sebagai sikap kolektif yang dianut oleh sekelompok individu terhadap seseorang yang menduduki status atau jabatan tertentu.

Peran mengacu pada kapasitas dan kemauan individu untuk memberikan pengaruh, memotivasi, meyakinkan, mengawasi, dan, jika

---

<sup>1</sup> Husaini Usman, *peranan dan fungsi kepala madrasah* (Yogyakarta, 2014 ) Hal.1

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta, 2013), Hal.212-213

diperlukan, memaksa orang lain untuk menerima pengaruh tersebut. Selanjutnya, terlibat dalam kegiatan yang dapat memfasilitasi pencapaian maksud dan tujuan tertentu.

Dalam konteks madrasah, istilah “peran” mengacu pada jabatan yang diberikan kepada seseorang, yang kemudian diharapkan dapat memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya. Hal ini memerlukan pelaksanaan tugas-tugas pendidikan sesuai dengan prosedur dan teknik yang ditetapkan.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang dikemukakan di atas, kesimpulan penulis adalah bahwa peran mengacu pada tugas atau fungsi tertentu yang diberikan kepada seseorang oleh suatu organisasi tertentu, dimana individu tersebut memegang posisi strategis dan diharapkan memberikan kontribusi melalui ide, usaha, atau sumber daya dalam organisasi.

Untuk memenuhi tanggung jawab yang terkait dengan peran tersebut. Pekerjaan mengacu pada tindakan yang disengaja dari seseorang untuk mendapatkan pekerjaan atau peran tertentu.

## 2. Pengertian Kepala Madrasah

Kepala madrasah memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dalam sistem pendidikan. Pimpinan madrasah bertanggung jawab mengawasi pendidikan, mengelola lembaga, meningkatkan keterampilan pendidik lain, memelihara sarana dan prasarana, serta mengawasi madrasah yang dibinanya. kepala madrasah merupakan faktor yang paling menentukan keberhasilan dalam memaksimalkan proses belajar mengajar di madrasah.<sup>3</sup>

Bila menelaah prasyarat bagi seorang guru untuk menduduki jabatan kepala madrasah, hal ini dapat dianggap sebagai kemajuan profesional dalam bidang pengajaran. Seorang guru yang mempunyai

---

<sup>3</sup> Syaiful Bahri: Strategi Kepada Madrasah Memaksimalkan Proses Belajar Mengajar Di Pandemi Covid-19. Jurnal Konseling dan Pendidikan, Vol. 10, No. 3. 2022

kualifikasi yang diperlukan dan telah berhasil memenuhi persyaratan atau ujian tertentu dapat diangkat menjadi kepala madrasah.

Pimpinan madrasah memegang peranan penting dalam menciptakan suasana menyenangkan dalam lembaga pendidikannya. Kehadiran lingkungan yang mendukung merupakan unsur terpenting dalam menumbuhkan pendidik yang unggul. Kepemimpinan kepala sekolah sangat penting untuk keberhasilan lembaga pendidikan. Kemampuan untuk mengarahkan organisasi untuk mencapai tujuan harus dimiliki oleh setiap pemimpin organisasi.

Selain itu, ia harus berhati-hati dalam mengantisipasi perubahan dan merencanakan masa depan institusi pendidikan yang telah dibangun kepala madrasah adalah orang yang bertanggung jawab atas pengawasan dan koordinasi pendidikan dan interaksi guru-siswa.<sup>4</sup> Daryanto mengartikan kepala madrasah sebagai orang yang bertugas mengawasi seluruh operasional di lingkungan madrasah.<sup>5</sup>

Kepala madrasah merupakan sosok yang sangat berpengaruh pada tingkat satuan pendidikan, bertugas mengawasi kemajuan dan kemunduran sekolah yang diawasinya. Mereka harus memiliki dasar yang kuat dalam keterampilan kepemimpinan untuk memastikan bahwa madrasah beroperasi dengan efektivitas maksimal.

Engkos Mulyasa mengatakan bahwa kepala madrasah merupakan bagian penting dari pendidikan yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pendidikan.<sup>6</sup> Berdasarkan perspektif di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kepala madrasah adalah guru yang efektif yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk memantau sekolah tempat proses belajar mengajar berlangsung.

---

<sup>4</sup> Wahjosumidjo,; *Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*, Raja Gravindo Persada, Jakarta, 2010, Hal.83

### 3. Pengertian Peran Kepala Madrasah

Peran adalah komponen pekerjaan individu yang berubah-ubah dan terus berkembang. Pada hakikatnya pekerjaan dapat diartikan sebagai sekumpulan perilaku tertentu yang berhubungan dengan suatu jabatan tertentu. Pada dasarnya, tidak ada perbedaan dalam fungsi yang dilakukan oleh pemimpin tingkat atas, menengah, atau bawah, karena mereka semua menjalankan tugas yang sama.

Peran mengacu pada fungsi atau tanggung jawab spesifik yang diemban seseorang dalam suatu organisasi. Hal ini juga dapat dilihat sebagai posisi yang dipegang seseorang dalam struktur organisasi.<sup>7</sup> kepala madrasah adalah individu yang dihormati dan berpengaruh yang diberi tanggung jawab dan kekuasaan untuk memimpin madrasah menuju tujuan yang diinginkan.

kepercayaan yang diberikan kepada kepala madrasah oleh bawahannya didasarkan pada banyak atribut, yang diharapkan dapat menjadi aset berharga dalam mengantarkan prestasi bersama.<sup>8</sup> pentingnya peran kepala madrasah sebagai pemimpin lembaga pendidikan terletak pada peran mereka sebagai pemimpin. pengajaran yang bertanggung jawab untuk mengawasi sekolah tempat proses pendidikan berlangsung, atau sebagai tempat di mana guru memberikan instruksi dan siswa menerima instruksi.

Hal ini disebabkan karena di dalam posisi inilah terjadi proses saling mempengaruhi pikiran, emosi, dan membimbing tindakan individu, sehingga mendorong kolaborasi menuju tujuan bersama Peran tersebut dapat dilihat secara lebih rinci menurut Ahmad Yusuf Sobri, Sebagai berikut:

#### 1) *Educator*

Pengelola madrasah harus secara konsisten berupaya meningkatkan

---

<sup>5</sup> Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Hal. 86

<sup>6</sup> Saroni Muhammad, *Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2006), Hal. 37

kualitas pendidikan yang diberikan oleh para guru. Hal ini dapat dicapai dengan melibatkan instruktur dalam program pelatihan, membentuk tim evaluasi untuk menilai kegiatan pembelajaran, dan menjamin efisiensi penggunaan waktu pembelajaran.

Dengan menginstruksikan guru untuk memulai dan mengakhiri sesi pada periode yang telah ditentukan kepala sekolah mempunyai tanggung jawab untuk berperan sebagai pemimpin pendidikan, memberikan bimbingan dan arahan kepada guru dalam hal penilaian pembelajaran, kesesuaian kurikulum, dan metode pengajaran.<sup>9</sup>

## 2) *Manager*

Kepala madrasah, dalam perannya sebagai manajer, harus merancang teknik yang efisien untuk memberdayakan semua tenaga pengajar dengan mendorong kerja sama tim dan memotivasi mereka untuk memprioritaskan profesinya. Sebagai seorang manajer, kepala madrasah mengawasi pengelolaan sumber daya manusia, uang, dan infrastruktur untuk menjamin penyelenggaraan madrasah yang efisien dan efektif.<sup>10</sup>

## 3) *Administrator*

Sebagai administrator, kepala madrasah mempunyai tanggung jawab mengawasi pengelolaan sistem administrasi madrasah untuk menjamin efektivitas dan efisiensinya. Hal ini mencakup menjaga komunikasi rutin dengan semua aktivitas manajemen administratif, seperti pencatatan, pengorganisasian, dan pembuatan dokumen untuk semua tugas administratif.

Kepala madrasah juga menangani berbagai urusan administrasi, antara lain pendaftaran siswa, pengelolaan data, dan komunikasi dengan pihak terkait.

---

<sup>7</sup> Ahmad, "*Peran Kepala Madrasah dalam Peningkatan Profesionalisme Guru*", Jurnal Pendidikan Islam (Jakarta 2019), Hal.25-36

<sup>8</sup> Kompri, *Motivasi Pembelajaran*. Hal.196



#### 4) *Supervisor*

Sebagai pengawas, kepala madrasah bertugas mengawasi kegiatan pendidikan yang dilaksanakan oleh tenaga pengajar. Kepala madrasah, dalam perannya sebagai pengawas, mengawasi kinerja guru dan staf administrasi, memberikan kritik dan dukungan serta nasihat yang diperlukan.

#### 5) *Leader*

Sebagai seorang pemimpin, kepala madrasah memiliki kemampuan untuk memberikan bimbingan, mengawasi operasional, memfasilitasi komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan, mengeluarkan arahan, dan membuat semua keputusan yang diperlukan. Sebagai pemimpin madrasah, kepala memberikan bimbingan dan motivasi kepada seluruh anggota, menumbuhkan cita-cita etika, integritas, dan kepemimpinan.<sup>11</sup>

#### 6) *Inovator*

Kepala sekolah harus memiliki kemampuan perencanaan yang baik untuk membina hubungan baik dengan lingkungannya dan secara agresif mengejar konsep-konsep baru. Untuk mencapai kesuksesan, sangat penting bagi mereka untuk menggabungkan semua aktivitas, memberikan contoh positif, dan menumbuhkan suasana kerja yang merangsang dan inovatif.

Selain itu, sebagai pionir, pimpinan madrasah harus menghasilkan ide-ide inovatif dan mencari cara baru untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Hal ini termasuk memanfaatkan teknologi pendidikan mutakhir dan menerapkan program-program inovatif.

#### 7) *Motivator*

Sebagai motivator, kepala madrasah harus mempunyai

---

<sup>9</sup> Jaya, "Kepemimpinan Transformasional Kepala Madrasah dalam Membangun Organisasi yang Unggul", Jurnal Kepemimpinan Pendidikan Islam, (Semarang 2016), Hal,70-85

pendekatan yang mumpuni untuk menginspirasi dan memotivasi tenaga pengajar dalam melaksanakan berbagai tugas dan kewajibannya. Selain itu, kepala madrasah menjalankan fungsi motivator dengan memberikan dukungan dan dorongan kepada siswa, guru, dan staf untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Selanjutnya kepala menumbuhkan semangat dan motivasi dalam proses belajar mengajar.<sup>12</sup>

Motivasi dan prestasi siswa terletak pada upaya terus-menerus mereka untuk menemukan metode pembelajaran paling efektif yang disesuaikan dengan keadaan dan lingkungan masing-masing. Perbaikan proses pembelajaran yang berkelanjutan ini bertujuan untuk mencapai hasil belajar yang optimal.<sup>13</sup>

Kepala madrasah yang kompeten harus memiliki keterampilan memberikan arahan yang jelas, meningkatkan motivasi dan kompetensi tenaga kependidikan, membangun saluran komunikasi yang efektif, dan melimpahkan tanggung jawab kepada orang lain. Individu harus memiliki atribut khusus, seperti ciri kepribadian yang berbeda, bakat mendasar, pengalaman dan keahlian profesional yang luas.

Serta pengetahuan administratif dan manajerial yang komprehensif Kepala sekolah harus memiliki kualitas berikut sebagai pemimpin: jujur, percaya diri, tanggung jawab, welas asih, stabil emosi, dan mampu memberi contoh yang baik.

Mulyasa menegaskan, pemimpin yang efektif dalam konteks madrasah harus memiliki pemahaman yang komprehensif tentang tenaga kependidikan, menguasai visi dan misi madrasah, memiliki kemampuan komunikasi yang kuat, dan menunjukkan kemampuan pengambilan

---

<sup>10</sup> E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007, Hal. 98-99

<sup>11</sup> Irma Darmayanti, Rafiah Arcanita, Siswanto, *Implementasi metode hadiah dan hukuman dalam meningkatkan motivasi belajar siswa*, <http://doi.org/10.36671/andragogi.v1i3.66>

keputusan yang baik.<sup>14</sup>

Sebagai seorang pemimpin, kepala madrasah harus menunjukkan perilaku kepemimpinan dalam memberikan bimbingan kepada anggotanya. Kepala madrasah mempunyai kemampuan untuk bertindak sebagai pengontrol, pada hakikatnya mengawasi kebutuhan setiap anggota dan memberi contoh. Selain itu, kepala madrasah juga harus mempunyai sifat positif. Ngalim Purwanto mengidentifikasi empat peran utama kepala madrasah:

1. Buat pengaturan
2. Pembentukan lembaga madrasah
3. Ambil peran sebagai koordinator dan direktur
4. Menerapkan manajemen staf.

Pemimpin madrasah mempunyai posisi paling bergengsi di lembaga pendidikan dan mempunyai peran penting dalam meningkatkan standar pendidikan dan memastikan pelaksanaan kurikulum yang efektif, yang secara langsung mempengaruhi pengalaman belajar di madrasah. Ia terutama bertanggung jawab mengawasi kegiatan madrasah dan mempunyai kewenangan penuh serta akuntabilitas atas semua upaya pendidikan di madrasah yang dipimpinnya dari sudut pandang di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab utama kepala madrasah sebagai pemimpin pendidikan adalah menciptakan lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar.

Hal ini akan memungkinkan guru untuk mengajar dengan efektif dan memfasilitasi siswa dalam memperoleh pengetahuan dengan sukses untuk memenuhi kewajiban kepemimpinannya di lembaga madrasah dengan baik, kepala sekolah harus menjalin kerja sama dengan pengajar, tenaga kependidikan, orang tua siswa, dan pemerintah daerah.

---

<sup>12</sup> E.Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Hal.115

## B. Layanan Pendidikan

### 1. Pengertian Layanan Pendidikan

Layanan pendidikan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap individu dan masyarakat melalui penyebaran pengetahuan, pengembangan keterampilan, dan penyediaan peluang untuk kemajuan pribadi dan profesional. Oleh karena itu, layanan pendidikan berperan sebagai sekutu yang penting dan berharga.

Layanan pendidikan mencakup beragam kegiatan dan inisiatif yang bertujuan untuk memfasilitasi perolehan pengetahuan, mendorong pertumbuhan intelektual, dan membekali individu untuk sukses dalam berbagai bidang kehidupan, tidak hanya mencakup pembelajaran pengetahuan akademis, tetapi juga pengembangan pemikiran kritis, keterampilan pemecahan masalah, dan kreativitas.

Tujuannya adalah untuk membina individu yang memiliki kemampuan beradaptasi untuk berkembang dalam dunia yang berubah dengan cepat, memberikan dampak konstruktif pada masyarakat, dan mengejar jalur profesional yang memuaskan.<sup>15</sup> Layanan pendidikan mencakup penyediaan kebutuhan yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pendidikan universitas bagi dosen, mahasiswa, dan masyarakat umum layanan pendidikan mencakup penyediaan dukungan dan kerangka kerja untuk menerapkan kebijakan pendidikan, mencapai tujuan sekolah, dan meningkatkan efisiensi sistem pendidikan secara keseluruhan.

Selain itu, layanan pendidikan mempunyai peran penting dalam menumbuhkan kohesi sosial, kesetaraan, dan inklusivitas. Tujuan mereka adalah untuk menjamin akses yang adil dan tidak memihak terhadap peluang pendidikan bagi semua individu, tanpa memandang sejarah, situasi keuangan, gender, atau bakat mereka.

---

<sup>13</sup> Armiyati “Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan kinerja layanan Pendidikan” Jurnal *educatio*, Vol.9 No.2 (2023), Hal.1065

Layanan pendidikan mendorong inklusi dan memberdayakan kelompok marginal melalui promosi praktek inklusif dan penyediaan dukungan yang dipersonalisasi, sehingga mengurangi kesenjangan pendidikan. Selain itu, terdapat hubungan yang kuat antara layanan pendidikan dan kemajuan ekonomi serta kesejahteraan Tenaga kerja yang terinformasi dan terampil akan menumbuhkan kreativitas, meningkatkan produktivitas, dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

Layanan pendidikan memungkinkan individu memperoleh informasi dan keterampilan khusus yang diperlukan untuk berbagai industri, membina angkatan kerja yang berkualifikasi tinggi dan kompeten, sehingga meningkatkan daya saing bangsa di pasar global.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas diartikan sebagai kuantifikasi sifat-sifat positif dan negatif suatu benda, tingkatan, atau derajat (seperti kecerdasan atau kepandaian). Pelayanan adalah tindakan memberikan bantuan atau dukungan untuk memenuhi kebutuhan orang lain.<sup>16</sup> Selanjutnya pengertian layanan menurut Tjiptono adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya.<sup>17</sup> sesuai perspektif Kotler, jasa dapat mencakup berbagai bentuk, mencakup aktivitas atau manfaat apa pun yang diberikan kepada pihak lain yang mungkin tidak terkait dengan barang berwujud.

Layanan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan maksimal kepada klien, sehingga meningkatkan jumlah anggota layanan dan menjamin loyalitas mereka Menurut Minarti, mutu pelayanan pendidikan berkaitan dengan derajat keunggulan pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk mendorong keunggulan akademik dan ekstrakurikuler peserta didik.

---

<sup>14</sup> Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, (Jakarta: Gramedia, 2008), Hal.925.

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), Hal. 94

Kualitas layanan, menurut Lewis dan Booms, mengacu pada sejauh mana tingkat layanan memuaskan atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh dua faktor utama: tingkat layanan yang diantisipasi dan tingkat layanan yang dirasakan.<sup>18</sup> pendidikan mencakup berbagai komponen penting, seperti infrastruktur yang dibangun dengan baik, pendidik yang kompeten, prestasi akademik yang terpuji, prinsip etika yang kuat, materi pendidikan yang melimpah, pemanfaatan teknologi mutakhir, kepemimpinan yang cakap dan berdampak, kurikulum yang komprehensif, dan dukungan siswa yang bersifat individual.

Jika tingkat pelayanan yang dirasakan pelanggan lebih tinggi dari tingkat pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan berada pada standar ideal. Institusi pendidikan yang mengedepankan upaya mencapai keunggulan menyadari bahwa kunci untuk memperoleh kualitas adalah dengan mendengarkan secara penuh perhatian dan empati serta memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Untuk mencapai kualitas tinggi, penting untuk memulai setiap tugas dengan benar dan memastikan bahwa konsumen ditempatkan secara efektif dan profesional dalam organisasi. Hal ini akan memudahkan pencapaian standar kualitas.<sup>19</sup>

Berdasarkan definisi diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan adalah matrik yang mengukur sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan memenuhi harapan orang tua. Pelayanan dikatakan berkualitas tinggi jika melebihi harapan konsumen, sedangkan pelayanan dikatakan berkualitas rendah jika kurang.

## 2. Bentuk Layanan Pendidikan

Layanan pendidikan di madrasah merupakan rangkaian aktivitas dan program yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan peserta didik dalam proses belajar-mengajar jenis-jenis layanan pendidikan ini

---

<sup>16</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: PT. Indeks, 2011) Hal.87.

<sup>17</sup> Edwar Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Yogyakarta : 2008), Hal.30-32.

mencakup berbagai aspek mulai dari akademik hingga non akademik yang bertujuan untuk mendukung perkembangan. Menurut Oteng, lembaga pendidikan menawarkan dua jenis layanan, yaitu:

#### A. Layanan Pokok

Kepala madrasah didukung oleh pekerja sekolah profesional yang dipekerjakan dalam sistem madrasah untuk memenuhi tuntutan siswa mengenai layanan siswa dan tanggung jawab mereka.

1. Profesional layanan pengajaran adalah mereka yang tugas utamanya adalah mengajar, baik sebagai guru kelas, instruktur ekstrakurikuler, tutor, atau peran serupa lainnya.
2. Personel layanan penerimaan mengacu pada individu yang mengawasi, mengelola, dan mengawasi personel lain yang terlibat dalam operasi dan divisi sekolah.
3. Petugas layanan fasilitas madrasah mencakup individu yang bekerja di perpustakaan, pusat sumber belajar, dan laboratorium bahasa. Hal ini mencakup pakar teknologi dan personel yang terlibat dalam peran pengajaran atau dukungan siswa.
4. Profesional layanan siswa atau pelajar terdiri dari spesialis yang bertanggung jawab atas berbagai tugas seperti bimbingan dan konseling, penilaian psikiatris dan kesehatan, nasihat dan pengobatan medis, pengujian dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta mengoordinasikan kegiatan siswa.

#### B. Layanan Bantu

Mengingat cepatnya transformasi dalam dinamika masyarakat, madrasah mempunyai peran penting dalam menjalankan beberapa fungsi yang umumnya dikaitkan dengan madrasah, seperti:<sup>20</sup>

##### 1. Layanan Perpustakaan

Perpustakaan berfungsi sebagai sarana menimba ilmu pengetahuan dan berpotensi berperan penting dalam mencerdaskan seluruh bangsa perpustakaan memainkan peran penting dalam

---

<sup>18</sup> Rifqi Nashrul & Ahmadi, *Mutu Layanan Pendidikan* Vol.2 No.2 (2022), Hal.35-36

memfasilitasi perolehan pengetahuan. Perpustakaan mempunyai peran penting dalam memfasilitasi penyebaran informasi ilmiah.

2. Layanan gedung dan halaman madrasah

Melalui pemeliharaan struktur madrasah yang metodis, pendapatan yang signifikan dapat dihasilkan untuk mendukung operasional madrasah. Hal ini dapat dicontohkan dengan secara konsisten meningkatkan praktik pemeliharaan untuk memastikan kondisi bangunan madrasah yang optimal. Guna mewujudkan lingkungan belajar yang kondusif, menjamin kesejahteraan dan keselamatan individu, menjaga harta benda madrasah, dan menjunjung tinggi reputasi masyarakat yang baik.

3. Layanan kesehatan dan keamanan

Madrasah memasukkan program pendidikan jasmani dan kesehatan sebagai tujuan penting dari kurikulum pendidikan mereka, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental. Fokus madrasah adalah pada peningkatan kesehatan dan penciptaan lingkungan fisik yang kondusif untuk proses pembelajaran. menurut Marzuki Mahmud, layanan pendidikan secara umum ada enam.

1. Layanan informasi tersedia dalam format percakapan dan tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui komunikasi interpersonal langsung, namun informasi tertulis dapat disebarluaskan melalui berbagai buku panduan seperti brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, website, dan media lainnya.
2. Pelayanan infrastruktur mengacu pada penyediaan fasilitas fisik, seperti gedung madrasah, perpustakaan, laboratorium, dan bangunan sejenis lainnya.
3. Layanan administratif mencakup tugas-tugas seperti memproses pembayaran uang sekolah dan menerbitkan sertifikat.



4. Layanan nasehat tersebut meliputi program orientasi madrasah, bantuan dalam mengatasi tantangan khususnya dalam pembelajaran, serta dukungan terhadap permasalahan pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktis ilmiah.
5. Kegiatan ekstrakurikuler ditawarkan kepada peserta didik sebagai sarana pemberian layanan bagi pengembangan bakat, minat, dan keterampilan.
6. Di antara berbagai jenis layanan sosial yang diberikan kepada mahasiswa, dua contohnya adalah pemberian beasiswa kepada mahasiswa berprestasi, khususnya mereka yang kurang mampu secara finansial, dan penawaran potongan biaya sekolah.<sup>21</sup>

Dari beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa madrasah menyediakan pendidikan, madrasah bertujuan untuk memberikan pendidikan yang menyeluruh mulai dari pendidikan formal dan non formal, keberagaman ini memungkinkan seseorang untuk memilih pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan minat mereka.

### 3. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan

Sebagai lembaga pendidikan yang menawarkan layanan dalam bentuk produk, sangatlah penting untuk menyelenggarakan pendidikan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik. menurut Zeithaml et al., kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

Karakteristik kualitas pelayanan mencakup enam aspek spesifik: *tangibility* (kehadiran fisik), keandalan (konsistensi), daya tanggap (kecepatan), kompetensi (keterampilan), kesopanan (kesopanan), kredibilitas (dapat dipercaya), keamanan (*safety*), akses (ketersediaan), komunikasi, dan pemahaman klien.

---

<sup>19</sup> Marzuki, *Bentuk layanan jasa pendidikan* (2012:63), Hal.2

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Farida Jasfar, telah mengidentifikasi lima karakteristik utama kualitas layanan yang dapat dipenuhi untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dimensi tersebut adalah:

a. *Tangible* atau bukti fisik

Bukti nyata atau fisik mengacu pada kapasitas penyedia layanan untuk membuktikan kehadiran mereka secara nyata kepada entitas eksternal. Bukti fisik meliputi keberadaan sumber daya nyata seperti fasilitas, peralatan, dan alat komunikasi yang diperlukan untuk proses pelayanan. Penilaian terhadap aspek ini dapat diperluas mengenai interaksi dengan konsumen lain sebagai penerima layanan dan dampak nyatanya terhadap pembelian dan pemanfaatan layanan yang diberikan oleh konsumen.

b. *Reliability* atau keandalan

Khususnya, kapasitas untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang dibuat. Kinerja harus selaras dengan harapan klien, mencakup ketepatan waktu, layanan bebas kesalahan yang konsisten kepada semua pelanggan, sikap penuh kasih, dan tingkat akurasi yang tinggi.<sup>22</sup>

c. *Responsiveness* atau daya tanggap

Secara khusus, kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas secara efektif.<sup>23</sup>

d. *Assurance* atau Jaminan

Hal ini mengacu pada kemampuan untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan pada konsumen dengan memenuhi komitmen, serta pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pada pengguna jasa.

---

<sup>20</sup> Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), Hal.182.

<sup>21</sup> Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), Hal.57

e. *Empathy* atau empati

Empati atau empati mengacu pada perhatian pribadi yang diberikan kepada klien dan upaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka. Hal ini juga mencakup kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan secara efektif dan tepat. meliputi disposisi staf kontak dan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan masalah konsumen, komunikasi yang efektif, perhatian individual, dan fasilitasi komunikasi atau hubungan.<sup>24</sup>

Dari beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi layanan pendidikan mencakup aspek kurikuler, kepribadian dan sosial yang mendukung pengembangan siswa secara sesuai sehingga dimensi layanan pendidikan ini saling terkait dan berperan penting.

4. Standar Layanan Pendidikan

Untuk memperoleh tingkat pelayanan pendidikan yang diinginkan, suatu lembaga pendidikan harus mampu memenuhi kriteria pendidikan nasional yang ditetapkan pemerintah peraturan Pemerintah Republik Indonesia menetapkan bahwa standar nasional pendidikan menjadi kriteria dasar bagi sistem pendidikan di seluruh wilayah negara kesatuan Indonesia. Ruang lingkup standar nasional pendidikan yang dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2021 meliputi.<sup>25</sup>

a. Standar Kompetensi Lulusan

Standar kompetensi lulusan merupakan tolok ukur penting yang menentukan keterpaduan sikap, keterampilan, dan pengetahuan, yang menunjukkan pencapaian kemampuan peserta didik berdasarkan hasil belajarnya setelah menyelesaikan jenjang pendidikannya. Standar kompetensi lulusan pada jenjang pendidikan dasar mengutamakan

---

<sup>22</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Hal.51.

<sup>23</sup> Permendikbud RI, "57 tahun 2021, *Standar Nasional Pendidikan*," (30 Maret 2021), Hal.57

pengembangan karakter selaras dengan cita-cita Pancasila, serta peningkatan kemampuan literasi dan numerasi peserta didik.

b. Standar Isi

Standar isi adalah seperangkat persyaratan dasar yang menentukan sejauh mana kemahiran tingkat pascasarjana dapat dicapai dalam kursus, tingkat, dan jenis pendidikan tertentu.

c. Standar Proses

Standar proses merupakan tolok ukur penting dalam proses pendidikan, yang ditentukan oleh jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu, guna memenuhi standar kelulusan yang dipersyaratkan. Standar proses yang dimaksud meliputi perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, dan penilaian proses pembelajaran.<sup>26</sup>

d. Standar Penilaian

Standar penilaian pendidikan mengacu pada tolok ukur penting yang menentukan proses penilaian prestasi siswa dalam belajar.

e. Standar Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Standar pendidik adalah tolok ukur penting untuk kemahiran dan kredensial yang harus dimiliki pendidik untuk memenuhi tanggung jawab dan peran mereka sebagai teladan, arsitek pembelajaran, fasilitator, dan motivator siswa. kemampuan tenaga kependidikan non pendidik selaras dengan tanggung jawab dan perannya dalam mengelola, mengembangkan, dan menunjang proses pendidikan di dalam lembaga pendidikan.

f. Standar Sarana dan Prasarana

Standar sarana dan prasarana mengacu pada persyaratan dasar yang harus dipenuhi oleh lembaga pendidikan untuk menyelenggarakan pendidikan.

---

<sup>24</sup> Wulansari Vitaloka “*Pendidikan Ekologi sebagai Strategi Optimalisasi Standar Layanan Pendidikan*” Vol.18 No.2 (2022).Hal. 168

g. Standar Pengelolaan

Standar manajemen adalah seperangkat pedoman nasional yang berkaitan dengan penyelenggaraan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada berbagai tingkat sistem pendidikan, termasuk satuan pendidikan individu dan secara keseluruhan.<sup>27</sup>

h. Standar Pembiayaan

Inti dari standar pelayanan pendidikan terletak pada upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil seluruh warga negara dalam hal barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik. Standar pembiayaan memainkan peran penting dalam menentukan dana yang diperlukan untuk mendukung berbagai aspek pendidikan berkualitas tinggi dan berkelanjutan.

Menurut Winarsih, pendidikan di Indonesia membantu masyarakat mengembangkan serangkaian keterampilan dan kemampuan secara menyeluruh, yang mencakup komponen kognitif, emosional, dan psikomotorik. Standar pelayanan minimal (SPM) mengacu pada hak yang diberikan kepada peserta didik berupa produk dan fasilitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Hak-hak tersebut menjadi sarana bagi siswa untuk mengembangkan sikap dan pengetahuan melalui lembaga formal.

### C. Kerangka Berfikir

Permasalahan yang berkaitan dengan layanan yang ada di MIN 2 Kepala Curup-Rejang Lebong, maka dari itu kepala madrasah dan guru-guru di MIN tersebut mengupayakan agar madrasah tersebut bisa menjadi madrasah yang mempunyai layanan yang baik, agar memudahkan bagi wali murid untuk menyekolahkan anaknya. Pentingnya hal ini, peneliti ini menulis dan akan melihat serta menganalisis peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan di MIN 2 Kepala Curup-Rejang Lebong.

---

<sup>25</sup> Winarsih, S *Kebijakan dan Implementasi Manajemen dan Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. (2017). Hal.15

#### D. Penelitian Relevan

1. Ayu Agustina melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai Administrasi Pelayanan Pendidikan di MTSN Cot Gue Aceh Besar”. Yang terlibat dalam penelitian kualitatif ini adalah kepala madrasah, kepala tata usaha, dua orang staf tata usaha, dan dua orang guru MTSN. Ini adalah tempat tidur besar di Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak permasalahan yang perlu diselesaikan agar dapat memberikan pelayanan. Permasalahan ini disebabkan oleh pegawai yang kurang tanggap dalam memahami psikologi guru dan siswa, pekerjaan yang harus diselesaikan terlalu sedikit, dan menunggu terlalu lama untuk memberikan respon ketika staf administrasi menjelaskan apa yang mereka butuhkan.<sup>28</sup>

Para peneliti melihat kesamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian mereka sendiri. Penelitian sebelumnya mengamati seberapa baik staf administrasi di MTs N Cot Gue Aceh Besar dalam menjalankan tugasnya dalam layanan pendidikan, sedangkan penelitian mereka sendiri adalah tentang bagaimana kepala madrasah dapat meningkatkan layanan tersebut. Tempat dan waktu penelitian yang dilakukan serta sumber yang akan peneliti pelajari menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian lain yang pernah dilakukan.

2. Nur Al Marwah Asrul. Jurnal Administrasi Publik. Pendapat siswa tentang kualitas sekolah online selama penyebaran COVID-19 dan seberapa puas mereka terhadapnya. Temuan data akhir menghasilkan tingkat kinerja rata-rata sebesar 3,97 (menunjukkan kinerja yang cukup kuat) dan nilai ekspektasi rata-rata sebesar 4,48 (menunjukkan pentingnya kinerja tersebut). Berdasarkan analisis matriks kepentingan dan kinerja, ditentukan ada 6 kriteria yang menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan layanan pendidikan. Setidaknya ada 7 karakteristik yang harus dijunjung tinggi untuk menopang mutu layanan pendidikan. Dua faktor yang dianggap kurang signifikan dan rendah kepuasannya. Selain 5 kriteria yang

---

<sup>26</sup> Ayu Agustina, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan*, Aceh 2017,

dianggap kurang signifikan namun tetap menunjukkan kinerja memuaskan. Rencana komprehensif harus diterapkan untuk meningkatkan penawaran pendidikan online di tengah pandemi Covid-19 dengan tujuan meningkatkan kepuasan siswa sesuai kebutuhan.<sup>29</sup>

Para peneliti telah melihat apa yang diharapkan siswa dan seberapa puas mereka terhadap kualitas layanan pendidikan online selama pandemi COVID-19. Penelitian ini mempunyai beberapa kesamaan dengan penelitian yang ada saat ini. Para ahli juga mengkaji peran kepala madrasah dalam menjadikan layanan pendidikan lebih baik. Tempat dan waktu penelitian yang dilakukan serta sumber yang akan peneliti pelajari menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian lain yang pernah dilakukan.

3. Kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja layanan pendidikan di SMP N 1 Purwakarta, demikian judul jurnal pendidikan Armiyati edisi 9 Agustus. Penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah Smpn 01 Purwakarta telah efektif menerapkan kepemimpinan transformasional untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah. Hal ini dicapai melalui penetapan visi yang menarik, mendorong keterlibatan aktif, mendorong praktik inovatif, meningkatkan kemampuan, dan menumbuhkan budaya pembelajaran kolaboratif. Kepemimpinan transformasional efektif dalam menetapkan tujuan yang jelas dan membina hubungan yang kuat dengan personel sekolah. Kepala sekolah memiliki kemampuan untuk secara efektif mengartikulasikan prinsip-prinsip dan tujuan organisasi, mendorong modifikasi yang diperlukan, dan membekali anggota tim dengan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan.<sup>30</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti

---

<sup>27</sup> Nur Al Marwah, "Ekspetasi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan Secara daring selama masa pandemic covid- 19 " Jurnal Administrasi Publik , (2020) Hal.88.

<sup>28</sup> Armiyati, *Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan*, Bandung 2023, Hal.1065

teliti, penelitian terdahulu meneliti mengenai Armiyati jurnal *educatio* vol. 9 no 2 (2023) yang berjudul kepemimpinan *transformasional* dalam meningkatkan kinerja layanan pendidikan sedangkan penelitian yang peneliti teliti yaitu mengenai peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu tempat dan lokasi waktu yang dilakukan serta pemberi informan yang akan peneliti teliti.

4. Penelitian yang diberi nama “Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMA Sekadau” ini dilakukan oleh Agus Supriyanto.<sup>31</sup> Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah, diketahui bahwa layanan pendidikan SMA Karya Sekadau tersedia bagi seluruh pelanggan, seperti siswa, guru, administrator, dan orang tua. Mahasiswa dapat memperoleh layanan seperti layanan pembelajaran yang merupakan bagian utama dari layanan tersebut. Sekolah membangun layanan tambahan seperti bantuan administratif, dukungan kesehatan mental, pengembangan bakat melalui kegiatan ekstrakurikuler, dan layanan untuk membangun halaman dan infrastruktur sekolah agar layanan utama ini berfungsi lebih baik. Yayasan ini menawarkan layanan kesehatan mental, pertumbuhan pribadi, dan manajemen personalia kepada guru dan staf administrasi, tetapi tidak kepada siswa. Peneliti mendapatkan informasi dari pembicaraan dengan siswa dan di atasnya bahwa sekolah mempunyai rencana yang dibagikan pada upacara dan pertemuan dengan orang tua siswa. Hal ini diperkuat dengan komentar siswa SP yang mengatakan bahwa perencanaan sekolah biasanya dibicarakan pada upacara bendera, pertemuan dengan orang tua, dan kegiatan pembinaan OSIS. Guru berpesan kepada siswa untuk terus bekerja keras dan menjadi lebih baik. Fasilitas dan peralatan di sekolah semakin baik setiap tahunnya. Misalnya infocus, WiFi sekolah, kini sudah tersedia. Untuk tugas-tugas yang dianggapnya sebagai waktu pembinaan olimpiade, seperti bertemu langsung dengan guru kepelatihan, membuat

---

<sup>29</sup> Nirmawati, “Kebijakan Kepala Sekolah dan Implementasi Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 1 Labuan”, (2001). Hal. 235-236



salinan soal olimpiade, membeli buku olimpiade, menggunakan internet setiap sore, dan sebagainya.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti teliti, penelitian terdahulu meneliti mengenai manajemen mutu layanan pendidikan di SMA karya Sekadau sedangkan penelitian yang peneliti teliti yaitu mengenai peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu tempat dan lokasi waktu yang dilakukan serta pemberi informa

5. Penelitian yang berjudul “kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan muhammadiyah batang” yang dilakukan oleh yulista. Analisis terhadap variabel penelitian menunjukkan bahwa variabel antisipasi mahasiswa termasuk dalam kelompok tinggi, sedangkan variabel persepsi mahasiswa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kelima kategori kualitas layanan (bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati) berada pada kelompok tinggi. memiliki nilai negatif, menunjukkan nilai yang dirasakan lebih buruk dibandingkan dengan nilai yang diharapkan. Akibatnya, sekolah gagal memenuhi harapan pendidikan anak-anak.<sup>32</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti teliti, penelitian terdahulu meneliti mengenai kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan muhammadiyah batang sedangkan penelitian yang peneliti teliti yaitu mengenai peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu tempat dan lokasi waktu yang dilakukan serta pemberi informan yang akan peneliti teliti.

---

<sup>30</sup> Yulista, “Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang”, (2014-2015). Hal.165-166

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENDIDIKAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Untuk tujuan penelitian ini, metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif digunakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan tentang peran kepala madrasah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di MIN 02 Rejang Lebong. menurut Moleong, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara komprehensif, termasuk perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan mendeskripsikannya menggunakan kata-kata dan bahasa dalam lingkungan yang spesifik dan alami.

Dengan menggunakan beragam teknik alami. penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Sebelum menentukan metodologi penelitian, penulis akan menjelaskan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian. setiap penelitian pada dasarnya menggunakan metodologi untuk menyelidiki subjek penelitian.

Menetapkan metodologi yang dipilih akan memberikan arahan eksplisit untuk pelaksanaan strategi studi. Penelitian deskriptif melibatkan pengumpulan informasi faktual terkini dari suatu komunitas untuk mengevaluasi sikap atau opini tentang individu, organisasi, kondisi, atau prosedur. Umar dalam penelitian Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alam dengan tujuan menginterpretasikan apa yang terjadi dan menggunakan berbagai metode yang terdapat dalam penelitian kualitatif.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Umar Sidiq dan Miftachul Choiril, *Metode Penelitian Kualitatif Dibidang Pendidikan* (ponorogo: cv. nata karya, 2019).Hal.4

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di MIN 02, yang beralamat di desa Kepala Curup, Rejang Lebong, Bengkulu, Penelitian ini dilakukan pada semester genap 2023/2024.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

Salah satu komponen penelitian yang paling penting adalah data; ini adalah sekumpulan fakta yang disatukan oleh seorang peneliti untuk menyelesaikan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian jadi, subjek penelitian kualitatif adalah berupa pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian, dimana peran subjek tersebut yang memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Sehubungan dengan penelitian yang dimaksud, maka subjek penelitian ini yaitu kepala madrasah, wakil kepala madrasah, dan guru di MIN 02 Rejang Lebong. dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini akan dijelaskan oleh peneliti sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya setelah peneliti mengamati objek yang ditelitinya. Dalam wawancara ini, penulis mewawancarai kepala madrasah MIN 02 Rejang Lebong. Penulis memilihnya sebagai informan karena dia memiliki peran langsung untuk memimpin peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan sekolah, yang akan dibantu oleh guru dan tenaga kependidikan lainnya.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian. Data dokumentasi atau data tangan kedua biasanya berasal dari buku, jurnal, dan dokumen MIN 02 Rejang Lebong. Alasan saya menjadikan data di atas sebagai data sekunder adalah karena di sana ada data yang dibutuhkan dalam penelitian.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti merupakan instrumen atau senjata dalam penelitian kualitatif, seperti yang telah disampaikan Sugiyono sebelumnya.<sup>2</sup> Konsekuensinya, peneliti kualitatif harus bersiap melakukan penelitian langsung di lapangan untuk memperoleh data. Untuk memperoleh data yang obyektif dan andal, penulis menerapkan tiga metodologi perolehan data: wawancara, observasi, dan kuesioner.

### 1. Observasi.

Teknik observasi mengacu pada kemampuan individu dalam melihat dan mengumpulkan informasi dengan menggunakan panca indera penglihatan, bersama dengan bantuan keempat indera lainnya. Metode observasi adalah suatu metodologi pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan data penelitian melalui penginderaan dan observasi.

Penelitian ini mengkaji peran kepala madrasah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di MIN 02 Rejang Lebong dengan memanfaatkan metodologi observasi.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah diskusi tatap muka atau virtual ketika dua individu atau lebih terlibat dalam percakapan terstruktur untuk bertukar pertanyaan dan jawaban, yang bertujuan untuk mencapai maksud dan tujuan tertentu. Kegiatan wawancara mempunyai dua partisipan: pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai yang memberikan jawaban.<sup>3</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru dan wali murid dimana peneliti sebagai pewawancara dan kepala madrasah, wakil kepala madrasah, dan guru sebagai *interview*

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Hal 22

<sup>3</sup> Herdani et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020). Hal.137.

(yang menjawab) mengenai peran meningkatkan layanan pendidikan di MIN 02 Rejang Lebong.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Sumber dokumentasi pada dasarnya ialah sumber informasi yang berhubungan dengan dokumen baik yang resmi maupun tidak resmi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencatat atau mengambil dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya. Data-data yang didapatkan berupa foto, video, catatan lapangan, data siswa, guru, staf, profil madrasah, sejarah, dan data-data pertanyaan peneliti

### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan upaya mencari dan menganalisis secara sistematis catatan observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti, yang menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.<sup>4</sup>

Penulis menggunakan metodologi analisis data mengikuti prinsip-prinsip yang digariskan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono, yang menekankan perlunya melakukan penelitian kualitatif secara interaktif dan berkelanjutan hingga diperoleh kesimpulan.

1. Reduksi data adalah proses memilih dan merangkum item-item utama dan memusatkan pada item-item yang signifikan dan berkaitan dengan tema penelitian.
2. Data akan ditampilkan sebagai tahap berikutnya setelah dipilih dan dirangkum. Visualisasi data merupakan suatu metode penyajian data secara sistematis dan rinci dengan memasukkannya ke dalam format yang telah ditentukan.

---

<sup>4</sup> Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Remaja Rosdakarya, 2002), Hal.107.

3. Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Jika data sudah terverifikasi keakuratannya melalui teknik pengujian keabsahan data, maka penulis dapat menarik kesimpulan.

Moleong mengartikan pendekatan kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena secara komprehensif dalam konteks perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya subjek penelitian dengan cara menguraikannya secara konsisten melalui penggunaan bahasa dan kata-kata.

#### **F. Uji Keabsahan Data**

Teknik triangulasi merupakan metode yang penulis gunakan untuk memverifikasi keabsahan data dalam penelitian ini. Moleong menyatakan triangulasi adalah suatu metode untuk memverifikasi keabsahan data dengan sumber (triangulasi sumber). Peneliti akan menggunakan salah satu teknik yang disebutkan di atas, seperti dijelaskan di bawah ini:

1. Triangulasi sumber

Untuk mengevaluasi kredibilitas data, peneliti akan memverifikasi bahwa data tersebut diperoleh dari berbagai sumber. Keabsahan data yang diperoleh akan dinilai oleh peneliti melalui penggunaan teknik wawancara atau observasi dengan berbagai sumber.

2. Triangulasi teknik

Peneliti akan menilai keandalan data dengan cara membandingkannya dengan data dari sumber yang sama namun diperoleh melalui metodologi yang berbeda. Peneliti menggunakan metodologi wawancara dan observasi ketika berinteraksi dengan direktur madrasah. Jika data menghasilkan hasil yang bertentangan, peneliti akan melakukan pembicaraan lebih lanjut dengan sumber data untuk memverifikasi keakuratan data.

3. Triangulasi waktu

Untuk memperoleh data yang lebih dapat diandalkan, peneliti akan berusaha melakukan wawancara pada pagi hari pada saat narasumber masih

segar dengan menggunakan teknik triangulasi waktu. sehingga keabsahan datanya dapat dibuktikan di kemudian hari dengan menggunakan teknik yang sama atau berbeda. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik untuk melakukan pengujian keabsahan data dalam penyelidikan ini. Oleh karena itu, validitas data dievaluasi selama proses penelitian dengan menganalisis data dari berbagai sumber atau sumber dan menggunakan berbagai teknik.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Kondisi Objektif MIN 2 Rejang Lebong Curup**

##### **1. Sejarah berdirinya MIN 2 Rejang Lebong Curup**

Pendirian madrasah ini digagas sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan lembaga pendidikan Islam. Oleh karena itu, pada tanggal 1 Juni 1978, dibentuklah panitia berdasarkan musyawarah di kediaman Pak Kamkani. Panitia tersebut terdiri dari:

Ketua : Kamkani  
Sekretaris : Yahya  
Bendahara : Tusin  
Anggota : Awaludin

Pada tahun ajaran 1978/1979, keinginan masyarakat terpenuhi dengan berdirinya Madrasah Swasta Nurul Fatah yang dipimpin oleh panitia pendiri dan menerima siswa sebanyak 50 orang. Pembangunan ruang belajar tetap berada di lahan milik Yahya. Kemajuan tambahan dilakukan berdasarkan kesepakatan yang dicapai oleh pengurus madrasah Nurul Fatah.

Hasil kesepakatan ini kemudian disampaikan ke Kantor Departemen Agama dan Agama Kabupaten Rejang Lebong.<sup>1</sup> Pada tahun 1995, Menteri Agama Republik Indonesia mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 515 Tahun 1995 yang mengangkatnya sebagai Kepala Madrasah Ibtidaiyah Negeri Curup. Sejak didirikan pada tahun 1978, madrasah ini telah mengalami perubahan kepemimpinan sebagai berikut:<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Dokumentasi madrasah ibtidaiyah negeri 2 Rejang Lebong, Tanggal 23 Maret 2024

<sup>2</sup> Dokumentasi madrasah ibtidaiyah negeri 2 Rejang Lebong, Tanggal 23 Maret 2024



**Tabel.4.1**  
**Periode Kepemimpinan Kepala MIN 2 Rejang Lebong Curup**

No	Periode	Nama	Masa Jabatan
1	PERIODE I	Awaludin	1978 s.d 1986
2	PERIODE II	Arbain	1987 s.d 1988
3	PERIODE III	Badarudin	1989 s.d 2006
4	PERIODE IV	Endang Suraji, M.Pd	2007 s.d 2012
5	PERIODE V	Suhardi Irol, M.Pd	2013
6	PERIODE VI	Yumir, M.Pd.I	2013 s.d 2021
7	PERIODE VII	Eko Susilo, M.Pd	2021 Sekarang

## 2. Identitas MIN 2 Rejang Lebong

- 1) Nama Madrasah : MIN 2 Rejang Lebong
- 2) NPSN : 60705239
- 3) No. Statistik Madrasah : 111117020002
- 4) Alamat Madrasah : Jl. Kampung Jeruk desa kepala curup,  
Kec.Binduriang, Kab. Rejang Lebong.
- 5) Telp/Hp/Email :081274712673/mindusuncurup@gmail.com
- 6) Status Madrasah : Negeri
- 7) Nilai Akreditasi Madrasah : A (Baik)
- 8) Letak Lokasi
  - a. Sebelah utara berbatasan dengan perkampungan penduduk
  - b. Sebelah selatan dengan masjid nurul fatah
  - c. Sebelah barat berbatasan perkebunan penduduk
  - d. Sebelah timur jalan lintas Curup Lubuk Linggau
- 9) Status Kepemilikan tanah milik kementerian agama Republik Indonesia

Status Tanah : Sertifikat Wakaf Atas Nama Madrasah Kepala  
Curup<sup>3</sup>  
Luas Tanah : 1872 M<sup>2</sup>  
Luas Bangunan : 406 m<sup>2</sup>

### 3. Visi Misi dan Moto MIN 2 Rejang Lebong

#### a. Visi

*“Terwujudnya siswa-siswi Min 2 Rejang Lebong yang islami, berakhlak mulia, cerdas dan kompetitif”*

#### b. Misi

Sesuai dengan visi tersebut, seluruh elemen madrasah sepakat bahwa misi MIN 2 Rejang Lebong adalah :

- 1) Melaksanakan layanan dan menciptakan metode yang efektif untuk menyediakan pendidikan dasar berkualitas tinggi
- 2) Kurikulum standar nasional MIN 2 Rejang Lebong mencakup pengembangan karakter dan kesadaran lingkungan, serta berfokus pada pengembangan potensi individu.
- 3) Terlibat dalam pengalaman belajar yang dinamis, inventif, imajinatif, efisien, dan menyenangkan sambil menunjukkan perilaku ramah dan luar biasa.
- 4) Meningkatkan prestasi akademik dan non-akademik untuk menghasilkan lulusan yang unggul dan berdaya saing
- 5) Terciptanya suasana pembelajaran yang kondusif dan higienis di madrasah yang tertata rapi, aman, dan menyenangkan.
- 6) Mempromosikan pemahaman dan penerapan prinsip-prinsip Islam, membina komunikasi yang efektif dan perilaku etis antar individu dan lingkungannya.
- 7) Menerapkan pendekatan manajemen mutu yang ketat dan rasional untuk memberi manfaat bagi penduduk MIN 2 Rejang Lebong.

---

<sup>3</sup> Dokumentasi madrasah ibtidaiyah negeri 2 Rejang Lebong, Tanggal 23 Maret 2024

8) Menjalin kerjasama dengan pemangku kepentingan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam menyelenggarakan dan memajukan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong.<sup>4</sup>

c. Motto

*“Bekerja cerdas dan profesional”*

Motto belajar siswa MIN 2 Rejang Lebong

*“Qur’ani, Cerdas, Soleh, Mandiri.”*

#### **4. Tujuan MIN 2 Rejang Lebong**

Tujuan penyelenggaraan pendidikan MIN 2 Rejang Lebong sesuai visi dan misi tersebut di atas untuk periode dua tahun mendatang (2022 s/d 2024) adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Memberikan layanan berkualitas tinggi dan melaksanakan prosedur pengajaran di MIN 2 Rejang Lebong.
- b. Pengembangan kurikulum berstandar nasional berwawasan lingkungan hidup, MIN 2 Rejang Lebong, dengan ciri khas yang bertujuan untuk menumbuhkan potensi imtaq.
- c. Terwujudnya pengalaman belajar yang dinamis, inovatif, imajinatif, efisien, dan menyenangkan, disertai perilaku kekeluargaan dan keteladanan.
- d. Pencapaian prestasi akademik yang lebih tinggi melalui peningkatan hasil pembelajaran yang selaras dengan standar yang ditetapkan, prestasi di bidang linguistik dan agama, serta peningkatan keberhasilan non-akademik di bidang seni dan budaya.
- e. Mendorong pemahaman dan pengetahuan lebih mendalam terhadap ajaran agama Islam melalui kegiatan yang mengenalkan individu pada bidang keagamaan, mata pelajaran muatan lokal, dan contoh-contoh praktis.
- f. Mewujudkan suasana madrasah yang kondusif, higienis, tertata rapi, aman, dan menyenangkan.

---

<sup>4</sup> Dokumentasi madrasah ibtidaiyah negeri 2 Rejang Lebong, Tanggal 23 Maret 2024

<sup>5</sup> Dokumentasi madrasah ibtidaiyah negeri 2 Rejang Lebong, Tanggal 23 Maret 2024

- g. Menerapkan sistem manajemen mutu yang ketat dan logis untuk meningkatkan prestasi kerja dan mutu kerja yang kompetitif bagi warga MIN 2 Rejang Lebong melalui pelaksanaan kegiatan pemantauan, pengawasan, dan evaluasi.
- h. Peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan dan kemajuan proses pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong.

#### **5. Program kegiatan MIN 2 Rejang Lebong**

MIN 2 Rejang Lebong merancang program kegiatan yang selaras dengan visi dan tujuan madrasah, menggunakan sumber daya internal yang dimiliki. Tujuan utama dari program unggulan ini adalah untuk meningkatkan atribut MIN 2 Rejang Lebong dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta meningkatkan angka partisipasi sekolah di madrasah tersebut. Jadwal kegiatannya adalah sebagai berikut:

- a. Kegiatan keagamaan/peningkatan iman dan taqwa (Imtaq)

Program kegiatan ini merupakan program teladan bagi MIN 2 Rejang Lebong. Terdiri dari kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan dalam konteks keagamaan dan mengikuti jadwal yang konsisten dan terstruktur. Program ini berfokus pada pembinaan kebiasaan beragama dan pengembangan keterampilan. Secara khusus meliputi kegiatan shalat Dzuhur berjamaah dan hafalan harian juz amma.

Acara khususnya Imtaq Sabtu ini rencananya akan berlangsung mulai pukul 07.00 hingga 08.30 WIB. Kegiatannya meliputi shalat dhuha berjamaah, pembacaan Asmaul husnah (nama-nama indah Allah), dan penumbuhan akhlak berupa tausiah (ajaran agama).

Program ini bertujuan untuk menumbuhkan nilai-nilai keagamaan sebagai kualitas yang melekat pada madrasah, dengan fokus pada pertumbuhan keagamaan, khususnya dalam bidang ritual ibadah, disiplin shalat, dan pembinaan moral.

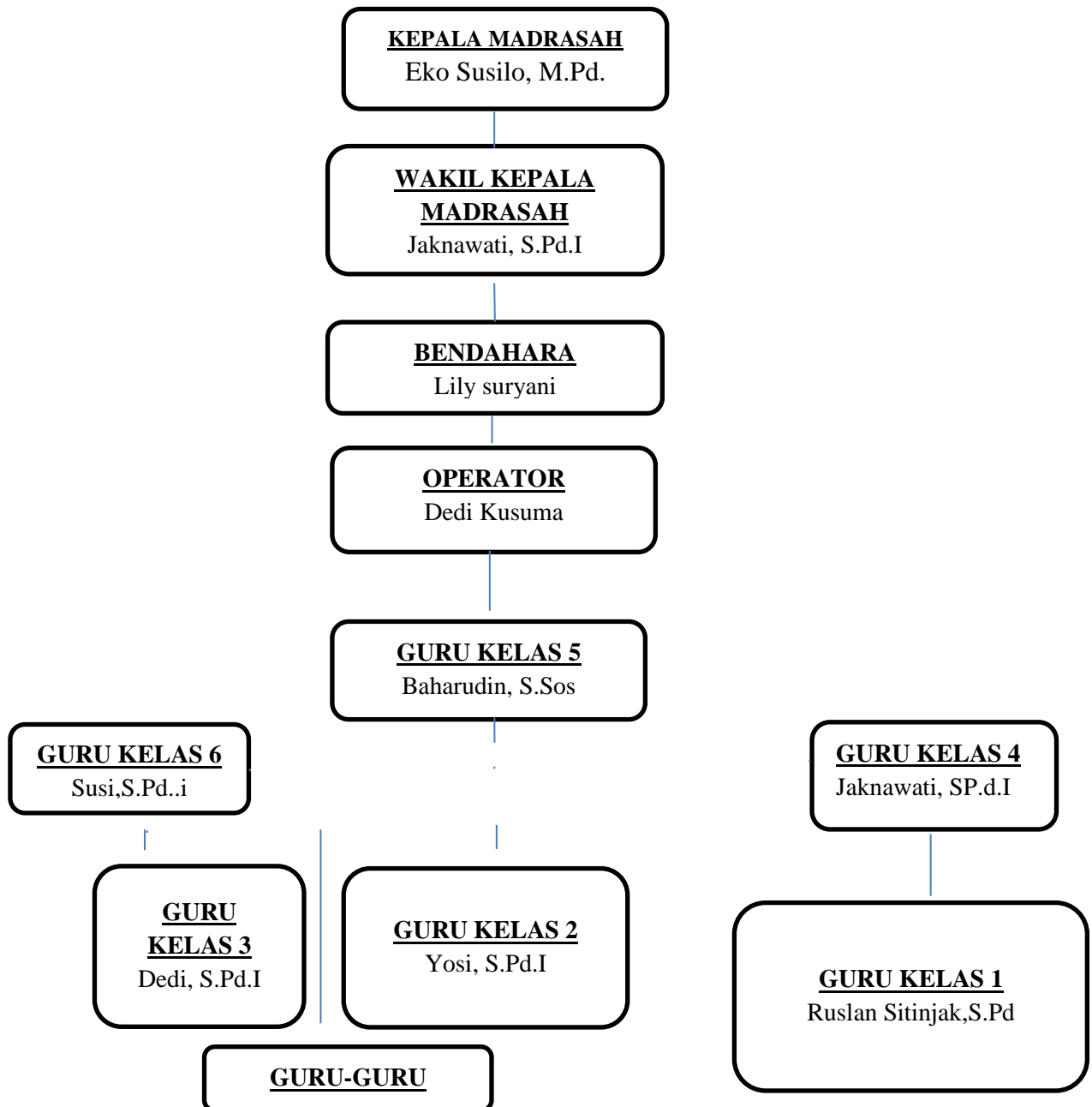
b. English club dan Arabic Club

Program ini didirikan dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan global dengan memanfaatkan bahasa. Tujuan dari program ini adalah untuk mengembangkan kemampuan praktis siswa dalam komunikasi bahasa, berbicara, dan percakapan. Kegiatan berlangsung setiap hari Jumat pukul 10.30 hingga 11.30 WIB.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Dokumentasi madrasah ibtidaiyah negeri 2 Rejang Lebong, Tanggal 23 Maret 2024

## 6. Struktur organisasi MIN 2 Rejang Lebong



## 7. Sarana Prasarana MIN 2 Rejang Lebong

**Tabel 4.2**

No	Sarana prasarana	Jumlah	Kondisi
1	Kantor	1	Baik
2	Ruang Belajar	9	Baik
3	Perpustakaan	1	Baik
5	Ruang guru	1	Baik
6	Ruang Kepala Madrasah	1	Baik
7	Ruang Tu	1	Baik
8	Uks	1	Baik
8	Ruang Komputer	1	Baik
9	Pos Penjaga sekolah	1	Baik
10	Musholla	1	Baik
11	Wc Guru	2	Baik
12	Wc Murid	3	Baik
13	Kursi guru	27	Baik
14	Meja Guru	27	Baik
15	Kursi siswa	248	Baik
16	Meja siswa	248	Baik

**Sumber Data.**

*“Pedoman MIN 2 Rejang Lebong 2024”*

## 8. Keadaan siswa & Pegawai/guru MIN 2 Rejang Lebong

Adapun jumlah keseluruhan siswa siswi MIN 2 Rejang Lebong

**Tabel 4.3**

### Jumlah siswa siswi MIN 2 Rejang Lebong

NO	KELAS	LK	PR	JUMLAH
1	I	17	15	32
2	II	26	19	45
3	III	24	21	45
4	IV	25	20	45
5	V	23	23	46
6	VI	18	17	36
	<b>JUMLAH</b>	<b>133</b>	<b>115</b>	<b>248</b>

Menurut data dari bagian tata usaha pada tahun 2023/2024, ada 248 siswa di MIN 2 Rejang Lebong. Ada 32 siswa di kelas I, 45 siswa di kelas II, 45 siswa di kelas III-IV, 46 siswa di kelas V, dan 36 siswa di kelas VI.<sup>7</sup>

**Tabel 4.4**

### Jumlah pegawai/guru Min 2 Rejang Lebong

No	JENIS PEGAWAI	LK	PR	JUMLAH
1	Guru	9	17	26
2	Karyawan	3	4	7
	<b>JUMLAH</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>33<sup>8</sup></b>

Di MIN 2 Rejang Lebong, ada 26 guru aktif, terdiri dari 9 laki-laki dan 17 perempuan. Ada juga 7 karyawan, termasuk 3 tata usaha, 1 pegawai perpustakaan, 1 penjaga kebun, dan 2 penjaga madrasah.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Dokumentasi madrasah ibtidaiyah negeri 2 Rejang Lebong, Tanggal 23 Maret 2024

<sup>8</sup> Dokumentasi madrasah ibtidaiyah negeri 2 Rejang Lebong, Tanggal 23 Maret 2024

<sup>9</sup> Dokumentasi madrasah ibtidaiyah negeri 2 Rejang Lebong, Tanggal 23 Maret 2024



## **B. Profil Informan**

Peneliti menggunakan pendekatan selektif dalam memilih informan untuk wawancara di masa depan, dengan menggunakan metodologi wawancara sebagai metode pilihan. Peneliti memilih informan berdasarkan keadaan dan kriteria yang telah ditentukan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala madrasah, wakil kepala sekolah, dan guru. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi faktual yang berkaitan dengan pemecahan masalah.

Penelitian ini secara eksklusif menyertakan kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan instruktur sebagai sumber utama topik penelitian. Fokus penelitian mengenai peran kepala madrasah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di MIN 2 Kabupaten Rejang Lebong.

### **a. Kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong**

Nama : Eko susilo, M.Pd

TTL : Ujung Tanjung, 20 April 1974

Alamat : Kesambe Lama, Curup

No.Telp : 0852-7353-7121

Jabatan : Kepala madrasah

b. Wakil kepala madrasah

Nama : Jaknawati, S.Pd.I

TTL : Rejang Lebong, 31 Desember 1968

Alamat : Pasar Minggu, Kepala Curup

No.Telp : 0857-8854-5110

Jabatan : Wakil kepala madrasah

c. Guru MIN 2 Rejang Lebong

Nama : Baharudin, S.Sos

TTL : Kepala Curup, 12 Agustus 1996

Alamat : Kepala Curup

No.Telp : 0857-8854-5110

Jabatan : Guru MIN 2 Rejang Lebong

### C. Hasil Penelitian

Dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan, peneliti akan menganalisis dan menganalisa temuan penelitian mengenai dampak kepala madrasah terhadap peningkatan pelayanan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong. Temuan data keterlibatan kepala madrasah dalam peningkatan pelayanan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong adalah sebagai berikut:

## 1. Peran Kepala Madrasah di MIN 2 Rejang Lebong

### a. Peran kepala madrasah sebagai pendidik (*educator*)

Administrator madrasah harus secara konsisten berupaya meningkatkan kualitas pengajaran yang dilakukan oleh pengajar. Hal ini dapat dicapai dengan melibatkan staf pengajar dalam program pelatihan, memobilisasi tim evaluasi untuk menilai kegiatan pembelajaran, dan memastikan efisiensi penggunaan waktu belajar di madrasah dengan menginstruksikan staf pengajar untuk memulai dan mengakhiri proses pembelajaran sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Sebagai kepala sekolah madrasah, beliau mempunyai tanggung jawab memberikan kepemimpinan dan arahan kepada pengajar di bidang pengembangan kurikulum, metode pengajaran, dan evaluasi pembelajaran sepanjang waktu pembelajaran. Hasil ini sejalan dengan temuan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Eko Susilo, M.Pd, kepala madrasah, yang menyatakan:

*“Sebagai kepala madrasah dan seorang pendidik saya bertanggung jawab penuh untuk mengkoordinasi dan mengawasi setiap proses pembelajaran secara keseluruhan, selain itu saya juga memastikan bahwa lingkungan pembelajaran di madrasah kondusif bagi pertumbuhan dan perkembangan siswa, sehingga saya memberikan bimbingan kepada staff pengajar agar mereka dapat menyampaikan materi pelajaran secara efektif”<sup>10</sup>*

Berdasarkan temuan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pendidik memikul tanggung jawab besar dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan menjamin efektivitas dan kelancaran proses pembelajaran.

---

<sup>10</sup> Wawancara kepada kepala madrasah bapak Eko Susilo, 26 Maret 2024

- b. Peran kepala madrasah sebagai *manajer* dalam meningkatkan layanan pendidikan.

Sebagai pengelola madrasah, penting untuk mengembangkan strategi komprehensif untuk memberdayakan seluruh staf pendidikan dengan membina kolaborasi. Selain itu, penting untuk memotivasi staf pengajar untuk memprioritaskan profesinya. Sebagai manajer kepala, Anda bertanggung jawab mengawasi sumber daya manusia, keuangan, dan infrastruktur untuk memastikan berfungsinya sekolah secara efisien.

Seperti hasil wawancara terhadap kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong bapak Eko Susilo mengatakan:

*“Sebagai kepala madrasah saya bertanggung jawab merencanakan program dengan merinci kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan yang akan menjalankan tugasnya, merencanakan kurikulum dan kebijakan yang akan dijalankan, mengawasi peserta didik dari proses penerimaan sampai selesai, memastikan ketersediaan sarana dan prasarana di madrasah sudah lengkap, sehingga terjadinya proses belajar-mengajar yang telah diharapkan guna membuat siswa-siswi nyaman berada di lingkungan madrasah ”<sup>11</sup>*

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa kepala madrasah bertanggung jawab untuk mengurus kurikulum, mengelola sumber daya manusia, keuangan serta memastikan sarana dan prasarana sudah memadai untuk proses belajar mengajar yang efektif.

- c. Peran kepala madrasah sebagai *administrator* dalam meningkatkan layanan pendidikan

Sebagai kepala penyelenggara madrasah, individu mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi dan mengelola sistem administrasi lembaga secara efektif dan efisien. Hal ini termasuk menjaga

---

<sup>11</sup> Wawancara kepada kepala madrasah bapak Eko Susilo, Selasa 26 Maret 2024

komunikasi rutin dan keterlibatan dalam semua kegiatan administratif seperti dokumentasi, kompilasi, dan pembuatan dokumen yang diperlukan. Selain itu, kepala administrator bertugas menangani berbagai tugas administrasi, termasuk pendaftaran siswa, pengelolaan data, dan komunikasi dengan pihak terkait.

Seperti hasil wawancara penelitian yang peneliti uraikan sebagai informan yaitu kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong bapak Eko Susilo, M.Pd yaitu :

*“Menurut saya sebagai administrator juga berperan dalam menyusun program tahunan madrasah yang mencakup program pengajaran, kesiswaan, kepegawaian, keuangan, dan penyediaan fasilitas-fasilitas yang diperlukan, menyimpan berkas data dan arsip pegawai dan tugas lainnya, membuat laporan penggunaan keuangan, menyimpan arsip dan SPJ keuangan, dengan data tersebut sebagai seorang pemimpin saya juga bisa mengambil keputusan secara tepat”<sup>12</sup>*

Berdasarkan temuan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kepala madrasah harus memiliki keterampilan administratif yang kuat dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Oleh karena itu, pemimpin madrasah harus memiliki kreativitas, pemikiran inovatif, dan pendekatan proaktif yang dapat mendorong kemajuan madrasah.

- d. Peran kepala madrasah sebagai *supervisor* dalam meningkatkan layanan pendidikan

Sebagai pengawas, kepala madrasah bertugas mengawasi kegiatan pendidikan yang dilaksanakan oleh tenaga pengajar. Kepala madrasah, dalam perannya sebagai pengawas, mengawasi kinerja guru dan staf administrasi, memberikan kritik dan dukungan serta nasihat yang diperlukan. Seperti hasil wawancara penelitian yang peneliti uraikan sebagai informan yaitu kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong bapak Eko Susilo, M.Pd mengatakan bahwa :

---

<sup>12</sup> Wawancara kepada kepala madrasah bapak Eko Susilo, Selasa 26 Maret 2024

*“Sebagai pengawas, saya bertanggung jawab untuk memberikan bimbingan, bantuan, dan arahan kepada tenaga pengajar dan kependidikan guna menumbuhkan pemahaman dan pelaksanaan tata cara pendidikan yang mendorong kemajuan pendidikan. Saya juga harus mempunyai kemampuan melakukan berbagai pengawasan dan pengaturan guna meningkatkan kinerja tenaga pengajar. Langkah ini dilakukan untuk mencegah para tenaga pendidik melakukan penyimpangan dan mendorong mereka untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan tugasnya. Untuk menilai efektivitas guru dalam memfasilitasi pembelajaran, saya rutin melakukan kegiatan supervisi. Kegiatan ini melibatkan kunjungan ke ruang kelas untuk mengamati langsung proses pembelajaran, khususnya dengan fokus pada pemilihan guru dan penerapan metode pembelajaran, penggunaan sumber daya pendidikan, dan tingkat keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran.”<sup>13</sup>*

Berdasarkan temuan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kepala madrasah dalam perannya sebagai pengawas mempunyai tanggung jawab untuk membina guru menjadi pendidik dan pengajar yang cakap. Guru yang sudah menunjukkan kemahiran dapat mempertahankan kualitasnya, sedangkan guru yang kurang dapat menjalani pengembangan untuk meningkatkannya. Sementara itu, baik guru yang mahir maupun yang belum berpengalaman harus berupaya untuk selalu mengikuti perkembangan proses pembelajaran dan bahan ajar yang mereka gunakan.

- e. Peran kepala madrasah sebagai pemimpin (*leader*) dalam meningkatkan layanan pendidikan

Aspek penting dari menjadi kepala madrasah adalah kemampuan untuk memberikan bimbingan yang jelas dan efektif, meningkatkan motivasi dan kompetensi staf kependidikan, membangun saluran komunikasi yang terbuka dan efektif, dan memberikan tanggung jawab kepada orang lain.

Individu harus memiliki atribut khusus, seperti ciri kepribadian yang berbeda, bakat mendasar, pengalaman dan keahlian profesional

---

<sup>13</sup> Wawancara kepada kepala madrasah bapak Eko Susilo, Selasa 26 Maret 2024

yang luas, serta pengetahuan administratif dan manajerial yang komprehensif. Sebagai seorang pemimpin, kepala madrasah harus memiliki sifat-sifat seperti kejujuran, percaya diri, tanggung jawab, keberanian mengambil keputusan yang berani, sifat welas asih, kestabilan emosi, dan kemampuan menjadi teladan.

Hasil ini sejalan dengan temuan wawancara yang dilakukan dengan kepala madrasah, Bapak Eko Susilo, yang menyatakan:

*“Menurut saya sebagai pemimpin saya memberikan pengarahan dan inspirasi kepada seluruh anggota madrasah untuk mempromosikan nilai-nilai etika dan kepemimpinan sehingga membuka komunikasi antara atasan dan bawahan agar lebih bisa lagi dalam mempergunakan segala strategi atau metode untuk mengukur seberapa besar tercapainya keberhasilan madrasah dalam mencapai tujuan pendidikan”<sup>14</sup>*

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa setiap lembaga pendidikan pasti memiliki visi dan misi yang ingin dicapai maka dari itu seluruh anggota madrasah harus saling menggerakkan, mengarahkan, membimbing, serta memberi teladan kepada setiap personel saya agar tujuan tersebut bisa dicapai bersama.

- f. Peran kepala madrasah sebagai *inovator* dalam meningkatkan layanan pendidikan

Pemimpin madrasah harus memiliki kemampuan perencanaan strategis yang baik untuk membina hubungan baik dengan lingkungan sekitar dan secara agresif mengejar konsep-konsep baru. Untuk mencapai kesuksesan, sangat penting bagi mereka untuk menggabungkan semua aktivitas, memberikan contoh positif, dan memupuk suasana kerja yang menstimulasi dan inventif.

---

<sup>14</sup> Wawancara kepada kepala madrasah bapak Eko Susilo, Selasa 26 Maret 2024

Selanjutnya, sebagai inovator, kepala madrasah harus melahirkan ide-ide kreatif dan mencari solusi baru untuk meningkatkan mutu pendidikan. Hal ini termasuk memanfaatkan teknologi pendidikan mutakhir dan menerapkan program-program inovatif. seperti hasil wawancara penelitian yang peneliti uraikan sebagai informan yaitu kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong bapak Eko Susilo, M.Pd mengatakan bahwa :

*“Menurut saya, seiring berjalannya waktu, saya juga harus beradaptasi dengan keadaan saat ini. Keadaan saat ini masih monoton. Oleh karena itu, saya bercita-cita untuk membangun lingkungan pendidikan berkualitas tinggi yang mampu beradaptasi dengan perubahan zaman melalui inovasi. Saya harus mempunyai strategi yang tepat untuk menjadi seorang inovator. Untuk membina hubungan yang harmonis dengan lingkungan, perlu dicari dan dilaksanakan ide-ide baru, mengintegrasikan seluruh kegiatan, memberikan contoh positif bagi seluruh tenaga kependidikan, dan menciptakan model pembelajaran yang inovatif. Saya sebagai inovator dalam melaksanakan peran harus memiliki gagasan baru dan mampu mengimplementasikan ide-ide baru serta memiliki kemampuan dalam mengatur lingkungan madrasah”<sup>15</sup>*

Dari hasil yang peneliti dapatkan dapat disimpulkan bahwa Dalam meningkatkan layanan pendidikan peran kepala madrasah sebagai *inovator* sangat penting yang pertama seorang pemimpin harus memberikan teladan yang baik untuk dicontohkan oleh personel-personel nya dan juga harus berpacu dengan perkembangan zaman yang ada dengan menerapkan ide-ide baru dalam metode pembelajaran supaya lebih efisien untuk para peserta didik.

- g. Peran kepala madrasah sebagai *motivator* dalam meningkatkan layanan pendidikan

Sebagai seorang *motivator*, kepala madrasah harus mempunyai rencana yang baik untuk memotivasi tenaga pengajarnya agar dapat secara efektif memenuhi berbagai kewajiban dan perannya. Selanjutnya pimpinan madrasah memberikan bantuan dan motivasi

---

<sup>15</sup> Wawancara kepada kepala madrasah bapak Eko Susilo, Selasa 26 Maret 2024



kepada siswa, dosen, dan staf dalam rangka mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan. Selain itu, hal ini juga turut meningkatkan kegairahan dan motivasi dalam proses belajar mengajar.

Seperti hasil wawancara penelitian yang peneliti uraikan sebagai informan yaitu kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong bapak Eko Susilo, M.Pd yaitu :

*“Menurut saya peran saya adalah untuk memberikan arah yang jelas, memotivasi staf dan siswa, serta menciptakan budaya belajar yang inklusif dan dinamis. saya akan berupaya untuk menjadi contoh yang baik dalam komitmen terhadap pembelajaran yang berkelanjutan dan inovasi. saya akan bekerja sama dengan staf untuk mengidentifikasi kebutuhan dan peluang pengembangan, serta memberikan dukungan dan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan. selain itu, saya akan berperan dalam membangun hubungan yang kuat dengan komunitas lokal dan berkolaborasi dengan stakeholder lainnya untuk memastikan layanan pendidikan yang holistik dan berdaya saing”<sup>16</sup>*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kepala madrasah sebagai motivator adalah pemimpin yang menuntun jalannya sistem pendidikan yang efisien bagi para peserta didik serta mengajak para tenaga kependidikan untuk ikut memajukan dan mengembangkan madrasah tersebut dengan selalu memotivasi para guru dan tenaga kependidikan

## **2. Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong**

Fungsi kepala madrasah sangat penting dalam meningkatkan pelayanan pendidikan sebagai salah satu komponen utama pendidikan. Kepala madrasah bertanggung jawab menyelenggarakan pengajaran, mengurus administrasi, mengawasi tenaga kependidikan lainnya, memanfaatkan dan memelihara prasarana, dan mengawasi lingkungan tempat mereka berfungsi.

---

<sup>16</sup> Wawancara kepada kepala madrasah bapak Eko Susilo, Selasa 26 Maret 2024

Mulai dari pemantauan hasil penilaian dalam perencanaan pembelajaran guru hingga pemantauan kinerja guru dalam kegiatan pembelajaran di kelas. Usai menerima hasil evaluasi, kepala madrasah dan guru kelas yang dievaluasi berbincang singkat. Salah satu tanggung jawab penting kepala madrasah adalah meningkatkan layanan pendidikan, yang bertujuan untuk menjamin kualitasnya dan menumbuhkan minat dan motivasi siswa untuk belajar.

Hal ini sejalan dengan temuan wawancara yang dilakukan oleh Ibu Jaknawati, S.Pd.I, wakil kepala madrasah, yang menyatakan:

*“Untuk menarik minat peserta didik memang sangat penting untuk menyediakan pelayanan yang terbaik sehingga para peserta didik bisa belajar dengan nyaman dan mereka bisa memanfaatkan fasilitas yang ada untuk memudahkan mereka dalam pembelajaran dan membuat mereka betah berada di madrasah tersebut”<sup>17</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa peran kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong dalam meningkatkan layanan pendidikan selalu berusaha menarik minat belajar peserta didik dengan cara mengelola fasilitas-fasilitas madrasah serta sumber daya yang ada untuk menciptakan layanan yang berkualitas.

Sebagaimana yang dikemukakan dalam PMA pasal 4 No.58 Tahun 2017 Bahwa: kepala madrasah bertanggung jawab menyusun rencana kerja, mengembangkan kurikulum, menetapkan pembagian tugas, melakukan penilaian kinerja guru dan tenaga kependidikan.

Berdasarkan hasil analisis situasi, bahwa di MIN 2 Rejang Lebong telah memenuhi predikat sebagai madrasah yang telah memberikan dan mengusahakan layanan terbaik untuk kemajuan madrasah dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan pendidikan sesuai dengan keputusan direktur jenderal pendidikan islam No.7232 Tahun 2022 tentang pengangkatan kepala madrasah untuk mendukung layanan pendidikan madrasah.

---

<sup>17</sup> Wawancara kepada wakil kepala madrasah ibu Jaknawati, Senin 25 Maret 2024

Seperti hasil wawancara terhadap wakil kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong mengatakan bahwa :

*“Ya, memang semenjak kepala madrasah dilantik dari tahun 2021/2024 ini sudah banyak sekali perubahan-perubahan untuk memajukan layanan pendidikan yang ada dari mulai keadaan sarana prasarana yang mulai memadai hingga prestasi akademik dan non akademik pun mulai meningkat”<sup>18</sup>*

Dari analisis situasi yang telah dilakukan tidak menutup kemungkinan bahwa di MIN 2 Rejang Lebong mengalami hambatan-hambatan dalam melaksanakan program yang dijalankan. seperti hasil wawancara terhadap Kepala Madrasah MIN 2 Rejang Lebong Mengatakan bahwa:

*“Beberapa hal yang menjadi hambatan dalam melaksanakan layanan pendidikan yaitu kurangnya dana, kurangnya infrastruktur yang memadai, kesenjangan dalam akses pendidikan, serta tantangan dalam menyediakan kurikulum yang relevan dan berkualitas sehingga untuk mencapai tujuan dari layanan pendidikan di madrasah sulit dicapai”<sup>19</sup>*

Berdasarkan permasalahan tersebut perlu adanya upaya untuk meningkatkan layanan pendidikan perlu dilakukan beberapa langkah yang dapat diambil termasuk peningkatan alokasi dana untuk pendidikan serta pelatihan dan pengembangan profesionalisme bagi pendidik. tidak hanya itu Ibu Jaknawati, S.Pd.I selaku Wakil Kepala madrasah juga mengatakan bahwa:

*“untuk sebuah kemajuan memang tak terlepas dari kendala/hambatan yang akan dihadapi seperti fasilitas-fasilitas penunjang untuk belajar kurang memadai karna seiring berjalannya zaman sudah pasti banyak juga perubahan dari segi fasilitas ataupun media dan permasalahan lain yang kerap ditemui memang ada seperti sulitnya mengatur setiap personel atau guru pendidik yang ada”<sup>20</sup>*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpullkan bahwa ada beberapa hambatan dalam proses meningkatkan layanan pendidikan MIN

---

<sup>18</sup> Wawancara kepada wakil kepala madrasah ibu Jaknawati, Senin 25 Maret 2024

<sup>19</sup> Wawancara kepada kepala madrasah bapak Eko Susilo, Selasa 26 Maret 2024

<sup>20</sup> Wawancara kepada wakil kepala madrasah ibu Jaknawati, Senin 25 Maret 2024

2 Rejang Lebong, kemajuan tidak bisa dicapai tanpa menghadapi kendala/hambatan salah satunya kebutuhan fasilitas penunjang pembelajaran, dalam hal ini kepala madrasah selalu mencari solusi terkait beberapa hambatan tersebut

Pertanyaan ini selaras dengan pernyataan Ibu Jaknawati, wakil kepala madrasah.

*“Kepala madrasah berupaya mencari solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada di dalam lembaganya.”<sup>21</sup>*

Berdasarkan temuan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kepala madrasah bersifat proaktif dalam mencari penyelesaian atas setiap hambatan atau permasalahan yang muncul di lingkungan madrasah.

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan analisis teoritis dan penyajian data dari temuan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa peran kepala madrasah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong patut diacungi jempol. Berdasarkan temuan penelitian dan data yang disajikan di atas, terlihat bahwa kepala madrasah mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong.

Menurut peneliti, pembahasan kali ini sejalan dengan data yang ada di lapangan atau data yang berasal dari temuan studi lapangan. Kajian statistik mengenai dampak kepala madrasah terhadap peningkatan layanan pendidikan diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Peran kepala madrasah di MIN 2 Rejang Lebong**

###### **a. Peran Kepala Madrasah Sebagai Pendidik (*Educator*)**

Pengelola madrasah yang menunjukkan dedikasi dan konsentrasi yang kuat terhadap pengembangan kurikulum dan kegiatan belajar mengajar tentu saja mengutamakan tingkat kompetensi guru. Oleh karena itu, fokus utama peran pengelola madrasah sebagai

---

<sup>21</sup> Wawancara kepada wakil kepala madrasah ibu Jaknawati, Senin 25 Maret 2024

pendidik adalah menetapkan sasaran dan mengidentifikasi individu-individu yang menjadi sasaran upaya pendidikannya. Itu diarahkan.<sup>22</sup>

“Menurut pandangan Mulyasa, kedudukan kepala madrasah mencakup seperangkat sikap dan perilaku yang harus ditunjukkan oleh kepala madrasah sebagai bagian dari kewajibannya.”

Berdasarkan temuan penelitian, terlihat bahwa kepala madrasah sebagai seorang pendidik atau guru mempunyai peranan penting dalam memaksimalkan kinerja staf pengajar, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, memberikan bimbingan kepada warga madrasah, dan memberikan bimbingan kepada warga madrasah. memotivasi seluruh staf pengajar, dan menerapkan pendekatan pengajaran yang menarik.

Oleh karena itu, kepala madrasah harus selalu mengikuti perkembangan terkini dalam metode pengajaran untuk memastikan bahwa madrasah mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu, mereka juga harus menjadi sosok teladan bagi warga madrasah.

Penulis menggambarkan kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong sebagai pemimpin yang proaktif dan akuntabel yang konsisten mengupayakan keberhasilan lembaganya. Kepala secara efektif memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, sehingga diperlukan kemampuan untuk mempengaruhi, membimbing, dan memotivasi orang lain dalam mencapai tujuan tersebut. dapat dicapai secara efektif.

#### b. Peran Kepala Madrasah Sebagai *Manager*

Sebagai seorang manajer, Kepala Madrasah harus memiliki strategi yang efektif untuk membimbing siswa melalui kerja sama tim yang kooperatif, memberikan dukungan kepada staf pengajar untuk pertumbuhan profesional, dan mendorong partisipasi seluruh staf kependidikan dalam kegiatan yang selaras dengan misi pendidikan

---

<sup>22</sup> Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala sekolah*, (Jakarta 2015) Hal.124

madrasah, dengan memanfaatkan prinsip-prinsip manajerial dalam setiap program.<sup>23</sup>

“Menurut Ngalim Purwanto ada beberapa fungsi kepala madrasah yaitu, membuat perencanaan, menyusun organisasi madrasah, bertindak sebagai koordinator/pengarah dan melaksanakan pengelolaan kepegawaian.”

Berdasarkan hasil penelitian, kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong menunjukkan kemahiran dalam merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan, memimpin, dan mengendalikan kegiatan anggotanya untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Penulis menyatakan bahwa MIN 2 Rejang Lebong memiliki kepala madrasah yang kompeten yang secara efektif memenuhi tanggung jawab manajerialnya. Kepala madrasah memegang peranan penting dalam pemberdayaan tenaga kependidikan dengan membina kolaborasi, memfasilitasi peluang pengembangan profesi, dan mendorong partisipasi aktif seluruh staf dalam berbagai kegiatan yang mendukung program madrasah.

c. Peran Kepala Madrasah sebagai *Administrator*

Sebagai seorang administrator, kepala madrasah terlibat erat dalam banyak tanggung jawab manajemen administratif, seperti mencatat dan mendokumentasikan semua program madrasah.

“Menurut teori mulyasa bahwa kepala madrasah adalah seseorang yang menentukan jalannya tujuan-tujuan dalam pendidikan agar dapat direalisasikan.”<sup>24</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di MIN 2 Rejang Lebong, kepala madrasah memegang peranan penting sebagai seorang administrator. Mereka harus memiliki keterampilan mengawasi kurikulum, administrasi kesiswaan, sarana dan prasarana, kearsipan,

---

<sup>23</sup> Ngalim Purwanto, *administrasi dan supervisi pendidikan* (Bandung 2010) Hal.106-113

<sup>24</sup> E.Mulyasa, *Manajemen Berbasis Madrasah*, (Bandung 2004) Hal 126

dan keuangan. Penting agar tugas-tugas ini dilaksanakan secara efektif dan efisien guna meningkatkan produktivitas madrasah.

d. Peran Kepala Madrasah Sebagai *Supervisor*

Tanggung jawab kepala madrasah sebagai pengawas meliputi pengawasan, penyelenggaraan, pemberian nasihat, bimbingan, dan pemberian teladan bagi pengajar dan staf madrasah. Salah satu tugas penting kepala madrasah dalam kedudukannya sebagai pengawas adalah mempunyai pemahaman yang menyeluruh tentang tugas dan peranan para pekerja atau staf di madrasah yang diawasinya. Kepala sekolah mengawasi perilaku pekerja dan guru, serta menjamin bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pemahaman yang diperlukan tentang tugas dan kewajiban mereka. Hal ini memungkinkan pengawasan dan bimbingan yang efisien tanpa adanya ketidakpastian.<sup>25</sup>

“Sebagai pengawas, kepala madrasah harus mampu menerapkan berbagai pengendalian untuk meningkatkan kinerja tenaga kependidikan, menurut Mulyasa. Kepala madrasah harus mempunyai strategi yang tepat untuk memberdayakan tenaga kependidikan melalui kerjasama atau kerjasama, memberikan kesempatan kepada tenaga pendidik untuk meningkatkan profesinya, dan mendorong keterlibatan seluruh tenaga pendidik dalam berbagai kegiatan yang mendukung program madrasah agar dapat memenuhi perannya dan berfungsi sebagai pengawas.”

Fungsi kepala madrasah sebagai pengawas merupakan salah satu faktor utama keberhasilan lembaga pendidikan yang dipimpinnya, terbukti dari temuan penelitian. Peran ini menumbuhkan suasana pendidikan yang ideal dan menghasilkan sumber daya yang luar biasa.

Dapat penulis deskripsikan bahwa MIN 2 Rejang Lebong kepala madrasah juga membina para guru agar menjadi pendidik dan pengajar yang baik, sehingga semua guru dapat mempertahankan

---

<sup>25</sup> Ishak Talibo, <http://ejournal.iain-manado.ac.id/index.php/jmpidi> diakses 2021 hal. 84

kualitas dan juga berkompeten untuk mengupayakan proses pembelajaran.

e. Peran Kepala Madrasah Sebagai *Leader*

Kepala madrasah memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu madrasah, karena merekalah yang terutama bertanggung jawab mewujudkan cita-cita tersebut di masa depan. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemimpin madrasah untuk memiliki visi, misi, dan tujuan yang jelas dan terdefinisi dengan baik agar dapat membimbing lembaganya secara efektif.<sup>26</sup>

“Kepala madrasah adalah guru fungsional yang bertugas memimpin madrasah, yaitu tempat berlangsungnya proses belajar mengajar, atau tempat guru memberikan pembelajaran dan siswa menerima pembelajaran, menurut teori Wahjosumidjo.<sup>27</sup>”

Berdasarkan hasil temuan penelitian, terlihat bahwasanya kepala madrasah kepala madrasah telah bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin, kepala madrasah juga mampu menguasai tugasnya dengan baik dengan cara mengarahkan seluruh warga madrasah untuk menghargai setiap prosedur-prosedur madrasah yang telah ditetapkan guna untuk menunjang kemajuan pendidikan yang ada.

Dapat penulis uraikan bahwa MIN 2 Rejang Lebong kepala madrasah secara konsisten memberikan bimbingan terhadap tugas-tugas yang harus diselesaikan. Kepala madrasah menawarkan kesempatan pelatihan kepada staf pengajar dan kependidikan, memastikan bahwa setiap anggota mempunyai kesempatan untuk berpartisipasi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan mewujudkan madrasah yang unggul.

---

<sup>26</sup> Budi Suhardiman, *Studi Pengembangan Kepala sekolah*, PT.Rineka Cipta, Jakarta , Hal.3-4

<sup>27</sup> Wahjosumidjo, *Kepemimpinan kepala madrasah* , Hal.133



f. Peran Kepala Madrasah sebagai *innovator*

Administrator sekolah harus terlibat dalam perencanaan strategis untuk menumbuhkan hubungan yang harmonis dengan lingkungan sekitar dan secara aktif mencari ide-ide inovatif. Sebagai pionir, pemimpin madrasah harus mengembangkan konsep-konsep inventif dan pendekatan baru untuk meningkatkan kualitas pendidikan, memanfaatkan teknologi pendidikan mutakhir, dan melaksanakan inisiatif-inisiatif unik.<sup>28</sup>

Pemimpin madrasah sebagai seorang visioner menunjukkan keefektifannya dengan aktif mencari ide-ide inovatif untuk dimasukkan ke dalam setiap kegiatan, sehingga menjadi teladan bagi seluruh profesional pendidikan di madrasah.

Dapat penulis deskripsikan bahwa MIN 2 Rejang Lebong kepala madrasah sebagai *inovator* sangat penting yang pertama seorang pemimpin harus memberikan teladan yang baik untuk dicontohkan oleh personil- personel nya dan juga harus berpacu dengan perkembangan zaman yang ada dengan menerapkan ide-ide baru dalam metode pembelajaran supaya lebih efisien untuk para peserta didik.

g. Peran Kepala Madrasah Sebagai *Motivator*

Sebagai motivator, konsep ini berfungsi sebagai pemimpin yang senantiasa memberikan bantuan untuk meningkatkan pelatihan profesional di seluruh bagian pendidikan. Pemimpin madrasah harus memiliki keterampilan manajemen yang baik, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan secara efektif menjalankan prinsip-prinsip yang mendukung.

Pengelola madrasah harus mengembangkan rencana yang matang untuk memotivasi tenaga kependidikan guna menjamin kinerja

---

<sup>28</sup> Setiawan, "Peran Kepala Madrasah sebagai Inovator dalam Menghadapi Tantangan Pendidikan Abad ke-21", (Bogor 2019), Hal.110-125

optimal dalam tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu dari hasil penelitian yang ditemukan bahwa ada beberapa kendala yang dihadapi oleh kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong adalah sebagai berikut:

Kurangnya dana, kurangnya fasilitas sarana prasarana yang memadai seperti masih kurangnya kursi, meja, sehingga anak-anak masih menggunakan kursi yang sudah tidak layak digunakan dan sudah lapuk/keropos sehingga mengurangi kenyamanan peserta didik dalam belajar, kesenjangan dalam akses pendidikan terjadinya perbedaan yang terkadang tidak bisa ditangani, tantangan dalam menyediakan kurikulum yang relevan dan berkualitas sehingga untuk mencapai tujuan dari layanan pendidikan di madrasah sulit dicapai.

## **2. Peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong.**

Layanan pendidikan di madrasah merupakan rangkaian aktivitas dan program yang dirancang untuk memenuhi berbagai peserta didik dalam proses belajar mengajar jenis-jenis layanan pendidikan ini mencakup beragam aspek mulai dari akademik hingga non akademik yang bertujuan untuk mendukung perkembangan siswa, layanan pendidikan sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat.

Peranan kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan sangat penting untuk kemajuan kualitas layanan kearah yang lebih baik, MIN 2 Rejang Lebong masih sangat kurang dalam kualitas pendidikan, kurangnya sarana prasarana belajar mengajar yang memadai sehingga kepala madrasah mengajak seluruh personil warga madrasah untuk saling bekerja sama agar terciptanya layanan pendidikan yang jauh lebih baik daripada sebelumnya.

Semula tenaga pendidik dan tenaga kependidikan ikut berperan dan berpartisipasi dalam meningkatkan layanan pendidikan dengan cara merancang program yang akan dijalankan, menguasai keluaran proses belajar mengajar dari siswa masuk sampai selesai. Walau terkadang masih banyak guru yang tidak tepat waktu dalam menjalankan tugas yang telah

diberikan oleh kepala madrasah, tetapi itu tidak menjadi alasan bagi mereka untuk tidak melanjutkan proses layanan pendidikan yang telah dibuat.

Penelitian yang dilakukan di MIN 2 Rejang Lebong mengungkapkan bahwa kepala madrasah memegang peranan penting dalam meningkatkan pelayanan pendidikan. Keterlibatan kepala sekolah mempunyai dampak yang signifikan terhadap perkembangan madrasah. Tanggung jawab kepala dalam meningkatkan pelayanan pendidikan meliputi bertindak sebagai pendidik, manajer, dan pemimpin.

Untuk memenuhi tanggung jawabnya sebagai pemimpin, ia harus menjalankan fungsi kepemimpinan di lingkungan madrasah, yang meliputi: merancang strategi, mengatur struktur madrasah, menjabat sebagai koordinator dan direktur, dan mengelola personel.

Berdasarkan temuan penelitian ini, kepala madrasah MIN 2 Rejang Lebong telah efektif memenuhi tanggung jawabnya sebagai pemimpin yang kompeten di lembaganya. Temuan penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya mengenai dampak kepemimpinan transformasional terhadap peningkatan layanan pendidikan.

Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan madrasah telah berhasil meningkatkan layanan pendidikan dengan menetapkan visi yang jelas, menginspirasi partisipasi aktif, mendorong inovasi, menumbuhkan kemampuan, mengkomunikasikan tujuan dan nilai-nilai organisasi secara efektif, dan memberdayakan anggota tim untuk berkontribusi aktif terhadap peningkatan layanan pendidikan di madrasah.<sup>29</sup>

Banyak juga kendala yang terjadi dalam meningkatkan layanan pendidikan ini kurangnya siswa yang menjaga sarana prasarana yang telah disediakan serta sulitnya mengatur setiap personel atau guru pendidik yang ada, tentunya kendala/hambatan tersebut.

---

<sup>29</sup> Armiyati, *kepemimpinan transformal dalam meningkatkan layanan pendidikan, di Smp N 1 Bandung* .2023 Hal.1065

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data dari hasil tentang peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran kepala madrasah di MIN 2 Rejang Lebong dari hasil penelitian adalah kepala madrasah sebagai *educator, manager, administrator, supervisor, leader, innovator* dan kepala madrasah sebagai *motivator*.
2. Peran kepala madrasah dalam meningkatkan layanan pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong, adalah sebagai *educator* yaitu dengan bertanggung jawab mengkoordinasi proses pembelajaran, *leader* yaitu memberikan pengarahan dan inspirasi kepada seluruh warga madrasah, *innovator* yaitu selalu mencari gagasan baru, mengimplementasikan ide-ide baru, *motivator* memberikan arah yang jelas, memotivasi staff dan siswa dan berusaha untuk menjadi contoh yang baik.

#### **B. Saran**

1. Kepala madrasah hendaknya memberikan contoh kualitas kepemimpinan yang baik dan menerima tanggung jawab penuh atas tugas dan fungsinya. Mereka diberi kewenangan untuk mengatur madrasah secara efektif, dengan tujuan meningkatkan statusnya.
2. Diharapkan kepada kepala madrasah agar tetap semangat dalam memberikan dorongan, motivasi dan bimbingan untuk meningkatkan layanan pendidikan, sehingga bisa memberikan perubahan jauh kearah yang lebih baik dalam layanan pendidikan yang nyaman dan tetap menjalankan perannya sebagai kepala madrasah dengan menjalankan meningkatkan layanan pendidikan dan diharapkan kepada warga madrasah dapat mendukung kualitas layanan pendidikan yang akan dijalankan sehingga dapat membawa kualitas layanan pendidikan yang berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Ayu, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan*, Aceh. 2017 <https://repository.ar-raniry.ac.id>
- Ahmad, "*Peran Kepala Madrasah dalam Peningkatan Profesionalisme Guru*", *Jurnal Pendidikan Islam* (Jakarta 29)
- Alwi, Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* , (Jakarta: Gramedia) 2008
- Al Marwah, Nur, "*Ekspektasi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan Secara daring selama masa pandemic covid- 19* " *Jurnal Administrasi Publik* 2020 <https://doi.org/10.52316/jap.v16i2.53>
- Armiyati, *Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan*, Bandung, 2023
- Bahri Syaiful : Strategi Kepada Madrasah Memaksimalkan Proses Belajar Mengajar Di Pandemi Covid-19. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, Vol. 10, No. 3. 2022
- Darmayanti Irma Rafiah Arcanita, Siswanto, *Implementasi metode hadiah dan hukuman dalam meningkatkan motivasi belajar siswa*  
DOI: <http://doi.org/10.36671/andragogi.v1i3.66>
- Daryanto, *ilmu administrasi pendidikan dan manajemen* Jakarta : Rineka Cipta. 2011
- Danim Sudarwan dan Khairil, *Profesi Kependidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011
- Ghofir Jamal, "*Jurnal Penelitian dan Pemikiran Islam*" (2020), <https://doi.org/10.51675/jt.v14i1.74>
- Herdani et al, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group) 2020
- Hery Susanto, "*Pengaruh Layanan Akademik Terhadap kepuasan Mahasiswa Program Studi Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.*" *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh* 15, No.2 <https://doi.org/10.33830/ptjj.v15i2.592.2014>
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia) 2005

- Kusjono Gatot dan Eni Sudjiani,, *Pengaruh kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai*, (Pamulang: Pusat Inkubasi Bisnis dan Kewirausahaan UNPAM) 2019
- Lupiyoadi, Rambat A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat,) 2008
- Moleong Lexy , *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya) 2017
- Muhajir, Noeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Remaja Rosda Karya), 2002
- Mulyasa E, *Menjadi Kepala Madrasah Profesional*, (Bandung: PT RosdaKarya) 2011
- Muhammad Saroni, *Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta:Ar-Ruzz Media) 2006
- Nasution Sri Purwati. *Peranan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru* 2016  
<http://dx.doi.org/10.24042/alidarah.v6i1.795>
- Nashrul Rifqi & Ahmadi, *Mutu Layanan Pendidikan* Vol.2 No.2 2022  
<https://doi.org/10.21154/excelencia.v2i02.1210>
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia) 2004
- Nirmawati, “*Kebijakan Kepala Sekolah dan Implementasi Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 1 Labuan*” 2001
- Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah, Teori, Model dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia) 2003
- Purwanti Sri, *E Journal Administrasi Negara, Un-Mul* 2013  
<http://eiournal.ap.fisip-unmul.ac.id>
- Purwanto Ngalim, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosda Karya) 2010
- Rahmat, "Fungsi Administratif Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Islam" *Jurnal Administrasi Pendidikan* 01 Islam (Surabaya) 2018
- Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,) 1998

- shak Talibo, <http://ejournal.iain-manado.ac.id/index.php/jmpidi> diakses 2021 hal. 84
- Sallis, Edwar, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Yogyakarta) 2008
- Setiawan, *"Peran Kepala Madrasah sebagai Inovator dalam Menghadapi Tantangan Pendidikan Abad ke-21"*, Bogor, 2019
- Siswanto, Irwan Fathurrohman, Revi Anggraeni, 2021 *pengadaan sarana dan prasarana pendidikan dalam menunjang mutu pembelajaran*, Jurnal Darussalam; Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam Vol.VIII,No1:65-75.September  
DOI: <https://doi.org/10.30739/darussalam.v13i1.1288>
- Sidiq Umar dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (ponorogo: cv. nata karya) 2019
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Raja Grafindo Persada :Jakarta, 2013
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2014
- Suhardiman Budi, *Studi Pengembangan Kepala sekolah*, PT.Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi edisi kedua Yogyakarta: 2004
- Torang Syamsir, *Organisasi dan Manajemen*, (Bandung: Alfabeta), 2013
- Usman Husaini, *peranan dan fungsi kepala madrasah* Yogyakarta, 2014  
<https://staffnew.uny.ac.id>
- Vitaloka Wulansari, 2022 "*Pendidikan Ekologi sebagai Strategi Optimalisasi Standar Layanan Pendidikan*" Vol.18 No.2, 2022
- Wahjosumidjo, *Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*, Raja Gravindo Persada, Jakarta 2010
- Wawancara kepada kepala madrasah bapak Eko Susilo, Tanggal 26 Maret 2024
- Winarsih , *S Kebijakan dan Implementasi Manajemen dan Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.* 2017  
<https://doi.org/10.21154/cendekia.v15i2.1005>

L

A

M

P

I

R

A

N



## SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Eko Susilo, M.Pd  
Jabatan : Kepala Madrasah MIN 2 Rejang Lebong


Dengan ini Menerangkan bahwa :

Nama : Sri Wangi  
Nim : 20561042  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah

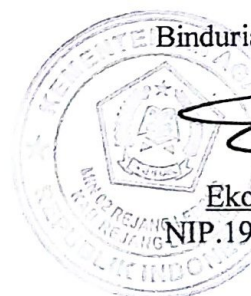
Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong”**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan semestinya .

Binduriang, 30 Maret 2024



Eko Sulistio, M.Pd  
NIP.197404201999031003



## SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Jaknawati, S.Pd.I  
Jabatan : Wakil Kepala Madrasah MIN 2 Rejang Lebong

Dengan ini Menerangkan bahwa :

Nama : Sri Wangi  
Nim : 20561042  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah

Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di MIN 2 Rejang Lebong”**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan semestinya .

Binduriang, ~~20~~ 20 Maret 2024

Jaknawati, S.Pd.I  
NIP.19681231200032010





SURAT IZIN PENELITIAN  
Nomor: 121/Kk.07.03.2/TL.00/03/2024

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Nomor: 363/In.34/FT/PP.00.9/01/2024 tanggal 19 Maret 2024 Perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Sri Wangi  
NIM : 20561042  
Fakultas/Prodi : Tarbiyah/ Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Judul Skripsi : Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di MIN 02 Kepala Curup Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 19 Maret s.d 19 Juni 2024  
Tempat Penelitian : MIN 02 Rejang Lebong

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Kepala Madrasah yang bersangkutan
2. Selama pelaksanaan penelitian tidak mengganggu kegiatan proses belajar mengajar yang dilaksanakan pada Madrasah yang bersangkutan
3. Setelah selesai melaksanakan penelitian, agar menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Cq. Seksi Pendidikan Madrasah

Asli: Surat izin penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan Madrasah

Rejang Lebong, 22 Maret 2024  
Kepala,



Lukman

Tembusan:

1. Rektor IAIN CURUP
2. Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Curup



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS TARBIYAH  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
Alamat: Jl. AK. Gani No.01 kotak pos 108. Fax (0732) 21010-21759 Curup

No. : B. 23/FT.005/PP.009/03/2024  
Lamp. : -  
Hal : *permohonan Izin Penelitian*

Kepada:

Yth. Kepala Min 02 Kab. Rejang Lebong

di

Tempat

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

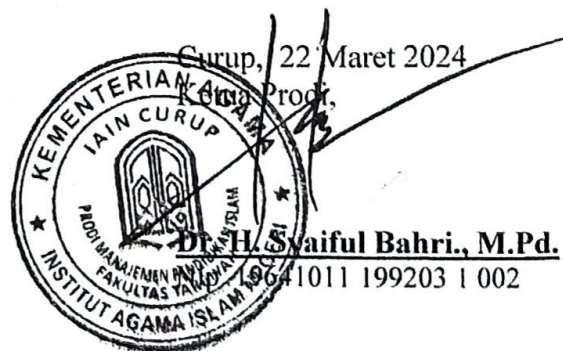
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa dalam rangka melengkapi syarat-syarat pelaksanaan Skripsi, mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup perlu mendapatkan data dengan melakukan penelitian pada sebuah lembaga pendidika/sekolah.

Sehubungan dengan itu, kami mohon dapatlah kiranya mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini diizinkan untuk melakukan observasi di instansi atau lembaga dibawah pimpinan bapak/ibu. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : Sri Wangi  
Nim : 20561042  
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah

Atas kerjasama yang baik dan izin yang di berikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS TARBIYAH**

Jln. Dr. AK Gani No.01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax.21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

Nomor : **363** /In.34/FT/PP.00.9/01/2024  
Lampiran : Proposal dan Instrumen  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

19 Maret 2024

Kepada Yth. **Kepala Kementrian Agama Rejang Lebong**

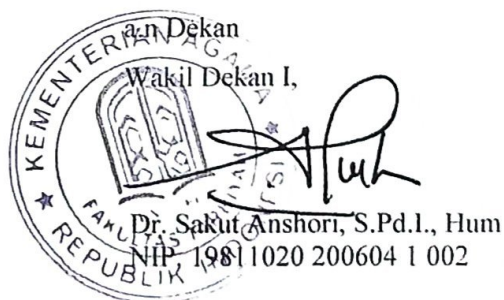
Assalamualaikum Wr, Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi S.1 pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Sri Wangi  
NIM : 20561042  
Fakultas/Prodi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Judul Skripsi : Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di MIN 02  
Kepala Curup Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 19 Maret 2024 s.d 19 Juni 2024  
Tempat Penelitian : MIN 02 Rejang Lebong

Mohon kiranya Bapak berkenan memberi izin penelitian kepada Mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih



Tembusan : disampaikan Yth ;

1. Rektor
2. Warek I
3. Ka. Biro AUAK
4. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

DEPAN

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA	: Sri - Wawan
NIM	: 20561042
PROGRAM STUDI	: Manajemen Pendidikan Islam
FAKULTAS	: Tarbiyah
DOSEN PEMBIMBING I	: Arsil. S.Ag. M.Pd
DOSEN PEMBIMBING II	: Srswanto, M.Pd.1
JUDUL SKRIPSI	: Peran Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di MIN 2 Kepala Curup - Rejang Lebong
MULAI BIMBINGAN	: 01-03-2024
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING I
1.	1/3 2024	can teori yg sesuai	
2.	5/3 2024	semua ka pedoman wawancara + pedoman observasi mengolah ke teori	
3.	13/3 2024	pebuatan pedoman wawancara ke pedoman pd teori	
4.	16/3 2024	silakan wawancara kelapangan	
5.	3/6 2024	Kelengkapan dalam analisis data	
6.	6/6 2024	Final wawancara dibuat	
7.	7/06 2024	lengkapi data berkenaan dg skripsi	
8.	7/06 2024	lengkapi data instrumen wawancara	
9.	08/06 2024	Lampiran & Dokumentasi	
10.	10/06 2024	lampiran sesuai dengan skripsi	
11.			
12.	11/06 2024	ACC	

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH  
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

Arsil, S.Ag. M.Pd  
NIP. 19670919 199003 1 001

CURUP, .....202  
PEMBIMBING II,

Srswanto, M.Pd.1  
NIP. 2023078405

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II





IAIN CURUP

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

BELAKANG

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA	: Sri Waneji
NIM	: 20561042
PROGRAM STUDI	: Manajemen Pendidikan Islam
FAKULTAS	: Tarbiyah
PEMBIMBING I	: Arsil, S.Ag. M.Pd
PEMBIMBING II	: Siswanto, M.Pd.
JUDUL SKRIPSI	: Peran kepala <del>ke</del> rasah dalam Menunjang Layanan Pendidikan di MIN 2 R kepala Curup - Retang kebong.
MULAI BIMBINGAN	: 22 Januari 2024
AKHIR BIMBINGAN	:


NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	22/01/2024	Perbaiki penulisan pd bab I f psd note	JHf
2.	24/01/2024	Perbaiki penulisan pd bab II f III	JHf
3.	30/01/2024	Perbaiki hal pada footnote.	JHf
4.	05/03/2024	Perbaiki bab 2 dan tambahan referensi.	JHf
5.	06/03/2024	Aee untuk Bab I-III lanjut dan smp pd	JHf
6.	06/05/2024	Revisi BAB 4 f kesimpulan	JHf
7.	20/05/2024	Perbaiki pada bab 4	JHf
8.	22/05/2024	Perbaiki Abstrak f Daftar Pustaka	JHf
9.	28/05/2024	Perbaiki pada bab 4	JHf
10.		Perbaiki Daftar Pustaka	JHf
11.		Buat Abstrak.	JHf
12.		Aee Ujru	JHf


KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI  
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN  
CURUP

CURUP, .....202

PEMBIMBING I,

PEMBIMBING II,

  
Arsil, S.Ag. M.Pd  
NIP. 19670919 199803 1001

  
Siswanto, M.Pd.  
NIP. 2023 078405





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**  
**FAKULTAS TARBIYAH**

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010  
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail : [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id).

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH**

Nomor : **C79** Tahun 2023

Tentang

**PENUNJUKAN PEMBIMBING 1 DAN 2 DALAM PENULISAN SKRIPSI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa, perlu ditunjuk dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud ;  
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai pembimbing I dan II ;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;  
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Negeri Islam Curup;  
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor : 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;  
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi;  
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022 - 2026.  
6. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor : 3514 Tahun 2016 Tanggal 21 oktober 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi pada Program Sarjana STAIN Curup  
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0317 tanggal 13 Mei 2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Memperhatikan** : 1. Berita Acara Seminar Proposal Pada Hari Senin, 03 Juli 2023

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan**

- Pertama** : 1. **Dr. Irwan Fathurrochman, S.Pd.I., M.Pd** NIP. 19840826 200912 1 008  
2. **Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd** NIP.19641011 199203 1 002

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan II dalam penulisan skripsi mahasiswa :

**N A M A** : **Tulus Mesyratul Maulia**

**N I M** : **20561034**

**JUDUL SKRIPSI** : **Analisis Karakter Kepemimpinan Islam (Studi Kepemimpinan Ma'had Al-Jami'ah IAIN Curup) Pada Buku Lembaga Budi Karya Hamka.**

- Kedua** : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga** : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan ;
- Keempat** : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku ;
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya ;
- Keenam** : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan ;
- Ketujuh** : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku ;

Ditetapkan di Curup,

Pada tanggal 12 Oktober 2023

Dekan,



Tembusan :

1. Rektor
2. Bendahara IAIN Curup;
3. Kabag Akademik kemahasiswaan dan kerja sama;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;



## Dokumentasi Wawancara



wawancara bersama Kepala MIN 2 Rejang Lebong



wawancara bersama Wakil Kepala MIN 2 Rejang Lebong

## Sertifikat Guru mengikuti Pelatihan



**SERTIFIKAT**  
**NOMOR : A. 2790/D/BDK.03/2023**

Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Palembang berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan ketentuan yang berlaku menerangkan bahwa :



N a m a	: HOLDIAWATI., S.Pd.I
N I P	: 198105102007102005
Tempat dan Tanggal Lahir	: Kepala Curup, 10 Mei 1981
Pangkat / Golongan Ruang	: Penata Muda - III/a
J a b a t a n	: Guru Ahli Pertama
Instansi	: MIN 2 Rejang Lebong pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong
Keterangan	: Kompeten / 89,6

pada kegiatan Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Bagi Tenaga Pendidikan Angkatan VI Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Palembang dari tanggal 03 Juli sampai dengan 08 Juli 2023 di Palembang selama 52 (Lima Puluh Dua) Jam Pelajaran.

PALEMBANG, 08 JULI 2023  
KEPALA BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
KEAGAMAAN PALEMBANG

  
D. H. SALSUDIN, S.Ag., M.Si  
NIP. 196601052003121002

**KOMPETENSI TEKNIS, MATA PELATIHAN DAN KEGIATAN**

**KOMPETENSI TEKNIS**

Menyusun kebijakan dan menggerakkan stakeholder unit kerja dalam memperkuat Moderasi Beragama

**MATA PELATIHAN DAN KEGIATAN**

**I. Kelompok Dasar**


1. Peta Jalan Moderasi Beragama
2. Visi, Misi dan Nilai Dasar Kementerian Agama
3. Sistem Pelatihan Kementerian Agama

**II. Kelompok Inti**

1. Menalar Keberagaman
  - 1.1 Perkenalan dan Kontrak Belajar
  - 1.2 Bina Suasana
  - 1.3 Udar asumsi, membangun perspektif
  - 1.4 Sketsa kehidupan beragama di Indonesia
  - 1.5 Scenario thinking
  - 1.6 Analisis sosial dengan perangkat analisis gunung es
2. Landasan Teologis Moderasi Beragama
  - 2.1 Bina suasana dan review
  - 2.2 Nilai-nilai universal dalam Agama
3. Konsep Moderasi Beragama Kementerian Agama
  - 3.1 Konsep Moderasi Beragama Kementerian Agama RI
  - 3.2 Sembilan Kata kunci
4. Internalisasi Moderasi Beragama Kementerian Agama
  - 4.1 Bina Suasana dan Review
  - 4.2 Wawasan Kebangsaan
  - 4.3 Sikap diri ASN Kementerian Agama RI
  - 4.4 Ekosistem Moderasi Beragama
5. Strategi Penguatan Moderasi Beragama
  - 5.1 Strategi Penguatan Moderasi Beragama: Proses U
  - 5.2 Membangun Gerakan: Kepemimpinan dan Kepeloporan
  - 5.3 Refleksi, Evaluasi dan Rencana Aksi
  - 5.4 Membangun Gerakan Bina damai dan Resolusi Konflik

**III. Kelompok Penunjang**

1. Overview
2. Evaluasi Program
3. Pre Test and Post Test



Kepala madrasah memberikan motivasi & arahan



Kepala madrasah melakukan pengawasan





## Sarana Prasarana MIN 2 Rejang Lebong

