

SKRIPSI

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN DI MTsN 1 LAMONGAN FILIAL
SUMBERBANJAR**



Ananda Alvia Nugraha
NIM : 2021.112.20.0799

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH
AL URWATUL WUTSQA JOMBANG
2025**



**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN DI MTsN 1 LAMONGAN FILIAL
SUMBERBANJAR**

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Penyusunan Skripsi Sarjana (S-1)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Ananda Alvia Nugraha

NIM : 2021.112.20.0799

Dosen Pembimbing

Moh. Zahiq, M. Pd.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH
AL URWATUL WUTSQA JOMBANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh Ananda Alvia Nugraha, NIM 2021.112.20.0799, telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal, 31 juli 2025.

Tim penguji:

Nama

Tanda Tangan

Jabatan

Solechan, M.Pd.I.

Ketua Program Studi

Senang, M.Pd.I

Tanda Tangan

Penguji I

Mujahidin, S.Pd.I., M.Pd

Tanda Tangan

Penguji II

Moh. Zahiq, M.Pd.

Tanda Tangan

Penguji III/
Pembimbing

Mengetahui,



Dr. Hj. Zahrotun Ni'mah Afif, S.HI.,M.Pd.

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah al-Urwatul Wutsqo Jombang jenjang Sarjana:

Nama : Ananda Alvia Nugraha

NIM : 2021.112.20.0799

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Alamat/No.HP: Desa. Primpen, Kec. Bluluk, Kab. Lamongan, Prov JATIM

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTsN 1 Lamongan Filial Sumberbanjar”** adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil dari tindakan plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaan. Apabila di kemudian hari terbukti/dapat dibuktikan bahwa skripsi ini tindakan dari plagiasi, saya bersedia menanggung segala akibatnya.

Jombang, 25 Juli 2025



Ananda Alvia Nugraha

**SURAT PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN KUALITAS
PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ananda Alvia Nugraha
NIM : 2021.112.20.0799
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Desa. Primpen, Kec. Bluluk, Kab. Lamongan,
Prov. JATIM

Telah menyelesaikan skripsi pada tanggal 25 Juli 2025. Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyelesaikan skripsi sesuai dengan standar Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah al-Urwatul Wustqo atas petunjuk dosen pembimbing. Oleh karena itu, dapat dijamin kualitas penulisan skripsi, meliputi:

1. Tata tulis
2. Metodologi penelitian
3. Substansi
4. SNPT dan KKN

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

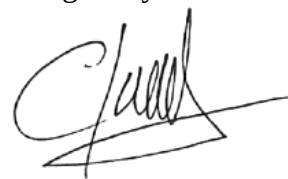
Mengetahui,
Dosen Pembimbing Skripsi



Moh. Zahir, M. Pd.

Jombang, 25 Juli 2025

Yang menyatakan



Ananda Alvia Nugraha

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauh dari sekelilingmu.” (QS. Āli ‘Imrān: 159)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya bagi Allah SWT, yang telah mengizinkan jemari ini menulis, hati ini memahami, dan langkah ini sampai di titik ini. Dengan rasa syukur yang tak terukur, kupersembahkan karya ini kepada mereka yang menjadi cahaya, pelita, dan pelindung dalam perjalanan panjangku.

Untuk Ayah dan Ibu tercinta

Namamu tak tertulis dalam lembar skripsi ini, tapi setiap hurufnya kutulis dengan nafas pengorbananmu. Dalam lelahmu yang tak terlihat, dalam doamu yang diam-diam bergema di langit, aku menemukan kekuatan untuk terus melangkah. Terima kasih atas cinta yang tak bersyarat, atas air mata yang tak pernah kau tunjukkan, dan atas pelukan yang selalu menjadi tempat pulang.

Untuk guru-guruku dan dosen pembimbingku

Bapak Moh. Zahiq, M.Pd., Bersamamu, aku belajar bahwa ilmu bukan sekadar hafalan, tapi akhlak, kesabaran, dan keikhlasan. Terima kasih telah bersedia menjadi lentera di saat langkahku tersesat dalam keraguan. Untuk seluruh dosen di STIT al-Urwatul Wutsqo, Setiap pelajaran yang kau beri bukan hanya mengisi akal, tapi juga mendidik hati dan membentuk adab.

Untuk almamaterku tercinta

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah al-Urwatul Wutsqo Jombang, tempat di mana jiwaku ditempa dengan nilai-nilai Islam, ilmu, dan perjuangan. Kampus ini adalah rumah kedua di mana setiap dindingnya menyimpan semangat dan setiap langkahnya mengajarkan arti istiqamah.

Sahabat-Sahabatku

Terimakasih untuk kalian yang hadir dalam peluh dan tawa: Arman, Hendra, Harson, Taba, yang selalu memberi warna dalam langkah-langkah panjang ini. Untuk teman-teman hiking, kalian mengajarkanku bahwa perjalanan akan lebih bermakna saat ditempuh bersama. Untuk Keluarga Besar MPI Angkatan 2021, terima kasih atas kebersamaan, canda, dan solidaritas yang luar biasa. Untuk

teman-teman organisasi, yang mengajarkan arti kerja sama, kepemimpinan, dan pengorbanan, kalian adalah bagian penting dari proses pembentukan diriku. Dan yang istimewa, untuk Fatimah Ayu Nastiti, yang selalu hadir memberi semangat, doa, dan keyakinan bahwa aku mampu menyelesaikan ini. Tanpa kalian, perjuangan ini akan terasa lebih sunyi. Semoga Ridho Allah SWT selalu menyertai kalian semua dalam mencari ilmu-Nya Allah. Amin.

Untuk diriku sendiri

Terima kasih karena tidak menyerah, karena tetap berdiri saat badai menerpa, karena terus percaya bahwa perjuangan ini bukan sia-sia. Semoga apa yang telah kau mulai tak hanya menjadi lembar kertas, tapi bekal untuk menjadi insan yang bermanfaat. Dan terakhir, untuk mereka yang namanya tak tertulis, tapi doanya melangit untukku, kebaikanmu adalah bagian dari langkahku. Kupersembahkan skripsi ini sebagai wujud kecil pengabdian untuk dunia pendidikan Islam, untuk madrasah yang lebih bermutu, dan untuk mereka yang memimpin dengan hati dan keikhlasan.

**Serta Semua Pihak Yang Tidak Dapat Kusebutkan Satu Persatu Yang
Telah Memberi Semangat Serta Do'a Dalam Membantu Menyelesaikan
Skripsi Ini.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subahanahu Wa ta'ala yang telah memberi Rahmat, Taufiq, dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul. “ **Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTsN 1 Lamongan Filial Sumberbanjar**”

dengan lancar dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wa Sallam yang telah memberikan tauladan dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam membina perilaku manusia maupun kreatifitas yang lainnya. Semoga kita mendapat syafaatnya nanti dihari kiamat. Amiin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Strata 1 Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo (STIT-UW) Jombang. Dengan terselesaikannya skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. KH. Drs. M. Qoyim Ya'qub (Alm). Selaku Pembina dan Pendiri Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
2. Dr. Hj. Zahrotun Ni'mah, S.H.I., M.Pd. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
3. Dr. Hj. Mihmidaty Ya'qub, M.Pd.I. Selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
4. Dr. Hj. Qurrotul Ainiyah, M.H.I. Selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
5. Dr. Hj. Chumaidah Syc, M.Pd.I. Selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
6. Dr. Kurroti A'yun, ST., M.Si. Selaku Wakil Ketua IV Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
7. Bapak Solechan, M.Pd.I. Selaku Ketua Prodi Menejemen Pendidikan Islam (MPI) Sekolah tinggi Ilmu Terbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang.

8. Bapak Moh. Zahiq, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
9. Bapak Fatkhur Rohman selaku kepala sekolah di MTsN 1 Lamongan.
10. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berupaya sebaik mungkin menyempurnakan skripsi ini baik dalam penyajian data serta tata bahasanya, namun khilaf yang tidak disadari dan tidak dapat dihindari. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun guna perbaikan selanjutnya.

Jombang, 5 Maret 2025



Ananda Alvia Nugraha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
SURAT PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN KUALITAS	
PENULISAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Fokus Penelitian	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Strategi Kepala Madrasah	6
1. Pengertian Strategi Kepala Madrasah	6
2. Pelaksanaan Strategi Kepala Madrasah.....	10
3. Ragam Strategi Kepala Madrasah	12
4. Tugas dan Fungsi Kepala Madrasah	12
B. Kualitas Layanan Pendidikan.....	16
1. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan.....	16
2. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan	17
3. Standar Layanan Pendidikan	18
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Pendidikan	19
5. Indikator Keberhasilan Pelayanan Pendidikan	21
6. Tantangan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan ...	23
C. Kajian Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Metode dan Desain Penelitian.....	26

1. Metode Penelitian	26
2. Desain Penelitian	26
B. Situasi Sosial dan Partisipan Penelitian	26
1. Situasi Sosial	27
2. Partisipan Penelitian	27
C. Kehadiran Peneliti	28
D. Instrumen Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Uji Keabsahan Data	30
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV PAPARAN DATA DAN ANALISIS DATA	32
A. Paparan Data	32
1. Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTsN 1 Lamongan Filial Sumberbanjar	32
2. Efektivitas Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTsN 1 Lamongan Filial Sumberbanjar	39
B. Analisis Data	44
1. Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTsN 1 Lamongan Filial Sumberbanjar	44
2. Efektivitas Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTsN 1 Lamongan Filial Sumberbanjar	46
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIOGRAFI PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Uraian	Halaman
1.	Rapat Koordinasi.....	33
2.	Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ).....	35
3.	Workshop Kurikulum Merdeka.....	37
4.	Pembagian Hewan Kurban.....	37
5.	Koperasi.....	42
6.	Rapat Evaluasi.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Uraian
1.	Instrumen Pengumpulan Data
2.	Gambaran umum MTsN 1 Lamongan Filial Sumberbanjar
3.	Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian
4.	Surat Penerimaan Izin Penelitian