

## **KEPEMIMPINAN PENDIDIKAN MADRASAH SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MANAJEMEN KEARSIPAN**

Bimo Budhi Wahyu Syahfrudin<sup>1</sup>, Kartiko Nur Hidayatulloh<sup>2</sup>, Wafa Naufal Arifin<sup>3</sup>,  
Siswadi<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

[254110401063@mhs.uinsaizu.ac.id](mailto:254110401063@mhs.uinsaizu.ac.id)<sup>1</sup>, [254110401027@mhs.uinsaizu.ac.id](mailto:254110401027@mhs.uinsaizu.ac.id)<sup>2</sup>,  
[254110401052@mhs.uinsaizu.ac.id](mailto:254110401052@mhs.uinsaizu.ac.id)<sup>3</sup>, [siswadi@uinsaizu.ac.id](mailto:siswadi@uinsaizu.ac.id)<sup>4</sup>

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the role of madrasah educational leadership in improving service quality through effective archival management. This research employs a library research approach by reviewing various scientific literature, books, and previous studies related to educational leadership, public service, and archival management. The findings indicate that madrasah leadership plays a strategic role in establishing an orderly, accountable, and technology-based archival system. Visionary, participatory, and transformational leadership can enhance administrative service quality through systematic, fast, and accurate archive management. In addition, the implementation of digital archiving and the strengthening of organizational culture are crucial factors in improving service quality. Therefore, madrasah educational leadership becomes a key factor in realizing effective archival management and improving the quality of educational services.*

**Keywords:** *educational leadership, madrasah, service quality, archival management*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepemimpinan pendidikan madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan manajemen kearsipan yang efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kepustakaan dengan mengkaji berbagai literatur ilmiah, buku, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan kepemimpinan pendidikan, pelayanan publik, dan manajemen kearsipan. Hasil kajian menunjukkan bahwa kepemimpinan pendidikan madrasah memiliki peran strategis dalam membangun sistem kearsipan yang tertib, akuntabel, dan berbasis teknologi. Kepemimpinan yang visioner, partisipatif, dan transformasional mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui pengelolaan arsip yang sistematis, cepat, dan akurat. Selain itu, penerapan digitalisasi arsip serta penguatan budaya organisasi juga menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kepemimpinan pendidikan madrasah menjadi kunci utama dalam mewujudkan manajemen kearsipan yang efektif dan peningkatan mutu layanan pendidikan.

**Kata Kunci:** *kepemimpinan pendidikan, madrasah, kualitas pelayanan, manajemen kearsipan*

## **A. Pendahuluan**

Kepemimpinan pendidikan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pengelolaan lembaga pendidikan, termasuk madrasah, yang memiliki karakteristik khas sebagai lembaga pendidikan berbasis nilai-nilai keislaman. Kepemimpinan tidak hanya dipahami sebagai kemampuan mengarahkan, tetapi juga sebagai proses mempengaruhi, menggerakkan, dan memberdayakan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien (Mulyasa, 2013). Dalam konteks ini, kepala madrasah dituntut tidak hanya memiliki kompetensi manajerial, tetapi juga kemampuan visioner yang mampu merespons dinamika perubahan zaman, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang semakin kompetitif (Bush, 2011).

Kualitas pelayanan dalam lembaga pendidikan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu institusi. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran, tetapi juga mencakup pelayanan administratif, termasuk manajemen

kearsipan yang sering kali menjadi aspek yang kurang mendapatkan perhatian optimal (Tjiptono, 2012). Padahal, manajemen kearsipan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran administrasi, penyediaan informasi, serta pengambilan keputusan yang berbasis data (Amsyah, 2001). Arsip bukan sekadar dokumen, melainkan sumber informasi yang memiliki nilai guna administratif, hukum, dan historis yang sangat penting bagi keberlangsungan lembaga pendidikan (Barthos, 2013).

Dalam praktiknya, pengelolaan kearsipan di banyak madrasah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti sistem penyimpanan yang belum terstandar, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang kearsipan, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi (Sugiarto & Wahyono, 2015). Kondisi ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan administratif, seperti lambatnya pencarian dokumen, ketidakakuratan data, hingga potensi kehilangan arsip penting (Siswadi, 2024). Situasi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan kearsipan bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga berkaitan

erat dengan aspek kepemimpinan dalam mengelola dan mengembangkan sistem administrasi yang efektif (Sedarmayanti, 2017).

Kepemimpinan pendidikan madrasah memiliki peran strategis dalam mengatasi berbagai permasalahan tersebut melalui kebijakan, inovasi, dan penguatan budaya organisasi. Pemimpin yang efektif mampu menciptakan sistem kerja yang terstruktur, membangun komitmen bersama, serta mendorong peningkatan kompetensi tenaga administrasi (Yukl, 2013). Dalam hal ini, kepemimpinan transformasional menjadi pendekatan yang relevan karena menekankan pada kemampuan pemimpin dalam menginspirasi perubahan, meningkatkan motivasi kerja, serta mendorong inovasi dalam organisasi (Bass & Riggio, 2006). Kepemimpinan transformasional juga mampu menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan responsif terhadap perubahan, termasuk dalam pengelolaan kearsipan berbasis teknologi.

Perkembangan teknologi informasi di era digital turut memberikan dampak signifikan terhadap sistem administrasi

pendidikan, termasuk dalam manajemen kearsipan. Digitalisasi arsip menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan administrasi (Read & Ginn, 2011). Sistem arsip digital memungkinkan penyimpanan data yang lebih aman, akses informasi yang lebih cepat, serta pengelolaan dokumen yang lebih sistematis dan terintegrasi. Oleh karena itu, kepemimpinan pendidikan madrasah dituntut untuk mampu mengintegrasikan teknologi dalam sistem kearsipan sebagai bagian dari inovasi pelayanan (Robbins & Coulter, 2016).

Selain aspek teknologi, budaya organisasi juga memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Budaya kerja yang disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan akan memperkuat implementasi manajemen kearsipan yang efektif (Schein, 2010). Kepemimpinan yang kuat mampu membentuk budaya organisasi yang positif melalui keteladanan, komunikasi yang efektif, serta pemberian motivasi kepada seluruh anggota organisasi (Luthans, 2011). Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan kearsipan

tidak hanya ditentukan oleh sistem dan teknologi, tetapi juga oleh nilai-nilai organisasi yang dibangun oleh pemimpin.

Lebih lanjut, konsep kualitas pelayanan dalam pendidikan juga tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pengguna layanan, baik siswa, guru, maupun Masyarakat (Siswadi, 2025). Pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan transparan akan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga pendidikan (Parasuraman et al., 1988). Dalam hal ini, manajemen kearsipan yang baik menjadi salah satu faktor pendukung dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan profesional.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, dapat dipahami bahwa kepemimpinan pendidikan madrasah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan manajemen kearsipan yang efektif. Kepemimpinan yang visioner, inovatif, dan transformasional mampu mendorong perubahan sistem kearsipan dari konvensional menuju digital, serta membangun budaya organisasi yang mendukung pelayanan prima. Oleh karena itu, kajian ini menjadi penting untuk

mengkaji secara mendalam bagaimana kepemimpinan pendidikan madrasah dapat menjadi upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui manajemen kearsipan berbasis literatur yang komprehensif.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kepustakaan (library research). Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan kepemimpinan pendidikan, kualitas pelayanan, dan manajemen kearsipan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan menelusuri sumber-sumber ilmiah yang kredibel dan mutakhir. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis), yaitu dengan mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan menginterpretasikan konsep-konsep utama yang berkaitan dengan topik penelitian.

Langkah-langkah analisis meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan berbagai referensi untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan kajian yang sistematis, mendalam, dan relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Kepemimpinan pendidikan madrasah memiliki posisi yang sangat strategis dalam menentukan arah dan kualitas pengelolaan administrasi, termasuk dalam manajemen kearsipan. Berdasarkan kajian literatur, kepemimpinan yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai penggerak sistem organisasi yang mampu menciptakan tata kelola administrasi yang tertib, efisien, dan berorientasi pada pelayanan (Bush, 2011). Dalam konteks madrasah, kepala madrasah dituntut untuk mampu mengintegrasikan fungsi manajerial dan kepemimpinan secara simultan guna memastikan bahwa seluruh sistem administrasi, termasuk

kearsipan, berjalan secara optimal (Mulyasa, 2013).

Manajemen kearsipan yang baik merupakan fondasi utama dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai dokumen penyimpanan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang memiliki nilai strategis dalam pengambilan keputusan, evaluasi kebijakan, serta pertanggungjawaban lembaga (Amsyah, 2001). Oleh karena itu, pengelolaan arsip yang sistematis, terstruktur, dan berbasis standar operasional prosedur menjadi suatu keharusan dalam lembaga pendidikan modern (Barthos, 2013). Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa masih banyak lembaga pendidikan, termasuk madrasah, yang menghadapi kendala dalam pengelolaan arsip, seperti rendahnya kompetensi tenaga administrasi, kurangnya fasilitas pendukung, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi (Sugiarto & Wahyono, 2015).

Dalam kondisi tersebut, kepemimpinan pendidikan madrasah berperan sebagai agen perubahan yang mampu menginisiasi perbaikan sistem kearsipan. Pemimpin yang

efektif akan melakukan perencanaan strategis, menetapkan kebijakan yang jelas, serta melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pengelolaan arsip (Yukl, 2013). Selain itu, kepemimpinan juga berperan dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi di bidang kearsipan, sehingga tenaga administrasi mampu bekerja secara profesional dan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Sedarmayanti, 2017).

Salah satu pendekatan kepemimpinan yang relevan dalam konteks ini adalah kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional menekankan pada kemampuan pemimpin dalam menginspirasi, memotivasi, serta mendorong inovasi dalam organisasi (Bass & Riggio, 2006). Dalam manajemen kearsipan, kepemimpinan transformasional dapat diwujudkan melalui upaya pemimpin dalam mengubah paradigma kerja dari sistem konvensional menuju sistem yang lebih modern dan berbasis teknologi. Pemimpin yang transformasional tidak hanya fokus pada hasil, tetapi juga pada proses perubahan yang melibatkan seluruh

anggota organisasi secara aktif (Robbins & Coulter, 2016).

Lebih lanjut, penerapan teknologi informasi dalam manajemen kearsipan menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Digitalisasi arsip memungkinkan penyimpanan data yang lebih aman, akses informasi yang lebih cepat, serta pengelolaan dokumen yang lebih efisien (Read & Ginn, 2011). Sistem arsip digital juga mampu mengurangi risiko kehilangan dokumen serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan informasi (Kennedy & Schauder, 1998). Dalam hal ini, kepemimpinan pendidikan madrasah memiliki peran penting dalam menginisiasi, mengimplementasikan, serta memastikan keberlanjutan penggunaan teknologi dalam sistem kearsipan (Laudon & Laudon, 2018).

Namun, implementasi digitalisasi kearsipan tidak dapat berjalan secara optimal tanpa didukung oleh budaya organisasi yang kuat. Budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan, disiplin kerja, serta tanggung jawab akan memperkuat efektivitas sistem kearsipan yang diterapkan (Schein, 2010). Kepemimpinan yang efektif mampu

membangun budaya organisasi melalui keteladanan, komunikasi yang terbuka, serta pemberian motivasi kepada seluruh anggota organisasi (Luthans, 2011). Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan kearsipan tidak hanya bergantung pada sistem dan teknologi, tetapi juga pada nilai-nilai organisasi yang ditanamkan oleh pemimpin.

Kualitas pelayanan dalam lembaga pendidikan juga sangat dipengaruhi oleh sistem administrasi yang efisien dan responsif. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kecepatan, ketepatan, serta kemudahan dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan (Tjiptono, 2012). Dalam konteks ini, manajemen kearsipan yang baik akan mempermudah proses pelayanan administrasi, seperti penyediaan data siswa, dokumen akademik, serta laporan kelembagaan. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), yang menekankan pentingnya dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan.

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pengguna layanan

(Siswadi, 2026). Pengguna layanan yang merasa puas akan menunjukkan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap lembaga pendidikan, sehingga meningkatkan citra dan reputasi madrasah (Kotler & Keller, 2016). Dalam hal ini, kepemimpinan pendidikan madrasah memiliki peran dalam memastikan bahwa seluruh sistem pelayanan, termasuk kearsipan, berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima.

Lebih jauh, kajian literatur menunjukkan bahwa integrasi antara kepemimpinan, teknologi, dan budaya organisasi merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui manajemen kearsipan (Siswadi, 2023). Kepemimpinan yang visioner mampu mengarahkan organisasi untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi, sekaligus membangun budaya kerja yang mendukung inovasi dan pelayanan (Northouse, 2016). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara parsial, tetapi harus melalui pendekatan yang holistik dan terintegrasi.

Dalam konteks madrasah, upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui manajemen kearsipan juga

harus mempertimbangkan nilai-nilai keislaman yang menjadi dasar operasional Lembaga (Siswadi, 2025). Nilai-nilai seperti amanah, tanggung jawab, dan profesionalisme harus menjadi landasan dalam pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi. Kepemimpinan yang berbasis nilai-nilai tersebut akan mampu menciptakan sistem kerja yang tidak hanya efektif, tetapi juga berintegritas tinggi (Alam, 2018).

Dengan demikian, hasil kajian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan pendidikan madrasah memiliki peran yang sangat kompleks dan multidimensional dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui manajemen kearsipan. Kepemimpinan tidak hanya berfungsi sebagai pengarah, tetapi juga sebagai inovator, motivator, dan pengembang sistem yang mampu menciptakan tata kelola administrasi yang modern, efektif, dan berorientasi pada pelayanan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kepemimpinan serta dukungan terhadap pengembangan sistem kearsipan berbasis teknologi menjadi langkah strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di madrasah.

#### **D. Kesimpulan**

Kepemimpinan pendidikan madrasah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui manajemen kearsipan. Kepemimpinan yang efektif, terutama yang bersifat transformasional, mampu mendorong terciptanya sistem kearsipan yang tertib, sistematis, dan berbasis teknologi. Digitalisasi arsip serta penguatan budaya organisasi menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, kepemimpinan pendidikan madrasah tidak hanya berfungsi sebagai pengelola, tetapi juga sebagai agen perubahan yang mampu mengembangkan sistem administrasi yang lebih modern dan responsif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas kepemimpinan serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan untuk mewujudkan manajemen kearsipan yang efektif dan berkualitas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Alam, N. (2018). *Kepemimpinan pendidikan Islam*. Jakarta: Kencana.

- Amsyah, Z. (2001). *Manajemen kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Barthos, B. (2013). *Manajemen kearsipan untuk lembaga negara, swasta, dan perguruan tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bush, T. (2011). *Theories of educational leadership and management* (4th ed.). London: Sage Publications.
- Kennedy, J., & Schauder, C. (1998). *Records management: A guide to corporate record keeping*. Melbourne: Longman.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm* (15th ed.). Pearson.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Mulyasa, E. (2013). *Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Northouse, P. G. (2016). *Leadership: Theory and practice* (7th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Read, J., & Ginn, M. L. (2011). *Records management* (10th ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siswadi. (2023). Pendekatan strategis manajemen kepemimpinan dalam mendorong inovasi pembelajaran. *PENDAS: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8, 211–219.
- Siswadi. (2024). Penguatan kepemimpinan pendidikan visioner dalam menjawab tantangan global abad 21. *JKPS: Jurnal Kepemimpinan dan Pengurusan Sekolah*, 9, 427–434.
- Siswadi, & Muflih, N. P. (2025). Pengembangan kepemimpinan berbasis modal sosial dalam

- konteks pendidikan: Sebuah tinjauan literatur. *J-PGMI*, 8, 2621–2412.
- Siswadi. (2025). *Navigasi visioner kepemimpinan di abad 21*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siswadi, S., & Afandi, R. (2025). Visibilitas Kepemimpinan Pendidikan Berbasis Ekoteologi Di Era Digital. *Jurnal Kepemimpinan dan Pengurusan Sekolah*, 10(4), 2953-2964.
- Siswadi, S. (2025). *Navigasi Visioner Kepemimpinan Pendidikan di Abad 21 (Cetakan Pertama)*. Padang: Karya Buku dan Jurnal Indonesia.
- Siswadi, S., Zain, M. F., Roqib, M., & Masruri, M. (2025). *Memajukan*
- Siswadi. (2026). Eksistensi kepemimpinan transformasional pendidikan Islam di era digital. *Al Ibtidaiyah: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 5, 169–178.
- Siswadi. (2026). *Kepemimpinan pendidikan berbasis nilai dan transformasi organisasi*. Purwokerto: CV Pena Edukasi.
- Siswadi, S., Afandi, R., Mukroji, M., Sulistyawan, G. D., & Sofati, S. (2026). Strategi Kepemimpinan Berbasis Modal Sosial dalam Membangun Budaya Mutu Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(1), 1450-1456.
- Siswadi, S., Jamil, S., & Afandi, R. (2026). *Kepemimpinan Pendidikan Berbasis Ekoteologi (Cetakan I)*. Banyumas: CV. Rizquna.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen kearsipan modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson Education.