

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan adalah forum yang membantu untuk membina orang yang akan menuju masa depan yang lebih baik dan semua orang di forum ini akan melihat perkembangan dan perubahan. Lembaga pendidikan juga merupakan suatu organisasi manufaktur yang menyediakan jasa pendidikan. Apabila produsen tidak dapat meningkatkan pelayanan, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah/lembaga tersebut akan tutup (Gazali, 2013).

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang memegang peranan sangat penting dalam produksi Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia diperlukan untuk mendukung kebutuhan masing-masing instansi, bahkan lembaga pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan yang terlibat dalam layanan, membutuhkan Sumber Daya Manusia agar lembaga pendidikan dapat berkembang. Peningkatan layanan sekolah melibatkan Sumber Daya Manusia yaitu, tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan (staf tata usaha). Untuk meningkatkan pelayanan yang efektif, diperlukan tenaga tata usaha yang berkualitas, hal ini untuk menjadi modal dalam pengembangan lebih lanjut dari lembaga pendidikan yang mereka kuasai.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga yaitu sebagai badan administrasi yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu Lembaga Pendidikan (Daryanto, 2011). Oleh karena itu keberhasilan suatu lembaga tidak terlepas dari kinerja Sumber Daya Manusia, salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang berada dilingkungan sekolah tersebut, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja yang lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik. Kinerja tata usaha dalam pelayanan pendidikan bertanggung jawab untuk

mengelola administrasi sekolah. Dan tata usaha ini memiliki citra sebagai wadah yang memiliki kegiatan dan aktivitas dalam menunjang atau mendukung sekolah dalam hal administrasi dan digunakan dengan semaksimal mungkin termasuk dalam hal pelayanan.

Istilah layanan digunakan tidak hanya dalam dunia bisnis, tetapi juga dalam dunia pendidikan. Pelayanan yang baik merupakan cara seseorang untuk memuaskan semua pelanggannya. Oleh karena itu, kepuasan menunjukkan bahwa lembaga tersebut memiliki reputasi yang baik, puas dalam memberikan pelayanan, dan bahwa pemberi pelayanan telah berkinerja baik (Taman et al., 2013).

Konsep pelayanan tidak hanya digunakan di dalam dunia bisnis, tetapi juga digunakan dalam dunia pendidikan. Tjipto menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk membangun ikatan yang kuat dengan institusi. Dengan demikian hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam Pendidikan (Tjiptono, 2000) .

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat krusial untuk memajukan dan meningkatkan forum pendidikan yang sedang dikelola. Pelayanan dalam pendidikan mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, yang paling penting merasakan manfaat ini adalah para siswa/siswi, pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa/siswi maupun guru, pelayan kepegawaian, pelayanan keuangan ataupun pelayanan tata usaha (Qomar, 2007),

Permasalahan yang kerap terjadi dalam suatu lembaga pendidikan adalah kurang memberikan pelayanan, sehingga banyak pelanggan yang tidak puas. Banyak hal yang membuat pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan seseorang, merasa acuh tak acuh, tidak peduli, serta berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga karena memberikan rasa tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut (Setiawan, 2019).

Di Kecamatan Baleendah terdapat 2 Madrasah Aliyah yang cukup terkenal dan banyak juga siswa yang berasal dari luar kota yang masuk, Madrasah Aliyah tersebut yaitu Mathla'ul huda dan Al Ihsan. Siswa di kedua Madrasah Aliyah tersebut cukup banyak akan tetapi madrasah tersebut bukan berstatus sebagai madrasah negeri melainkan madrasah swasta. Namun meskipun madrasah swasta tidak sedikit siswa yang ingin masuk ke madrasah tersebut.

Madrasah Aliyah Mathla'ul huda dan Al Ihsan memiliki model pendidikan yang memadukan antara sistem pesantren dan pendidikan formal berjenjang, kurikulum yang diterapkan pada pesantren ini yaitu kurikulum Gontor, pola pendidikan yang diterapkan dan sistem pendidikan yang dijalankan merujuk dari sistem pendidikan yang ada di Gontor. Salah satu contohnya yaitu para santri diharuskan untuk senantiasa menggunakan dua bahasa asing, bahasa inggris dan bahasa arab dalam setiap aktivitas kesehariannya, sehingga dapat menghasilkan lulusan yang mampu berkomunikasi dengan baik menggunakan bahasa arab dan bahasa inggris.

Fenomena yang terjadi di lapangan khususnya yang terjadi di Madrasah Aliyah Mathla'ul huda dan Al Ihsan, menunjukkan bahwa Kepala tata usaha sudah cukup baik, namun masih ada dari staff tata usaha yang kurang ikut kerjasama dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan Madrasah. Terlihatnya dari kurang motivasi kerja dan kedisiplinan dalam bekerja sehingga kualitas layanan Pendidikan madrasah kurang berjalan dengan efektif.

Fenomena lain pada penelitian yang dilakukan oleh Irma Nurmazizah yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang”. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ atau sebesar 35,3%. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikansi terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ atau sebesar 18,2% (Nurmazizah, 2018).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Februari 2022 dengan cara wawancara dengan staf tata usaha di pesantren Mathla'ul Huda dan pesantren Al Ihsan diperoleh beberapa masalah terkait pelayanan pendidikan di antaranya adalah *pertama*, ruangan/tempat tata usaha yang tidak terlalu besar, sehingga sedikit menyulitkan para staf untuk bergerak lebih aktif untuk mempercepat suatu layanan; *kedua*, kurangnya anggota tata usaha sehingga menyebabkan kurang efektifitas dalam melakukan sebuah layanan sehingga ada pekerjaan yang terbengkalai; *ketiga*, ketidakramahan staf tata usaha sehingga memberikan rasa ketidaknyamanan terhadap pengguna layanan tersebut. *Keempat*, kurangnya kerjasama antara anggota tata usaha sehingga kegiatan layanan Pendidikan kurang berjalan dengan efektif.

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja tata usaha, kualitas layanan, serta hubungan antara kinerja tata usaha dengan kualitas layanan pendidikan pada Madrasah Aliyah yang berada di wilayah Kecamatan Baleendah, yaitu di Madrasah Aliyah Mathla'ul Huda dan Madrasah Aliyah Al Ihsan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Bagaimana kinerja tata usaha di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah?
- 2) Bagaimana kualitas layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah?
- 3) Bagaimana hubungan antara kinerja tata usaha dan kualitas layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja tata usaha di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah

- 2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah
- 3) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis hubungan antara kinerja tata usaha dan kualitas layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah.

D. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat pengembangan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan dan menerapkan untuk kasus nyata yang terjadi di lapangan yaitu dalam hal kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Aliyah Mathla'ul huda dan Al-Ihsan.

2) Manfaat Praktis

- a. Bagi madrasah, sebagai gambaran peningkatan kinerja tata usaha dan kualitas layanan pendidikan.
- b. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman secara langsung dalam pengaplikasian kinerja tata usaha dengan kualitas layanan Pendidikan. Juga peneliti dapat mengetahui seberapa besar hubungan kinerja tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan.

E. Kerangka Berfikir

Kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas pegawai berdasarkan wewenang dan tanggung jawab. Untuk mencapai kinerja yang baik bukanlah suatu hal yang mudah. Hal ini disebabkan banyaknya hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seorang pegawai baik itu aspek mekanisme organisasi, grup, karakteristik individu, maupun individual (Amirudin, 2017).

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. "*performance: the outcome, or end result, are typically measured in various form of three criteria: quantity and*

quality of products and services”. Kinerja adalah hasil atau hasil, biasanya tiga kriteria, atau tingkat layanan pelanggan. Diukur dengan kuantitas dan kualitas produk dan layanan dari sebuah perspektif (Newstrom et al., 2002).

Maka, kinerja adalah semua proses yang berkaitan dengan tingkat pencapaian lembaga atau organisasi berkenaan dengan usaha dan kemampuan untuk mencapai tujuan dan visi misi lembaga atau organisasi dalam menjalankan tanggungjawabnya. Dan kinerja juga sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan.

Tata usaha terdiri dari dua kata, yaitu “tata” dan “usaha” yang masing-masing kurang lebih mempunyai pengertian. Tata adalah suatu peraturan yang harus ditaati, dan usaha adalah usaha menggunakan tenaga dan alasan untuk mencapai tujuannya. Jadi menurut arti kata tata usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terkandung dalam proses pelaksanaan pekerjaan. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa istilah tata usaha berarti penyelenggara keuangan di perusahaan, lembaga pendidikan, negara dan lainnya, sedangkan penata usaha adalah orang yang menjalankan administrasi komersial (Zakhiroh, 2013).

Sedangkan kinerja tata usaha adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang berkaitan dengan urusan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, mengirim, mengadakan data dan dokumen yang dapat digunakan untuk membantu pemimpin dalam membuat laporan. Dan kinerja tata usaha juga merupakan salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah, dalam Bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work, office management atau recording and reporting system* (Linda, 2017).

Administrative performance is all correspondence management activities starting from collecting (receiving), recording, managing, procuring, sending and storing all in formation needed by the organization (Niswaty et al., 2022).

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut: 1) melaksanakan administrasi kepegawaian, 2) melaksanakan

administrasi keuangan, 3) melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, 4) melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, 5) melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, 6) melaksanakan administrasi kesiswaan, 7) melaksanakan administrasi kurikulum, 8) melaksanakan administrasi layanan khusus, dan 9) penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Service is any activity that is profitable in a group or entity, and offers satisfaction even though the results are not tied to a physical product. Service is an activity or sequence of activities that occur in direct interaction between a person and another person or a physical machine and provides customer satisfaction (Niswaty et al., 2022).

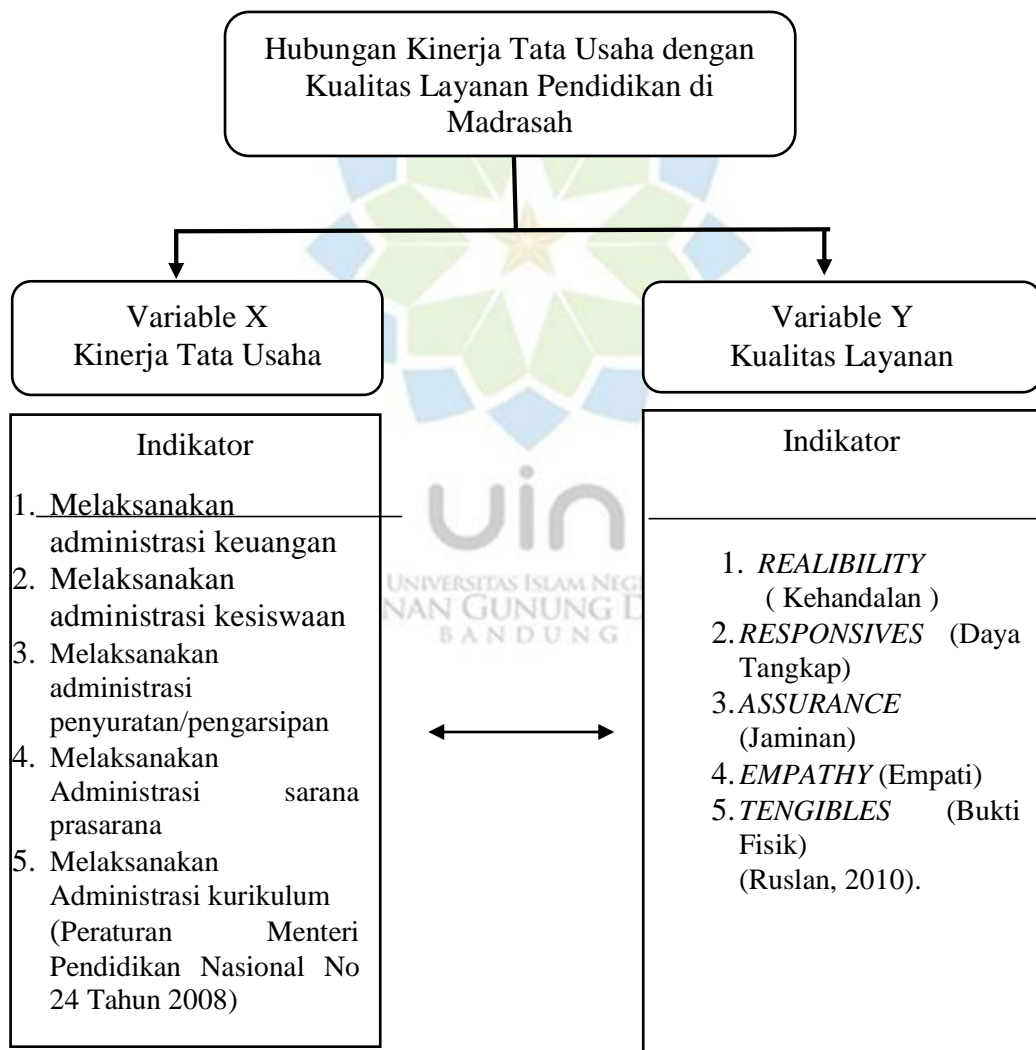
Kualitas layanan (*service of excellence*) menurut Wyckop adalah tingkat keunggulan dan pengendalian tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi permintaan pelanggan (Ruslan, 2010). Kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku pelanggan (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Kegiatan ketatausahaan di madrasah menjadi tanggung jawab tenaga administrasi. Sehingga tenaga administrasi memiliki tugas-tugas tertentu yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada banyak orang di lingkungan sekitar madrasah. Agar pelayanan administrasi dapat memuaskan *stakeholder*, maka pelayanan yang di lakukan harus berkualitas.

Terdapat 5 dimensi kualitas atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu : 1) kehandalan (*reability*), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, 2) daya tangkap (*responsiveness*), adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera, 3) jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan

jaminan pelayanan yang terbaik, 4) kemudahan akses (*Empaty*), adalah perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat, dan 5) penampilan fisik (*tangible*), adalah kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruangan, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan dilingkungan perusahaan dipelihara secara baik (Ruslan, 2010).

Berdasarkan pemaparan di atas, skema dari kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1.1 Skema kerangka berpikir Hubungan Kinerja Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Pendidikan

F. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban jangka pendek atau sementara untuk pertanyaan atau rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang ditawarkan hanya berdasarkan teori yang relevan, bukan fakta empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Dengan kata lain, hipotesis adalah pernyataan tentatif atau asumsi peneliti tentang masalah penelitian. Akibatnya karena masih berupa praduga, hipotesis tersebut bisa saja benar atau salah. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan kinerja tata usaha dengan kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah. Maka uji hipotesis yang digunakan adalah:

Ho: Tidak terdapat hubungan antara kinerja tata usaha dengan kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah.

Ha: Terdapat hubungan antara kinerja tata usaha dengan kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti. Diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Irma Nurmazizah yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang”. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ atau sebesar 35,3%. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikansi terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ atau sebesar 18,2% (Nurmazizah, 2018).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Dilla Ratnasari, Burhanuddin dan Teguh Triwiyanto dengan judul “Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga

Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah sebesar 67,7% yang berada pada kategori baik, kemudian tingkat kepuasan pelanggan sebesar 61,2% berada di kategori tinggi, untuk hubungan kinerja pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dengan kepuasan pelanggan menyatakan yang diperoleh adalah 0,799 dengan taraf signifikan 5% yang berarti lebih besar daripada (atau $0,799 > 0,111$). Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan pelanggan (Ratnasari et al., 2018).

3. Penelitian Leo Antina PGB pada tahun 2019, dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang”. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan konsumen di SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang dapat dikategorikan cukup baik, dengan rata-rata indeks di atas 80%, akan tetapi ada beberapa dimensi kualitas layanan jasa pendidikan di SMP tersebut yang perlu di evaluasi kedepannya, seperti dimensi *tangible* dan *reliability* sehingga sekolah dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Dimensi kualitas layanan jasa pendidikan, yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (produk fisik) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang dengan nilai F sebesar 5,833 dan dari hasil uji R², diketahui bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 20,1%, sedangkan sisanya 77,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini (PGB, 2019).
4. Penelitian yang dilakukan oleh Ikeu Kania dengan judul “Analisis Kompetensi Tenaga Kependidikan di SMA Negeri 18 Garut”. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tenaga kependidikan SMA Negeri 18 Garut memiliki tiga keterampilan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pendidikan Nasional No.24 Upaya peningkatan administrasi sekolah di SMA Negeri 18 Garut meliputi pelatihan tenaga kependidikan, sidik jari di setiap masuk dan keluar sekolah, pertemuan motivasi dan moral bulanan, dan studi banding dengan sekolah lain. Memberikan asuhan kepada tenaga pengajar SMA Negeri 18 Garut (Kania, 2020).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Amirudin dengan judul “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah”. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di madrasah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah/madrasah. Tata usaha sekolah/madrasah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah/madrasah. Akan tetapi staf tata usaha masih belum cukup baik melayani administrasi ketatausahaan. Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan (Amirudin, 2017).
6. Penelitian Titin Ayu Sopia dengan judul “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTS Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung” yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di MTS Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung. Hasil penelitiannya menjelaskan mengenai kinerja tata usaha sudah berjalan dengan baik akan tetapi pelayanan administrasi ketatausahaan masih terdapat kekurangan seperti pelayanan yang kurang cepat tanggap oleh staf

tata usaha dalam membantu dan memberikan informasi (Sopia, 2019).

7. Penelitian yang dilakukan oleh Yusniar dengan judul “Manajemen Kinerja Staf Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 2 Sambas”. Diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kinerja staf tata usaha oleh kepala sekolah di SMP Negeri 2 Sambas sesungguhnya dilakukan untuk menopang kinerja kepala sekolah dalam rangka memaksimalkan pelayanan di bidang administrasi kesiswaan (Yusniar, 2015).
8. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik” yang dilakukan Rufqotuz Zakhroh yang dilakukan di SD Muhamadiyah 2 Gresik diketahui bahwa kinerja tenaga administrasi di SD Muhamadiyah 2 Gresik masih rendah dan tidak optimal sehingga mempengaruhi kualitas layanan administrasi yang diberikan. Fungsi ketetatausahaan belum dijalankan secara efektif dan efisien (Zakhroh, 2013).
9. Penelitian Arisa Arisanti, Antonio Imanda, Harius Eko Saputra dengan judul “Analisis Kualitas Kinerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Tata Usaha SMA Negeri 1 Bengkulu tengah optimal semua dikerjakan dengan cepat dan disiplin waktu (Arisanti et al., 2020).
10. Penelitian yang dilakukan oleh Jerry Tamara, Hamidah Dharma dan Julkifli dengan judul “Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang”. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang dengan cara, pertama kepala sekolah memberikan motivasi dan dukungan kepada setiap karyawan, dan memberikan pelatihan-pelatihan kepada staf tata usaha,. Kedua, saling membantu pekerjaan sesama teman, dan saling menghormati dan menghargai dan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan nyaman. Ketiga, tidak menunda-nunda pekerjaan yang memang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing. Tata usaha SMA Negeri 1

Padang Tualang sudah memberikan pelayanan yang baik kepada kepada tenaga pendidik, siswa, maupun masyarakat luar (Tamara et al., 2022).

Dari kajian penelitian terdahulu diatas, penelitian yang dilakukan penulis berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut meliputi objek penelitian, subjek penelitian, dan tempat penelitian. Dan perbedaan lainnya pada kinerja tata usaha yang difokuskan pada kualitas layanan pendidikan. Berdasarkan pra-penelitian dan hasil penelitian terdahulu sebagaimana penulis paparkan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan kinerja tata usaha dengan kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah se-Kecamatan Baleendah.

