

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap lembaga pendidikan pasti memiliki layanan administrasinya untuk kenyamanan setiap pihak yang bersangkutan, namun kualitas dari pelayanan tersebut bagaimana cara memanajerialnya oleh Kepala Tata Usahanya. Tapi banyak dari setiap lembaga belum memberikan kualitas layanan yang optimal. Inti masalahnya masih kurangnya kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha, sehingga rendahnya kualitas pelayanan Administrasi di Madrasah. Standar dari Kepala Tata Usaha dalam bidang kompetensi manajerialnya dijelaskan pada Permendiknas No 24 tahun 2008. Maka perlu diteliti karena betapa pentingnya kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha, karena kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha mampu memberikan kualitas pelayanan yang optimal pada sistem administrasinya.

Kepala Tata Usaha merupakan pelopor yang menyelesaikan kewajibannya mulai dari mengatur, melaksanakan, merencanakan, dan mengawasi dalam mengawasi organisasi sekolah. Sebagai Kepala Tata Usaha, diperlukan kemampuan dan kemampuan yang membantu bidang organisasi sekolah. Ada beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala tata usaha, salah satunya adalah kompetensi manajerial. Kompetensi manajerial ini sekaligus membedakan dari kompetensi yang lain antara pegawai staf dengan Kepala Tata Usaha. Tugas staf organisasi madrasah sangat penting untuk membantu kelancaran dan keberhasilan organisasi madrasah di bawah arahan dan rangkulan Kepala Tata Usaha.

Yang menjadi problematikanya adalah banyak dimana Kepala Tata Usaha belum memenuhi standar minimal ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga ketika pelaksanaanya pada madrasah atau lembaga pun kualitas pelayanan dalam manajerialnya pun kurang optimal.

Dalam penelitian lainnya menyatakan pula bahwa realita dalam kompetensi manajerial masih belum berjalan sesuai dengan sistematika yang berlaku. (Rifma,

2020). Padahal kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha itu harus memenuhi indikator seperti: 1) Mendukung pengelolaan. 2) Menyusun program, 3) Menggorganisasi, membina dan mengembangkan staf. 4) Mengambil keputusan. 5) Menciptakan iklim kerja yang kondusif. 6) Mengoptimalkan Sumber Daya. 7) Mengelola konflik. 8) Menyusun laporan. Hal itu adanya hubungan antara kinerja pegawai staf dengan kualitas layanan yang diberikan berupa bukti fisik, kendalanya, daya tanggap, jaminan dan empatinya dalam pelaksanaan kegiatannya itu.

Fenomena yang terjadi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung adalah Kepala Tata Usaha tersebut, belum optimal dalam melaksanakan manajerialnya karena kompetensi manajerial yang dimilikinya belum di tingkatkan atau bahkan belum dimiliki dan diimplementasikan dalam pelaksanaan di madrasah, sehingga hal itu menjadikan kualitas layanan administrasi kurang memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan. Hasil analisis statistik deskriptif menjelaskan kemampuan Kepala Tata Usaha (KTU) berada pada kelas sedang dengan contoh ukuran 52 dengan tingkat 64,2% dan sifat manajerial administrasi di kelas menengah dengan contoh ukuran 58 dengan level 71,6%. Konsekuensi dari investigasi terukur inferensial menunjukkan nilai $t_{hitung} = 18.477 > t_{tabel} = 1.990$ maka H_a diakui dan H_0 ditolak. Melihat hasil tersebut, cenderung diduga bahwa kemampuan Kepala Tata Usaha (KTU) mempengaruhi sifat administrasi manajerial di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa. (Masripa, 2020)

Berdasarkan teori dan fenomena tersebut peneliti mengambil tema penelitian manajemen sumber daya manusia. Penelitian dilakukan di Kota Bandung yang memiliki 2 Madrasah Tsanawiyah Negeri, pertama Madrasah Tsanawiyah Negeri Bandung di Jl. Terusan Holis Cibolerang No. 13, Marghayu Utara memiliki keanggotaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang berjumlah 56 orang dan yang kedua Madrasah Tsanawiyah Negeri Cicaheum di Jl. Antapani no.78 memiliki keanggotaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan berjumlah 73 orang.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa tata administrasi sekolah akan berjalan lancar dan efektif apabila Kepala Tata Usaha dengan staff layanan administrasinya memberikan kualitas layanan terbaik sesuai dengan kompetensi yang seharusnya dimiliki mereka dan dilaksanakan dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis ingin meneliti mendalam dan lebih lanjut mengenai: Bagaimana Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung? Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung? Bagaimana Hubungan Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah? Sehingga mengangkat judul “**Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Hubungannya dengan Kualitas Layanan Administrasi di Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang dan sesuai dengan judul tersebut, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung?
3. Bagaimana Hubungan Antara Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung.

3. Untuk Mengetahui Hubungan Antara Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Manfaat penelitian secara teoritis ini menjadi landasan dasar untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kompetensi manajerial kepala tata usaha dengan pelayanan administrasi di madrasah tsanawiyah se- kota Bandung. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menambah khazanah bagi para perintis edukatif, menambah ilmu perpustakaan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, khususnya Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, dan menjadi masukan bagi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam. siswa untuk penelitian terkait atau sebagai model untuk pemeriksaan di masa depan, terutama dalam hal *management* sarana dan infrastruktur. Selain itu juga dapat menambah wawasan dan keahlian ilmiah dalam dunia pendidikan di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan data tentang hubungan antara kompetensi manajerial kepala tata usaha dengan pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah se-Kota Bandung. Kebermanfaatan bagi lembaga tersebut, penelitian ini bisa memberikan informasi bagaimana hubungan kompetensi manajerial kepala tata usaha dengan pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah se-Kota Bandung. Sedangkan manfaat lain bagi para peneliti adalah bahwa mereka dapat memperoleh *extensive experience* dengan masa depan yang nantinya dapat dilakukan secara nyata untuk dapat mencapai perubahan dalam mencapai lembaga pendidikan yang berkualitas.

E. Ruang Lingkup dan Batasan

Ruang lingkup penelitian ini meliputi satu variable bebas yaitu Kompetensi

Manajerial Kepala Tata Usaha dan satu variable terikat yaitu Kualitas Layanan Administrasi Madrasah.

Untuk mengantisipasi terlalu luasnya ruang lingkup permasalahan penelitian ini, maka peneliti perlu membatasi permasalahan penelitiannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak menggunakan variable lain selain variable Hubungan Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi Madrasah.
2. Hubungan Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi Madrasah diukur dengan kuisioner atau angket.
3. Objek penelitian dilakukan hanya pada Kepala Tata Usaha dan Tenaga Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung.

F. Kerangka Berfikir

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha, sedangkan variabel terikat adalah Kualitas Layanan Administrasi Madrasah.

Kapabilitas (kompetensi) adalah informasi, kemampuan, dan kapasitas yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, lalu diimplementasikan melalui perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik.

Manajerial adalah insiatif yang ada dalam diri pemimpin berhubungan dengan kepemimpinan dan pengelolaan yang dilakukan oleh seorang pemimpin yang bisa disebut pionir. Dalam banyak kepustakaan kompetensi manajerial berasal kata dari *management*. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola. Pengelolaan dilakukan melalui tahap demi tahap yang dikelola secara sistematis dari fungsi-fungsi manajemen tersebut. Manajemen adalah pengelolaan aset yang dimiliki oleh eksekutif oleh madrasah/asosiasi yang mencakup orang, uang, strategi, bahan, mesin, dan promosi yang diselesaikan secara jelas dalam satu siklus. (Rohiat, 2008)

Kepala Tenaga Tata Usaha (KTU) merupakan panutan bagi bawahannya sehingga dalam kepemimpinannya harus dilandasi pula nilai nilai spiritualagar seimbang dalam menjalankan tugasnya itu.

Kompetensi manajerial dampak yang luar biasa pada pemeran staf administrasi. Ini menyiratkan bahwa presentase kinerja pegawai tata usaha dipengaruhi oleh kapasitas kepala staf manajerial dalam mengawasi latihan otoritatif atau administrasi.

Kompetensi manajerial yang harus dimiliki oleh Kepala Tata Usaha itu tertuang dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Pendidikan menyebutkan bahwa terdapat beberapa macam kompetensi manajerial yang wajib dimiliki oleh kepala administrasi pendidikan lebih spesifiknya, sebagai berikut: (Penyusun, 2008) seperti : (1) Mendukung pengelolaan Standar Nasional Pendidikan dengan cara tahu apa saja SNP itu dan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, (2) Menyusun program dan laporan kerja yang akan dilaksanakan agar kegiatan berlangsung, sesuai dan tercapai tujuan yang telah ditetapkan, (3) Mengorganisasikan Staf agar para staf melakukan tugas dan kewajibannya dengan maksimal, (4) Mengembangkan Staf dibagianbagian skill mereka yang belum maksimal atau belum punya, (5) Mengambil Keputusan dengan bijak melihat situasi dan kondisi agar dimana berjalannya kegiatan administrasi berjalan sebagaimana mestinya, (6) Menciptakan Iklim Kerja Kondusif dengan saling menghargai dan menghormati antara staf, atasan dan pihak yang berhubungan dengan sekolah, (7) Mengoptimalkan Pemanfaatan Sumber Daya yang ada dimaksimalkan, agar tidak ada yang merasa kecewa dalam pelayanannya, (8) Membina Staf itu merupakan hal yang rutin harus dilaksanakan agar terciptanya pelayanan yang maksimal dalam pelaksanaannya, (9) Mengelola Konflik secara bijak dan tanggung jawab dimana masalah itu pasti selalu ada, namun dikelola dengan tepat akan selesai, (10) Menyusun Laporan yang telah dilaksanakan secara sistematis, akan membuat mudah apa yang perlu ditambah atau di kembangkan.

Kualitas dalam setiap layanan terkait erat dengan loyalitas konsumen. Kualitas akan memberikan hubungan yang dekat antara wali dan siswa dengan lembaga pendidikan untuk memberdayakan yayasan untuk dengan mudah meruntuhkan asumsi dan kebutuhan wali dan siswa sehingga mereka senang dengan apa yang diberikan.

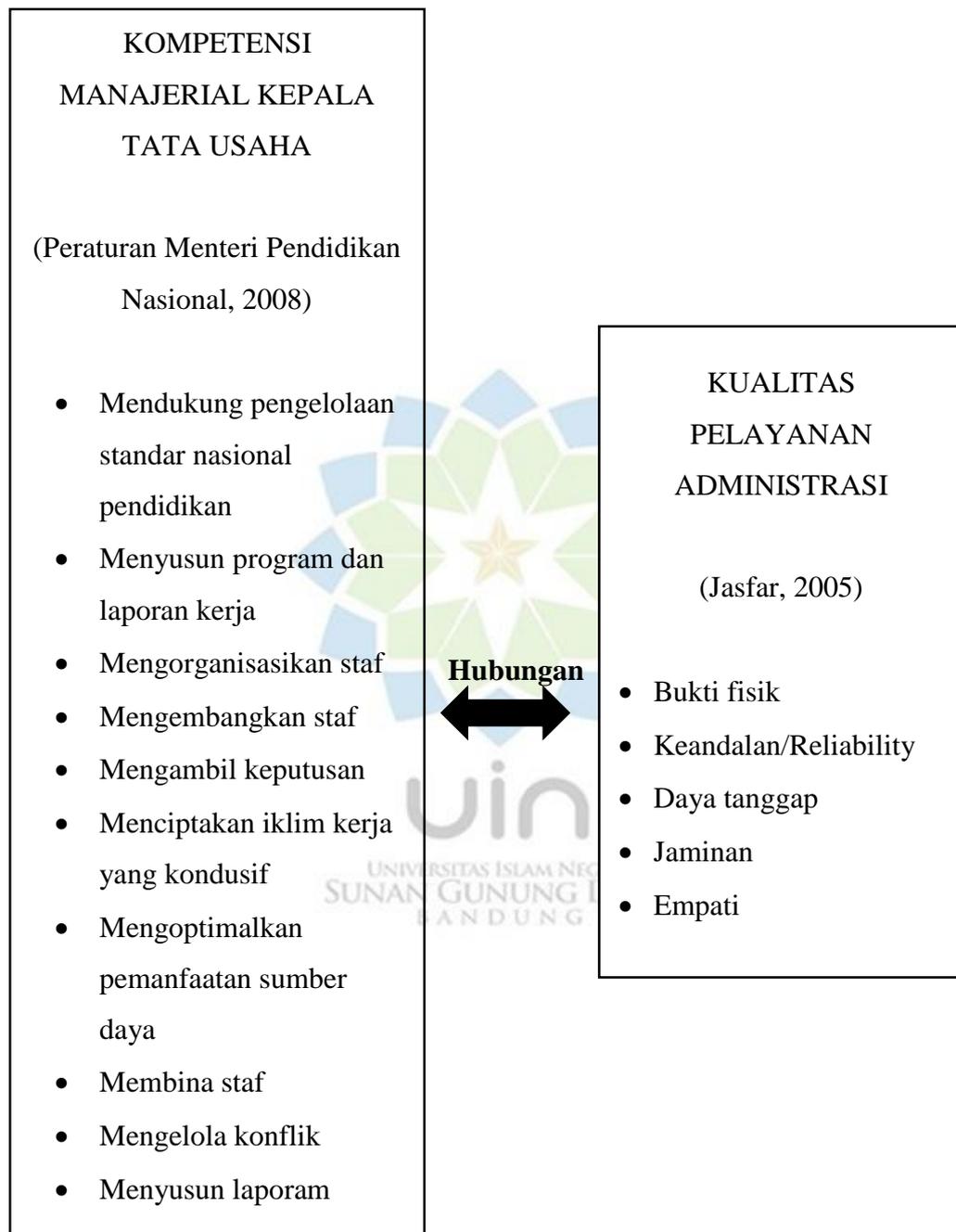
Pelayanan adalah gerakan yang disajikan oleh suatu asosiasi atau individu kepada pembeli (klien/yang dilayani), seperti yang ditunjukkan oleh kebutuhan yang ada di mana klien adalah tujuan mendasar dari bantuan yang fenomenal. Jadi sifat administrasi tidak bisa dilihat dari klien terlepas dari terpenuhi atau tidaknya.

Hak dan kewajiban administrasi dapat diselesaikan dengan baik apabila madrasah tersebut memiliki Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang memenuhi pedoman, seperti tertuang dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah. (Kristiawan, 2018).

Dimensi kualitas pelayanan dalam (Jasfar, 2005) antara lain: (1) Bukti fisik/*Tangibles*. Bukti fisik dalam (Jasfar, 2005) “khususnya aksesibilitas kantor yang sebenarnya, perangkat keras dan metode untuk korespondensi, dan lain-lain”. (2) Keandalan/*Reliability*. Keandalan adalah kemampuan untuk menawarkan bantuan yang dijamin secara tepat (*precise*) dan kemampuan untuk diandalkan (*reliably*), khususnya menawarkan jenis bantuan tepat waktu (*ontime*), sesuai dengan rencana yang dijamin dan tanpa melakukan kesalahan seperti jarum jam. (3) Daya tanggap/*Responsiveness*. Yaitu kemampuan atau keinginan pekerja untuk membantu dan menawarkan jenis bantuan yang dibutuhkan pembeli. (4) Jaminan/*Assurance*. Jaminan menggabungkan informasi, keahlian, etika sopan santun, dan dapat diandalkan dari tenaga kerja untuk menghapus persepsi ketidakpastian pelanggan dan merasa terbebas dari berbagai resiko. (5) Empati/*Empathy*. Bahwa empati mencakup sikap menjangkau para pelaku didalam organisasi untuk memahami kebutuhan dan kesulitan pembeli, korespondensi yang bagus, kepedulian terhadap individu, korespondensi yang terkoneksi sederhana

Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung dengan Manajemen Pendidikan Islam adalah agar lulusan MPI bisa memahami ruang lingkup sebagai kepala TU di kompetensi manajerial dalam pelayanan administrasi.

**Skema Kompetensi Keperibadian Kepala Tata Usaha Hubungannya Dengan
Kualitas Layanan Administrasi**



Gambar 1 1 Kerangka Berfikir

Keterangan = X : Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha
 Y : Kualitas Pelayanan Administrasi
 ↔ : Adanya Hubungan antara setiap Variabel

G. Hipotesis

Hipotesis adalah hasil singkat dari rencana rumusan masalah yang dibuat, di mana perincian rumusan masalah pemeriksaan telah dinyatakan sebagai kalimat pertanyaan. Hal ini dianggap tidak kekal karena tanggapan yang didapat digabungkan dengan yang sesuai, bukan berdasarkan kenyataan dan bukti eksperimental. (Sugiyono, 2021). Adapun Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_1 : Terdapat hubungan antara Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah.

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah.

H. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian ini dilakukan oleh Nurussalami pada, tahun 2020, prodi MPI, Fakultas Tarbiyah UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang berjudul: “ Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan” . Yang bertujuan untuk menjelaskan kompetensi kepala tata usaha, kualitas pelayanan administrasi serta untuk menjelaskan kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Pendekatan penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Dengan objek fokus kepada kompetensi kepala tata usaha. Metode analisis yang digunakan saat penelitian adalah dokumentasi, wawancara dan turun lapangan. Mengingat hasil yang telah ditemukan, sangat mungkin terlihat bahwa keterampilan yang digerakkan oleh kepala organisasi(TU) yang bersumber dari indikator kualitas pelayanan yang meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty (empati) menunjukkan bahwa kompetensi kerpibadiannya. Maka dapat diketahui bahwa kompetensi yang paling cenderung terlihat digerakan oleh kepala tata usaha adalah kemampuan teknis sedangkan kemampuan yang kurang menonjol adalah kemampuan sosial. (Nurussalami, 2020)

2. Penelitian ini dilakukan oleh Penelitian ini dilakukan oleh Tartini Zulkifli, pada tahun 2016, Akademi Manajemen Beliting yang berjudul :
“ Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK Di Kabupaten Belitung”. Yang bertujuan untuk menjelaskan kompetensi manajerial kepala tenaga administrasi sekolah di Kabupaten Belitung serta memahami kendala yang dihadapi dalam dilaksanakannya fungsi manajerial. Pendekatan yang digunakan deskriptif kuantitatif. Dengan subjek fokus dalam penelitian 15 tenaga administrasi sekolah dan 59 staf tenaga administrasi sekolah. Metode analisis yang digunakan teknik angket dan wawancara. Hasil penelitiannya di Kabupaten Belitung, kompetensi manajerial kepala tenaga administrasi sekolah keseluruhannya termasuk standar sangat baik. Walaupun ada beberapa bagian kompetensi yang masih perlu *diupgrade* kembali, seperti kompetensi mengorganisir staf, pengambilan keputusan, optimalisasi pemanfaatan sumber daya, merekonstruksi staf, dan mengatur konflik. (Zulkifli, 2016) .
3. Penelitian ini dilakukan oleh Sri Nadriani pada, tahun 2015, Fakultas Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang berjudul: “ Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama'01 Banyuputih Kabupaten Batang”. Yang bertujuan untuk, menggambarkan sifat administrasi otoritatif sehingga imperatif dan upaya yang diperoleh. Metodologi dalam penelitian ini adalah metodologi kualitatif melalui *purposive sampling* dan *snowball sampling* sebagai prosedurnya atau teknik. Dengan objek fokus dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil kepala bidang kurikulum, kesiswaan, humas, sarana prasarana, dan tata usaha. Metode analisis yang digunakan dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan `Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama '01 Banyuputih dinilai kurang ideal. Penatalaksanaan administrasi yang diberikan tidak sesuai dengan asumsi dan masih ada kendala lain yang harus digeser. Keterbatasan SDM, ruang, kantor dan uang adalah penghalang utama. Apalagi kapasitas

fakultas sesuai bidangnya sangat terbatas. Sifat administrasi harus dikerjakan untuk mencapai tujuan instruktif. (Nadriani, 2015)

4. Penelitian ini dilakukan oleh Puardi pada, tahun 2018, SMA Negeri Sungai Beremas yang berjudul: “ Upaya Peningkatan Kompetensi Staf Tata Usaha dalam Mengella Administrasi Kepegawaian Melalui Pendamping di SMA Negeri Sungai Beremas”. Yang bertujuan untuk, bahwa TAS juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan . Metodologi dalam penelitian ini adalah metodologi kualitatif dengan melalui penelitian tindakan kelas sebagai prosedurnya atau teknik. Dengan objek fokus dalam penelitian ini adalah calon kepala sekolah sebagai manajer dan tenaga administrasi sekolah. Metode analisis yang digunakan analisis kualitatif dan kuantitatif, analisis kualitatif terhadap data kualitatif yang diperoleh dari pengisian instrumen. Hasil penelitian menunjukkan, tingkat kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi sekolah menentukan keberhasilan sekolah dalam mencapai tujuan, peningkatan melalui pembimbingan yang dilakukan oleh kepala sekolah sebagai manajer. Hal tersebut terlihat ketika hasil setelah bimbingan kompetensi yang masih dirasa kurang mengalami peningkatan.(Puardi, 2018)
5. Penelitian ini dilakukan oleh Taopik Hidayat pada, tahun 2019, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas GAluh Jalan R. E. Martadinata nomor 150 Ciamis yang berjudul: “ Kompetensi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMP Parigi Kabupaten Pangandaran”. Yang bertujuan untuk, tertib administrasi dalam pelaksanaan tata usaha oleh pegawai. Metodologi dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Dengan objek fokus dalam penelitian ini 12 orang pegawai tata usaha. Metode analisis yang digunakan dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tertib administrasi masih kurang baik, hambatannya itu karena dari pegawai tersebut masih kurang memperhatikan pengarahan yang diberikan, pedoman yang telah ditetapkan dan kedisiplinan yang masih kurang, sehingga

upaya yang diberikan dengan terus diberi pengarahan dan bimbingan (T. Hidayat, 2019)

6. Penelitian ini dilakukan oleh Lujeng Tri Songko pada, tahun 2017, Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta yang berjudul: “ Upaya Sekolah dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri Depok”. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan upaya sekolah dalam meningkatkan kompetensi TAS di SMK Negeri 2 Depok. Metodologi dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan objek fokus dalam penelitian ini wakil kepala sekolah bidang SDM, penanggung jawab dan staf tata usaha SMK Negeri 2 Depok. Metode analisis yang digunakan dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kompetensi tenaga tata usaha yaitu dengan pendidikan dan pelatihan, adanya rotasi kerja dan pembinaan oleh kepala sekolah. (Songko, 2017).
7. Penelitian ini dilakukan oleh Tri Yuliani dan Muhammad Kristiawan pada, tahun 2016, Universitas PGRI Palembang yang berjudul: “Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah”. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan kepala sekolah berperan dalam membina kompetensi sosial keada tenaga administrasi untuk melaksanakan tugasnya. Metodologi dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif studi kasus. Dengan objek fokus dalam penelitian ini kepala sekolah dan tenaga administrasi. Metode analisis yang digunakan wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan kepala sekolah dalam membina tenaga administrasi disesuaikan dengan kompetensi yang belum maksimal atau belum memenuhi kriteria yaitu belum sepenuhnya pegawai tenaga administrasi bersikap empati, ramah dan sopan. Terutama pada pelayanan yang diberikan kepada orang yang sudah tua. Namun disisi lain dalam pembinaan tersebut tenaga administrasi telah memenuhi kriteria seperti, berpenampilan prima, menepati janji, mudah dihubungi dan komunikatif. (Tri & Kristiawan, 2016)

8. Penelitian ini dilakukan oleh M. Hasbi pada, tahun 2018, Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Raden Fatah Palembang yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Metodologi dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dengan objek fokus dalam penelitian ini 74 peserta didik (menggunakan slovin). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas yakni kehandalan, jaminan, berwujud, empati, dan ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang. (Hasbi, 2018)
9. Penelitian ini dilakukan oleh Farikhah Hanum, Khusnul Fadila Wahyu Ningsih dan Muh. Khairul Rifa’i pada tahun 2022, UIN Sunan Ampel Surabaya yang berjudul: “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo”. Yang bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri . Metodologi dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Metode analisisnya yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan objek fokus dalam penelitian ini adalah tenaga administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanannya itu sudah cukup baik bisa dilihat dari proses yang berjalan sesuai dengan sebagaimana mestinya, faktor pendukung berupa fasilitas juga memadai dan dipergunakan sebagaimana mestinya untuk menjalankan bentuk-bentuk kegiatan pelayanan administrasi. (Hanum, F., Ningsih, K., F., W., & Rifa’i M., 2022)
10. Penelitian ini dilakukan oleh Bambang Sutikno & Nopiansyah Arha, pada tahun 2018, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas”. Yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pada kantor camat selangit kabupaten musu rawas. Metodologinya adalah kualitatif deskriptif. Metode analisisnya yaitu dengan

wawancara, observasi dan dokumen . Dengan objek fokus dalam penelitian ini adalah aparatur penyelenggara layanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa . Pada dimensi (1) keandalan (*reliability*), penyelenggaraan layanan administrasi dapat terlaksana dengan baik, (2) kereponsifan (*responsiveness*), aparatur pelayan administrasi di Kantor Camat Selangit selalu mengedepankan kepuasan, (3) keyakinan memberikan layanan administrasi dengan sikap yang sopan dan cakap, (4) empati. Di dalam melaksanakan tugasnya, para aparatur pelayan administrasi di Kantor Camat Selangit senantiasa berusaha memahami kebutuhan pengguna jasa, (5) berwujud (*tangible*), dimana dalam melaksanakan tugasnya aparatur pelayan administrasi di Kantor Camat Selangit belum didukung dengan kecukupan fasilitas penunjang pelayanan. (Sutikno B., 2018)

Tabel 1 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul, Penerbit dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Nurussalami, Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan, Prodi MPI FTK UIN AR- Raniry Tahun 2022	Terdapat Variabel yang sama mengenai kualitas pelayanan administrasi administrasi	Terdapat perbedaan pada variabel X	Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha sebagai Variabel Independen
			Terdapat perbedaan indikator pada variabel Y	

2	Tartini dan Zulkifli, Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK Di Kabupaten Belitung, Akademi Manajemen Belitung Tahun 2016	Terdapat variabel yang sama yaitu kompetensi manajerial	Terdapat perbedaan pula pada kompetensi manajerialnya lebih umum yaitu pada tenaga administrasi	Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah Sebagai variabel dependen
			Perbedaan di subjek penelitian	
3	Sri Andriani, Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Tahun 2015	Terdapat variabel yang sama yaitu tentang kualitas pelayanan administrasi	Jenis Penelitian menggunakan penelitian kualitatif	Objek kajian peneliti pada Kepala Tenaga Tata Usaha dan Staff Tata usaha MTSN Se-Kota Bandung.
			Sumber data dalam penelitian di jurnal ini dan informan yaitu kepala sekolah wakil bidang kurikulum, kesiswaan, humas, sarana kurikulum	

			kesiswaan, humas, sarana prasarana dan tata usaha	
4	Puardi, Upaya Peningkatan Kompetensi Staf Tata Usaha dalam Mengelola Administrasi Kepegawaian Melalui Pendamping di SMA Negeri Sungai Beremas, SMA Negeri Sungai Beremas, 2018	Terdapat persamaan variabel yaitu tentang tenaga administrasi dan sumber acuan pada Permendiknas no tahun	Terdapat perbedaan yaitu bahwa yang ditingkatkan kompetensinya itu tidak hanya kepala tenaga administrasi tapi seluruh tenaga administrasi yang di bombing oleh kepala sekolah sebagai manajer	Upaya Peningkatan Kompetensi Staf Tata Usaha dalam Mengelola Administrasi Kepegawaian Melalui Pendamping di SMA Negeri Sungai Beremas
5	Taopik Hidayat pada, Kompetensi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMP Parigi Kabupaten Pangandaran, tahun	Terdapat persamaan variabel tentang tenaga administrasi	Terdapat perbedaan yaitu jurnal ini lebih fokus kepada tertib seluruh tenaga administrasi tidak hanya kepala tenaga administrasi	Kompetensi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMP Parigi Kabupaten Pangandaran

	2019, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas GALuh Jalan R. E. Martadinata nomor 150 Ciamis, 2019			
6	Lujeng Tri Songko, Upaya Sekolah dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri Depok, Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017	Terdapat persamaan variabel yaitu tentang tenaga administrasi	Terdapat perbedaan yaitu pada objek fokus penelitian dan penelitian ini fokusnya kepala upaya peningkatan kompetensi tenaga administrasi yang ada disekolah	Upaya Sekolah dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri Depok

7.	Tri Yuliani dan Muhammad Kristiawan, Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah, Universitas PGRI Palembang, 2016	Terdapat persamaan yaitu perihal tenaga administrasi sekolah	Terdapat perbedaan yaitu penelitian ini lebih rinci bagaimana kepemimpinan kepala sekolah yang membina kompetensi sosial terhadap tenaga administrasi	Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah
8	M. Hasbi pada, Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang, Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Raden Fatah Palembang, 2018	Terdapat persamaan yaitu salah satu variabel kualitas pelayanan administrasi	Terdapat perbedaan yaitu variabel lainnya yang berfokus pada kepuasan peserta didik dan penelitian ini mencari pengaruhnya antar variabel tersebut	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang

9	Farikhah Hanum, Khusnul Fadila Wahyu Ningsih dan Muh. Khairul Rifa'i, Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2022	Terdapat persamaan yaitu membahas tentang pelayanan administrasi	Terdapat perbedaan yaitu penelitian ini terfokus ada keefektifitasan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah	Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo
10	Bambang Sutikno & Nopiansyah Arha, Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu, 2018	Terdapat persamaan yaitu membahas kualitas pelayanan administrasi	Terdapat perbedaan yaitu penelitian ini membahas atau lebih focus kepada kinerja pelayan admnsitrasi yang ada di kecamatan	Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu