

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah sebagai lembaga pendidikan memiliki peran krusial dalam menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang diperlukan oleh berbagai lembaga dan organisasi, termasuk lembaga pendidikan itu sendiri. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pelayanan yang efektif membutuhkan SDM yang kompeten, terutama dalam pengembangan lembaga pendidikan. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam pendidikan memerlukan SDM administratif yang berkualitas tinggi, karena mereka adalah fondasi dari pembangunan lembaga pendidikan yang bermutu. Konsep pelayanan yang efektif tidak hanya relevan dalam dunia bisnis, tetapi juga sangat penting dalam dunia pendidikan. Menurut Muhammad Basari, mutu dalam pendidikan mencakup pemenuhan standar atau kriteria tertentu, pemenuhan persyaratan, dan melebihi harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu ini meliputi kualitas pengajaran, kurikulum, fasilitas, dan manajemen (Nuraeni, 2019).

Keberhasilan suatu organisasi atau sekolah sangat tergantung pada pengelolaan SDM yang ada di dalamnya. Salah satu indikator keberhasilan adalah cara kerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan institusi atau sekolah. Khususnya, staf administrasi harus menunjukkan kinerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik. Kinerja tinggi ini penting untuk memastikan bahwa semua aspek administrasi berjalan lancar dan mendukung proses pendidikan secara keseluruhan. Pengelolaan SDM yang efektif mencakup berbagai strategi, termasuk pelatihan dan pengembangan profesional, evaluasi kinerja yang berkelanjutan, serta penghargaan dan insentif yang sesuai. Dengan demikian, sekolah dapat membangun tim yang berdedikasi dan kompeten, yang mampu memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas tinggi kepada siswa dan masyarakat. Ini pada gilirannya akan meningkatkan reputasi sekolah dan memastikan

keberhasilan jangka panjang dalam menciptakan SDM yang siap menghadapi tantangan masa depan.

Manajemen tenaga kependidikan merupakan aspek krusial dalam dunia pendidikan, mencakup berbagai profesi seperti kepala sekolah, staf administrasi, dan tenaga kebersihan. Tujuan dari manajemen ini adalah mengoptimalkan kinerja tenaga kependidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan. Namun, dalam praktiknya, manajemen tenaga kependidikan sering menghadapi berbagai masalah yang berdampak pada kualitas pendidikan yang diberikan. Tenaga administrasi seharusnya mendapatkan perhatian khusus dari pihak sekolah maupun pemerintah untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Sayangnya, upaya peningkatan kualitas kinerja tenaga administrasi sering kali kurang diperhatikan, meskipun kontribusinya cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah dan, pada akhirnya, produktifitas layanan sekolah akan menurun secara keseluruhan.

Masalah buruknya sistem layanan publik, termasuk dalam institusi pendidikan, disebabkan oleh dua faktor utama. Pertama, perubahan pada publik yang seiring dengan gerakan reformasi nasional, membuat publik yang sebelumnya tidak berdaya menjadi sangat berdaya. Kedua, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa SDM di institusi pendidikan belum memberikan layanan yang memuaskan. Dalam konteks sekolah, kedua faktor ini berkaitan erat dengan masalah tenaga kependidikan di sekolah, terutama tenaga administrasi yang berhubungan langsung dengan layanan. Perhatian yang lebih besar terhadap manajemen tenaga kependidikan, khususnya tenaga administrasi, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Langkah-langkah seperti pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja yang obyektif, dan peningkatan motivasi kerja dapat membantu mengatasi masalah ini. Dengan demikian, sekolah dapat menyediakan layanan yang lebih baik kepada siswa dan orang tua, serta meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan (Zakhiroh, 2013).

Dalam konteks penelitian yang dilakukan, masalah mendasar terkait pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usahaterhadap mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan adalah rendahnya kualitas layanan yang diberikan oleh tata usaha di sekolah atau madrasah. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini antara lain kurangnya pengetahuan dan keterampilan tata usaha dalam memberikan layanan yang optimal, kurangnya peralatan dan fasilitas yang memadai, serta minimnya pengawasan dan evaluasi dari pihak sekolah atau madrasah terhadap kinerja tata usaha. Untuk meningkatkan kualitas kinerja tata usaha, diperlukan beberapa langkah seperti memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan, menyediakan peralatan dan fasilitas yang memadai, serta melakukan pengawasan dan evaluasi secara rutin.

Berdasarkan studi lapangan pada tanggal 22 September 2023 yang dilakukan, peneliti menemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada tata usaha di SMP Plus Baiturrahman diantaranya adalah pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha di SMP Plus Baiturrahman belum berjalan dengan maksimal, karena kurangnya ketenagakerjaan/pegawai yang mengakibatkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen belum efektif dan efisien. Sehingga hal tersebut menjadi perhatian sekolah karena tenaga tata usaha sangat berperan penting dalam pelayanan pengadministrasian di sekoah. Dalam memberikan layanan yang lebih baik, dibutuhkan beberapa staff tata usaha untuk membantu pengelolaan tata usaha yang memiliki keahlian dalam membantu memecahkan permasalahan yang terjadi, keahlian yang dimiliki seorang staff tata usaha juga harus sesuai dengan keahlian di bidangnya masing-masing sesuai dengan tempatnya, sehingga akan menciptakan suatu kinerja yang baik.

Sebaliknya jika tidak sesuai dengan bidangnya maka akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan lembaga tersebut dan memberikan kesan kurang baik, selain itu juga ada beberapa kendala lain, dimana tata usaha di SMP Plus Baiturrahman ini tidak memiliki ruangan khusus untuk melakukan kegiatan pengadministrasian maupun pelayanan untuk guru maupun siswa/i sehingga sedikit menyulitkan para tenaga tata

usaha untuk bergerak lebih aktif dalam mempercepat suatu layanan. Kemudian kurangnya fasilitas yang memadai seperti komputer yang masih menggunakan laptop pribadi dari tenaga tata usaha itu sendiri. Hasil wawancara langsung dengan ketua staff tata usaha SMP Plus Baiturrahman menunjukkan bahwa pengelolaan sekolah belum berjalan dengan maksimal dari segi ketanggapan pengurus maupun pembagian tugas umum kemudian dari segi fasilitas yang ada belum terlalu mendukung untuk keberlangsungan pelayanan.

Urgensi Penelitian ini yaitu dalam peningkatan kualitas pelayanan, tenaga tata usaha memiliki peran penting dalam operasional sehari-hari sekolah, termasuk dalam pengelolaan administrasi dan layanan bagi guru, siswa, dan orang tua. Masalah yang diidentifikasi, seperti kurangnya pegawai dan fasilitas yang tidak memadai, dapat berdampak negatif pada efisiensi dan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengidentifikasi solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di SMP Plus Baiturrahman. Dalam kepuasan pelanggan, ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga tata usaha dapat menciptakan citra negatif bagi sekolah dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, baik itu guru, siswa, maupun orang tua.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan kinerja tata usaha. Selain itu optimalisasi sumber daya, dengan mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja dan fasilitas yang memadai, penelitian ini akan membantu dalam perencanaan dan alokasi sumber daya yang lebih efektif. Hal ini sangat penting bagi sekolah yang ingin memaksimalkan penggunaan anggaran dan sumber daya manusia yang ada. Dengan pengembangan kompetensi staf tata usaha dalam bidang yang sesuai adalah aspek lain yang mendesak. Penelitian ini dapat mengarah pada pengembangan program pelatihan atau rekrutmen yang lebih terarah, guna memastikan bahwa tenaga tata usaha memiliki keahlian yang sesuai untuk menjalankan tugas-tugas mereka.

Ciri khas atau kebaruan pada penelitian ini berfokus pada aspek tata usaha sekolah dimana, banyak penelitian dalam konteks pendidikan yang lebih fokus

pada proses belajar-mengajar atau kebijakan pendidikan secara umum. Penelitian ini memiliki ciri khas karena menyoroti aspek tata usaha sekolah, yang sering kali kurang diperhatikan, padahal sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional sekolah. Penelitian ini dilakukan dengan fokus pada SMP Plus Baiturrahman, untuk memberikan konteks lokal yang spesifik dan relevan. Hal ini memberikan kebaruan dalam konteks penelitian administrasi sekolah, yang bisa jadi belum banyak dijelajahi dalam literatur yang ada. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada satu aspek pelayanan, tetapi menggabungkan analisis kebutuhan tenaga kerja, kompetensi, fasilitas, serta ruang kerja, sehingga memberikan pendekatan yang lebih holistik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di sekolah.

Berdasarkan temuan dari studi lapangan, penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi praktis yang didasarkan pada data nyata dan kondisi aktual, yang dapat langsung diimplementasikan oleh sekolah untuk memperbaiki situasi yang ada.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis bermaksud membatasi penelitian agar pembahasan bisa terfokus dalam satu tema yaitu mengenai pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap mutu layanan pendidikan siswa. Dari uraian tersebut maka judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan Aspek Kesiswaan (Penelitian di SMP Plus Baiturrahman Kota Bandung)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kinerja pegawai tata usaha di SMP plus Baiturrahman kota Bandung?
2. Bagaimana mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan di SMP plus Baiturrahman kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan di SMP plus Baiturrahman kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini menghasilkan suatu tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja pegawai tata usaha di SMP plus Baiturrahman kota Bandung.
2. Untuk mengetahui mutu peayanan pendidikan aspek kesiswaan di SMP plus Baiturrahman kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan di SMP plus Baiturrahman kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dan penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

Sebagai referensi ilmiah untuk memperoleh manfaat dan pengembangan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan dan menerapkan untuk kasus nyata yang terjadi dilapangan dalam hal pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan di SMP Plus Baiturrahman.

2. Manfaat secara praktis

Bagi penyusun untuk memperoleh informasi, presepsi dan kreatifitas dalam menggali dan mengekspresikan pengetahuan melalui penulisan ilmiah, memberi dorongan dan motivasi untuk belajar lebih banyak serta mendapatkan pengalaman yang intensif berkaitan dengan Kinerja Pegawai Tata Usahaterhadap mutu layanan. Disamping itu manfaat praktis yang didapatkan oleh masing-masing pihak terkait adalah sebagai berikut:

- a. Bagi kepala SMP Plus Baiturrahman sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya di bagian tata usaha.

- b. Bagi sekolah, sebagai gambaran peningkatan kinerja pegawai tata usaha dan mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan di sekolah.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa memberikan sumbangan data dan ilmu terkait pencapaian pengaruh kinerja pegawai tata usaha serta variabel yang berpengaruh.

E. Kerangka Berfikir

1. Kinerja Pegawai Tata Usaha

Menunjang mutu pendidikan di sekolah, diperlukan suatu bagian yang mendukung segala kegiatan yang ada yaitu dengan adanya tata usaha yang berkualitas. Tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi/ sekolah (Wildana Rahma Said, 2022). Tata usaha sekolah mempunyai tugas yang dibedakan menjadi tiga, yaitu *pertama* melayani pelaksanaan pekerjaan, *kedua* menyediakan keterangan/informasi, *ketiga* membantu kelancaran perkembangan organisasi. Menurut Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008, Standar Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) diharapkan tenaga administrasi sekolah memiliki kompetensi yang meliputi kompetensi; kepribadian, sosial, teknis dan kompetensi manajerial. Adapun indikator kinerja pegawai tata usaha yang tercantum dalam panduan kerja tenaga administrasi sekolah/madrasah tahun 2017 adalah:

a) Meningkatkan Administrasi Kepegawaian

Kegiatan ini mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan data kepegawaian, perekrutan dan seleksi pegawai, pengembangan dan pelatihan karyawan, penilaian kinerja, penggajian, serta pemeliharaan hubungan kerja yang baik antara karyawan dan manajemen. Tujuan utama dari administrasi kepegawaian adalah untuk memastikan bahwa seluruh aspek manajemen sumber daya manusia dilakukan secara efektif dan efisien, sehingga mendukung tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan (Fadhil, 2016).

b) Meningkatkan Administrasi Keuangan

Kegiatan ini mencakup pengelolaan anggaran, pencatatan transaksi keuangan, penyusunan laporan keuangan, pengendalian biaya, dan pemantauan arus kas. Administrasi keuangan juga melibatkan perencanaan dan pengawasan penggunaan dana, serta memastikan bahwa semua proses keuangan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku. Tujuannya adalah untuk menjaga stabilitas finansial organisasi, mendukung pengambilan keputusan yang tepat, dan memastikan transparansi serta akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya keuangan (Sukmawati & Nurfitriani, 2019).

c) Meningkatkan Administrasi Sarana dan Prasarana

Menurut Arikunto peningkatan sarana dan prasarana dalam konteks pendidikan merupakan proses yang sistematis untuk memastikan fasilitas fisik dan material yang digunakan dalam pembelajaran terus berkembang, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Peningkatan ini mencakup perencanaan, pengadaan, pemeliharaan, dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana agar selalu sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan mendukung tujuan pendidikan. Kegiatan ini mencakup perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana, pengadaan barang dan peralatan, inventarisasi aset, pengawasan kondisi dan pemeliharaan fasilitas, serta pengelolaan ruang dan infrastruktur. Tujuan dari administrasi sarana dan prasarana adalah untuk memastikan bahwa semua fasilitas dan perlengkapan yang tersedia dapat digunakan secara optimal, aman, dan efisien, sehingga dapat mendukung kelancaran dan efektivitas aktivitas operasional organisasi.

d) Melaksanakan Administrasi Persuratan/ Pengarsipan

Menurut pendapat Nuraida (2012:92) bahwa pelaksanaan administrasi surat-menyurat atau pengarsipan adalah proses penting dalam mengelola dan menyimpan dokumen atau surat yang diterima dan dikirim oleh suatu organisasi. Kegiatan ini melibatkan pencatatan, pengelompokan, penyimpanan, serta pemeliharaan dokumen agar mudah diakses dan dikelola saat dibutuhkan. Kegiatan ini mencakup penerimaan, pencatatan, pengolahan,

distribusi, dan penyimpanan dokumen-dokumen penting, baik yang bersifat masuk maupun keluar.

e) Melaksanakan Administrasi Kurikulum

Menurut Robert melaksanakan administrasi kurikulum adalah upaya untuk mengelola dan mengimplementasikan seluruh aspek kurikulum, mulai dari perencanaan, pengembangan, hingga evaluasi. Administrasi kurikulum bertujuan untuk memastikan bahwa proses pendidikan berjalan sesuai dengan tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik serta masyarakat. (Nur Ahid, 2017). Kegiatan ini mencakup penyusunan jadwal pelajaran, distribusi materi ajar, monitoring pelaksanaan kurikulum di kelas, serta penilaian hasil belajar siswa. Tujuannya adalah memastikan bahwa proses pembelajaran berjalan sesuai dengan perencanaan dan tujuan pendidikan, sehingga dapat mendukung perkembangan akademik dan kompetensi siswa secara optimal.

f) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan

Administrasi kesiswaan bertujuan untuk mendukung proses pendidikan agar berjalan efektif dan efisien, dengan mengatur berbagai aspek seperti pendaftaran siswa baru, pengelolaan data siswa, bimbingan konseling, disiplin, serta pengembangan potensi siswa (Aliyyah et al., 2019). Administrasi kesiswaan juga melibatkan komunikasi dengan orang tua atau wali murid, penyusunan laporan perkembangan siswa, serta penyediaan layanan bimbingan dan konseling. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan layanan pendidikan yang sesuai dan mendukung perkembangan akademik serta kepribadian mereka secara optimal.

2. Mutu Pelayanan Pendidikan Aspek Kesiswaan

Mutu layanan pendidikan siswa adalah suatu aktifitas layanan yang mencakup berbagai aspek seperti pemenuhan kebutuhan pembelajaran, pelayanan terpadu peningkatan sistem layanan, peningkatan mutu guru terhadap siswa, peningkatan sistem layanan digital, dan evaluasi mutu layanan (Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh & Ahmadi Ahmadi, 2022). Selain itu mutu layanan juga merupakan suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata akibat

adanya interaksi antara konsumen/pelanggan dan pegawai tata usaha yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Indikator mutu pelayanan pendidikan terletak pada lima dimensi, yaitu menurut teori Zeithaml sebagai berikut: (Parasuraman et al., 1988).

a) *Reability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam konteks ini juga berarti bahwa sistem dan proses yang digunakan dalam tata usaha harus mampu bekerja dengan baik dan minim kesalahan, sehingga segala sesuatu dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, Kinerja Pegawai Tata Usahayang handal juga memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*) dapat dipercaya dan tepat waktu, yang mendukung pengambilan keputusan yang efektif.

b) *Responsives* (Daya tangkap)

Responsivitas dalam tata usaha juga mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang berkualitas secara konsisten. Ini berarti staf tidak hanya cepat dalam merespons, tetapi juga memberikan solusi yang tepat dan efektif, serta menjaga komunikasi yang baik dengan semua pihak terkait. Dengan memiliki tingkat responsivitas yang tinggi, staf tata usaha dapat membantu menciptakan lingkungan sekolah yang tertib dan teratur, yang pada gilirannya akan mendukung proses pembelajaran yang optimal bagi siswa.

c) *Assurance* (Jaminan)

Assurance dalam Kinerja Pegawai Tata Usahaberarti memberikan kepercayaan kepada siswa, guru, dan pihak manajemen bahwa semua aspek administrasi sekolah dijalankan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini bisa dicapai melalui pelatihan staf yang berkelanjutan, pengawasan yang ketat, serta penerapan standar kerja yang konsisten.

d) *Empathy* (Perhatian)

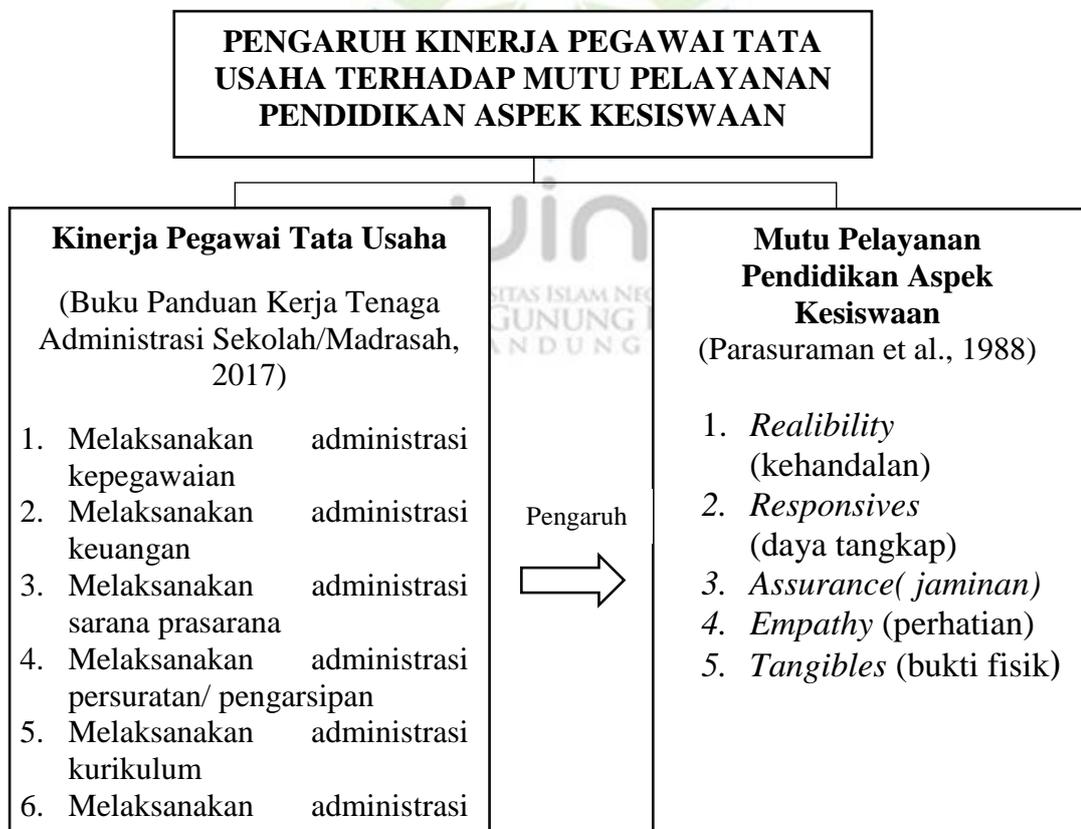
Empati dalam Kinerja Pegawai Tata Usahajuga berperan penting dalam penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan. Staf yang menunjukkan empati lebih cenderung mempertimbangkan dampak dari keputusan mereka

terhadap orang lain, sehingga solusi yang diambil lebih manusiawi dan berdampak positif bagi semua pihak. Dengan empati, staf tata usaha dapat lebih mudah membangun hubungan yang kuat dan kepercayaan dengan rekan kerja dan *stakeholder* lainnya, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan dan suasana kerja yang positif.

e) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik juga mencakup aspek-aspek seperti pemeliharaan fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam tugas-tugas tata usaha. Misalnya, peralatan kantor yang selalu dalam kondisi baik, sistem pengarsipan yang rapi dan mudah diakses, serta kebersihan dan kenyamanan ruang kerja. Aspek-aspek ini tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga memberikan rasa percaya kepada pengguna layanan administrasi, seperti siswa, guru, dan orang tua, bahwa sekolah atau institusi tersebut dikelola dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan dengan bagan berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir di atas, maka penelitian di lakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh positif Kinerja Pegawai Tata Usahaterhadap mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan, maka dalam penelitian uji hipotesis dapat diperoleh sebagai berikut.

1. **H_a**: (Hipotesis Alternatif)

Terdapat Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan Aspek Kesiswaan di SMP Plus Baiturrahman Kota Bandung.

2. **H₀**: (Hipotesis Nol)

Tidak terdapat Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan Aspek Kesiswaan di SMP Plus Baiturrahman Kota Bandung.

G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

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

1. Muhamad Sakowi, dalam skripsinya yang berjudul “Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di Mts Nahdatusy Syubban Sayung Demak”. Penelitian ini menunjukkan bahwa di MTs, kegiatan tata usaha dilaksanakan secara sistematis, namun pihak madrasah akan terus meningkatkan pelayanan secara berkala hingga pelaporan terkait pelayanan tersebut. Penelitian Muhamad Sakowi memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama membahas peningkatan mutu pelayanan peserta didik. Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan; penelitian Muhamad Sakowi menggunakan metode kualitatif dan fokus penelitiannya adalah pada KTU dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi tata usaha, sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada peran KTU saja. (Ibnu Haris, 2015).
2. Irma Nurmazizah, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap

Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang”. Adapun dalam hasil penelitian meunjukkan bahwa varibel kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikasi uji T sebesar $0,00 < 0,05$ 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 $0,00 < 0,05$ atau sebesar 18,2% (Hodge, 2018).

3. Dedek Setiawan, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting”. Dari penelitian tersebut peneliti melihat adanya persamaan dari variabel x atau variabel pertama yaitu Kinerja Pegawai Tata Usahadan metode yang digunakan juga sama yaitu menggunakan metode kuantitatif. Adapun hasil penelitiannya yaitu, berdasarkan data-data yang dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan pembagian angket, peneliti menemukan hasil dari penelitian tersebut menunjukkan terdapat pengaruh kinerja terhadap kualitas layanan secara positif (Tocqiun, 2019).
4. Linda, dalam skripsinya yang berjudul “Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMPN 4 Lappariaja Kabupaten Bone” dari penelitian tersebut peneliti melihat bahwa dari terlaksananya Kinerja Pegawai Tata Usahamemiliki kualitas, pegawai tata usaha di SMPN Lappariaja Kabupaten Bone selalu berusaha melaksanakan tugasnya secara profesional dengan tidak hanya memikirkan kecepatan penyelesaian tugas tetapi juga memikirkan keteelitian dalam bekerja sehingga berpengaruh terhadap kualitas layanan. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Linda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu di metode penelitiannya. Penulis menggunakan metode kuantitatif dan Linda menggunakan penelitian kualitatif (Linda, 2017).

5. Leo Antina, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SMP Islam Az-zahra 2 Palembang” dari penelitian tersebut peneliti melihat bahwa kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan konsumen di SMP Islam Az-zahrah 2 Palembang dapat dikategorikan cukup baik, dengan rata-rata indeks di atas 80% dimensi kualitas layanan jasa pendidikan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen SMP tersebut dengan nilai F Sebesar 5,833 dan dari hasil uji R², diketahui bahwa presentasi 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. Berbeda dengan penelitian ini penulis membahas Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usahaterhadap Mutu Layanan Pendidikan Siswa. Adapun persamaannya yaitu: 1) dimensi kualitas layanan jasa pendidikan, meliputi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (produk fisik), dalam hal ini peneliti memiliki dimensi kualitas layanan pendidikan tersebut (PGB, 2015).
6. Masripa, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa” dari penelitian tersebut peneliti melihat bahwa gambaran tentang kompetensi KTU di sekolah tersebut yaitu umumnya berada pada kategori sedang dengan persentasi 64,2% yang, berarti kompetensi Kepala Tata Usaha masih belum efektif dan efisien begitupun dengan kualitas layanan administrasi berada pada kategori sedang dengan persentasi 71,6%, dimana masih terdapat kekurangan dalam melaksanakan pelayanan yang tidak berjalan secara efektif dan efisien dan perlu upaya untuk meningkatkannya. Penelitian ini yang akan diteliti peneliti memiliki persamaan yaitu 1) peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, penulis juga menggunakan penelitian kuantitatif, 2) peneliti dan penulis menggunakan metode ex

post facto. Adapun perbedaannya yaitu peneliti menggunakan teknik proportional sampling sedangkan penulis menggunakan teknik probability sampling (Mendoza et al., 2020).

7. Heri Wiyanta, dalam skripsinya yang berjudul “Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Sma Negeri 1 Plaret Bantul Yogyakarta” dari penelitian tersebut peneliti melihat bahwa Keberhasilan dalam penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung pada kinerja kepala sekolah dan petugas di lembaga pendidikan sekolah. Salah satunya adalah tenaga kependidikan. Dengan tenaga kependidikan yang baik kinerjanya maka tujuan sekolah akan tercapai. Tenaga kependidikan yang dimaksud adalah meliputi tenaga kependidikan meliputi pegawai TU, petugas perpustakaan dan petugas laboratorium. Selain tenaga kependidikan (pegawai TU, petugas perpustakaan dan petugas laboratorium) ada juga peran yang strategis untuk memberdayakan tenaga kependidikan yaitu kepala tata usaha, perannya melalui kerja sama, memberi mengkoordinir dan pembagian tugas kepada para tenaga kependidikan untuk meningkatkan kinerja dan mendorong keterlibatan seluruh tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan yang menunjang program sekolah. Adapun persamaannya yaitu sama-sama meneliti tenaga kependidikan yaitu staf tata usaha (Ramos, 2016).
8. Anida Vera Pradikta, dalam skripsinya yang berjudul “Kinerja Staf Tata Usaha SMA Negeri 95 Jakarta” dari penelitian tersebut peneliti melihat bahwa dalam pelaksanaan kinerja staf tata usaha berjalan cukup efektif dengan pengertian lain kinerja staf tata usaha yang dilihat melalui kualitas, kuantitas, waktu, kerja sama, efektivitas biaya, supervise, komunikasi dan kepuasan pelanggan sudah baik namun masih terdapat aspek yang belum dilakukan secara maksimal. Titik persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas Kinerja Pegawai Tata Usahadan layanan pendidika siswa. Perbedaanya dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan

kuantitatif sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif (Pradikta, 2019).

9. Ayu Agustina, dalam skripsinya yang berjudul “Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan” dari penelitian tersebut peneliti melihat bahwa pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar telah menunjukkan kerja yang baik dalam memberikan layanan, namun belum 100% tetapi lebih kurang 90% sudah bekerja memberikan layanan yang baik untuk kepuasan guru, murid atau pihak yang berkepentingan. Persamaan dalam penelitian ini, yaitu sama-sama membahas tentang kinerja pegawai tata usaha dan juga layanan pendidikan. Perbedaannya skripsi ini membahas kinerja pegawai secara konteks indikator kerja sama layanan pendidikan dijelaskan secara umum (Il- & Th, 2017).
10. Budi Kurniawan, dalam skripsinya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam" Dari penelitian tersebut peneliti melihat bahwa kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan mahasiswa sudah maksimal tetapi untuk pelayanan tata usaha yang lebih baik lagi peneliti menyarankan tata usaha manajemen bisnis mampu merealisasikan apa yang sudah dijanjikan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Dalam penelitian ini persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan pendidikan di suatu lembaga dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, peneliti terdahulu memiliki focus penelitian masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan penulis memiliki focus penelitian masalah Kinerja Pegawai Tata Usahaterhadap mutu layanan pendidikan siswa dan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan pendidikan (B. Kurniawan, 2017).