

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga Kependidikan Madrasah memiliki peran strategis dalam mengelola berbagai aspek administratif, mulai dari pengelolaan data siswa, pengaturan jadwal, hingga komunikasi dengan orang tua dan masyarakat. Tanpa adanya manajemen atau pengelolaan yang baik dapat dipastikan bahwa tugas pokok dan fungsi antara seluruh stakeholder yang ada di sebuah organisasi akan kacau berantakan karena tidak terkelola dengan baik (Wahyuni et al., 2021).

Untuk itu dalam pada setiap lembaga pendidikan harus menyiapkan sebuah layanan yang baik dan menyesuaikan dengan kemajuan zaman dan mampu selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitasnya (Warisno, 2018). Kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kependidikan, seperti keterampilan manajerial, kemampuan komunikasi, dan pemahaman terhadap teknologi informasi, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan administrasi yang baik tidak hanya mendukung proses belajar mengajar, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan siswa, orang tua, dan masyarakat.

Penelitian Khalida (2024) membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kompetensi tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan administrasi di sekolah tersebut, diketahui nilai korelasi dengan nilai $r = 0,730$ yang artinya terdapat hubungan yang positif dan kuat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.533. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kompetensi tenaga administrasi sekolah menerangkan variabel kualitas pelayanan administrasi sekolah sebesar 53,3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kompetensi tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan administrasi. Temuan ini relevan dan berlaku dalam konteks penelitian ini.

Penelitian Fenny Agustin (2022) menunjukkan bahwa hubungan kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Purwakarta menurut hasil uji korelasi, mendapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,664. Hasil tersebut termasuk pada kategori kuat dan mengarah pada sifat positif dengan melihat pearson correlation

0,664 tidak memiliki tanda negatif (-) dan adanya korelasi antara kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah. Didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,441, yang membuktikan ada hubungan positif dan signifikan antara kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah.

Berdasarkan hasil asesmen kompetensi tenaga kependidikan madrasah di Indonesia yang dilakukan oleh Kementerian Agama, skor rata-rata kompetensi tenaga kependidikan, termasuk guru dan kepala madrasah, tercatat pada angka 44,9 pada tahun 2020. Penilaian ini menyoroti perbedaan yang signifikan antara tenaga pendidik berstatus PNS dan non-PNS, di mana guru PNS menunjukkan kompetensi lebih tinggi dibandingkan non-PNS.

Tabel 1. 1 Asesmen Kompetensi Guru dan Tenaga Kependidikan

Tahun	Kepala Madrasah	Staf Pegawai Madrasah
2021	75,1	72,0
2022	76,4	74,0
2023	77,2	75,3

Merujuk pada data hasil Skor Rata-rata Asesmen Kompetensi Guru dan Tenaga Kependidikan (AKGTK) di Kota Bandung yang diperoleh dari Kementerian Agama Kota Bandung, meskipun rata-rata skor staf pegawai madrasah mencapai 75,3, kompetensi teknis masih perlu ditingkatkan, terutama dalam penguasaan teknologi di mana banyak tenaga pendidik/kependidikan belum memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara optimal. Kemudian kompetensi sosial masih menjadi aspek yang mendapat perhatian lebih lanjut, adanya keterbatasan kemampuan staf pegawai madrasah dalam menjalin hubungan interpersonal yang harmonis dan inklusif. Hal ini tentu saja berpengaruh pada kualitas Layanan Administrasi di Lembaga Pendidikan, mengingat pendidikan yang baik dan berkualitas akan berkontribusi bagi kemajuan pembangunan suatu negara (Zulfa & Irawan, 2021).

Didukung oleh Penelitian Robiatul et al., (2023) Irawan A (2024) Layanan administratif di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung memperoleh skor rata-rata interval 2,60 – 3,39 dengan rata-rata 3,09. Dengan demikian, hasil ini

menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi kesiswaan tergolong dalam kategori “cukup”. Skor ini mencerminkan bahwa pelaksanaan administrasi kesiswaan belum mencapai kualitas yang optimal. Masalah yang muncul mencakup kurangnya koordinasi antara petugas administrasi dengan wali kelas dan siswa, minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, respon layanan yang lambat, kurangnya transparansi informasi, dan rendahnya kepuasan siswa serta orang tua turut menunjukkan lemahnya manajemen pelayanan administrasi kesiswaan.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran tenaga kependidikan dalam menciptakan layanan administrasi yang efektif dan efisien di madrasah. Data Kementerian Agama tahun 2020 menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kependidikan, terutama dalam penguasaan teknologi informasi, masih di bawah standar, sehingga peningkatan kompetensi menjadi kebutuhan mendesak. Penelitian ini mengisi gap dari penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada sekolah umum dan aspek kompetensi teknis, sementara penelitian ini secara khusus mengeksplorasi hubungan kompetensi tenaga kependidikan (kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial) dengan kualitas layanan administrasi. Dengan menggunakan indikator kualitas layanan berbasis *SERVQUAL* dan mencakup lima dimensi utama (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy), penelitian ini memberikan kebaruan dari segi objek, dimensi kompetensi, dan lingkup penelitian.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian bertajuk “Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Di Madrasah” yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kompetensi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi di madrasah. Dengan menganalisis data yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kompetensi tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi yang diberikan di madrasah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami pentingnya kompetensi tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, serta

memberikan rekomendasi bagi pengembangan program pelatihan dan peningkatan kompetensi di lingkungan pendidikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kompetensi Tenaga Kependidikan Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung ?
2. Bagaimana Kualitas layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung ?
3. Bagaimana Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kompetensi tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis seberapa besar Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian akademik terkait kompetensi tenaga kependidikan serta hubungannya dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) se-Kota Bandung. Hasil penelitian ini dapat menjadi dokumen informatif dan reflektif yang memperkaya referensi dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya dalam meningkatkan efektivitas administrasi sekolah berbasis kompetensi tenaga kependidikan.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini sebagai bahan untuk pemenuhan dan pelaksanaan kompetensi bagi tenaga kependidikan sebagai salah satu indikator peningkatan kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung.

2) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman dan tentang kompetensi bagi tenaga kependidikan sebagai salah satu indikator peningkatan kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung.

3) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengembangkan kajian lebih lanjut terkait kompetensi tenaga kependidikan dan kualitas layanan administrasi sekolah.

E. Kerangka Pemikiran

1. Kompetensi Tenaga Kependidikan

Kompetensi Tenaga Kependidikan adalah kemampuan yang diperoleh Tenaga Kependidikan melalui Pendidikan atau Latihan untuk melaksanakan tugas tugas administrasi pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses Pendidikan pada satuan Pendidikan (Sulistiyono, 2021). Keterampilan pegawai tenaga kependidikan sekolah pada umumnya sama, keterampilan yang dimaksud, seperti cara berpakaian, cara berkomunikasi, menerima tamu, pelayanan cepat dan tepat, serta memberikan pelayanan secara konsisten. Namun, dalam pengadaan tenaga kependidikan sekolah berbeda antara satu dan lainnya sesuai kebutuhan lembaga pendidikan yang bersangkutan (Handoko et al., 2018).

Kualitas administrasi sekolah yang baik dapat dinilai dari tenaga kependidikan yang dimiliki sekolah tersebut sudah memenuhi standar kompetensi tenaga administrasi sekolah sesuai Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah atau Madrasah yang mana

standar yang dipenuhi meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial untuk kepala sekolah (Permendiknas No.24 Tahun 2008).

Ruang lingkup administrasi meliputi usaha untuk membantu, mengarahkan, mengatur serta melayani dalam pengelolaan sekolah yang mana dalam pekerjaannya memerlukan sumber daya yang baik agar mencapai suatu tujuan, dalam artian tenaga kependidikan sekolah merupakan pengelola ahli yang berfungsi serta memiliki kompetensi yang baik berkaitan dengan bidang administrasi tersebut. Selain itu, tenaga administrasi sekolah juga berperan aktif dalam tugas utamanya yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

Pelayanan akan dikatakan berkualitas jika sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan harapan konsumen dimana Tenaga Kependidikan memiliki pengetahuan, keterampilan, kecakapan nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak dengan baik atau kompetensi. Standar kompetensi tenaga administrasi sekolah yang baik yaitu Tenaga administrasi sekolah (TAS) yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial bagi kepala Tenaga Administrasi sekolah

1) Kompetensi Kepribadian

Kompetensi Kepribadian adalah kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, berwibawa dan berakhlak mulia sehingga dapat menjadi teladan bagi peserta didik.

2) Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial adalah kemampuan untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, tenaga pendidik, orang tua atau wali peserta didik dan masyarakat sekitar.

3) Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis kompetensi teknis adalah keterampilan atau *skill* yang dimiliki seseorang untuk menunjukkan seberapa besar pengetahuan dan penguasaan terhadap sesuatu pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya.

4) Kompetensi Manajerial

Kompetensi manajerial adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap atau perilaku yang dapat diamati, diukur, dikembangkan untuk memimpin dan atau mengelola unit organisasi.

Dengan mengembangkan dan mengimplementasikan keempat kompetensi ini secara maksimal, tenaga kependidikan dapat menjalankan tugasnya secara profesional, menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif, serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

2. Kualitas Layanan Administrasi

Kualitas adalah sebuah kata yang dibagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan secara baik (Hermasah et al., 2023). Menurut Kotler and Armstrong pada Jurnal Yafie (2016) kualitas adalah “*the ability of a product to perform its functions, it includes the product's overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes*” yang artinya kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas produk memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan dapat diukur dengan melihat tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan pandangan pelanggan terhadap kinerja produk atau lembaga pendidikan yang diterima oleh pelanggan yang mana dapat dijelaskan dalam skala *service quality*. Dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Afan Zaini (2022) terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan (*servqual*);

1) Dimensi berwujud (*tangibles*)

Bukti Fisik (*tangibles*). *Tangibles* adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas

komunikasi. Faktor ini penting karena memberikan kesan pertama terhadap profesionalisme dan kredibilitas suatu lembaga.

2) Dimensi Keandalan (*reliability*)

reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Dalam dunia pendidikan, ketepatan jadwal akademik, akurasi nilai siswa, serta transparansi informasi menjadi bagian dari keandalan yang diharapkan oleh peserta didik dan orang tua.

3) Dimensi Daya Tangkap (*responsiveness*)

Respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam lingkungan layanan, responsivitas sangat menentukan kenyamanan pelanggan, terutama dalam menangani pertanyaan, keluhan, atau permintaan tambahan.

4) Dimensi Jaminan (*assurance*)

Assurance atau jaminan yaitu berbagai ilmu pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dalam sektor pendidikan, jaminan dapat berupa kualitas pengajaran yang sesuai dengan standar akademik, kejelasan informasi yang diberikan kepada siswa, serta profesionalisme tenaga pengajar dalam membimbing peserta didik.

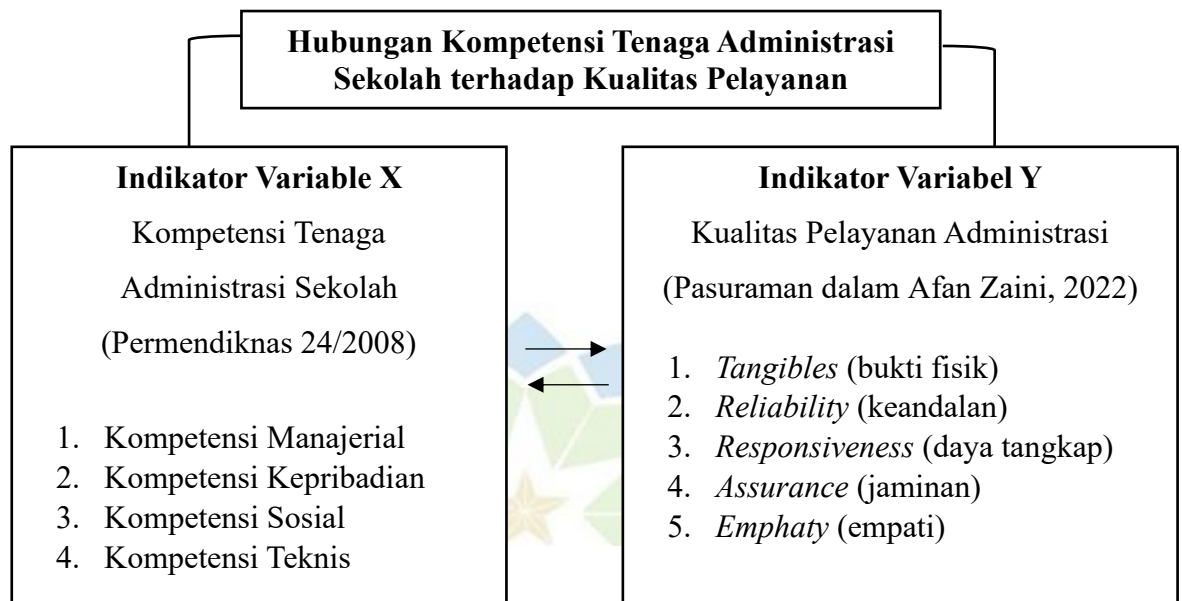
5) Dimensi Empati (*empathy*)

Empathy adalah bentuk dari kemampuan lembaga yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu. Dalam dunia pendidikan, misalnya, guru yang memberikan perhatian khusus kepada siswa dengan kebutuhan belajar yang berbeda akan menciptakan lingkungan akademik yang lebih inklusif.

Suatu Lembaga atau institusi Pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanannya, memperkuat loyalitas pelanggan, serta menciptakan citra positif yang berkelanjutan. Oleh karena itu, setiap penyedia layanan, baik di sektor pendidikan, bisnis, kesehatan, maupun layanan publik, perlu terus meningkatkan dan

menyesuaikan pendekatan mereka agar tetap relevan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

- Hipotesis Alternatif (H_a): Terdapat hubungan antara Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung.
- Hipotesis Nol (H_o): Tidak terdapat hubungan antara Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung.

Berdasarkan hipotesis di atas, peneliti mengajukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi di Mts Negeri se-Kota Bandung.

G. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
1	Skripsi, Kompetensi tenaga kependidikan madrasah hubungannya dengan keefektifan layanan administrasi (Nurhasani, 2022)	Terdapat persamaan pada variable x	Terdapat perbedaan pada variable y, Populasi, Sample dan Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menyatakan kompetensi tenaga kependidikan madrasah mempunyai hubungan yang positif terhadap keefektifan layanan administrasi, dengan angka pearson correlation sebesar 0,842 yang mana tidak memiliki tanda (-) diangka tersebut. Maka, hubungan kedua variabel adalah searah dan memiliki arti semakin tinggi/baik kompetensi tenaga kependidikan madrasah maka semakin tinggi/baik pula keefektifan layanan administrasi. Kemudian koefisien determinasi (R square) yang diperoleh adalah sebesar 0,710 yang artinya kontribusi variabel kompetensi tenaga kependidikan madrasah terhadap keefektifan layanan administrasi adalah sebesar 71,0%.
2	Jurnal, Pengaruh Kompetensi Tenaga Pendidik Terhadap Kualitas Pendidikan di Sumatera Barat (Marlina & Sherli, 2022)	Terdapat persamaan pada variable x dan y	Terdapat perbedaan pada Populasi, Sample dan Lokasi Penelitian	Dari hasil penelitian pengaruh kompetensi tenaga pendidik terhadap kualitas pendidikan di MIS Piladang, dapat disimpulkan bahwa kompetensi guru mempunyai pengaruh terhadap komitmen guru melaksanakan proses pembelajaran. Persentase guru Madrasah Ibtidaiyah Swasta (MIS) Piladang, Kab. Lima puluh Kota, di peroleh 90% tenaga pendidik berkompetensi, 10% kurang berkompetensi karena kurang mampu menggunakan IT sebagai alat dan media pembelajaran.

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
3	Jurnal, Kompetensi Manajerial Kepala Madrasah Dalam Kinerja Tenaga Kependidikan Di Madrasah(I. Irawan & Aristianingsih, 2022)	Variable y yang dipakai sama dengan variable x peneliti	Terdapat perbedaan pada Populasi, Sample dan Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,466, nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi 0,40 – 0,59 (sedang), sedangkan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kompetensi manajerial dengan kinerja tenaga kependidikan Madrasah Negeri se-Kabupaten Bandung.
4	Skripsi, Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Di sekolah di smp negeri 4 aluh-aluh kabupaten banjar Kalimantan selatan (Khalida, 2024)	Terdapat persamaan pada variable x dan y	Terdapat perbedaan pada Populasi, Sample dan Lokasi Penelitian	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan Nilai korelasi (r) sebesar 0.730 menunjukkan hubungan yang positif dan kuat. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.533 menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi sekolah memengaruhi kualitas pelayanan administrasi sebesar 53,3%, sedangkan 46,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi tenaga administrasi memiliki hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 4 Aluh-Aluh, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.
5	Skripsi, Kompetensi teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dan hubungannya dengan kualitas pelayanan	Terdapat persamaan pada variable x dan y	Terdapat perbedaan fokus pada variable x	Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) berada pada kategori tinggi dengan rata-rata 4,39, dan kualitas pelayanan administrasi madrasah juga tinggi dengan rata-rata 4,53, berdasarkan respons tenaga pendidik dan

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
	administrasi madrasah: Penelitian di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Purwakarta (Ajeng, 2022)			kependidikan. Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan positif dan kuat antara kompetensi teknis TAS dan kualitas pelayanan administrasi madrasah dengan nilai koefisien korelasi 0,664 dan koefisien determinasi 0,441, yang berarti kompetensi teknis TAS berkontribusi sebesar 44,1% terhadap kualitas pelayanan administrasi. Dengan demikian, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kompetensi teknis TAS dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah di Madrasah Aliyah se-Kabupaten Purwakarta.
6	Jurnal, Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Sekolah Sma Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat (Sari et al., 2021)	Terdapat persamaan pada variable x dan y	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	Penelitian ini menunjukkan bahwa upaya tenaga administrasi di SMA Negeri 1 Padang Tualang dalam meningkatkan kualitas administrasi sekolah meliputi: tidak menunda pekerjaan, memaksimalkan pelayanan kepada guru, karyawan, dan peserta didik, menjalin kerjasama dengan pemerintah dan lembaga masyarakat, serta menjaga inventaris sekolah. Faktor pendukungnya adalah terciptanya kerjasama yang baik antar staf, saling membantu dalam pekerjaan, menciptakan suasana kerja yang harmonis, serta saling menghargai dan memahami karakter masing-masing staf.
7	Jurnal, Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Dan Budaya Sekolah Terhadap Layanan Sekolah	Terdapat kesamaan pada variable x	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	Penelitian ini menunjukkan bahwa upaya tenaga administrasi di SMA Negeri 1 Padang Tualang dalam meningkatkan kualitas administrasi sekolah meliputi tidak menunda pekerjaan yang diberikan, memaksimalkan pelayanan kepada guru, karyawan, dan peserta didik,

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
	(Setyaningsih et al., 2024)			menjalin kerjasama dengan pemerintah serta lembaga masyarakat, serta menjaga dan memelihara inventaris sekolah. Faktor pendukungnya meliputi kerjasama yang baik antar staf, saling membantu dalam pekerjaan, menciptakan suasana kerja yang harmonis, serta saling menghargai dan memahami karakter masing-masing staf.
8	Skripsi, Pengaruh Kompetensi Teknis Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi di Madrasah Aliyah Dar El Hikmah Pekanbaru (Taty Istiqomah, 2018)	Terdapat kesamaan pada variable x	Variable Y yang digunakan berbeda yaitu Kinerja Tenaga Administrasi	Hasil uji regresi menunjukkan nilai rhitung 0,933 lebih besar dari rtabel ($1\% = 0,641$; $5\% = 0,592$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Kompetensi teknis memberikan pengaruh sebesar 93,3% terhadap kinerja tenaga administrasi. Disarankan agar madrasah lebih selektif dalam merekrut tenaga administrasi sesuai keahlian dan tenaga administrasi lebih disiplin dalam bekerja untuk meningkatkan pelayanan.
9	Jurnal, Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa STAI Ma'arif Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah (Basirun et al., 2022)	Terdapat kesamaan pada variable x	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	kualitas pelayanan dilihat dari aspek tangibles bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait, dari aspek <i>reliability</i> (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari mahasiswa, dan handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara tenaga administrasi, staff tata usaha. Dilihat dari aspek jaminan (<i>assurance</i>) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
				terhadap mahasiswa yang diberikan oleh tenaga administrasi sedangkan dilihat dari aspek <i>emphaty</i> (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani mahasiswa sudah baik.
10	Jurnal, Kompetensi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di SMPN 2 Parigi Kabupaten Pangandaran (Hidayat, 2019)	Dimensi variabel independen yang Digunakan peneliti sama yaitu, Kompetensi Pegawai Tata Usaha	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	Kompetensi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMPN 2 Parigi Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran masih kurang baik jika disesuaikan dengan dimensi kompetensi yang harus dimiliki oleh semua individu. pegawai kurang memperhatikan pengarahan yang diberikan serta kedisiplinan pegawai yang masih kurang sehingga pekerjaan yang diberikan tidak dapat diselesaikan oleh pegawai tata usaha, pedoman kerja yang diberikan tidak dijadikan sebagai panduan sehingga menyebabkan adanya ketidaksesuaian hasil pekerjaan pegawai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, kurang memperhatikan setiap arahan yang disampaikan oleh pimpinan