

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kualitas pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kurikulum dan metode pengajaran, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan sumber daya manusia, termasuk tenaga administrasi. Dalam pemaparan Taufiq Rohman Dhohiri, dijelaskan bahwa peran Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) sangat penting karena termasuk bagian dari satuan pendidikan. TAS berfungsi sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada siswa, guru, kurikulum, orang tua, tamu, dan masyarakat sekitar (Maimunah, 2020).

Kompetensi yang harus dimiliki tenaga administrasi sekolah/madrasah sesuai Permendiknas No. 24 Tahun 2008 meliputi: kompetensi sosial, kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi kepribadian. Kompetensi sosial mencakup kerja sama, pelayanan prima, dan berkomunikasi efektif. Kompetensi teknis mencakup kehumasan, persuratan, kesiswaan, layanan khusus, dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya, kompetensi manajerial (khusus kepala tata usaha) meliputi kompetensi untuk: mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengambil keputusan, mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya, dan mengelola konflik. Kompetensi kepribadian mencakup pengendalian diri, fleksibilitas, ketelitian dan kedisiplinan, serta tanggung jawab.

Kompetensi kepribadian merupakan salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh setiap tenaga administrasi sekolah. Kompetensi ini berhubungan erat dengan citra sekolah, mengingat tenaga administrasi tidak hanya melayani pihak internal seperti guru dan siswa, tetapi juga sering berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada pihak eksternal. Oleh karena itu, penting bagi setiap tenaga administrasi sekolah untuk menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik (Lendi & Adi, 2023).

Pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan faktor penting dalam menentukan citra dan reputasi sebuah lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan

diukur berdasarkan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan, di mana pelayanan yang diberikan harus lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, dan ramah sesuai dengan harapan mereka. Menurut Parasuraman et al. (1998), kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap). Keandalan dalam pelayanan administrasi mencerminkan konsistensi dan akurasi dalam pengelolaan data serta pemenuhan kebutuhan pelanggan secara tepat waktu. Sementara itu, jaminan dan empati yang diberikan tenaga administrasi dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan peserta didik, guru, maupun orang tua dalam berinteraksi dengan institusi pendidikan.

Pelayanan yang baik juga dapat dijadikan strategi bagi lembaga pendidikan untuk mencapai kepuasan konsumen dan meningkatkan daya saing. Sebuah lembaga pendidikan yang mampu memberikan layanan prima akan lebih dihargai oleh masyarakat karena pelayanan yang baik mencerminkan profesionalisme dan komitmen dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Hidayat et al., 2023). Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, hal ini dapat merusak citra lembaga dan menurunkan tingkat kepercayaan publik (Nisa, 2023). Dalam konteks pendidikan, tenaga administrasi memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan yang mencerminkan kualitas lembaga, baik melalui pemenuhan standar fisik, sikap ramah, maupun ketepatan prosedural dalam layanan administrasi sehari-hari.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zahra Zaituna Khalida (2024) dengan judul “Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 4 Aluh-Aluh, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan,” ditemukan bahwa kompetensi kepribadian tenaga administrasi sekolah memiliki peran penting. Masalah yang muncul, seperti kurangnya rasa tanggung jawab dan disiplin di antara pegawai, menjadi kendala internal. Selain itu, kurangnya tenaga administrasi akibat regulasi daerah yang baru juga menjadi kendala eksternal. Semua faktor ini berdampak pada penghambatan operasional pelayanan administrasi di sekolah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yaitu kompetensi kepribadian. Penelitian sebelumnya meneliti hubungan antara kompetensi tenaga administrasi sekolah secara umum dengan kualitas pelayanan administrasi, sehingga memiliki cakupan yang lebih luas dan mencakup berbagai aspek kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada pengaruh kompetensi kepribadian tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi peserta didik, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih spesifik untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta didik.

Pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Kabupaten Sumedang menunjukkan adanya upaya peningkatan, seperti penerapan standar pelayanan minimal yang harus dipatuhi oleh setiap MTs di wilayah tersebut. Standar ini mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi tenaga administrasi, serta penerapan teknologi informasi dalam proses administrasi. Namun, beberapa MTs di Kabupaten Sumedang menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya yang kompeten dalam bidang administrasi, dan fasilitas pendukung yang belum memadai. Selain itu, beberapa MTs masih mengandalkan metode manual dalam proses administrasi, yang dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas layanan.

Berdasarkan hasil observasi awal, Tenaga Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter, ditemukan fenomena di lapangan yang menunjukkan bahwa belum optimalnya kepribadian tenaga administrasi terhadap kualitas pelayanan administrasi karena kurangnya program pelatihan (diklat) dari instansi terkait dalam rangka pengembangan kompetensi kepribadian tenaga administrasi sekolah sehingga kinerja tenaga administrasi disekolah tersebut belum maksimal dan berdampak pada kualitas layanan tenaga administrasi. Tenaga administrasi juga bersikap kurang ramah terutama kepada peserta didik disaat memberikan pelayanan.

Adapun perlengkapan administrasi di MTs Yasta Bunter sudah cukup lengkap dalam mendukung kelancaran proses pelayanan, seperti ketersediaan komputer, printer, arsip, serta berbagai alat tulis yang memadai. Ketersediaan fasilitas ini memungkinkan tenaga administrasi untuk menjalankan tugasnya

dengan lebih efisien dalam hal pengolahan data, dan pembuatan dokumen. Meskipun perlengkapan administrasi sudah mencukupi, terdapat kendala pada aspek ruang pelayanan yang relatif sempit. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan, terutama saat terjadi peningkatan jumlah pemohon layanan pada waktu-waktu tertentu, seperti saat pendaftaran siswa baru atau pengambilan dokumen akademik.

Kondisi ruang pelayanan yang relatif sempit juga dapat berdampak pada kualitas layanan secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan oleh Setyaningsih et al. (2024) menyoroti bahwa tenaga administrasi dengan kompetensi manajerial dan kepribadian yang baik mampu menciptakan lingkungan layanan yang lebih responsif dan akuntabel, yang pada akhirnya meningkatkan citra sekolah di mata masyarakat. Selaras dengan hal tersebut, penelitian Nellitawati (2023) juga menegaskan bahwa pelayanan administrasi yang berkualitas harus didukung oleh tenaga administrasi yang memiliki kepribadian yang baik, disiplin, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka.

Penelitian ini memiliki urgensi yang penting terkait kompetensi kepribadian tenaga administrasi dalam pemberian layanan administrasi, karena kualitas layanan bergantung pada kemampuan lembaga secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan (Alamry & Sugiyono, 2017). Mengingat pentingnya peran administrasi sekolah dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan, maka perlu memperhatikan keterampilan yang dimilikinya. Penelitian ini juga menjadi landasan bagi lembaga pendidikan untuk dapat meningkatkan kompetensi kepribadian tenaga administrasi sekolah agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengangkat permasalahan tersebut menjadi sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Kepribadian Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Peserta Didik”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka penulis merumuskan persoalan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi kepribadian tenaga administrasi di Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter Sumedang?
2. Bagaimana pelayanan administrasi peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter Sumedang?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi kepribadian tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter Sumedang?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas yang telah dibuat, maka tujuan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kompetensi kepribadian tenaga administrasi di Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter Sumedang.
2. Untuk mendeskripsikan pelayanan administrasi peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter Sumedang.
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh kompetensi kepribadian tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter Sumedang.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis ialah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu baru dalam bidang ilmu pendidikan serta menambah pengetahuan tentang kompetensi kepribadian tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi peserta didik.

2. Secara Praktis

1) Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter Sumedang, serta bagi lembaga pendidikan lainnya, khususnya dalam memberikan sumbangan pemikiran bagi kepala sekolah mengenai

pengaruh kompetensi kepribadian tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi

2) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, serta pengembangan diri dalam Penelitian karya ilmiah mengenai pengaruh kompetensi kepribadian tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi peserta didik.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel X Kompetensi Kepribadian Tenaga Administrasi dan variabel Y Pelayanan Administrasi Peserta Didik. Kompetensi merupakan kemampuan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan tersebut (Kompri, 2017). Adapun kepribadian merupakan pola perilaku dan cara berpikir yang khas, yang menentukan penyesuaian diri seseorang terhadap lingkungan yang mengisyaratkan adanya perilaku yang konsisten yang dilakukan oleh individu dalam berbagai situasi sebagai hasil interaksi antara karakteristik kepribadian seseorang dengan kondisi social dan fisik materi lingkungannya yang mungkin perilaku tersebut dikendalikan secara internal atau secara eksternal.

Tenaga administrasi sekolah adalah keseluruhan rangkaian pencatatan, pengumpulan, menggandakan, pengelolaan, penyimpanan informasi tentang objek yang dilakukan secara konsisten, kronologis, dan sistematis untuk tujuan tertentu. Tenaga administrasi dalam organisasi diartikan sebagai suatu kegiatan yang menjelaskan segala sesuatu yang dapat digunakan dalam pembuatan, pengolahan, penataan hingga penyimpanan semua informasi yang dibutuhkan (Avila & Kurniadi, 2021).

Indikator Dimensi kompetensi kepribadian dalam Permendiknas No 24 Tahun 2008 diantaranya:

1. Integritas dan akhlak mulia: mencakup perilaku sesuai kode etik, bertindak jujur dan konsisten, serta menunjukkan komitmen terhadap tugas.

2. Etos kerja: melibatkan kepatuhan terhadap prosedur kerja, fokus pada produktivitas, serta mengevaluasi diri sendiri untuk perbaikan.
3. Mengendalikan diri: kemampuan dalam mengendalikan emosi, bersikap tenang, serta berpikir positif.
4. Rasa percaya diri: meliputi pemahaman terhadap diri sendiri, mempercayai kemampuan diri, bertanggung jawab, dan belajar dari kesalahan.
5. Fleksibilitas: mencakup keterbukaan, menghargai pendapat orang lain, dan kemampuan menyesuaikan diri.
6. Memiliki ketelitian: memperhatikan kejelasan tugas dan menyelesaikan pekerjaan sesuai pedoman.
7. Kedisiplinan: pengaturan waktu yang baik, serta kepatuhan terhadap aturan dan azas yang berlaku.
8. Memiliki kreatif dan inovasi: dengan berpikir alternatif, memanfaatkan peluang, mengikuti perkembangan IPTEKS, dan melakukan perubahan.
9. Tanggung jawab: melaksanakan tugas sesuai aturan, berani mengambil risiko, dan tidak melimpahkan kesalahan kepada orang lain.

Pengukuran kompetensi kepribadian mencerminkan sejauh mana integritas dan sikap profesional seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kompetensi ini tidak hanya dilihat dari perilaku sehari-hari, tetapi juga dari kesesuaian tindakan dengan nilai-nilai moral dan etika kerja yang berlaku. Setiap indikator dalam kompetensi kepribadian, seperti kejujuran, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan bekerja sama, memiliki keterkaitan erat dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Ketika tenaga administrasi memiliki tingkat kepribadian yang baik, maka akan tercermin dalam sikap melayani yang tulus, komunikasi yang efektif, serta penyelesaian tugas yang tepat waktu dan akurat. Dengan demikian, kompetensi kepribadian berperan penting dalam membentuk etos kerja yang produktif dan harmonis, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas pelayanan dan pencapaian tujuan lembaga secara keseluruhan.

Pelayanan administrasi merupakan proses operasional pendidikan yang mempunyai tanggung jawab memenuhi kebutuhan dasar setiap stakeholder pendidikan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan administrasi

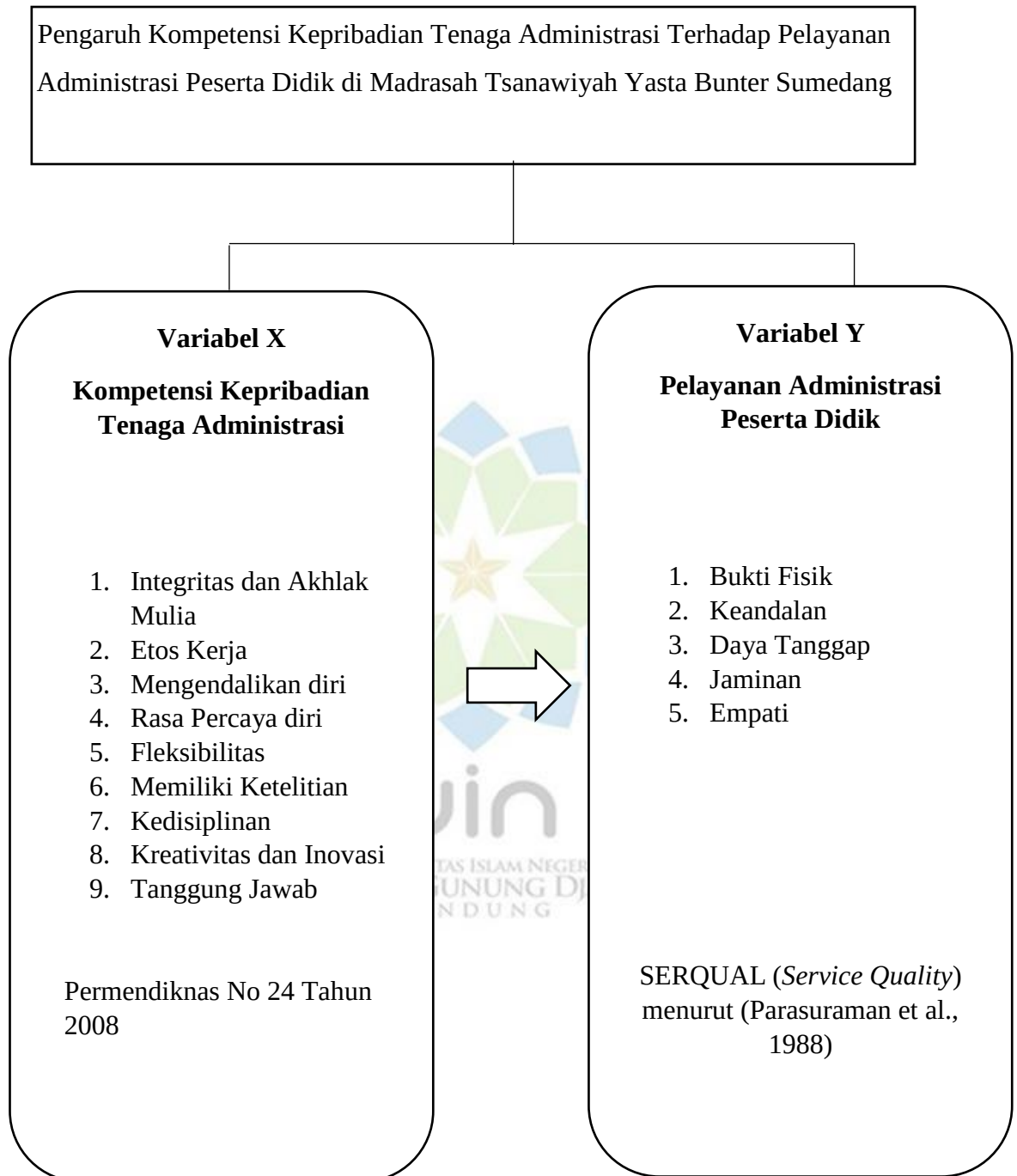
juga merupakan seperangkat elemen yang terintegrasi memberikan bantuan dalam kegiatan pengembangan dan pelatihan sehingga pembiayaan administrasi pendidikan dapat dikelola secara efektif (Kahar et al., 2023).

Adapun Teori Pelayanan Administrasi yaitu SERQUAL (*Service Quality*) menurut (Parasuraman et al., 1988) diantaranya:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara handal dan akurat.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
5. Empati (*Emphaty*), berkenaan dengan kepedulian, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat di gambarkan kerangka berpikir dibawah ini :

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian



F. Hipotesis

Sesuai kerangka berpikir diatas, Penelitian dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi kepribadian tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi maka hipotesis dari Penelitian ini artinya:

1. Hipotesis Alternatif (H_a): Kompetensi kepribadian tenaga administrasi berpengaruh terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter
2. Hipotesis Nol (H_0): kompetensi kepribadian tenaga administrasi tidak berpengaruh terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Yasta Bunter

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran, peneliti menemukan beberapa sumber sebagai bahan rujukan atau pembandingan baik dari jurnal juga hasil penelitian sebelumnya, diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi Nurul Hidayati (2022) yang berjudul “Hubungan antara kompetensi kepribadian tenaga tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten Bandung Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha se-Kabupaten Bandung Barat tinggi yaitu 4.38. Kualitas Pelayanan Administrasi madrasah tinggi yaitu 4.32. Hasil yang diperoleh dari korelasi signifikasi hubungan antara kompetensi kepribadian tenaga tata usaha dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah diperoleh 0.000. Maka dari itu, nilai $0.000 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi 0.588 terdapat pada nilai interval 0.40-0.599 yang berarti kompetensi kepribadian tenaga tata usaha memiliki hubungan sedang dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah. Persamaan pada Penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai kompetensi kepribadian dan pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya yaitu populasi yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu tenaga administrasi adapun pada Penelitian ini populasinya yaitu peserta didik dan lokasi Penelitian yang digunakan berbeda.

2. Jurnal yang ditulis oleh Mita Permatasari dkk (2024) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Peserta Didik Di Upt Smpn 2 Ajangale Kabupaten Bone”. Jurnal ini terdapat pada Jurnal Tinta Vol. 6 tahun 2024. Hasil penelitian dalam jurnal menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi di UPT SMPN 2 Ajangale Kabupaten Bone mendapatkan penilaian yang sangat baik, dengan persentase sebesar 80%. Selain itu, pelayanan administrasi peserta didik di SMPN 2 Ajangale Kabupaten Bone juga berada dalam kategori sangat baik, dengan persentase sebesar 79%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kompetensi tenaga administrasi sebesar 60,5% terhadap pelayanan administrasi peserta didik, sementara sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh aspek lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi tenaga administrasi di UPT SMPN 2 Ajangale Kabupaten Bone, maka semakin meningkat pula pelayanan administrasi peserta didik. Persamaan pada Penelitian ini yaitu pada variabel Y yang sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi peserta didik. Sedangkan perbedaannya yaitu pada variabel X yang akan diteliti berfokus terhadap kompetensi kepribadian.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Mawaddatun Nisa (2023) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Kepribadian Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indragiri Hulu”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa, (1) Kompetensi kepribadian di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indragiri Hulu, berada pada kategori Baik dengan nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,71, (2) pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indragiri Hulu, berada pada kategori Baik dengan nilai rata-rata jawaban responden 3,70, (3) Berdasarkan uji regresi linier sederhana terdapat pengaruh yang positif antara kompetensi kepribadian terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indragiri Hulu yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,448 dengan persamaan regresinya $Y = 14.526 + 0,448 X$. Persamaan Penelitian ini yaitu pada

variabel X dan variabel Y. Sedangkan perbedaan Penelitian ini yaitu pada lokasi penelitian dan jenjang lembaga pendidikan yang digunakan berbeda.

4. Skripsi Zahra Zaituna Khalida (2024) yang berjudul "Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Smp Negeri 4 Aluh-Aluh Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan". Hasil pengujian hipotesis diketahui nilai $\text{sig } 000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat hubungan antara variabel kompetensi tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan administrasi. Kemudian, 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% sedangkan sisanya 46,7% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kompetensi tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 4 Aluh-Aluh Kab. Banjar, Kalimantan Selatan. Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh Zahra Zaituna Khalida dengan penulis yaitu sama-sama membahas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel X yang akan diteliti berfokus pada kompetensi kepribadian.
5. Skripsi Fauzia Hoerunnisa (2024) "Pengaruh sistem informasi manajemen pendidikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kabupaten Bandung". Berdasarkan hasil pengujian secara statistik menunjukkan perhitungan pada: (1) Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (X) berada di kategori "Tinggi" dengan nilai 4.23 (2) Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) berada pada kategori "Tinggi" dengan nilai rata-rata 4,47. karena terdapat pada rentang interval 3,50 – 4,50 (3) berdasarkan hasil uji signifikansi statistik T-test sebesar $0,000 < 0,05$ dan diketahui nilai thitung $> t_{\text{tabel}}$ yaitu $8.520 > 1.729$. H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh sitem informasi manajemen pendidikan terhadap kualitas pelayanan

administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Bandung.. Hal ini dibuktikan juga dengan pengujian koefisien determinasi dengan perolehan nilai sebesar 0,784 atau di presentasikan 78,4% dan selebihnya 21,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Persamaan penelitian ini yaitu pada variabel Y yang sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya pada variabel X.

6. Skripsi Rinda Nurapriliani (2024) yang berjudul “Pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa realitas variabel (X) kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung dikategorikan “Tinggi” yaitu sebesar 4,46 berada pada interval 3,6-4,5. Kemudian realitas variabel (Y) pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung dikategorikan “Tinggi” yaitu sebesar 4,50 berada pada interval 3,6-4,5. Selanjutnya berdasarkan hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi. Hal ini didukung dengan hasil analisis uji regresi linear sederhana dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Kemudian dilakukan uji koefisien determinasi dengan diperoleh nilai sebesar 0,563 yang berarti kontribusi variabel kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi sebesar 56,3%. Persamaan Penelitian ini yaitu pada variabel Y yang sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya pada variabel X yang akan diteliti yaitu kompetensi kepribadian
7. Skripsi Jihan Meilani Fauzi (2023) “Pengaruh manajemen supervisi terhadap pelayanan administrasi: Penelitian di Madrasah Aliyah Kota Cimahi.” Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Supervisi di Madrasah Aliyah di Kota Cimahi berada pada rentang interval 2,60 - 3,39 dengan nilai rata-rata 3,33. Berdasarkan hasil temuan tersebut maka termasuk kualifikasi “Baik”. Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah di Kota Cimahi berada pada

rentang interval 2,60 - 3,39 dengan nilai rata-rata 3,37. Berdasarkan hasil temuan tersebut maka termasuk kualifikasi “Baik”. Manajemen Supervisi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah di Kota Cimahi, karena memiliki nilai 0,604 dengan sig. $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan dari penelitian ini adalah 36.5%. Maka dapat diartikan bahwa pengaruh Manajemen Supervisi sebesar 36,5% dan selebihnya 63,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan pada Penelitian ini yaitu pada variabel Y yang sama-sama membahas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya pada variabel X

8. Skripsi Annisa Salsa Ramadhani (2023) “Hubungan kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.” hasil penelitian menunjukkan bahwa, kompetensi kepribadian tenaga tata usaha memperoleh nilai rata-rata 4,21 maka dikategorikan sangat tinggi. Kompetensi sosial tenaga tata usaha memperoleh nilai rata-rata 4,14 maka dikategorikan tinggi. Kualitas layanan administrasi memperoleh hasil 4,22, maka dikategorikan sangat tinggi. Kompetensi kepribadian tenaga tata usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas layanan administrasi dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Kompetensi sosial tenaga tata usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas layanan administrasi dengan taraf signifikansi signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas layanan administrasi dengan nilai R square sebesar 0,546, dengan nilai $f_{hitung} 5.791 > f_{tabel} 3,35$. artinya pada variabel X1 dan X2 secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Y sebesar 54,6% sisanya 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kinerja tata usaha, kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha dan lain sebagainya. Persamaan Penelitian ini pada variabel Y yang membahas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya pada variabel X yang akan diteliti hanya kompetensi kepribadian.

9. Jurnal yang ditulis oleh Dzurriyatin Thoyyibah dkk (2022) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Kepribadian Guru Terhadap Pembentukan Karakter Disiplin Siswa Kelas IV SDN01 Bugel Kedung Jepara Di Era New Normal” Jurnal ini terdapat pada Jurnal Pendidikan dan Konseling Vol. 4 No. 3 Tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kepribadian guru memiliki pengaruh terhadap pembentukan karakter disiplin siswa. Hal ini dapat dilihat dari uji hipotesis yang dilakukan menggunakan uji regresi sederhana yang memperoleh hasil bahwa nilai F hitung sebesar 45,171 dengan taraf signifikansi $< 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga kompetensi kepribadian guru memiliki pengaruh terhadap karakter disiplin siswa di SDN 01 Bugel Kedung Jepara. Adapun prosentase pengaruh kompetensi kepribadian guru terhadap karakter disiplin siswa setelah dilakukan uji koefisien determinasi adalah 72,7%. Persamaan pada Penelitian ini terdapat pada variabel X yang membahas kompetensi kepribadian. Sedangkan perbedaannya terdapat pada Variabel Y
10. Skripsi Yanisa Nurrachma Putri Surya (2023) yang berjudul “Pengaruh kompetensi Kepala Tata Usaha terhadap Kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Tasikmalaya.” Hasil perhitungan dilakukan diperoleh rata-rata secara keseluruhan 4,72 termasuk pada rentang 4,20-5,00, maka indikator kompetensi kepala tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Tasikmalaya dikategorikan Sangat Tinggi. Sedangkan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi dapat diperoleh rata-rata keseluruhan 4,682 termasuk pada rentang 4,20-5,00, maka indikator kompetensi kepala tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Tasikmalaya dikategorikan Sangat Tinggi. Adapun pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti data berdistribusi Normal. Lalu, hasil dari Uji Linearitas data diketahui anova table pengaruh variabel X “Kompetensi Kepala Tata Usaha” sebesar $0,702 > 0,05$ Yang maknanya kedua variabel tersebut memiliki pengaruh linear. Pada uji korelasi penelitian ini menggunakan korelasi pearson ,bahwa hasil uji korelasi pearson variabel X “ kompetensi kepala tata usaha” dan variabel Y mengenai

Kualitas Pelayanan Administrasi memiliki nilai korelasi koefisien sebesar 0,57 yang artinya Tingkat hubungan variabel X “Kompetensi Kepala Tata Usaha” dan variabel Y “Kualitas Pelayanan Administrasi” adalah Kuat. Persamaan Penelitian ini yaitu pada variabel Y yang membahas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya pada variabel X.

