

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan memiliki peran dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan manusia, menjadikannya aspek penting dalam kehidupan. Pendidikan berperan dalam mempersiapkan peserta didik untuk menghadapi dinamika perkembangan zaman dengan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul. Salah satu tempatnya yaitu yayasan sebagai lembaga yang berfungsi sebagai wujud kepedulian sosial masyarakat. Seiring berjalannya waktu, yayasan tidak hanya berfokus pada bidang sosial, tetapi juga sekaligus dalam bidang pendidikan untuk mencerdaskan anak bangsa Indonesia (Handayani, 2018).

Pendidikan sebagai sarana dalam mengembangkan suatu kelompok, bukan hanya untuk kepentingan pribadi. Karena itu, pendidikan memiliki peranan dalam mendukung pembangunan negara untuk mencapai bangsa yang berkualitas. Proses mencapai pendidikan yang berkualitas diperlukan pelayanan administrasi sekolah yang memadai. Administrasi pada dasarnya merupakan kegiatan pengelolaan di sekolah yang bertujuan untuk memperlancar jalannya proses kegiatan sekolah dengan melibatkan pimpinan sekolah, pendidik, tenaga kependidikan, siswa, dan pihak pelaksana lainnya. Pelayanan administrasi meliputi antara lain pembayaran uang sekolah, penulisan surat, dan berbagai kegiatan lainnya (Trifosa, 2020). Lembaga pendidikan yang berkualitas yaitu sekolah yang menyediakan layanan pendidikan terbaik dengan memenuhi seluruh kebutuhan pelanggannya, sehingga pelanggan merasa puas ketika semua kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi. Sekolah yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dianggap memiliki tingkat kualitas yang tinggi.

Namun, realitas yang dihadapi setiap jenjang pendidikan di Indonesia yaitu masih rendahnya kualitas sekolah di lembaga pendidikan (Amrulloh & Ahmadi, 2022). Laporan "*The Promise of Education in Indonesia*" yang diterbitkan oleh Bank Dunia menunjukkan bahwa Indonesia telah mencapai

kemajuan signifikan dalam memperluas akses pendidikan, terutama bagi anak-anak yang kurang beruntung. Namun, tantangan terkait rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia masih menjadi permasalahan yang belum terselesaikan (Bank, 2020). Hal tersebut juga ditekankan oleh Kementerian Agama terkait pentingnya tata kelola administrasi dalam meningkatkan kualitas pendidikan madrasah (Wulandari, 2024). Berdasarkan temuan tersebut, pengelolaan administrasi sekolah masih belum terorganisir dengan baik karena keterbatasan kemampuan tenaga administrasi yang belum optimal dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal ini mengakibatkan permasalahan seperti kurangnya kedisiplinan, tanggung jawab, kecerdasan emosional, dan loyalitas di antara tenaga administrasi. Tugas tidak terkoordinasi yang dikerjakan secara tumpang tindih berimbas pada pelayanan yang kurang memadai kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan tenaga administrasi sangat diperlukan untuk mendukung kualitas dan kinerja yang sesuai dengan kriteria pelayanan dalam menghasilkan pelayanan administrasi yang berkualitas.

Tenaga administrasi sekolah perlu memiliki keterampilan dalam memberikan layanan administratif serta kemampuan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain (Rusdiana & Heryati, 2015). Mereka juga harus mampu menghadapi tantangan pekerjaan, bekerja sama dengan orang lain, dan memiliki keinginan untuk mengembangkan karakter serta perilaku tertentu. Oleh karena itu, staf administrasi diharuskan memiliki kemampuan untuk memenuhi standar kualifikasi dan menunjukkan kompetensi yang dapat mendukung keseimbangan kualitas pendidik di yayasan.

Berdasarkan laporan penelitian yang berjudul “Kompetensi Tata Usaha (TU) Madrasah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi” diketahui bahwa kompetensi sosial merupakan keterampilan yang paling sedikit dikembangkan karena guru dan staf administrasi kurang memberikan dukungan dan kurang bersikap terbuka satu sama lain (Nafisah, 2023). Selain itu, laporan penelitian lain tentang “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Administrasi” memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan kompetensi sosial tenaga administrasi berkontribusi sebesar

56,3% terhadap kualitas pelayanan administrasi. Staf administrasi memiliki keterampilan sosial yang kompeten karena mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan selalu bekerja sama untuk memudahkan pekerjaan mereka (Nurapriliani, 2024). Oleh karena itu, kompetensi sosial sebagai keterampilan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan administrasi.

Yayasan Nurul Iman Kota Bandung merupakan lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan administrasi secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem *online*, termasuk Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dan akses informasi madrasah melalui tautan <https://nurulimancibaduyutbdg.com/>. Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah siswa, orang tua, dan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengurus kebutuhan administrasi tanpa harus selalu datang ke lokasi. Berdasarkan studi pendahuluan, diketahui bahwa yayasan ini menaungi berbagai jenjang pendidikan mulai dari Raudhatul Atfal, Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsanawiyah, Madrasah Aliyah, hingga Pondok Pesantren. Pendirian setiap jenjang dilakukan secara bertahap sejak awal berdirinya yayasan, sehingga layanan administrasi berkembang mengikuti jumlah dan kebutuhan siswa. Saat ini, Yayasan Nurul Iman telah memiliki 2.400 siswa yang tersebar di seluruh jenjang pendidikan, menunjukkan kepercayaan pengguna layanan terhadap mutu pelayanan administrasi yang diberikan.

Berdasarkan hasil diskusi awal dengan beberapa tenaga administrasi sekolah masing-masing jenjang pendidikan di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung dengan jumlah siswa yang banyak, pegawai administrasi selalu memberikan layanan administrasi cukup baik kepada pengguna layanan. Pegawai administrasi sekolah selalu mengedepankan prinsip kerjasama tim dengan rekan kerja untuk memudahkan penyelesaian tugas yang diberikan dan selalu menerapkan sikap sosial sesama tenaga administrasi. Akan tetapi, tenaga administrasi merangkap tugas, sehingga setiap pegawai difokuskan dengan berbagai tugas yang dapat mempengaruhi pelayanannya sesuai dengan kondisi emosionalnya, seperti berdampak pada penyampaian informasi yang terlambat atau kurang optimal kepada pengguna layanan. Selain itu, pegawai administrasi

masih kurang sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan. Manajemen kompetensi sosial juga dirasakan langsung oleh siswa, diperoleh informasi masih terdapat tenaga administrasi yang kurang ramah kepada siswa, seperti ketika masuk ruang pelayanan tenaga administrasi terkadang tidak langsung menyambut siswa dan terkadang tidak senyum tergantung situasi dari pemberi layanan yang menyebabkan siswa kurang nyaman ketika berbicara dengan tenaga administrasi sekolah. Hal tersebut terjadi karena keterbatasan pengembangan diri tenaga administrasi dalam pemberian layanan administrasi karena pengembangan kompetensi tenaga administrasi hanya disesuaikan dengan tugas masing-masing, sehingga pengembangan diri tenaga administrasi belum dijadikan program khusus di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung.

Penelitian ini memiliki urgensi terkait pengelolaan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan administrasi, karena mutu layanan bergantung pada kemampuan lembaga untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan. Mengingat peran pokok administrasi sekolah dalam mendukung keberhasilan pendidikan, perhatian terhadap pengelolaan keterampilan tenaga administrasi sangat diperlukan karena kompetensi sosial sebagai pelayanan pertama kali yang akan menjadi aspek paling awal untuk kelancaran berkoordinasi. Hubungan sesama pegawai dan atasan serta kompetensi sosial yang tinggi akan berdampak pada kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi lembaga pendidikan untuk meningkatkan manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi agar dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas. Mengingat tenaga administrasi sekolah merupakan garda terdepan dalam pelayanan pendidikan, lembaga pendidikan perlu memperhatikannya dengan baik. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Manajemen Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Mutu Pelayanan Administrasi”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dirumuskan masalah untuk memperjelas masalah yang akan diteliti dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung?
2. Bagaimana mutu pelayanan administrasi di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap mutu pelayanan administrasi di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan mutu pelayanan administrasi di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap mutu pelayanan administrasi di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan secara teoritis dan praktis dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan tujuannya. Adapun beberapa manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan terutama terkait manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap mutu pelayanan administrasi di suatu lembaga pendidikan.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat secara praktis dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi lembaga terkait, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan mengenai pentingnya manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi.
- b. Bagi tenaga administrasi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemahaman dalam menciptakan kompetensi sosial yang baik untuk memberikan pelayanan yang optimal.
- c. Bagi penulis, penelitian ini dapat memperdalam pemahaman dan memperluas wawasan peneliti terkait manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah dan mutu pelayanan administrasi untuk dikemudian hari peneliti memasuki dunia kerja.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir disusun untuk memberikan pemahaman yang terstruktur mengenai variabel-variabel penelitian agar persepsi dan penafsirannya selaras. Manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah yaitu proses pengelolaan, pengembangan, dan peningkatan kemampuan tenaga administrasi dalam berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif dengan berbagai pihak di lingkungan sekolah (Rahmadani, 2015). Oleh karena itu, individu dengan kompetensi sosial cenderung tampil menarik, simpatik, bersedia membantu, kooperatif, menjadi teladan, serta memiliki kemampuan komunikasi dan kolaborasi yang baik. Proses pelayanan membutuhkan manajemen yang efektif dan sumber daya yang kompeten dalam pengelolaan administrasi sekolah, sehingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan dan memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan mereka.

Tenaga administrasi sekolah berperan sebagai ujung tombak dalam pelayanan pendidikan, bertugas mengelola administrasi serta layanan internal dan eksternal. Tanggung jawabnya meliputi kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi, menyediakan informasi yang mendukung pengambilan keputusan

oleh pimpinan, mengoordinasikan tindakan yang diperlukan, serta mendukung kemajuan dan perkembangan seluruh organisasi. Kompetensi tenaga administrasi sangat diperlukan dalam melakukan suatu pelayanan di sekolah agar pelayanan yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan dan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah, seorang tenaga administrasi memenuhi beberapa kriteria salah satunya kompetensi sosial agar dapat mengimbangi fungsi dan pelayanan administrasi serta dalam pemenuhan kualitas pelayanan yang baik di sekolah. Indikator yang mempengaruhi kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah menurut Permendiknas Nomor 24 (2008), di antaranya:

1. Bekerja sama dalam tim

Tenaga administrasi sekolah mau bekerja dalam kelompok, menghormati pendapat orang lain, dan mendorong semangat tim.

2. Memberikan layanan prima

Tenaga administrasi sekolah selalu memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan, mengikuti prosedur operasi standar, berempati dengan para wali murid dan SDM yang lain, berpenampilan menarik, memenuhi janji, sopan dan ramah, serta mudah dijangkau dan berkomunikasi.

3. Memiliki kesadaran berorganisasi

Tenaga administrasi sekolah memiliki kesadaran berorganisasi, salah satunya mengetahui struktur sekolah/organisasi madrasah, mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif, menghargai dan menerima perbedaan di antara anggota, bertanggung jawab untuk pencapaian tujuan dan mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi sekolah.

4. Berkomunikasi efektif

Tenaga administrasi sekolah harus menjadi pendengar yang baik, bisa memahami pesan orang lain dan dapat menyampaikan pesan dengan jelas, serta memahami bahasa verbal dan nonverbal.

5. Membangun hubungan kerja

Tenaga administrasi sekolah harus memupuk hubungan kerja yang baik, bisa menempatkan diri, dan memelihara hubungan internal dan eksternal.

Keberhasilan pendidikan dipengaruhi oleh kualitas layanan melalui interaksi siswa, guru, sesama staff, dan semua pihak pendukung yang terlibat. Pelayanan administrasi pendidikan sebagai proses operasional yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar para pemangku kepentingan melalui pelayanan. Sebagai sistem saling terhubung, pelayanan ini mendukung pengembangan dan pelatihan, sekaligus menjamin pengelolaan pembiayaan administrasi pendidikan dilakukan secara efektif dan terstruktur (Kahar, Badarwan, & Abbas, 2023). Ruang lingkup layanan administrasi pendidikan, mencakup:

- 1) Layanan administrasi kesiswaan
- 2) Layanan administrasi keuangan
- 3) Layanan administrasi kepegawaian
- 4) Layanan administrasi sarana dan prasarana,
- 5) Layanan administrasi peraturan dan kearsipan,
- 6) Layanan administrasi hubungan sekolah dan masyarakat.

Pelayanan administrasi yang bermutu dipengaruhi oleh kemampuan sosial tenaga administrasi. Mutu pelayanan diukur dengan tingkat keunggulan melalui kesesuaian antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang diterima. Dimensi mutu yaitu parameter kualitas suatu produk (Prapitasari & Jalilah, 2020). Dimensi mutu yang digunakan yaitu teori Servqual dapat disesuaikan untuk konteks lembaga pendidikan (Tjiptono, 2012). Adapun indikator yang mempengaruhi mutu pelayanan administrasi menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), diantaranya:

1. *Kehandalan / Reliability*

Keandalan adalah tentang sesuatu yang dapat diandalkan atau bisa disebut akurasi dan presisi dari teknik pengukuran. Keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan kinerja yang konsisten dan kemampuan untuk dapat dipercaya dan mengandung arti lembaga pendidikan yang mampu memberikan pelayanan secara tepat waktu dan tepat serta memuaskan

dalam memenuhi komitmennya kepada klien. Keandalan mencerminkan tanggung jawab pekerjaan, disiplin, dan ketepatan waktu.

2. Ketanggapan / *Responsiveness*

Daya yaitu kemampuan atau kesanggupan untuk berbuat sesuatu, sedangkan tanggap ialah peka perasaan kepada sesuatu dan segera mengetahui keadaan dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh, cekatan dalam menganalisa serta menyadari gejala yang ada. *Responsiveness* atau daya tanggap mengacu pada keinginan untuk membantu konsumen atau pengguna layanan dan memberikan layanan yang efektif dan tepat tanpa perlu menunggu.

3. Jaminan / *Assurance*

Jaminan adalah kemampuan untuk menanamkan kepercayaan pada konsumen, mencakup karakteristik penting seperti komunikasi, keamanan, dan keahlian.

4. Empati / *Empathy*

Empati adalah kondisi mental yang membuat seseorang merasa dirinya memiliki perasaan yang sama dengan orang lain. Perhatian individu yang tulus terhadap klien merupakan faktor yang dapat diukur dalam empati. Oleh karena itu, pegawai lembaga pendidikan diharapkan memiliki pemahaman yang baik tentang kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan dengan baik.

5. Bukti Fisik / *Tangibel*

Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan guru, staf, dan karyawan merupakan contoh bukti fisik, keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern. Lembaga pendidikan melayani konsumen secara nyata. Fasilitas fisik lembaga pendidikan menjadikan bukti kemampuan dari Lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan.

Keterkaitan kedua teori pada manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah sebagai faktor internal yang memengaruhi mutu pelayanan

administrasi. Tenaga administrasi yang mampu bekerja sama, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan baik akan lebih mudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima sesuai dimensi mutu pelayanan. Dengan demikian, penguatan kompetensi sosial diharapkan dapat berdampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan administrasi sekolah.

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan dengan bagan berikut:

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



(Sumber: Olah Data Oleh Peneliti, 2025)

Keterangan:

X : Manajemen Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah

Y : Mutu Pelayanan Administrasi

➡ : Pengaruh

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori-teori relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2014). Berdasarkan rumusan masalah

dan uraian kerangka berfikir di atas, hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H_a : Terdapat pengaruh signifikan antara manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap mutu pelayanan administrasi di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung.
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap mutu pelayanan administrasi di Yayasan Nurul Iman Kota Bandung.

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu disusun dan diperlukan sebagai rujukan dan pembandingan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelusuran, peneliti menemukan beberapa sumber baik dari jurnal maupun skripsi hasil penelitian sebelumnya, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian (I. Nuraini, 2023) dengan judul: “Pengaruh Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi Di Mts Negeri Gowa Balang-Balang”. Menggunakan data kuantitatif, Pengaruh Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi Di Mts Negeri Gowa Balang-Balang. Berdasarkan hasil uji korelasi determinasi diperoleh sebesar 0,473 atau 47%. Artinya manajemen kearsipan (x) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 47% terhadap mutu layanan administrasi (y) dan selebihnya sebesar 53% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan dengan penelitian ini yaitu variabel bebas tentang mutu layanan administrasi. Perbedaannya yaitu peneliti meneliti variabel bebas yaitu manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi.
2. Penelitian (Sari, Santoso, Sabandi, & Nelliawati, 2022) tentang “Pembinaan Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri Kecamatan IV Jurai Painan,” diketahui bahwa pembinaan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah menunjukkan hasil sebagai berikut: 1) kemampuan bekerja sama dalam tim berada pada kategori baik

dengan skor rata-rata 4,18; 2) pelayanan prima berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,17; 3) kesadaran berorganisasi berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,25; 4) komunikasi efektif berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,29; dan 5) kemampuan membangun hubungan kerja berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,30. Secara keseluruhan, pembinaan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kecamatan IV Jurai Painan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,24. Persamaan yaitu sama-sama meneliti kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah. Perbedaannya penelitian ini memperluas dengan variabel lain.

3. Penelitian oleh (Adha, 2020) berjudul “Pengaruh Kompetensi Sosial Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi,” ditemukan bahwa kompetensi sosial pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar berada pada kategori sangat tinggi, dengan persentase sebesar 75% dalam interval 58-72. Sementara itu, pelayanan administrasi di dinas tersebut termasuk dalam kategori tinggi, dengan persentase sebesar 70% dalam interval 55-63. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kompetensi sosial pegawai terhadap pelayanan administrasi, yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dimana $t_{hitung} = 1,91275$ dan $t_{tabel} = 1,68195$. Persamannya yaitu sama-sama meneliti kompetensi pegawai dan pelayanan administrasi. Perbedaannya penelitian ini menambah variabel bebas dan lokasi penelitian berbeda.
4. Penelitian oleh Nuraprilia (2024) UIN Sunan Gunung Djati Bandung tentang pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi. Kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung, dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kerja yang diajukan diterima, sedangkan hipotesis nol ditolak. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai sebesar 0,563, yang berarti

kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah berkontribusi sebesar 56,3% terhadap pelayanan administrasi, sementara 43,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan dengan penelitian ini sama-sama meneliti kompetensi sosial tenaga administrasi dan pelayanan administrasi. Perbedaannya yaitu penambahan variabel bebas lingkungan kerja dan lokasi penelitian.

5. Penelitian oleh (Sinaga, 2024) UIN Sunan Gunung Djati Bandung tentang “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar”. SMA Datuk Batu Hampar telah melaksanakan tugas administrasi dengan cukup baik, meskipun masih ada sejumlah pekerjaan yang belum berjalan optimal karena keterbatasan jumlah tenaga administrasi. Meski begitu, beberapa staf berusaha saling mendukung untuk menutupi kekurangan tersebut, walaupun hasilnya belum sepenuhnya maksimal. Kesamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap mutu layanan administrasi, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode dan variabel bebas yang digunakan, di mana penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, bukan kualitatif.
6. Penelitian oleh (Sitanggang, 2021) Universitas Islam Riau dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas Xi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu”. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan administrasi dilihat dari 5 indikator yaitu, kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible) sedangkan kepuasan peserta didik dilihat dari 3 indikator yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan, pencapaian pada dimensi kehandalan sebesar 75,42%, pencapaian pada dimensi daya tanggap sebesar 75,77%, pencapaian pada dimensi jaminan sebesar 74,57%, pencapaian pada dimensi empati sebesar 76,61%, dan pencapaian pada dimensi bukti fisik sebesar 72,60%. Dengan kata lain,

hasil keseluruhan pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI secara umum berada pada kategori puas sebesar 74,99%. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti mutu pelayanan administrasi hanya saja pada variabel bebas. Perbedaannya penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan variabel terikat dan lokasi penelitian berbeda.

7. Penelitian (Hasbi, 2018) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang," ditemukan bahwa variabel-variabel seperti kehandalan (X1), jaminan (X2), berwujud (X3), empati (X4), dan ketanggapan (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 4,283 dan signifikansi $0,002 < 0,05$. Dari kelima variabel tersebut, yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik adalah variabel empati (X4), yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, dengan nilai t hitung = 0,410 dan tingkat signifikansi 0,00. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 (5%), dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik secara parsial. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan Administrasi. Perbedaannya yaitu peneliti berfokus pada pengaruh lingkungan kerja dan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah. Selain itu, perbedaan pada objek penelitian.
8. Penelitian (Annur et al., 2021) yang berjudul "Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar" menunjukkan bahwa peran tenaga administrasi sekolah sangat aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Namun, masih banyak hal yang perlu dipelajari, sehingga perkembangan dalam layanan administrasi berlangsung secara bertahap. Kesamaan dari penelitian ini dengan penelitian lainnya adalah sama-sama membahas tentang tenaga administrasi sekolah dan pelayanan

administrasi. Perbedaannya pada fokus penelitian, metode penelitian, dan lokasi penelitian.

9. Penelitian (Saputro & Mulajaya, 2022) berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi pada Bagian Tenaga Administrasi Sekolah di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah” mengungkapkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di bagian tenaga administrasi sekolah masih kurang optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang tenaga administrasi sekolah dan layanan. Perbedaannya pada fokus penelitian dua variabel bebas, metode penelitian, dan lokasi penelitian.
10. Penelitian (Rahayu, Mania, & Sola, 2022) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sosial dan Kompetensi Profesional Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi” mengungkapkan bahwa kompetensi sosial pegawai memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,6%; kompetensi profesional pegawai juga berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 21,4%; dan secara bersama-sama, kompetensi sosial dan profesional pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,7%. Dengan demikian, setiap pegawai perlu terus meningkatkan kompetensi sosial dan profesional mereka agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kompetensi sosial. Perbedaannya yaitu variabel X1 dan tempat penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Perbedaan tersebut mencakup fokus penelitian antara variabel, metode penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, serta jumlah populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menambah fokus penelitian yaitu pengaruh manajemen kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap mutu pelayanan administrasi.