

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Mutu layanan yang tinggi menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Namun, sering kali perhatian terhadap peran tenaga administrasi dalam mendukung mutu layanan pendidikan cenderung kurang optimal. Masalah yang muncul adalah bahwa kinerja tenaga administrasi yang seharusnya menjadi pendukung utama kelancaran operasional pendidikan, masih belum sepenuhnya maksimal. Hal ini terlihat dari hasil penelitian Dea Firda (2023) dengan judul “Hubungan Antara Kompetensi dan Produktivitas Kerja Tenaga Administrasi Sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung Barat” menunjukkan bahwa masih terdapat tenaga administrasi yang kurang kompeten dalam melaksanakan tugasnya, seperti dalam mengoperasikan fasilitas pendukung pekerjaan. Hal ini berdampak pada produktivitas kerja yang belum optimal. Penelitian ini menyoroti pentingnya kompetensi tenaga administrasi dalam meningkatkan produktivitas kerja, yang pada gilirannya mempengaruhi mutu layanan pendidikan.

Selain itu, laporan dari Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat yang menekankan perlunya peningkatan pengelolaan pendidikan di wilayah tersebut. Salah satu perhatian utama adalah kurangnya tenaga laboran dan pustakawan, serta minimnya kepala sekolah yang mempunyai sertifikat kompetensi. Kekurangan ini dapat mempengaruhi mutu layanan pendidikan secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Reyhan Nanda Alfarizi (2024) tentang Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Layanan Pendidikan di Madrasah: Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung yang menunjukkan bahwa kinerja tenaga administrasi di lembaga pendidikan islam hanya berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata

3,33. Kondisi ini memunculkan pertanyaan mendasar, apakah kinerja tenaga administrasi yang sedang tersebut dapat sejalan dengan mutu layanan pendidikan yang dinilai tinggi, dengan nilai rata-rata 3,40.

Sejalan dengan Penelitian Mita Alfauziah (2024) menunjukkan hasil analisis statistik bahwa: 1) Kinerja Tenaga Kependidikan Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung dikategorikan “Sedang” dengan nilai rata-rata 3,54. 2) Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung memperoleh hasil analisis statistik nilai rata-rata sebesar 3,65 yang dikualifikasi “Tinggi”. 3) Hasil analisis menggunakan uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kinerja tenaga kependidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan.

Secara teoretis, kinerja tenaga administrasi yang optimal seharusnya dapat mendorong mutu layanan madrasah yang tinggi. Teori “Kinerja Tenaga Administrasi” menurut John Bernardin & Joyce E. A. Russel (1993) menyatakan bahwa kinerja tenaga administrasi yang baik akan mendukung kelancaran operasional lembaga pendidikan serta peningkatan mutu layanan. Sementara itu, teori “Mutu Layanan” Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) melalui model “SERVQUAL” menegaskan bahwa mutu layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, berwujud, kepastian dan empati.

Namun, dalam praktiknya, terjadi kesenjangan antara teori dan fakta di lapangan. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun mutu layanan madrasah dinilai tinggi, kinerja tenaga administrasi yang belum optimal tersebut benar-benar mampu menunjang mutu layanan madrasah yang tinggi. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa masih terdapat ruang kosong yang perlu diteliti secara lebih mendalam, khususnya pada tingkat Madrasah Tsanawiyah Negeri yang belum banyak menjadi fokus dalam kajian sejenis.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peran tenaga administrasi sebagai elemen pendukung utama dalam sistem pendidikan madrasah. Di tengah tuntutan peningkatan mutu layanan pendidikan, peran tenaga

administrasi tidak boleh diabaikan. Selama ini, perhatian terhadap peningkatan kinerja administrasi sering kali tertinggal dibandingkan dengan pengembangan tenaga pendidik. Padahal, kelancaran proses administratif sangat menentukan efisiensi manajemen madrasah. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting sebagai dasar evaluasi terhadap kinerja tenaga administrasi dalam rangka menunjang peningkatan mutu layanan pendidikan, khususnya di lingkungan Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung Barat.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus kajiannya yang secara spesifik meneliti hubungan langsung antara kinerja tenaga administrasi dan mutu layanan pendidikan pada jenjang Madrasah Tsanawiyah Negeri di lingkup geografis Kabupaten Bandung Barat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menyoroti aspek kompetensi atau kepuasan kerja secara umum, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan yang lebih terarah dan terukur. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang lebih spesifik dan aktual terhadap kajian manajemen pendidikan Islam, terutama dalam mengidentifikasi pengaruh kinerja administrasi terhadap mutu layanan madrasah secara menyeluruh.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil rumusan masalah:

1. Bagaimana Kinerja Tenaga Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimana Mutu Layanan Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana Hubungan Kinerja Tenaga Administrasi dengan Mutu Layanan Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung Barat?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk Mengetahui Kinerja Tenaga Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung Barat.
2. Untuk Mengetahui Mutu Layanan Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung Barat.
3. Untuk Menganalisis Hubungan Kinerja Tenaga Administrasi dengan Mutu Layanan Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung Barat.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis dan juga praktis, adapun kedua manfaat adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Manfaat penelitian diharapkan dapat menjadi sumbangan informasi untuk pengembangan ilmu manajemen pendidikan Islam yang khususnya dalam konsep atau teori yang berhubungan dengan kinerja tenaga administrasi dengan mutu layanan madrasah sehingga dapat tercapainya tujuan pendidikan, juga sebagai referensi atau bahan pendamping bagi para peneliti yang ingin meneliti mengenai topik-topik yang relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Tenaga Administrasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan informasi serta masukan bagi tenaga administrasi dalam mengelola lembaga pendidikan Islam.

b. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi, motivasi atau masukan bagi tenaga administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten Bandung Barat untuk lebih

semangat meningkatkan profesionalitas dan kedisiplinannya agar mutu layanan pendidikan semakin meningkat.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran, sumber referensi sekaligus menambah wawasan pemahaman dalam meningkatkan keterampilan penulis, serta dimaksudkan kepada peneliti sebagai bekal calon tenaga administrasi yang profesional di masa yang akan datang.

E. Kerangka Berpikir

1. Kinerja Tenaga Administrasi

Nanang Fattah mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian kinerja yaitu merupakan ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan serta motivasi dalam menghasilkan sesuatu (Fattah, 2004). Sedangkan menurut Moeheriono kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam satu organisasi, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugasnya masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Moeheriono, 2012).

Definisi kinerja menurut Payaman I. Simanjuntak yang dikutip oleh Muhammad Najib merumuskan kinerja adalah pencapaian tujuan organisasi dalam tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas-tugas tertentu. Hal ini disebabkan karena setiap individu atau kelompok akan mempunyai tujuan yang ingin dicapai dengan cara menetapkan target atau sasaran yang harus terwujud dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketercapaian target yaitu keberhasilan individu dalam beban pekerjaannya tersebut disebut sebagai kinerja (Najib, 2019).

Pasolong (2010) berpendapat bahwasanya pengukuran kinerja pegawai sangat penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik.

Dengan mengetahui kelebihan dan kekurangan, tantangan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka akan terbuka jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini. Indikator kinerja adalah ukuran kualitatif atau kuantitatif yang mencakup tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang sudah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*input*), keluaran (*output*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*).

Pengertian administrasi yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian suatu usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkannya (Nawawi, 2013). Administrasi juga adalah proses-proses teratur dalam menjalankan setiap program untuk mencapai tujuan bersama (Jejen, 2015). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Tenaga Administrasi Sekolah mencakup:

1. Kepala tenaga administrasi sekolah.
2. Pelaksana urusan administrasi sekolah/ madrasah, mencakup pelaksana urusan administrasi kepegawaian, pelaksana urusan administrasi keuangan, pelaksana urusan administrasi humas, pelaksana urusan administrasi persuratan dan kearsipan, pelaksana urusan administrasi kesiswaan dan pelaksana urusan administrasi kurikulum.
3. Petugas layanan khusus, mencakup penjaga sekolah, tukang kebun, pengemudi dan pesuruh.

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika pegawai tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan suatu organisasi. Oleh karena itu, seorang pegawai harus memahami

indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. Kelancaran kegiatan pendidikan menjadi tanggung jawab staf administrasi sekolah. Kompetensi tenaga administrasi akan nampak pada situasi kondisi kerja sehari-hari dan keberhasilan kepala madrasah salah satunya ditentukan melalui adanya pengelolaan tenaga kependidikan (Aristianingsih, Irawan, & Sulhan, 2022)

John Bernardin & Joyce E. A. Russel (1993) & Robbins S. P., (2016) mengemukakan bahwa ada enam karakteristik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja pegawai secara individu yaitu:

1. Kualitas Kerja

Adalah seberapa cepat, tepatnya dan baik buruknya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai kemampuan dan keterampilan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

2. Kuantitas Kerja

Adalah jumlah yang dihasilkan dari kerja yang dibebankan atau diberikan kepada pegawai.

3. Ketepatan Waktu

Adalah tingkat ketepatan aktivitas yang diberikan dengan waktu yang dinyatakan sesuai koordinasi yang diberikan sebelumnya dengan memaksimalkan sumber daya yang ada.

4. Efektivitas

Adalah cara memaksimalkan sumber daya yang ada dengan tujuan memaksimalkan efektivitas program dapat dilaksanakan dengan tepat.

5. Kemandirian

Adalah seorang pegawai melakukan pekerjaan menjalankan fungsinya sendiri tanpa adanya bantuan, pengawasan, bimbingan dari orang lain.

6. Komitmen

Adalah suatu sifat kumulatif yang dilakukan individu dalam proses perkembangannya untuk menghadapi berbagai situasi dalam lingkungan agar individu tersebut dapat mengambil tindakan yang tepat dalam setiap keputusannya.

2. Mutu Layanan Madrasah

Definisi mutu menurut Kementerian Pendidikan Nasional, adalah mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan. *Input* pendidikan merupakan sesuatu yang harus tersedia agar berlangsungnya suatu proses. Lalu proses pendidikan merupakan hasil dari kinerja sekolah, yaitu prestasi yang dihasilkan dari proses dan perilaku sekolah. Mutu merupakan kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.

Dalam konteks desentralisasi pendidikan, mutu pendidikan bisa digambarkan kemampuan mengelola sumber daya pendidikan, seperti pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan sumber belajar, dan pengelolaan sumber daya sarana dan dana, secara merata untuk setiap lembaga pendidikan sesuai dengan kebutuhan sekolah masing-masing. Bentuk layanan yang diberikan dalam dunia pendidikan dapat berupa jasa ialah sesuatu yang tak berwujud namun bisa disarankan manfaatnya ketika menggunakan jasa tersebut.

Layanan atau pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Martin dalam buku Atmadjati yang berjudul layanan prima dalam praktik saat ini, menjelaskan bahwa. “Kualitas layanan merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai produser. Dalam hal ini penyediaan jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan

pelanggan, sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik”. Sedang menurut Kotler, “Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa” (Atmadtaji, 2018).

Di dalam kegiatan layanan (*service*) terdapat dua posisi yang berbeda yaitu yang memberikan layanan dan yang diberi layanan. Terdapat hubungan timbal balik antara dua posisi tersebut yang pada saatnya akan berpengaruh terhadap hasil, dalam hal ini hasil pendidikan. Diasumsikan apabila layanan diselenggarakan secara berkualitas maka bisa diharapkan hasilnya akan berkualitas. Kualitas pelayanan sendiri merupakan penilaian penerima layanan terhadap tingkat kebaikan atau keburukan layanan tersebut, serta tingkat penerimaannya. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia (Ibrahim et al., 2022).

Peningkatan mutu layanan madrasah menjadi aspek penting dalam menjamin kualitas pendidikan dan kepuasan pengguna layanan, baik internal maupun eksternal. Dalam konteks ini, mutu layanan tidak hanya dilihat dari pemenuhan standar, tetapi juga inovasi yang dilakukan sekolah dalam memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat. (Burhanudin et al., 2020).

Mutu layanan pendidikan yaitu jaminan proses atau layanan penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang sesuai dengan standar yang telah diterapkan dan mampu memenuhi harapan para peserta didik, dan masyarakat (kepuasan pelanggan) (Hakim, 2022:43). Adapun dilihat dari segi korelasi mutu dengan pendidikan, maka mutu bisa didefinisikan sebagaimana yang dikemukakan oleh Dzaujak Ahmad dalam jurnal karya Hermanto bahwa mutu pendidikan merupakan kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berhubungan dengan sekolah

sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/ standar yang berlaku (Hermanto Nst, 2019).

Model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dibuat oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah metode pengukuran kualitas layanan pendidikan yang populer. Landasan model ini merupakan perbandingan antara rencana kegiatan dan kinerja. Metodologi ini menghasilkan lima indikator mutu layanan pendidikan, antara lain (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) :

1. *Tangibles* (Berwujud)

Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. Berwujud ialah sesuatu itu bisa dilihat bentuknya secara nyata. Secara lebih spesifik yang dikatakan berwujud dalam layanan akademik.

2. *Reliability* (Keandalan)

Merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan terpercaya akan akurat.

3. *Resvonsiveness* (Daya Tangkap)

Merupakan kesediaan untuk membantu siswa serta memberikan layanan yang cepat.

4. *Assurance* (Kepastian)

Merupakan kemampuan personil sekolah untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Indikator kepastian mencakup layanan yang diberikan oleh kepada sekolah kepada orang tua siswa sesuai dengan informasi yang telah diterima.

5. *Empathy* (Empati)

Merupakan kesediaan personil sekolah untuk peduli dan memberikan perhatian secara individual kepada siswa. Dalam hal ini, ada beberapa kemampuan yang harus dimiliki seseorang diantaranya yaitu kemampuan membaca emosi orang lain.

Kinerja tenaga administrasi yang optimal mencerminkan pelaksanaan tugas yang tepat waktu, efisien, dan profesional. Dalam

lembaga pendidikan seperti madrasah, kinerja ini berperan penting dalam mendukung kelancaran proses layanan pendidikan, mulai dari pengelolaan data, surat-menyurat, hingga dukungan terhadap kegiatan pembelajaran dan administrasi sekolah secara keseluruhan.

Hubungan antara kinerja tenaga administrasi dan mutu layanan madrasah dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Teori ini menyatakan bahwa mutu layanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa. Dalam konteks madrasah, tenaga administrasi sebagai pelaksana layanan sangat menentukan terpenuhinya mutu layanan secara menyeluruh, karena merekalah yang mendukung proses pendidikan dari sisi non-pembelajaran.

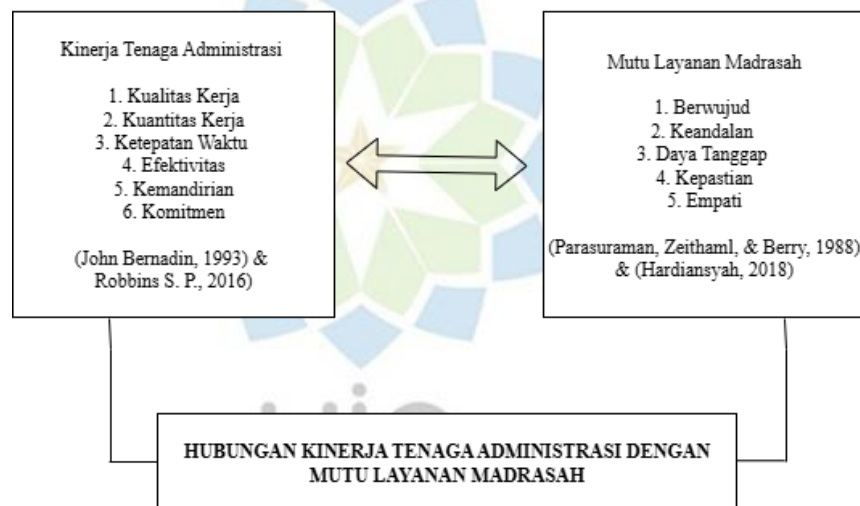
Selain itu, menurut Grönroos (1984), kualitas mutu layanan dalam organisasi, sangat tergantung pada kinerja pegawai yang menjalankan layanan tersebut. Jika tenaga administrasi menunjukkan kompetensi, tanggung jawab, dan respons yang baik, maka mutu layanan pendidikan pun akan meningkat.

Pandangan lain juga dikemukakan oleh Sukmana (2020) yang menyebutkan bahwa peningkatan mutu pendidikan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu: tersedianya sumber daya pendidikan (seperti tenaga kependidikan, biaya, dan sarana belajar), mutu proses pembelajaran, dan mutu keluaran. Dalam konteks layanan administrasi pendidikan, tenaga administrasi termasuk dalam komponen tenaga kependidikan yang turut menentukan mutu layanan. Kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada siswa sebagai pengguna layanan administrasi akan mencerminkan mutu layanan madrasah secara keseluruhan.

Temuan dari penelitian Dalimunthe (2022) juga menguatkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran strategis dalam menentukan mutu layanan di madrasah. Pelayanan administrasi yang dilakukan dengan

ketelitian, ketepatan waktu, dan penguasaan teknologi terbukti memberikan dampak langsung terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan. Dalam praktiknya, tenaga administrasi yang cermat dalam pencatatan data, menyusun agenda, serta merespons kebutuhan siswa dan guru secara cepat, mampu membangun persepsi layanan yang berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja administrasi yang profesional dan terstandar merupakan fondasi penting dalam upaya mewujudkan mutu layanan pendidikan yang optimal.

Berdasarkan uraian di atas, skema dari kerangka berpikir alam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Keterangan:



: Hubungan timbal balik antara variabel x dan y.



: Keterkaitan konsep antar komponen di dalam satu variabel.

Gambar di atas menjelaskan bahwa kinerja tenaga administrasi yang terdiri dari dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen (John Bernardin, 1993; Robbins, 2016) memiliki hubungan erat dengan mutu layanan madrasah

yang mencakup dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; Hardiansyah, 2018). Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin optimal kinerja tenaga administrasi, maka mutu layanan madrasah yang diberikan kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat akan semakin meningkat.

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, perumusan hipotesis yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

a. Hipotesis Alternatif (Ha)

Ha: Terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja tenaga administrasi dengan mutu madrasah.

b. Hipotesis Nol (Ho)

Ho: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja tenaga administrasi dengan mutu madrasah.

G. Hasil Penelitian Terdahulu


Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Tabel 1. 1 Penelitian terdahulu

No	Nama, Tahun, Jenis	Judul	Hasil
1	Suhendra, M, R.(2004). Skripsi	Manajemen Tenaga Kependidikan Dengan Mutu Layanan Administrasi (penelitian di madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Manajemen tenaga kependidikan di madrasah aliyah negeri se-Kabupaten sumedang dikategorikan “sedang”

			yaitu sebesar 3,21 Mutu layanan administrasi di madrasah aliyah negeri se-Kabupaten sumedang dikategorikan “sedang” yaitu sebesar 3,24
2	Oktapi. M. (2023) Skripsi	Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga administrasi (TAS) di Sekolah Menengah Dirgantara Riau. Mutu Layanan berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah sebesar 34,%. Sedangkan sisanya 65,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
3	Sopia, T. A. (2019). Skripsi	Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Mts Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung	Hasil penelitian terhadap hubungan yang signifikan antara Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu


			<p>Layanan Administrasi di MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung dengan uji Hipotesis besar 0,755 sedangkan Koefisien Determinasi sebesar 56,92% Korelasi kekuatan hubungan menunjukkan bahwa dari kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat. Semakin baik mutu layanan administrasi maka semakin baik juga kinerja pegawai tata usahanya.</p>
4	Waslia, W. (2023). Skripsi	<p>Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha Terhadap mutu Layanan Administrasi Guru</p>	<p>Hasil penelitian bahwa: 1) Hasil perhitungan responden terhadap kinerja staf tata usaha di SMAN 2 Baru dengan angka 85% adalah tergolong tingkat kategori sangat kuat. 2) Hasil perhitungan responden terhadap mutu layanan administrasi di SMAN 2 Baru dengan angka</p>

		 <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG</p>	<p>86% adalah tergolong Tingkat kategori sangat kuat. 3) Pada pengujian koefisien regresi melalui uji t dengan perolehan nilai t hitung=8,331 dan nilai t tabel= 2,007 pada taraf signifikan 5%. Perolehan nilai tersebut adalah t hitung = 8,331 > dari t tabel =2,007 dengan coefficients korelasi nilai r diperoleh $0,000 < 0,05$ maka dikatakan bahwa, terdapat pengaruh kinerja staf tata usaha terhadap mutu layanan administrasi guru di SMAN 2 Barru dengan tingkat hubungan yang kuat.</p>
5	Fatmah, Y. S. (20230). Skripsi	Kinerja Pegawai Tata Usaha Hubungannya Dengan Mutu Layanan Administrasi sekolah (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang)	Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Kinerja Pegawai Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang memperoleh nilai rata-rata 3,5 yang termasuk


			<p>pada kategori “Tinggi”.</p> <p>2) Mutu Layanan Administrasi Sekolah Aliyah Negeri se-kabupaten Sumedang memperoleh nilai rata-rata 3,5 yang termasuk kategori “Tinggi”.</p> <p>3) Ada hubungan antara variabel X dan variabel Y dengan nilai signifikan 0,000. Karena $0,000 < 0,05$ ini artinya terdapat korelasi atau hubungan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi sekolah.</p>
6	Andini, K. B. (2021). Skripsi	<p>“Hubungan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) Dengan Mutu Layanan Pendidikan” Penelitian di Madrasah Aliyah se-Kabupaten Cikarang</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) mempunyai korelasi dengan nilai signifikansi 0,000 Karena $0,000 < 0,05$ ini artinya terdapat korelasi atau hubungan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu</p>

			layanan administrasi sekolah.
7	Putri, N., Yulia, F., & Zuliana, E, (2024). Skripsi	Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Peran Tenaga Administrasi (TU) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di MTs Al Hidayah Patumbak dilakukan dengan proses yang sistematis, melalui manajemen perencanaan, pelaksanaan dan 8 pengolahan. (2) Mutu pelayanan administrasi sebagai mana dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menjelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan. Dan</p>

			<p>petugas layanan khusus.</p> <p>Pelaksana urusan: administrasi kepegawaian, administrasi humas, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum.</p>
8	<p>Ahmad, N. F. (2024). Skripsi</p>	<p>Hubungan pendidikan dan pelatihan dengan prestasi kerja tenaga administrasi sekolah: Penelitian di SMP Negeri se- Kecamatan Cikarang Selatan</p>	<p>Hasil penelitian bahwa korelasi variabel X dan variabel Y diperoleh angka koefisien sebesar 0,589, termasuk dalam kategori 0,40-0,59 artinya terdapat hubungan cukup/sedang. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y. Hasil perhitungan uji korelasi bahwa signifikan Pendidikan dan pelatih dengan prestasi kerja tenaga administrasi sekolah $0,000 < 0,05$. Hasil perhitungan uji korelasi bernilai positif</p>

			<p>yang berarti jika Pendidikan dan pelatihan dilakukan tepat sasaran dan memberikan manfaat maka prestasi kerja tenaga administrasi sekolah akan meningkat.</p> <p>Berdasarkan uji koefisien determinasi (RSquare) diperoleh hasil sebesar 0,307, yang berarti bahwa prestasi kerja tenaga administrasi sekolah sebesar 30,7%.</p>
9	Alfauziah, M. (2024)	<p>Pengaruh Kinerja tenaga Pendidikan terhadap mutu layanan pendidikan: Penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung</p>	<p>1.663. Berdasarkan uji koefisien determinasi yang telah disesuaikan (Adjusted R Square) sebesar 0,361 atau 36,1% menunjukkan bahwa variabel kinerja tenaga kependidikan supervisi, dukungan dana, dan gaya kepemimpinan.</p> <p>Sehingga dapat disimpulkan hipotesis alternatif (Ha) diterima</p>

			dan hipotenusa nol (H_0) ditolak.
10	Hariyani, N. (2016)	Pengaruh Kinerja Komite Sekolah sebagai pemberi pertimbangan, pendukung, pengontrol, dan mediator terhadap mutu layanan Pendidikan di SMAN Negeri Se-Kota Pasukan	Hasil analisis data ,membuktikan bahwa (1) kinerja komite sebagai pemberi pertimbangan tergolong sangat baik (61,07%) , kinerja komite sebagai pendukung tergolong sangat baik (72,4%),kinerja komite sebagai pengontrol tergolong sangat baik (78,5%), kinerja komite sebagai mediator tergolong sangat baik (63,08%), dan mutu layanan pendidikan tergolong baik (53,6%),(2) ada pengaruh kinerja komite sebagai pemberi pertimbangan terhadap mutu layanan pendidikan yang dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi sebesar 0,019, (3) ada pengaruh kinerja komite sebagai pendukung terhadap

			<p>mutu layanan pendidikan yang dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi sebesar 0,017, (4) ada pengaruh kinerja komite sebagai pengontrol terhadap mutu layanan pendidikan dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi sebesar 0,012w, (5) ada pengaruh kinerja komite sebagai mediator terhadap mutu layanan pendidikan yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 00,012, (6) ada pengaruh secara simultan kinerja komite sebagai pemberi pertimbangan, pendukung, pengontrol, dan mediator terhadap mutu layanan pendidikan dengan hasil nilai signifikansi sebesar 0,002.</p>
--	--	---	--

Dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah peneliti uraikan di atas, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas kinerja tenaga administrasi dan mutu layanan serta sebagian menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada waktu, objek, metode, lokasi penelitian, dan sebagian penelitian sebelumnya berbentuk jurnal ilmiah.

