

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan memiliki peran fundamental dalam membentuk kualitas pribadi manusia, baik dari aspek intelektual maupun moral. Pendidikan dipandang sebagai sarana untuk mewujudkan cita-cita dan harapan individu melalui pengembangan kecerdasan, keterampilan, sikap santun, serta kemampuan berinteraksi sosial (somawijaya nd et al., 2021) . Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan suatu masyarakat yang berkualitas. Di tengah dinamika perkembangan zaman, tantangan yang dihadapi dunia pendidikan semakin kompleks. Dalam menjawab tantangan tersebut, peran tenaga kependidikan menjadi krusial dalam memastikan kualitas pendidikan yang terjamin (Badrudin Muhamad B & Nugraha MS, 2024).

Dalam Al-Quran pendidikan dapat dipandang sebagai salah satu cara untuk memperoleh pengajaran. Hal tersebut sebagaimana yang terdapat dalam firmal Allah SWT. dalam surat An-Nahl ayat 125 yang berbunyi:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya :”Serulah (manusia) ke jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik serta debatlah mereka dengan cara yang lebih baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang paling tahu siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dia (pula) yang paling tahu siapa yang mendapat petunjuk.”(Q.S An-nahl: 125) (Quran Kemenag).

Menurut Ibnu Katsir, dalam menafsirkan Q.S. An-Nahl ayat 125, Allah Swt. memerintahkan agar mengajak manusia ke jalan-Nya dengan hikmah, yaitu ilmu dan kebijaksanaan, mau'izhah hasanah (nasihat yang baik), serta berdialog dengan cara yang santun dan penuh kelembutan. Ayat ini menunjukkan bahwa proses pendidikan harus dilaksanakan melalui metode yang bijaksana, komunikatif, dan berorientasi pada pembentukan akhlak. Dalam konteks pendidikan, ayat tersebut

menjadi landasan bahwa proses pembelajaran tidak hanya bertujuan mentransfer pengetahuan, tetapi juga membimbing peserta didik dengan pendekatan yang baik agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif (Ibnu Katsir, *Tafsir Al-Qur'an Al-'Azhim*, tafsir Q.S. An-Nahl [16]:125).

Tenaga kependidikan merupakan sumber daya manusia yang secara khusus berperan dalam pelaksanaan tugas administratif di sekolah. Keberadaan tenaga kependidikan yang kompeten menjadi krusial karena secara profesional mereka harus mampu menjalankan tugas pelayanan, manajemen data, dan komunikasi antar bagian dalam organisasi sekolah. Kompetensi tenaga kependidikan mencakup keterampilan kepribadian, sosial, dan profesional yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja, sehingga dapat menjalankan fungsi administratif secara efektif (Sururi et al., 2023).

Pengelolaan administrasi kesiswaan merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan layanan pendidikan karena data siswa menjadi dasar bagi berbagai keputusan akademik, administrasi, akreditasi, dan pelaporan ke dinas serta sistem seperti Dapodik/EMIS. Namun pada banyak sekolah, proses pendataan masih dilakukan secara manual atau hybrid sehingga rentan terjadi ketidakkonsistenan dan kesalahan input yang mengganggu validitas data. Staf administrasi dan tenaga pendukung akademik berfungsi memastikan kelancaran seluruh aktivitas administratif, meskipun tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan pembelajaran. Tenaga administrasi, seperti Tata Usaha, berperan sebagai unsur operasional yang mengoordinasikan berbagai kegiatan agar berjalan secara efisien dan terarah, sehingga membentuk fondasi administratif yang kokoh bagi penyelenggaraan pendidikan (Ramdani Darap et al., 2025).

Menurut Haryati (2025), penyelenggaraan administrasi pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) idealnya didukung oleh tenaga kependidikan yang melaksanakan berbagai fungsi administrasi, meliputi kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, kesiswaan, persuratan dan kearsipan, pustakawan, serta laboran. Berdasarkan hasil wawancara, SMP Muslimin 3 Bandung hanya memiliki 3 orang

tenaga kependidikan, sehingga masih terdapat kekurangan sekitar 5 personel/fungsi tenaga kependidikan. Sementara itu, SMP Muslimin 5 Bandung memiliki 3 orang tenaga kependidikan, sehingga masih terdapat kekurangan sekitar 5 personel/fungsi tenaga kependidikan. Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian tenaga kependidikan harus merangkap beberapa tugas administrasi, sehingga berpotensi memengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan administrasi sekolah.

Berdasarkan dokumen administrasi sekolah tahun ajaran 2024-2025 serta hasil pengamatan pada sistem pelayanan administrasi di SMP Muslimin 3 Bandung dan SMP Muslimin 5 Bandung, Proses administrasi peserta didik dimulai dengan pencatatan pada buku pendaftaran Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB), yang kemudian menjadi dasar penyusunan buku klapper dan buku induk siswa. Seluruh data peserta didik, mulai dari identitas pribadi, riwayat pembayaran SPP, hingga pencatatan nilai sejak peserta didik diterima sampai lulus, masih didokumentasikan secara manual dalam buku administrasi sekolah. Belum optimalnya pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital menyebabkan proses penyimpanan, pembaruan, dan penelusuran kembali dokumen memerlukan waktu yang relatif lebih lama, terutama ketika dibutuhkan dalam jumlah besar atau pada periode pelayanan administrasi yang padat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha SMP Muslimin 5 Bandung pada tanggal 10 November 2025 serta Kepala Tata Usaha SMP Muslimin 3 Bandung pada tanggal 06 Juli 2026, diperoleh informasi bahwa proses administrasi sekolah pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada proses pengelolaan dan pengarsipan dokumen yang sebagian besar masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan proses pencarian kembali dokumen memerlukan waktu yang lebih lama, terutama ketika jumlah arsip meningkat pada periode tertentu seperti penerimaan peserta didik baru, pembagian rapor, maupun pengurusan berbagai dokumen administrasi siswa. Selain itu, keterbatasan jumlah tenaga administrasi menyebabkan beberapa

pekerjaan administratif harus diselesaikan secara bersamaan sehingga membutuhkan ketelitian dan kemampuan manajemen kerja yang baik.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi sekolah masih memerlukan penguatan, khususnya dalam aspek kompetensi profesional tenaga kependidikan terkait pemanfaatan teknologi administrasi, pengelolaan arsip, serta efektivitas pelayanan kepada pengguna layanan. Padahal, tenaga kependidikan yang kompeten diharapkan mampu melaksanakan pelayanan administrasi secara cepat, tepat, akurat, dan responsif sehingga dapat memberikan kepuasan kepada peserta didik maupun pengguna layanan lainnya. Dengan demikian, kondisi di SMP Muslimin 3 Bandung dan SMP Muslimin 5 Bandung menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal pelayanan administrasi dengan kondisi aktual di lapangan, sehingga perlu dikaji lebih lanjut mengenai hubungan kompetensi tenaga kependidikan dengan kepuasan layanan administrasi sekolah.

Penelitian terdahulu umumnya mengkaji kompetensi tenaga kependidikan sebagai faktor yang memengaruhi layanan atau kinerja administratif, serta sering dikombinasikan dengan variabel lain seperti budaya organisasi, motivasi, dan kepemimpinan kepala sekolah. Namun, penelitian ini secara khusus meneliti hubungan kompetensi tenaga kependidikan secara komprehensif mencakup kompetensi kepribadian, sosial, dan profesional terhadap kepuasan layanan administrasi sekolah di lingkungan Sekolah Menengah Pertama (SMP) swasta berbasis Islam yang masih terbatas. Indikator kepuasan layanan ada lima yaitu (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*). Secara bersamaan penelitian di konteks SMP swasta juga belum banyak ditemukan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa diperlukan kajian mendalam mengenai sejauh mana kompetensi tenaga kependidikan memiliki hubungan terhadap kepuasan layanan administrasi di SMP Muslimin 3 dan Muslimin 5 Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Dengan Kepuasan Layanan

Administrasi Sekolah Se-Kota Bandung” sehingga menarik peneliti untuk menyelidiki fenomena tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi tenaga kependidikan di SMP Muslimin 3 dan 5 Bandung?
2. Bagaimanakah kepuasan layanan administrasi sekolah di SMP Muslimin 3 dan 5 Bandung?
3. Sejauh manakah hubungan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan administrasi sekolah di SMP Muslimin 3 dan 5 Bandung?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui kompetensi tenaga kependidikan di SMP Muslimin 3 dan 5 Bandung
2. Untuk memahami kepuasan layanan administrasi sekolah di SMP Muslimin 3 dan 5 Bandung
3. Untuk menganalisis hubungan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan administrasi sekolah di SMP Muslimin 3 dan 5 Bandung

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan kajian Manajemen Pendidikan Islam, khususnya dalam aspek yang berkaitan dengan kompetensi tenaga kependidikan serta kepuasan terhadap layanan administrasi sekolah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur keilmuan dan menjadi referensi ilmiah

bagi peneliti selanjutnya yang meneliti topik serupa pada konteks dan objek penelitian yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan bagi SMP Muslimin 3 dan 5 Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah melalui penguatan kompetensi tenaga kependidikan. Selain itu, hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pertimbangan bagi pihak sekolah, khususnya kepala sekolah dalam merumuskan kebijakan pembinaan, pengembangan, dan penataan tenaga kependidikan agar pelayanan administrasi sekolah dapat berjalan secara lebih efektif,

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini menggunakan dua variabel yang akan dianalisis dan diukur dengan pendekatan metode kuantitatif. Dalam penelitian, sering kali ditemukan dua jenis variabel yang saling terikat, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (X) berfungsi sebagai faktor yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain, sedangkan variabel dependen (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Hubungan keduanya menggambarkan alur sebab-akibat, di mana perubahan pada variabel independen akan menyebabkan perubahan pada variabel dependen.

Kompetensi tenaga kependidikan sebagai variabel x berperan penting dalam meningkatkan layanan administrasi sekolah dan kepuasan pengguna layanan seperti siswa. Kualitas administrasi sekolah yang baik dapat dinilai dari tenaga kependidikan yang dimiliki sekolah tersebut sudah memenuhi standar kompetensi tenaga administrasi sekolah (Lutfi Koto, 2017). Kompetensi Tenaga Kependidikan 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).

Mengacu pada teori Ananda Rusydi (2018), bahwa kompetensi yang harus di miliki tenaga kependidikan terdapat tiga indikator utama yaitu :

1. Kompetensi kepribadian,yaitu kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang stabil, dewasa, arif, berwibawa dan berakhlak mulia sehingga dapat menjadi teladan bagi peserta didik.
2. Kompetensi sosial,yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, tenaga pendidik, orang tua atau wali peserta didik dan masyarakat sekitar.
3. Kompetensi profesional,yaitu keterampilan atau *skill* yang dimiliki seseorang untuk menunjukkan seberapa besar pengetahuan dan penguasaan terhadap sesuatu pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya (Ananda Rusydi, 2018).

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

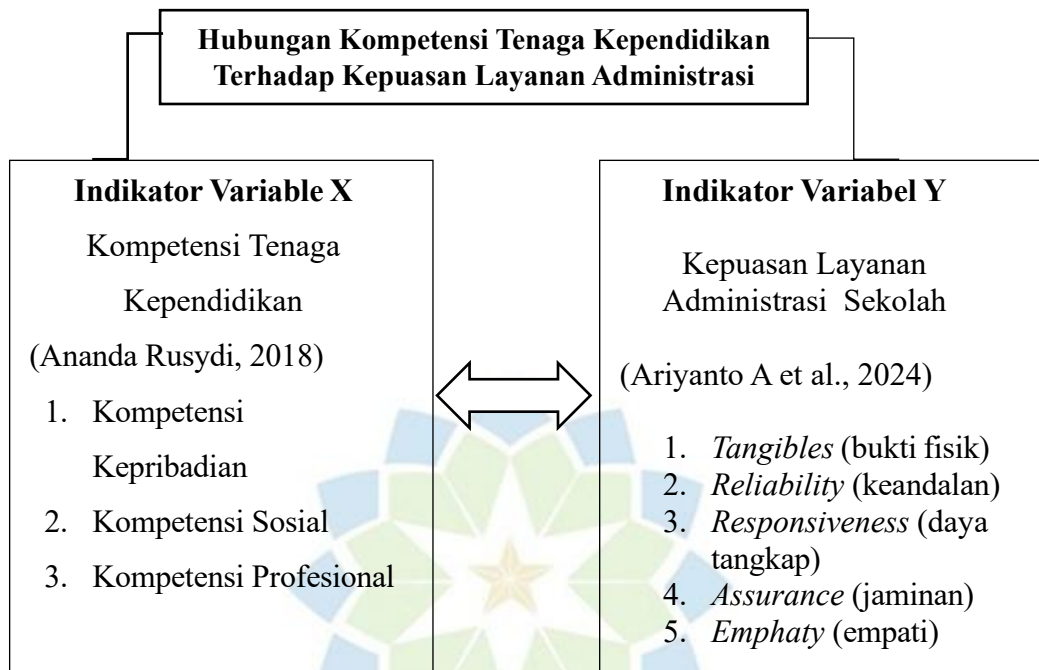
Kemudian,variabel Y yaitu Kepuasan layanan administrasi sekolah merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa pengguna terhadap layanan administrasi yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Kepuasan siswa merupakan bentuk respons atau sikap positif yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan terhadap layanan dengan kenyataan layanan yang diterima di lembaga pendidikan. Apabila pelayanan administrasi mampu memenuhi atau melampaui harapan tersebut, maka siswa cenderung merasa puas.

Ariyanto dkk. (2024), menyebutkan bahwa indikator kepuasan layanan ada lima yaitu (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Kelima indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), kondisi sarana dan prasarana layanan administrasi, yang mencakup kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas administrasi, serta penampilan tenaga kependidikan yang mencerminkan profesionalisme.

2. *Reliability* (keandalan), kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten, yang tercermin melalui ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, keakuratan data, serta kepatuhan terhadap prosedur kerja yang berlaku.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), mencerminkan kesigapan tenaga kependidikan dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan pengguna layanan, yang ditunjukkan melalui kecepatan pelayanan, kesiapan membantu, serta kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan administrasi.
4. *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap tenaga administrasi, yang tercermin dari kompetensi petugas dalam memberikan informasi, sikap jujur dan sopan dalam pelayanan, serta jaminan keamanan dalam pengelolaan data administrasi.
5. *Empathy* (empati) mencerminkan perhatian dan kepedulian tenaga administrasi terhadap kebutuhan pengguna layanan, yang ditunjukkan melalui sikap ramah dan sopan, kemampuan memahami kebutuhan pengguna, serta kesediaan memberikan bantuan secara sabar dan responsive (Ariyanto A et al., 2024).

Kelima indikator tersebut menjadi dasar pengukuran variabel kepuasan layanan sekolah yang mencerminkan seberapa tinggi mutu layanan yang dirasakan pengguna berdasarkan persepsi mereka terhadap kinerja tenaga kependidikan. Penelitian ini menggunakan dua variabel yang akan dianalisis dan diukur dengan pendekatan metode kuantitatif. Kedua variabel ini terdiri dari variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Berikut skema kerangka pemikiran yang peneliti rumuskan berdasarkan rumusan masalah:



Gambar 1.1 Kerangka Penelitian

Dengan adanya penjelasan mengenai kedua variabel penelitian, kerangka berpikir berfungsi sebagai landasan konseptual yang menjelaskan hubungan antarvariabel secara teoretis. Kerangka berpikir ini disusun untuk memberikan dasar pemikiran yang sistematis dalam penelitian, sekaligus membantu peneliti dalam merumuskan arah dan pola hubungan antara variabel yang diteliti. Selain itu, kerangka berpikir berperan sebagai pedoman agar penelitian tetap terarah, terstruktur, dan fokus pada permasalahan yang dikaji, sehingga dapat meningkatkan validitas dan ketepatan hasil penelitian. Kerangka berpikir yang disusun secara jelas dan logis juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis secara sistematis dan mendalam, serta menarik kesimpulan penelitian secara tepat dan ilmiah.

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris

yang diperoleh melalui pengumpulan data. jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2022). Dalam sebuah penelitian, hendaknya peneliti memilih salah satu di antara kedua hipotesis; hipotesis aktif (H1) atau hipotesis null (H0).

1. H0: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi tenaga kependidikan dengan tingkat kepuasan layanan administrasi sekolah di SMP Muslimin 3 dan 5 Bandung
2. H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kompetensi tenaga kependidikan dengan tingkat kepuasan layanan administrasi sekolah di SMP Muslimin 3 dan 5 Bandung

Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa adanya hubungan kompetensi tenaga kependidikan dengan kepuasan layanan administrasi sekolah di SMP Muslimin 3 dan SMP Muslimin 5 Bandung secara signifikan. Kendati demikian, kedua hipotesis di atas akan terbukti benar atau salah ketika setelah diujikan.

G. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebagai pelengkap kajian pustaka dalam penelitian ini, disajikan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dan keterkaitan dengan topik yang dikaji. Penelitian-penelitian tersebut digunakan sebagai landasan teoretis dan referensi empiris yang mendukung serta memperjelas arah dan fokus penelitian, khususnya dalam mengkaji hubungan kompetensi tenaga kependidikan dengan kepuasan layanan administrasi sekolah.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

N o	Nama, Judul Penelitian, tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	(Setyaningsih et al., 2024) Kompetensi tenaga administrasi sekolah dan budaya sekolah terhadap layanan sekolah	Sama-sama mengkaji kualitas SDM administrasi dan dampaknya pada kualitas keluaran	penambahan variabel budaya sekolah sebagai variabel independen tambahan	Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi sekolah signifikan terhadap

No	Nama, Judul Penelitian, tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
		(Layanan Sekolah dan Kepuasan Layanan).		layanan sekolah dengan nilai signifikansi < 0,05. menunjukkan adanya signifikan kompetensi tenaga administrasi sekolah terhadap layanan sekolah.
2.	(Yasin et al., 2022) Kompetensi tenaga administrasi dalam meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa (penelitian di STAI Ma'arif Kalirejo kabupaten Lampung Tengah)	Fokusnya sama-sama pada kompetensi tenaga administrasi dan pelayanan administrasi.	terletak pada konteks penelitian yang dilakukan di perguruan tinggi, sedangkan penelitian ini dilakukan di satuan pendidikan sekolah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa rata-rata kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathaty (empati) menunjukkan berpengaruh signifikan bahwa kompetensi kepribadiannya Maka dapat diketahui

No	Nama, Judul Penelitian, tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki tenaga administrasi adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial
3.	(Ramadhanti sc et al., 2023) Tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa (Penelitian di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang)	Penggunaan metode kuantitatif dan target responden	Perbedaan penelitian terletak pada teknik pengambilan sampel, di mana penelitian tersebut menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> , sedangkan penelitian ini menggunakan teknik <i>sampel jenuh</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga kependidikan dalam layanan administrasi signifikan terhadap kepuasan siswa dengan kontribusi sebesar 52,7%.
4.	(Handono et al., 2022) Kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan layanan pendidikan	Menguji kompetensi Pegawai terhadap kepuasan layanan pendidikan dan Jenis Penelitian yang digunakan kuantitatif	Penambahan variabel tambahan yaitu Kualitas Kepemimpinan Otentik dan Kompetensi Guru. serta lokasi penelitian berbeda.	Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan pendidikan. Secara simultan (bersama Kepemimpinan Otentik &

No	Nama, Judul Penelitian, tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				Kompetensi Guru), kontribusi pengaruhnya besar.
5.	(Sari ns et al., 2020) Kompetensi tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan sekolah (Penelitian di SMA Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat	Sama-sama fokus pada kompetensi yang dimiliki oleh tenaga tata usaha sekolah dengan kepuasan layanan	Penggunaan metode kualitatif dan Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai wawancara dengan narasumber.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya tenaga administrasi untuk meningkatkan kualitas administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Padang Tualang adalah tidak menunda pekerjaan yang sudah diberi kepada masing-masing bagian, memaksimalkan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap guru, karyawan dan peserta didik, dan menjalin hubungan kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat menjaga dan memelihara barang-barang dan alat-alat inventaris sekolah.

No	Nama, Judul Penelitian, tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
6.	(Ramdani Darap et al., 2025) Analisis kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi akademik.	Sama meneliti mengenai Kompetensi Kepala Tata Usaha (bagian dari Tenaga Kependidikan) terhadap Pelayanan Administrasi	Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan Objek penelitian spesifik pada Kepala Tata Usaha	Kompetensi Kepala Tata Usaha yang baik berkontribusi positif terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik.
7.	(Agustin f a, 2021) Kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) hubungannya dengan pelayanan administrasi madrasah (Penelitian di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Purwakarta)	Penggunaan kuantitatif dan melalui penyebaran angket dengan model skala likert	menggunakan metode korelasional, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian pengaruh (<i>causal</i>).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dan kualitas pelayanan administrasi madrasah berada pada kategori tinggi. Berdasarkan uji korelasi, kompetensi teknis TAS memiliki hubungan positif dan kuat dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,664. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,441 menunjukkan bahwa

N o	Nama, Judul Penelitian, tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				kompetensi teknis TAS memberikan kontribusi sebesar 44,1% terhadap kualitas pelayanan administrasi madrasah.
8.	(Nurapriliani r, 2024b) Kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung)	Menggunakan jenis penelitian kuantitatif	Lebih spesifik pada Kompetensi Sosial tidak mencakup semua kompetensi. Dan Lokasi penelitian berbeda.	Kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi (kontribusi sebesar 56,3%).
9.	(Hamsah et al., 2022) Kompetensi dan kinerja pegawai administrasi terhadap layanan administrasi	Menggunakan jenis penelitian kuantitatif	Variabel x tambahan yaitu Kinerja Pegawai Administrasi dan Lokasi penelitian berbeda.	Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi (sebesar 47,2%). Secara simultan (Kompetensi & Kinerja) berpengaruh positif dan signifikan (sebesar 85,2%).
10	(Syarif a, 2022) Analisis kompetensi kepala tata usaha dalam	Sama-sama meneliti Kompetensi Kepala Tata Usaha	Menggunakan metode kualitatif. Objek penelitian	Kompetensi Kepala Tata Usaha mempengaruhi efektivitas

N o	Nama,Judul Penelitian,tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	meningkatkan pelayanan administrasi akademik.	(bagian dari Tenaga Kependidikan) terhadap Pelayanan Administrasi.	spesifik pada Kepala Tata Usaha.	Pelayanan Administrasi Akademik.

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kompetensi tenaga kependidikan, khususnya tenaga administrasi sekolah, secara konsisten terbukti memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap layanan administrasi maupun kepuasan pengguna layanan. Mayoritas penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi baik kompetensi profesional, sosial, dan kepribadian maka semakin baik pula mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari berbagai temuan empiris yang menunjukkan kontribusi pengaruh kompetensi terhadap layanan administrasi dan kepuasan pengguna berada pada kategori sedang hingga tinggi, dengan nilai kontribusi yang relatif kuat (sekitar 44% hingga lebih dari 56%). Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas sumber daya manusia administrasi merupakan faktor penting dalam menunjang efektivitas layanan pendidikan.

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif, meskipun beberapa studi juga memanfaatkan pendekatan kualitatif untuk menggali peran kompetensi secara lebih mendalam. Perbedaan penelitian terdahulu terletak pada variasi variabel, konteks lembaga (sekolah dan perguruan tinggi), teknik sampling, serta fokus kompetensi yang diteliti. Dengan demikian, penelitian yang dilakukan saat ini memiliki relevansi yang kuat serta memperkuat landasan teoretis dan empiris bahwa peningkatan kompetensi tenaga kependidikan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan layanan administrasi sekolah.