

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Staf administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan layanan pendidikan di madrasah. Mereka menjadi ujung tombak dalam proses administrasi. Namun dalam praktik, terdapat sejumlah indikasi bahwa kinerja staf administrasi belum optimal. Di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung ditemukan bahwa kinerja staf administrasi di lembaga pendidikan Islam masih berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 3,33. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja tenaga administrasi belum mencapai tingkat yang optimal. Di sisi lain, kualitas layanan pendidikan memperoleh penilaian pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,40. Perbedaan hasil tersebut memunculkan pertanyaan mendasar mengenai apakah kinerja tenaga administrasi yang masih berada pada kategori sedang dapat berjalan selaras dengan kualitas layanan pendidikan yang dinilai tinggi. Temuan ini mengindikasikan perlunya kajian lebih lanjut untuk memahami hubungan antara kinerja staf administrasi dengan kepuasan layanan pendidikan, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tercapainya kualitas layanan yang optimal(Alfarizi, 2024).

Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung juga menunjukkan bahwa kinerja tenaga kependidikan berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 3,54, sedangkan mutu layanan pendidikan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,65. Hasil analisis menggunakan uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kinerja tenaga kependidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan (Alfauziah, 2024).

Penelitian yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri Persiapan 4 Medan menunjukkan bahwa meskipun telah diterapkan sistem manajemen kinerja staf tata usaha, implementasinya belum sepenuhnya mampu mendukung tercapainya mutu layanan administrasi secara optimal. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan suatu sistem manajemen belum cukup untuk menjamin kualitas layanan apabila tidak diiringi dengan kinerja staf administrasi yang baik. Oleh karena itu, kinerja staf administrasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan kerja yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan administrasi di madrasah(Halawa, 2025).

Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak terungkap bahwa pelaksanaan layanan administrasi sangat bergantung pada kemampuan tenaga administrasi dalam mengorganisasi pekerjaan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa keterbatasan kompetensi tenaga administrasi serta sarana pendukung yang masih terbatas memengaruhi mutu layanan administrasi (Putri et al., 2024). Beberapa studi lain juga mencatat persoalan kompetensi administrasi, seperti kurangnya penguasaan teknologi informasi, minimnya pelatihan, serta manajemen SDM yang belum terstruktur (Humaini & Agus, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja staf administrasi merupakan aspek yang sangat menentukan kualitas layanan administrasi, tetapi sering belum menjadi perhatian utama dalam pengembangan madrasah.

Secara teoritis, kinerja staf administrasi yang optimal seharusnya dapat mendorong kualitas layanan madrasah yang tinggi. Teori Kinerja Tenaga Administrasi (John Bernadin & Joyce E.A. Russel, 1993) menyatakan bahwa kinerja staf administrasi yang baik akan mendukung kelancaran operasional lembaga pendidikan serta peningkatan kualitas layanan. Sementara itu, teori kualitas Layanan (Parasuraman, Zeithaml, n.d.) melalui model "SERVQUAL" menegaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu Bukti Fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan madrasah dinilai tinggi, kinerja staf administrasi yang belum optimal tersebut benar-benar mampu menunjang kualitas layanan administrasi yang tinggi. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa masih terdapat ruang kosong yang perlu diteliti secara lebih mendalam, khususnya pada tingkat Madrasah Aliyah Negeri yang belum banyak menjadi fokus dalam kajian sejenis (Amirudin, 2017).

Adapun Peraturan Menteri Agama Nomor 47 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Madrasah, menuntut staf administrasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kepentingan umat (Kemenag, 2014). Namun, kritik terhadap fenomena lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian, di mana rendahnya pelatihan SDM menyebabkan deviasi dari standar ini, sebagaimana dibahas dalam studi kuantitatif oleh Mangkunegara (2015) yang menemukan koefisien korelasi positif sebesar 0,72 antara kinerja karyawan dan kualitas layanan di institusi pendidikan (Napitupulu et al., 2018).

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peran staf administrasi sebagai elemen pendukung utama dalam sistem pendidikan madrasah. Di tengah tuntutan peningkatan kualitas layanan pendidikan, peran staf 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 (Syumardi & Arismunandar, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting sebagai dasar evaluasi terhadap kinerja staf administrasi dalam rangka menunjang peningkatan kualitas layanan pendidikan, khususnya di lingkungan Madrasah Aliyah Negeri se Kota Bandung.

Dengan mempertimbangkan fenomena-fenomena di atas, maka penelitian ini menjadi penting dilakukan. Selain memberikan kontribusi akademik terhadap kajian manajemen pendidikan Islam, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pihak madrasah maupun instansi terkait dalam meningkatkan kinerja staf administrasi melalui kualitas pelayanan administrasi.



B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja staf administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung?
2. Bagaimana Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung?
3. Bagaimana hubungan antara kinerja staf administrasi dengan Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja staf administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui hubungan kinerja staf administrasi dengan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

- 1 Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang manajemen pendidikan, khususnya terkait hubungan antara kinerja staf administrasi dengan Kualitas Pelayanan Administrasi.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, sehingga memperkaya literatur akademik di bidang pendidikan.
- 2 Manfaat Praktis
 - a. Bagi Staf Administrasi
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan informasi serta masukan bagi staff administrasi dalam mengelola lembaga pendidikan Islam.
 - b. Bagi Sekolah
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi, motivasi atau masukan bagi tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung untuk lebih semangat meningkatkan profesionalitas dan kedisiplinannya agar kualitas 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 staff administrasi yang profesional di masa yang akan datang.

E. Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi masalah yang diteliti agar pembahasan tetap terfokus dan tidak meluas. Penelitian ini dipusatkan pada kinerja staf administrasi dan kualitas pelayanan administrasi, dengan perhatian khusus pada penerapannya di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.

Variabel penelitian adalah atribut dari seseorang atau objek yang mempunyai “variasi” antara satu dengan orang lain atau satu objek dengan objek lain. Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independent (X) dan variabel dependent (Y).

1. Variabel independent (X) berfungsi sebagai faktor yang memengaruhi. Variabel bebas dalam penelitian ini ialah kinerja staf administrasi dengan indikator sebagai berikut: Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektivitas, Kemandirian, dan Komitmen.
2. Variabel dependent (Y) adalah aspek yang dipengaruhi oleh variabel. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi dengan indikator sebagai berikut: Bukti Fisik, Keandalan/Realibility, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

F. Kerangka Berpikir

1. Kinerja Staff Administrasi

Kinerja adalah sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, dan keterampilan serta motivasi dalam menghasilkan sesuatu (Fattah, 2004). Lijan Poltak Sinambela juga mengemukakan pengertian kinerja yaitu kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu (Sinambela, 2012). Sedangkan A. Anwar Prabu Mangkunegara menyatakan kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009). kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugasnya masing-masing, dalam upaya

mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Moeherino, 2012).

Adapun kinerja dapat dilihat melalui beberapa indikator utama, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan pekerjaan, disiplin dalam bekerja, dan tanggung jawab. Kelima indikator ini mencerminkan kemampuan tenaga administrasi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik, waktu yang tepat, serta komitmen terhadap aturan dan tugas yang diberikan (Mangkunegara, 2009).

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

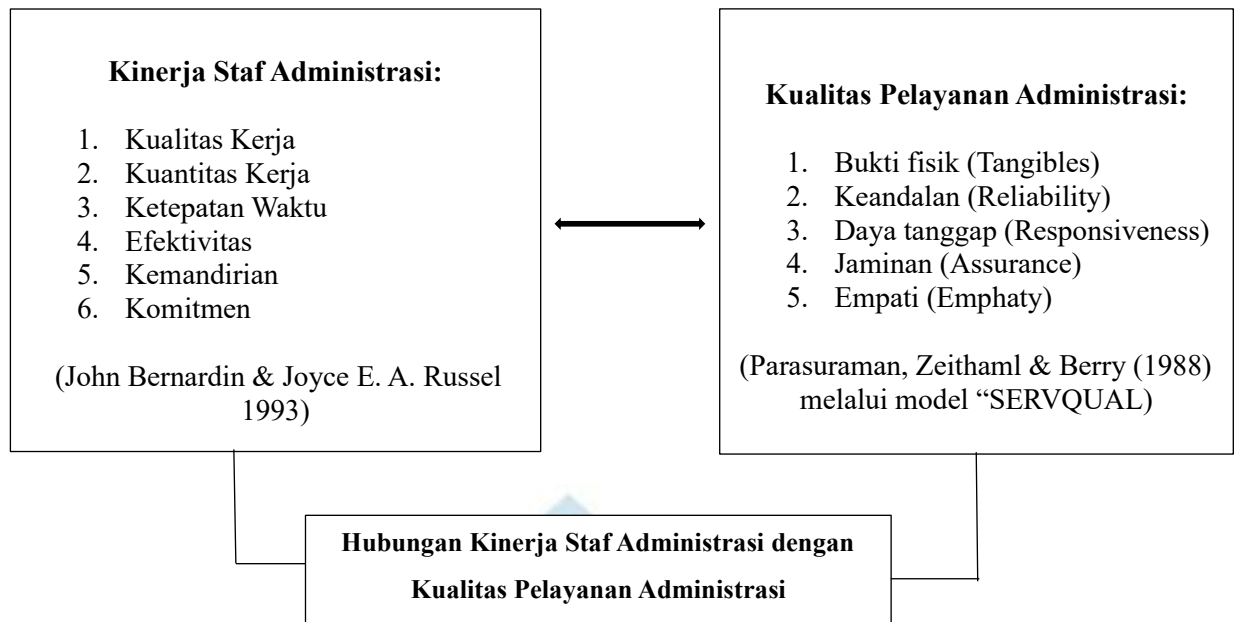
- a. Kualitas Kerja adalah seberapa cepat, tepatnya dan baik buruknya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai kemampuan dan keterampilan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.
- b. Kuantitas Kerja adalah jumlah yang dihasilkan dari kerja yang dibebankan atau diberikan kepada pegawai.
- c. Ketepatan Waktu adalah tingkat ketepatan aktivitas yang diberikan dengan waktu yang dinyatakan sesuai koordinasi yang diberikan sebelumnya dengan memaksimalkan sumber daya yang ada.
- d. Efektivitas adalah cara memaksimalkan sumber daya yang ada dengan tujuan memaksimalkan efektivitas program dapat dilaksanakan dengan tepat.
- e. Kemandirian adalah seorang pegawai melakukan pekerjaan menjalankan fungsinya sendiri tanpa adanya bantuan, pengawasan, bimbingan dari orang lain.
- f. 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. Kualitas Pelayanan Administrasi

Administrasi sekolah atau madrasah yang sebelumnya dilakukan secara manual, kini banyak beralih pada sistem berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pengolahan data lebih cepat, akurat, dan transparan (Irawan & Prayoga, 2024). Adapun 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, n.d.) melalui model “SERVQUAL :

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) 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.
- b. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan terpercaya akan akurat.
- c. Daya Tangkap (*Responsiviness*) merupakan kesediaan untuk membantu siswa serta memberikan layanan yang cepat.
- d. Jaminan (*Assurance*) 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.
- e. Empati (*Empathy*) 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.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Bagan Kerangka Berpikir

Keterangan:

↔ : Terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja staf administrasi dengan kualitas pelayanan administrasi

Dalam teori yang dikemukakan oleh John Bernardin & Joyce E. A. Russel (1993), Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Bernardin dan Russell menjelaskan bahwa kinerja dapat diukur melalui enam indikator, yaitu Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektivitas, Kemandirian, dan Komitmen. Keenam indikator tersebut menggambarkan tingkat keberhasilan staf administrasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat mencerminkan kualitas kinerja yang dimiliki.

Sementara itu, menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna jasa. Melalui SERVQUAL, kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan penerima layanan.

Karena kinerja staf administrasi berkaitan dengan kemampuan dalam melaksanakan tugas secara efektif, maka secara konseptual terdapat hubungan yang erat antara kinerja staf administrasi dan kualitas layanan administrasi. Kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen yang dimiliki staf administrasi akan mendukung terciptanya pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, menunjukkan empati, serta didukung oleh bukti fisik yang memadai. Dengan demikian, kinerja staf administrasi dapat dipahami sebagai faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi, karena semakin baik kinerja yang ditunjukkan staf administrasi, maka semakin baik pula kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan (Parasuraman, Zeithaml, n.d.).

G. Hipotesis

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

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja staf administrasi dengan kualitas layanan administrasi.

H_o : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja staf administrasi dengan kualitas layanan administrasi.

H. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil studi kepustakaan, peneliti menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan pokok pembahasan ini, tapi dengan perspektif fokus yang berbeda sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Jenis	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
1	Alfarizi, R. N. (2024) Skripsi	Hubungan kinerja pegawai Tata Usaha dengan kepuasan Layanan Pendidikan di Madrasah: Penelitian di Madrasah Aliyah	Sama-sama Menggunakan pendekatan kuantitatif, keduanya menelaah hubungan antara aspek kinerja pegawai/staf tata	Hasil penelitian ditemukan skor rata-rata kinerja pegawai (3,33) dan kepuasan (3,40), uji hubungan (signifikansi 0.001) dan $R^2 \approx 0,666$ (kontribusi kinerja terhadap kepuasan $\approx 66,9\%$).

No	Nama, Tahun, Jenis	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
		Negeri se-Kota Bandung	usaha dan hasil layanan Perbedaannya Variabel X yang membahas mengenai kepuasan layanan pendidikan.	Jadi instrumen dan analisis kuantitatifnya terukur secara statistik.
2	(Sopia et al., 2025) Jurnal	Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Adiministrasi Kependudukan di Kantor Camat Ongka Malino Kabupaten Parigi Moutong	Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi Perbadannya Lokasi penelitian berada di kantor bukan di MA, dan juga berada di daerah kabupaten parigi moutong	Hasil penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Artinya, semakin baik kinerja pegawai, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.
3	(Nurhalizah, 2024) Skripsi	Hubungan Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Rumbio Jaya	Saama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, membahas mengenai hubungan antara dua variabel utama, yaitu kinerja dan kualitas pelayanan, Perbedaannya	hasil penelitian ini dari 2 variabel ini menyoroti pentingnya peran sumber daya manusia dalam menentukan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa. Baik penelitian Anda maupun penelitian Nurhalizah

No	Nama, Tahun, Jenis	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
			objek dan ruang lingkup penelitian. Penelitian Nurhalizah dilakukan di Kantor Camat Rumbio Jaya dengan fokus pada pegawai secara umum dalam konteks pelayanan publik kepada masyarakat luas, yang mencakup berbagai jenis layanan pemerintahan	menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh atau hubungan antara dua variabel utama, yaitu kinerja dan kualitas pelayanan. Selain itu, keduanya menegaskan bahwa peningkatan kinerja individu atau staf berdampak langsung terhadap efektivitas, efisiensi, serta kepuasan penerima layanan.
4	(Yuyun Ratna H, Eki Dudi Darmawan, 2021) Jurnal	Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung	sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, menyoroti bagaimana kinerja seseorang yang bekerja di bidang administrasi, sama-sama meneliti hubungan antara kinerja pegawai atau staf dengan kualitas pelayanan administrasi, Perbedaannya objek dan konteks penelitian dilakukan di lingkungan pemerintahan daerah, Fokus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Nilai yang diperoleh menggunakan koefisien determinasi sebesar 75.69% dan 24.31% dipengaruhi oleh faktor lain-lain. Koefisien korelasinya adalah 0.87, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki hubungan sangat erat.

No	Nama, Tahun, Jenis	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
			utamaanya adalah pada pelayanan publik eksternal yang melibatkan interaksi langsung dengan warga	
5	(Weda, 2024) Skripsi	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat (Studi: Kantor Kelurahan Babatan, Surabaya)	sama-sama pendekatan kuantitatif, menempatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan sebagai variabel penting yang saling berhubungan dan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan suatu lembaga, Perbadannya Objek penelitian lebih spesifik ke pelayanan publik secara umum bukan staf administrasi di lingkungan pendidikan atau lembaga tertentu	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Secara spesifik kepuasan masyarakat akan meningkat apabila kualitas pelayanan dan kinerja pegawai meningkat begitu juga sebaliknya. Namun masih terdapat faktor lain yang diindikasi dapat menjadi pengaruh kepuasan Masyarakat.
6	(Waslia, 2023) Jurnal	Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru di SMAN 2 Barru	Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, membahas mengenai kinerja staf administrasi , Perbadannya Penelitian Waslia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Hasil perhitungan responden terhadap kinerja staf tata usaha di SMAN 2 Barru dengan angka 85% adalah tergolong tingkat kategori sangat kuat. 2)

No	Nama, Tahun, Jenis	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
			menggunakan pendekatan kausal dengan fokus pada <i>pengaruh</i> , Level sekolah berbeda (SMAN)	Hasil perhitungan responden terhadap mutu layanan administrasi di SMAN 2 Barru dengan angka 86% adalah tergolong tingkat kategori sangat kuat. 3) Pada pengujian koefisien regresi melalui uji t dengan perolehan nilai thitung = 8,331 dan nilai ttabel = 2,007 pada taraf signifikansi 5%. Perolehan nilai tersebut adalah thitung = 8,331 > dari ttabel = 2,007 dengan coefficients korelasi nilai r diperoleh 0,759, dan nilai signifikan = 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
7	Alfauzah, (2024).	Pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan: Penelitian di Madrasah Tsanawiyah	Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, lokasi penelitian berada di kota bandung , Perbedaannya Level madrasah: MTS bukan MA, Penelitian	Hasil penelitian 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

No	Nama, Tahun, Jenis	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
		Negeri se Kota Bandung	menggunakan pendekatan kausal dengan fokus pada <i>pengaruh</i>	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
8	Putri, N., Yulia, F., & Zuliana, E, (2024).	Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak	Sama-sama Fokus yang membahas pada kualitas layanan administrasi di madrasah Perbedaannya Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Peran Tenaga Administrasi (TU) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di MTs Al Hidayah Patumbak di lakukan 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

No	Nama, Tahun, Jenis	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
				menjelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan. Dan petugas layanan khusus. Pelaksana urusan: administrasi kepegawaian, administrasi humas, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum.
9	MARLINA, t.t. (2024) Jurnal	Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Keritang	Sama-sama Terdapat persamaan pada variabel dependen yaitu mutu/kualitas layanan administrasi. Perbedaannya Menggunakan pendekatan kualitatif dan terdapat perbedaan di variabel independent menggunakan kepala tata usaha.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, strategi kepala tata usaha di SMA Negeri 1 Keritang berhasil meningkatkan mutu layanan administrasi dengan pelayanan yang lebih baik, efisiensi operasional, dan pencapaian tujuan pendidikan. Faktor pendukungnya meliputi pelatihan staf, pemanfaatan teknologi informasi, komunikasi terbuka, dan evaluasi rutin, sedangkan faktor penghambatnya adalah respon lambat terhadap perubahan kebijakan atau prosedur administrasi.

No	Nama, Tahun, Jenis	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
10	Suhendra, M, R .(2024) Skripsi	Manajemen Kependidikan Dengan Mutu Layanan Tenaga Administrasi (penelitian di madrasah Aliyah Negeri se Kabupaten Sumedang	Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif Perbedaannya Lokasi penelitian berada di kabupaten sumedang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Manajemen tenaga kependidikan di madrasah aliyah negeri se-Kabupaten sumedangdikategorikan “sedang” yaitu sebesar 3,21 Mutu layanan administrasi di madrasah aliyah negeri se Kabupaten sumedang dikategorikan “sedang” yaitu sebesar 3,24