

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Organisasi pendidikan membutuhkan tenaga pendidik dan kependidikan sebagai sumber daya manusia untuk membantu tercapainya keberhasilan proses pendidikan. Terkait administrasi, pengelolaan, pengawasan serta pelayanan teknis di lembaga pendidikan dilakukan oleh tenaga kependidikan untuk keberhasilan tujuan pendidikan. (Utomo, 2021). Salah satu jenis tenaga kependidikan yang menjadi pusat kegiatan layanan administrasi pendidikan adalah tenaga administrasi atau tata usaha. Selain mengelola persuratan, tenaga administrasi berfungsi sebagai pusat data dan informasi yang diperlukan untuk kemajuan kehidupan madrasah. (Mahmud, 2015).

Penelitian oleh (Rio, Alamsah, & Safitri, 2021) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kependidikan yang ada di SMK Negeri 4 Kendari berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga kependidikan. Dipahami koefisien korelasi sebesar 0,671 serta nilai persamaan regresi linear sederhana $\hat{Y} = 85,448 + 4,074X$. Kompetensi tenaga kependidikan terhadap kinerjanya berpengaruh sebesar 45,02%, dengan faktor lain sebesar 54,98% yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.

Penelitian lain dilakukan oleh (Adam, 2018) menunjukkan bahwa kompetensi kepribadian yang dimiliki tata usaha berada dalam kriteria baik dengan persentase 81,88% dan kompetensi manajerial berada dalam kriteria baik sebesar 82,66%, sedangkan untuk kualitas layanan administrasi persentasenya mencapai 82,05% dalam kategori baik. Nilai regresi (R) sebesar 0,8826, dipahami bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kompetensi kepribadian staf tata usaha, kompetensi manajerial kepala tata usaha, dengan kualitas layanan administrasi sekolah di MAN Insan Cendekia Gorontalo.

Penelitian lain juga dilakukan oleh (Abubakar, 2018) yang meneliti tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja. Berdasarkan temuan

penelitian tersebut, dipahami bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja, yaitu 68,9%. Secara parsial, komponen sikap (X1) dari variabel kompetensi pegawai (X) berpengaruh positif sebesar 17%. Pengaruh positif sebesar 42,1% dihasilkan oleh komponen pengetahuan (X2), dan pengaruh positif sebesar 9,8% dihasilkan oleh komponen keterampilan (X3).

Tabel 1. 1 Penelitian Sebelumnya yang Melatarbelakangi Penelitian Ini

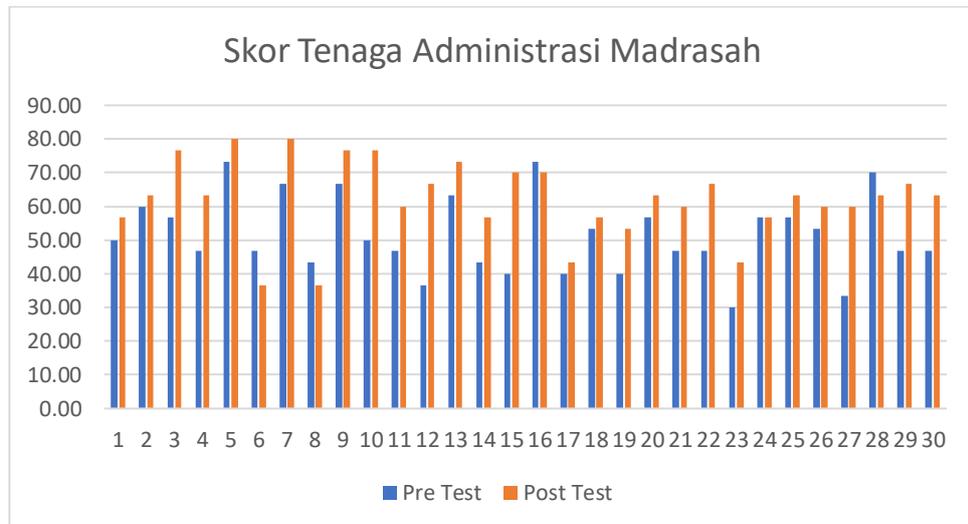
No	Lokasi Penelitian	Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Taraf Signifikansi
1	SMK Negeri 4 Kendari	2021	45,02%	Kuat
2	MAN Insan Cendekia Gorontalo	2018	0,8826	Sangat Kuat
3	Dinas Kesehatan Kota Bandung	2018	68,9%	Kuat

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh (Israpil, 2018) menerangkan skor tenaga kependidikan di jenjang madrasah Aliyah di Kota Bau Bau masih belum maksimal. Penilaian yang dilakukan pada 5 tenaga kependidikan dari 6 madrasah menunjukkan nilai yang masih kurang optimal yaitu 45% (cukup).

Berdasarkan data dari Balai Diklat Keagamaan Bandung diperoleh skor rata-rata kompetensi teknis pada 30 tenaga administrasi di lembaga Pendidikan Islam khususnya madrasah yang ada di Kota Banjar terdiri dari madrasah jenjang MIS/MIN, MTsS/MTsN, MAS/MAN pada tahun 2021 adalah 51,33 (*pre test*) dan 62,11 (*post test*) dengan persentase kenaikan 24,22 % setelah diadakan pelatihan (Balai Diklat Keagamaan Bandung, 2021).



Gambar 1. 1 Peserta Diklat Teknis Tenaga Administrasi di Kota Banjar 2021



Gambar 1. 2 Skor Tenaga Administrasi di Kota Banjar Tahun 2021

Merujuk pada data yang diperoleh dari Balai Diklat, dipahami bahwa skor kompetensi tenaga administrasi di Kota Banjar pada tahun 2021 dapat dikatakan tergolong kategori sedang (51,33). Juga skor tenaga kependidikan di kota Bau Bau yang masih kurang optimal yaitu 45%. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi tenaga administrasi/tenaga kependidikan di madrasah masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan karena menyangkut keberhasilan proses Pendidikan Islam.

Jumlah Madrasah Tsanawiyah Negeri yang ada di Kota Banjar berdasarkan dari rekapitulasi data pokok pendidikan Islam yaitu *web emispendis (Education Management Information System Pendidikan Islam)* Kementerian Agama terdapat tiga Madrasah Tsanawiyah Negeri di Kota Banjar. Madrasah-madrasah itu tersebar pada empat kecamatan yang ada di Kota Banjar (emispendis.kemenag.go.id).

Kompetensi tenaga kependidikan di Kota Banjar menjadi hal yang turut menjadi akar permasalahan rendahnya kualitas pendidikan. Salah satu metode untuk memperbaiki kualitas layanan pendidikan yaitu dengan memastikan bahwa tenaga pendidik dan kependidikan mempunyai kualifikasi serta kompetensi yang diperlukan. (Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banjar, 2019).

Melihat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dan fakta yang menunjukkan kompetensi tenaga kependidikan atau tenaga administrasi ini berperan penting dalam proses pendidikan di lembaga pendidikan Islam. Dengan demikian, untuk memberikan layanan yang efektif seperti layanan administrasi

diperlukan sumber daya yang menunjang tercapainya kualitas Pendidikan Islam yang baik. Berdasar pada penjelasan tersebut, maka disimpulkan bahwa permasalahan ini penting untuk diteliti.

B. Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang penelitian, rumusan masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kompetensi Tenaga Kependidikan Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Banjar?
2. Bagaimana Keefektifan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Banjar?
3. Bagaimana Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Madrasah Dengan Keefektifan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Banjar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah, tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk Mendeskripsikan Kompetensi Tenaga Kependidikan Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Banjar;
2. Untuk Mendeskripsikan Keefektifan Layanan Administrasi di di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Banjar;
3. Untuk Menguji Hipotesis Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Madrasah Dengan Keefektifan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Banjar.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoretis

- a. Adanya penelitian ini bermanfaat untuk mendukung teori baru kompetensi tenaga kependidikan bidang administrasi dan layanan administrasi;
- b. Dapat menunjang kualitas penyelenggaraan Pendidikan Islam.

2. Manfaat Praktis

- a. Adanya penelitian ini berkontribusi kepada pihak penyelenggara lembaga pendidikan Islam dan sebagai bahan untuk meningkatkan kompetensi profesionalisme tenaga kependidikan di Lembaga Pendidikan Islam;
- b. Dapat meningkatkan mutu pendidikan.

E. Kerangka Berfikir

Di Indonesia, salah satu jenis lembaga pendidikan yang erat kaitannya dengan pendidikan Islam adalah madrasah. Saat ini, madrasah menjadi lembaga pendidikan Islam yang berkembang menjadi lembaga yang mengombinasikan pendidikan keagamaan dan pengajaran ilmu umum (Irawan, 2019).

Sebagai lembaga pendidikan Islam formal, madrasah dituntut agar mampu mengelola dan memberikan layanan pendidikan yang efektif. Pelayanan tersebut diantaranya adalah layanan pembelajaran, kepegawaian, keuangan, layanan administrasi, layanan kesejahteraan, dan sebagainya. Sehingga kualitas dalam memberikan layanan ini dapat menjadi tolok ukur kualitas suatu madrasah, bagaimana siswa, orang tua, dan pengunjung diperlakukan oleh kepala sekolah atau madrasah, pendidik, dan tenaga administrasi (Rusdi, 2017).

Memberikan pelayanan dengan baik merupakan salah satu ajaran Islam. Al-Qur'an sebagai Kitab suci agama Islam memberi semua pengetahuan yang diperlukan manusia. Wahyu yang disampaikan Al-Qur'an sangat prinsipil, esensial, strategis, komprehensif, hingga memberi pedoman dan bimbingan dalam seluruh aspek kehidupan umat Muslim. Sedangkan, hadits adalah penjabaran terhadap pengetahuan yang ada di dalam Al-Qur'an (Natsir, 2006). Banyak ayat-ayat dalam Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW membahas perihal bagaimana seseorang harus berperilaku ketika memberikan layanan kepada pihak lain. Dalam Al-Qur'an Surat Al-Hasyr {59}: 9 Allah SWT berfirman:

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شَحْنًا نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: “Dan orang-orang (Ansar) yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka mencintai orang yang berhijrah ke tempat mereka. Dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (Muhajirin), atas dirinya sendiri, meskipun mereka yang memerlukan. Dan siapa yang dijaga dirinya dari kekikiran, maka mereka itulah orang-orang yang beruntung”. (Mushaf Al-Azhar: Al-Qur’an Dan Terjemahan, 2010).

Ayat ini dapat memberikan inspirasi mengenai cara bersikap dan berperilaku bagi pengelola pendidikan Islam. Menurut Tafsir Kementerian Agama RI, ayat ini memberi gambaran sikap orang mukmin dalam berperilaku, Allah SWT memuji orang-orang Anshar yang menerima serta menolong saudara-saudara mereka yaitu Muhajirin. Lebih lanjut, Kementerian Agama RI menafsirkan bahwa dari ayat ini, seseorang dapat meniru sikap baik kaum Anshor, diantaranya yaitu :

“1) Kaum Anshor mencintai kaum Muhajirin dan mengharapkan orang Muhajirin itu memperoleh kebaikan sebagaimana mereka mengharapkan kebaikan untuk dirinya; 2) Kaum Anshor tidak berkeinginan memperoleh harta fa’I, yaitu harta yang diperoleh dari musuh tanpa pertempuran, seperti yang telah diberikan kepada Muhajirin; 3) Kaum Anshor mengutamakan kaum Muhajirin atas diri mereka, sekalipun mereka dalam kesulitan”. (“Surah Al-Hasyr (Pengusiran) {59} Ayat 9,” n.d.)

Nilai yang dapat diambil jika diterapkan dalam dunia pendidikan adalah terkait bagaimana sikap pengelola lembaga pendidikan Islam. Berusaha memberikan layanan pendidikan seoptimal dan seefektif mungkin kepada pihak lain. Dalam konteks manajemen pendidikan Islam, sikap yang dapat ditunjukkan dapat meliputi kesadaran untuk mengendalikan kepentingan pribadi, mengutamakan kebutuhan orang lain, menghindari kekecewaan orang lain, dan membangkitkan rasa kecintaan terhadap lembaga pendidikan Islam (Rusdi, 2017).

Terdapat beberapa hadits yang membahas terkait standar layanan. Diantaranya adalah hadits yang diriwayatkan oleh Anas bin Malik *radīyallāhu 'anhumā*, Rasulullah SAW telah bersabda:

عن انس رضي الله عنه عن النبي صل الله عليه وسلم قال : لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه. (رواه البخاري ومسلم واحمد ونساء)

Artinya: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (H.R Bukhori, Muslim, Ahmad, Nasa’i).

Inti dari hadits ini adalah tentang keharusan kita memperlakukan saudara kita sebaik kita memperlakukan diri kita sendiri. Kita tentu menginginkan agar diperlakukan, dilayani sebaik dan secepat mungkin. Oleh karena itu, kitapun harus mengaplikasikan hal tersebut ketika melayani orang lain (Yuliana, 2017).

Ketika memberikan layanan haruslah dilakukan dengan baik dan tidak menyulitkan orang yang membutuhkan bantuannya. Seperti dalam sebuah hadits riwayat Imam Muslim *radīyallāhu 'anhu*:

عن عائشة -رضي الله عنها- قَالَتْ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- يَقُولُ فِي بَيْتِي هَذَا: «اللَّهُمَّ مَنْ وَلِيَ مِنْ أُمَّتِي شَيْئًا فَشَقَّ عَلَيْهِمْ، فَاشْتَقُّ عَلَيْهِ، وَمَنْ وَلِيَ مِنْ أُمَّتِي شَيْئًا فَرَفَقَ بِهِمْ، فَارْفُقْ بِهِ

Artinya: “Dari Aisyah -*radīyallāhu 'anhā*-, dia berkata, Aku mendengar Rasulullah -*ṣallallāhu 'alaihi wa sallam*- bersabda di rumahku ini, “Ya Allah, siapa saja yang mengurus urusan umatku (meskipun kecil), lalu ia menyusahkan mereka, maka susahkanlah dirinya. Dan barangsiapa yang mengurus urusan umatku (meskipun kecil), lalu ia bersikap lemah lembut kepada mereka, maka perlakukanlah ia dengan lemah lembut”. (Hadits Riwayat Muslim).

Dalam rangka memberikan layanan pendidikan, lembaga madrasah sebagai organisasi di bidang pendidikan perlu menyiapkan sumber daya manusia yang dapat bertindak dan memenuhi semua kebutuhan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh (Rivai & Sagala, 2013) dalam proses pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau lembaga, setiap manajer dituntut mampu menemukan strategi terbaik dalam memanfaatkan orang-orang di dalam organisasinya agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Tujuan lembaga pendidikan dapat dicapai secara maksimal melalui pengelolaan sumber daya manusia secara efektif efisien. Pada lembaga pendidikan, guru atau tenaga pendidik juga tenaga kependidikan diakui sebagai sumber daya

manusia yang memiliki peran yang penting untuk mencapai tujuan madrasah atau sekolah agar mutu pendidikan dapat meningkat, terutama dalam memberikan layanan (Wijaya, Hidayat, & Rafida, 2013).

Tersedianya sumber daya manusia berkualitas dan berkompeten sangat dibutuhkan agar mampu memberi layanan yang optimal. Rankin menjelaskan kompetensi sebagai “*definitions of skills and behaviours that organizations expect their staff to practice in their work* (penentuan beberapa *skill* dan perilaku yang diharapkan perusahaan dapat ditunjukkan oleh para karyawannya dalam pekerjaan mereka)” (Amstrong, 2006).

Salah satu layanan yang diberikan madrasah adalah layanan administrasi. Sumber daya manusia yang bertugas mengurus layanan teknis administrasi di lembaga pendidikan adalah tenaga administrasi madrasah atau sekolah, lebih dikenal dengan istilah Tata Usaha. Mereka termasuk jenis tenaga kependidikan yang bertanggungjawab untuk mengurus layanan administrasi agar terselenggara proses pendidikan (Surya, 2012).

Sebagai sebuah organisasi, madrasah harus ditunjang oleh keberadaan tenaga administrasi yang mencukupi kualifikasi serta kompetensi tertentu. Tenaga administrasi madrasah adalah pelaksana teknis administrasi yang ada di madrasah terkait kesiswaan/peserta didik, kurikulum, sarana prasarana, kepegawaian, keuangan, HUMAS, persuratan serta pengarsipan, dan layanan khusus (Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2017).

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 24 Tahun 2008, menjelaskan mengenai beberapa kompetensi yang wajib dikuasai oleh tenaga administrasi sekolah/madrasah. Diantara kompetensi tersebut (Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2017), sebagai berikut:

1. Kompetensi kepribadian
2. Kompetensi sosial
3. Kompetensi teknis

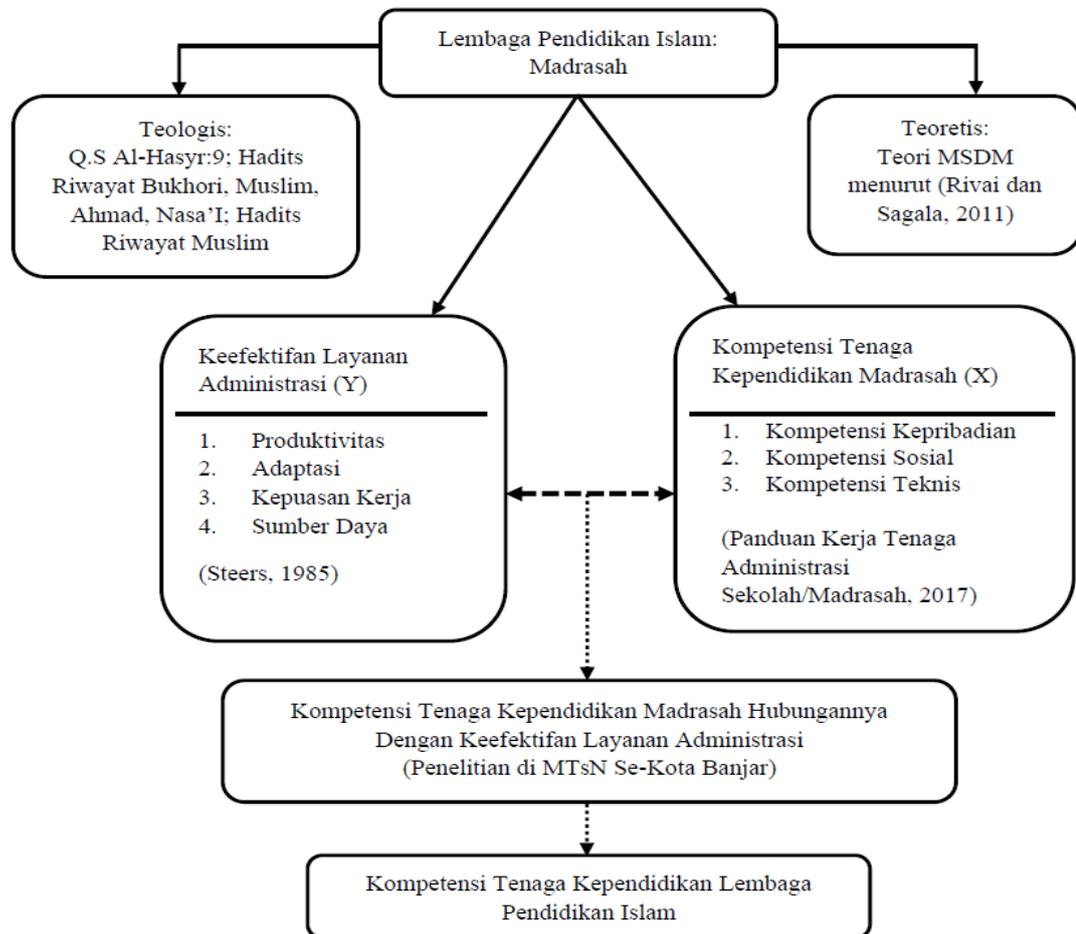
Dalam penyelenggaraan proses pendidikan khususnya dalam pelayanan administrasi di madrasah, terdapat aspek penting yang perlu diperhatikan yaitu aspek keefektifan. Steers (1985) mengemukakan untuk mengukur efektifitas suatu

kegiatan/organisasi diperlukan beberapa indikator yang meliputi produktivitas, adaptasi, Kepuasan kerja, Kemampuan berlabar, dan sumber daya. Dari lima kriteria yang dikemukakan Steers ini tidak semuanya relevan jika diaplikasikan di lembaga madrasah, mengingat madrasah bukan organisasi pencari laba. Maka, peneliti hanya menggunakan ke-empat indikator tersebut kecuali indikator kemampuan berlabar.

Tugas tenaga administrasi diantaranya adalah memberikan layanan yang efektif di lingkungan madrasah guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pendidikan. Kompetensi tenaga administrasi berperan sebagai faktor penting untuk mewujudkan layanan administrasi madrasah dengan efektif. Sehingga dengan memberikan layanan administrasi yang efektif dapat meningkatkan mutu pendidikan di madrasah (Masripa, 2020).



Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat digambarkan pada bagan kerangka berfikir berikut:



Gambar 1. 3 Skema Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Madrasah Dengan Keefektifan Layanan Administrasi

Keterangan

← - - - → : Hubungan antar variabel

→ : Dasar Teoritis

.....→ : Hasil Riset

F. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atas pertanyaan rumusan masalah, diduga terdapat Hubungan antara Kompetensi Tenaga Kependidikan Madrasah Dengan

Keefektifan Layanan Administrasi (Penelitian di MTsN Se-Kota Banjar). Adapun hipotesis statistiknya yaitu:

H₀ : Tidak terdapat hubungan antara kompetensi tenaga kependidikan madrasah dengan keefektifan layanan administrasi di MTsN se-kota Banjar;

H₁ : Terdapat hubungan antara kompetensi tenaga kependidikan madrasah dengan keefektifan layanan administrasi di MTsN se-kota Banjar.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa temuan penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan penelitian saat ini dibahas pada bagian ini, yang berkaitan dengan kompetensi tenaga kependidikan bidang administrasi atau tenaga administrasi sekolah/madrasah dan keefektifan layanan administrasi.

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Valentina, Maisyaroh, & Kusumaningrum, 2018) dengan judul “Hubungan Kompetensi dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah”. Jenis penelitian kuantitatif korelasional. Diperoleh nilai Fhitung sebesar 618.849 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai Fhitung (618.849) > Ftabel (3,08), dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,000 < 0,05. Hasil penelitian ini dipahami terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kompetensi, motivasi kerja, dan kinerja tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri Se-Kabupaten Trenggalek.
2. Penelitian (Masripa, 2020) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa”. Jenis penelitian kuantitatif. Dengan hasil nilai statistik inferensial t hitung = 18,477 > t tabel = 1,990, dipahami bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa.
3. Penelitian (Tartini & Zulkifli, 2016) yang berjudul “Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMK/MA/SMK di Kabupaten Belitung”. Dengan jenis penelitian kuantitatif angket. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata 3,44, sehingga kompetensi manajerial kepala tenaga administrasi sekolah di

Kabupaten Belitung secara keseluruhan masuk kriteria sangat baik.

4. Penelitian (Rio et al., 2021) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di SMK Negeri 4 Kendari”. Dengan jenis penelitian kuantitatif .Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,671 serta nilai persamaan regresi linear sederhana $\hat{Y} = 85,448 + 4,074X$. Dipahami bahwa kompetensi tenaga kependidikan yang ada di SMK Negeri 4 Kendari berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga kependidikan sebesar 45,02%.
5. Penelitian (Adam, 2018) dengan judul “Hubungan Kompetensi Kepribadian dan Kompetensi Manajerial Pegawai Tata Usaha Dengan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di MAN Insan Cendekia Gorontalo”. Jenis penelitian kuantitatif. Dengan nilai regresi (R) sebesar 0,8826, dipahami bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kompetensi kepribadian staf tata usaha, kompetensi manajerial kepala tata usaha, dengan kualitas layanan administrasi sekolah di MAN Insan Cendekia Gorontalo.
6. Penelitian (Abubakar, 2018) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung”. Jenis Penelitian Kuantitatif. Dipahami bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja, yaitu 68,9%.
7. Penelitian (Muazzinah, 2020) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha Di SD Negeri Babah Jurong MNS Raya”. Jenis penelitian kuantitatif. Dari penelitian ini dipahami bahwa ada pengaruh positif antara kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di SD Negeri Babah Jurong MNS Raya dengan nilai r sebesar 1,129 dan nilai P=0,013 (P<0,05).
8. Penelitian (Inzaghi & Rosy, 2022) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Purworejo”. Jenis penelitian kuantitatif. Diperoleh hasil pada uji hipotesis bahwa kompetensi pegawai pada kualitas layanan publik ditunjukkan dengan *Thitung* lebih besar dari nilai *Ttabel* (7.058 > 2.048) , sedangkan variabel fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil *Thitung*

lebih kecil dari nilai *Ttabel* ($0,139 < 2,048$), serta uji F memperoleh hasil *Thitung* mendominasi nilai *Ttabel* sebesar ($43,922 > 3,34$). Dipahami bahwa pada kompetensi pegawai menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik dan fasilitas kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik serta secara simultan pada kompetensi pegawai dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

9. Penelitian (Rudi, 2017) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar”. Jenis Penelitian Kuantitatif. Dipahami bahwa secara parsial kompetensi pegawai secara statistic berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan, dengan nilai *thitung* $15,541 > ttabel$ $2,000$ dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 5\%$ ($0,05$).
10. Penelitian (Nurussalami, 2020) dengan judul “Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan”. Jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan sangat baik.

Persamaan penelitian saat ini dengan beberapa penelitian sebelumnya secara umum ialah sama-sama meneliti kompetensi dan layanan administrasi. Sedangkan perbedaan secara umum adalah: Pertama, terkait variabel pertama yang digunakan penulis adalah kompetensi tenaga kependidikan bidang layanan administrasi madrasah secara umum yang meliputi tiga indikator kompetensi; Kedua, objek penelitian penulis adalah semua tenaga administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri (kecuali kepala tenaga administrasi); Ketiga, penulis meneliti keefektifan layanan administrasi di madrasah; dan Keempat, ruang lingkup lokasi penelitian ini adalah tingkat Kota yaitu Semua Madrasah Tsanawiyah Negeri yang ada di Kota Banjar; dan Kelima, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasional.