

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi merupakan gambaran hakikat kualitatif dari perilaku tenaga administrasi yang tampak sangat berarti. Kompetensi yang harus dimiliki tenaga administrasi sekolah/madrasah sesuai Permendiknas No. 24 Tahun 2008 meliputi: kompetensi sosial, kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi kepribadian. Kompetensi sosial mencakup kerja sama, pelayanan prima, dan berkomunikasi efektif. Kompetensi teknis mencakup kehumasan, persuratan, kesiswaan, layanan khusus, dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya, kompetensi manajerial (khusus kepala tata usaha) meliputi kompetensi untuk: mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan. dan Kompetensi kepribadian mencakup pengendalian diri, fleksibilitas, ketelitian dan kedisiplinan, serta tanggung jawab.

Tata Usaha di lingkungan sekolah merupakan salah satu bagian yang memiliki fungsi pendukung terwujudnya visi dan misi sekolah. Dukungan ini terwujud melalui pelayanan yang mendukung aktivitas pengajaran dan administrasi. Dalam melaksanakan tanggungjawab tersebut pegawai tata usaha dituntut agar dapat memberikan layanan yang bermutu. Tata usaha di madrasah menjalankan tugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru, atau bekerja melayani siswa. Apabila seorang pegawai tata usaha tidak memiliki standar dan kompetensi dibidang ini, maka pekerjaan yang dikerjakan akan sulit mendapatkan hasil yang

maksimal. Pengetahuan tentang administrasi saja tidak cukup untuk menangani tata administrasi sekolah, namun juga diperlukan kompetensi dan keterampilan dalam bidang administrasi yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, dan pengawasan. Oleh karena itu tenaga tata usaha harus memiliki standar kompetensi.

Sehingga sebuah lembaga pendidikan memiliki keunggulan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan menentukan baik atau buruknya citra sebuah lembaga pendidikan tersebut. Sebuah organisasi yang berkualitas mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati, dan berwujud/bukti langsung.

Mengacu pada hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurain, berjudul “Kompetensi kepribadian dan kompetensi manajerial pegawai tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendekia Gorontalo” menjelaskan bahwa kompetensi kepribadian pegawai tata usaha berada dalam kriteria baik dengan persentase mencapai 81,88%. Kompetensi manajerial kepala tata usaha berada dalam kriteria baik dengan persentase mencapai 82,66%. Kualitas layanan administrasi sekolah pegawai tata usaha berada dalam kriteria baik dengan persentase mencapai 82,05%. Terdapat hubungan yang kuat antara kompetensi kepribadian pegawai tata usaha dan kompetensi manajerial kepala tata usaha dengan kualitas layanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendekia Gorontalo, dimana nilai regresinya (R) sebesar 0,8826.

Setelah peneliti melakukan wawancara awal dan diskusi dengan Tenaga Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten Bandung Barat, dimana pada penelitian ini peneliti mengambil lima sekolah yang akan diteliti. Dari lima sekolah yang akan diteliti tentunya mempunyai problem di setiap madrasah nya tentang kompetensi kepribadian tata usaha. Telah di temukan fenomena di lapangan menunjukkan bahwa belum optimal nya kepribadian tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi di

madrasah. Hal ini menunjukkan urgensi dalam penelitian untuk mengkaji lebih dalam karena secara kebijakan dan realita tidak sesuai.

Berdasarkan fenomena di atas, dapat diketahui bahwa terdapat akar masalah yaitu telah terjadi belum optimalnya kompetensi kepribadian tenaga tata usaha sehingga rendahnya kualitas pelayanan administrasi madrasah. Penelitian ini dilaksanakan di 5 Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten Bandung Barat dan hal ini menjadi ciri khas dalam penelitian ini, dengan focus penelitian pada kepala tata usaha dan staf tenaga tata usaha. Demikian, penulis meneliti mengenai kompetensi kepribadian tenaga tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi madrasah. Adapun yang menjadi alasan peneliti yaitu penelitian ini belum banyak dilakukan penelitian mengenai Hubungan Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah di MTsN Se-Kabupaten Bandung Barat.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Kompetensi kepribadian Tenaga Tata Usaha di MTsN Se-Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah di MTsN Se-Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana Hubungan Antara Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah di MTsN Se-Kabupaten Bandung Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini untuk :

1. Mendeskripsikan dan Menganalisis Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha di MTsN Se-Kabupaten Bandung Barat.
2. Mendeskripsikan dan Menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi di MTsN Se-Kabupaten Bandung Barat.

3. Mendeskripsikan dan Menganalisis Hubungan Antara Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTsN Se-Kabupaten Bandung Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoretis**

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pengembangan khasanah keilmuan manajemen pendidikan islam terkhusus mengenai kompetensi kepribadian tenaga tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi madrasah.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi madrasah, hasil pada penelitian ini diharapkan agar dapat berguna untuk sebagai kontribusi positif bagi madrasah yang khususnya mengenai kompetensi kepribadian tenaga tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi madrasah.
- b. Bagi peneliti lainnya, hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik dan berguna sebagai acuan bagi civitas akademika dan sebagai referensi saat menyusun penelitian.
- c. Bagi peneliti, agar dapat menambah wawasan yang lebih luas dan pengalaman secara langsung mengenai kompetensi kepribadian tenaga tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi madrasah.

#### **E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini meliputi satu variabel yaitu Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha dan satu variabel terkait yaitu Kualitas Layanan Administrasi Madrasah.

Untuk mengantisipasi terlalu luasnya ruang lingkup permasalahan penelitian ini, maka peneliti perlu membatasi permasalahan penelitiannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak menggunakan variabel lain selain variabel Hubungan Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi Madrasah.
2. Hubungan Kompetensi Tenaga Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi Madrasah diukur dengan Kuisisioner atau angket.
3. Objek penelitian dilakukan hanya pada Tenaga Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten Bandung Barat.

#### **F. Kerangka Berpikir**

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi kepribadian tenaga tata usaha, sedangkan variabel terkait adalah kualitas layanan administrasi madrasah.

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa terdapat beberapa macam kompetensi yang wajib dimiliki oleh kepala tenaga administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut: 1) Kompetensi kepribadian meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, tanggung jawab, 2) Kompetensi sosial meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja, 3) Kompetensi teknik meliputi kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan, dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi, 4) Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala staf tata laksana sekolah) meliputi kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.

Kepribadian merupakan pola perilaku dan cara berpikir yang khas, yang menentukan penyesuaian diri seseorang terhadap lingkungan yang mengisyaratkan adanya perilaku yang konsisten yang dilakukan oleh individu dalam berbagai situasi sebagai hasil interaksi antara karakteristik kepribadian seseorang dengan kondisi social dan fisik materi lingkungannya yang mungkin perilaku tersebut dikendalikan secara internal atau secara eksternal (Nurfuadi R. , 2012).

Indikator Dimensi kompetensi kepribadian dalam Permendiknas No 24 Tahun 2008 diantaranya: 1. integritas dan akhlak mulia, 2. etos kerja, 3. mengendalikan diri, 4. rasa percaya diri, 5. fleksibilitas, 6. Memiliki ketelitian, 7. kedisiplinan, 8. Memiliki kreatif dan inovasi, dan 9. tanggung jawab (Julyanti, 2018). Pengukuran kompetensi kepribadian menyangkut integritas dalam bekerja sesuai dengan indikator yang ada. Setiap indikator mengarah pada keterkaitan kompetensi dengan kinerja. semua yang dilaksanakan oleh tenaga yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian membawa sebuah hasil hubungan yang tinggi.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. (Nurussalami, 2020) Sedangkan administrasi adalah subsistem dalam suatu organisasi yang terdiri dari beberapa unsur. Unsur administrasi merupakan perspektif social dalam organisasi, adapun unsur administrasi tersebut yaitu : 1. Tujuan, 2. Sumber daya manusia, 3. Sumber daya lainnya, dan 4. waktu. (Nurmazizah, 2018).

Indikator dimensi dalam kualitas pelayanan ada lima dimensi pokok antara lain: 1. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan orang dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera dan memuaskan, 2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf

untuk membantu para pengguna layanan dalam memberikan layanan secara tanggap, 3. Jaminan (*assurance*), yaitu seperangkat pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pemberi layanan, 4. Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan pegawai dalam kepedulian terhadap pengguna layanan, dan 5. Bukti fisik (*tangible*), yaitu keadaan atau penampilan fisik yang meliputi fasilitas, perlengkapan dan sarana komunikasi (Indasari, 2019).

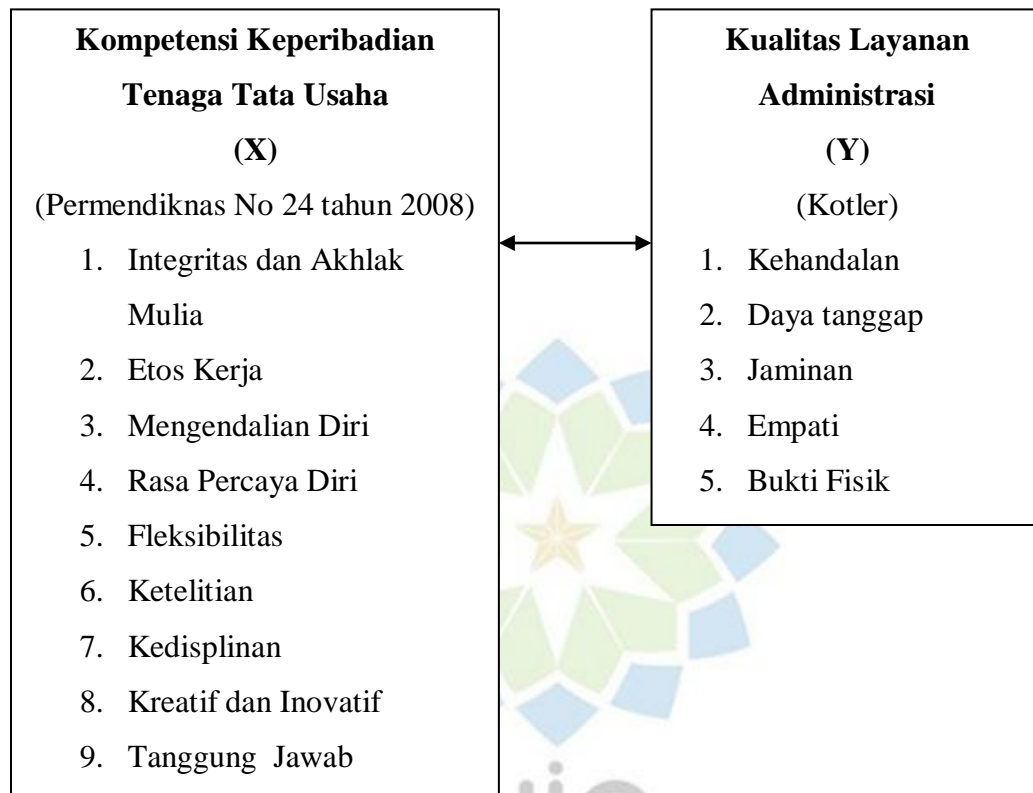
Kepribadian adalah pola perilaku dan cara berfikir yang khas, yang menentukan penyesuaian diri seseorang terhadap lingkungan yang mengisyaratkan adanya perilaku yang konsisten yang dilakukan oleh individu dalam berbagai situasi sebagai hasil interaksi antara karakteristik kepribadian seseorang dengan kondisi sosial dan fisik materi lingkungannya yang mungkin perilaku tersebut dikendalikan secara internal atau secara eksternal (Nurfuadi R., 2012).

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Nurussalami, 2020). Sedangkan administrasi adalah subsistem dalam suatu organisasi yang terdiri dari beberapa unsur administrasi yaitu : 1. tujuan, 2. sumber daya manusia, 3. sumber daya lainnya, dan 4. waktu (Nurmazizah, 2018).

Sumber daya manusia yang memiliki etos kerja yang tinggi serta produktif akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Sehingga sumber daya manusia dengan kompetensi kepribadian yang baik akan memiliki hubungan erat dengan kualitas layanannya. Oleh sebab itu, penelitian ini menganalisa hubungan di antara kedua hal tersebut, berikut ini gambaran skema hubungan antara kompetensi kepribadian dengan kualitas pelayanan.



Skema Hubungan Kompetensi Kepribadian Kepala Tata Usaha Dengan  
Kualitas Layanan Administrasi



**Gambar 1 Skema Hubungan Kompetensi Kepribadian Kepala Tenaga Tata  
Usaha dengan Kualitas Pelayanan Administrasi**

**Keterangan**

X : Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha

Y : Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah

↔ : Korelasi

**G. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, hypothesis yang diajukan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :



Ha : Terdapat hubungan antara Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha dan Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah.

Ho : Tidak terdapat hubungan antara Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata Usaha dan Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah.

#### **H. Hasil Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian dilakukan oleh Ulpa Julyanti, melakukan penelitian tentang Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTS Patra Mandiri Plaju. Yang bertujuan untuk mengetahui kompetensi kepala tata usaha, kualitas pelayanan administrasi serta untuk mengetahui kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Mts Patra Mandiri Plaju. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan hasil kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha di Mts Paatra Mandiri Plaju adalah kompetensi teknis (82%) sedangkan kompetensi yang paling rendah (75%) adalah kompetensi sosial. (Julyanti, 2018)
2. Penelitian dilakukan oleh Nurain Adam, melakukan penelitian tentang Hubungan Kompetensi Kepribadian dan Kompetensi Manajerial Pegawai Tata Usaha Dengan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Di MAN Insan Cendekia Gorontalo. Yang bertujuan untuk mengetahui: 1) Kompetensi Kepribadian pegawai tata usaha, 2) Kompetensi manajerial kepala tata usaha, 3) Kualitas layanan administrasi sekolah, dan 4) Hubungan kompetensi kepribadian dan kompetensi manajerial pegawai tata usaha dengan kualitas layanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendekia Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan hasil 1) Kompetensi kepribadian pegawai tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendekia Gorontalo berada dalam kriteria baik dengan persentase mencapai 81,88%. 2) Kompetensi manajerial kepala tata usaha berada dalam kriteria baik dengan persentase mencapai 82,66%. 3) Kualitas layanan administrasi sekolah pegawai

tata usaha berada dalam kriteria baik dengan persentase mencapai 82,05%. 4) Terdapat hubungan yang kuat antarakompetensi kepribadian pegawai tata usaha dan kompetensi manajerial kepala tata usaha dengan kualitas layanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendekia Gorontalo, dimana nilai regresinya (R) sebesar 0,8826. (Nurain, 2018)

3. Penelitian dilakukan oleh Masripa, melakukan penelitian tentang Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Mts Madani Alauddin Kabupaten Gowa. Yang bertujuan mengetahui gambaran: (1) Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa; (2) Kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa; (3) Pengaruh kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) berada pada kategori sedang yaitu dengan jumlah sampel 52 dengan persentase 64,2% dan kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori sedang dengan jumlah sampel 58 dengan persentase 71,6%. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan nilai terhitung = 18,477 > tabel = 1,990 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa. (Masripa, 2020)
4. Penelitian dilakukan oleh Nurusalami, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Desember 2020 Banda Aceh pada Jurnal Intelektualita: Jurnal penelitian yang berjudul: melakukan penelitian tentang Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan. Tujuan dari penelitian ini mengetahui gambaran: untuk mengetahui kompetensi kepala tata usaha, kualitas pelayanan administrasi serta untuk mengetahui

kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administari. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, observasi, wawancara dan dokumentasi. 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. Berdasarkan hasil yang telah ditemui, maka dapat diketahui bahwa rata-rata kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) menunjukkan bahwa kompetensi kerpibadiannya Maka dapat diketahui bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari mahasiswa, dan handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek *responsivenees* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staff tata usaha. Dilihat dari aspek *jaminan* (assurance) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap mahasiswa yang diberikan oleh kepala tata usaha sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani mahasiswa sudah baik.

5. Penelitian dilakukan oleh Heni Yulianti, Universitas islam negeri raden intan lampung, Indonesia, 2021 Journal of advanced Islamic educational management, jurnal penelitian ini berjudul: Performance of educational personnel in school data management in madrasah tsanawiyah. Tujuan

penelitian dari penelitian ini mengetahui gambaran: untuk mengetahui dan memperoleh informasi yang mendalam tentang kinerja tenaga kependidikan dalam mengelola data sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dengan melihat: 1. kompetensi tenaga administrasi madrasah, 2. motivasi staf administrasi, dan 3. umpan balik sebagai kualitas pelayanan staf administrasi madrasah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Tempat yang menjadi objek penelitian adalah MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Subyek penelitian ini adalah kepala staf administrasi madrasah. Informan dalam penelitian ini adalah staf administrasi madrasah itu sendiri, kepala madrasah, guru, siswa, dan masyarakat. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data yang digunakan dilakukan secara interaktif yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing tenaga administrasi madrasah sesuai bidangnya masing-masing yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi manajerial, dan kompetensi teknis. Motivasi yang diberikan oleh kepala madrasah dan kepala staf tata usaha kepala masing-masing staf tata usaha masih belum maksimal, terutama kurangnya monitoring dan evaluasi sehingga mempengaruhi kinerja staf tata usaha dalam menjalankan tugasnya. Umpan balik sebagai kualitas pelayanan yang diberikan staf administrasi kepada pelanggan yaitu siswa, seluruh pegawai madrasah, dan masyarakat cukup memuaskan sehingga banyak orang tua mempercayakan MTs Negeri 2 Bandar Lampung sebagai sekolah pilihan, baik yang berdomisili maupun jauh dari madrasah.

**Tabel 1. 1 Orisinakitas Penelitian**

No	Nama Peneliti, Judul, Penerbit dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Ulpa Julyanti, Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTS Patra Mandiri Plaju Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2018.	- Terdapat Variabel yang sama mengenai kualitas pelayanan administrasi	- Terdapat perbedaan pada variable X - terdapat perbedaan indikator pada variable Y	- Kompetensi Kepribadian Tenaga Usaha sebagai variabel independen
2.	Nurain Adam, Hubungan Kompetensi Kepribadian dan Kompetensi Manajerial Pegawai Tata Usaha Dengan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Di MAN Insan Cendekia Gorontalo Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo Tahun 2018	- Terdapat variable yang sama yaitu variabel Y tentang kualitas pelayanan administrasi - Penelitian Kuntitatif	- Terdapat perbedaan di variable X yang hanya mengambil kompetensi kepribadian tenaga tata usaha - Perbedaan di objek penelitian	- Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi madrasah sebagai variabel dependen
3.	Masripa, Pengaruh Kompetensi Kepala	- Terdapat variable yang sama	- Terdapat perbedaan pada variable	

	Tata Usaha (KTU) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Mts Madani Alauddin Kabupaten Gowa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alaudin Makassar Tahun 2020	yaitu variabel Y tentang kualitas pelayanan administrasi - Jenis penelitian sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif	X - Terdapat perbedaan jenis penelitian antara penelitian korelasi dan pengaruh	- Objek kajian peneliti pada Tenaga Tata Usaha MTSN Se-Kabupaten Bandung Barat
4.	Nurussalami, Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2020	- Terdapat variabel yang sama yaitu variabel Y tentang kualitas pelayanan administrasi - Jenis penelitian sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif	- Pengumpulan data berbeda menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. - Terdapat perbedaan pada variable X - Terdapat perbedaan metode penelitian antara penelitian korelasi dan pengaruh	
5.	Heni Yulianti Performance of education personnel in scholl data management in Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bandar Lampung 2021	- Terdapat variabel yang sama yaitu variabel X tentang kompetensi kepribadian kepala tata usaha dan	- Jenis penelitian berdeda yaitu menggunakan penelitian kualitatif - Terdapat perbedaan metode penelitian	

		variabel Y tentang kualitas pelayanan administrasi madrasah	menggunakan wawancara, ob servasi dan dokumentasi	
--	--	--	--	--

