

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Pada era saat ini masih banyak terjadi kelemahan pelayanan, termasuk dalam dunia pendidikan sehingga belum memenuhi harapan bagi masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat tersebut merupakan tujuan utama dari fungsi layanan pendidikan yang harus selalu ditingkatkan, baik dari sisi kualitas maupun dari sisi kuantitas.

Keberhasilan sebuah sekolah dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh iklim sekolah. Salah satu unsur iklim sekolah tersebut adalah administrasi sekolah yang efektif, oleh karena itu, administrasi sekolah merupakan hal yang perlu dibenahi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Administrasi secara harfiah dapat di artikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan di lembaga pendidikan (Purwanto, 2017).

Tenaga administrasi sekolah bertugas memberikan dukungan layanan guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi sebagai teaching staf berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan. Kependidikan dan peran tenaga administrasi begitu penting dalam pengelolaan pendidikan, pemerintah menetapkan peraturan melalui Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menetapkan standar administrasi sekolah. Standar tersebut mengatur tentang kualifikasi dan kompetensi minimal yang harus dipenuhi oleh seorang tenaga administrasi. Tenaga administrasi juga sebagai upaya dalam menunjang peningkatan mutu pendidikan melalui kualitas yang dimilikinya dalam melakukan pelayanan yang prima, sehingga tenaga administrasi yang profesional sangat diperlukan dalam bidang administrasi sekolah (Muspawi & Robi'ah, 2020).

Penyelenggara sekolah/madrasah wajib memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah/madrasah yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan berlaku secara nasional. Karena, untuk menghasilkan kinerja tenaga

administrasi yang tinggi, maka diperlukan tenaga administrasi madrasah yang memiliki kompetensi memadai (Ratnasari et al., 2018)

Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga pendidikan sebagai usaha untuk mencapai kepuasan konsumen. Lembaga pendidikan yang bermutu tergantung pada tujuannya. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara professional (Mulyawan, 2016).

Penelitian yang di lakukan oleh Joko Sulistiyono di SMP Negeri 2 Punggelan Kabupaten Banjarnegara menyebutkan bahwa pada kondisi awal tingkat kompetensi tenaga administrasi sekolah rata – rata 57,61% (Kategori Sangat Kurang), kompetensi tenaga administrasi sekolah dalam pengelolaan administrasi sekolah rata rata mengalami peningkatan dari 57,61% pada kondisi awal/pra siklus menjadi 72,94% pada siklus I dan meningkat menjadi 88,83% (Kategori Baik) pada siklus II. Hal itu karna peningkatan rata – rata persentase kompetensi tenaga administrasi sekolah dalam pengelolaan administrasi sekolah tidak lepas dari pembimbingan berkelanjutan dari kepala sekolah secara rutin dan berkesinambungan dengan melaksanakan *in house training*, mengundang narasumber untuk memberikan bimbingan terkait dengan pelaksanaan tugas tenaga administrasi sekolah sehingga tingkat kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi sekolah ikut menentukan keberhasilan sekolah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sulistiyono & Joko, 2021).

Penelitian lain yang dilakukan oleh M. Hasbi Penelitian ini berjudul “pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di Mts Negeri 1 Model Palembang” pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik yakni kualitas pelayanan administrasi (empati X4) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang (Hasbi, 2018).

Berdasarkan hasil observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 subang, Madrasah Aliyah Negeri 2 subang, Madrasah Aliyah swasta Al-Istisqomah Subang dan Madrasah Aliyah swasta Yafata kegiatan pelayanan administrasinya belum terlaksana secara maksimal, masih terdapat beberapa kekurangan dalam layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan yang mana pelanggan masih belum puas dengan layanan administrasi sekolah. Seperti layanan administrasi yang masih kurang terhadap pelayanan kepada pelanggannya, pekerjaannya masih belum memahami benar tugasnya sehingga pelayanan menjadi terhambat, masih adanya tenaga administrasi yang jarang ditempatkan pada jam operasional.

Adapun yang menjadi alasan peneliti melakukan penelitian di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Subang dilatar belakangi oleh, pertama, belum pernah dilakukan penelitian mengenai hubungan kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi di Madrasah Aliyah Kabupaten Subang. Kedua, peneliti berasal dari Kabupaten Subang dan cukup mengetahui kondisi perkembangan yang ada. Penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya menyatakan mengenai kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi. Melihat penelitian-penelitian sebelumnya, belum pernah dilakukan penelitian mengenai hubungan kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi, maka peneliti hendak menjabarkan secara mendalam mengenai permasalahan tersebut dan membuat judul skripsi sesuai dengan permasalahan diatas dan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, hal yang menjadi fokus penelitian adalah hubungan kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administasi Kabupaten Subang.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana kompetensi tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Subang?
2. Bagaimana layanan administrasi di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Subang?
3. Bagaimana hubungan kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Subang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui kompetensi tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Subang
2. Untuk mengetahui layanan administrasi di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Subang
3. Untuk mengetahui hubungan kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Subang

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

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

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai landasan untuk mengetahui bagaimana hubungan kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi. Selain itu dapat menambah pengetahuan ilmiah dalam bidang pendidikan.

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

- a. Tenaga Administrasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan koreksi atau evaluasi dalam mengelola administrasi sekolah dan sebagai umpan balik untuk perbaikan dan peningkatan kompetensi tenaga administrasi sekolah.
- b. Madrasah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi yang positif untuk meningkatkan layanan administrasi di madrasah aliyah se-kabupaten subang
- c. Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan baru, wawasan dan pengalaman yang sangat berharga serta bermanfaat bagi peneliti.

## E. Kerangka Berfikir

Kompetensi adalah karakteristik yang ada dalam diri individu yang berhubungan dengan kriteria acuan yang efektif dan atau *superior performance* dalam situasi kerja (Spencer, L. M., & Spencer, 1993) *Skill* dan *knowledge* adalah kompetensi bagian luar (permukaan) sedangkan *motive*, *trait*, *self image* serta social role merupakan kompetensi yang hidden yang tidak terlihat secara kasat mata, tetapi sangat menentukan keberhasilan seseorang. (Wirida & Azra, 2015) Menurut Sudarmanto kompetensi adalah pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan karakteristik pribadi yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi mengembangkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan pekerjaan atau memegang suatu jabatan (Sudarmanto, 2015). Kompetensi penting adanya karena menurut Syaiful kompetensi ialah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, kecakapan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kegiatan berpikir dan bertindak. (S. Sagala, 2009).

Tenaga administrasi pendidikan di sekolah merupakan kegiatan administrasi umum yang sering kita sebut dengan tata usaha, secara umum tenaga administrasi dikenal sebagai orang atau sekelompok orang yang menjadi sumber daya manusia di sekolah, akan tetapi pekerjaannya tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan pembelajaran peserta didik, tugasnya yaitu mendukung kelancaran proses belajar mengajar di sekolah dengan kegiatan administrasi dalam berbagai bidang, seperti keuangan, kepegawaian, kesiswaan, bahkan tata usaha yang mengurus persuratan di sekolah (A. Suryana et al., 2018)

Standar kompetensi yang wajib dimiliki oleh Tenaga Administrasi meliputi: kepribadian, sosial, teknis serta manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah) sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Untuk dapat memperjelas komponen dimensi kompetensi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Kompetensi kepribadian meliputi memiliki integritas, 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 tenaga administrasi 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 (Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2008)

Menurut Lukman pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain. (Lukman, 1999)

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/ yang dilayani), yang bersifat aktivitas seseorang sekelompok dan atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dimana kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga (Nurussalami, 2020).

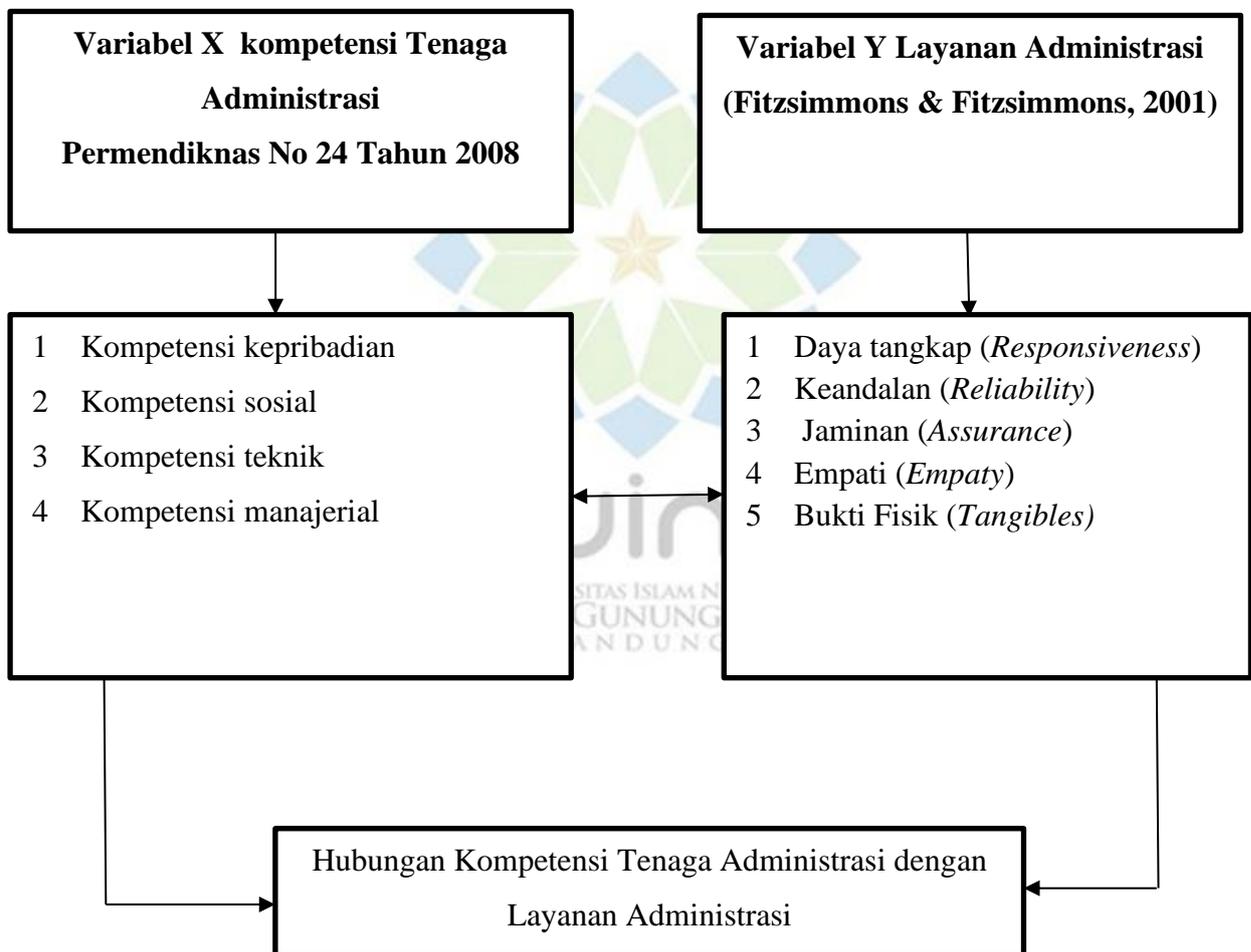
Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto dalam (Agussalim et al., 2018) mengatakan administrasi adalah sebuah upaya bersama sekelompok manusia untuk mewujudkan tujuan organisasi secara efisien dan efektif melalui memanfaatkan berbagai sumber daya dan dana yang tersedia.

Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-bainya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi (Amiruddin, 2017).

Setiap penyedia jasa harus mampu menentukan apa yang menjadi kebutuhan maupun keinginan utama konsumen. Dimensi kualitas layanan sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Adapun menurut (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2001) cara untuk mengukur indikator kualitas layanan memerlukan pemahaman yang berkaitan dengan skualitas jasa, antara lain sebagai berikut :

1. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Membuat pelanggan menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, menciptakan persepsi negatif yang tidak perlu tentang kualitas. Jika terjadi kegagalan layanan, kemampuan untuk pulih dengan cepat dan dengan profesionalisme dapat menciptakan persepsi kualitas yang sangat positif.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Kinerja pelayanan yang dapat diandalkan merupakan harapan pelanggan dan berarti bahwa pelayanan diselesaikan tepat waktu, dengan cara yang sama, dan tanpa kesalahan setiap saat.
3. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi jaminan mencakup fitur-fitur berikut: kompetensi untuk melakukan layanan, kesopanan dan rasa hormat kepada pelanggan, komunikasi yang efektif dengan pelanggan, dan sikap umum bahwa server memiliki kepentingan terbaik pelanggan di hati.

4. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian, perhatian secara individual kepada pelanggan mencakup fitur-fitur berikut: mudah dalam melakukan pendekatan, kepekaan tinggi, dan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Kondisi lingkungan fisik adalah bukti nyata dari kepedulian dan perhatian terhadap detail yang diperlihatkan oleh penyedia layanan.



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir Variabel X dan Y

## **F. Hipotesis**

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

H<sub>a</sub>: Terdapat hubungan antara hubungan kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan antara kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi

## **G. 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;

1. Penelitian yang dilakukan (Novita et al., 2020), yang berjudul “kompetensi tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan sekolah sma negeri 1 padang tualang kab. langkat". Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Upaya tenaga administrasi untuk meningkatkan kualitas administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Padang Tualang adalah dengan a. tidak menunda pekerjaan yang sudah diberi kepada masing-masing bagian. b. memaksimalkan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap guru, karyawan dan peserta didik. c. menjalin hubungan kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat. d. menjaga dan memelihara barang-barang dan alat-alat inventaris sekolah. 2. faktor pendukungnya: terciptanya kerjasama yang baik antar staf atau karyawan, saling membantu pekerjaan antar staf, saling menciptakan suasana kerja yang harmonis antara karyawan, saling menghargai dan memahami karakter masing-masing staf atau karyawan.
2. Penelitian skripsi oleh (Sriwahyuni, 2020) dengan judul ”Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier sederhana antara variabel kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan di peroleh persamaan  $Y' = 65.578 + 0,048 X$  selanjutnya nilai korelasi

dari hasil perhitungan R Square yang dihasilkan 0,016 yang dihasilkan dari  $R^2 = 0,128^2$ . Hal ini berarti 0,128 atau 12,8% kepuasan kerja guru di pengaruhi oleh kualitas layanan tenaga administrasi. Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,016 yang berstandakan positif memiliki arti bahwa semakin baik kualitas layanan tenaga administrasi maka semakin baik pula tingkat kepuasan kerja guru.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Maimunah, 2020) dengan judul "Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Pekanbaru" Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Pekanbaru sudah sesuai dengan standar kompetensi tenaga administrasi sekolah yang ada dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 yang berisi tentang kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial (khusus bagi Kepala TAS). 2. Pelaksanaan kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan maksimal dan sesuai dengan teori. Selanjutnya Kepala TAS mengembangkan tenaga administrasi dengan cara memberikan arahan dan memotivasi tenaga administrasi agar bisa profesional dalam melakukan pekerjaan sesuai tugasnya masing-masing.
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Rianti et al., 2022) dengan judul "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar" Hasil penelitian menunjukkan dalam melaksanakan peran TAS dalam layanan administrasi diketahui sebagai sekolah baru sudah menjalankan beberapa tupoksinya diantaranya urusan administrasi kesiswaan, urusan administrasi kepegawaian, urusan administrasi persuratan dan kearsipan, urusan administrasi kurikulum, urusan administrasi layanan khusus. Belum sepenuhnya dijalankan sebagaimana panduan kerja tenaga administrasi sekolah/madrasah. Faktor pendukung yaitu pengalaman kerja dan kemampuan yang dimiliki serta fasilitas sarana dan prasarana. Faktor penghambat yaitu mis communication antar pegawai, tenaga administrasi tidak mengetahui keberadaan panduan dari kementrian, tidak ada pelatihan diklat, tidak ada

supervisi tendik, tenaga administrasi berperan pegawai baru, tidak berlatarbelakang lulusan administrasi, beberapa guru merangkap jadi tenaga administrasi.

5. 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.
6. Penelitian yang dilakukan (Pandi, 2022) tentang “peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi” hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMP Negeri 12 Kendari, dapat disimpulkan bahwa Tugas yang di lakukan oleh tenaga administrasi menurut beberapa pengguna jasa sudah memiliki kompetensi dan kualifikasi yang memadai serta berkompeten di bidangnya, Hambatan yang di alami dalam pelayanan administrasi sekolah antara lain: kurangnya fasilitas sarana komputer, pengumpulan berkas dari pihak orang tua maupun siswa tidak selalu berjalan tepat waktu dan sistem database kepegawaian belum menerapkan secara komprehensif serta layanan yang diberikan masih belum terbilang cepat, maka dari itu tenaga administrasi menerapkan berbagai macam strategi untuk meningkatkan layanan administrasi yang mana strategi tersebut berdampak pada setiap pengguna jasa di sekolah yang memberikan fasilitas yang menunjang kegiatan pembelajaran, dan juga Pihak kepala sekolah secara rutin tidak luput untuk memotivasi para tenaga administrasi dan pegawai lainnya, serta kepala bagian tenaga administrasi mengupayakan pengadaan diklat di dalam sekolah dan menerapkan aplikasi yang dapat meningkatkan kemajuan sekolah.
7. Penelitian dilakukan oleh (Masripa, 2020), 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  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa.

8. Penelitian dilakukan oleh (Yulianty & Nazif, 2021) Pelatihan Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi Smk Negeri Kota Padang, Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang bekerja dengan profesional. Begitu pentingnya keberadaan TAS sehingga kualifikasi dan kompetensinya di atur melalui peraturan pemerintah (Permendiknas nomor 24 tahun 2008). Berbeda dengan guru, urgensi ruang lingkup kerja TAS dianggap masih berada di bawah tugas-tugas guru. Maka perhatian terhadap peningkatan kompetensi dan profesionalitas TAS baik dari pusat, pemerintah daerah, maupun pada unit terbawah yaitu sekolah masih sangat kurang. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi TAS khususnya di SMK dalam mengelola, mengembangkan, dan memberikan layanan berbasis mutu di sekolah. Kegiatan ini juga dimaksudkan untuk memberikan pelatihan kepada TAS dalam melaksanakan layanan administrasi sekolah di masa pandemic COVID-19. Pelatihan ini mengadaptasi protocol kesehatan selama pandemic COVID-19 sehingga dilaksanakan secara daring menggunakan layanan zoom cloud meeting. Pelatihan ini terdiri dari dua segmentasi: (1) penyampaian materi dengan akumulasi 20 jam pelajaran dan (2) penugasan terbimbing dengan akumulasi 12 jam pelajaran. Efektivitas pelatihan diukur dari tanggapan peserta

pelatihan terhadap angket efektivitas pelatihan dan penilaian pada hasil kerja peserta pada segmen penugasan terbimbing. Hasil evaluasi akhir dapat disimpulkan terdapatnya peningkatan pemahaman, keterampilan, dan produktivitas TAS dalam melaksanakan tugas masa pandemic COVID-19.

9. Penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani, 2021) tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Adminitrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo” mengemukakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kaulitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik secara simultan. Penelitian ini berbeda dari objek penelitian dan fokus penelitiannya. Terlihat bahwa penelitian ini dilakukan pada peserta didik sedangkan peneliti akan melakukan penelitian pada staf tata usaha. Serta peneliti fokus untuk mengkaji mengenai manajemen arsip elektronik dan kualitas layanan administrasi tata usaha.
10. Penelitian (Rio et al., 2020) dengan judul “ Pengaruh Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di Smk Negeri 4 Kendari” menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi tenaga kependidikan terhadap kinerja tenaga kependidikan di SMK Negeri 4 Kendari. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pemilihan penggunaan kata “tenaga kependidikan” dengan “tenaga administrasi” serta tempat penelitian ini dengan cakupan wilayah yang lebih luas.

Dari berbagai penelitian serta kajian yang telah dipaparkan di atas, penelitian yang dilakukan peneliti berbeda dengan penelitian-penelitian yang sudah disebutkan di atas. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas mengenai hubungan kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi yang sebelumnya belum pernah dikaji dan dilakukan penelitian mengenai hal tersebut.

Tabel 1. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Judul, Penerbit dan Tahun Penerbit	Persamaan	Perbedaan	Orsinalitas Penelitian
1	Susanti Novita Sari, Dian Wahyudi, Seget Tartiyoso. Kompetensi tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan Sekolah Sma Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat. Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan Vol 9, No. 2. Tahun 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat Variabel yang sama mengenai kompetensi tenaga administrasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lembaga yang diteliti berebda</li> <li>• Pengumpulan data berbeda menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi</li> </ul>	
2	Sisi Sriwahyuni, Pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja Guru Di Sman 1Rambatan, Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (Iain). Tahun 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis penelitian menggunakan Penelitian Kuantitati</li> <li>• Terdapat Variabel yang sama mengenai kualitas layanan tenaga administrasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lembaga yang diteliti berebda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi Tenaga Administrasi Variabel Independe</li> <li>b. Layanan Administrasi Variabel Dependen</li> <li>c. Objek Kajian Peneliti Pada Tenaga Administrasi Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Subang</li> </ul>
3	Siti Maimunah, Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1. Tahun 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat Variabel yang sama mengenai Kompetensi tenaga administrasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lembaga yang diteliti berebda</li> </ul>	
4	Rini Rianti, Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administrasi Di	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat Variabel yang sama mengenai layanan tenaga administrasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengumpulan data berbeda menggunakan observasi,</li> </ul>	

	SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar. Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Tahun 2022		wawancara dan dokumentasi	
5	Nurussalami, Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat variabel yang sama yaitu variabel tentang kualitas pelayanan administrasi</li> <li>• Jenis penelitian sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengumpulan data berbeda menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi</li> </ul>	
6	Abdul Pandi, Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Mts. Hidayatul Muhsinin, Jurnal Manajemen Pendidikan, Tahun 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat variabel yang sama yaitu variabel tentang Mutu Layanan Administrasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan Penelitian Kualitatif</li> </ul>	
7	Masripa, Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Mts	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis penelitian sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian menggunakan metode pengaruh</li> </ul>	

	Madani Alauddin Kabupaten Gowa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alaudin Makassar Tahun 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat variabel yang sama yaitu variabel tentang pelayanan administrasi</li> </ul>		
8	Susi Yulianty, Pelatihan Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi Smk Negeri Kota Padang, Ekasakti Jurnal Penelitian & Pengabdian (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat variabel yang sama yaitu variabel tentang kompetensi tenaga administrasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lembaga yang diteliti berbeda</li> </ul>	
9	Ramadhan “Pengaruh Kualitas Layanan Adminitrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, Institut Agama Islam Negeri Palopo (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat variabel yang sama yaitu variabel tentang layanan administrasi</li> <li>• Jenis penelitian sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lembaga yang diteliti berbeda</li> </ul>	
10	Askam Rio, Muh. Alamsah, Apriani Safitri, Pengaruh Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di Smk Negeri 4 Kendari, Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP), (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis penelitian menggunakan Penelitian Kuantitati</li> <li>• Terdapat Variabel yang sama mengenai kompetensi tenaga kependidikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lembaga yang diteliti berbeda</li> </ul>	