

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan dapat diartikan sebagai usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai dengan nilai-nilai dalam masyarakat dan kebudayaan. Dalam perkembangannya, istilah pendidikan atau pedagogik berarti bimbingan serta pertolongan yang diberikan dengan sengaja oleh orang dewasa agar ia menjadi dewasa. Selanjutnya pendidikan diartikan sebagai usaha yang dijalankan seseorang atau sekelompok orang lain agar menjadi dewasa atau mencapai tingkat hidup atau kehidupan yang lebih tinggi dalam arti mental (Hasbullah, 2003).

Keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada suatu organisasi adalah hal yang sangat krusial bagi organisasi itu sendiri. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan menggunakan kualitas dari orang-orang yang berada didalamnya. SDM akan bekerja dengan baik bila organisasi bisa mendukung potensi mereka serta melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Umumnya pengembang SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi juga serta berujung pada puasanya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan (Sulistyaningsih, 2019).

Manajemen personalia adalah salah-satu bidang manajemen pendidikan yang sangat penting. Manajemen personalia berhubungan langsung dengan individu-individu yang ada pada lembaga pendidikan yang menjalankan sistem, terutama tenaga kependidikan yang bertugas langsung di lapangan dengan tuntutan tinggi, yaitu mencetak output yang berkualitas, untuk terus mendukung program yang dicanangkan oleh sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan Pendidikan (Sapuroh, 2001).

Jenis personil di sekolah ada beberapa, jika ditinjau dari tugasnya yaitu, pertama tenaga pendidik yang terdiri atas pembimbing, penguji, pengajar, dan pelatih, kedua tenaga fungsional kependidikan yang terdiri atas penilik, pengawas, penelitian dan pengembangan dibidang pendidikan dan pustakawan, ketiga, tenaga teknis pendidikan terdiri atas laboratorium dan teknisi sumber belajar. Keempat tenaga pengelola satuan pendidikan terdiri atas kepala sekolah, direktur, ketua,

rektor dan pemimpin satuan pendidikan laur sekolah, dan kelima tenaga adminitratif staf tata usaha (Manullang & Manullang, 2006).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi kriteria minimal adalah tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam peraturan tersebut salah satunya adalah tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan dari sekolah (Azizah, 2016).

Tenaga administrasi sekolah atau madrasah disamping memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya. Standar kualifikasi yang harus dipenuhi meliputi kualifikasi pendidikan dan sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah atau madrasah (khusus bagi kepala administrasi tenaga administrasi sekolah atau madrasah). Sedangkan standar kompetensi meliputi: kepribadian, sosial, teknis dan manajerial (khusus untuk kepala tenaga nisasi sekolah atau madrasah) (Tartini & Zulkifli, 2016).

Konsep pelayanan tidak hanya di pakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami denganseksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan (Taman, Sukirno, Sari, Setiawan, & Pustikaningsih, 2013).

Pelayanan administrasi akademik merupakan kegiatan utama pada lembaga pendidikan. Oleh karena itu kelancaran administrasi yang efisien dan efektif, pelayanan yang baik akan menghasilkan keberhasilan kegiatan akademik di suatu lembaga pendidikan. Pelayanan tata usaha yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Suatu kegiatan atau urutan kegiatan

yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2011).

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan-pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi suatu keseluruhan (Daryanto, 2010). Maka melalui manajemen tata usaha yang baik, juga mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Untuk mendukung peningkatan pelayanan dan menunjang kelancaran pelaksanaan pengelolaan administrasi akademik diperlukan sumber daya manusia sebagai pengelola teknis dan pimpinan unit kerja yang memperhatikan ketersediaan dan kondisi fasilitas kerja (Mariska & Hati, 2017). Namun yang menjadi permasalahan adalah banyak kepala personalia belum memenuhi standar minimal ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga ketika terjun pada madrasah atau lembaga pendidikan kualitas pelayanan dalam manajerial kurang optimal.

Padahal seorang kepala personalia harus kompetensi seperti dapat mendukung pengelolaan, menyusun program, mengorganisasi, membina dan mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan sumber daya, mengelola konflik dan menyusun laporan. Hal itu akan mempengaruhi kinerja pegawai staf dengan kualitas layanan yang berupa bukti fisik, kendaanya, daya tanggap, jaminan dan empati dalam pelaksanaannya (Kompri, 2017).

Hasil penelitian dari (Muazzinah, 2020) diketahui bahwa kompetensi personalia berada pada kategori sedang yaitu dengan jumlah sampel 152 menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di SD Negeri Babah Jurong MNS Raya. Maka dapat disimpulkan bahwa antara kompetensi personalia dengan pelayanan tata usaha pada siswa terdapat hubungan yang sangat signifikan yang ditunjukkan dengan nilai r

sebesar 1,129 dan nilai $P = 0,013$ ($P < 0,05$) artinya bahwa ada hubungan positif antara antara kompetensi personalia dengan pelayanan tata usaha pada siswa.

Fenomena yang terjadi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se- Kabupaten dan Kota Bandung adalah kepala personalia tersebut masih kurang dalam melaksanakan manajerialnya karena kompetensi manajerial yang dimilikinya belum dioptimalkan atau bahkan belum dimiliki dan diimplementasikan dalam pelaksanaan, sehingga hal tersebut menjadikan kualitas layanan administrasi kurang memberikan kepuasan.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa tata administrasi sekolah akan berjalan lancar dan efektif apabila Kepala Personalia dengan staf layanan administrasinya memberikan layanan terbaik sesuai dengan kompetensi yang seharusnya dimiliki mereka dan dilaksanakan dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kompetensi Personalia terhadap Pelayanan Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten dan Kota Bandung”.

Penelitian ini berfokus kepada Personalia di bidang Tenaga Kependidikan Kepala Tata Usaha sekolah yang dipengaruhi oleh pelayanan tata usaha sekolah sehingga memiliki pembaharuan dari penelitian – penelitian terdahulu yang tidak berfokus kepada personalia dibidang tenaga kependidikan kepala tata usaha. Hal ini dilatar belakangi oleh keadaan tenaga kependidikan kepala tata usaha di sekolah yang dirasa kurang dalam proses manajerialnya sehingga hal tersebut menjadikan pelayanan tata usaha kurang memberikan kepuasan.

Diharapkan hasil penelitian ini bisa berkontribusi bagi pihak sekolah dalam evaluasi pengelolaan pelayanan tata usaha sekolah untuk memperhatikan kemampuan para kepala tata usaha dan staf tata usaha dalam memberikan pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Ketika kepala tata usaha dan staf tata usaha memiliki kemampuan yang baik dan memadai maka akan berdampak terhadap efektifitas pelayanan tata usaha sekolah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana kompetensi personalia di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten dan Kota Bandung?
2. Bagaimana Pelayanan Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten dan Kota Bandung?
3. Apakah terdapat pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten dan Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai peneliti, antara lain:

1. Untuk mengetahui kompetensi personalia di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten dan Kota Bandung
2. Untuk mengetahui pelayanan Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kabupaten dan Kota Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Se-Kabupaten dan Kota Bandung

D. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, baik secara teoretis maupun praktis, yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau informasi untuk tambahan wawasan dalam keilmuan Manajemen Pendidikan Islam khususnya dalam bidang administrasi dan tata usaha di sekolah dengan menggunakan pengembangan riset mengenai kompetensi personalia pada penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan kebijakan dalam meningkatkan layanan tata usaha khususnya bagian tata usaha
- b. Bagi sekolah sebagai gambaran peningkatan kompetensi personalia dan pelayanan tata usaha sekolah
- c. Bagi peneliti diharapkan dapat memperluas wawasan dan menerapkan apa yang sudah dipelajari ketika di perkuliahan bagi peneliti dan juga supaya menjadi bahan untuk memperluas ilmu bagi masyarakat.

E. Kerangka Berfikir

Kompetensi dapat diartikan sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, lalu diimplementasikan melalui perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dan dimaknai sebagai karakteristik yang dimiliki oleh individu untuk mencapai kinerja yang diinginkan dalam sebuah pekerjaan (Lembaga Administrasi Negara, 2009)

Manajemen personalia ialah bagian manajemen yang memperhatikan orang-orang dalam organisasi, yang merupakan salah satu sub bab sistem manajemen. Perhatian terhadap orang-orang ini cukup merekrut, menempatkan, melatih, mengembangkan dan meningkatkan kesejahteraan mereka yang dikatakan sebagai fungsi manajemen personalia (Arikunto & Yuliana, 2008).

Manajemen tenaga kependidikan atau manajemen personalia pendidikan bertujuan untuk mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang menyenangkan. Sehubungan dengan itu, fungsi personalia yang harus dilaksanakan pimpinan adalah menarik, mengembangkan, mengkaji, dan memotivasi personil guna mencapai tujuan sistem, membantu anggota mencapai posisi dan standar perilaku, memaksimalkan perkembangan karier tenaga kependidikan, serta menyalurkan tujuan individu dan organisasi (Mulyasa, 2007).

Ada lima aspek kompetensi personalia yang harus dimiliki oleh semua individu yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan menjalankan tugas (*task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. Keterampilan mengelola tugas (*task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dipekerjaannya.
3. Keterampilan mengambil tindakan (*contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
4. Keterampilan bekerja sama (*job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. Keterampilan beradaptasi (*transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping. mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal (Moeheriono, 2009).

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, 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 (Sinambela, 2011).

Ditinjau dari definisinya, Layanan atau pelayanan yaitu suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ritmon & Winarsih, 2012).

Menurut Eka Prihatin Pengukuran kualitas pelayanan ini dapat dilakukan melalui dimensi-dimensi berikut:

1. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa.
2. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
3. *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak
4. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepadapelanggan
5. *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi jani penerimajasa
6. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerimajasa.
7. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerimajasa
8. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
9. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personil (Prihatin, 2011).

Tata usaha sekolah adalah segala bentuk usaha untuk mencatat berbagai kegiatan dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Secara spesifik, tata usaha dapat dirumuskan sebagai segenap rangkaian kegiatan yang meliputi, menghimpun data, mencatat data, mengolah data, menggandakan data, mengirim data, dan menyimpan keterangan-keterangan untuk kepentingan pembuatan kebijakan terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif pada lembaga sekolah (Kuncoro, 2010).

Menurut (Tjiptono, 2011) menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan tercipta karena kualitas pelayanan yang baik. Untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan tata usaha dapat diukur menggunakan dimensi-dimensi mengenai kualitas pelayanan tata usaha. Ada beberapa indicator yang harus dipenuhi dalam pelayanan

seperti pertama bukti fisik, kedua kendar/*reliability*, ketiga daya tanggap, keempat jaminan, dan yang kelima empati.

Tugas tata usaha sekolah dalam menjalankan fungsinya membantu kepala sekolah sebagaimana tercantum dalam (Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2008) adalah terlibat dalam kegiatan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana prasarana, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum. Berikut perincian setiap tugas tersebut.

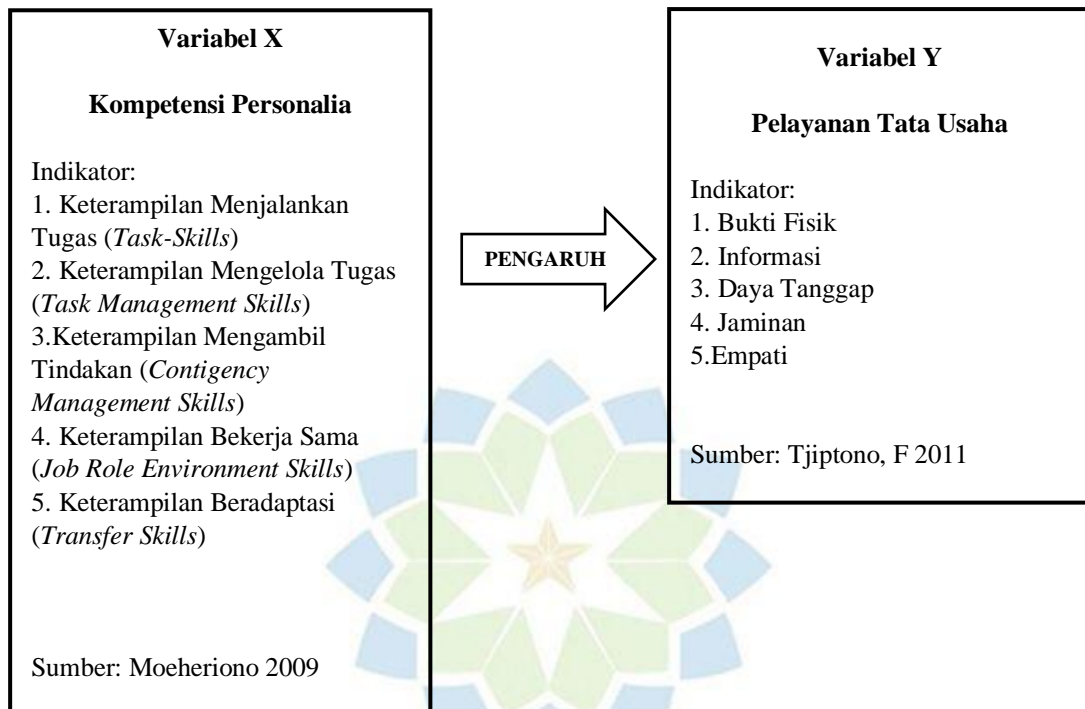
1. Tata Persuratan dan Kearsipan, meliputi penerapan peraturan kesekretariatan, pelaksanaan program kesekretariatan, pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pembuatan konsep surat, pelaksanaan kearsipan sekolah, dan penyusunan laporan administrasi persuratan.
2. Kepegawaian, meliputi pokok-pokok peraturan kepegawaian, prosedur dan mekanisme kepegawaian, buku induk, DUK, registrasi dan kearsipan pegawai, format-format kepegawaian, proses pengangkatan, mutasi dan promosi, dan penyusunan laporan kepegawaian.
3. Keuangan, meliputi pemahaman peraturan keuangan yang berlaku, penyusunan RKAS, dan penyusunan laporan keuangan.
4. Sarana dan Prasarana, meliputi pemahaman peraturan administrasi sarana dan prasarana, identifikasi kebutuhan, penyusunan rencana kebutuhan, inventarisasi, distribusi dan pemeliharaan, penyusunan laporan administrasi sarana dan prasarana sekolah.
5. Hubungan Masyarakat, meliputi fasilitas kelancaran komite sekolah, perencanaan program keterlibatan pemangku kepentingan pendidikan, pembinaan kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat, promosi atau publikasi sekolah, penelusuran tamatan, serta pelayanan terhadap tamu atau relasi sekolah.
6. Kesiswaan, meliputi penerimaan peserta didik baru, kegiatan masa orientasi, pengaturan rasio peserta didik perkelas, pendokumentasian prestasi akademik dan non akademik, pembuatan data statistik peserta

didik, penginventarisan program kerja pembinaan peserta didik secara berkala, pendokumentasian program kerja peserta didik, dan pendokumentasian program pengembangan diri peserta didik.

7. Kurikulum, meliputi pengadministrasian standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, dan standar penilaian



Berdasarkan uraian di atas maka gambar kerangka berfikir dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

F. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sebentar atau sementara terhadap rumusan-rumusan masalah yang dibuat, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diperoleh disertakan dengan yang relevan, tidak berdasarkan fakta-fakta dan bukti empiris. (Sugiyono, 2017)

Adapun Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan pada kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Bandung Raya.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Bandung Raya.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh, Muazzinah pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kompetensi Personalia dalam Pelayanan Tata Usaha Di SD Negeri Babah MNS Raya”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di SD Negeri Babah Jurong MNS Raya. Maka dapat disimpulkan bahwa antara kompetensi personalia dengan pelayanan tata usaha pada siswa terdapat hubungan yang sangat signifikan yang ditunjukkan dengan nilai r sebesar 1,129 dan nilai $P = 0,013$ ($P < 0,05$) artinya bahwa ada hubungan positif antara antara kompetensi personalia dengan pelayanan tata usaha pada siswa (Muazzinah, 2020)
2. Penelitian yang dilakukan oleh, Zakiah Hasman pada tahun 2014 dengan judul “Pengaruh Kompetensi Tenaga Tata Usaha Terhadap Efektifitas Administrasi di MTsN Model Makassar”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa kompetensi tenaga tata usaha di MTsN Model Makassar tergolong sangat tinggi yang berada pada interval 95-101. Banyaknya pegawai yang berada pada interval tersebut yaitu 5 orang atau 50%. Sedangkan efektifitas administrasi di MTsN Model Makassar tergolong sangat tinggi yang berada pada interval 120-134. Banyaknya pegawai yang berada pada interval tersebut yaitu 5 orang atau 50%. Dari hasil pengelolaan tersebut menyimpulkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara variabel X dan variabel Y (Hasman, 2014).
3. Penelitian yang dilakukan oleh, Ahmad Kevin Maulana dan Endang Larasati pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa administrasi kependudukan di Kecamatan Klari dinilai sudah cukup baik. Berdasarkan

sepuluh indikator dari lima dimensi yaitu: (1) *tangibles* (bukti fisik) (2) *reliability* (keandalan) (3) *responsiveness* (ketanggapan) (4) *assurance* (jaminan) (5) *emphaty* (empati), hanya beberapa indikator saja yang dinilai masih kurang. Kekurangan-kekurangan tersebut antara lain, tidak adanya pendingin ruangan yang baik seperti kipas maupun ac yang mempunyai kenyamanan masyarakat, kurangnya fasilitas fisik seperti bangku di sekitar loket dan ruang tunggu serta sikap yang kurang disiplin beberapa pegawai kecamatan. Secara keseluruhan pelayanan publik di Kecamatan Klari dinilai sudah baik meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan (Maulana & Larasati, 2017)

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ali Wafa Mukhtar pada tahun 2017 dengan judul “Manajemen Personalia Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru di MIN Kamal Bangkalan”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa manajemen personalia yang berkaitan dengan pengembangan guru, lingkungan yang kondusif, insentif dan merit system di MIN Kamal Bangkalan sudah dilaksanakan dengan baik, hanya perlu perbaikan dalam proses perencanaan hingga monitoring dalam program insentif dan merit system. Pelaksanaan kedisiplinan guru juga sudah dilaksanakan dengan baik. Upaya untuk meningkatkan kapasitas guru memang harus dilaksanakan dengan manajemen personalia yang baik yang nantinya akan menghasilkan kedisiplinan guru yang baik (Mukhtar, 2017).
5. Penelitian yang dilakukan oleh, Muh. Zulkifli, Santri Wiriyani pada tahun 2020 dengan judul “Penerapan Manajemen Personalia dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah NW Korleko”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa: (1) Implementasi manajemen personalia di MI NW Korleko adalah: (a) perekrutan personil dilakukan apabila terjadi kekosongan jabatan atau di kareakan membutuhkan tambahan personil pada bidang tertentu. (b) pengangkatan personil tandai dengan diberikannya SK (surat keputusan) keputusan dari kepala madrasah musyawarah dengan pengurus. (c) penempatan personil berdasarkan keahlian yang dimiliki personil yang dimulai melalui penyeleksian secara

internal oleh personalia senior. (d) pembinaan bagi personalia MI NW Korleko terdiri dari dua pembinaan melalui rapat rutin yang dilaksanakan setiap bulan dan pembinaan yang dilakukan secara kondisional berdasarkan kebutuhan. (e) pemberhentian di MI NW Korleko dilakukan secara otomatis jika pengurus tersebut sudah bukan menjadi bagian dari madrasah tersebut atau telah meninggal dunia. (2) Upaya peningkatan mutu pendidikan adalah: (a) pembinaan personalia. (b) pembagian tugas personalia secara jelas dalam description. (c) komunikasi antara pengurus. (d) mengadakan acara forum santri. (e) mengadakan penyusunan silabus pembelajaran madrasah ibtidaiyah NW Korleko (Zulkifli & Wiriyani, 2020).

6. Penelitian yang dilakukan oleh Nismawati pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa variabel pelayanan Administrasi Akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. Nilai t_{hitung} diperoleh berdasarkan pengujian tiap variabel sebesar 6,539 dan t_{tabel} diperoleh berdasarkan jumlah populasi yang dilihat pada tabel statistik sebesar 0,239, yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ berdasarkan pengujian regresi sederhana dilihat dari nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka disimpulkan Ada pengaruh secara signifikan antara Pelayanan Administrasi Akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hubungan dari variabel independen dan dependen dari penelitian ini, dilihat dari hasil uji koefisien korelasi dapat diinterpretasikan bahwa mempunyai hubungan yang sedang sebesar (0,590) sedangkan koefisien determinasinya (R^2) sebesar (0,348) (Nismawati, 2016).
7. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ichsan Sahib pada tahun 2012 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Makassar Air Traffic Service Center MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa

ecara simultan hasil penelitian ini membuktikan dugaan hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima yaitu bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen pada MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar. Secara parsial daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan telah diterapkan dengan baik dalam mencapai kepuasan konsumen pada MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar. Artinya konsumen telah mampu memahami bahwa kepuasan yang dirasakan ditentukan oleh pemberian pelayanan yang sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian pilot yang nyata diterapkan kepada konsumen (Sahib, 2012).

8. Penelitian yang dilakukan oleh Rufqotuz Zakhroh pada tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik”. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwasannya kinerja tenaga administrasi di SD Muhammadiyah 2 Gresik masih rendah dan tidak optimal sehingga mempengaruhi kualitas layanan administrasi yang diberikan. Fungsi ketetatausahaan belum dijalankan secara efektif dan efisien. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah tidak spesifik terfokus pada kinerja tata usaha melainkan tenaga administrasinya saja (Zakhroh, 2013).
9. Penelitian yang dilakukan oleh Linda pada tahun 2017 dengan judul “Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP N 4 Lappariaja Kabupaten Bone”. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwasannya : (1) gambaran tentang kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone Dapat dilihat dari terlaksananya kinerja tata usaha yang memiliki kualitas, Pengelola waktu dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan dan aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi, selalu berusaha melaksanakan tugasnya secara profesional dengan tidak hanya memikirkan kecepatan penyelesaian tugas

tetapi juga memikirkan ketelitian dalam bekerja, pegawai tata usaha selalu melakukan tugasnya, Pekerjaan tata usaha bertambah maupun berkurang tergantung dengan kebutuhan atau tergantung dengan tugas, pegawai tata usaha bekerja sesuai dengan jabatan atau profesinya. Hal itu dapat dilihat dari potensi. (2) Faktot-Fator yang Mempengaruhi Kineja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone yaitu kedisiplinan, seorang pegawai tata usaha maupun guru kurang mematuhi aturan yang ditetapkan oleh sekolah karna kadang ada beberapa datang telambat, entah itu mendapatkan kendala pas diperjalanan atau memiliki masalah pribadi yang harus diselesaikan. Adanya kerja sama antara tenaga pendidik dan kependidikan terjalinan harmonis dari seluruh tenaga pendidik, baik itu hubungan tenaga pendidik secaraindividu maupun kelompok, pegawai TataUsaha juga menggunakan atau memanfaatkan teknologi dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dan pegawai Tata usaha selalu mengkomunikasikan segala sesuatu sebelum melakukan suatu program (Linda, 2017).

10. Penelitian yang dilakukan oleh Budi Kurniawan pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Kualitas Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa hipotesis 1 variabel reliabilitas, hipotesis 2 variabel responsivenss, hipotesis 3 variabel assurance, hipotesis 4 variabel empati, hipotesis 5 variabel tangible, menunjukkan nilai signifikan yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan dibuktikan dengan F - hitung $> F$ - tabel. Hasil menunjukkan bahwa H_0 terbantahkan dan H_a didukung. Dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian secara simultan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel emphyaty dan tangible berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Mariska & Hati, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian dari penelitian terdahulu diatas terdapat perbedaan yang membedakan penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun yang membedakan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada faktor yang mempengaruhi Kompetensi Personalia, perbedaan pada penelitian diatas yaitu penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus pada kompetensi personalia di madrasah sedangkan pada penelitian-penelitian terdahulu lebih fokus pada hal lain seperti kualitas layanan, kinerja pegawai, kinerja Tenaga administrasi dan mutu pendidikan. Adapun yang menjadi istimewa dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti kali ini adalah sebagai bahan acuan untuk peneliti sendiri mengenai kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha dimadrasah. Juga sebagai referensi atau bahan pembanding bagi para peneliti yang ingin meneliti topik-topik yang relevan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola lembaga madrasah khususnya bagian administrasi atau tata usaha

