

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Tenaga kependidikan atau tata usaha merupakan salah satu profesi yang ada di lingkungan pendidikan. Tata usaha juga memiliki peran dan tugas sebagai penggerak membantu dalam administrasi yang ada di madrasah. Karena merupakan sebagai profesi, maka tata usaha mempunyai hak untuk dapat mengembangkan profesinya untuk yang lebih baik ke depannya serta dijelaskan juga dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen madrasah yang harus memenuhi kriteria minimal adalah salah satunya yaitu tenaga kependidikan. Tenaga Kependidikan yang di maksud dalam Peraturan Pemerintah RI tersebut salah satunya adalah tenaga administrasi madrasah atau tata usaha madrasah (Julyanti, 2018).

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, menyatakan bahwa tenaga kependidikan merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan diri serta diangkat. untuk dapat menunjang kegiatan penyelenggaraan pendidikan. Dijelaskan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) tenaga kependidikan meliputi kepala madrasah/madrasah, pengawas satuan pendidikan, tenaga perpustakaan, tenaga administrasi, tenaga laboratorium, teknisi, pamong belajar, pengelola kelompok belajar dan tenaga kebersihan. Dari yang sudah dijelaskan oleh BSNP tersebut, maka peneliti memfokuskan masalah ini terhadap satu tenaga kependidikan yaitu tata usaha atau tenaga administrasi.

Pengembangan profesi dilakukan untuk dapat diarahkan membentuk serta meningkatkan potensi dan kinerja dari tenaga kependidikan dalam rangka pelaksanaan proses sistem pelaksanaan pendidikan. Upaya peningkatan kompetensi dan profesionalitas ini tentu saja harus sejalan dengan hal yang berkaitan dengan penghargaan, peningkatan kesejahteraan dan perlindungan yang penuh dari pihak instansi lembaga maupun negara (Sudarwan & Khairil, 2015). Maka dari itu, perlu juga diadakan pengembangan kualitas tata usaha yang perlu dilakukan oleh setiap madrasah agar tenaga tata usaha dapat menjalankan tugas dan fungsinya sebagai tenaga kependidikan. Dalam pelaksanaannya madrasah tidak akan berjalan tanpa

adanya tenaga pendidik sebagai guru dan tenaga kependidikan sebagai operator dalam tata pelaksanaan di madrasah.

Berbicara tenaga pendidik dan kependidikan yang terdapat dalam pendidikan di sekolah/madrasah tentunya sangat banyak dan memiliki tugas dan fungsi serta wewenangnya sendiri dalam menjalankan tugasnya, misalnya Guru memiliki tugas mendidik, memberi wawasan ilmu dan pemahaman kepada murid-murid. Lain halnya dengan Tata Usaha Madrasah yang memiliki tugas mendata murid-murid, melayani administrasi madrasah baik surat menyurat ataupun yang berkaitan dengan sistem pendidikan (Uno, 2009).

Menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa terdapat beberapa macam kompetensi yang wajib dimiliki seorang tenaga administrasi atau tata usaha yaitu, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknik, dan kompetensi manajerial. Tenaga Administrasi yang dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU) bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien melalui kompetensi-kompetensinya yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial. Maka keberadaan tenaga administrasi atau tata usaha di dalam pendidikan sangat penting.

Dan juga keberadaan tenaga administrasi di madrasah lazimnya disebut tenaga tata usaha sekolah/madrasah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai suatu komponen dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi madrasah tidak boleh dirangkap oleh tenaga pendidik. Hal ini disebabkan, pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Tata usaha merupakan pekerjaan layanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran yang memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan dengan peserta didik. Karena pada hakikatnya Tata Usaha madrasah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggara sistem administrasi dan informasi pendidikan di madrasah. Informasi yang Tata Usaha Madrasah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan madrasah (Rufkotuz, 2019).

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

Hal ini dibuktikan oleh Maspira pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi”. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa berada pada kategori sedang dengan 52 sampel dari keseluruhan peserta didik dengan persentase 64,2%. Hal tersebut membuktikan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) secara umum berada pada kategori sedang yang berarti kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) masih belum efektif dan efisien atau masih perlu adanya suatu perbaikan untuk meningkatkan kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dan kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa berada kategori sedang dengan 58 sampel dari keseluruhan peserta didik dengan persentase 71,6%. Hal tersebut membuktikan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi berada dalam kategori sedang yang berarti masih terdapat adanya kekurangan sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Di samping itu diperlukan adanya suatu pelatihan untuk menambah pengalaman serta wawasan supaya dalam melaksanakan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien (Maspira, 2020).

Adapun, menurut Riki Setiawan pada tahun 2020 yang berjudul “Kompetensi Staf Tata Usaha di Madrasah Ibtidaiyah” Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Kompetensi teknis staf tata usaha MIN 1 Kota Palangka Raya belum menunjukkan kompetensi yang baik, karena pegawai tata usaha belum memiliki keterampilan dan pengalaman dalam pembelajaran mengenai administrasi persuratan dan

pengarsipan. staf tata usaha belum dapat memanfaatkan fasilitas yang telah diberikan madrasah dalam hal ini internet dan laptop/komputer dengan baik. Pentingnya menguasai TIK yang seharusnya dimiliki oleh staf tata usaha (Setiyawan, 2020).

Hal tersebut didukung dengan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di MA Negeri Sumedang bahwasanya tenaga tata usaha tidak mempunyai kompetensi kepribadian dan sosial yang baik seperti kepribadian yang mantap dan stabil, kepribadian yang dewasa, kepribadian yang arif, kepribadian yang berwibawa, berakhlak mulia dan dapat menjadi teladan. Untuk kepribadian sosial berkomunikasi secara lisan, tulisan dan isyarat secara santun. Tak hanya itu, peneliti juga melakukan observasi dengan salah satu siswa yang di mana siswa tersebut mengatakan bahwasanya kualitas dari layanan tenaga tata usaha itu kurang baik seperti tidak ramah, lambat, dan tidak mengikuti prosedur yang telah di terapkan oleh madrasah.

Berdasarkan tinjauan awal yang dijelaskan di atas, dapat dikatakan bahwa lembaga pendidikan membutuhkan pengelolaan administrasi. Penyelenggaraan pendidikan di madrasah akan berjalan lancar jika didukung oleh tenaga tata usaha yang efisien dan efektif. Madrasah yang pelayanan administrasinya tidak efektif dan efisien akan mengalami hambatan dalam penyelenggaraan program pembelajaran. Pelayanan administrasi madrasah tersebut dapat diartikan sebagai upaya pengaturan dan pendayagunaan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan madrasah secara optimal. Sehingga sangat penting agar tenaga tata usaha perlu memiliki kompetensi yang dapat mendukung kinerjanya untuk dapat melakukan tugasnya dalam pelayanan administrasi madrasah. Adanya kompetensi seperti kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial yang baik pada seorang tenaga tata usaha akan berdampak baik pula pada kualitas layanan administrasi yang ia lakukan. Sebaliknya, kurangnya kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial akan berdampak buruk pula pada kualitas layanan administrasi yang dilakukannya. Terkait dengan masalah ini maka dari itu peneliti mengangkat permasalahan tersebut dalam penulisan yang berjudul **“Hubungan Kompetensi**

Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi Di MA Negeri se-Kabupaten Sumedang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana kompetensi kepribadian tenaga tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana kompetensi sosial tenaga tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri kabupaten Sumedang?
4. Bagaimana hubungan kompetensi kepribadian tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten sumedang?
5. Bagaimana hubungan kompetensi sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang?
6. Bagaimana hubungan kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kompetensi kepribadian tenaga tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang.
2. Untuk menganalisis kompetensi sosial tenaga tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang.
3. Untuk menganalisis kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri kabupaten Sumedang.

4. Untuk menganalisis hubungan kompetensi kepribadian tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten sumedang.
5. Untuk menganalisis hubungan kompetensi sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang.
6. Untuk menganalisis hubungan kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, baik untuk lembaga ataupun untuk peneliti, yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk menambah wawasan dan keilmuan Manajemen Pendidikan Islam khususnya pada bidang Manajemen SDM di madrasah yaitu tentang kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha atau tenaga administrasi madrasah dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan. Melakukan pengembangan riset pada manajemen tenaga pendidik dan kependidikan dan untuk kajian penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a) Untuk Lembaga, penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan masukan ke setiap elemen terutama bagi pihak madrasah untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana hubungan antara tenaga tata usaha terhadap pelayanan administrasi sehingga dapat diambil berbagai kebijakan yang dapat meningkatkan tata usaha lebih baik lagi di madrasah.
- b) Untuk Peneliti, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang ilmu manajemen pendidikan, khususnya tentang pengaruh antara tenaga tata usaha terhadap pelayanan administrasi. Selain itu manfaat bagi

peneliti bisa mendapatkan pengalaman untuk kemudian hari bisa mengimplementasikannya secara nyata untuk menjadi tenaga kependidikan yang kompeten dan berkualitas. Dan juga hasil kajian ini dapat dijadikan sebagai sumber relevansi terkait hubungan kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi.

- c) Untuk Masyarakat, dapat memberikan keleluasaan dalam mengelola sumber daya dan dalam menyertakan masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam berbagai pembuatan keputusan.

E. Kerangka Berpikir

1. Kompetensi kepribadian

Secara garis besarnya tata usaha mempunyai 3 pokok peranan yaitu sebagai berikut:

- a) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- b) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai pekerjaan tata usaha maka dapat diketahui bahwa tata usaha sifatnya membantu atau menunjang bagi kelancaran pekerjaan pokok perkantoran/organisasi, sehingga tata usaha merupakan unsur administrasi dalam suatu kantor/organisasi. Selain itu untuk membantu kelancaran pekerjaan atau yang sehubungan dengan pekerjaan lainnya seorang tata usaha harus memiliki kompetensi (Trinanto, 2011).

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 sosial dan fisik materi lingkungannya yang mungkin perilaku tersebut dikendalikan secara internal atau secara eksternal (Nurfuadi, 2012).

Adapun menurut Sudirman (2010) mengatakan bahwa kompetensi kepribadian meliputi kemampuan-kemampuan dalam memahami diri, mengelola diri, mengendalikan diri dan menghargai diri yang meliputi: (a) Kepribadian yang mantap dan stabil, (b) Kepribadian yang dewasa, (c) Kepribadian yang arif, (d) Akhlak mulia dan dapat menjadi teladan, dan (e) Kepribadian yang berwibawa.

2. Kompetensi sosial

Menurut Xinyin, Dan, Zhen-yun, Bo-shu, & Mowei (2000) kompetensi sosial sebagai kemampuan bertindak secara efektif dan tepat pada berbagai situasi sosial. Aspek efektivitas dan penerimaan sosial merupakan dua hal yang paling sering ditekankan dalam pengertian kompetensi sosial. Artinya, individu yang memiliki kompetensi sosial yang tinggi cenderung menampilkan perilaku yang efektif dan dapat diterima dalam hubungan sosialnya.

Dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 yang berisi tentang standar kompetensi Tenaga Administrasi madrasah, salah satu isinya meliputi kompetensi sosial yang meliputi kegiatan yaitu: (a) Membangun Kerja sama tim, (b) Mengutamakan pelayanan prima, (c) Kesadaran berorganisasi, (d) Membangun komunikasi efektif, dan (e) Membangun hubungan Kerja antar pegawai

3. Kualitas Layanan Administrasi

Menurut Tjiptono (2010) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, adanya kecocokan pemakaian, ada perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, adanya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal, dan merupakan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa kualitas merupakan kesesuaian terhadap peraturan, dalam memberikan pelayanan haruslah dilakukan sesuai dengan persyaratan dan peraturan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Menurut Hayat (2017) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur

oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Pelayanan juga berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

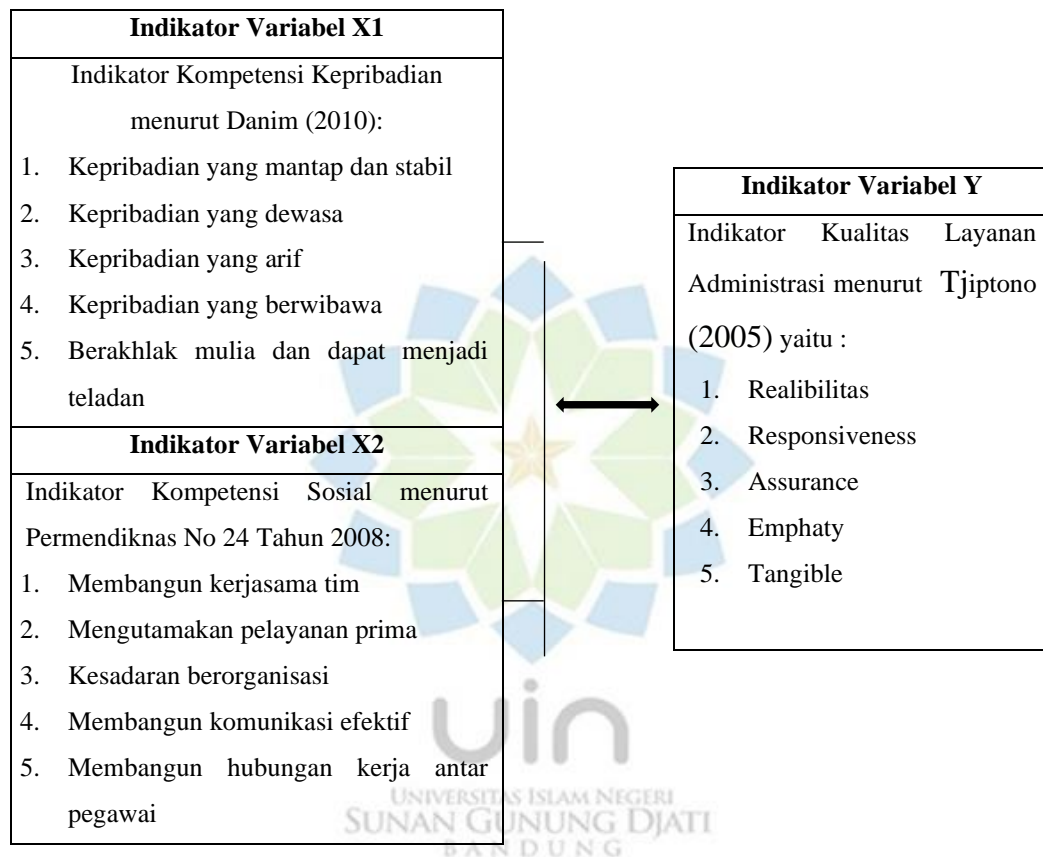
Menurut Boendono (2003) menyatakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi, yaitu:

- a) Bukti Langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang menunjang. Fasilitas fisik yang dimaksud di sini adalah seperti gedung perkantoran dan kelengkapan sarana prasarana, kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan.
- b) Daya tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan di sini dapat dilihat dari respons pegawai terhadap keluhan dan Kecepatan pegawai dalam melayani.
- c) Kehandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Kehandalan pegawai dapat dilihat dari penerapan ketepatan jam kerja kantor dan ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan.
- d) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Jaminan yang dimaksud di sini dapat berupa dasar hukum pelayanan dan kepastian biaya pelayanan publik.
- e) Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Empati dalam hal ini meliputi keramahan pegawai dan tidak diskriminatif.

Kualitas layanan administrasi pendidikan merupakan sub sistem dari sistem pendidikan di madrasah yang bertujuan menunjang pencapaian tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Komponen utama dalam sistem pendidikan yang

memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan pendidikan adalah tata usaha. Oleh karena itu tata usaha mempunyai peranan penting dalam administrasi pendidikan terutama dalam melaksanakan fungsi pokok administrasi.

Adapun kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Skema Kerangka Berpikir

Keterangan :

X : Kompetensi Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha

Y : Kualitas Layanan Administrasi

↔ : Hubungan antara Variabel X dengan Y

F. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan

pada teori yang relevan, namun belum didasarkan fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data.

- 1) Hipotesis Nol (H_0): Tidak terdapat hubungan antara kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang.
- 2) Hipotesis Alternatif (H_a): Terdapat hubungan antara kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang.

Dengan rumusan sebagai berikut :

$H_a : \rho = 0$

$H_0 : \rho \neq 0$

Berdasarkan hipotesis di atas, peneliti mengajukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Sumedang.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperdalam kajian terkait hubungan kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi, telah dikaji beberapa referensi yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Miftahul Anwar yang berjudul “Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi” . Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat 3 sub bagian administrasi yaitu, administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan pengarsipan, serta administrasi kesiswaan. Dalam memberikan layanan administrasi ketatausahaan, kinerja tata usaha sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kinerja bentuk layanan administrasi, seperti administrasi kepegawaian mengenai pencatatan pegawai tetap atau kontrak ke buku induk pegawai madrasah, administrasi persuratan dan pengarsipan mengenai surat masuk dan keluar, serta pengarsipan dalam bentuk manual

dan file di dalam komputer, sedangkan administrasi kesiswaan mengenai pencatatan siswa, penginputan data siswa ke dapodik madrasah, dan penerimaan peserta didik baru. Agar kualitas mutu layanan administrasi madrasah dapat meningkat dengan baik. *Pertama*, kepala tata usaha untuk lebih memberikan motivasi, serta menempatkan staf administrasi sesuai dengan bidang keahliannya agar relevan dengan pelaksanaan tugas-tugas dalam bidang pelayanan administrasi madrasah. *Kedua*, tenaga administrasi diberikan pelatihan yang bertujuan meningkatkan kompetensi dalam layanan (Anwar, 2020). Persamaan dari penelitian ini adalah sama membahas tentang kualitas layanan administrasi. Perbedaannya adalah penelitian yang akan diteliti berfokus pada kualitas layanan administrasi, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada peran tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ulpa Julyanti yang berjudul “Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi”. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial. Berdasarkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas kursi antrean yang masih terbatas, sementara untuk aspek lainnya sudah mencukupi baik (Julyanti, 2018). Persamaan dari penelitian ini adalah sama membahas tentang kompetensi dan kualitas layanan. Perbedaannya adalah penelitian yang akan diteliti berfokus pada kompetensi kepribadian dan sosial dengan kualitas layanan administrasi, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada kompetensi kepala tata usaha dengan kualitas layanan administrasi.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Aswar Syarief yang berjudul “Analisis Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi” Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa gambaran pelayanan administrasi di MTs satu Atap Datok Sulaiman Palopo berada kategori baik. Hal ini diperoleh dari wawancara dengan responden di mana secara umum kualitas pelayanan administrasi tenaga pendidik dan

kependidikan berada pada kategori baik. Selain itu, kompetensi Kepala Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo berada pada kategori baik. Hal tersebut membuktikan bahwa kompetensi kepala Tata Usaha secara umum sudah cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo (Syarif, 2022). Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang tata usaha. Perbedaannya adalah penelitian yang akan diteliti berfokus pada Hubungan Kompetensi Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha dengan Kualitas Layanan administrasi, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada Analisis Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Akademik.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Wenni Fitria Azizah yang berjudul “Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha Untuk Meningkatkan Kualitas administrasi madrasah” Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kompetensi yang ada dalam tenaga tata usaha di SMPN 4 Yogyakarta sudah sesuai dengan standar kompetensi tenaga tata usaha yang ada dalam peraturan Pemerintah Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2008. Upaya Tenaga Tata Usaha untuk meningkatkan kualitas administrasi sekolah SMPN 4 Yogyakarta adalah: (1) Tidak menunda pekerjaan yang sudah diberikan kepada masing-masing bagian (2) Memaksimalkan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap guru, karyawan dan peserta didik (3) Menjalin kerja sama dengan pemerintah dan lembaga masyarakat (4) Memanage anggaran atau dana dari pemerintah sesuai dengan skala kebutuhan (5) Melakukan studi banding ke sekolah lain yang lebih maju (Azizah, 2016). Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang tata usaha. Perbedaannya adalah penelitian yang akan diteliti berfokus pada Hubungan Kompetensi Kepribadian Tenaga Tata usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha Untuk meningkatkan Kualitas Administrasi Madrasah.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Umi Fitrianti yang berjudul " Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Kasihan dan SMA Muhammadiyah

1 Bantul” Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Kinerja tenaga administrasi sekolah di SMA N 1 Kasihan melaksanakan administrasi kesiswaan, kepegawaian, keuangan, hubungan masyarakat dan sekolah (Humas) dan kurikulum dengan baik sedangkan pelaksanaan administrasi sarana prasarana dan persuratan masih belum maksimal yaitu belum sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah dan Kinerja tenaga administrasi sekolah di SMA Muhammadiyah 1 Bantul melaksanakan administrasi keuangan, hubungan masyarakat dan sekolah (Humas) dan kurikulum dengan baik tetapi pelaksanaan administrasi siswa, kepegawaian, sarana prasarana dan persuratan belum maksimal yaitu belum sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah (Fitrianti, 2015). Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang tenaga administrasi, perbedaannya adalah penelitian yang akan dilakukan berfokus pada Hubungan Kompetensi Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha dengan Kualitas Pelayanan Administrasi sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus kepada Kinerja Tenaga Administrasi Madrasah.

6. Penelitian yang Dilakukan oleh Maspira yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi” Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa berada pada kategori sedang dengan 52 sampel dari keseluruhan peserta didik dengan persentase 64,2%. Hal tersebut membuktikan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) secara umum berada pada kategori sedang yang berarti kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) masih belum efektif dan efisien atau masih perlu adanya suatu perbaikan untuk meningkatkan kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dan kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa berada kategori sedang dengan 58 sampel dari keseluruhan peserta didik dengan persentase 71,6%. Hal tersebut membuktikan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi berada dalam kategori sedang

yang berarti masih terdapat adanya kekurangan sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Di samping itu diperlukan adanya suatu pelatihan untuk menambah pengalaman serta wawasan supaya dalam melaksanakan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien (Maspira, 2020). Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang Tata Usaha Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi, perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang akan dilakukan berfokus kepada Kompetensi Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus kepada Kompetensi Kepala Tata Usaha Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Riki Setiawan yang berjudul “Kompetensi Staf Tata Usaha di Madrasah Ibtidaiyah” Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Kompetensi teknis staf tata usaha MIN 1 Kota Palangka Raya belum menunjukkan kompetensi yang baik, karena pegawai tata usaha belum memiliki keterampilan dan pengalaman dalam pembelajaran mengenai administrasi persuratan dan pengarsipan. staf tata usaha belum dapat memanfaatkan fasilitas yang telah diberikan madrasah dalam hal ini internet dan laptop/komputer dengan baik. Pentingnya menguasai TIK yang seharusnya dimiliki oleh staf tata usaha (Setiawan, 2020). Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang kompetensi staf tata usaha, perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang akan diteliti berfokus kepada Hubungan Kompetensi Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha dengan Kualitas pelayanan Administrasi sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus kepada kompetensi staf tata usaha saja.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Wahyuni yang berjudul “Peran Tata madrasah Dalam membina Kompetensi sosial Tenaga Administrasi” Hasil dari penelitian ini adalah Kompetensi sosial yang dimiliki oleh para tenaga administrasi sudah sangat baik terbukti dengan tanggapnya mereka dalam menghadapi masalah internal yang terjadi di antara mereka dan selalu mencari solusi bersama untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan

saling bekerja sama dalam melakukan setiap tugas yang telah diberikan kepada mereka. Komunikasi di antara mereka selalu terjalin dengan baik sehingga dalam melayani, para tenaga administrasi selalu mengupayakan untuk memberikan yang terbaik. Mereka juga memiliki rasa simpati yang cukup baik dengan selalu berkontribusi terhadap pegawai yang sedang tertimpa musibah dan memberikan nasehat kepada pegawai yang baru saja sembuh dari sakit agar selalu menjaga kesehatan dengan baik (Wahyuni, 2020). Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang kompetensi sosial tenaga tata usaha, perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang akan diteliti berfokus kepada Kompetensi Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi sedangkan Penelitian yang dilakukan hanya berfokus kepada kompetensi sosial tenaga tata usaha.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Dedek Setiawan yang berjudul “Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan” Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh yang rendah antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari koefisien korelasinya sebesar 0,630 dan konstanta sebesar 19.052. Maka dapat digambarkan bentuk pengaruh variabel kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan dalam bentuk persamaan regresi $Y=19.052+0,630$ persamaan tersebut menandakan arah pengaruh bernilai positif, ini berarti jika kinerja tata usaha meningkat sebesar 1 maka kualitas layanan meningkat sebesar 0,630 poin pada konstanta 19.052. dengan kata lain bahwa semakin baik kinerja tata usaha maka kualitas layanan akan meningkat. Besarnya pengaruh antara dua variabel di atas dapat dilihat dari besarnya nilai r hitung=0,343 lebih besar dari r tabel = 0,173 dengan nilai $R^2=0,118$ (11,8%). Hal ini berarti kualitas layanan mendapat pengaruh sebesar 11,8% dari kinerja tata usaha, sedangkan 88,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus penelitian ini (Setiawan, 2019). Persamaan penelitian ini adalah sama meneliti tentang tata usaha, perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang akan diteliti berfokus kepada Hubungan Kompetensi Kepribadian Dan Sosial Tenaga Tata Usaha Dengan

Kualitas Pelayanan Administrasi sedangkan penelitian yang diteliti berfokus pada Pengaruh kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan.

10. Penelitian ini dilakukan oleh Rizka Zayyana yang berjudul “Peran Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Mutu Layanan administrasi” Hasil dari penelitian ini adalah Kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan sistem pembayaran SPP dengan online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK yang memudahkan para guru menginput nilai siswa secara online, dan memelihara serta mengelola fasilitas sarana prasarana sekolah. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari hari di sekolah masih terus berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan (Zayyana, 2016). Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang layanan administrasi, perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang akan dilakukan berfokus pada Hubungan Kompetensi Kepribadian Dan Sosial Tenaga Tata Usaha Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada pelayanan administrasi nya saja.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, menunjukkan bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, yang mana penelitian ini membahas tentang hubungan kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha yang dilihat dari pengetahuan, perilaku dan keterampilan. Kemudian kualitas pelayanan administrasi yang dilihat dari standar pelayanan, kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.