

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Administrasi Pendidikan ialah upaya menerapkan prinsip dan proses administrasi di bidang Pendidikan supaya tujuannya Lembaga Pendidikan itu bisa tercapai dengan efisien dan efektif. Apabila penyelenggaraan pendidikan tidak mendapat dukungan administrasi secara baik, besar kemungkinannya hasil yang didapat kurang sejalan kuantitas dan kualitas yang sudah ditetapkan ataupun direncanakan di awal. Umumnya Kepala Tata Usaha ialah pihak yang bertanggung jawab atas kegiatan administrasi di Madrasah, kegiatan ini meliputi berbagai bidang yang dimaksud kegiatan di sini yakni administrasi supervisi, administrasi humas Pendidikan administrasi kesiswaan, dan administrasi personalia. Tata Usaha Madrasah termasuk bagian yang melaksanakan teknis pada bagian administrasi dan informasi dan informasi Pendidikan di Madrasah. Informasi yang dikelola Tata Usaha Madrasah penting dijadikan dasar pelayanan serta sumber pengambilan keputusan Madrasah (Febriani, 2014).

Tata Usaha memainkan tiga peranan, yakni: (1) memberi layanan pekerjaan dengan tepat dan cepat saat memberi tanggapan kesuksesan sebuah organisasi. (2) menampilkan informasi untuk pimpinan di sebuah organisasi agar menjalankan kegiatan secara tepat terkait sebuah keputusan yang diberikan, (3) memperlancar kemajuan bagi sebuah organisasi. (Febriani, 2014). Pernyataan ini menampilkan bahwasanya tenaga administrasi mempunyai sejumlah tugas yang secara tidak langsung ataupun langsung berkenaan dengan kelompok maupun pelayanan supaya berbagai kebutuhan bisa terpenuhi dan membuahkan hasil sejalan dengan kualitas pelayanan yang baik. Bisa ditarik kesimpulannya bahwasanya pelayanan bertujuan guna menciptakan kepuasan bagi orang yang mendapat pelayanan, ataupun dikatakan tujuan akhir pelayanan yakni kepuasan (Shinta, 2020).

Merujuk hasil riset yang dilaksanakan di MAN 1 Kota Tasikmalaya, yang mempengaruhi proses pelayanan keadministrasian sehingga menjadi efektif dan efisien adalah komunikasi Kepala Tata Usaha yang berjalan dengan baik, selain itu

Kepala Tata Usaha sebagai administrator bisa memberikan teladan kepada bawahannya yang berada di Bagian Tata Usaha, bagaimana menjalankan kegiatan administrasi yang baik. (Maulana et al., 2019).

Penelitian (Shinta, 2020) menunjukkan bahwa pelayanan yang baik itu dipengaruhi oleh kepemimpinan Kepala Tata Usaha dengan signifikan. Selanjutnya berdasarkan studi pendahuluan di MAN Se-Kota Tasikmalaya, menurut staf Tata Usaha MAN 1 Kota Tasikmalaya, Muhammad Sidik menjelaskan bahwa salah satu inovasi Kepala Tata Usaha adalah mengubah ruangan menjadi nyaman dengan melakukan perombakan dekorasi sehingga masyarakat/orang tua siswa merasakan kenyamanan pada saat proses keadministrasian. Kepala Tata Usaha di MAN 1 Kota Tasikmalaya juga menggunakan Google formulir untuk pelayanan PPDB sehingga mempermudah proses pendataan siswa baru. Sedangkan salah satu inovasi yang dilakukan di MAN 2 Kota Tasikmalaya, menurut Cecep Sunjaya Kepala Tata Usaha memberikan ruang kerja yang fleksibel, sehingga jika ada staf yang sudah menyelesaikan tugasnya, kemudian dikerahkan membantu staf lain agar kinerja dalam pelayanan bekerja secara efektif dan efisien. Sistem pendataan buku masuk dan keluar pun sudah menggunakan aplikasi di komputer, sehingga pendataan buku masuk dan buku keluar ter data dengan rapi dan memudahkan sistem pendataan.

Namun ketika peneliti melakukan observasi di MA Negeri Kota Tasikmalaya bahwasanya Kepala Tata Usaha tidak melakukan tindakan Perilaku Inovatif diantaranya seperti, peristiwa-peristiwa yang tidak diharapkan bisa dijadikan sumber peluang inovasi paling sederhana dan mudah, keganjilan dari berbagai rupa, menyempurnakan proses yang sudah ada atau merancang kembali proses lama dengan menerapkan pengetahuan yang baru, perubahan industri atau pasar yang mengandung dua makna yakni sebagai masalah atau sebagai kemungkinan untuk penciptaan peluang, Adapun seorang manajer harus memahami arti penting dari demografis, mengubah persepsi manajer, pengetahuan baru, baik ilmiah, teknis atau sosial.

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 dan ini juga dirasakan oleh peneliti ketika terjun langsung kelapangan

Penelitian selanjutnya sebagai pendukung (Siregar et al., 2020), menunjukkan bahwa perilaku inovatif mempengaruhi kompetensi manajerial secara langsung, berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh koefisien jalur yang signifikan antara Perilaku Inovatif dengan Kompetensi Manajerial, yaitu: $\beta_{31} = 0,421$. Selanjutnya, berdasarkan hasil perhitungan pengaruh proporsional diperoleh pengaruh langsung Perilaku Inovatif terhadap Kompetensi Manajerial sebesar 0,421, Jadi di mana penentu perubahan kompetensi manajerial sebanyak 42,10% ialah Perilaku inovatif. Oleh karena itu semakin tinggi tingkat Perilaku Inovatif yang dimiliki Kepala Tata Usaha semakin mudah memahami segala kebijakan-kebijakan yang dituangkan dalam bentuk peraturan. Berdasarkan ini maka dapat diduga bahwa tingkat Perilaku Inovatif sekolah dari kepala Tata Usaha berhubungan dengan layanan administratif.

Berdasarkan sejumlah penelitian di atas, penelitian ini perlu dilaksanakan guna mengetahui apakah ada hubungannya antara perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dengan layanan administratif. Seperti yang diutarakan oleh (Rahman, 2016) bahwa kepemimpinan Kepala Tata Usaha memiliki hubungan yang sangat berpengaruh terhadap aktivitas dan pencapaian pelayanan administrasi yang dikelola. Oleh karena itu, Kepala Tata Usaha Madrasah secara khusus berkewajiban mampu untuk terus berinovasi selaras dengan perkembangan zaman. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku Inovatif Kepala Tata Usaha dengan Layanan Administratif” (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Tasikmalaya).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku inovatif Kepala Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Tasikmalaya?

2. Bagaimana layanan administratif di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana hubungan perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dengan layanan administratif di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui perilaku inovatif Kepala Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui layanan administratif di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Tasikmalaya.
3. Untuk menganalisis hubungan perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dengan layanan administratif di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi siapa pun yang membutuhkan atau menggunakan penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pendidikan dalam perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dan layanan administratif. Penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi positif dalam membangun kualitas pendidikan di Indonesia salah satunya adalah menjadi acuan referensi bagi peneliti lain dalam mengkaji dan mengembangkan temuan yang berkaitan dengan tema ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Madrasah

Diharapkan dapat bermanfaat bagi Madrasah yaitu sebagai pengetahuan dalam mencapai mutu pendidikan melalui perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dan layanan administratif.

b. Bagi Peneliti

Penulis mendapatkan wawasan dan pengalaman tentang perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dengan layanan administratif.. Sebagai bahan belajar untuk lebih maju dan berkembang dalam bidang pendidikan.

c. Bagi Peneliti Lain

Sebagai sumbangan tambahan referensi bagi peneliti-peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dengan layanan administratif.

E. Kerangka Pemikiran

Endah Rahayu Lestari pada bukunya mengemukakan indikator atau gagasan perilaku inovatif adalah: (1) *Unexpected accurances*, yaitu peristiwa-peristiwa yang tidak diharapkan bisa dijadikan sumber peluang inovasi paling sederhana dan mudah. (2) *Incongruities of various kinds*, yaitu keganjilan dari berbagai rupa. (3) *Process need* (kebutuhan proses), yaitu menyempurnakan proses yang sudah ada atau merancang Kembali proses lama dengan menerapkan pengetahuan yang baru. (4) *Change in an industry or market* (perubahan industri atau pasar), yaitu mengandung dua makna yakni sebagai masalah atau sebagai kemungkinan untuk penciptaan peluang. (5) *Demographic change* (perubahan demografis), yaitu seorang manajer harus memahami arti penting dari demografis. (6) *Change in perception* (Perubahan persepsi), yaitu mengubah persepsi manajer. (7) *New knowledge* (Pengetahuan baru), yaitu pengetahuan baru, baik ilmiah, teknis atau sosial (Lestari, 2019).

Adapun 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

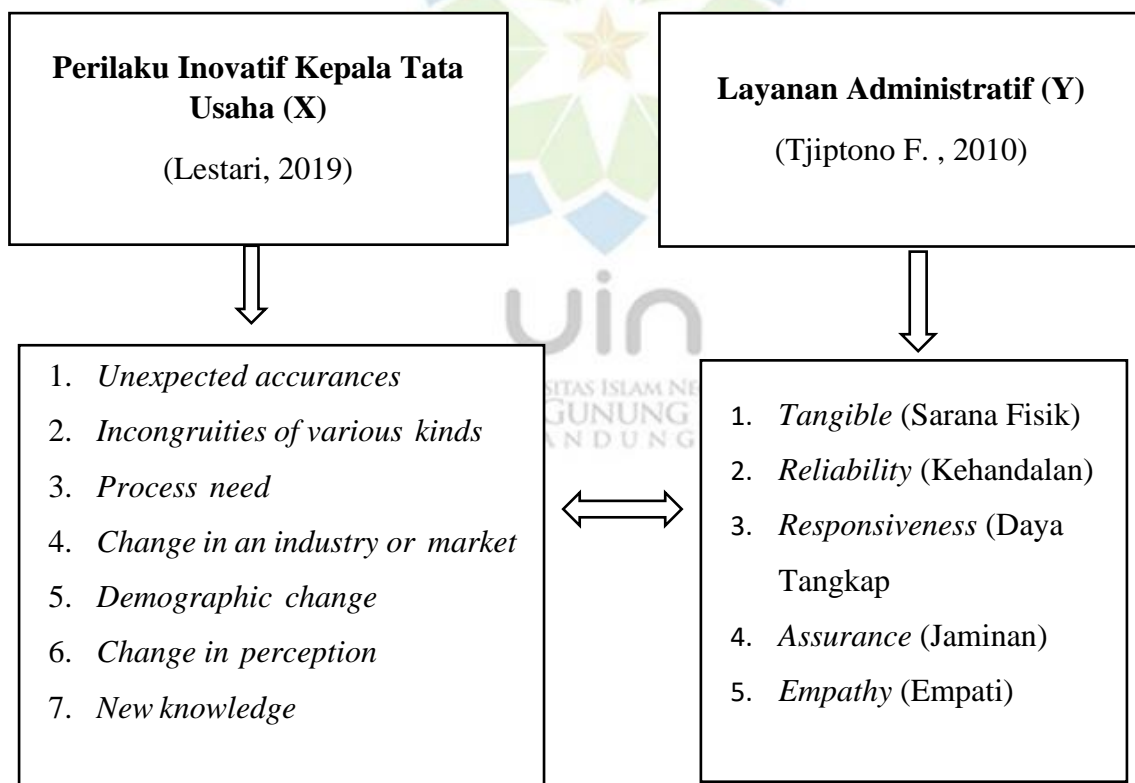
sesuai dengan persyaratan dan peraturan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Tjiptono (2005) mengungkapkan bahwa konsep penilaian pelayanan berkualitas terdapat pada beberapa macam dimensi, yaitu:

- a. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan untuk memberikan kejelasan dan mengarahkan pelanggan dengan ketepatan waktu yang diberikan. Maka ketanggapan pelayanan administrasi dinilai dalam dua hal yaitu:
 - a) Memberikan dan mengarahkan pelanggan sesuai dengan SOP dan kebutuhan pelanggan
 - b) Ketepatan waktu yang diberikan oleh tenaga administrasi kepada pelanggan (Tjiptono F. , 2010).
- b. *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijadikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui:
 - a) Kesiediaan tenaga administrasi dalam membantu pelanggan
 - b) Kemampuan tenaga administrasi yang dapat diandalkan oleh pelanggan dalam proses pelayanan (Sunyoto, 2004).
- c. *Emphaty* (Empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi. Jadi empati dalam pelayanan administrasi meliputi:
 - a) Komunikasi yang baik antara tenaga administrasi dengan pelanggan
 - b) Keseriusan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001).
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, sifatnya yang dapat dipercaya serta menjaga etika yang baik sehingga pelanggan terbebas dari risiko dan merasa diberikan perhatian penuh. Maka jaminan indikator ini memiliki dua faktor penting, yaitu:
 - a) Tenaga administrasi memiliki etika yang baik dan sopan

- b) Tenaga administrasi menghargai setiap kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001).
- e. *Tangible* (Bukti Fisik). Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pelanggan merasa puas karena dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Bukti fisik ini dapat meliputi:
- a) Fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan layanan
 - b) tersedianya kebutuhan pelanggan agar tidak ada kekecewaan saat membutuhkannya (Tjiptono, Fandy, & Gregodius, 2005)

Berdasarkan uraian tersebut di atas, skema dari kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Skema Hubungan Perilaku Inovatif Kepala Tata Usaha dengan Layanan Administratif

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan dalam rumusan masalah penelitian. Disebut sebagai jawaban sementara karena

hanya didasarkan pada teori yang sesuai dan bukan pada data empiris yang dikumpulkan dari pengumpulan data (Sugiyono, 2018). Berdasarkan kerangka berpikir di atas, penulis mengajukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut: Hipotesis Alternatif (Ha): Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dengan layanan administratif di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Tasikmalaya.

Hipotesis Nul (Ho): Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dengan layanan administratif di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Tasikmalaya.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Terkait penelitian ini yang berjudul “Hubungan Perilaku Inovatif Kepala Tata Usaha dengan Layanan Administratif (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Tasikmalaya)”, peneliti mengkaji beberapa penelitian terdahulu dengan tujuan untuk menambah referensi, menghindari pengulangan penelitian dan mengembangkan penelitian, di antaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dedek Setiawan tahun 2019 dalam skripsinya yang berjudul, “Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting”, yang menunjukkan bahwa Tata Usaha di Madrasah Aliyah Mat’ul Anwar dalam menjalankan kinerjanya sudah memenuhi kriteria dalam melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi persuratan pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, dan melaksanakan administrasi kurikulum agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap siswa/siswi sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Persamaan dari penelitian ini adalah sama membahas tentang kualitas layanan administrasi. Perbedaannya adalah Penelitian yang akan diteliti berfokus pada perilaku inovatif Kepala Tata Usaha, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada kinerja Tata Usaha terhadap kualitas layanan administrasi. (Setiawan, 2019)
2. Penelitian yang dilakukan oleh Zayyana tahun 2016 dalam skripsinya yang

berjudul “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta”. Skripsi ini menggambarkan bahwa program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan sistem pembayaran SPP dengan Online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari-hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang layanan administrasi. Perbedaannya adalah penelitian yang akan diteliti berfokus pada perilaku inovatif dengan kualitas layanan administrasi, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada peran tenaga Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. (Zayyana, 2016)

3. Penelitian yang dilakukan oleh Erni Pertiwi, Urai Husna Asmara, Muhammad Asrori Prodi Magister Administrasi Pendidikan, FKIP Universitas Tanjungpura tahun 2014 dalam skripsi yang berjudul “Hubungan antara kepemimpinan kepala Madrasah dan layanan administrasi Tata Usaha dengan kinerja guru pada Madrasah Tsanawiyah Negeri di Kota Pontianak”. Penelitian yang dilaksanakan memakai pendekatan kuantitatif. Metode penelitiannya dilakukan dengan metode survey berupa teknik korelasional, yakni memakai Teknik korelasi ganda dan korelasi sederhana. Sampelnya yakni guru MTs Negeri di Kota Pontianak yang jumlahnya 51 orang. Hasil dari penelitian ini dengan melihat analisis data terdapat hubungan secara bersamaan yang mengarah kepada positif dari kepemimpinan kepala Madrasah dan layanan administrasi Tata Usaha dengan kinerja guru. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa seorang pemimpin Madrasah atau kepala Madrasah terhadap layanan administrasi Tata Usaha yang berkualitas baik akan membantu dalam keperluan guru-guru sehingga berkualitas profesional. (Pertiwi et al., 2014)
4. Penelitian yang dilakukan oleh Surjo Hadi dkk tahun 2020 dalam artikelnya

yang berjudul “Pengaruh Perilaku Inovatif Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku inovatif berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dan keterlibatan kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama meneliti tentang perilaku inovatif. Perbedaan penelitian adalah penelitian yang akan dilakukan berfokus pada perilaku inovatif Kepala Tata Usaha, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada pengaruh perilaku inovatif dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan (Hadi et al., 2020).

5. Penelitian yang dilakukan Isna Ayyusaur Rahma, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulung Agung skripsi 2017 yang berjudul “Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di SMP Negeri 1 Sumbergempol”. Dipaparkan bahwa kinerja tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Sumbergempol sudah baik yakni jika persentasi 90% 40 Kepala Tata Usaha bertanggung jawab penuh atas kinerja yang dilakukan tenaga kependidikan. Strategi yang dilakukan Kepala Tata Usaha di SMP Negeri 1 Sumbergempol disiplin kerja dan waktu, memotivasi pegawai, memberikan pengarahan, komunikasi yang harmonis. (Rahma, 2020)
6. Penelitian yang dilakukan oleh Salsabilah Firdausiah, dkk tahun 2021 dalam artikel yang berjudul “Perilaku Kerja Inovatif Dan Afiksasi Diri Kreatif Pada Mahasiswa” Hasil penelitian ini adalah Peneliti menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara afiksasi diri kreatif dan perilaku kerja inovatif pada mahasiswa, $r(538) = .67, p = .00 (p < .01, \text{one-tailed})$. Persamaan penelitian ini adalah sama meneliti tentang perilaku inovatif. Perbedaan penelitian adalah peneliti yang akan dilakukan berfokus pada perilaku inovatif Kepala Tata Usaha, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada perilaku kerja inovatif dan afiksasi diri kreatif pada mahasiswa. (Firdausiah & Etikariena, 2021)
7. Penelitian yang dilakukan Ulpa Julyanti, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, UIN Raden Fatah Palembang, skripsi 2018 dengan judul “Kompetensi

Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju”. Dalam hal ini dipaparkan bahwa peran Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan yang ada diluar sekolah agar dapat menambah pengetahuan, memberikan saran yang membangun kepada tenaga kependidikan, banyak peningkatan dalam kinerja tenaga kependidikan yang dilakukan agar dapat mengerjakan pekerjaannya secara baik, tepat waktu, efisien dan sejauh ini tidak ada kendala yang dihadapi oleh tenaga kependidikan dalam bekerja karena sekolah memiliki fasilitas yang cukup. (Julyanti, 2018)

8. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Enly tahun 2021 dalam artikel yang berjudul “Pengaruh Perilaku Kerja Inovatif Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara perilaku kerja inovatif terhadap kinerja karyawan sehingga dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara perilaku kerja inovatif terhadap kinerja. Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, karena menurut hasil uji statistik terdapat pengaruh positif variabel motivasi kerja terhadap variabel kinerja. Dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini adalah sama meneliti tentang perilaku inovatif. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian yang akan dilakukan berfokus pada perilaku inovatif Kepala Tata Usaha, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada perilaku kerja inovatif dan motivasi kerja karyawan (Elny, 2021).
9. Penelitian yang dilakukan oleh Anton Sujarwo dan Wahjono tahun 2017 dalam artikel yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Perilaku Inovatif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi” Hasil dari analisis pada variabel mediasi dengan menggunakan uji Sobel, dapat ditarik simpulan bahwa ada pengaruh mediasi kepuasan kerja antara pengaruh motivasi kerja kepada kinerja karyawan, dan kepuasan kerja, dalam penelitian ini sebagai variabel mediasi yang digunakan untuk

menjembatani antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Secara empiris dapat ditemukan variabel motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan variabel mediasi kepuasan kerja. Ada pengaruh mediasi kepuasan kerja dari pengaruh perilaku inovatif kepada kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama meneliti tentang perilaku inovatif. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian yang akan dilakukan berfokus pada perilaku inovatif Kepala Tata Usaha, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada motivasi kerja. (Sujarwo & Wahjono, 2017)

10. Penelitian yang dilakukan oleh Agi Syarif Hidayat tahun 2018 dalam artikel yang berjudul “Peran Perilaku Inovatif Sebagai Variabel Intervening antara Knowledge Creation dan Keunggulan Bersaing” Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat pengaruh signifikan antara knowledge creation terhadap perilaku inovatif, tidak terdapat pengaruh signifikan antara knowledge creation terhadap keunggulan bersaing, terdapat pengaruh signifikan antara perilaku inovatif terhadap keunggulan bersaing. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah mengkaji keterkaitan antara perilaku inovatif terhadap kinerja serta implikasinya terhadap keunggulan bersaing. Persamaan penelitian ini adalah sama meneliti tentang perilaku inovatif. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian yang akan dilakukan berfokus pada perilaku inovatif Kepala Tata Usaha dengan kualitas layanan administratif, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada peran perilaku inovatif (Hidayat et al., 2018).

Dari beberapa penelitian terdahulu, terdapat perbedaan sekaligus persamaan dengan penelitian yang hendak dilaksanakan. Persamaan yang dimaksud yakni kesamaan pada variabel yang diteliti. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini yakni; (1) lokasi penelitian, (2) waktu penelitian, (3) objek Penelitian, (4) populasi dan sampel penelitian, (5) metode dan jenis penelitian.