

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kependidikan berkenaan dengan bidang pekerjaan mendidik. Kata ini berasal dari kata pendidik mendapat awalan “ke” dan berakhiran “an”, berarti proses atau kegiatan mendidik. Dalam konteks pendidikan di Indonesia, kata pendidikan berarti sama dengan menunjuk kata “keguruan dan ilmu pendidikan” sehingga apabila dikaitkan dengan tenaga kependidikan berarti orang-orang yang terlibat dalam proses kegiatan pendidikan (Yahya, 2013).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19, (2005) tentang standar pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi sebagai tenaga administrasi minimal adalah tenaga kependidikan. Administrasi sekolah tidak hanya menyangkut soal tata usaha sekolah, tetapi menyangkut semua kegiatan sekolah, baik yang mengenai materi, personel, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kurikulum dan sebagainya (Purwanto, 2015).

Kegiatan administrasi seringkali berhubungan dengan pelayanan dan pendayagunaan sumber daya yang dimiliki sehingga tercapainya kepuasan pelanggan. Ordway Tead menjelaskan administrasi sebagai proses dari berbagai kegiatan yang dilakukan secara menyeluruh dalam berbagai usaha yang tujuannya adalah untuk mencapai hasil yang optimal (Mulyono, 2008).

Untuk melaksanakan pekerjaan yang sedemikian kompleks dan banyak seginya, diperlukan orang-orang yang cakap dan memiliki pengertian yang luas tentang pelaksanaan dan tujuan sekolah itu, dan hubungan antara segi-segi yang satu dengan yang lainnya. Tanpa administrasi dan kepemimpinan yang baik, sulit kiranya bagi sekolah untuk berjalan lancar menuju ke arah tujuan pendidikan pengajaran yang seharusnya dicapai sekolah (Hamiyah, N. dan Jauhar, 2015). Oleh sebab itu, ditetapkan peraturan mengenai tenaga administrasi oleh Peraturan Menteri Pendidikan Nasional bahwasanya suatu lembaga sekolah/madrasah wajib memiliki tenaga administrasi sekolah. Peraturan ini tertera dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Tenaga Administrasi Sekolah Pasal 3 yaitu penyelenggaraan Sekolah/Madrasah Wajib Menerapkan Standar

Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah sebagai mana diatur dalam peraturan menteri ini, selambat-lambat 5 tahun setelah peraturan materi ini ditetapkan. Jika seorang tenaga administrasi sekolah memiliki kompetensi yang seperti diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun (2008), maka tenaga administrasi tersebut diharapkan bisa mengatasi segala faktor yang bisa menyebabkan rendahnya efektivitas manajemen administrasi di sekolah

Hal ini berarti tenaga administrasi sekolah harus memenuhi empat standar kompetensi agar dapat melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sebab dalam dunia pendidikan diperlukan tenaga administrasi sekolah yang kompeten atau mempunyai kompetensi untuk menunjang keberhasilan pembelajaran di sekolah. Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah terkait langsung dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga administrasi. Tenaga administrasi sekolah yang berkompeten juga terkait dengan mutu layanan atau pelayanan prima sehingga dapat menunjang proses pembelajaran yang ada dan pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan dari sekolah tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008, kompetensi manajerial harus dimiliki oleh kepala tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi diharapkan mampu melaksanakan fungsifungsi manajemen sehingga kegiatan administrasi sekolah dapat mendukung proses pendidikan di sekolah. Kepala tenaga administrasi harus bisa menjalankan fungsi perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan pengawasan dalam mengelola administrasi sekolah berdasarkan Standar Nasional Pendidikan.

Dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi maka diperlukan seorang pemimpin/kepala tata usaha yang baik dan ideal. Sehingga dalam sebuah input dan *output* yang dihasilkan akan berdampak baik untuk kualitas sekolah. Perlu juga kerja sama yang baik dari berbagai pihak terutama antara Kepala Tata Usaha dengan tenaga administrasi atau stafnya. Tjiptono, (2002) 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 memperbaiki layanan administrasinya. Sedangkan Kompetensi yang harus dimiliki oleh Kepala Tenaga Administrasi

Sekolah/Madrasah mencakup kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial (Sulistiyono, 2022).

Kepala Tenaga Tata Usaha (KTU) tidak hanya dilandasi oleh kemampuan dalam mengatur dan menjalankan mekanisme kepemimpinannya, melainkan menganggap kepemimpinan lebih dilandasi oleh nilai-nilai spiritual, dimana pemimpin dijadikan model/panutan bagi bawahannya. Sebagaimana dalam QS Al-Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ
كَثِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.*” (Q.S. Al-Ahzab (33) Ayat 21).

Dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi maka diperlukan seorang pemimpin/kepala tata usaha yang baik dan ideal. Sehingga dalam sebuah input dan *output* yang dihasilkan akan berdampak baik untuk kualitas sekolah. Perlu juga kerja sama yang baik dari berbagai pihak terutama antara Kepala Tata Usaha dengan tenaga administrasi atau stafnya.

Tjiptono, (2002) 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 memperbaiki layanan administrasinya. Sedangkan Kompetensi yang harus dimiliki oleh Kepala Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah mencakup kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267: Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah

kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji” (Q.S Al-Baqarah:267). Ayat tersebut menjelaskan kepada kita bahwa ada kewajiban untuk menafkahkan hasil dari usaha yang kita lakukan yaitu berupa nafkah yang baik lagi bermanfaat yang dihasilkan dari kerja yang halal. Disamping itu, kita harus memilih harta atau hasil usaha yang baik agar barokah dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan, maka karyawan atau petugas yang bertanggung jawab dalam pelayanan harus bekerja dengan ikhlas dan sungguh-sungguh agar bisa memberikan hasil yang maksimal atau berkualitas terhadap nasabah/konsumen .

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan kepada tenaga administrasi MAN se-Kota Tasikmalaya pada hari Selasa, 28 Februari 2023 yang bersumber dari hasil wawancara bersama staff administrasi MAN se-Kota Tasikmalaya ditemukan fenomena adalah Kepala Tata Usaha masih mengalami kekurangan dari segi kompetensi teknik, yaitu masih kurangnya pengelolaan dalam hal pengadaan sarana prasarana yang baik dikarenakan anggaran yang minim dan hubungan sekolah dengan masyarakat masih belum menemukan keselarasan, lalu dari segi manajerial, belum bisa mengelola konflik dengan baik, dan yang terakhir dari segi sosial, dalam hal membangun hubungan kerja masih belum efektif karena sering terjadi miskomunikasi antara kepala tata usaha dengan stafnya.

Urgensi penelitian dapat dilihat dari hasil penelitian (Stepanny, 2022) dengan judul “Manajerial Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan dan Pelayanan Administrasi Madrasah di MTsN 15 Jombang “diketahui bahwa manajerial Kepala Tata Usaha adalah proses yang perencanaan yang ada di madrasah akan membantu proses kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan akreditasi yang ada di madrasah. Manajemen yang ada di madrasah pun akan berkembang sesuai dengan tupoksi yang ada di madrasah. Jika ada dari pegawai yang kurang dalam kinerjanya, maka kepala tata usaha harus memberikan dorongan yang akan menambah semangat para pegawainya dan motivasi agar bisa melakukan tugasnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kompetensi kepala tata yang baik dan ideal sangat dibutuhkan untuk memperbaiki sistem pelayanan administrasi Tanpa adanya keselarasan antara kepala tata usaha dan staff nya tentu kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak akan maksimal dan tidak akan berjalan dengan lancar. Sejalan dengan konsep Islam pelayanan yang baik itu sangat penting dan dibutuhkan, jangan memberikan pelayanan yang buruk karena bisa mempengaruhi kualitas sekolah tersebut. Maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas pelayanan administrasi di MAN Se-Kota Tasikmalaya.

Ciri khas yang dimiliki dalam penelitian ini adalah pengamatan lebih menekankan pada Kompetensi yang dimiliki Kepala Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri sehingga berpengaruh atau tidaknya terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. Masing-masing Kompetensi Kepala Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri itu berbeda-beda. Maka, penelitian ini akan menggali lebih dalam tentang Pengaruh Kompetensi dari segi kepribadian, sosial, teknik, manajerial Kepala Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri. Kompetensi Kepala Tata Usaha menjadi hal penting sebuah keberhasilan hasil kerja bawahannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut;

1. Bagaimana Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MAN se-Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administasi di MAN se-Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di MAN se-Kota Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MAN se-Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi di MAN se-Kota Tasikmalaya.
3. Untuk menganalisis Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di MAN se-Kota Tasikmalaya.

D. Manfaat Hasil Penelitian

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

1. Manfaat Teoretis / akademik (*Theoretical Significance*)
 - a. Dapat memberikan informasi dan menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas pelayanan administrasi.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran dalam penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis (*Practical Significance*)
 - a. Bagi pembaca, sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran mengenai pengaruh kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas pelayanan administrasi.
 - b. Bagi penulis, sebagai bahan pembelajaran dan sebagai persyaratan dalam meraih gelar sarjana.

E. Kerangka Berfikir

Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim, pengelompokan kompetensi terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan pegawai di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar

masing-masing, tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik (Mathis dan & Jackson, 2001).

Kepala Tata Usaha merupakan salah satu bagian dari pada tenaga kependidikan yang keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari efektifitas program sekolah. Sebagai Kepala Tata Usaha tentunya harus memiliki kemampuan memimpin seperti kepala madrasah, perbedaannya terletak pada tugas dan tanggung jawab setiap perannya. Dengan memiliki kepemimpinan yang baik, maka dapat menunjang kegiatan administrasi berjalan dengan lancar. Untuk mendapatkan hasil yang memuaskan tentunya kepala tata usaha harus memiliki kompetensi khusus dibidangnya. Kepala tata usaha harus memiliki beberapa kompetensi yaitu mencakup kompetensi kepribadian, sosial, teknis dan manajerial (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008).

Kompetensi Kepala Tata Usaha adalah kewenangan dan kecakapan atau kemampuan kepala TU dalam melaksanakan tugas manajemen melalui kegiatan rangkaian menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, menyimpan data/informasi mengenai satu objek tertentu yang dilaksanakan secara secara efektif dan efisien (Daryanto, 2011).

Sulistiyono, (2022) menyatakan bahwa terdapat beberapa macam kompetensi yang wajib dimiliki oleh kepala administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

1. Kompetensi kepribadian meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, serta tanggung jawab.
2. Kompetensi sosial meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja.
3. Kompetensi teknik meliputi kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan, dan pengarsipan, administrasi kesiswaan,

administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.

4. Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala staf tata laksana sekolah) meliputi kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan lampiran kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.

Menurut (Triguno, 1997) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat. Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus (*continuous improvement process*) dan terukur, baik secara individual, organisasi, korporasi, dan tujuan kinerja nasional. *Quality improvement* ini memerlukan komitmen manajemen, pendekatan strategik terhadap sistem kualitas, pengukuran kualitas, perbaikan proses, pendidikan dan pelatihan, dan pengurangan penyebab masalah. Dukungan manajemen, karyawan, dan pemerintah untuk perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi secara efektif di pasar global. Perbaikan kualitas lebih dari suatu strategi usaha, melainkan merupakan suatu tanggung jawab pribadi, bagian dari warisan kultural, dan merupakan sumber penting kebanggaan nasional. Komitmen terhadap kualitas adalah suatu sikap yang diformulasikan dan didemonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang paling dekat dengan anggota masyarakat.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada

setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok atau organisasi yang dilakukan secara universal (Mulyawan, 2016).

Administrasi berasal dari kata latin, *ad* berarti insentif, dan *ministrare* yang berarti *to serve* yaitu melayani, membantu atau mengarahkan (Engkos & Komariah, 2015). Menurut Siagian, (2008) menyatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi merupakan fungsi organisasi terdiri atas unsur-unsur perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pemberian perintah (*commanding*), pengkoordinasian (*coordinating*), dan pengawasan (*controlling*) (Engkos & Komariah, 2015).

Kualitas pelayanan administrasi adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Chandra et al., 2020). Indikator kualitas pelayanan administrasi meliputi: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathi* (Zeithaml et al., 1990). Berikut penjelasan mengenai indikator kualitas pelayanan administrasi yang senantiasa digunakan oleh masyarakat untuk mengukur suatu tingkat kepuasan pelanggan masuk dalam lima dimensi, yaitu;

1. *Tangibles*, yaitu meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pelanggan dapat mempercayai dan mengandalkannya.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat.

4. *Assurance*, yaitu pemahaman dan sikap kesopanan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dimensi *Assurance* terdiri dari empat subdimensi, yaitu:
- a) *Competence*, yaitu keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan.
 - b) *Credibility*, yaitu kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa.
 - c) *Courtesy*, yaitu etika kesopanan, raswa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepada pelanggannya pada saat memberikan jasa pelayanan
 - d) *Security*, yaitu rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.
5. *Empathi*, yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Dimensi *Empathy* terdiri dari tiga subdimensi, yaitu:
- a) *Acces*, Tingkat kemudahan untuk dihubungi atau ditemuinya pihak penyedia jasa oleh pelanggan.
 - b) *Communication*, Kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan.
 - c) *Understanding Customer*, Usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal pelanggan beserta kebutuhan-kebutuhannya (Zeithaml et al., 1990) .

Berdasarkan uraian kerangka berfikir 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 relevan, tidak berdasarkan fakta-fakta dan bukti empiris (Sugiyono, 2017).

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas pelayanan administrasi di MAN se-Kota Tasikmalaya.

Ho : Tidak terdapat pengaruh kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas pelayanan administrasi di MAN se-Kota Tasikmalaya.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh Owan V.J & Agunwa J.N pada tahun 2019 dengan judul “*Principals’ Administrative Competence And Teachers’ Work Performance In Secondary Schools In Calabar Education Zone Of Cross River State, Nigeria* (Kepala Sekolah’ Kinerja Sekolah Menengah Di Calabar Education Zone Of Cross River Negara, Nigeria)”. Berdasarkan hasil penelitian Dapat disimpulkan bahwa:*It was concluded generally that principals’ administrative competence is significantly related to teachers’ work performance. Principals’ supervisory, leadership, and communication competences influence teachers’ work performance in terms of instructional delivery, attendance to classes, notes writing and record keeping. Competent principals who supervise, lead, and communicate effectively with their teachers will witness improved performance from teachers in terms of instructional delivery, attendance to classes, notes writing and record keeping, then incompetent principals. Principals who are competent will be able to closely monitor teachers; they will be able to communicate objectives and roles expectations to teachers and will be able to motivate teachers through their leadership* (Owan & Agunwa, 2019).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Sisi Sriwahyuni pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di Sman 1 Rambatan”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, tentang kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru, maka dapat disimpulkan 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 admnistrasi. 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 (Sriwahyuni, 2020).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dedek Setiawan pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting “. 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 diatas dapat dilihat dari besarnya nilai r hitung = 0,343 lebih besar dari r tabel = 0,173 dengan nilai $R^2 = 0,118$ (11,8%) (Setiawan, 2019).
4. Penelitian yang dilakukan oleh Daffa Eksa Rizky pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan.Peserta.Didikdi Sma Negeri 1 Tarik.Sidoarjo “. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kualitas pelayanan ketatausahaan tergolong tinggi karena memperoleh nilai mean sebesar 3,41 dan tingkat kepuasan peserta didik juga tergolong tinggi karena memperoleh nilai mean sebesar 3,44. Hasil analisa pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Tarik Sidoarjo menunjukkan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ dan R Square sebesar 0,931 serta nilai persamaan yang menunjukkan nilai positif sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik yaitu sebesar 93,1% (Rizky, 2021).
5. Penelitian yang dilakukan oleh Suci Rahmawati, Mujiati, Rahmawati M. tahun 2021 dengan judul “Kompetensi Tenaga Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan”. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan di SMK Negeri 1

Samaturu Kab. Kolaka penulis dapat menyimpulkan bahwa kompetensi tenaga tata usaha dalam melaksanakan tugasnya sudah terlaksana dengan baik dari segi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi manajerial. Namun masih perlu ditingkatkan lagi kompetensi teknis terutama mengenai efisiensi waktu kerja karena ketepatan waktu pelayanan seorang tenaga tata usaha tergantung dari banyaknya pekerjaan yang dilakukan, hal ini disebabkan karena kuantitas atau ketersediaan tenaga tata usaha di sekolah ini masih kurang. Mereka juga merangkap menjadi seorang guru hal inilah yang menyebabkan kualitas kinerja atau pelayanan yang dilakukan masih belum maksimal. Adapun upaya yang dilakukan tenaga tata usaha untuk meningkatkan kualitas administrasi pendidikan adalah mereka berusaha melakukan pelayanan prima dengan melakukan pekerjaan diluar jam kerja untuk menyelesaikan tugas. Selain itu, mereka juga mengedepankan dan menjalin kerja sama yang baik dengan saling mengisi kekurangan antar rekan staf tata usaha (Rahmawati et al., 2021).

6. Penelitian yang dilakukan oleh Wan Muhammad Syawaluddin tahun 2021 dengan judul “Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru”. Peran tenaga administrasi SMAN 8 Pekanbaru dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya telah sesuai dengan yang dijelaskan pada deskripsi kerja yang telah ditetapkan. Tenaga administrasi telah memiliki kehandalan dan daya tanggap yang baik dalam melaksanakan pelayanan kepada siswa dan orang tua. Faktor pendukung pelayanan dan kendala tenaga administrasi siswa di SMAN 8 Pekanbaru telah sesuai dan memenuhi lima faktor pelayanan administrasi (Syawaluddin, 2021).
7. Penelitian yang dilakukan oleh Mei Sadrak Parrangan pada tahun 2017 dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat daerah Kota Samarinda”. Faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi pada bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda. Melihat kualitas pelayanan administrasi pada bagian Tata Usaha di Sekretariat Daerah Kota Samarinda ada beberapa

faktor penghambat yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai/staf, antara lain : Masih rendahnya kedisiplinan beberapa pegawai dapat dilihat dari ketaatan pegawai terhadap jam kerja yang telah ditentukan, sarana dan prasarana yang ada pada bagian tata usaha masih kurang memadai karena masih terdapat banyak kekurangan dalam pemenuhan kebutuhan sarana dan prasana dalam memberikan pelayanan, dan rendahnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat daerah kota Samarinda dan pegawai organisasi perangkat daerah kota Samarinda sebagai objek standar operasional prosedur menyebabkan terhambatnya pencapaian kualitas pelayanan administrasi (Parrangan, 2017).

8. Penelitian yang dilakukan oleh Dilla Stepanny pada tahun 2022 dengan judul “Manajerial Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Dan Pelayanan Administrasi Madrasah Di Mtsn 15 Jombang “. Manajerial Kepala Tata Usaha adalah proses yang perencanaan yang ada di madrasah akan membantu proses kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan ke akreditasi yang ada di madrasah. Manajemen yang ada di madrasah pun akan berkembang sesuai dengan tupoksi yang ada di madrasah. Jika ada dari pegawai yang kurang dalam kinerjanya, maka kepala tata usaha harus memberikan dorongan yang akan menambah semangat para pegawainya dan motivasi agar bisa melakukan tugasnya (Stepanny, 2022).
9. Penelitian yang dilakukan oleh Ruviana Naviya Safitri pada tahun 2020 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMP Negeri 2 Wedung Demak”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai kemampuan pegawai tata usaha seperti komunikasi yang baik, kehandalan, tepat waktu, disiplin, dan dapat dipercaya. Sehingga menunjang terlaksananya program administrasian seperti surat menyurat, pengelolaan data siswa dan guru, dan pembukuan dokumentasi dengan baik sehingga harapan dan kebutuhan

konsumen dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan, dan memberikan kepuasan atas pelayanan yang baik (Safitri, 2020).

10. Penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Tohar pada tahun 2022 dengan judul “Supervisi Manajerial dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 1 Jonggat”. Berdasarkan penyajian data, analisis data dan pembahasan yang telah penulis paparkan, maka dapat disimpulkan bahwa Pada kegiatan supervisi manajerial dilakukan beberapa tahapan seperti Perencanaan program kerja pada setiap bidang pelayanan administrasi seperti pada tahapan kedua pelaksanaan program dan tahapan ketiga evaluasi program kerja yang dilaksanakan pada RAPIM (Rapat Pimpinan) atau dilakukan dengan pengawasan langsung pada saat dilakukannya pelaksanaan kegiatan atau program kerja yang diawasi langsung oleh kepala tata usaha yang nantinya akan dilaporkan oleh kepala sekolah. Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 1 Jonggat Kabupaten Lombok Tengah, dapat dikatakan sudah baik didukung dengan adanya beberapa pelayanan. Dengan adanya supervisi manajerial yang dilakukan oleh pengawas yang memiliki program kerja pada setiap bagian pelayanan administrasi pendidikan dapat meningkatkan kinerja pelayanan administrasi pendidikan. Dengan cara menilai, memantau dan membina pelayanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 1 Jonggat Kabupaten Lombok Tengah (Tohar, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian dari penelitian terdahulu diatas terdapat perbedaan yang membedakan penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada faktor yang mempengaruhi Kompetensi Kepala Tata Usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi, perbedaan pada penelitian diatas yaitu penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus pada kepala tata usaha di Madrasah Aliyah sedangkan pada penelitian-penelitian terdahulu lebih fokus pada hal lain seperti kepuasan kerja guru, kinerja tata usaha, peran tenaga administrasi, supervisi manajerial dan kualitas layanan. Adapun yang menjadi istimewa dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti kali ini adalah

sebagai bahan acuan untuk peneliti sendiri mengenai kompetensi kepala tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah. Juga sebagai referensi atau bahan pembandingan bagi para peneliti yang ingin meneliti topik-topik yang relevan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola lembaga Madrasah Aliyah khususnya bagian administrasi atau tata usaha.

Sedangkan yang menjadi persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kuantitatif. Dan penelitian ini sama-sama membahas tentang kepala tata usaha dan pelayanan administrasi.

