

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengembangan pengetahuan dan kemampuan manusia sangat dipengaruhi oleh pendidikan, sehingga pendidikan menjadi aspek penting dalam kehidupan manusia. Tujuan utama pendidikan dalam mempersiapkan peserta didik menghadapi kemajuan teknologi yang sangat pesat yaitu dengan menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Keberhasilan pendidikan bisa terjadi karena faktor-faktor dari dalam dan luar sekolah. Faktor dalam sekolah meliputi bagaimana pengelolaan administrasi di lembaga pendidikan tersebut, sedangkan faktor luar sekolah yaitu bagaimana lembaga pendidikan menghadapi lingkungan sekitar dan perkembangan zaman (Yasir, 2021).

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan administrasi sekolah yang memadai. Administrasi pada hakikatnya adalah suatu kegiatan pengaturan di sekolah yang bertujuan memperlancar proses kegiatan sekolah yang terdiri dari pimpinan sekolah, pendidik, kependidikan, siswa dan pelaksana lainnya. Pelayanan administrasi diantaranya pembayaran uang sekolah, penulisan surat, dan lain sebagainya (Trifosa, 2020).

Pelayanan administrasi dilakukan dengan sebaik mungkin agar tidak menyia-nyaiakan tenaga, material dan lain-lain. Setiap orang mempunyai keperluan dan keinginan yang berbeda mengenai pelayanan administrasi yang diterimanya, dan tenaga administrasi sekolah akan menggunakan cara yang berbeda-beda dalam memenuhi keinginannya (Aeni, 2021). Sekolah yang berkualitas merupakan sekolah yang memberikan layanan pendidikan terbaik dengan memenuhi semua kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas jika semua kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Sekolah yang berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan dianggap memiliki tingkat kualitas yang tinggi (Amrulloh & Ahmadi, 2022).

Namun kenyataannya permasalahan yang saat ini dihadapi sekolah-sekolah di Indonesia adalah rendahnya kualitas sekolah diseluruh lembaga pendidikan (Amrulloh & Ahmadi, 2022). Hal ini sesuai dengan laporan “*The Promise of Education in Indonesia*” yang dilakukan oleh Bank dunia (2018) menyebutkan bahwa Indonesia telah mencapai kemajuan yang signifikan dalam meningkatkan akses pendidikan, terutama bagi anak-anak yang kurang beruntung. Namun, sangat disayangkan permasalahan rendahnya kualitas pendidikan masih terus terjadi di Indonesia (Bank, 2020). Pelayanan sangat penting dalam setiap aktivitas apapun karena inti dari setiap kegiatan yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, memuaskan dan berkualitas (Hanum, Ningsih, & Rifa'i, 2022).

Kemudian fakta dilapangan juga menunjukkan bahwa administrasi sekolah masih belum tertata dengan baik. Hal ini disebabkan karena kemampuan tenaga administrasi sekolah belum optimal, sehingga dianggap kurang memadai dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi. Kemudian menimbulkan permasalahan lain seperti kurangnya kedisiplinan, tanggung jawab, kecerdasan emosional dan loyalitas di kalangan tenaga administrasi sekolah, dimana tugas kurang terkoordinir karena dikerjakan berangkap sehingga sangat berdampak pada pelayanan terhadap masyarakat (Hidayat, 2019). Oleh karena itu, diperlukan satuan kerja yang dapat mengelola dan memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan kriteria pelayanan untuk menghasilkan pelayanan administrasi yang berkualitas.

Pemberian dukungan pelayanan administrasi terhadap pelaksanaan proses pembelajaran disekolah merupakan tugas dari tenaga administrasi sekolah (Nugraha, 2022). Karena tenaga administrasi sekolah bertanggungjawab mengelola informasi tentang guru, pembiayaan, administrasi kesiswaan, fasilitas, persuratan dan arsip serta membantu kepala madrasah membuat keputusan untuk mempercepat dan meningkatkan proses pengelolaan informasi yang diperlukan. Selain itu, staf administrasi sekolah secara aktif

memberikan pelayanan administrasi kepada semua orang yang terlibat. (Puardi, 2018).

Tenaga administrasi sekolah harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan administratif serta memiliki kemampuan untuk berinteraksi dan komunikasi dengan orang lain (Rusdiana & Heryati, 2015). Seperti ketika menghadapi tantangan dalam pekerjaan, berkolaborasi dengan orang lain, dan keinginan untuk menciptakan simpul atau karakter dan perilaku tertentu (Restantia, Paminto, & Michael, 2020). Oleh sebab itu, staf administrasi harus memiliki kemampuan untuk mencapai standar kualifikasi dan menunjukkan kompetensi guna menyeimbangkan kualitas pendidikan di sekolah.

Berdasarkan laporan penelitian yang berjudul “Kompetensi Tata Usaha (TU) Madrasah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi” diketahui bahwa kompetensi sosial merupakan keterampilan yang paling sedikit dikembangkan karena guru dan staf administrasi kurang memberikan dukungan dan kurang bersikap terbuka satu sama lain (Nafisah, 2023). Selain itu, laporan penelitian lain tentang “Peran Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi” diketahui bahwa staf administrasi memiliki keterampilan sosial yang kompeten karena mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan selalu bekerja sama untuk memudahkan pekerjaan mereka. Disamping itu, mempunyai rasa empati yang kuat terhadap sesama staf administrasi, dimana bisa dilihat dari kontribusi mereka yang konsisten ketika staf administrasi sakit atau terkena bencana alam (Wahyuni, 2020).

Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung menyediakan pelayanan secara langsung dan tidak langsung, dimana pemberian layanan secara tidak langsung dilakukan dengan cara *scan barcode* yang disediakan oleh sekolah. Selain itu, Madrasah Aliyah Negeri Se-kabupaten Bandung juga menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). MAN 1 Bandung mempunyai aplikasi khusus yaitu *Digimax* yang digunakan untuk penerimaan siswa baru, *digital learning*, dan transformasi *digital*. Kemudian telah diterapkan buku tamu

secara *digital* dengan mengakses link <https://bukutamu.mansatubandung.sch.id/>. Sedangkan MAN 2 Bandung menyediakan layanan *online* seperti PPDB dan informasi terkait madrasah dengan mengakses link <https://ppdb.man2bandung.sch.id> dan <https://www.man2bandung.sch.id> .

Berdasarkan hasil observasi awal, Tenaga Administrasi Sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung selalu memberikan layanan administrasi sebaik mungkin kepada pelanggan. Pegawai administrasi sekolah selalu mengedepankan prinsip kerjasama tim dengan rekan kerja untuk memudahkan penyelesaian tugas yang diberikan dan selalu menerapkan sikap sosial sesama tenaga administrasi. Akan tetapi, tenaga administrasi sekolah masih kurang sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan. Selain itu, masih terdapat tenaga administrasi yang kurang ramah kepada siswa, seperti ketika masuk ruang pelayanan tenaga administrasi terkadang tidak langsung menyambut siswa dan terkadang tidak senyum tergantung situasi dari pemberi layanan yang menyebabkan siswa kurang nyaman ketika berbicara dengan tenaga administrasi sekolah. Hal tersebut terjadi karena keterbatasan pengembangan diri tenaga administrasi dalam pemberian layanan administrasi karena pengembangan kompetensi tenaga administrasi hanya disesuaikan dengan tupoksi masing-masing, sehingga pengembangan diri tenaga administrasi belum dijadikan program khusus di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kabupaten Bandung.

Penelitian ini memiliki urgensi yang sangat tinggi terkait kompetensi sosial tenaga administrasi dalam pemberian layanan administrasi, karena kualitas layanan bergantung pada kemampuan lembaga secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan (Alamry, 2017). Mengingat pentingnya peran administrasi sekolah dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan, maka perlu memperhatikan keterampilan yang dimilikinya. Jika kompetensi sosial tinggi maka akan mempengaruhi pelayanan administrasi yang diberikannya. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi lembaga pendidikan untuk meningkatkan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Mengingat tenaga

administrasi sekolah merupakan garda terdepan dalam pelayanan pendidikan, sehingga lembaga pendidikan perlu memberikan perhatian lebih terhadap tenaga administrasi sekolah (Amirudin, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengangkat permasalahan tersebut menjadi sebuah penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sekabupaten Bandung*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Sekabupaten Bandung?
2. Bagaimanakah pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sekabupaten Bandung?
3. Bagaimanakah pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sekabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dirangkumkan tujuan dari penelitian ini yang nantinya dapat dicapai setelah penelitian berakhir. Tujuan dari penelitian yang diharapkan peneliti adalah untuk :

1. Mengetahui kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Sekabupaten Bandung.
2. Mengetahui pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sekabupaten Bandung.
3. Menganalisis pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sekabupaten Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada perkembangan substansi ilmu pengetahuan ilmiah dan meningkatkan pemahaman konseptual dalam bidang pelayanan administrasi. Kemudian, penulis berharap penelitian ini dapat memperkuat teori yang telah ada sebelumnya dan menjadi referensi dalam penulisan karya ilmiah, terutama yang berkaitan dengan variabel yang digunakan pada penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai evaluasi internal bagi sekolah untuk meningkatkan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi.
- b. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan yang lebih mendalam dalam bidangnya, khususnya mengenai bagaimana kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung.
- c. Bagi Pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan berbagai populasi dan sampel dengan tujuan memperkuat kesimpulan yang dihasilkan.

E. Kerangka Berfikir

Menurut Krismastyanti, kompetensi sosial adalah kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara positif dengan orang lain dalam berbagai situasi sosial (Rahmadani, 2015), sehingga seseorang yang memiliki kompetensi sosial akan tampil menarik, simpatik, suka membantu, kooperatif, teladan, komunikatif, dan kolaboratif. Oleh karena itu, proses pelayanan memerlukan manajemen dan sumber daya yang kompeten dalam pengelolaan administrasi sekolah agar segala kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

Tenaga administrasi sekolah adalah keseluruhan rangkaian pencatatan, pengumpulan, menggandakan, pengelolaan, penyimpanan informasi tentang objek yang dilakukan secara konsisten, kronologis, dan sistematis untuk tujuan tertentu. Tenaga administrasi dalam organisasi diartikan sebagai suatu kegiatan yang menjelaskan segala sesuatu yang dapat digunakan dalam pembuatan, pengolahan, penataan hingga penyimpanan semua informasi yang dibutuhkan (Kurnia, 2020).

Tenaga administrasi sekolah adalah garda terdepan dalam pelayanan pendidikan, dimana mereka mengatur administrasi dan mengelola layanan internal dan eksternal. Adapun tanggung jawab administrasi sekolah mencakup bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi dengan memberikan informasi kepada pimpinan untuk membuat keputusan, mengkoordinasikan tindakan yang diperlukan, dan memfasilitasi kemajuan perkembangan seluruh organisasi (Kahar & Badarwan, 2023).

Berdasarkan (Permendiknas Nomor 24 , 2008) terdapat indikator kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah, antara lain :

1. Bekerjasama dalam tim. Tenaga administrasi sekolah mau bekerja dalam kelompok, menghormati pendapat orang lain, dan mendorong semangat tim.
2. Memberikan layanan prima. Tenaga administrasi sekolah selalu memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan, mengikuti prosedur operasi standar, berempati dengan para wali murid dan SDM yang lain, berpenampilan menarik, memenuhi janji, sopan dan ramah, serta mudah dijangkau dan berkomunikasi.
3. Memiliki kesadaran berorganisasi. Tenaga administrasi sekolah mengetahui struktur sekolah/organisasi madrasah, mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif, menghargai dan menerima perbedaan di antara anggota, bertanggung jawab untuk pencapaian tujuan dan mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi sekolah.
4. Berkomunikasi efektif. Tenaga administrasi sekolah harus menjadi pendengar yang baik, bisa memahami pesan orang lain dan dapat

menyampaikan pesan dengan jelas, serta memahami bahasa verbal dan non-verbal.

5. Membangun hubungan kerja. Tenaga administrasi sekolah harus memupuk hubungan kerja yang baik, bisa menempatkan diri, dan memelihara hubungan internal dan eksternal.

Berhasil atau tidaknya pendidikan tergantung pada bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sekolah yang mencakup murid, pendidik, staf administrasi, orang tua atau wali dan pendukung lainnya. Maka dari itu, pelayanan harus disampaikan dengan cepat, bebas dari kesalahan, dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Pelayanan administrasi pendidikan merupakan proses operasional pendidikan yang mempunyai tanggung jawab memenuhi kebutuhan dasar setiap *stakeholder* pendidikan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan administrasi juga merupakan seperangkat elemen yang terintegrasi memberikan bantuan dalam kegiatan pengembangan dan pelatihan sehingga pembiayaan administrasi pendidikan dapat dikelola secara efektif (Kahar & Badarwan, 2023). Adapun Ruang lingkup layanan administrasi pendidikan meliputi :

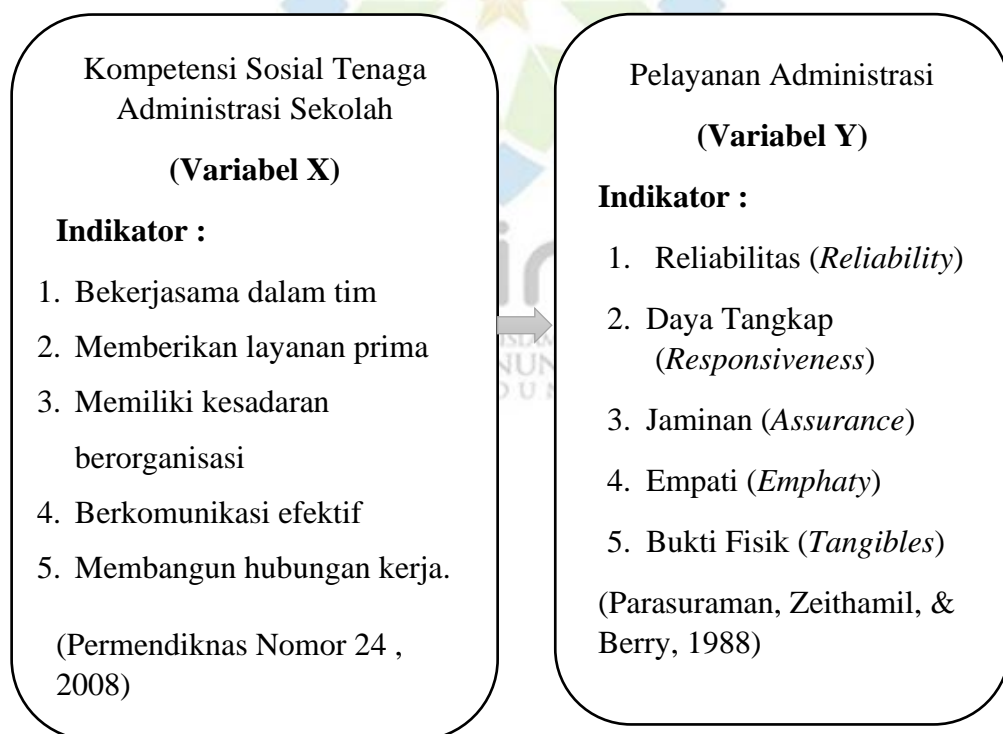
- 1) Layanan administrasi keuangan
- 2) Layanan administrasi kesiswaan
- 3) Layanan administrasi kepegawaian
- 4) Layanan administrasi peraturan dan kearsipan
- 5) Layanan administrasi sarana dan prasarana
- 6) Layanan administrasi hubungan sekolah dan masyarakat (Humas).

Adapun Teori Pelayanan Administrasi yaitu SERQUAL (*Service Quality*) menurut (Parasuraman, Zeithamil, & Berry, 1988) diantaranya :

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara handal dan akurat.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
4. Empati (*Emphaty*), berkenaan dengan kepedulian, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Berdasarkan pemaparan tersebut maka dapat di gambarkan kerangka berpikir dibawah ini :



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

Keterangan :

X : Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah

Y : Pelayanan Administrasi

➡ : Pengaruh

F. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang sedang diteliti. Dimana hipotesis merupakan alat kerja dari suatu teori, bersifat khusus dan dipersiapkan untuk pengujian empiris. Maka, hipotesis merupakan usulan seorang peneliti ilmiah (Priadana & Sunarsi, 2021). Adapun hipotesis penelitian ini adalah :

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sekabupaten Bandung.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sekabupaten Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang mengkaji kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi diantaranya :

1. Penelitian (Sari, Santoso, Sabandi, & Nellitawati, 2022) tentang “Pembinaan Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri Kecamatan IV Jurai Painan,” diketahui bahwa “Pembinaan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah dalam hal: 1) bekerjasama dalam tim berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,18, 2) memberikan pelayanan prima berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,17, 3) memiliki kesadaran berorganisasi berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,25, 4) berkomunikasi efektif berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,29, dan 5) membangun hubungan kerja berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,30. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pembinaan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kecamatan IV Jurai Painan berada pada kategori

baik dengan skor rata-rata 4,24.” Persamaan penelitian ini dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah. Perbedaannya yaitu peneliti meneliti pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi sedangkan peneliti terdahulu meneliti pembinaan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah.

2. Penelitian (Rahayu, Mania, & Sola, 2022) tentang “Pengaruh Kompetensi Sosial Dan Kompetensi Profesional Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi,” diketahui bahwa kompetensi sosial pegawai berpengaruh secara positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,6%; kompetensi profesional pegawai berpengaruh secara positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 21,4%; dan kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,7%. Dengan demikian, seorang pegawai harus terus berupaya meningkatkan kompetensi sosial dan kompetensi profesionalnya agar mampu memacu mereka untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. Persamaan penelitian ini dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang kompetensi sosial. Perbedaannya yaitu variabel X2 dan tempat penelitian, dimana peneliti hanya meneliti pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah (X1) saja tempat penelitiannya di madrasah. Sedangkan peneliti terdahulu meneliti pengaruh kompetensi sosial (X1) dan kompetensi kepribadian pegawai (X2) tempat penelitiannya di dinas pendidikan.
3. Penelitian (Adha, 2020) tentang “Pengaruh Kompetensi Sosial Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi,” diketahui bahwa Kompetensi sosial pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar tergolong ke dalam kategori sangat tinggi yakni sebesar 75% pada interval 58-72 dan Pelayanan Administrasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar tergolong kategori tinggi yakni sebesar 70% dengan interval 55-63. maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi sosial pegawai terhadap pelayanan

administrasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar dilihat dari hasil analisis statistik inferensial yang diperoleh yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$, dimana $t_{hitung} = 1,91275$ dan $t_{tabel} = 1,68195$. Persamaan penelitian ini dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti kompetensi sosial dan pelayanan administrasi. Perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian.

4. Penelitian (Hasbi, 2018) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang,” diketahui bahwa variabel bebas yakni kehandalan (X1), jaminan (X2), berwujud (X3), empati (X4), ketanggapan (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 4,283 dengan signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang yakni variabel empati X4 yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan nilai t hitung = 0,410 sedangkan tingkat signifikan 0,00. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya empati secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan Administrasi. Perbedaannya yaitu peneliti berfokus pada pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi, sedangkan peneliti terdahulu berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik. Selain itu, perbedaannya terletak pada objek penelitian.
5. Penelitian (Agustina, 2017) tentang “Kinerja Pegawai Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar,” diketahui bahwa terdapat banyak kendala dihadapi pada saat memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai seperti kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi guru/siswa, banyaknya beban kerja yang sedikit/singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan

oleh guru/siswa pada saat pegawai tenaga administrasi sekolah menjelaskan apa yang mereka butuhkan. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang tenaga administrasi sekolah dan layanan. Perbedaannya yaitu peneliti berfokus pada pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi, sedangkan peneliti terdahulu berfokus pada kinerja pegawai tenaga administrasi sekolah dalam layanan pendidikan. Selain itu, perbedaannya terletak pada metode penelitian dan objek penelitian.

6. Penelitian (Aini, Santoso, Nellitawati, & Sulastri, 2023) tentang “Kompetensi Sosial Kepala Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri Kabupaten Sijunjung,” diketahui bahwa kompetensi sosial kepala tenaga administrasi sekolah sudah dilakukan secara baik, dimana hasil uji reliabilitas dengan $N=10$ pada tingkat kepercayaan 95% adalah sebesar 0,632. Dengan demikian, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,981 > 0,632$). Kepala tenaga administrasi sekolah pada SMK Negeri di Kabupaten Sijunjung memiliki skor kompetensi sosial sebesar 4,46 yang termasuk dalam kategori baik 4,46. (1) bekerja sama dalam tim pada kategori baik yaitu pada capaian 4,36, (2) membangun hubungan kerja pada kategori baik yaitu pada capaian 4,38, (3) memiliki kesadaran berorganisasi pada kategori baik yaitu pada 4,38, (4) berkomunikasi efektif pada kategori baik yaitu pada 4,30, (5) memberikan pelayanan prima pada kategori baik yaitu 4,33. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah. Perbedaannya yaitu peneliti berfokus pada pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi, sedangkan peneliti terdahulu berfokus pada kompetensi sosial kepala tenaga administrasi sekolah.
7. Penelitian (Annur & Dkk, 2021) tentang “Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar,” diketahui bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sangat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi,

namun dikarenakan masih banyak hal-hal yang perlu di pelajari sehingga perkembangan dalam layanan administrasinya berkembang secara bertahap. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang tenaga administrasi sekolah dan pelayanan administrasi. Perbedaannya yaitu peneliti berfokus pada pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi, sedangkan peneliti terdahulu berfokus pada peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. selain itu perbedaan pada metode penelitiannya, dimana peneliti menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti terdahulu menggunakan metode kualitatif.

8. Penelitian (Patricia, 2021) tentang “Analisis Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Memberikan Layanan Pendidikan di SMAIT Pesantren Nururrahman Depok,” diketahui bahwa kinerja tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan kesiswaan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan terlaksananya hampir seluruh program kerja tenaga administrasi sekolah pada 4 bidang layanan administrasi kesiswaan (layanan informasi, layanan administrasi, layanan sarana prasarana dan layanan kesejahteraan). Dalam hal ini layanan yang diberikan kepada siswa masih kurang cepat dan tanggap. Dikarenakan belum adanya pelatihan yang diberikan kepada pegawai tenaga administrasi sekolah untuk memaksimalkan kompetensi dan keahlian sesuai dengan bidang kesiswaan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, disarankan kepada pihak sekolah untuk memberikan pelatihan khusus yang mendukung pengembangan kompetensi dan keahlian yang dimiliki tenaga administrasi sekolah sehingga akan mendorong kinerja pegawai yang baik dan optimal. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang tenaga administrasi sekolah dan pelayanan. Perbedaannya yaitu peneliti berfokus pada pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi, sedangkan peneliti terdahulu berfokus pada analisis kinerja tenaga administrasi sekolah dalam

memberikan layanan pendidikan. Selain itu perbedaan pada metode penelitiannya.

9. Penelitian (Muthmainnah, 2022) tentang “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember,” diketahui bahwa Layanan administrasi di MAN 1 Jember menunjukkan bahwa pelayanan administrasi siswa MAN 1 Jember sesuai dengan tingkat efektivitas, efisiensi, dan rasionalitas layanan administrasi. Sedangkan layanan administrasi guru terhitung efektif namun tidak sesuai dengan tingkat efisiensi dan rasionalitas layanan administrasi madrasah. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang tenaga administrasi sekolah dan layanan. Perbedaannya yaitu peneliti berfokus pada Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga administrasi sekolah terhadap Pelayanan administrasi, sedangkan peneliti terdahulu berfokus pada Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan. Selain itu perbedaan pada metode penelitiannya, dimana peneliti menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti terdahulu menggunakan metode *Mixed Methods*.
10. Penelitian (Saputro & Mulajaya, 2022) tentang “Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tenaga Administrasi Sekolah di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah,” diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi pada bagian tenaga administrasi sekolah di kantor sekretariat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dapat dikatakan kurang baik karena masih mengalami kelemahan yang disebabkan oleh beberapa kendala. Adapun faktor penghambat yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan administrasi 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 tenaga administrasi sekolah masih kurang memadai karena masih terdapat banyak kekurangan dalam pemenuhan kebutuhan sarana dan prasana dalam memberikan pelayanan. Rendahnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

dan pegawai organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai objek standar operasional prosedur menyebabkan terhambatnya pencapaian kualitas pelayanan administrasi. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang tenaga administrasi sekolah dan layanan. Perbedaannya yaitu peneliti berfokus pada pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi, sedangkan peneliti terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan administrasi pada bagian tenaga administrasi sekolah, Selain itu perbedaan pada metode penelitian dan tempat penelitian.

Berdasarkan 10 penelitian terdahulu diketahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu metode penelitian, tempat penelitian, objek penelitian, serta jumlah populasi dan sampel penelitian. Kemudian penelitian ini difokuskan hanya pada pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi. Kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah yang diteliti ialah bekerjasama dengan tim, memberikan layanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja. Sedangkan untuk pelayanan administrasi difokuskan pada kehandalan, ketanggapan, bukti langsung, Empati, dan jaminan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, akan diketahui seberapa pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung.