

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suksesnya suatu lembaga/sekolah tidak mungkin terlepas dari keberhasilan mengelola sumber daya manusianya. Salah satu dari keberhasilan mengelola sumber daya manusia suatu staf/karyawan memberikan kepuasan layanan yang baik bagi semua elemen baik dari siswa, guru, dan masyarakat. Oleh sebab itu maka manusia memiliki keharusan dalam memberikan yang terbaik dengan manusia lainnya. Salah satu contoh memberikan yang terbaik adalah dalam masalah kepuasan layanan baik dari layanan peribadi atau layanan umum.

Selain itu lembaga Pendidikan memiliki kaitan yang erat dengan manajemen berbasis sekolah (Putra, 2016). Manajemen berbasis sekolah salah satu cara untuk meningkatkan mutu pendidikan seperti yang diterapkan di berbagai negara. Dengan manajemen berbasis sekolah akan menawarkan model manajemen yang fleksibel yang mendorong keterlibatan langsung warga sekolah dan masyarakat (Nafiudin, 2019). Komponen manajemen berbasis sekolah meliputi manajemen kurikulum, pembelajaran, tenaga kependidikan, keuangan, kesiswaan sarana maupun prasarana, dan hubungan masyarakat, serta manajemen layanan khusus (Rohiat, 2020).

Dalam konsep layanan tidak hanya ada dalam dunia usaha dan bisnis tapi juga ada dalam dunia pendidikan atau sering disebut juga pelayanan akademik dan non akademik. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik dan benar memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan yang baik akan mendorong orang merasa puas dalam mengikat hubungan yang kuat dengan lembaga/sekolah (Tjiptono F. d., 2012). Dengan demikian akan menimbulkan harapan yang baik kepada pelanggan tentang kebutuhan mereka dalam dunia pendidikan. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*) disebut juga pelayanan prima. Ciri dari kualitas yang baik dan benar meliputi kecepatan, kemudahan, ketepatan, kehandalan dan

empati dari staf pelayanan akan dirasakan pelanggan pada saat itu juga (Rahmayanty, 2010.)

Layanan dalam pendidikan sangat penting dalam dunia akademik. layanan dibagi menjadi dua yaitu pelayanan akademik dan non akademik. Secara harfiah layanan pendidikan dapat diartikan dengan jasa pendidikan. Kepuasan layanan dapat dinilai dari lima dimensi dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati (L.Berry, 2001). Pelayanan yang ada dalam sekolah disebut pelayanan akademik. Pelayanan akademik yang baik merupakan pelayanan yang bisa di rasakan langsung oleh pelanggan atau *stakeholders* dan mampu memberikan harapan yang baik bahkan bisa melebihi harapan maka pelayanan tersebut dikatakan pelayanan berkualitas.

Pelayanan yang baik akan berdampak pada rasa yang kelegaan terhadap orang yang dilayaninya. Jika dalam layanan seorang petugas atau staf melakukan hak-hak yang dibutuhkan seperti kemudahan, kebenaran informasi dan kecepatan dalam layanan. Kemudian dalam memberikan layanan setidaknya ada empat syarat pokok untuk memberikan kepuasan terhadap orang yang diberikan layanan yaitu : (1) Bersikap sopan. (2) bahasa yang lugas dan mudah di mengerti oleh orang yang membutuhkan layanan. (3) penyampaian informasi yang tepat waktu. (4) ramah-tamah (Febriani, 2014). Layanan adalah sarana penyambung antara jasa yang ditawarkan pelaksana dengan perlakuan yang didapat oleh pengguna layanan tata usaha. Jadi kualitas layanan adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan sejauh mana suatu penyedia layanan dapat memberikan layanan yang memenuhi keinginan penggunanya. Baik buruknya tata usaha bergantung pada penyediaan layanan, karena aspek layanan merupakan aspek yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan (Evalina., 2021.).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas pelayanan pendidikan yang memuaskan yang diberikan lembaga atau organisasi terhadap pelanggan seperti yang disebutkan Berry dan Prasurman dalam bukunya memiliki lima dimensi dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati (L.Berry, 2001). Disebutkan oleh Suharso dan Retnoningsih dalam Kamus

Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah rasa senang,lega,kenyang dan merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi rasa hatinya. Jadi kepuasan layanan identik dengan perasaan seseorang tentang ekspektasi suka dan tidak suka terhadap kinerja staf atau pegawai dalam menjalankan kebutuhan yang diinginkan (Ana Retnoningsih, 2011).

Kata jasa (*service*) memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk (Hamdani, 2006). Layanan pendidikan akan sempurna jika memiliki dukungan dari semua pihak yang ada di lingkungan sekolah seperti kepala sekolah, staf dan para guru-guru. Kinerja pegawai tata usaha mempunyai banyak hal yang dapat mempengaruhinya antara lain lingkungan yang kondusif, kemampuan, ketrampilan, dan motivasi kerja (Syafira, 2023). Menurut (Yulianto, 2011) menyatakan bahwa perbedaan antara yang diinginkan pelanggan (nilai harapan) dengan realisasi yang diberikan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan keinginan konsumen (nilai persepsi) apabila nilai keinginan sama dengan nilai persepsi, maka konsumen puas dan apabila nilai harapan lebih kecil dari nilai persepsi, maka konsumen sangat puas (Yulianto, 2011).

Tenaga kependidikan dengan tenaga pendidik merupakan satu peran yang sama sama penting dalam satuan pendidikan. Dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5 dan 6 yang dimaksud dengan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan sedangkan pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, tutor, instruktur, fasilitator dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Wahyudi Dalam (Hidayat et al, 2021) mengatakan tenaga kependidikan meliputi kepala sekolah atau madrasah, pengawas satuan pendidikan, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium teknis, pengatur kelompok belajar dan tenaga kebersihan. Tenaga pendidik menjadi salah satu komponen penting dalam pendidikan.

Dalam proses pembelajaran, tenaga tata usaha atau administrasi

pendidikan di dalam sekolah sangat dibutuhkan yang dimana tugas dan fungsinya tidak bisa dilakukan oleh pendidik. Di dalam pekerjaan tata usaha memerlukan ketrampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang diperlukan untuk pendidik. Dikarnakan melayani, menyediakan, serta membantu adalah tugas dari administrasi sekolah dan administrasi sekolah adalah bagian dari tata usaha yang ada di lembaga sekolah/madrasah. contoh dari tugas administrasi sekolah dalam tugas tata usaha adalah menerima, mencatat, mengumpulkan, menglola, mengatur, mengirim serta menyimpan dokumen dokumen penting keperluan sekolah/ siswa (Fajriah, 2023).

Tenaga tata usaha menjadi pelayan yang paling utama dalam jasa pendidikan di suatu lembaga. Sebagai badan administrasi sekolah yang terjun langsung melayani pelayanan internal ataupun eksternal sekolah. Tugas dan fungsi melayani pelaksanaan yang subjektif untuk mencapai tujuan visi misi organisasi, menyediakan informasi bagi kepala staf tata usaha dan di sampaikan ke kepala sekolah/madrasah untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu melancarkan perkembangan lembaga atau sekolah secara keseluruhan (Wiyono, 2020). Maka Manajemen tata usaha yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau *stakeholders* dalam mendapatkan layanan yang mereka inginkan.

Karyawan/Staf dituntut pula bekerja dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pemakai madrasah seperti siswa, orang tua dan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh manajemen sumber daya manusia yang tingginya kualitas pelayanannya, dan rendahnya komplain dari pemakainya. Dalam rangka mencapai tujuan akhir tersebut secara bertahap perlu dicapai tujuan-tujuan perantara yaitu diperolehnya SDM yang memenuhi ketrampilan, keahlian, dan pengetahuan yang sesuai dengan perkembangannya, SDM yang memenuhi syarat bersedia bekerja sebaik mungkin, SDM yang memenuhi syarat yang berdedikasi terhadap organisasi yang luas terhadap pekerjaannya (Veithzal Rivai, 2009). Menjadi staf tata usaha memiliki kualifikasi khusus seperti yang disebutkan

dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang administrasi sekolah/madrasah menyatakan bahwa meningkatkan mutu pendidikan madrasah/sekolah harus memiliki beberapa kompetensi diantaranya administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, manajerial dan pelayanan teknis pendidikan. Tata usaha memegang beberapa peranan penting di dalam organisasi sekolah/madrasah dimulai dari menerima, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan mengarsipkan semua subjek keterangan yang di perlukan organisasi sekolah/madrasah (Kasan T. , 2006). Pendapat yang hampir sama tentang tata usaha merumuskan sebagai rangkaian pekerjaan menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi (Gie, 2000).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Sagala, 2011) menyatakan bahwa banyak hal yang mempengaruhi kinerja staf tata usaha untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang bisa diselesaikan dengan menggunakan fungsi, motivasi dan kemampuan yang memiliki kesediaan dan tingkat kemampuan berbeda setiap individu dan kelompoknya. Seorang individu atau kelompok tidak akan mudah menghasilkan kinerja yang baik dan benar jika belum memiliki pemahaman yang jelas tentang cara menyelesaikan pekerjaannya. Dan hasil kinerja akan nampak sesuai dengan perannya dalam sebuah organisasi/kelompok. Hasil dari kinerja karyawan/staf merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan, 2019) menyatakan bahwa permasalahan yang sering terjadi terhadap kepuasan layanan dalam sebuah lembaga/organisasi banyak orang yang masih belum puas terhadap pelayanan yang di berikan sehingga pelanggan tersebut kerap mengeluarkan kata kata yang tidak baik. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sebuah lembaga/organisasi salah satunya ketidakramahan seseorang, merasa acuh takacuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi terhadap pelanggan. Hal seperti ini sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan

lembaga karena memberikan rasa tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut. Namun dengan begitu para staf tata usaha tidak memikirkan dengan kendala tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan di lapangan yang dilakukan oleh peneliti pada Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung, yakni MAN 1 Kota Bandung dan MAN 2 Kota Bandung diketahui bahwa kinerja tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan sudah baik bahkan semakin hari semakin baik dari segi bangunan yang menerapkan sistem terpadu satu pintu. Namun ada beberapa masalah dalam hasil kerja yang muncul yaitu para staf tata usaha dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi disetiap penyelesaian tugas staf tata usaha administrasi pendidikan di sekolah. Selain itu berdasarkan informasi yang ditemukan permasalahan yang sering terjadi adalah keterlambatan siswa dalam mengumpulkan data-data ke pihak lembaga/sekolah jadi menyebabkan keterlambatan dan hambatan dalam menginput data tertulis. Selain itu data-data siswa juga terhambat dikarenakan pada jenjang sebelumnya Sekolah/Madrasah di tingkatan Sekolah Menengah Pertama (SMP) banyak data siswa-siswi yang diisi dan ditulis secara asal-asalan sehingga membuat pegawai terhambat dalam melayani kebutuhan tersebut. Untuk ukuran kepuasan tersendiri kepala staf tata usaha dan pegawai tata usaha sudah memberikan kepuasan layanan yang baik seperti dibuatkan web atau kode barkode atau sejenisnya untuk kritik dan saran untuk keseluruhan tatanan sekolah terkhususnya pelayanan kepuasan. Namun untuk kepuasan tersendiri penulis mendapatkan informasi dari salah satu siswi yang ada di Sekolah/Madrasah tersebut sudah merasakan pelayanan yang baik dari para Pegawai Tata Usaha namun dalam satu sisi siswa tersebut kurang memahami terkait apa, bagaimana dan manfaat dari keberadaan Tata Usaha, karna yang ada dibenak siswi itu Tata Usaha hanya digunakan untuk administrasi keuangan saja.

Adapun urgensi penelitian menjelaskan tentang kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan layanan pendidikan agar bisa dilakukan pengevaluasian kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kepuasan

layanan pendidikan. Dengan demikian, kinerja pegawai tata usaha dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan pendidikan dan menemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan tersebut.

Hal ini menjadi kebaruan pada penelitian ini terhadap penelitian sebelumnya oleh Nurul Hidayah, yang terletak pada ruang lingkup penelitian, metode dan pendekatan Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Dengan pendekatan ini, peneliti mampu merancang kuesioner yang mencakup pertanyaan-pertanyaan tertutup dan terbuka yang sesuai dengan variabel penelitian yang akan dianalisis. Kuesioner tersebut dapat disebarluaskan kepada responden, dan data yang dikumpulkan dapat dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Selain itu, lokasi yang digunakan pada penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.

Berdasarkan beberapa fenomena di atas dan pengalaman peneliti yang kebetulan dahulu menempu pendidikan di Madrasah. dan juga peneliti ingin mengetahui seberapa besar efektif dan efesienya tata usaha dalam melayani *stakeholders*. Maka peneliti tertarik untuk membuat judul penelitian mengenai “ Hubungan Kinerja Staf Tata Usaha dengan Kepuasan Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Se-Kota Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pegawai tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung ?
2. Bagaimana kepuasan layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung?
3. Bagaimana hubungan antara kinerja tata usaha dengan kepuasan layanan di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kinerja pegawai tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis Hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang mendalam dan menyeluruh bagi para peneliti dan lembaga atau instansi terkait khususnya. Idealnya, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam beberapa hal, antara lain:

1. Secara teoretis, hasil dari penelitian ini diharapkan untuk pengembangan keilmuan dalam bidang pendidikan, khususnya tentang kinerja tata usaha dan kepuasan layanan pendidikan,
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mempersembahkan peran yang berguna bagi seluruh aspek kepuasan layanan, khususnya dalam meningkatkan aspek kompetensi pegawai/sttaf tata usaha sekaligus dapat berguna sebagai acuan bagi sekolah.

E. Kerangka Berpikir

Hasil dari kinerja yang dicapai karyawan atau staf dapat berupa kualitas dan kuantitas yang berurusan tentang administrasi seperti pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan. Kualitas adalah kondisi yang dimana kondisinya sangat dinamis yang berhubungan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang bisa memenuhi dan melebihi harapan penggunanya (Tjiptono F. d., 2012).

Kinerja adalah tentang menghasilkan hasil yang dicapai dari sebuah pekerjaan. Jika lingkup kerja baik maka yang dihasilkan kemungkinan besar

juga berhasil (Wibowo, 2010). Baik buruknya hasil kerja pegawai/staf tentunya memiliki banyak faktor baik secara langsung maupun tidak langsung. terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi (Mangkunegara, 2011).

Kinerja tata usaha, Kinerja dalam bahasa inggris memiliki makna hasil kerja, hasil kerja ini dapat ditunjukkan melalui proses manajemen di dalam organisasi atau lembaga dengan membandingkan pada standar yang dituntut untuk dijadikan patokan dalam organisasi (sedarmayanti, 2011).

Menurut (Robbins S. P., 2016) kinerja tata usaha kerja pegawai/staff tata usaha dapat diukur dengan 5 indikator diantaranya :

1. Kualitas kerja dalam hal ini penilaian kinerja dapat digambarkan dari seberapa cepat, tepatnya dan baik buruknya pegawai/staf dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai kemampuan dan keterampilan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.
2. Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dari kerja yang dibebankan atau yang diberikan kepada pegawai/staff.
3. Ketepatan waktu merupakan tingkat ketepatan aktivitas yang diberikan dengan waktu yang dinyatakan sesuai koordinasi yang diberikan sebelumnya dengan memaksimalkan sumberdaya yang ada.
4. Efektifitas merupakan cara memaksimalkan sumber daya yang ada dengan tujuan memaksimalkan efektifitas program dapat dilaksanakan dengan tepat.
5. Kemandirian dalam hal ini pegawai/staff melakukan pekerjaan menjalankan fungsinya sendiri tanpa adanya bantuan, pengawasan, bimbingan dari orang lain.

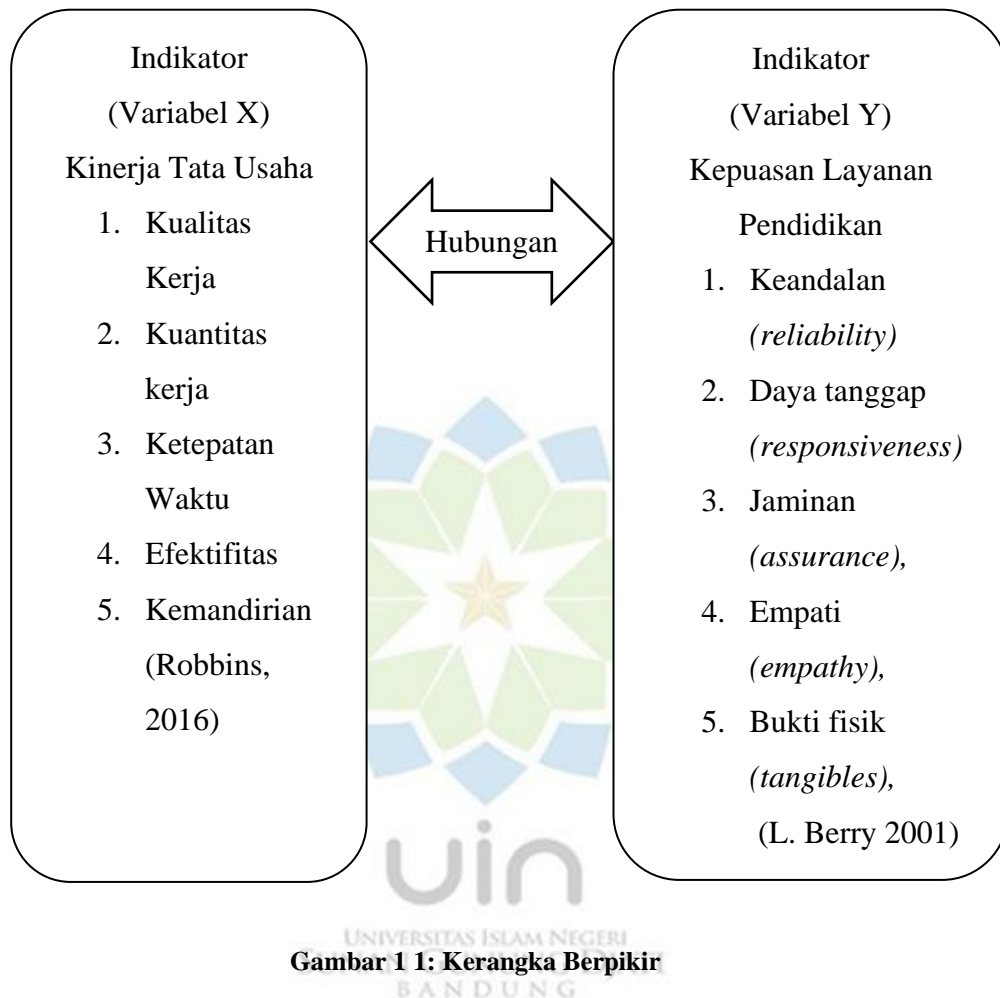
Adapun variabel terikat dalam penelitian ini tentang kepuasan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu situasi yang berkaitan dengan seberapa jauh suatu pihak penyedia jasa bisa memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggannya. Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan

indikator kualitas pelayanan tata usaha sekolah, sebagaimana dijelaskan (L.Berry, 2001) tentang lima aspek pokok kepuasan layanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), yang berkaitan dengan kemampuan staf/pegawai untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), mengacu pada kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk dengan cepat mendukung dan menanggapi permintaan pengguna.
3. Jaminan (*assurance*), terkait dengan kesopanan dan pengetahuan staf serta kemampuan staf perpustakaan untuk menimbulkan rasa mantap atau percaya (*trust*) dan keyakinan pengguna (*confidence*). Seperti kesopanan, rasa hormat dan ramah.
4. Empati (*empathy*), berkaitan dengan pegawai perpustakaan mengerti kendala para penggunanya dan dapat dipercaya pengguna, serta mengoptimalkan perhatian personal kepada pengguna dan mempunyai waktu operasional yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), mengacu pada penampilan peralatan/perangkat, fasilitas fisik layanan, bahan komunikasi dan sumber daya manusia staf tata usaha.



Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 di bawah ini.



Gambar 1 1: Kerangka Berfikir

F. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian yang akan di teliti (Machali., 2018). Hipotesis dalam penelitian ini adalah “adanya hubungan kinerja tata usaha dengan kepuasan layanan pendidikan Di Mandrasah Aliyah Negeri(MAN) Se-Kota Bandung”. Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan dari kinerja tata usaha dengan kepuasan layanan pendidikan di Mandrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung

Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan dari kinerja tata usaha dengan kepuasan layanan pendidikan di Mandrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Nurul Hidayah pada tahun 2022 yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi Di SMAN9 Bulukumba”	Persamaan terdapat pada fokus penelitian yaitu layanan administrasi, sementara peneliti berfokus pada kepuasan layanan pendidikan.	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif ekperimen	Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMAN 9 Bulukumba berada pada kategori sedang dengan persentase 69%.
2	Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Yunita Siti Fatimah pada tahun 2019 yang berjudul “Kinerja Pegawai Tata Usaha Hubungannya Dengan Mutu Layanan Administrasi Sekolah”	Terdapat persamaan variabel X yaitu kinerja pegawai tata usaha, dan perbedaan terdapat di variabel Y yaitu mutu layanan administrasi sekolah, sementara peneliti yaitu kepuasan	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada varabel X nya yang dimana penelitian sebelumnya menggunakan judul layanan administrasi.	Kinerja Pegawai Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang memperoleh nilai rata-rata 3,5 yang termasuk pada kategori “Tinggi”, karena berada pada rentang 3,5 – 4,4.

		layanan pendidikan.		
3	Penelitian skripsi yang dilakukan Dede Setiawan yang dilakukan pada tahun 2019 tentang “Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting”	Persamaan penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan adalah didalam variabel X nya karna puas atau tidaknya layanan yang di hasilkan	Perbedaannya ada di variabel Y yang dimana penelitian yang akan dilakukan menggunakan Hubungan kinerja pegawai tata usaha	kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang rendah antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar
4	Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Sigit Angger Gusmiyan yang dilakukan pada tahun 2022 tentang “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid Di Sna Begri 1 Simo”	perbedaan penelitian terdahulu mengambil dari orang tua murid sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan sampel murid.	Persamaan dalam penelitian terletak pada variabel Y yang dimana sama sama mengambil judul tentang kepuasan pelayanan.	menunjukkan bahwa data kuantitatif kinerja pegawai tata usaha memiliki nilai 39,439 pada interval 36- 43, yang berarti data dalam penelitian ini cukup baik untuk dilakukan penelitian.
5	Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Anida Vera Pradikta yang dilakukan pada tahun 2019 Tentang “Kinerja Staf Tata Usaha Sma Negeri 95 Jakarta”	Perbedaan penelitian Metedologi penelitian yang akan dilakukan menggunakan Metedologi Kuantitatif sedangkan Penelitian Terdahulu menggunakan	Persamaan penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan adalah dalam variabel X nya yang sama sama menggunakan Kinerja Staf/Pegawai Tata Usaha.	Kesimpulan melalui delapan dimensi kinerja yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dalam kerja, kerja sama dengan orang lain dalam bekerja, efektifitas biaya, supervisi,

		metedologi kualitatif		komunikasi, dan kepuasan pelanggan sudah berjalan cukup efektif.
6	Jurnal yang di terbitkan oleh Dinastu Review yang dibuat oleh Mellysa Pusparani yang berjudul “ Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Jurnal ini di terbitkan pada tanggal 22 Januari 2021 volume 2, Issue 4 nomoe E-ISSN 2686-4924 P-ISSN 2686-5246.	Perbedaan dalam penelitian ini yang dilakukan menggunakan penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan sama sama menggunakan variabel x kinerja pegawai	Mengatakan Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu..
7	Artikel jurnal yang ditulis oleh Erfa Okta Lussianida yang berjudul “ Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru” Forum Ekonomi ISSN : 2528-150X tahun 2019.	Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel y, dan terletak pada perbedaan sampel.	Persamaan sama-sama menggunakan metedologi penelitian kuantitatif dan persamaan lain ada di variabel x	Kesimpulan kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang searah terhadap kinerja dosen artinya semakin baik kepuasan mahasiswa yang diberikan maka akan meningkatkan kinerja dosen.
8	Artikel Jurnal yang ditulis oleh Sitti Masyita yang berjudul “ Kepuasan Mahasiswa Ditinjau	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian	Persamaan Penelitian terdahulu dengan penelitian	kualitas pelayanan akademik (X1) dan kualitas pelayanan non

	Dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik (Studi Pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya). Volume 2 No. 1, Juni 2020 E-Iss : 2715-4920.	yang akan dilakukan terdapat pada tema,sampel, dan tempat penelitian	yang akan dilakukan sama-sama menggunakan metodologi penelitian kuantitatif.	akademik (X2) secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
9	Artikel Jurnal yang ditulis oleh Heslina, Abdul Masyur. Tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIEM Bongaya, April 2017 ISSN : 1907-5480	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada sampel dan lokasi penelitian.	Persamaan Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan sama-sama menggunakan metodologi penelitian kuantitatif	Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
10	Artikel Jurnal yang ditulis oleh Nenden Anggi Rustami, pada tahun 2016 tentang "Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pendidikan Indonesia”	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada sampel dan lokasi penelitian.	Persamaan menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dan sama - sama menggunakan variabel y tentang kepuasan	Hasil perhitungan bahwa kualitas layanan pendidikan termasuk dalam kategori tinggi dengan skor 3,69 dan kepuasan siswa dengan skor 3,68 termasuk kategori tinggi.

Berdasarkan Hasil Penelitian terdahulu dari sepuluh penelitian yang relevan dari jurnal,skripsi dan tesis yang ditemukan oleh penulis maka mendapatkan hasil adanya kesamaan dengan penelitian ini mengenai kinerja Pegawai tata usaha dan kepuasan layanan pendidikan di madrasah/sekolah.

Maka daripada itu penelitian ini memiliki tujuan yang hampir sama semua yaitu ingin meningkatkan kinerja pegawai tata usaha supaya konsumen memiliki rasa kepuasan dan kesan yang baik dalam pelayanan yang diberikan pihak pegawai tata usaha. Adapun yang menjadi perbedaan yang signifikan dari penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada segi tempat, sudut pandang yang telah diteliti karna semuanya mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Fokus penemuan masalah yang diteliti yaitu terkait dengan layanan pendidikan yang dikerjakan oleh pegawai tata usaha yang ada di Madrasah/Sekolah. Temuan dari peneliti yaitu pegawai tata usaha harus benar-benar mempertimbangkan kepuasan layanan dan meningkatkan perhatian kepada guru dan peserta didik yang mengalami kendala terkhususnya dalam hal yang menyangkut tentang tata usaha. Supaya kepedannya pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik (Nafiudin, 2019).

