

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan menjadi aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Salah satu tantangan utama dalam pendidikan adalah dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk mencapai sistem pendidikan yang bermutu, diperlukan kontribusi yang tepat dan optimal dalam meningkatkan kualitas manajemen sekolah. Pelaksanaan pendidikan ini harus dilakukan secara bersama-sama, tidak bisa hanya dilakukan oleh satu pihak atau kelompok tertentu. Tidak mungkin mendidik hanya satu kelompok saja; tanpa keterlibatan pihak lain, pendidikan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan.. (Dalimunthe, 2022).

Faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah lembaga pendidikan Islam adalah pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi sekolah secara efektif dan efisien. Sebagai sebuah organisasi, setiap lembaga pendidikan harus memiliki tenaga administrasi yang memenuhi kualifikasi dan standar kompetensi yang diperlukan..(Maulana et al., 2021).

Komponen organisasi yang menjalankan kegiatan administrasi di sebuah sekolah umumnya dikenal sebagai sekretariat. Peran sekretariat sangat penting, karena mereka menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan administrasi di seluruh satuan pendidikan.. Peran staf manajemen sekolah adalah mendukung kepala sekolah dalam memberikan layanan administrasi baik pada internal maupun eksternal untuk melaksanakan proses pendidikan yang efektif dan efisien.

Banyak permasalahan pokok dalam pengelolaan tenaga pengajar pada lembaga-lembaga Islam di Indonesia, antara lain kualitas dan distribusi tenaga pengajar dan tenaga pengajar, pengelolaan dan pengendalian sumber daya manusia, motivasi dan kompensasi tenaga pengajar dan tenaga pengajar. Untuk mengelola dan mengevaluasi pekerjaan staf administrasi sekolah. Salah satu hal yang paling menarik dalam manajemen personalia adalah pentingnya

peningkatan kualitas pengetahuan dari berbagai aspek, antara lain perencanaan, pengorganisasian, memimpin, mengelola, menarik staf, mengembangkan, merekrut, mempertahankan, melaksanakan pembelajaran dan proses pemberhentian pegawai.(Shodikun et al., 2024).

Solusi yang dapat diberikan pada masalah ini yaitu diperlukannya sebuah pendekatan secara komprehensif dan terintegrasi, yang melibatkan kerja sama antara pemerintah, lembaga pendidikan Islam, dan masyarakat. Mengenai berbagai problematika manajemen tenaga kependidikan Islam di Indonesia memerlukan pendekatan secara multidisiplin yang mengintegrasikan berbagai teori dalam penelitian pendidikan, manajemen, prinsip-prinsip Islam, dan pengabdian pada masyarakat.

Permasalahan umum yang terjadi dalam suatu lembaga pendidikan bahwasanya ketika pegawai melakukan pelayanan administrasi sekolah belum secara maksimal terhadap pelanggan pendidikan maka pelanggan pun merasa kurang puas, (Rohfitta, 2022). Seperti belum adanya kemudahan bagi pelanggan dalam layanan administrasi, terdapat Tenaga Administrasi Sekolah yang keluyuran pada jam operasional, dan kurangnya keramah tamahan pegawai terhadap pelanggan pendidikan. Dalam permasalahan tersebut tentunya akan berpengaruh dalam pencapaian tujuan lembaga pendidikan islam karena merasa kurang puas terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah yang diberikan.

Kedudukan dan peran staf administrasi sekolah dalam pengelolaan universitas Islam penting bagi pemerintah untuk menetapkan standar staf manajemen sekolah melalui undang-undang 24 tahun 2008 dari kementerian pendidikan pulau. Standar ini menetapkan kualifikasi dan keterampilan minimum yang harus dicapai oleh manajemen sekolah. Pada sekolah yang sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu sekolahnya,.(Muspawi & Robi'ah, 2020).

Berbicara mengenai mutu pendidikan merupakan topik yang selalu hangat dan seru. Maksud dari mutu pendidikan adalah perlunya peran agen perubahan untuk menciptakan gagasan dan inovasi dalam pendidikan serta

mengelola perubahan yang dilakukan sesuai tuntutan perkembangan dan masa revolusi. Sifat faktor perubahan internal suatu lembaga pendidikan adalah pemimpin yang mampu memimpin, yaitu pemimpin yang mampu mengelola berbagai sumber daya yang ada pada lembaga pendidikan Islam yang dipimpinnya. Visi dan tujuan yang diharapkan.

Khususnya pada sumber daya manusia tenaga kependidikan banyak permasalahannya, antara lain persoalan kualifikasi, pelatihan dan pengembangan profesi tenaga kependidikan, serta pekerjaannya, yang perlu mendapat perhatian lebih, serta pembinaan dan pendampingan yang kuat dan berkesinambungan agar mampu melakukan. kamu bisa melakukan segalanya. Peran, tanggung jawab dan tanggung jawab profesional mereka.., (Susanti, 2021).

Untuk menghasilkan tenaga administrasi sekolah yang berkualitas, diperlukan manajemen dan sumber daya manusia yang profesional, didukung oleh manajemen sekolah yang profesional dan mengetahui cara mengelola manajemen. Contohnya adalah bagaimana masyarakat berupaya memberikan pelayanan kepada pemangku kepentingan di sekolah maupun di luar lingkungan sekolah, khususnya bagi pimpinan sekolah yang perlu menunjukkan profesionalisme dalam upayanya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada klien pendidikan, (Maulana, et al., 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fatimah, 2023) dalam skripsinya yang berjudul “Kinerja Pegawai Tata Usaha Hubungannya Dengan Mutu Layanan Administrasi Sekolah (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang) permasalahan Yang terjadi dalam pelayanan administrasi adalah sulitnya mengelola atau memasukkan data karena siswa terlambat datang atau untuk mengumpulkan data tertulis yang diperlukan oleh universitas/sekolah. Selain itu, mereka tidak mengevaluasi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh staf manajemen, dan kegiatan manajemen harus dirotasi dari perencanaan, pengorganisasian, pemantauan dan evaluasi. Personil manajemen harus mempertimbangkan mutu, kesanggupan, keterampilan atau

kesanggupan yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya di bidangnya masing-masing.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terdapat permasalahan yang terjadi di lapangan yaitu tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang, berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha MAN 1 Sumedang yakni, Ibu Ina Dewi Nurhayati, S.Pd.I bahwasanya, belum semuanya sesuai dengan kecakapan atau keterampilannya, dan pegawai tenaga kependidikan sebagian belum sesuai dengan latar belakang ilmu yang diperoleh (linieritas) sehingga perlunya manajemen pengelolaan pegawai yang baik supaya terciptanya pegawai yang memenuhi standar tenaga administrasi yakni dengan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kompetensi pegawai untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan pendidikannya, tetapi dalam sisi lain terkendala juga dalam memberikan pelatihan karena harus menunggu adanya program diklat dari balai diklat yang bekerjasama dengan urusan kepegawaian kementerian agama kabupaten sumedang.

Pada penelitian sebelumnya hanya meneliti terhadap kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pendidikan. Kebaruan dalam penelitian ini fokus terhadap manajemen tenaga kependidikan yang mengampu sistematis tatanan sumber daya manusia terdapat kendala lain salah satunya minimnya sarana prasarana, kebaruan ini berdasarkan hasil fakta lapangan yang telah dilakukan, dari wawancara dengan kepala tata usaha MAN 2 Sumedang yakni, Ujang Kusnadi, S.Ag, bahwasanya, sarana prasarana berpengaruh terhadap pegawai dalam melakukan aktivitas pelayanan. Hakikatnya dalam memberikan pelayanan tidak luput dari sarana prasarana yang menjadi media dan pendukung untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan pendidikan. Dalam Pelaksanaan administrasi di lembaga pendidikan, meskipun demikian, belum pada tingkat yang paling efektif, seperti yang ditunjukkan oleh kenyataan di lapangan. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa administrasi program pendidikan masih dalam masa pertumbuhan sebagai bidang praktik., (Huda, 2022). Oleh karena itu,

administrasi sekolah merupakan hal yang perlu dibenahi dengan manajemen tenaga kependidikan yang baik maka akan melahirkan kinerja tenaga administrasi yang baik pula dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada para pelanggan pendidikan di madrasah.

Berdasarkan fenomena diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk membuat judul penelitian mengenai “Hubungan Manajemen Tenaga Kependidikan Dengan Mutu Layanan Administrasi, Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Sumedang”.

B. Rumusan Masalah

Yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah diatas diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Manajemen Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimanakah Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang?
3. Sejauh manakah Hubungan Manajemen Tenaga Kependidikan dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang?

C. Tujuan Penelitian

Pada tujuan penelitian ini merupakan deskripsi terkait analisis dan tujuan dalam proses pelaksanaan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Manajemen Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.
3. Untuk menganalisis Hubungan Manajemen Tenaga Kependidikan Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung dan tidak langsung untuk tujuan pendidikan. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan wawasan dan ilmu bagi pembaca khususnya dapat memberikan kontribusi pemikiran yang signifikan di kalangan intelektual, dan diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, serta menambah khazanah ilmu kepastakaan tentang Hubungan Manajemen Tenaga Kependidikan Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi subjek penelitian, akan mendapatkan informasi terkait Hubungan Manajemen Tenaga Kependidikan Dengan Mutu Layanan Administrasi yang bisa dipakai sebagai acuan untuk menyusun langkah ke depan yang lebih baik agar terciptanya sebuah kinerja yang optimal.
- b. Bagi institusi pendidikan, akan mendapatkan suatu rujukan yang mungkin bisa dipakai sebagai pemecahan masalah pelayanan administrasi sekolah yang kerap kali muncul. Dan sebagai rujukan terhadap sistem layanan serta mendorong pegawai tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa memberikan sumbangan data dan ilmu terkait pencapaian hubungan pelayanan administrasi sekolah serta variabel yang berhubungan.

E. Kerangka Berpikir

Untuk menunjang kualitas pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang, diperlukan komponen penting yang mendukung seluruh kegiatan di madrasah, yaitu manajemen tenaga kependidikan madrasah. Tenaga kependidikan mencakup berbagai aktivitas seperti menghimpun, mencatat, mengadakan, mengirim, dan menyimpan informasi yang dibutuhkan

oleh organisasi sekolah. Mereka bertanggung jawab atas surat-menyurat, pelayanan operasional, dan pengelolaan keuangan madrasah. Peran tenaga kependidikan sangat berpengaruh dan menjadi ujung tombak dalam memastikan pendidikan di sekolah atau madrasah berjalan secara efektif dan efisien.

Harold Koontz dan Cyril O'donnel (1980) dalam buku (Prihatini & Dewi, 2021, hal. 3) Manajemen dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerja sama dengan anggota organisasi. Seorang manajer bertanggung jawab untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas anggota, termasuk perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian. Oleh karena itu, manajemen berfokus pada proses koordinasi dan integrasi kegiatan kerja agar dapat diselesaikan secara efisien dan efektif bersama-sama. Ketika fungsi-fungsi manajemen diterapkan dalam organisasi, setiap anggota akan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peran masing-masing.

Namun Harold Koontz meyakini bahwa pembagian fungsi harus lebih rinci. Harold Koontz mengemukakan 5 fungsi manajemen, yaitu; (Koontz, et al., 1988, hal. 75): Berikut adalah penjelasan mengenai lima fungsi utama manajemen:

1. *Planning* (Perencanaan): Perencanaan adalah proses di mana manajer memutuskan program tindakan yang perlu dilakukan, menetapkan kapan tindakan tersebut harus dilakukan, dan menentukan bagaimana melakukannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
2. *Organizing* (Pengorganisasian): Pengorganisasian melibatkan pembentukan struktur formal dalam organisasi, di mana pekerjaan dibagi menjadi subdivisi, didefinisikan, dan dikoordinasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. *Staffing* (Pengisian Lowongan/Pengembangan Staf): Fungsi staffing mencakup pengisian peran dalam struktur organisasi melalui seleksi yang tepat dan efektif, penilaian, serta pengembangan personel untuk memastikan bahwa posisi dalam organisasi diisi oleh individu yang kompeten.

4. *Leading* (Memimpin): adalah aspek manajemen yang berhubungan dengan hubungan interpersonal, di mana manajer mempengaruhi, membimbing, mengawasi, dan memotivasi anggota tim untuk mencapai tujuan organisasi.
5. *Controlling* (Pengawasan/Pengendalian): adalah proses mengukur dan mengoreksi kinerja staf untuk memastikan bahwa tujuan dan rencana organisasi tercapai. Ini melibatkan penetapan standar kinerja, pengukuran kinerja aktual, perbandingan dengan standar yang ditetapkan, dan tindakan korektif jika terjadi penyimpangan. Terdapat sejumlah langkah kegiatan dalam controlling (pengendalian atau pengawasan), yaitu: 1) menetapkan standar kinerja; 2) mengukur kinerja aktual; 3) membandingkan kinerja aktual dengan standar kinerja yang ditetapkan dan mengidentifikasi penyimpangan jika ada; dan 4) melakukan tindakan perbaikan atas penyimpangan yang mungkin terjadi.

Berdasarkan pandangan Harold Koontz yaitu dengan menjadikan fungsi-fungsi manajemen ini sebagai cara menyelesaikan sesuatu melalui orang lain, dengan sarannya yang sangat populer yaitu 'manage (mengelola) -men (manusia)' dan '-t', berarti bijaksana, yang artinya mengelola manusia secara bijaksana, (Mahmud et al., 2021).

Manajemen tenaga kependidikan merupakan mengimplementasikan konsep manajemen untuk sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengatur sumber daya manusia di sekolah agar mampu bekerja sesuai dengan posisi dan kompetensi yang dimilikinya untuk mendukung proses Pendidikan dan pembelajaran di sekolah. Peranan sumber daya manusia di lembaga Pendidikan memiliki tugas untuk mengelola dan mengatur sebuah Lembaga, sehingga kualitas dan keefektifan ditentukan oleh pengajaran di sebuah Lembaga Pendidikan, (Sucitra, 2022).

Peran umum staf akademik adalah sebagai berikut: (a) Menjamin keberlangsungan sistem pendidikan (b) Memantau pelaksanaan sistem dan program yang ditargetkan di perguruan tinggi (c) Mengkoordinasikan staf akademik mahasiswa dan staf akademik. dengan mengadakan suatu kegiatan pendidikan (d) Menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi setiap

orang yang terlibat dalam lingkungan pendidikan. (e) Memenuhi kebutuhan siswa dan guru selama melakukan kegiatan pendidikan. (Rosita, et al., 2017).

Menurut Feigenbaum, di dalam buku (Tuala, 2018, hal. 60) Mutu adalah pilihan terbaik pelanggan. Menurutnya, produk yang berkualitas dinilai mampu memuaskan pelanggan secara utuh, yakni berdasarkan harapan pelanggan terhadap produk yang dibuat perusahaan. Poin utama Feigenbaum adalah (1) bahwa kualitas harus didefinisikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, (2) bahwa kualitas memiliki banyak segi dan didefinisikan sepenuhnya, dan (3) bahwa kualitas bersifat dinamis karena pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda.

Mutu pelayanan merujuk pada pencapaian standar yang diharapkan oleh pelanggan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Dalam konteks pendidikan, pelanggan adalah pelajar atau mahasiswa yang menerima layanan dari lembaga pendidikan. Mutu pelayanan ini mencakup bagaimana lembaga pendidikan memenuhi harapan dan keinginan siswa atau mahasiswa terkait dengan berbagai aspek layanan yang diberikan, (Ibrahim & Rusdiana, 2021, hal. 481).

Sedangkan menurut teori Philip Kotler dalam menentukan “mutu” di suatu lembaga/organisasi, bahwasanya “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”. bahwasanya Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Selain itu terdapat lima dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan yang harus dipenuhi yaitu, (Kotler & Keller, 2016, hal. 442) :

Berikut adalah lima dimensi mutu pelayanan yang penting untuk dipertimbangkan:

1. *Reliability* (Keandalan) Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Ini berarti kinerja yang

tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan tingkat akurasi yang tinggi sesuai dengan harapan pelanggan.

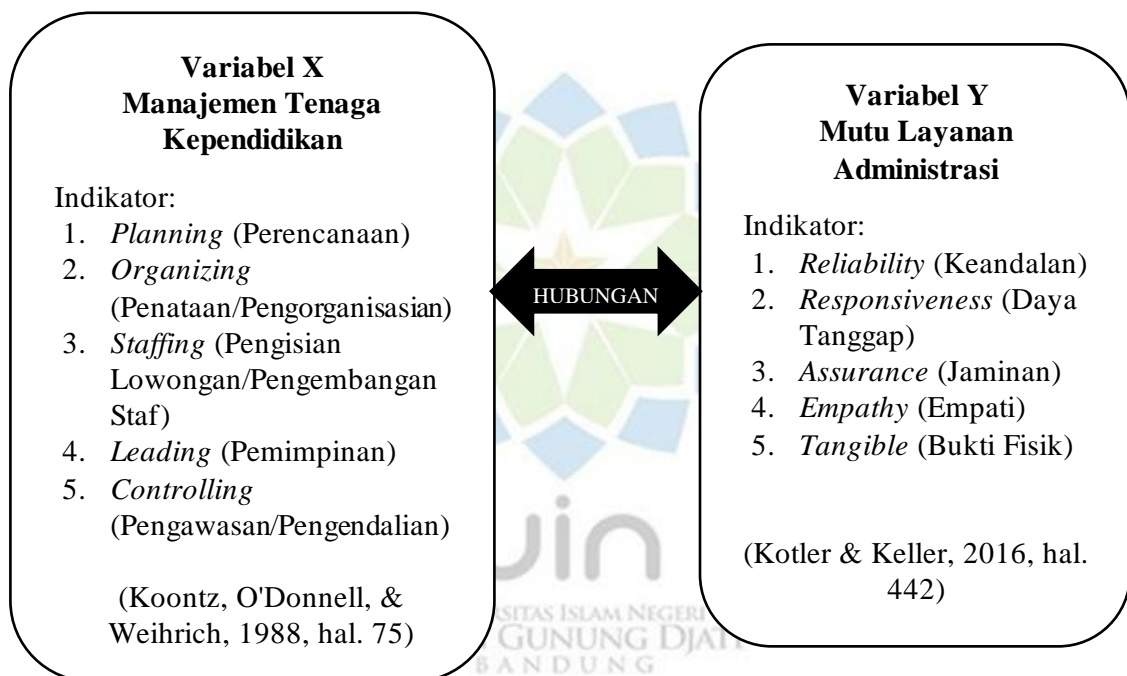
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiapan dan keinginan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat dan tanggap.
3. *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari staf yang menjamin bahwa layanan bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
4. *Empathy* (Empati) Kemampuan untuk menjalin hubungan, melakukan komunikasi yang baik, memberikan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan individual pelanggan.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik) Aspek yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang mendukung layanan. Mutu pelayanan administrasi yang baik didasarkan pada bagaimana bentuk manajemen tenaga kependidikan yang dilakukan oleh kepala staf tata usaha madrasah yang menjadi acuan untuk mencapai tujuan, yang kemudian terlihat pada kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya.

Adanya faktor-faktor layanan administrasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang berkualitas dan efisien tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, tetapi merupakan hasil dari sinergi berbagai faktor yang saling mendukung. Sumber daya manusia yang kompeten dan termotivasi, teknologi yang canggih, prosedur yang efisien, kepemimpinan yang efektif, serta evaluasi dan inovasi yang berkelanjutan adalah kunci untuk mencapai layanan administrasi yang optimal dan memuaskan bagi pengguna.

Sekolah dikatakan bermutu apabila memenuhi beberapa karakteristik diantaranya memiliki visi dan misi yang jelas, memiliki kepala sekolah yang profesional, memiliki guru yang profesional, memiliki lingkungan sekolah yang kondusif untuk belajar, memiliki kurikulum yang luas dan berimbang, tinggi dalam melibatkan masyarakat untuk ikut serta mengelola sekolah. (Triatna, 2015, hal. 53).

Kegiatan tata usaha harus mendukung aktivitas administrasi manajemen. Oleh karena itu, kegiatan ini perlu direncanakan, diarahkan, dikoordinasikan, dikendalikan, dan dikomunikasikan agar benar-benar efektif. Di setiap tingkatan lembaga pendidikan, dari yang terendah hingga yang tertinggi, diperlukan kegiatan tata usaha yang terorganisir dan rapi. Pelayanan administrasi yang baik harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang dikeluarkan oleh instansi terkait di lingkungan pendidikan.

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan dengan bagan berikut:



Gambar 1.1 Alur Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik, (Sugiyono, 2019, hal. 100).

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut selanjutnya disusun hipotesis. Bila kerangka berpikir berbunyi jika manajemen tenaga kependidikan baik maka akan melahirkan kualitas layanan yang baik pula, maka hipotesisnya berbunyi ada hubungan yang positif dan signifikan antara manajemen tenaga kependidikan dengan mutu layanan administrasi. Maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis Nihil (H_0)

H_0 Tidak terdapat hubungan antara manajemen tenaga kependidikan dengan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Sumedang

2. Hipotesis Alternatif (H_a)

H_a Terdapat hubungan antara manajemen tenaga kependidikan dengan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Sumedang

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Bagian ini memuat kajian mengenai hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kajian hasil penelitian sebelumnya diperlukan untuk : a) memastikan bahwa penelitian saat ini asli, bukan duplikasi atau hasil plagiarisme; b) menunjukkan perbedaan dan persamaan antara hasil penelitian yang lain dengan yang akan dicapai peneliti saat ini; c) membantu peneliti dalam menemukan rujukan kajian yang relevan dengan topik penelitian. Berdasarkan studi penelitian terdahulu yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa penelitian yang memiliki objek yang sama namun memiliki perspektif fokus penelitian yang berbeda, yakni sebagai berikut:

1. Penelitian Oleh (Titin Ayu Sopia, 2019) dengan judul skripsinya “Hubungan Kinerja Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung”. Berdasarkan hasil penelitiannya bahwa kinerja pegawai tata usaha di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik. Namun pelayanan administrasi ketatausahaan yang ada di MTs Bandar Lampung masih

terdapat kekurangan seperti: pelayanan yang cepat tanggap oleh staf tata usaha dalam membantu dan memberikan informasi.

2. Penelitian oleh (Yunita Siti Fatimah, 2023) dengan judul “Kinerja Pegawai Tata Usaha Hubungannya Dengan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang” permasalahan yang terjadi pada pelayanan administrasi yaitu dalam pengelolaan atau penginputan data seringkali terhambat karena siswa yang terlambat atau tidak mengumpulkan data tertulis yang diperlukan oleh lembaga pendidikan/sekolah. Selain itu seringkali tidak melakukan evaluasi dari setiap kegiatan yang dilakukan pegawai tata usaha, yang seharusnya kegiatan manajemen itu bersiklus mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi. Pegawai tata usaha harus benar-benar mempertimbangkan mutu, kemampuan, kecakapan, atau keahlian yang memadai untuk melaksanakan tugas mereka di bidangnya masing-masing.
3. Penelitian oleh (Agus Sopyan, Hary Priatna Sanusi, dan Supiana, 2021) dengan judul jurnal “Hubungan Sistem Informasi Manajemen Dengan Mutu Layanan Administrasi Diklat Penelitian di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat”. Dapat disimpulkan bahwasanya, Hubungan antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi berdasarkan pengujian korelasi, didapatkan hasil dari koefisien korelasi sebesar 0,622**. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel SIM dengan mutu layanan administrasi di Balai Diklat Provinsi Jawa Barat tingkat kekuatannya berada pada angka 0,622 maka dapat ditafsirkan hasil tersebut berada pada kategori 0,60 – 0,79 maka dapat diartikan bahwa diantara variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi diklat.
4. Penelitian oleh (Nur Azizah, 2024) dengan judul skripsinya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Pangkep” berdasarkan penelitiannya diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi di madrasah tersebut masih kurang terlaksana

dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari fenomena yang ada yaitu pengelolaan jaringan internet seperti komputer belum memadai, fasilitas seperti peralatan laboratorium kurang terpelihara, terkadang tidak terdapat informasi tertulis di papan informasi serta pelayanan yang diberikan oleh pelayanan administrasi ketika peserta didik membutuhkan surat izin dari madrasah dan pada saat ingin melegalisir ijazah sangat lambat atau terkadang diarahkan ke staf yang lain karena masih kurangnya tenaga pelayanan administrasi di madrasah tersebut. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MAN Pangkep, besar pengaruh yang diberikan sebesar 0,731 dapat dilihat dari persamaan regresi yang diperoleh yaitu $Y = 14,819 + 0,731 X$ setiap variabel X meningkat 1% maka variabel Y ikut meningkat sebesar 0,723 dari jumlah X tersebut.

5. Penelitian oleh (Cece Aprilia, 2021) dengan judul skripsinya “Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi di SMP Negeri 15 Makassar”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa pelayanan administrasi di sekolah masih kurang maksimal seperti Kepala Tata Usaha kewalahan dalam melakukan pekerjaan, karena Kepala Tata Usaha memiliki 3 pekerjaan yakni sebagai Kepala Tata Usaha, bendahara dan pengurus barang, dikarenakan kurangnya Staf Tata Usaha bagian administrasi yang berstatus PNS yang lain hanya sebagai kontrak serta honorer, dan yang berstatus kontrak dan honorer tersebut hanya sebagai operator karena tidak dapat diberi jabatan selain berstatus PNS. Jadi disimpulkan bahwa implikasi dalam hasil penelitian ini memiliki hubungan yang positif manajemen Tata Usaha terhadap peningkatan layanan administrasi menunjukkan adanya peran penting manajemen Tata Usaha dalam peningkatan layanan administrasi dan pelaksanaan manajemen Tata Usaha yang efektif dan efisien.
6. Penelitian oleh (Hendra Suprianto, 2019) dengan judul skripsinya “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang”. Dapat

disimpulkan bahwasanya: hasil penelitian yang didapat nilai koefisien korelasi $r_{hitung} = 0,712$ dan dengan nilai $t_{hitung} = 13,616$ dengan signifikansi $0,000$ dan nilai t_{tabel} sebesar $1,653$ maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $13.676 > 1.653$, kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang yaitu sebesar $50,7\%$. Saran untuk petugas diharapkan untuk lebih memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa sehingga mahasiswa lebih merasa puas dan tingkat kepuasannya meningkat.

7. Penelitian oleh (Nadjematul Faizah, 2023) dengan judul jurnal “Manajemen Tenaga Pendidik dan Kependidikan di Sekolah Dasar Islam”. Dapat disimpulkan bahwasanya: dengan adanya manajemen pendidik dan tenaga kependidikan yang berlandaskan pada nilai-nilai keislaman mampu memberikan contoh bagi sekolah, kemudian penataan para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menyesuaikan dengan unsur-unsur manajemen yakni: perencanaan, pengadaan, pembinaan dan pengembangan, promosi dan mutasi dan pemberhentian, terakhir kompensasi. Hal ini berupaya untuk mempengaruhi kinerja pada program yang terdapat di lembaga pendidikan dan regulasinya mempengaruhi mutu sumber daya manusia.
8. Penelitian oleh (Waslia, 2023) dengan judul jurnal “Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru di SMAN 2 Barru”. Dapat disimpulkan bahwasanya: Hasil pengujian diperoleh dalam pengujian regresi melalui uji t dengan perolehan nilai $sig. = 0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} = 8,331 > \text{nilai } t_{tabel} = 2,007$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. seorang kinerja staf tata usaha yang berpengaruh terhadap mutu layanan administrasi dimana memiliki hubungan yang mumpuni bagi pihak yang terdapat di lembaga pendidikan berdasarkan tujuannya.
9. Penelitian oleh (Andi Achriuh, Haslinda, Muhammad Rusydi Rasyid dan Kasmawati, 2023) dengan judul jurnal “Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi”. Berdasarkan penelitiannya

diketahui bahwa kendala yang terdapat di lapangan terkait kurangnya sumber daya manusia dan koneksi jaringan terkait pelayanan di sekolah. Untuk meminimalisir permasalahan tersebut diberlakukannya sistem manajemen ketatausahaan salah satunya pada pelayanan administrasi sekolah, serta terjalinnya hubungan antara pengelola, pendidik dan peserta didik dalam mencapai tujuan tertentu.

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Titin Ayu Sopia, 2019. "Hubungan Kinerja Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhammadiyah Sukareme Bandar Lampung"	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Y - Objek Penelitian - Metode Penelitian (Korelasional) 	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi Penelitian - Subjek Penelitian
2	Yunita Siti Fatimah, 2023. "Kinerja Pegawai Tata Usaha Hubungannya Dengan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang"	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Y - Lokasi Penelitian - Objek Penelitian - Metode Penelitian (Korelasional) 	<ul style="list-style-type: none"> - Subjek Penelitian
3	Agus Sopyan, Hary Supiana Sanusi & Supiana, 2021 "Hubungan Sistem Informasi Manajemen Dengan Mutu Layanan Administrasi Diklat Penelitian di Balai diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat"	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Y - Objek Penelitian - Metode Penelitian (Korelasional) 	<ul style="list-style-type: none"> - Subjek Penelitian - Lokasi Penelitian
4	Nur Azizah, 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel X - Subjek Penelitian - Lokasi Penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> - Objek Penelitian

	Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Pangkep”		- Metode Penelitian (Regresi)
5	Cece Aprilia, 2021. “Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi di SMP Negeri 15 Makassar”	- Variabel Y - Objek Penelitian	- Subyek Penelitian - Metode Penelitian (regresi)
6	Hendra Suprianto, 2019. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang”	- Variabel X - Subjek Penelitian - Metode Penelitian (Korelasional)	- Objek Penelitian - Lokasi Penelitian
7	Nadjematul Faizah, 2023. “Manajemen Tenaga Pendidik dan Kependidikan di Sekolah Dasar Islam”	- Objek Penelitian	- Lokasi Penelitian - Metode Penelitian
8	Waslia, 2023. “Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru di SMAN 2 Barru”	- Variabel Y - Objek Penelitian	- Lokasi Penelitian - Subjek Penelitian - Metode Penelitian (Regresi)
9	Andi Achriuh Haslinda, 2023. “Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi”	- Objek Penelitian	

Penelitian ini berfokus pada manajemen tenaga kependidikan yang terdapat di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang, sebagai pelaksana, penyelenggara pendidikan dalam proses pengadministrasian,

dimana mengimplementasikan nilai-nilai manajemen yang bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelaksanaan untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Dari segi metode penelitian peneliti menggunakan metode kuantitatif analisis korelasional yakni menghubungkan antara kedua variabel yang diteliti.

Kebaruan dalam penelitian ini berfokus pada variabel yang digunakan pada penelitian ini berbeda pada penelitian sebelumnya. Penelitian pada variabel X mengenai manajemen tenaga kependidikan sebetulnya telah banyak penelitian pada penelitian terdahulu, namun sedikit pada sistematika perancangan manajemen yang menjadi keberhasilan tujuan organisasi. Meskipun dari segi penelitian berbeda, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif analisis korelasional. Sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan uji regresi (Pengaruh). Kemudian pada variable Y mengenai mutu layanan administrasi, pada penelitian sebelumnya banyak mengambil mutu layanan administrasi, sedangkan peneliti lebih berfokus pada tingkat hubungan pelayanan administrasi tersebut dalam mengimplementasikan urgensi manajemen kepada tenaga kependidikan sehingga dapat meningkatkan mutu pada lembaga pendidikan tersebut.

