

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pencapaian suatu lembaga pendidikan memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) salah satunya yaitu para tenaga kependidikan yang berkualitas. Berkualitas disini mengartikan bahwa para tenaga kependidikan perlu memiliki kinerja baik yang selalu dipelihara dan ditingkatkan. Kinerja merujuk pada pencapaian prestasi yang dilaksanakan oleh perorangan atau kelompok individu di dalam suatu organisasi maupun suatu instansi. Prestasi tersebut dinyatakan harus sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh setiap individu, dengan tujuan mencapai target organisasi secara sah dan sesuai hukum, sekaligus sejalan dengan prinsip-prinsip moral dan etika (Prawirosentono dalam Zohriah et al., 2023).

Kinerja tenaga kependidikan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Tenaga (personil) yang berkecimpung di dalam lembaga atau organisasi pendidikan yang memiliki wawasan pendidikan (memahami falsafah dan ilmu pendidikan), dan melakukan kegiatan pelaksanaan pendidikan (makro atau mikro) atas penyelenggaraan pendidikan (Aristianingsih et al., 2022). Sesuai dengan Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, Bab XI Pasal 39 tentang Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan yaitu:

1. Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.
2. Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Berdasarkan hasil studi literatur diketahui bahwa kinerja tenaga kependidikan sangatlah penting karena salah satu bagian penting dalam suatu lembaga pendidikan, selain itu tenaga kependidikan berperan penting untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ada di sekolah. Terdapat berbagai peran dalam tenaga kependidikan, seperti kepala sekolah/madrasah, pengawas satuan pendidikan, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi, pengelola kelompok belajar, dan tenaga kebersihan. Mereka merupakan bagian dari masyarakat yang bertugas untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pendidikan. Tenaga kependidikan (kepala sekolah, pengawas, tenaga perpustakaan, tenaga administrasi) bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelaksanaan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan (Syafaruddin, 2014:45).

Dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan diperlukan adanya tenaga pendidik dan kependidikan yang berkualitas supaya dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam menunjang seluruh kegiatan sekolah. Mutu layanan merupakan faktor yang penting dalam pendidikan. Menurut Witt & Colby mutu layanan pendidikan merupakan outcome interaksi antara lingkungan belajar yang kondusif, materi pembelajaran, peserta didik dan pendidik, serta proses pembelajaran di kelas. Dalam kebijakan Akreditasi Sekolah dijelaskan bahwa mutu pelayanan pendidikan merupakan jaminan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan di suatu sekolah sesuai dengan yang seharusnya terjadi dan sesuai dengan apa yang diharapkan (Suarga, 2019).

Mutu layanan pendidikan dapat dikategorikan berdasarkan pandangan sistem, yaitu kategori output, proses, input. Berdasarkan pandangan ini maka inti dari kebermutuan sekolah kategorinya dapat disederhanakan yaitu mutu hasil, proses, mutu masukan. Mutu hasil ialah kebermutuan hasil pendidikan yang dirasakan utamanya oleh peserta didik sebagai wujud nyata dari proses pembelajaran. Mutu proses adalah kebermutuan yang dilihat dari sejauh mana peserta didik merasa nyaman dengan layanan pembelajaran yang dilakukan oleh guru dengan berbagai sumber daya yang dimiliki sekolah. Mutu masukan ialah mutu yang nampak dari berbagai masukan untuk terjadinya proses pembelajaran

yang meliputi, kurikulum, fasilitas, siswa dan berbagai hal lain yang berkontribusi terhadap proses pembelajaran (Triatna, 2015).

Salah satu isu penting dalam penyelenggaraan pendidikan yaitu peningkatan mutu pendidikan. Pada UU nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 4 ayat 6 menegaskan bahwa: Pendidikan masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Namun kenyataannya pada 7 tahun terakhir menunjukkan kemerostan mutu pendidikan baik pada bidang studi jenjang pendidikan dasar dan menengah. Hal ini terjadi karena pengelolaan pendidikan yang dilakukan lebih menitikberatkan pada aspek kuantitas daripada kualitas, dan kurangnya perhatian terhadap upaya peningkatan kualitas proses belajar mengajar dan perbaikan kualitas manajemen sekolah (Husni & Hasyim, 2017). Selain itu rendahnya mutu pendidikan disebabkan kurang terampilnya sekolah dalam mengelola pendidik dan tenaga kependidikan, kurikulum, sarana prasarana maupun mengelola pembiayaan pendidikan. Hal ini berpengaruh pada kualitas tenaga pendidik dan kependidikan dalam menjalankan perannya. Kemudian berdampak pada kualitas pelayanan dan mutu pendidikan di suatu lembaga. Peran tenaga kependidikan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan (Riowati & Yoenanto, 2022).

Hal ini didukung oleh penelitian Muhammad Irsyad Fauzan pada tahun 2020 dengan judul “ Pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap kualitas pelayanan kepada mahasiswa (Studi kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan universitas X)” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi sejumlah 2707 dan sampel 106 mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, studi kepustakaan, dan menggunakan teknik sampling *proportionate stratified random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien regresi sederhana. Pengujian hipotesis menggunakan uji T. Hasil penelitian menunjukkan gambaran kinerja tenaga kependidikan dan kualitas layanan kepada mahasiswa FKIP Universitas X belum optimal. Perhitungan regresi menunjukkan bahwa kinerja tenaga kependidikan memiliki pengaruh dengan kualitas layanan kepada mahasiswa sebesar 42,0% dan sisanya 58,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Penelitian ini memiliki urgensi yang penting karena kinerja tenaga kependidikan, termasuk guru dan staf pendukung, berperan penting dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Mereka mempengaruhi motivasi, disiplin, dan lingkungan belajar, yang pada gilirannya berdampak pada pencapaian akademik siswa kemudian berdampak juga pada mutu pendidikannya. Selain itu penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kinerja tenaga kependidikan dapat mempengaruhi mutu layanan pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi dan solusi untuk meningkatkan kinerja tenaga kependidikan dan mutu layanan pendidikan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil studi lapangan diketahui kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung belum maksimal dan belum sesuai standar. Tenaga kependidikan Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung masih banyak yang kurang disiplin waktu dan keilmuannya. Solusi yang dilakukan yaitu sekolah sering memberi informasi pelatihan tenaga kependidikan dan adanya sanksi untuk yang melanggar aturan. Untuk mendukung awal penelitian ini bisa dilihat nilai mutu pendidikan suatu lembaga dengan evaluasi diri madrasah (EDM) yang dikembangkan oleh pemerintah. Diketahui EDM di MTs Negeri se-Kota Bandung mempunyai nilai yang sangat besar dengan kategori A. Oleh karena itu, peneliti mengamati bahwa betapa pentingnya kinerja tenaga kependidikan. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Tenaga kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan di MTs Negeri se-Kota Bandung”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung?
2. Bagaimana mutu layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kinerja tenaga terhadap mutu layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui mutu layanan pendidikan Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini dapat membantu dalam mendeskripsikan konsep atau teori yang berkaitan dengan Manajemen Pendidikan Islam yang khususnya dalam konsep atau teori yang berkaitan dengan kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan. Juga sebagai referensi atau bahan pembanding bagi para peneliti yang ingin meneliti topik-topik yang relevan.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi Sekolah

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi, motivasi atau masukan bagi tenaga kependidikan MTs Negeri se-Kota Bandung untuk lebih semangat meningkatkan profesionalitas dan kedisiplinannya agar mutu layanan pendidikan di MTs Negeri se-Kota Bandung meningkat.

### b) Bagi Peneliti

Sebagai bahan materi informasi sekaligus menambah wawasan pemahaman dalam meningkatkan keterampilan penulis, serta dimaksudkan kepada peneliti sebagai bekal calon tenaga kependidikan yang profesional di masa mendatang.

### c) Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan gambaran, kajian atau sumber referensi peneliti selanjutnya dengan tema atau topic yang sama tentang kedisiplinan kinerja tenaga kependidikan.

## E. Kerangka Berpikir

### 1. Kinerja Tenaga Kependidikan

Definisi kinerja menurut Payaman I. Simanjuntak yang dikutip oleh Muhamad Najib merumuskan kinerja merupakan pencapaian tujuan organisasi dalam tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tugas tertentu. Hal ini disebabkan karena setiap individu atau organisasi akan memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan cara menetapkan target atau sasaran yang harus terwujud dalam kurun waktu tertentu. Ketercapaian target yang merupakan keberhasilan individu dalam beban pekerjaannya tersebut disebut sebagai kinerja (Najib, 2019).

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika pegawai tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang pegawai harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. John Bernadin dan Joyce E. A. Russel menyatakan

bahwa ada enam karakteristik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja pegawai secara individu yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja (John Bernadin, 1993:383).

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi (Syarifuddin, 2014:72).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasanya tugas tenaga kependidikan itu adalah melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Jadi, tenaga kependidikan juga bekerja keras agar terwujudnya tujuan sekolah yang efektif dan efisien serta untuk meningkatkan mutu pendidikan.

## 2. Mutu Layanan Pendidikan

Pengertian mutu menurut Kementerian Pendidikan Nasional, ialah mencakup input, proses, dan output pendidikan. Input pendidikan adalah sesuatu yang harus tersedia agar berlangsungnya suatu proses. Lalu proses pendidikan merupakan perubahan sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Kemudian output pendidikan adalah hasil dari kinerja sekolah, yaitu prestasi yang dihasilkan dari proses dan perilaku sekolah. Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai bangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa (Turmidzi, 2021).

Layanan atau pelayanan yaitu suatu aktifitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Martin dalam buku Atmadjati yang berjudul layanan prima dalam praktik saat ini, menjelaskan bahwa. “Kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik”. Sedangkan menurut Kotler, “Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa” (Atmadjati, 2018:69).

Mutu layanan pendidikan adalah adanya jaminan proses atau layanan penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi harapan para peserta didik, dan masyarakat (kepuasan pelanggan) (Hakim, 2022:43). Adapun dilihat dari segi korelasi mutu dengan pendidikan, maka mutu dapat diartikan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Dzaujak Ahmad dalam jurnal karya Hermanto bahwa mutu pendidikan adalah kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/ standar yang berlaku (Hermanto Nst, 2019).

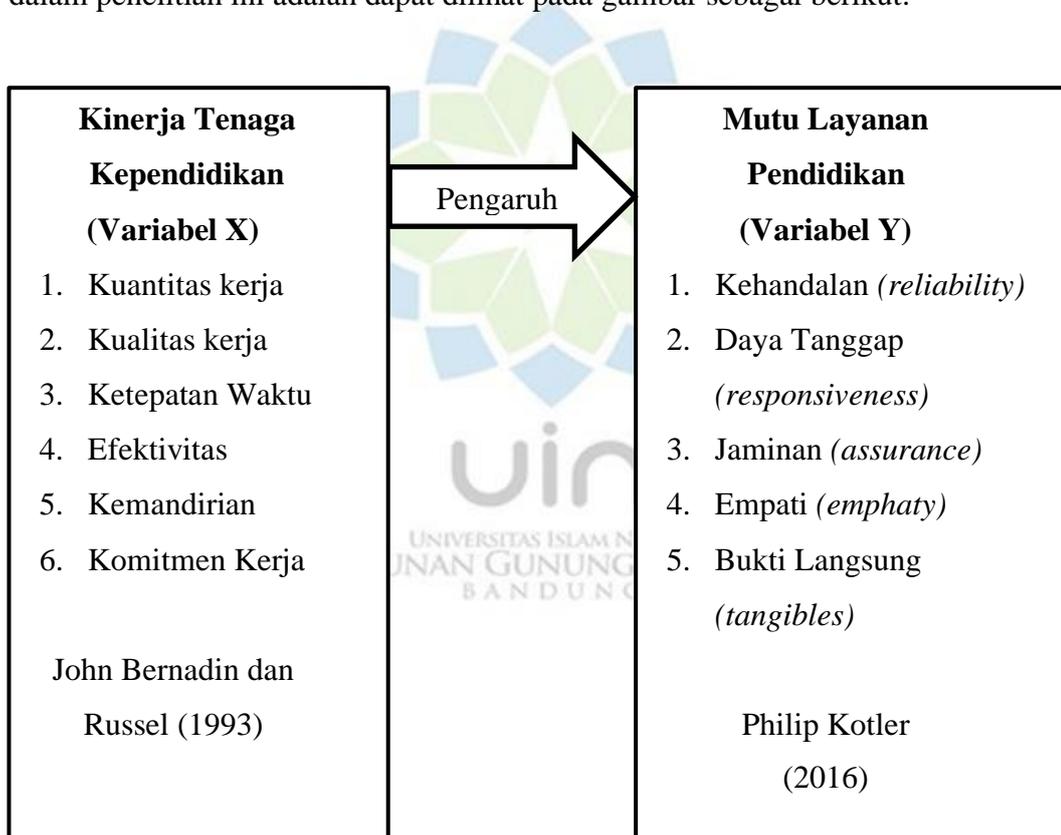
Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian mutu pendidikan adalah kemampuan suatu lembaga agar memberikan pelayanan yang baik serta memenuhi standar mutu pendidikan sehingga pelanggan memiliki rasa kepuasan kepada suatu lembaga tersebut, Oleh karena itu pendidikan senantiasa memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan mutu sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan tuntutan kehidupan masyarakat.

Didalam kegiatan layanan (*service*) terdapat dua posisi yang berbeda yaitu yang memberikan layanan dan yang diberi layanan. Terdapat hubungan timbal balik antara dua posisi tersebut yang pada saatnya akan berpengaruh terhadap hasil, dalam hal ini hasil pendidikan. Diasumsikan apabila layanan diselenggarakan secara berkualitas maka dapat diharapkan hasilnya akan berkualitas. Menurut Philip Kotler (Kotler, 2016:442) indikator mutu layanan pendidikan yang dibahas dalam

penelitian ini yaitu model *Servqual* (*service quality*). Model ini terdiri dari komponen kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti langsung (*tangibles*).

### 3. Kinerja Tenaga Kependidikan terhadap Mutu Layanan Pendidikan

(Hakim N. L., 2022) menyatakan bahwa adanya terdapat pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan. Nurul menyatakan bahwa keberhasilan mutu layanan pendidikan dipengaruhi oleh kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja tenaga kependidikan. Berdasarkan pemaparan diatas, maka skema dari kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berfikir

**Keterangan:**

—————> : Adanya Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y.

## **F. Hipotesis Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2018:42) hipotesis yakni merupakan sekumpulan sementara atau suatu jawaban yang sifatnya sementara dan merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus di uji secara empiris. Kebenaran dugaan tersebut harus dibutuhkan terlebih dahulu dengan melakukan penyelidikan ilmiah. Perumusan hipotesis yang peneliti kemukakan adalah sebagai berikut:

- Ho: (Hipotesis Nol) tidak ada pengaruh yang signifikan antara kinerja tenaga kependidikan dengan mutu layanan pendidikan di MTs Negeri se-Kota Bandung.
- Ha: (Hipotesis Alternatif) terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja tenaga kependidikan dengan mutu layanan pendidikan di MTs Negeri se-Kota Bandung.

## **G. Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang relevan adalah yang digunakan sebagai perbandingan untuk menghindari menipulasi terhadap sebuah karya. Dengan ini penulis menggali dan mencari karya ilmiah yang atau tulisan ilmiah yang berkaitan dengan judul penelitian ini sebagai acuan sumber dalam penelitian ini:

1. Muhammad Irsyad Fauzan, (2020), Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan gambaran kinerja tenaga kependidikan dan kualitas layanan kepada mahasiswa FKIP Universitas X belum optimal. Perhitungan regresi menunjukkan bahwa kinerja tenaga kependidikan memiliki pengaruh dengan kualitas layanan kepada mahasiswa sebesar 42,0%. Sedangkan sisanya sebesar 58.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.
2. Dedek Setiawan, (2019), Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting. Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar. Hal tersebut dapat

ditunjukkan dari variabel terikat sebesar 0,343. Selain itu sebesar 0,118 pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti kontribusi variabel X (kinerja tata usaha) terhadap variabel Y (kualitas layanan) adalah 11,8% dan tersisa 88,2% dari faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting yang tidak menjadi fokus penelitian ini.

3. Rizika Zayyana, (2016) Peran Tenaga Administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah pembangunan uin jakarta. Hasil penelitian terdapat 3 sub bagian tenaga administrasi, yaitu: bagian pendidikan & pengajaran, keuangan & kepegawaian, dan umum. Program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan system pembayaran SPP dengan online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari-hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan.
4. Muthmainnah, (2022), Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan: 1) Tenaga administrasi madrasah berperan penting dalam melayani, membantu dan mengarahkan dalam proses pembelajaran di MAN 1 Jember, karena tanpa adanya tenaga administrasi maka proses pembelajaran di madrasah tidak akan berjalan sesuai yang diharapkan. 2) 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.
5. Lu'luin Najwa, (2022) Peran Tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di MAN 1 Mataram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Peran tenaga kependidikan MAN 1 Mataram tidak terlihat seperti yang diinginkan oleh guru maupun siswa, dikarenakan ada beberapa pelayanan administrasi kurang ramah dalam melayani orang yang membutuhkan layanan,

namun disisi lain tenaga kependidikan terlihat sangat efisien dalam memanfaatkan waktu sehingga tidak membutuhkan waktu lama ketika melayani pengguna jasa pelayanan 2) Hambatan atau kendala yang dihadapi siswa maupun guru serta orang yang membutuhkan pelayanan dengan baik, terletak pada tenaga administrasi yang kurang update informasi pusat, dan banyaknya tenaga administrasi yang tidak sesuai dengan bidangnya yang ditempatkan di ruang kerja tata usaha tersebut.

6. Aprilia Utami Putri Lubis, (2020) Peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan di MAS Sinar Islami Bingkai Kabupaten Langkat. Berdasarkan hasil penelitian kualitas tenaga kependidikan di MAS Sinar Islami Bingai pada umumnya telah memenuhi standar, hal ini ditandai dengan tenaga kependidikan yang menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pembelajaran yang ada di sekolah, baik dalam bidang pendidikan, keuangan, surat menyurat serta membantu proses belajar mengajar, membuat kegiatan ekstrakurikuler yang dapat menciptakan prestasi-prestasi siswa guna untuk meningkatkan mutu pendidikan yang ada di MAS Sinar Islami Bingai.
7. Adela Meisyah Patricia, (2021), Analisis kinerja tata usaha dalam memberikan layanan pendidikan di SMAIT Pesantren Nurrahman Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja tata usaha dalam memberikan layanan kesiswaan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan terlaksananya hampir seluruh program kerja tata usaha 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 tata usaha 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 tata usaha sehingga akan mendorong kinerja pegawai yang baik dan optimal.

8. Titin Ayu Sopia, (2019), Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung dengan uji Hipotesis besar 0,755 sedangkan Koefisien Determinasi sebesar 56,92% korelasi kekuatan hubungan menunjukkan bahwa dari kedua variable tersebut memiliki hubungan yang kuat. Semakin baik mutu layanan administrasi maka semakin baik juga kinerja pegawai tata usahanya.
9. Nurul Lailiah Hakim, (2021), Pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan: Pertama, Tingkat Kinerja Tenaga Kependidikan secara rata-rata pada taraf sangat baik 79,6%; Kedua, Tingkat Mutu Layanan Pendidikan secara rata-rata pada taraf 76,53%; Ketiga, Terdapat pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang sebesar 67,24%. Sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang perlu dilakukan peneliti lebih lanjut. Semakin tinggi kinerja tenaga kependidikan, maka akan semakin tinggi mutu layanan pendidikan.
10. Ahmad Safi'i, (2021), Pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan pendidikan di madrasah aliyah pesantren modern nahdatul ulama talang padang tanggamus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja tata usaha memiliki pengaruh signifikansi terhadap kualitas layanan. Berdasarkan pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan sejumlah 12,3%. Hal ini dapat di artikan bahwa 12,3% pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan, sedangkan 87,7% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak peneliti teliti.

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas. Letak perbedaannya diantaranya terletak pada waktu pelaksanaan penelitian, objek penelitian, metode penelitian, tempat pelaksanaan penelitian. Sedangkan persamaannya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama membahas tentang kinerja tenaga kependidikan dan mutu layanan pendidikan.