

**PENGARUH KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI
TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI GURU DI
SMA PGRI GELUMBANG**

SKRIPSI

Oleh:

FELIA DARA SESTIA

322022020



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN 2026**

**PENGARUH KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI GURU DI SMA PGRI
GELUMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Palembang
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan (S.Pd)**


**Oleh
Felia Dara Sestia
322022020**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN FAKULTAS
KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN AJARAN 2026**

Skripsi oleh Felia Dara Sestia telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Palembang, 25 April 2026

Pembimbing I,



Dr. Samsilayurni, M.Si.

Palembang, 25 April 2026

Pembimbing II,



Syafwatul Putria Hidayatullah S.Pd., M.Pd

Skripsi oleh Fella Dara Sestia ini telah dipertahankan
di depan penguji pada tanggal 25 April 2026.

DewanPenguji:

Dr. Samsilayurni, M.Si

Ketua

Sayfwatul Putria Hidayatullah, S.Pd., M.Pd.

Anggota

Dra. Rytha Petrossky, M.Si

Anggota

Mengetahui

Ketua Proram Studi
Administarsi Pendidikan

Winda Lestari, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0205028902

Mengetahi

Dekan FKIP UMPalembang



Prof. Dr. Indawan Syahri M.Pd
NIDN. 0023036701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Felia Dara Sestia
Nim : 322022020
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Telp/Hp : 081368376433

Meuyatakan bahwa skripsi berjudul:

"Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru di SMA PGRI Gelumbang"

Beserta seluruh isinya adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan dalam masyarakat ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menerima segala sanksi yang berlaku atau yang ditetapkan untuk itu, apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi saya.

Palembang, 13 April 2026

Yang menyatakan



Felia Dara Sestia

Nim.322022020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”

(Q. S Al Ghafir:44)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut di remehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”

(Maudy Ayunda)

Persembahan

Rasa syukur dan bahagia ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya cintai dan berarti dalam hidup saya karena menjadi penyemangat atas segala perjuangan selama ini sehingga menjadi alasan terkuat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini:

1. Kepada orang tua tersayang Bapak Aryanto dan Ibu Buroida terima kasih penulis ucapkan atas pengorbanan dan ketulusan yang diberikan, yang selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendo'akan, mengusahakan, memberikan dukungan secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Semoga dengan adanya pencapaian penulis ini dapat membuat bapak dan ibu bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga bapak dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
2. Kepada saudari saya satu satunya yaitu adik saya Shesha Julipia terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, selalu senantiasa memberikan dukungan serta semangat kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
3. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Sahabat saya Sherlly Esa Pratiwi yang selalu ada setiap saat bersama penulis, banyak hal yang kami lalui bersama-sama dipantau semasa menjalani studi, sedih, senang, luka sudah kami rasakan. Semoga kelak kita sukses bersama di masa yang akan datang, perjalanan hebat ini akan menjadi cerita yang

tak akan pernah kita lupakan sampai tua nanti.

4. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan semasa menjalani kuliah prodi Administrasi Pendidikan 2022, Universitas Muhammadiyah Palembang yang selalu memberikan semangat, dorongan serta masukan kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini
5. Terakhir, untuk diri saya sendiri Felia Dara Sestia anak perempuan pertama dan harapan pertama bagi orang tuanya, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan melangkah sejauh ini. Terima kasih telah percaya kepada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya begitu berat. Saya bangga kepada diri saya sendiri.

ABSTRAK

Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru di SMA PGRI Gelumbang

Mutu layanan administrasi guru merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang kelancaran kegiatan pendidikan di sekolah. Salah satu faktor yang dapat mendukung terciptanya layanan administrasi yang baik adalah kompetensi tenaga administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kompetensi tenaga administrasi berpengaruh terhadap mutu layanan administrasi guru di SMA PGRI Gelumbang. Kemudian diketahui bahwa kualitas layanan administrasi di sekolah tersebut masih belum optimal. Kemudian masih ada beberapa tenaga administrasi kurang disiplin dan teliti dalam mengelola data dan dokumen sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan sampel yaitu seluruh guru di SMA PGRI Gelumbang yang berjumlah 39 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang telah di uji validitas dan realibilitas, kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 27 dengan teknik analisis data berupa uji prasyarat yaitu uji normalitas, serta pengujian hipotesis yang meliputi analisis regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian kompetensi tenaga administrasi sekolah terhadap mutu layanan administrasi guru sebagai pengguna internal, yang sebelumnya lebih banyak berfokus pada siswa. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di sekolah. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan senilai $<0,001$ antara kompetensi tenaga administrasi terhadap mutu layanan administrasi guru di SMA PGRI Gelumbang.

Kata Kunci: Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah, Mutu Layanan Administrasi

ABSTRACT

The Influence of School Administrative Staff Competence on the Quality of Teacher Administrative Services at PGRI Gelumbang High School

The quality of teacher administrative services is an important aspect in supporting the smooth running of educational activities in schools. One factor that can support the creation of good administrative services is the competence of administrative staff. This study aims to determine whether the competence of administrative staff affects the quality of teacher administrative services at SMA PGRI Gelumbang. It was then discovered that the quality of administrative services at the school is still not optimal. Then there are still some administrative staff who are less disciplined and careful in managing school data and documents. The research method used is a descriptive quantitative method with a sample of all teachers at SMA PGRI Gelumbang, totaling 39 people as respondents. The data collection technique used a questionnaire that has been tested for validity and reliability, then analyzed using the SPSS application version 27 with data analysis techniques in the form of prerequisite tests, namely normality tests, and hypothesis testing that includes simple linear regression analysis, t-tests, and coefficient of determination tests. The novelty of this study lies in the focus of the study of school administrative staff competencies on the quality of teacher administrative services as internal users, which previously focused more on students. Benefits This research is expected to be a reference in improving the quality of administrative services in schools. Based on the research results, it can be concluded that there is a significant influence of $<0,001$ between the competence of administrative staff on the quality of teacher administrative services at SMA PGRI Gelumbang.

Keywords: *Competence of School Administrative Staff, Quality of Administrative Services*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Allhamdulillah rabbil'aalamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru di SMA PGRI Gelumbang". Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan syafaatnya dihari akhir kelak nanti. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) S1 pada Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya yang tanpa lelah dan mengeluh untuk membiayai Kuliah sampai akhir semester.
2. Ibu Winda Lestari, S.Pd.,M.Pd dan Nurlena, S.Pd.,M.Pd selaku ketua dan wakil Program Studi Administrasi Pendidikan, fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas muhammadiyah palembang.
3. Ibu Dr. Samsilayurni, M.Si. Selaku pembimbing I atas bimbingan dan arahan serta kesabarannya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Syafwatul Putria Hidayatullah, S.Pd., M.Pd. Selaku pembimbing II atas bimbingan dan arahan serta kesabarannya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dosen-dosen yang mengajar di Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan.

Dengan disusunnya Skripsi ini semoga bantuan dan dukungan yang telah di berikan mendapat pahala dan hikmah dari Allah SWT. Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan.

Oleh karena itu, saya mengharapkan adanya masukan, baik saran maupun kritik yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhir kata semoga Allah SWT Selalu membalas segala budi baik kepada semua pihak yang telah berpartisipasi membantu berjalannya proses penyusunan skripsi ini. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang 13 April 2026

Penulis



Felia Dara Sestia

322022020

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Hipotesis Penelitian.....	5
G. Variabel Penelitian.....	5
H. Daftar Istilah.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Kajian Teori	6
1. Tenaga Administrasi Sekolah	6
a. Konsep Administrasi Sekolah	6
b. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah.....	8
c. Jenis-jenis Administrasi Sekolah.....	9
d. Fungsi Tenaga Administrsi Sekolah.....	12
e. Kompetensi dan Indikator Tenaga Administrasi Sekolah.....	14
2. Mutu Layanan Administrasi Guru	24

a. Layanan Administrasi.....	24
b. Mutu Layanan Administrasi.....	25
c. Administrasi Guru.....	27
d. Indikator Mutu Layanan.....	29
B. Kajian Penelitian Relevan	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Metode dan Jenis Penelitian.....	42
B. Rancangan Penelitian	42
1. Tempat Penelitian	42
2. Waktu Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel.....	43
D. Instrumen Penelitian	44
E. Pengumpulan Data.....	46
1. Observasi.....	47
2. Angket.....	47
3. Dokumentasi	47
F. Uji Coba Instumen	48
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
a. Uji Validitas.....	48
b. Uji Reliabilitas.....	49
G. Analisis Data.....	49
1. Uji Prasyarat.....	49
2. Pengujian Hipotesis.....	50
H. Tahapan Penelitian.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN	53
A. Deskripsi Data	53
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian.....	53
B. Analisis Statistik Deskriptif Hasil Penelitian.....	55
1. Deskriptif Variabel X (Kompetensi TAS).....	56

2. Distribusi Frekuensi Pada Setiap Pernyataan Variabel X (Kompetensi TAS)	57
3. Deskriptif Variabel Y (Mutu Layanan)	68
4. Distribusi Frekuensi Pada Setiap Pernyataan Variabel Y (Mutu Layanan)	69
C. Analisis Data	79
1. Uji Prasyarat	79
a. Uji Normalitas	79
2. Pengujian Hipotesis	79
a. Analisis Regresi Linear Sederhanan	79
b. Uji T	80
c. Uji Koefisien Determinasi	81
BAB V PEMBAHASAN	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. KESIMPULAN	86
B. SARAN	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrument Angket	44
Tabel 3.2 Skor Jawaban Instrumen (Angket)	46
Tabel 4.1 Uji Validitas Instrumen Variabel X.....	53
Tabel 4.2 Uji Validitas Instrument Variabel Y	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	55
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel X.....	56
Tabel 4.6 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Kepribadian Pernyataan 1.....	57
Tabel 4.7 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Kepribadian Pernyataan 2.....	58
Tabel 4.8 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Kepribadian Pernyataan 3.....	58
Tabel 4.9 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Kepribadian Pernyataan 4.....	59
Tabel 4.10 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Kepribadian Pernyataan 5	59
Tabel 4.11 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Sosial Pernyataan 6.....	60
Tabel 4.12 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Sosial Pernyataan 7.....	60
Tabel 4.13 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Sosial Pernyataan 8.....	61
Tabel 4.14 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Sosial Pernyataan 9.....	61
Tabel 4.15 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Teknis Pernyataan 10	62
Tabel 4.16 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Teknis Pernyataan 11	62
Tabel 4.17 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Teknis Pernyataan 12	63
Tabel 4.18 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Teknis Pernyataan 13	63
Tabel 4.19 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Teknis Pernyataan 14	64
Tabel 4.20 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Teknis Pernyataan 15	64
Tabel 4.21 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Manajerial Pernyataan 16.....	65
Tabel 4.22 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Manajerial Pernyataan 17	65
Tabel 4.23 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Manajerial Pernyataan 18.....	66
Tabel 4.24 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Manajerial Pernyataan 19	66
Tabel 4.25 Variabel X Untuk Indikator Kompetensi Manajerial Pernyataan 20.....	67

Tabel 4.26 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Y.....	68
Tabel 4.27 Variabel Y Untuk Indikator Bukti Fisik Pernyataan 1	69
Tabel 4.28 Variabel Y Untuk Indikator Bukti Fisik Pernyataan 2	69
Tabel 4.29 Variabel Y Untuk Indikator Bukti Fisik Pernyataan 3	70
Tabel 4.30 Variabel Y Untuk Indikator Bukti Fisik Pernyataan 4	70
Tabel 4.31 Variabel Y Untuk Indikator Keandalan Pernyataan 5.....	71
Tabel 4.32 Variabel Y Untuk Indikator Keandalan Pernyataan 6.....	71
Tabel 4.33 Variabel Y Untuk Indikator Keandalan Pernyataan 7.....	72
Tabel 4.34 Variabel Y Untuk Indikator Keandalan Pernyataan 8.....	72
Tabel 4.35 Variabel Y Untuk Indikator Daya Tanggap Pernyataan 9	73
Tabel 4.36 Variabel Y Untuk Indikator Daya Tanggap Pernyataan 10.....	73
Tabel 4.37 Variabel Y Untuk Indikator Daya Tanggap Pernyataan 11.....	74
Tabel 4.38 Variabel Y Untuk Indikator Daya Tanggap Pernyataan 12.....	74
Tabel 4.39 Variabel Y Untuk Indikator Jaminan Pernyataan 13.....	75
Tabel 4.40 Variabel Y Untuk Indikator Jaminan Pernyataan 14.....	75
Tabel 4.41 Variabel Y Untuk Indikator Jaminan Pernyataan 15.....	76
Tabel 4.42 Variabel Y Untuk Indikator Jaminan Pernyataan 16.....	76
Tabel 4.43 Variabel Y Untuk Indikator Empati Pernyataan 17.....	77
Tabel 4.44 Variabel Y Untuk Indikator Empati Pernyataan 18.....	77
Tabel 4.45 Variabel Y Untuk Indikator Empati Pernyataan 19	78
Tabel 4.46 Variabel Y Untuk Indikator Jaminan Pernyataan 20.....	78
Tabel 4.47 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.48 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	80
Tabel 4.49 Uji T.....	81
Tabel 4.50 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82

DAFTAR GRAFIK

Gambar 4.1 Hasil Diagram Kurva Histogram Varaibel X.....	57
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kurva Histogram Varaibel X,.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Angket.....	92
Lampiran Tabel r.....	96
Lampiran Titik Persentase Distribusi t.....	97
Lampiran Hasil Skor Pernyataan Variabel X dan Y.....	99
Lampiran Hasil Pernyataan Variabel X dari Responden	101
Lampiran Hasil Pernyataan Variabel Y dari Responden	102
Lampiran Dokumentasi Hasil Penelitian.....	103
Lampiran Perbaikan Seminar Proposal.....	106
Lampiran SK Dosen Pembimbing	107
Lampiran Surat Izin Penelitian dari Fakultas	108
Lampiran Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Sekolah	109
Lampiran Perbaiki Skripsi.....	110
Lampiran Kartu Kemajuan Bimbingan Skripsi.....	111
Lampiran Permohonan Sidang Skripsi.....	113
Riwayat Penulis.....	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga administrasi sekolah merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang bertanggung jawab atas segala kegiatan administratif yang menunjang proses pendidikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008, tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas melaksanakan kegiatan administratif untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan pada satuan pendidikan. Oleh karena itu, tenaga administrasi memegang peranan strategis dalam menciptakan sistem kerja yang tertata, efisien, dan teratur di sekolah. Kehadiran mereka menjadi bagian penting sebagai unsur pendukung utama dalam peningkatan mutu layanan administrasi.

Dalam pelaksanaan tugasnya, tenaga administrasi sekolah memiliki berbagai tanggung jawab, seperti mengelola data guru dan peserta didik, penyusunan laporan keuangan, mengatur jadwal kegiatan sekolah, pengelolaan surat-menyurat, hingga penataan arsip sekolah supaya teratur dan mudah di akses. Selain itu, tenaga administrasi juga berperan sebagai penghubung antara kepala sekolah, guru, siswa, dan pihak eksternal yang terkait dengan kegiatan sekolah. Oleh karena itu, mereka berperan sangat penting dalam mendukung kelancaran tugas guru, terutama dalam hal layanan administrasi pendidikan. Tanpa dukungan tenaga administrasi yang berkompeten, berbagai kegiatan guru dapat terganggu akibat urusan administrasi yang kurang tertangani.

Sebagai pelaksana utama kegiatan pembelajaran, guru sangat membutuhkan dukungan administratif yang cepat, akurat, dan cepat tanggap. Layanan administratif yang berkualitas akan membantu guru dalam menjalankan tugasnya secara efektif, seperti menyiapkan materi pembelajaran, memproses nilai, menyusun laporan, dan memproses dokumen kepegawaian. Sebaliknya, jika layanan administratif lambat, tidak terorganisir, atau kurang komunikasi, hal ini dapat memengaruhi kenyamanan dan produktivitas guru. Oleh karena itu, kualitas layanan

administratif yang diberikan oleh staf administrasi sekolah berdampak langsung pada kepuasan kerja guru dan kualitas penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

Berdasarkan observasi awal di SMA PGRI Gelumbang, ditemukan bahwa kualitas layanan administrasi di sekolah tersebut masih belum optimal. Kemudian masih ada beberapa tenaga administrasi kurang disiplin dan teliti dalam mengelola data dan dokumen sekolah. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi belum maksimal, sehingga mengakibatkan lambatnya kemajuan dalam beberapa tugas administrasi. Sikap ramah dan kemampuan komunikasi tenaga administrasi dengan guru masih perlu ditingkatkan, karena sering terjadi kesalahpahaman saat menyampaikan informasi atau meminta data. Menurut guru tersebut situasi ini mengakibatkan kinerja tenaga administrasi belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan, khususnya guru. Akibatnya, kualitas layanan administrasi kurang optimal dan berdampak signifikan pada motivasi guru di sekolah.

Kemudian di SMA PGRI Gelumbang tidak ada tenaga administrasi di bidang sarana dan prasarana. Jika sekolah kekurangan tenaga administrasi yang secara khusus bertanggung jawab atas sarana dan prasarana, hal ini berdampak signifikan terhadap kualitas layanan administrasi guru. Tanpa adanya petugas yang bertanggung jawab mengelola dan memelihara fasilitas sekolah, guru akan kesulitan mengakses materi pendukung pembelajaran seperti alat peraga, media pembelajaran, dan ruang kelas yang memadai.

Akibatnya, guru seringkali harus mengurus hal-hal teknis yang seharusnya menjadi tanggung jawab staff prasarana, sehingga mengurangi waktu dan tenaga mereka untuk mempersiapkan administrasi pembelajaran. Situasi ini menyebabkan layanan administrasi guru yang tidak efisien dan penurunan kualitas kegiatan belajar mengajar akibat kurangnya fasilitas yang memadai.

Mutu layanan administrasi mencerminkan sejauh mana tenaga administrasi memenuhi kebutuhan dan harapan guru sebagai pengguna layanan. Layanan administrasi yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja guru, memfasilitasi kegiatan belajar mengajar, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis di sekolah.

Sebaliknya, layanan administrasi yang buruk dapat menghambat kegiatan sekolah dan menurunkan produktivitas guru.

Berdasarkan penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan administrasi guru di sekolah. Tenaga administrasi yang kompeten, disiplin, dan beretika akan mampu memberikan layanan administrasi yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru di Sekolah”** untuk mengetahui sejauh mana kinerja tenaga administrasi berkontribusi terhadap peningkatan layanan administrasi yang diterima guru.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara tenaga administrasi dan mutu layanan administrasi di sekolah. Hasilnya kemudian dapat digunakan oleh sekolah untuk mengevaluasi efektivitas manajemen administrasi. Lebih lanjut, temuan ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi kepala sekolah dalam merancang program pengembangan dan pelatihan bagi tenaga administrasi untuk meningkatkan profesionalisme, produktivitas, dan kemampuan mereka dalam memberikan layanan prima kepada guru.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini difokuskan kepada guru di SMA PGRI Gelumbang untuk meneliti pengaruh tenaga administrasi terhadap mutu layanan administrasi guru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas adapun rumusan masalah sebagai berikut, apakah ada Pengaruh Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru di SMA PGRI Gelumbang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh tenaga administrasi terhadap mutu layanan administrasi guru di SMA PGRI gelumbang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pendidikan dan administrasi perkantoran sekolah. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang pengaruh tenaga administrasi terhadap kualitas layanan administrasi guru di sekolah dan menjadi referensi dalam pengembangan teori tentang kinerja tenaga administrasi dan kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti topik serupa di masa mendatang.

2. Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak lain, antara lain:

a. Bagi Sekolah

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan dalam meningkatkan kinerja tenaga administrasi sehingga kualitas pelayanan administrasi kepada guru menjadi lebih baik dan efektif.

b. Bagi Tenaga Administrasi

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kesadaran dan motivasi tenaga administrasi agar lebih profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan administrasi di sekolah.

c. Bagi Guru

Penelitian ini bermanfaat untuk membantu guru memperoleh pelayanan administrasi yang lebih cepat, tepat, dan efisien,

sehingga dapat menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dalam kegiatan pembelajaran.

F. Hipotesis Penelitian

Dalam Penelitian ini hipotesisnya adalah:

Ha: Terdapat pengaruh antara kompetensi tenaga administrasi terhadap mutu layanan administrasi guru di SMA PGRI Gelumbang.

H0: Tidak ada pengaruh antara tenaga administrasi terhadap mutu layanan administrasi guru di SMA PGRI Gelumbang.

G. Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan terikat:

1. Variabel Bebas : Kompetensi Tenaga Administrasi
2. Variabel Terikat : Mutu Layanan Administrasi Guru

H. Daftar Istilah

1. Pengaruh

Hubungan atau dampak suatu variabel terhadap variabel lainnya.

2. Tenaga Administrasi

Pegawai sekolah yang bertugas melaksanakan pekerjaan administrasi untuk mendukung kegiatan pendidikan.

3. Mutu

Tingkat kualitas layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

4. Layanan Administrasi

Layanan di bidang pengelolaan data, surat menyurat, dan dokumen sekolah.

5. Guru

Pendidik profesional yang melaksanakan tugas mengajar dan membimbing siswa.

6. Mutu Layanan Administrasi Guru

Kualitas layanan administrasi yang diterima guru dari tenaga administrasi di sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amka. (2020). *Buku Ajar dan Administrasi Sekolah*. Sidoarjo. Nizamia Learning Center.
- Ainurrofiq, M., Nasrudin, Noval, M., & Indawati. (2021). Kualitas Kepribadian Pekerja (Santri): Etos Kerja dan Disiplin Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Iltizam Bil Jamaah Mokhammad. *Jurnal Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riyadlul Jannah Mojokerto*, 1(2), 115–132.
- Anjassari, Defira, B. (2024). Manfaat Pengendalian Diri Dalam Pengaruh Media Sosial di Kalangan Masyarakat : Literature Review. *Jurnal Sosial Dan Teknologi*, 4(1), 33–37.
- Antinous, along. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. Along, Antonius *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* Vol. 6, 2020, 6.1: 94-99. *JIAP*, 6(1), 94–99.
- Basirun, Yasin, M., & Huda, M. (2022). MindSet : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa STAI Ma ' arif Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(September).
- Eprianti, Y., Rabeta, Y., & Octavian, A. (2020). Analysis Of Performance Of Narcotics Institutions. *Jurnal EMBA*, 8(4), 69–78.
- Fadhila, A. (2020). *Administrasi Pendidikan*. Padang. Universitas Negeri Padang.
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual : Studi Kasus di Perpustakaan Unes a. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10(2016), 233–245.
- Harminto, Wahyu, I., & Lusia, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 102–111.
- Indiana Setyaningsih, dkk. (2024). Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Layanan Sekolah. *Journal Of Education Research*, 5(3), 2649-2654

- Ikeu, K. (2020). Analisis Kompetensi Tenaga Kependidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 18 Garut. *Junal Papatung*, 3(3), 132–139.
- Indrawati, B. (2022). Analisa Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, VII(1), 45–52.
- Ivadila, F & Azmi, M. (2024). Pengaruh Kompetensi Tenaga Pendidik dan Kependidikan Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 56 Surabaya. *Jurnal Pubmedia Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Indonesia*, 1(3), 1-13.
- Jeflin, H., & Afriansyah, H. (2020). Pengertian Administrasi Hubungan Sekolah Dan Masyarakat, Prinsip Dan Teknik Administrasi Hubungan Sekolah Dan Masyarakat, Proses Administrasi HUSEMAS
- Kaengke, B. L., Tinneke, M. T., & Olivia, W. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Jurnal Productivity*, 3(3), 271–278.
- Kakauhe, Tandy, P. (2022). Self Control Leader Model As An Answer To Overcome The Questions Of Leadership In The Era Of The Revolution 0 . 5 ? *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 8(3), 579–587.
- Khalidah, N., Mahmudah, R., Ayu, C., & Yulistiadi, D. (2025). Kepuasan Pelanggan : Indikator Mutu Pendidikan . *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(February), 755–770.
- Mujazi , Nabila, S. (2023). Pengaruh Kepercayaan Diri Terhadap Motivasi Belajar Siswa di Sekolah Dasar. *Jurnal Review Pendidikam Dan Pengajaran*, 6(2), 1927–1934.
- Muliati, P., Hafid, E., & Yuspiani. (2024). Kompetensi Tenaga Kependidikan di MTSN 1 Bone. *Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(4), 898–902.
- Muspawi, M., & Robi'ah, H. (2020). Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(3), 232–239.
- Mustari, M. (2022). *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*. Ged Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

- Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & R. S. U. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Sidoarjo. Umsida Press.
- Ngulwiyah, L., Hidayati, Ulfa, A., Andrianto, D., & Maulidih, S. (2024). Pengaruh Rasa Percaya Diri Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Siswa Pada Mata Pelajaran Fiqih : Studi di Kelas VIII Madrasah Tsanawiyah Buswatul Ulum Jayasakti. *Jurnal Inovasi Penelitian Tindakan Kelas dan Sekolah*. 4(3), 140–151.
- Nurul, F., Tarbiyah, F., Keguruan, D. A. N., Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2025). *Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi guru di Sekolah Menengah Atas Negeri Olahraga riau*.
- Purwanggono, Cuk, J. (2024). Integritas dalam Meningkatkan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). 6(1), 651–660.
- Putri Adinda Pratiwi, Fahima Mashalani, Maulia Hafizhah, Azra Batrisyia Sabrina, Nur Hapsi Harahap, & Deasy Yunita Siregar. (2024). Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL. Mutiara : *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 2(1), 133–149.
- Singerin, S. (2022). *Administrasi & Manajemen Sekolah*. CV Azka Pustaka. Samatera Barat.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); Edisi ke 3). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. ALVABETA.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinas, R&D, dan penelitian pendidikan*. Alfabeta.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Defenisi Populasi. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Suryani, E. (2020). Pengaruh Etos Kerja Kompetensi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Ungaran Timur. *Jurnal Bisecer*. 3(1), 27–41.
- Suwarto, Rohwiyati, & Giyono. (2022). Pengaruh Dimensi-Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar). *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 20(1), 1–9.

- Trifosa, A. (2020). Studi Layanan Administrasi di Sma Negeri. *Jurnal Administrasi, Kebijakan Dan Kepemimpinan Pendidikan*, 1(1), 90–103.
- Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932.
- Wasila. (2023). Pengaruh Manajemen Staf Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru di SMAN 2 Barru. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 1 (1) 47-56
- Zainal, B. (2021). Administrasi Sekolah. repository. radenfatah .ac. id. [http://repository.radenfatah.ac.id/19882/1/Administrasi Sekolah.pdf](http://repository.radenfatah.ac.id/19882/1/Administrasi%20Sekolah.pdf)
- Zakiyyah, I. (2024). *Manajemen Penggunaan Teknologi Digital dalam Pembelajaran Agama*. PT Nasya Expanding Management. Jawa Barat