

**PENGARUH KOMPETENSI STAF TATA USAHA TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMA
NEGERI 3 PALANGKA RAYA**

SKRIPSI



**OLEH
EFRAIM ARUL PRATAMA
223030217036**

**UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
TAHUN AJARAN 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Nama : Efraim Arul Pratama

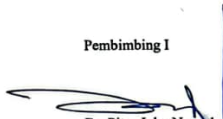
NIM : 223030217036

Judul : PENGARUH KOMPETENSI STAF TATA USAHA
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMA
NEGERI 3 PALANGKA RAYA

Skripsi ini telah disetujui untuk diseminarkan/diujikan dihadapan Tim Penguji
Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Ilmu Pendidikan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya.

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Piter Joko Nugroho, SE, M.Pd
NIP. 19790916 200604 1 017
Tanggal:

Pembimbing II



Eva Marlina Simanungkalit, M.Pd
NIP. 19930225 202406 2 003
Tanggal:

Mengetahui

Koordinator Program Studi



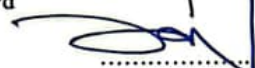
Dr. Ernawatie S.Pd., M.M.Pd
NIP.19730304199410 2 001
Tanggal:

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Efraim Arul Pratama
NIM : 223030217036
Judul : PENGARUH KOMPETENSI STAF TATA USAHA
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMA
NEGERI 3 PALANGKA RAYA

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Pendidikan Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan Universitas Palangka Raya pada hari *Jumat* tanggal *04 September 2026*
Skripsi telah direvisi sesuai balikan dari Tim penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal	Keterangan
Dr. Ernawatie, S.Pd.,M,MP.d NIP. 19730304 199410 2 001		04/09/26	Ketua
Dr. Piter Joko Nugroho, SE, M.Pd NIP. 19790916 200604 1 017		01/09/26	Anggota
Eva Marlina Simanungkalit, M.Pd NIP. 19930225 202406 2 003		04/09/26	Anggota

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Efraim Arul Pratama

NIM : 223030217036

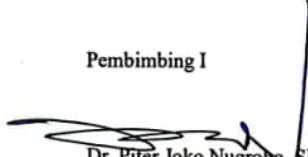
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Jurusan : Ilmu Pendidikan

Judul : PENGARUH KOMPETENSI STAF TATA USAHA
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMA
NEGERI 3 PALANGKA RAYA

Menyetujui

Pembimbing I


Dr. Piter Joko Nugroho, SE, M.Pd
NIP. 19790916 200604 1 017
Tanggal:

Pembimbing II


Eva Marlina Simanungkalit, M.Pd
NIP. 19930225 202406 2 003
Tanggal:

Jurusan
Ketua


Esty Pan Pangestie, M.Psi
NIP. 19781026 200812 2 001
Tanggal:

Program Studi
Ketua


Dr. Ernawatie, S.Pd., M.M.Pd.
NIP. 19730304 199410 2 001
Tanggal:

Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Palangka Raya



Dr. Rully Alexandero, SE., MM
NIP. 19760807 200801 1 013

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Efraim Arul Pratama
Nim : 223030217036
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Jurusan : Ilmu Pendidikan
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas : Palangka Raya

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KOMPETENSI STAF TATA USAHA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMA NEGERI 3 PALANGKA RAYA” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Seluruh isi skripsi ini merupakan hasil pemikiran, penelitian, dan analisis saya, serta tidak terdapat karya orang lain yang saya ambil tanpa menyebutkan sumbernya sesuai dengan kaidah ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi, baik Sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku di Universitas Palangka Raya.

Palangka Raya, 26 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



Efraim Arul Pratama

NIM: 223030217036

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Efraim Arul Pratama
Nim : 223030217036
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Jurusan : Ilmu Pendidikan
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas : Palangka Raya

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KOMPETENSI STAF TATA USAHA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMA NEGERI 3 PALANGKA RAYA” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Seluruh isi skripsi ini merupakan hasil pemikiran, penelitian, dan analisis saya, serta tidak terdapat karya orang lain yang saya ambil tanpa menyebutkan sumbernya sesuai dengan kaidah ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi, baik Sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku di Universitas Palangka Raya.

Palangka Raya, 26 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,

Efraim Arul Pratama
NIM: 223030217036

ABSTRAK

Pratama, Efraim Arul. 2026. *Pengaruh Kompetensi Staf Tata Usaha terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 3 Palangka Raya*. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan, Jurusan Ilmu Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Palangka Raya. Pembimbing: (I) Dr. Piter Joko Nugroho, S.E., M.Pd., (II) Eva Marlina Simanungkalit, M.Pd.

Kata Kunci: Kompetensi Staf Tata Usaha, Efektivitas Pelayanan Administrasi, Pengaruh, Sekolah Menengah Atas.

Staf tata usaha memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi sekolah, namun, kesenjangan antara kondisi ideal dan aktual, khususnya pada aspek keandalan dan ketepatan layanan, masih ditemukan di SMA Negeri 3 Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi staf tata usaha terhadap efektivitas pelayanan administrasi di sekolah tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory* kausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 85 guru, dengan sampel 70 orang yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui angket skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta didukung oleh metode dokumentasi. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi staf tata usaha berada pada kategori tinggi (mean item = 4,15), sedangkan efektivitas pelayanan administrasi berada pada kategori sangat tinggi (mean item = 4,22). Analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 5,060 + 0,955X$ dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis alternatif diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,844 menunjukkan bahwa kompetensi staf tata usaha memberikan kontribusi pengaruh sebesar 84,4% terhadap efektivitas pelayanan administrasi, sedangkan sisanya 15,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan kemampuan staf tata usaha secara berkelanjutan berfungsi sebagai strategi utama dalam upaya meningkatkan efektivitas administrasi sekolah.

ABSTRACT

Pratama, Efraim Arul. 2026. The Effect of Administrative Staff Competence on the Effectiveness of Administrative Services at SMA Negeri 3 Palangka Raya. Undergraduate Thesis. Educational Management Study Program, Department of Education, Faculty of Teacher Training and Education, University of Palangka Raya. Advisors: (I) Dr. Piter Joko Nugroho, S.E., M.Pd., (II) Eva Marlina Simanungkalit, M.Pd.

Keywords: *Administrative Staff Competence, Administrative Service Effectiveness, Influence, Senior High School.*

Administrative staff play a strategic role in supporting the smooth operation of school administrative services; however, a gap between ideal and actual conditions, particularly in the aspects of service reliability and accuracy, is still found at SMA Negeri 3 Palangka Raya. This study aimed to determine the extent of the influence of administrative staff competence on the effectiveness of administrative services at the school.

This study employed a quantitative approach with an explanatory causal design. The population consisted of 85 teachers, with a sample size of 70 respondents determined using the Slovin formula and a simple random sampling technique. Data collection was carried out through a Likert scale questionnaire that had been tested for validity and reliability, and supported by the documentation method. Data analysis utilized simple linear regression assisted by the IBM SPSS Statistics version 26 program.

The results showed that administrative staff competence was in the high category (mean item = 4.15), while the effectiveness of administrative services was in the very high category (mean item = 4.22). The regression analysis generated the equation $Y = 5.060 + 0.955X$ with a significance value of 0.000 (< 0.05), thereby the alternative hypothesis (H_a) was accepted. The coefficient of determination (R^2) of 0.844 indicated that administrative staff competence contributed an influence of 84.4% to the effectiveness of administrative services, while the remaining 15.6% was influenced by other factors outside the research model. This study concludes that the continuous strengthening of administrative staff capabilities serves as a primary strategy in efforts to improve the effectiveness of school administration.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMPETENSI STAF TATA USAHA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMA NEGERI 3 PALANGKA RAYA”** dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
2. Dr. Rinto Alexandro, S.E., M.M selaku Dekan FKIP Universitas Palangka Raya beserta jajaran pembantu Dekan dan Staf Administrasi yang telah memberikan bantuan dan kemudahan kepada peneliti untuk menyelesaikan administrasi dalam rangka pelaksanaan dan penyelesaian penelitian.
3. Ibu Esti Pan Pangestie, M.Psi selaku Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Palangka Raya.
4. Ibu Dr. Ernawatie, S.Pd., M.M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan.
5. Bapak Dr. Piter Joko Nugroho, S.E.,M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing I dalam Penulisan skripsi.

6. Ibu Eva Marlina Simanungkalit, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II.
7. Bapak Dr. Slamet Winaryo, M.Si, purna Tugas Selaku Dosen Penguji Seminar Proposal.
8. Ibu Dr. Ernawatie, S.Pd.,M.M.Pd, selaku Dosen Penguji Ujian Skripsi.
9. Ibu Yenihayati, S.Pd.,M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 3 Palangka Raya
10. Seluruh Staf Tata Usaha dan Guru yang sudah turut membantu dalam penyelesaian penelitian maupun administrasi.
11. Seluruh pihak terkait Kedua orang tua saya, keluarga dan teman-teman yang sudah memberikan bantuan dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Pendidikan.

Palangka Raya, 28 Agustus 2026

Efraim Arul Pratama
NIM. 223030217036

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN	III
LEMBAR PENGESAHAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual	12
1. Kompetensi Staf Tata Usaha	12
a. Pengertian Kompetensi	12
b. Pengertian Staf Tata Usaha Sekolah	14
c. Standar Kompetensi Staf Tata Usaha.....	16
d. Dimensi Dimensi Kompetensi Staf Tata Usaha.....	18
2. Efektivitas Pelayanan Administrasi	26
a. Pengertian Pelayanan Administrasi.....	26

b. Pengertian Efektivitas	27
c. Efektivitas Pelayanan Administrasi	30
d. Dimensi Efektivitas Pelayanan Administrasi.....	31
B. Penelitian yang Relevan.....	35
C. Kerangka Berpikir.....	40
D. Hipotesis.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel Penelitian	44
1. Populasi	44
2. Sampel.....	45
C. Definisi Operasional Variabel.....	47
1. Kompetensi Staf Tata Usaha.....	47
2. Efektivitas Pelayanan Administrasi	49
D. Teknik Pengumpulan Data	52
1. Angket (kuesioner)	53
2. Dokumentasi	53
E. Instrumen Penelitian.....	54
F. Uji Prasyarat Instrumen Penelitian.....	58
G. Teknik Analisis Data.....	63
1. Analisis Deskriptif	63
2. Uji Asumsi Klasik.....	65
a. Uji Normalitas.....	65
b. Uji Linearitas.....	66
c. Uji Heteroskedastisitas.....	66
3. Analisis Regresi Linear Sederhana	67
4. Uji Signifikansi (T)	68
5. Koefisien Determinasi R^2	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	70
------------------------	----

1. Lokasi Penelitian.....	70
B. Deskripsi Variabel X dan Y	70
1. Analisis Deskriptif	70
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	72
1. Uji Validitas	72
2. Uji Reliabilitas	74
D. Uji Asumsi klasik.....	75
1. Uji Normalitas.....	75
2. Uji Linearitas.....	76
3. Uji Heterokedesitas	77
E. Analisis Data	78
1. Analisis Regresi Linear Sederhana	78
2. Uji T (Hipotesis)	79
3. Koefisien Determinasi R^2	80
F. Pembahasan Hasil Penelitian	82
1. Kompetensi Staf Tata Usaha.....	82
2. Efektivitas Pelayanan Administrasi	83
3. Pengaruh Kompetensi Staf Tata Usaha Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi	84
4. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	85
G. Keterbatasan Penelitian.....	87
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Simpulan	89
B. Implikasi.....	90
C. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Sasaran Kinerja Pegawai	3
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel X	55
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Y	56
Tabel 4. Hasil Uji Coba Validitas Kuesioner Variabel X	59
Tabel 5. Hasil Uji Coba Kuesioner Variabel Y	60
Tabel 6. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X	62
Tabel 7. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Y	62
Tabel 8. Klasifikasi Kategori Skor	64
Tabel 9. Hasil Analisis Deskriptif	71
Tabel 10. Hasil Uji Valliditas Variabel X	72
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Y	73
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	74
Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	74
Tabel 14. Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 15. Hasil Uji Linearitas	77
Tabel 16. Analisis Regresi Linear Sederhana	79
Tabel 17. Hasil Uji T	80
Tabel 18. Model Summary Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir	40
Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas	78
Gambar 3. Struktur Organisasi SMA Negeri 3 Palangka Raya	149
Gambar 4. Visi dan misi SMA Negeri 3 Palangka Raya	149
Gambar 5. Surat Izin Penelitian Fakultas.....	150
Gambar 6. Surat Izin Penelitian Bapperida.....	151
Gambar 7. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	152
Gambar 8. Dokumentasi Izin Penelitian dengan wakasek SMA Negeri 2 Palangka Raya.....	153
Gambar 9. Dokumentasi Izin Penelitian dengan wakasek SMA Negeri 3 Palangka Raya.....	154
Gambar 10. Kartu Inventaris Ruangan Tata Usaha	155
Gambar 11. Prosedur Standar Operasional (POS) bagi Tamu Sekolah.....	156
Gambar 12. Tampak Depan dan Bagian dalam Ruangan Tata Usaha	157

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Kompetensi Staf Tata Usaha	98
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Efektivitas Pelayanan Administrasi	101
Lampiran 3. Data Uji Coba Kuesioner Variabel X	104
Lampiran 4. Data Uji Coba Kuesioner Variabel Y	105
Lampiran 5. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen Variabel X	106
Lampiran 6. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen Variabel Y	114
Lampiran 7. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X	122
Lampiran 8. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Y	122
Lampiran 9. Kisi-kisi Instrumen Akhir Variabel X	123
Lampiran 10. Kisi-kisi Instrumen Akhir Variabel Y	124
Lampiran 11. Hasil Data Penelitian Utama Variabel X	125
Lampiran 12. Hasil Data Penelitian Utama Variabel Y	128
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Penelitian Variabel X	131
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas Penelitian Variabel Y	138
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Variabel X	145
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Variabel Y	145
Lampiran 17. Hasil Uji Prasyarat Asumsi Klasik Normalitas Data	146
Lampiran 18. Hasil Uji Prasyarat Asumsi Klasik Linearitas Data	147
Lampiran 19. Hasil Uji Prasyarat Asumsi Klasik Heteroskedestitas Data	147
Lampiran 20. Hasil Uji T dan Analisis Regresi Linear Sederhana	148
Lampiran 21. Hasil Uji Koefisien determinasi R^2	148

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., Rahmah, R., & Ismail, I. (2025). Analisis Efektifitas Penggunaan Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Pendidikan. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(02), 230-244. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/download/25118/13361>
- Agustin, D., Imron, A., & Mustiningsih, M. (2024). The Role of Administrative Personnel in Improving the Quality of Services in Schools. *Proceedings Series of Educational Studies*, (4), 93-98. <https://conference.um.ac.id/index.php/pses/article/download/9492/3395>
- Astrella, K., Juharyanto, J., & Burhanuddin, B. (2025). The Contribution Of School Administrative Staff To Improving Educational Quality In The Digital. *Proceedings Series of Educational Studies*, 152-158. <https://conference.um.ac.id/index.php/pses/article/download/10174/3913>
- Apnilelawati, N., Santoso, D., & Siahaan, A. (2024). Competence of the Duties of the Head of Administration in Improving the Quality of Administrative Services in Padangsidempuan City. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 353-367. <https://e-journal.uac.ac.id/index.php/nidhomulhaq/article/download/5015/1870>
- Alvaro, R. R., & Triwiyanto, T. (2024). The role of administrative staff in improving the quality of service in schools. *Proceedings Series of Educational Studies*, (4), 437-442. <https://conference.um.ac.id/index.php/pses/article/download/9553/3438>
- Anzaikhan, M. (2019). Hakikat administrasi pemerintahan islam. *Al-Ijtimai: International Journal of Government and Social Science*, 5(1), 56-80. <https://www.journal.ar-raniry.ac.id/index.php/jai/article/download/465/275>
- Armstrong, M. (2012). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (12th ed.). Kogan Page.
- Arisa, Nur. 2025. *Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah dalam Memberikan Pelayanan di Sekolah Menengah Atas Islam Terpadu Fadhillah Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. <https://repository.uinsuska.ac.id/88678/1/SKRIPSI%20%20NUR%20ARISA%20-%20Nur%20Risa.pdf>
- Bratton, A., Renwick, D. W. S., Paillé, P., Matthews, B., Leidner, S., Karamali, E., & Holland, P. (2025). Sustainable human resource management and

- organizational performance: New definitions, navigating tensions, and global insights. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 12(1), 1–13. <https://www.emerald.com/joepp/article-pdf/12/1/1/9670941/joepp-03-2025-569.pdf>
- Boyatzis, R. E. (2008). *Competencies in the 21st century*. <https://www.oostvoorncoaching.nl/wp-content/uploads/boyatzis-the+21st+century+competencies.pdf>
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2023). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. https://myrbs.business.rutgers.edu/sites/default/files/syllabi/799-supply-chain-management/22_799_625.pdf
- Creswell, John W., dan J. David Creswell. 2023. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68. <https://www.researchgate.net/profile/Aravindan-Logeishwaran/post/Is-the-any-alternative-for-SERVQUAL/attachment/59d622df79197b8077981329/AS%3A304269817778176%401449554985218/download/Cronin+%26+Taylor+%281992%29.pdf>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public administration review*, 60(6), 549-559. <http://www.mcrhrdi.gov.in/91fc/coursematerial/management/4%20Servin%20rather%20than%20steering.pdf>
- Fathimah, M., Ghafur, OA, & Winarno, AS (2024). Ruang lingkup administrasi pendidikan: Tantangan dan solusi dalam meningkatkan efisiensi sekolah. *TSAQOFAH Yypeðumeny: Darul Yasin Al Sys*, 4 (6), 3921-2927. https://www.researchgate.net/publication/384663063_Ruang_Lingkup_Administrasi_Pendidikan_Tantangan_dan_Solusi_dalam_Meningkatkan_Efisiensi_Sekolah
- Fauzi, Muhammad Irfan. 2022. *Efektivitas Pelayanan Administrasi dalam Implementasi Tugas Kepala Tata Usaha di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi pada Tahun Pelajaran 2021/2022*. Skripsi. Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi. <https://repository.uimsya.ac.id/id/eprint/551/1/ARTIKEL%20IRFAN%20FAUZI.pdf>

- Field, A. (2024). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage publications limited.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step: A Simple Guide and Reference* (16th ed.). Routledge.
- Handayani, E. F., Lutfiya, K., Windasari, W., & Cindy, A. H. (2024). *Pentingnya Peran Pengelolaan Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 34 Surabaya*. *TSAQOFAH*, 4 (3), 1448–1458. <https://ejournal.yasin-alsys.org/tsaqofah/article/view/2818>
- Kementerian Pendidikan Nasional. 2008. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr1QiOOVZVqSwIA4AfLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1789381263/RO=10/RU=https%3a%2f%2fbmpntt.kemendikdasmen.go.id%2fwp-content%2fuploads%2f2020%2f02%2fPermen_24_Th-2008-Tentang-Standar-Tenaga-Administrasi-Sekolah.pdf/RK=2/RS=FKfQfzZg9B95D4H7HICF32o1LkA-
- Kholipatun, K., & Rodiyah, I. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Uptd Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 2(2), 177-190. <https://jkmp.umsida.ac.id/index.php/jkmp/article/download/1610/1815>
- Merzouki, H., Matta, N., & Atifi, H. (2019, November). How to identify competence from interactions. In *2019 15th International Conference on Signal-Image Technology & Internet-Based Systems (SITIS)* (pp. 611-618). IEEE. <https://utt.hal.science/hal-02399168/document>
- Mahsuni, AW, Kamil, M., Malang, UI, Mutmainah, A., Islam, U., & Puspitasari, MT (2024). Filsafat administrasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2 (1), 603-614. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/download/841/724>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1-112. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/download/978-623-6833-97-1/740>

- Mardesah, M., & Zainal, R. I. (2021). The kualitas pelayanan administrasi kepegawaian dinas pendidikan provinsi sumatera selatan. *MBIA*, 20(2), 123-140.
<https://journal.binadarma.ac.id/index.php/mbia/article/download/1408/780>
- Mujahidah, A. (2025). Digitalisasi dan Pengembangan Administrasi Sekolah di Yayasan Perintis Pendidik Nusa. *TSAQOFAH*, 5, 1038-43.
- Mudrikah, Mar'atus. 2023. *Pengaruh Kompetensi Personalia terhadap Pelayanan Tata Usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi Tanggamus Lampung*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Nursyeha, T. A. (2024). *Pengaruh kompetensi pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung* (Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia). Repository Universitas Pendidikan Indonesia.
<https://repository.upi.edu/124253/>
- Nasir, M. (2025). Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Melalui Sistem Administrasi Sekolah: Studi Kasus SD Negeri 3 Seumanah Jaya. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 14(2 Mei), 3267-3276.
<https://repository.upi.edu/124253>
- Nafisah, D. (2023). Kompetensi Tata Usaha (Tu) Madrasah Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Min 1 Malang. *Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 281-294. <https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/uajmpi/article/download/1048/1386>
- Pratiwi, C., Noor, I., & Rozikin, M. (2024). Significance performance analysis on the quality of university administrative services. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 433-446.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.54062>
- Parasuraman, ABL, Zeithaml, VA, & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen tentang kualitas layanan. 1988, 64 (1), 12-40. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality/links/54ad998a0cf2213c5fe4143d/SERVQUAL-A-Multiple-item-Scale-for-Measuring-Consumer-Perceptions-of-Service-Quality.pdf
- Pemerintah Republik Indonesia. (2000). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrKBXO6WJVqTwIA8C7LQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1789382

[074/RO=10/RU=https%3a%2f%2fperaturan.bpk.go.id%2fDetails%2f53673%2fpp-no-101-tahun-2000/RK=2/RS=CQYZJnVPNIvNNAcoxmWkbQ6RkpU-](https://www.bpk.go.id/Details%2f53673%2fpp-no-101-tahun-2000/RK=2/RS=CQYZJnVPNIvNNAcoxmWkbQ6RkpU-074/RO=10/RU=https%3a%2f%2fperaturan.bpk.go.id%2fDetails%2f53673%2fpp-no-101-tahun-2000/RK=2/RS=CQYZJnVPNIvNNAcoxmWkbQ6RkpU-)

- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... Nugraha, N. A. (2020). *Pelayanan publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadani, A., Tanjung, R. R., & Melisa, W. (2024). Konsep Administrasi Pendidikan. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, 3(3), 79-86. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Dewantara/article/download/2848/2511>
- Rahman, H. U., & Permana, H. (2022). The Role Of Educational Administration In Improving The Professionalism Of Pai Teachers: Indonesia. *Al-Ibda: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 2(02), 18-23. <https://mail.ejurnalstipringsewu.ac.id/index.php/alibda/article/download/248/181>
- Rohani, S., Junita, J., & Anjar, A. (2024). The Role of the Principal as a Supervisor in Increasing the Effectiveness of Administrative Services at SMP Negeri 1 Bilah Hulu. *Jurnal Riset Ilmu Pendidikan*, 4(4), 201-209. <https://jurnal.larisma.or.id/index.php/JRIP/article/download/818/571>
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara. https://www.academia.edu/download/45828508/Undang-Undang_Nomor_25_Tahun_2009.pdf
- Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39. Jakarta. https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrKDCraWZVqagIAoGXLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1789382363/RO=10/RU=https%3a%2f%2fperaturan.bpk.go.id%2fDetails%2f43013/RK=2/RS=JHplTWqPhsWg8PiZ6jMzMil_cxs-
- Sangian, J. E., Senduk, J. F., Naharia, O., & Binilan, B. B. (2019). Effect of commitment, self-efficacy, motivation and effectiveness on the work productivity of public middle school teachers in North Minahasa Regency. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(12), 260–276. <https://www.academia.edu/download/83076257/ijsrp-p9630.pdf>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2008). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.

https://assets.nicepagecdn.com/d6ccfd04/6335004/files/kompetencii_na_ra_bote.pdf

- Sharma, N., & Singh, R. K. (2019). A unified model of organizational effectiveness. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(2), 114-128. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-10-2018-0084>
- Shrestha, R., Bhandari, B., & Chhetri, P. K. (2024). A review on the service delivery and administrative services in local governance. *Innovative Research Journal*, 3(2), 35-47. <https://nepjol.info/index.php/irj/article/download/79483/60845>
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sewang, A. (2015). Manajemen Pendidikan. <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/1088/1/Manajemen%20Pendidikan.pdf>
- Van Looy, B., Van Dierdonck, R., & Gemmel, P. (Eds.). (1998). *Services management: An integrated approach*. Pitman Publishing.
- Waziana, W., Andewi, W., & Suningsih, S. (2022). Analysis of the role of education personnel in school administration. *JLCEdu (Journal of Learning and Character Education)*, 2(2), 43-54. <https://www.academia.edu/download/105588318/pdf.pdf>
- Wijekularathna, D. K., Manage, A. B., & Scariano, S. M. (2020). Power analysis of several normality tests: A Monte Carlo simulation study. *Communications in Statistics-Simulation and Computation*, 51(3), 757-773. <https://doi.org/10.1080/03610918.2019.1658780>