

Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingkung

Pungki Cindy Ashari¹, Hadiyanto², Nellitawati³, Ermita⁴

^{1,2,3,4}Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang

Pungki Cindy Ashari¹, e-mail: cindyazhari07@gmail.com

Abstract

This study aims to obtain an overview of students' perception of school administration services. This research is descriptive quantitative. The population of this study is students of grade X and grade XI in SMKN 1 Enam Lingkung. The results showed that students' perception of school administration services in SMKN 1 Enam Lingkung: a) seen from the hospitality aspect was in a high category with an average score of 4.16, 2) judging from the comfort aspect is in the high category with an average score of 4.13, 3) judging from the aspect of responsibility is in the high category with an average score of 4.11, d) seen from the aspect of response is in the high category with an average score of 4.15, 5) seen from the aspect of ease in obtaining service is in the high category with an average score of 4.20. Thus, it can be concluded that students' perception of school administration services in SMKN 1 Enam Lingkung is in a high category with an average score of 4.15. The advice that can be given is an effort to maintain and improve the services of school administration personnel for the better.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah siswa kelas X dan kelas XI di SMKN 1 Enam Lingkung. Hasil penelitian menunjukkan persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMKN 1 Enam Lingkung: a) dilihat dari aspek keramahan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,16, 2) dilihat dari aspek kenyamanan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,13, 3) dilihat dari aspek tanggung jawab berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,11, d) dilihat dari aspek ketanggapan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,15, 5) dilihat dari aspek kemudahan dalam mendapatkan pelayanan berada pada kategori tinggi dengan skor rata-rata 4,20. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMKN 1 Enam Lingkung berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,15. Saran yang dapat diberikan adalah upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan tenaga administrasi sekolah agar menjadi lebih baik.

Kata Kunci: persepsi; pelayanan tenaga administrasi sekolah

How to Cite: Ashari. P. C., Hadiyanto., Nellitawati., Ermita. (2022). Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingkung. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 3(1), 20-24. doi: 10.24036/jeal.v3i1



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2022 by author.

1. Pendahuluan

Pelayanan yang bagus menggambarkan bagaimana cara tenaga administrasi sekolah memberikan sesuatu kepuasan pada siswa, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan tanda bahwa layanan yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam pelayanan tersebut telah baik.

Namun ada beberapa persoalan yang timbul pada pelayanan yaitu masih ada beberapa tenaga administrasi yang masih minim pelayanan kepada siswa, maka siswa kerap merasa kurang puas. Ada beberapa hal yang membuat siswa merasa kurang puas akan pelayanan tenaga administrasi sekolah yaitu, tenaga administrasi bersikap kurang adil dalam pelayanan, tenaga administrasi kurang ramah dalam pelayanan, cara bicara tenaga administrasi yang kurang sopan dan kurang jelas dalam menyampaikan informasi. Hal ini sangat

berpengaruh terhadap pencapaian tujuan dalam pelayanan karena memberikan rasa tidak nyaman dalam penggunaan pelayanan tersebut.

Pelayanan tenaga administrasi sekolah masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Berikut beberapa fenomena-fenomena yang dapat dilihat sebagai berikut: Tenaga administrasi lebih mengutamakan dan mendahulukan pemberian layanan kepada siswa yang dikenal dan dekat dengan tenaga administrasi dan kurang berlaku objektif dalam pelayanan. Sehingga siswa merasa dibeda-bedakan serta tidak mendapat perlakuan dan pelayanan yang adil. Kurangnya tenaga administrasi untuk pelayanan di sekolah. Sehingga pekerjaan tenaga administrasi sering tidak selesai sesuai dengan waktunya. Tenaga administrasi kurang sopan dalam berbicara dan sikap tenaga administrasi cenderung cuek dalam pemberian pelayanan. Sehingga siswa cenderung merasa tidak diahormati dan tidak dihargai. Cara bicara tenaga administrasi yang bingung dan ragu untuk menjawab pertanyaan yang ditanyakan siswa dan tenaga administrasi kurang tepat dan akurat dalam memberikan informasi, sehingga siswa merasa bingung dan tidak jelas dengan informasi yang ditanyakannya. Tenaga administrasi sekolah sering menunda pekerjaan dalam pelayanan atau bahkan penyelesaian masalah kerja dan perkara yang diajukan siswa terkait ketatausahaan. Sehingga siswa merasa tenaga administrasi sekolah terkesan mempersulit dan memperpanjang urusan siswa tanpa alasan yang jelas.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan siswa kelas X dan kelas XI di SMKN 1 Enam Lingsung yang berjumlah 528 siswa dengan menggunakan teknik *Proportional Stratified Random Sampling*. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah angket atau kusioner yang akan diisi oleh siswa kelas X dan XI SMKN 1 Enam Lingsung. Prosedur menganalisis data adalah verifikasi data, pemberian skor jawaban responden, menghitung skor rata-rata, menentukan tingkat persepsi siswa

3. Hasil

Aspek dalam persepsi siswa ini dilihat dari sub indikator yaitu a) keramahan dan b) kepedulian. Secara keseluruhan Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingsung yang ditinjau dari aspek keramahan mendapatkan skor rata-rata 4,16 (Baik) dapat dilihat pada Tabel 6. Skor ini berada pada kategori Tinggi. Artinya keramahan di SMKN 1 Enam Lingsung bisa dikatakan sudah baik dalam pelayanannya.

Skor tertinggi mengenai Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek keramahan yaitu tenaga administrasi sekolah bersikap ramah ketika siswa meminta informasi tentang beasiswa kurang mampu yang diberikan dengan skor 4,35 (Baik). Sedangkan yang mendapatkan skor terendah yaitu tenaga administrasi sekolah mendahulukan kebutuhan siswa yang datang dahulu daripada siswa yang dikenalnya dengan skor 3,98 (Baik).

Aspek dalam persepsi siswa ini dilihat dari sub indikator yaitu a) kebersihan lingkungan dan b) peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan kerja. Secara keseluruhan Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingsung yang ditinjau dari aspek kenyamanan mendapatkan skor rata-rata 4,13 (Baik) dapat dilihat pada Tabel 7. Skor ini berada pada kategori Tinggi. Artinya keramahan di SMKN 1 Enam Lingsung bisa dikatakan sudah baik dalam pelayanannya.

Skor tertinggi mengenai Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek kenyamanan yaitu tenaga administrasi sekolah bagian kebersihan menjaga dan melaksanakan kebersihan ruang semua bangunan di sekolah yang diberikan dengan skor 4,43 (Baik). Sedangkan yang mendapatkan skor terendah yaitu tenaga administrasi sekolah tidak menggunakan fasilitas yang diberikan sekolah untuk kepentingan pribadi dengan skor 3,40 (Cukup).

Aspek dalam persepsi siswa ini dilihat dari sub indikator yaitu a) memiliki tanggung jawab dan b) dapat bekerja sama dengan tim. Secara keseluruhan Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingsung yang ditinjau dari aspek tanggung jawab mendapatkan skor rata-rata 4,11 (Baik) dapat dilihat pada Tabel 8. Skor ini berada pada kategori Tinggi. Artinya tanggung jawab di SMKN 1 Enam Lingsung bisa dikatakan sudah baik dalam pelayanannya.

Skor tertinggi mengenai Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek Tanggung Jawab yaitu tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap siswa dengan memenuhi pelayanan yang dibutuhkan siswa yang diberikan dengan skor 4,50 (Baik). Sedangkan yang mendapatkan skor terendah yaitu tenaga administrasi sekolah tidak memberikan tugasnya ke yang lain ketika melayani siswa diberikan dengan skor 3,50 (Cukup).

Aspek dalam persepsi siswa ini dilihat dari sub indikator yaitu a) punya fleksibilitas, b) punya kesadaran, c) bisa berkomunikasi secara efektif, dan d) bias membuat hubungan kerja yang baik. Secara keseluruhan Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingsung yang ditinjau dari aspek ketanggapan mendapatkan skor rata-rata 4,15 (Baik) dapat dilihat pada Tabel 9. Skor ini

berada pada kategori Tinggi. Artinya ketanggapan di SMKN 1 Enam Lingkung bisa dikatakan sudah baik dalam pelayanannya.

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa yang mendapatkan skor tertinggi mengenai Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek Ketanggapan yaitu tenaga administrasi sekolah ketika memberikan pelayanan terhadap siswa cepat tanggap dengan keluhan siswa yang diberikan dengan skor 4,50 (Baik). Sedangkan yang mendapatkan skor terendah yaitu tenaga administrasi sekolah mudah bersosialisasi dengan siswa saat melayani yang diberikan dengan skor 3,64 (Baik).

Aspek dalam persepsi siswa ini dilihat dari sub indikator yaitu a) mampu memberikan pelayanan prima dan b) kesesuaian hasil kerja yang bermutu. Secara keseluruhan Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingkung yang ditinjau dari aspek kemudahan dalam mendapatkan pelayanan mendapatkan skor rata-rata 4,20 (Baik) dapat dilihat pada Tabel 10. Skor ini berada pada kategori Tinggi. Artinya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di SMKN 1 Enam Lingkung bisa dikatakan sudah baik dalam pelayanannya. Skor tertinggi mengenai Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek Ketanggapan yaitu tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan kepada siswa dengan nyaman dan cepat yang diberikan dengan skor 4,6 (Baik). Sedangkan yang mendapatkan skor terendah yaitu tenaga administrasi sekolah tidak membedakan siswa saat melayani yang diberikan dengan skor 3,89 (Baik).

Skor tertinggi persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah yaitu pada aspek kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang memperoleh rata-rata skor 4,20. Sedangkan skor terendah yaitu pada aspek tanggung jawab dengan memperoleh rata-rata skor 4,11. Jadi secara keseluruhan persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah berada pada kategori Tinggi.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Penelitian

No.	Indikator	Skala Nilai	Kategori
1.	Keramahan	3,98	Baik
2.	Kenyamanan	3,40	Cukup
3.	Tanggung Jawab	3,50	Cukup
4.	Ketanggapan	3,64	Baik
5.	Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan	3,89	Baik
	Jumlah	3,68	Baik

4. Pembahasan

Salah satu indikator dari Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah adalah Keramahan. Hasil penelitian menunjukkan keramahan berada kategori tinggi dengan skor rata-rata 4,16, sehingga perlu usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan keramahan tenaga administrasi sekolah dalam melayani siswa untuk jauh lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi ada pada item tenaga administrasi sekolah ramah ketika siswa meminta informasi tentang beasiswa kurang mampu yang memperoleh skor rata-rata 4,35. Dan skor rata-rata terendah yaitu tenaga administrasi sekolah mendahulukan kebutuhan siswa yang datang terlebih dahulu daripada siswa yang dikenalnya dengan memperoleh skor 3,98.

Penyebab rendahnya rata-rata skor pada pernyataan tenaga administrasi mendahulukan siswa yang datang terlebih dahulu daripada siswa yang dikenalnya dikarenakan item pernyataan ini merupakan item pernyataan negatif karena bersangkutan dengan keadilan siapa yang akan dilayani terlebih dahulu maka sudah seharusnya memiliki skor terendah. Solusi yang diharapkan kedepannya perlunya peningkatan kembali oleh tenaga administrasi sekolah dalam hal pelayanan dengan keramahan dan sesuai dengan siapa yang memerlukan terlebih dahulu dengan baik.

Salah satu indikator dari Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah adalah kenyamanan. Hasil penelitian menunjukkan aspek kenyamanan memperoleh poin rata-rata 4,13 yang pada kategori baik, sehingga tenaga administrasi perlu upaya untuk lebih meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan dalam melayani siswa sehingga akan terbentuk suasana yang lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi pada item pernyataan yaitu bagian kebersihan menjaga dan melaksanakan kebersihan ruang seluruh bangunan yang ada disekolah dengan skor rata-rata yang diperoleh yaitu 4,43. Sedangkan skor terendah dalam kenyamanan adalah menggunakan fasilitas yang mendukung dalam memberikan pelayanan kepada siswa memperoleh skor 3,40.

Penyebab rendahnya rata-rata skor pada pernyataan tenaga administrasi menggunakan fasilitas yang mendukung dalam memberikan pelayanan kepada siswa dikarenakan item pernyataan ini merupakan item pernyataan yang mungkin bertolak belakang dengan keadaan sekolah yang mana mungkin fasilitas yang belum cukup mendukung. Solusi yang diharapkan agar adanya upaya untuk meningkatkan fasilitas

pendukung dalam melayani siswa agar sesuai dengan yang diharapkan tenaga administrasi sekolah maupun oleh siswa.

Hasil penelitian menunjukkan aspek tanggung jawab memperoleh poin rata-rata 4,11 yang sudah berada pada kategori baik, sehingga hanya perlu untuk lebih meningkatkan tanggung jawab terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah sehingga lebih maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan skor tertinggi item tenaga administrasi sekolah pada sikap tanggung jawab terhadap siswa dengan memenuhi pelayanan yang dibutuhkan siswa pada poin rata-rata 4,50. Sedangkan skor rata-rata terendah adalah tenaga administrasi sekolah tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani siswa pada poin rata-rata 3,50.

Penyebab rendahnya rata-rata skor pada pernyataan tenaga administrasi sekolah tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani siswa dikarenakan item pernyataan ini merupakan item pernyataan yang mungkin sering terjadi saat pelayanan berlangsung. Solusi yang diharapkan tenaga administrasi untuk meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan pada bidangnya masing-masing dalam pelayanan.

Salah satu indikator dari Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah adalah ketanggapan. Hasil penelitian menunjukkan aspek ketanggapan yang memperoleh skor rata-rata 4,15 yang berada pada kategori baik, sehingga cukup perlu meningkatkan kembali ketanggapan dalam proses pelayanan kedepannya. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi ada pada item tenaga administrasi sekolah ketika memberikan pelayanan terhadap siswa cepat tanggap dengan keluhan siswa dengan memperoleh skor rata-rata 4,50. Sedangkan skor terendah adalah tenaga administrasi sekolah mudah bersosialisasi dengan siswa saat melayani dengan memperoleh skor rata-rata 3,64.

Penyebab rendahnya rata-rata skor pada pernyataan tenaga administrasi sekolah mudah bersosialisasi dengan siswa saat melayani dikarenakan mungkin tenaga administrasi sekolah ada beberapa yang tidak jauh umurnya dengan siswa saat ini sehingga siswa merasa tidak jauh beda dengan tenaga administrasi sekolah. Solusi yang diharapkan kedepannya tenaga administrasi sekolah menempatkan diri sebagaimana seorang tenaga administrasi sekolah harus bisa bersikap profesional dan tegas dalam melayani keperluan siswa di sekolah dengan baik.

Salah satu indikator dari Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Menurut Wen Et Al dalam jurnal penelitian (Wulan,2009) adalah situasi dimana klien merasa puas dalam berinteraksi dan menerima segala informasi yang telah diberikan. Hasil penelitian menunjukkan aspek kemudahan dalam mendapatkan pelayanan memperoleh skor rata-rata 4,20 yang termasuk dalam kategori baik, sehingga perlu usaha untuk lebih meningkatkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam melayani siswa sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi ada pada item tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan kepada siswa dengan nyaman dan cepat dengan memperoleh skor rata-rata 4,60. Sedangkan skor terendah adalah tenaga administrasi sekolah tidak membeda-bedakan siswa dalam pelayanan dengan memperoleh skor rata-rata 3,89.

Penyebab rendahnya rata-rata skor pada pernyataan tenaga administrasi sekolah tidak membeda-bedakan siswa dalam pelayanan dikarenakan mungkin ada beberapa siswa yang merasa dibeda-bedakan saat memerlukan bantuan tenaga administrasi sekolah. Solusi yang diharapkan kedepannya tenaga administrasi sekolah dapat meningkatkan kinerja lebih baik dengan tidak membeda-bedakan atau memilih siapa yang akan dilayani terlebih dahulu untuk kepuasan bersama dalam pengguna layanan di sekolah.

Hasil temuan terendah yang didapat dari pengisian angket secara langsung yang diisi oleh responden berdasarkan indikator yaitu:

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: a) persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek keramahan berada pada kategori baik dengan memperoleh poin rata-rata 4,16, b) persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek kenyamanan berada pada kategori baik dengan memperoleh poin rata-rata 4,13 dan kategori cukup dengan memperoleh poin rata-rata 3,40, c) persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek tanggung jawab berada pada kategori baik dengan memperoleh skor rata-rata 4,11 dan kategori cukup dengan memperoleh skor rata-rata 3,50, d) persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek ketanggapan berada pada kategori baik dengan memperoleh hasil poin rata-rata 4,15, e) persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek kemudahan dalam mendapatkan pelayanan berada pada kategori baik dengan memperoleh poin rata-rata 4,20.

Daftar Rujukan

Ary H. Gunawan. (2002). *Administrasi Sekolah*. Rineka Cipta.

Dahlan, dkk. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.

Devi Yunisa, H. (2019). Persepsi Guru Madrasah Negeri Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*.

Hadiyanto. (2016). *Teori dan Pengembangan Iklim Kelas dan Iklim Sekolah*. Kencana.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.