

Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri

Yolanda Mario Putri¹, Anisah²

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

Yolanda Mario Putri¹, e-mail: yolandamario02@gmail.com

Anisah², e-mail: anisah@fip.unp.ac.id

Abstract

This study aims to determine the services of State Junior High School Administrative Personnel in Nanggalo District. This type of research is descriptive quantitative. The analysis technique used is descriptive statistics. This study has a population of 155 teachers and a sample of 67 teachers. Slovin's formula and Proportional Stratified Random Sampling technique were used for sampling. The trial was conducted on 15 teachers outside the research sample. Test the validity and reliability using the IBM SPSS 24.0 for windows program. Items that were declared valid were 36 items out of 37 items. The validity test of this study used the product moment with a significant level of 5% (0.514) and the reliability test used the Alpha formula. The data collection instrument used a questionnaire with a Likert scale model. The collected data is processed using the average score formula. The results of data processing show that the average score for services in the field of personnel is 4.23 (84.59%). For services in the field of curriculum the average score is 4.21 (84.04%). For services in the field of facilities and infrastructure the average score is 4.35 (86.95%). So it can be concluded that the service of the State Junior High School Administrative Personnel in Nanggalo District is good with an average score of 4.26 (85.19%).

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan ialah statistik deskriptif. Penelitian ini memiliki populasi 155 guru dan sampel 67 guru. Rumus *Slovin* dan teknik *Proportional Stratified Random Sampling* digunakan untuk penarikan sampel. Uji coba dilakukan kepada 15 guru di luar sampel penelitian. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan program IBM SPSS 24.0 *for windows*. Item yang dinyatakan valid berjumlah 36 item dari 37 item. Uji validitas penelitian ini menggunakan *product moment* dengan taraf signifikan 5% (0,514) dan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha. Instrumen pengumpulan data menggunakan angket dengan model skala *likert*. Data yang terkumpul diolah menggunakan rumus skor rata-rata. Hasil pengolahan data menunjukkan pelayanan di bidang kepegawaian skor rata-ratanya ialah 4,23 (84,59%). Untuk pelayanan di bidang kurikulum skor rata-ratanya ialah 4,21 (84,04%). Untuk pelayanan di bidang sarana dan prasarana skor rata-ratanya ialah 4,35 (86,95%). Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo sudah baik dengan skor rata-rata 4,26 (85,19%).

Kata Kunci: Pelayanan; Tenaga Administrasi Sekolah; Sekolah Menengah Pertama

How to Cite: Putri, Y.M, Anisah. (2023). Pelayanan Tenaga Administasi Sekolah Menengah Pertama Negeri. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 3 (4), 236-240. doi: 10.24036/jeal.v3i4



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. ©2023 by author.

1. Pendahuluan

Sekolah merupakan lembaga yang bersifat kompleks karena memiliki komponen yang berkaitan satu sama lain (Anesti, Anisah, & Kusman, 2020). Salah satu komponen yang sangat penting pada sekolah adalah Tenaga Administrasi Sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan pelayanan administrasi dalam terselenggaranya proses pembelajaran (Chairunnisa, Rusdinal, Ermita, & Kadri, 2021). Sebagai salah satu sumber daya manusia sekolah, tenaga administrasi merupakan penggerak segala aktivitas serta penentu dalam keberhasilan mencapai tujuan sekolah (Syafrianti, Marsidin, & Irsyad, 2020). Tenaga Administrasi Sekolah memegang peran yang sangat penting memberikan pelayanan.

Tenaga Administrasi Sekolah melayani semua warga sekolah. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dan kemampuan yang memadai di bidang administrasi. Tenaga administrasi sekolah mendukung berjalannya operasional sekolah agar efektif haruslah mempunyai pengetahuan, keterampilan dan hal-hal lainnya, sehingga tugas-tugas tenaga administrasi sekolah terlaksana sesuai semestinya. Untuk mencapai hal ini dibutuhkan sikap profesionalisme dari tenaga administrasi, profesionalisme diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengembangkan strategi-strategi dalam melaksanakan pekerjaan disesuaikan dengan profesinya (Gustina & Anisah, 2020). Pelayanan yang baik akan tercermin dari adanya kepuasan yang dihasilkan dari pelayanan tersebut (Ashari, Hadiyanto, Nelitawati, & Ermita, 2021). Pelayanan (*service*) merupakan suatu perbuatan, kinerja performance atau suatu usaha (Pasolong, 2010). Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan sebagai pemenuhan terhadap orang lain secara langsung (Moenir, 2010). Untuk mencapai kepuasan tersebut ada beberapa syarat pokok diantaranya: (1) Perilaku santun, (2) cara mengkomunikasikan sesuatu yang berkaitan dengan yang seharusnya diterima, (3) waktu penyampaian yang benar, (4) keramahan. Secara ringkas dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi yang baik adalah pelayanan yang sopan, tepat, cepat dan ramah. Pelayanan merupakan suatu hal yang penting terhadap suatu organisasi karena pelayanan yang baik akan memberikan nilai positif bagi organisasi. Begitu pula di sekolah, setiap warga sekolah akan mendambakan pelayanan yang baik dari sekolah tersebut.

Berdasarkan hasil observasi terindikasi bahwasanya pelayanan Tenaga Administrasi SMP Negeri Kecamatan Nanggalo masih belum optimal. Dalam hal ini ditemukan permasalahan masih adanya kurang kepedulian dalam penyediaan terhadap kebutuhan proses belajar mengajar, pemberian layanan yang kurang tepat waktu, serta kurang ketelitian tenaga administrasi sehingga kebutuhan pelayanan kurang terpenuhi. Hal ini didukung oleh penelitian (Andriani, 2015) menggambarkan bahwa pelayanan administrasi di MA Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih dinilai masih kurang maksimal. Melihat fenomena tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa baik pelayanan tenaga administrasi sekolah SMP Negeri di Kecamatan Nanggalo.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Penelitian ini berguna untuk melihat seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo. Populasi pada penelitian ini berjumlah 155 guru dan sampel 67 guru. Uji coba dilakukan kepada 15 guru di luar sampel penelitian. Rumus *Slovin* dan teknik *Proportional Stratified Random Sampling* digunakan untuk penarikan sampel. Instrumen penelitian menggunakan angket dengan model *Skala Likert*. Skor jawaban untuk jawaban Selalu (SL) skor 5, Sering (SR) skor 4, Kadang-kadang (KD) skor 3, Jarang (JR) skor 2, Tidak pernah (TP) skor 1. Uji coba dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS 24.0. Item yang dinyatakan valid berjumlah 36 item dari 37 item. Pengolahan data menggunakan rumus skor rata-rata. Dan hasil penelitian ditentukan dengan kriteria (Sudjana, 2010).

3. Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi SMP Negeri Kecamatan Nanggalo sudah baik, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Rata-rata dan TCR Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo

No	Sub Variabel	Indikator				Rata-rata	TCR %
		Reliabilitas	Ketanggapan	Kesopanan dan keramahan	Empati		
1.	Bidang Kepegawaian	4,18	4,31	4,3	4,12	4,23	84,59
2.	Bidang Kurikulum	4,13	4,29	4,42	3,99	4,21	84,03

3.	Bidang Sarana dan Prasarana	4,19	4,42	4,41	4,37	4,35	86,95
RATA- RATA KESELURUHAN						4,26	85,19

Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo adalah 4,26 (84,94%). Aspek yang mendapat skor rata-rata tertinggi ialah pada bidang sarana dan prasarana dengan memperoleh 4,35 (86,95%). Kemudian skor rata-rata yang terendah ialah pada bidang kurikulum memperoleh 4,21 (84,03%). Jadi, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo pada kategori baik.

Hasil penelitian pada aspek pertama yaitu bidang kepegawaian memperoleh skor rata-rata 4,23 (84,59%) pada kategori baik. Aspek ini menggunakan 15 item. Item tertinggi memperoleh rata-rata 4,58 (91,94%) ialah tenaga administrasi sekolah bersedia tanggap melayani bapak/ibu setiap ada urusan terkait kepegawaian dalam indikator ketanggapan (*responsiveness*) pada kategori sangat baik. Selanjutnya item terendah memperoleh rata-rata 3,84 (76,72%) ialah tenaga administrasi sekolah memberi layanan bidang kepegawaian kepada guru tanpa ada kesalahan dalam indikator kehandalan (*reliability*) pada kategori cukup.

Hasil penelitian pada aspek kedua yaitu bidang kurikulum memperoleh skor rata-rata 4,21 (84,03%) pada kategori baik. Aspek ini menggunakan 10 item. Item tertinggi memperoleh rata-rata 4,45 (89,25%) ialah tenaga administrasi sekolah bersedia membantu bapak/ibu setiap ada urusan terkait bidang kurikulum dan pembelajaran dengan baik dalam indikator ketanggapan (*responsiveness*) pada kategori baik. Selanjutnya item terendah memperoleh rata-rata 3,78 (75,52%) ialah tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja terkait urusan bidang kurikulum dalam indikator kehandalan (*reliability*) pada kategori cukup.

Hasil penelitian pada aspek ketiga yaitu bidang sarana dan prasarana memperoleh skor rata-rata 4,35 (86,95%) pada kategori baik. Aspek ini menggunakan 11 item. Item tertinggi memperoleh rata-rata 4,61 (92,24%) ialah tenaga administrasi sekolah bersedia tanggap membantu bapak/ibu setiap ada urusan terkait sarana dan prasarana dalam indikator ketanggapan (*responsiveness*) pada kategori sangat baik. Selanjutnya item terendah memperoleh rata-rata 3,85 (77,01%) ialah tenaga administrasi sekolah memberi layanan yang tepat waktu dalam urusan sarana dan prasarana di sekolah dalam indikator kehandalan (*reliability*) pada kategori cukup.

4. Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo berkategori baik. Pelayanan Tenaga Administrasi SMP Negeri Kecamatan Nanggalo dilihat dari bidang kepegawaian, bidang kurikulum serta bidang sarana dan prasarana. Aspek pertama menunjukkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam bidang kepegawaian memperoleh skor rata-rata 4,23 (84,59%) pada kategori baik. Tenaga Administrasi Sekolah telah menyadari bahwa pelayanan ialah tugas pokok yang harus dilaksanakannya, namun perlu adanya peningkatan dari pelayanan tersebut. Item terendah memperoleh rata-rata 3,84 (76,72%) ialah tenaga administrasi sekolah memberi layanan bidang kepegawaian kepada guru tanpa ada kesalahan dalam indikator kehandalan (*reliability*) dengan kategori cukup. Faktor yang menyebabkan rendahnya rata-rata pada item ini karena Tenaga Administrasi Sekolah masing melakukan kesalahan-kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya diantaranya terdapat kesalahan dalam pengetikan surat menyurat (Aminy, 2020). Pelayanan administrasi di bidang kepegawaian sangat penting diberikan kepada warga sekolah (Febriani, 2014). Oleh karena itu Tenaga Administrasi Sekolah harus memberikan pelayanan administrasi kepegawaian yang baik kepada guru ataupun warga sekolah sekolah lainnya. Sehingga tenaga administrasi sekolah harus mampu meningkatkan ketelitian dan ketepatan dalam melakukan pekerjaannya serta tanggung jawab akan tugasnya terutama dalam memberikan pelayanan kepegawaian agar bisa menjadi lebih baik lagi (Gunawan, 2018). Usaha yang bisa dilakukan dalam meningkatkan pelayanan bidang kepegawaian yaitu tenaga administrasi sekolah dalam bidang kepegawaian harus bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan atau melaksanakan suatu kemauan (Rahayu, Rusdinal, Adi, & Kadri, 2021).

Aspek kedua menunjukkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam bidang kurikulum memperoleh skor rata-rata 4,21 (84,03%) pada kategori baik. Item terendah memperoleh rata-rata 3,78 (75,52%) ialah tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja terkait urusan bidang kurikulum dalam indikator kehandalan (*reliability*) dengan kategori cukup. Faktor yang menyebabkan rendahnya rata-rata pada item ini karena masih adanya Tenaga Administrasi Sekolah yang kurang teliti sehingga ditemukan kesalahan-kesalahan, serta belum sepenuhnya bersungguh-sungguh dalam bekerja. Para Tenaga Administrasi Sekolah telah berusaha memberikan pelayanan administrasi di bidang kurikulum yang memuaskan kepada yang membutuhkan. Pentingnya bagi Tenaga Administrasi Sekolah untuk memberikan layanan administrasi di bidang kurikulum karena sangat berpengaruh dalam proses mengajar guru (Febriani, 2014). Oleh sebab itu pelayanan dalam bidang kurikulum ini perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

Aspek ketiga menunjukkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam bidang sarana dan prasarana memperoleh skor rata-rata 4,35 (86,95%) pada kategori baik. Namun perlunya peningkatan lagi terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana item terendah memperoleh rata-rata 3,85 (77,01%) ialah tenaga administrasi sekolah memberi layanan yang tepat waktu dalam urusan sarana dan prasarana di sekolah dalam indikator kehandalan (*reliability*) pada kategori cukup. Faktor yang menyebabkan rendahnya rata-rata pada item ini karena Tenaga Administrasi Sekolah yang kurang disiplin dan menunda-nunda pekerjaannya. Administrasi sarana dan prasarana secara langsung maupun tidak mempengaruhi kinerja tugas guru sekolah. Karena kelancaran dan keberhasilan tugas guru tidak terlepas dari dukungan pelayanan sarana dan prasarana yang diberikan tenaga administrasi sekolah. (Angraini, Syahril, Jasrial, & Sulastri, 2021). Tenaga Administrasi Sekolah harus memiliki tanggung jawab akan tugasnya dan memberikan pelayanan yang tepat waktu agar dapat bekerja lebih baik.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo pada kategori baik. Pelayanan Tenaga Administrasi SMP Negeri Kecamatan Nanggalo di bidang kepegawaian memperoleh skor rata-rata 4,23 (84,59%) dalam kategori baik. Pelayanan tenaga Administrasi SMP Negeri Kecamatan Nanggalo di bidang kurikulum memperoleh skor rata-rata 4,21 (84,03%) pada kategori baik. Pelayanan tenaga Administrasi SMP Negeri Kecamatan Nanggalo di bidang sarana dan prasarana memperoleh skor rata-rata 4,35 (86,95%) pada kategori baik. Dari penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran dari penulis yaitu pada aspek pertama, item yang memperoleh skor terendah ialah tenaga administrasi sekolah memberi layanan bidang kepegawaian kepada guru tanpa ada kesalahan. Penulis menyarankan agar tenaga administrasi lebih teliti lagi dalam melaksanakan tugasnya agar dapat meminimalisir kesalahan sehingga lebih baik kedepannya. Pada aspek kedua, item yang memperoleh skor terendah ialah tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja terkait urusan bidang kurikulum. Hal ini perlu diperhatikan lagi oleh tenaga administrasi sekolah lebih bersungguh-sungguh lagi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pada aspek ketiga, item yang memperoleh skor terendah ialah tenaga administrasi sekolah memberi layanan yang tepat waktu urusan sarana dan prasarana. Dalam hal ini penulis menyarankan agar para tenaga administrasi tidak menunda-nunda pekerjaannya serta dukungan dan motivasi dari kepala sekolah sangat dibutuhkan.

Daftar Rujukan

- Aminy, E. (2020). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Andriani, S. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama ' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*. Universitas Negeri Semarang.
- Anesti, A. F., Anisah, A., & Kusman, Y. (2020). Strategi Kepala Sekolah dalam Memotivasi Guru di SMP Kecamatan Air Hangat Barat Kabupaten Kerinci. *Jurnal Of Educational Administration and Leadership*, 1(1), 7.
- Angraini, B., Syahril, S., Jasrial, J., & Sulastri, S. (2021). Persepsi Siswa Terhadap Pelayannya Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Kota Padang. *Jurnal Of Educational Administration and Leadership*, 1(4), 124–126.
- Ashari, P. C., Hadiyanto, H., Nelitawati, N., & Ermita, E. (2021). Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingsung. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 88–92. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.124>
- Chairunnisa, I., Rusdinal, R., Ermita, E., & Kadri, H. Al. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Kesiswaan Berbasis Teknologi Informasi di SMK se Kabupaten Tanah Datar. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 143–148. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.147>
- Febriani, R. (2014). Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 2(1), 606–613.
- Gunawan, I., Triwiyanto, T., Kusumaningrum, D. E., Romady, M., Alfarina, M., & Widiana, R. A. (2018). Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Kota Batu: Studi Deskriptif. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1, 467–471. <https://doi.org/10.17977/um027v1i42018p467>
- Gustina, E., & Anisah, A. (2020). Analisis Profesionalisme Guru Di Smk Negeri 1 Padang. *Jurnal Bahana*

Manajemen Pendidikan, 9(1), 14. <https://doi.org/10.24036/bmp.v9i1.108452>

Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rahayu, D., Rusdinal, R., Adi, N., & Kadri, H. Al. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Pada SMK se-Kota Padang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 132–134. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.139>

Sudjana. (2010). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Syafrianti, I., Marsidin, S., & Irsyad. (2020). Hubungan Komitmen Organisasional dengan Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Of Educational Administration and Leadership*, 1(1), 7.