



## Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613



[ranahresearch@gmail.com](mailto:ranahresearch@gmail.com)



<https://jurnal.ranahresearch.com/>



### Persepsi Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Baso

Aulina Gusti Mardhiyah<sup>1</sup>, Annisah<sup>2</sup>, Nurhizrah Gistituati<sup>3</sup> Lusi Susanti<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, [Aulinagusty97@gmail.com](mailto:Aulinagusty97@gmail.com)

<sup>2</sup>Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, [anisah@fip.unp.ac.id](mailto:anisah@fip.unp.ac.id)

<sup>3</sup>Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, [gistituatinurhizrah@gmail.com](mailto:gistituatinurhizrah@gmail.com)

<sup>4</sup>Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, [lusy\\_mp@yahoo.com](mailto:lusy_mp@yahoo.com)

Corresponding Author: [Aulinagusty97@gmail.com](mailto:Aulinagusty97@gmail.com)

**Abstract:** *The importance of school administrative staff services is for the smooth implementation of the school program. The purpose of this research is to obtain an overview of the teacher's perception of the service quality of school administration staff at SMA Negeri 1 Baso. This type of quantitative descriptive research. Based on this study, the population taken by all teachers at SMA Negeri 1 Baso was 48 respondents. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The average formula is used to process research data. The data can show that the teacher's perception of the quality of school administration staff services in the aspects of reliability, responsiveness, courtesy and friendliness as well as empathy in the staffing field is in the "Good" category with an average of 4.12 and the TCR of the ideal is 82.45%, the curriculum field is in the "Enough" category with an average of 3.81 and a TCR of 76.10% ideal, the financial sector is in the "Good" category with an average of 4.15 and a TCR of 82.83% is ideal, the field of facilities and infrastructure are in the "Good" category with an average of 4.19 and a TCR of 83.83% to the ideal. It can be concluded that according to the teacher's perception of the service quality of school administration staff at SMA Negeri 1 Baso, it is in the good category with an average score of 4.07 and the average achievement level (TCR) of 81.30% ideal.*

**Keyword:** *Teacher's perception, service quality of school administration staff*

**Abstrak:** Pentingnya layanan tenaga administrasi sekolah yaitu untuk kelancaran pelaksanaan program sekolah tersebut. tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini untuk memperoleh gambaran tentang persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Berdasarkan penelitian ini populasi yang diambil seluruh guru di SMA Negeri 1 Baso sebanyak 48 responden. Data dikumpulkan menggunakan angket yang sudah diuji coba validitas dan reliabilitas. Rumus rata-rata digunakan untuk mengolah data hasil penelitian. Data yang di dapat menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap kualitas pelayanan teaga administrasi sekolah pada aspek

reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati pada bidang kepegawaian berada pada kategori “Baik” dengan rata-rata 4,12 dan TCR terhadap ideal 82,45%, bidang kurikulum berada pada kategori “Cukup” dengan rata-rata 3,81 dan TCR terhadap ideal 76,10%, bidang keuangan berada pada kategori “Baik” dengan rata-rata 4,15 dan TCR terhadap ideal 82,83%, bidang sarana dan prasarana berada pada kategori “Baik” dengan rata-rata 4,19 dan TCR terhadap ideal 83,83%. Dapat disimpulkan bahwa menurut persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,07 dan tingkat capaian rata-rata (TCR) terhadap ideal 81,30%.

**Kata Kunci:** Persepsi guru, kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah

---

## PENDAHULUAN

Sekolah merupakan lembaga edukatif yang memberikan pendidikan formal mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Sekolah terdiri dari administrator, guru dan staf pengajar, siswa, dan komponen yang berbeda yang saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan instruktif. Salah satu bagian pendukung penting dalam lembaga pendidikan di sekolah adalah tenaga administrasi sekolah.

Menurut (Gie, 2007) menyebutkan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan suatu kegiatan melayani, menghimpun, mencatat, menyimpan dan mengelola hal-hal yang bersifat administratif. Tenaga administrasi sekolah yaitu tenaga diluar pengajar tugasnya memperlancar dan mempersiapkan pendidikan Asmani (2011: 81). Sekolah dengan memberdayakan tenaga administrasi sekolah berarti membantu metode yang terlibat dalam memberikan pelatihan dan mencapai tujuan sekolah. Kegiatan administrasi sekolah yang meliputi berbagai bidang, baik itu organisasi perencanaan pendidikan tertentu, kurikulum, organisasi siswa, organisasi keuangan, organisasi kantor dan kerangka kerja, dan pengawasan otoritatif merupakan kewajiban penting yang dibantu oleh tenaga administrasi sekolah.

Menurut Sopiadin (2010: 4) kualitas merupakan sesuatu tingkatan baik atau buruknya yang dapat diperbaiki sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan pelanggan.

Pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan orang lain Moenir (2010: 163). Pelayanan pada dasarnya ialah suatu kegiatan untuk melayani keperluan orang lain yang membutuhkan bantuan sehingga memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Layanan administrasi sekolah dapat diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada pihak-pihak yang membutuhkan. (Febriani, 2014) empat persyaratan pokok dalam memenuhi pelayanan yaitu: 1) kesopanan 2) cara penyampaian yang baik, 3) waktu yang tepat dan 4) keramahan.

Sinambela (2008: 8) tujuan pelayanan administrasi diberikan tenaga administrasi sekolah bertujuan untuk memberikan pemenuhan administrasi yang berkualitas memberikan kepuasan kepada guru terhadap pelayanan yang berkualitas.

Pentingnya kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah bagi guru yaitu sebagai pendukung dalam kegiatan disekolah dan dapat membantu dalam menyediakan segala hal yang diperlukan dalam kegiatan administrasinya. Dengan demikian, tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan kepada pendidik atau pekerja pengatur lainnya di sekolah, baik dari bagian keadilan kebebasan, penerimaan atau keterusterangan, cepat dan tepat, seperti halnya administrasi yang digabungkan dengan moral dan etika yang dapat diterima, mengingat fakta bahwa dalam memberikan pelayanan harus ramah dan perhatian dan jika membuat janji harus di tepati.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di SMA Negeri 1 Baso, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena- fenomena yaitu: 1) Adanya keluhan dari guru karena guru merasa kurang diperhatikan, 2) Ada keluhan guru tentang mengenai tenaga administrasi sekolah yang

memberikan perlakuan istimewa dengan mengutamakan memberikan pelayanan kepada beberapa guru yang memiliki hubungan keluarga dengan pegawai tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga administrasi masih kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada guru yang bersangkutan, sehingga banyak guru yang merasa tidak puas, 3) Tenaga administrasi sekolah masih kurang peduli dan cuek kepada guru dalam penyediaan kebutuhan proses belajar mengajar seperti spidol, buku, dan lain sebagainya, 4) Tenaga administrasi sekolah terkadang kurang sopan dalam pemberian layanan, seperti kurang merespon keinginan guru dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso dari segi aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan, serta empati dalam bidang 1) Bidang kepegawaian, 2) Bidang kurikulum, 3) Bidang keuangan, 4) Bidang sarana dan prasarana.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan populasi seluruh guru di SMA Negeri 1 Baso yang berjumlah 48 responden. Berdasarkan penelitian ini semua populasi dijadikan sumber data. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan model *Skala Likert* tentang kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah yang berjumlah 40 item. Sebelum angket digunakan sudah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS (Statistic Package and Social Science) 25.0 for windows. Setelah data valid dan reliabel, selanjutnya menyebarkan instrumen angket kepada seluruh guru dalam penelitian. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis untuk mencari dan menghitung skor rata-rata dan tingkat capaian rata-rata (TCR). Untuk menentukan hasil penelitian menggunakan kriteria Sudjana (2010)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Secara keseluruhan hasil pengolahan data mengenai persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Data Rekapitulasi Skor Rata-rata dan tingkat capaian rata-rata (TCR) persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso.

No.	Sub Variabel	Indikator				Rata-rata	TCR %	Kategori
		Reliabilitas	Ketanggapan	Kesopanan dan keramahan	Empati			
1.	Bidang Kepegawaian	3,91	4,36	4,01	4,21	4,12	82,45	Baik
2.	Bidang Kurikulum	4,26	4,03	3,74	3,19	3,80	76,10	Cukup
3.	Bidang Keuangan	4,15	4,27	4,28	3,82	4,15	82,83	Baik
4.	Bidang Sarana dan Prasarana	4,18	4,29	4,14	4,18	4,19	83,83	Baik
<b>RATA- RATA KESELURUHAN</b>						4,07	81,30	Baik

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa indikator yang mendapat rata-rata paling tinggi yaitu pada bidang sarana dan prasarana dalam aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati memperoleh skor rata-rata 4,19 dengan TCR 83,83% yang termasuk dalam kategori baik. Kemudian rata-rata paling rendah yaitu pada bidang kurikulum dalam aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati memperoleh skor rata-rata 3,80 dengan TCR 76,10% termasuk dalam kategori cukup. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso belum semua indikator yang penulis teliti berada pada kategori baik. Namun secara keseluruhan sudah baik dengan yang diharapkan yaitu memperoleh skor rata-rata 4,07 dengan TCR 81,30% yang termasuk dalam kategori baik. Ini berarti persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso saat ini berada pada kategori baik perlu ditingkatkan lagi agar menjadi kategori sangat baik.

### **Pembahasan**

Pembahasan hasil penelitian persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso dilihat dari aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati di bidang kepegawaian, bidang kurikulum, bidang keuangan dan bidang sarana prasarana.

#### **Persepsi Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Baso Di Bidang Kepegawaian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso di bidang kepegawaian dalam aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati dengan memperoleh rata-rata 4,12 dan TCR 82,45% yang berada pada kategori baik. Dalam aspek ini terdapat 8 item, item yang paling tinggi adalah Tenaga administrasi sekolah bersedia membantu bapak/ibu setiap ada urusan terkait kepegawaian pada aspek ketanggapan, dengan memperoleh tingkat capaian 89,6% berada pada kategori baik. Kemudian item yang paling rendah adalah Bila bapak/ibu ada urusan kepegawaian, diselesaikan oleh tenaga administrasi tepat waktu sesuai yang dijanjikan pada aspek reliabilitas, dengan memperoleh tingkat capaian 74,16% berada pada kategori cukup. Kemungkinan besar penyebab rendahnya rata-rata tingkat capaian pada item Bila bapak/ibu ada urusan kepegawaian, diselesaikan oleh tenaga administrasi tepat waktu sesuai yang dijanjikan pada aspek reliabilitas tersebut karena banyaknya pekerjaan ketatausahaan yang semrawut atau masih adanya tenaga administrasi sekolah yang sering menunda-nunda pekerjaan dalam urusan guru tanpa ada alasan yang jelas atau belum terselesaikan pada waktu yang telah disepakati. Angraini (2021) Oleh karena itu, tenaga administrasi sekolah harus memiliki opsi untuk membangun kewajiban mereka tentang tugas yang telah diberikan, terutama di bidang pelayanan sehingga dapat menjadi lebih baik. Jadi dilihat dari hasil penelitian, persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso sudah baik namun harus ditingkatkan lagi pada urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan agar diselesaikan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.

#### **Persepsi Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Baso Di Bidang Kurikulum**

Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso di bidang kurikulum dalam aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati dengan memperoleh rata-rata 3,80 dan TCR 76,10% yang berada pada kategori cukup. Dalam aspek ini terdapat 8 item, item yang paling tinggi adalah Tenaga administrasi sekolah dapat dipercaya mampu memberi layanan

administrasi bidang kurikulum dan pembelajaran dengan baik pada aspek reliabilitas, dengan memperoleh tingkat capaian 90% berada pada kategori sangat baik. Kemudian item yang paling rendah adalah Tenaga administrasi menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan guru terkait urusan kurikulum dan pembelajaran pada aspek empati, dengan memperoleh tingkat capaian 62,5% berada pada kategori kurang baik. Kemungkinan besar penyebab rendahnya rata-rata tingkat capaian pada item Tenaga administrasi menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan guru terkait urusan kurikulum dan pembelajaran pada aspek empati tersebut karena banyaknya pekerjaan ketatausahaan sehingga tidak acuhnya tenaga administrasi terhadap pelayanan kurikulum yang diberikan kepada guru. Hal ini perlunya peningkatan kepedulian terhadap guru yang membutuhkan pelayanan dalam urusan kurikulum agar dapat menjadi kategori baik. Oleh karena itu pegawai harus memberikan pelayanan yang tepat dan dengan sikap yang ramah kepada guru. Asmani (2011)

### **Persepsi Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Baso Di Bidang Keuangan**

Hasil penelitian menunjukkan persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso di bidang keuangan dalam aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati dengan memperoleh rata-rata 4,15 dan TCR 82,83% yang berada pada kategori baik. Dalam aspek ini terdapat 9 item, item yang paling tinggi adalah Tenaga administrasi sekolah melayani dengan sopan setiap guru berurusan terkait keuangan pada aspek kesopanan dan keramahan/ jaminan, dengan memperoleh tingkat capaian 93,3% berada pada kategori sangat baik. Kemudian item yang paling rendah adalah Tenaga administrasi menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan guru terkait urusan keuangan pada aspek empati, dengan memperoleh tingkat capaian 70% berada pada kategori cukup. Kemungkinan besar penyebab rendahnya rata-rata tingkat capaian pada item Tenaga administrasi menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan guru terkait urusan keuangan pada aspek empati tersebut karena masih adanya tenaga administrasi sekolah yang bersikap cuek dan sibuk sendiri dengan komputer saat guru membutuhkan pelayanan. Untuk itu, tenaga administrasi sekolah harus bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang telah diberikan terutama dibidang pelayanan agar bisa menjadi lebih baik lagi. Hal ini perlunya peningkatan pelayanan pada aspek empati bidang kurikulum saat ini berada pada kategori cukup agar dapat menjadi kategori baik. Jadi untuk meningkatkan aspek empati, untuk itu masih perlunya peningkatan dalam proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah agar pelayanan bisa terlaksana dengan semestinya. Murdoko (2007: 5) Pada dasarnya, administrasi tidak tepat jika diartikan sebagai jenis pemenuhan kebutuhan barang atau produk.

### **Persepsi Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Baso Di Bidang Sarana dan Prasarana**

Hasil penelitian menunjukkan persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso di bidang sarana dan prasarana dalam aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati dengan memperoleh rata-rata 4,19 dan TCR 82,83% yang berada pada kategori baik. Dalam aspek ini terdapat 9 item, item yang paling tinggi adalah Tenaga administrasi sekolah cepat tanggap bila bapak/ibu butuh layanan atau bantuan dalam urusan sarana prasarana pada aspek ketanggapan, dengan memperoleh tingkat capaian 88% berada pada kategori baik. Kemudian item yang paling rendah adalah Tenaga administrasi sekolah memberi layanan tepat waktu dalam urusan sarana dan prasarana di sekolah pada aspek reliabilitas, dengan memperoleh tingkat capaian 79,16% berada pada kategori cukup. Kemungkinan besar penyebab rendahnya rata-rata tingkat capaian pada item Tenaga administrasi sekolah memberi layanan tepat waktu dalam urusan sarana dan prasarana di sekolah pada aspek reliabilitas tersebut karena masih adanya

tenaga administrasi sekolah yang menunda- menunda pekerjaan dalam urusan guru tanpa ada alasan yang jelas atau belum terselesaikan pada waktu yang telah disepakati. Untuk itu tenaga administrasi sekolah harus mampu meningkatkan tanggung jawab terhadap tugas- tugas yang telah diberikan terutama di bidang pelayanan agar bisa menjadi lebih baik lagi Gunawan et al (2018). Jadi untuk meningkatkan aspek reliabilitas, untuk itu masih perlunya peningkatan dalam proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah agar pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah bisa terlaksana dengan baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso dapat ditarik kesimpulan: Kesan guru tentang kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di bidang kepegawaian di bagian kurikulum, ketanggapan, keramahan dan kesopanan dan empati di SMA Negeri 1 Baso memperoleh skor normal 4,12 dan TCR 82,45% berada dalam kategori baik. Di bidang kurikulum pada bagian reliabilitas, daya tanggap, kesopanan dan keramahan serta empati di SMA Negeri 1 Baso memperoleh skor normal 3,80 dan TCR 76,10%. Sudah berada di kategori baik. Di bidang keuangan sejauh kualitas reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan dan empati di SMA Negeri 1 Baso memperoleh skor normal 4,15 dan TCR 82,83% sudah berkategori baik. Kualitas pelayanan di bidang sarana dan prasarana dalam aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati di SMA Negeri 1 Baso memperoleh skor normal sebesar 4,19 TCR 83,83% berada pada kategori yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso sudah baik, namun dapat ditingkatkan lagi sehingga hasilnya menjadi sangat baik.

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan di atas, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut: a) pada indikator pertama, Untuk memperoleh penilaian yang baik dari guru seharusnya pelayanan yang diberikan kepada guru sebaiknya dikerjakan tepat waktu dan bertanggung jawab. b) pada indikator kedua, Sebaiknya pelayanan tenaga administrasi sekolah hendaknya menunjukkan perhatian atau kepedulian kepada guru saat guru ingin meminta bantuan. c) pada indikator ketiga, Sebaiknya pelayanan tenaga administrasi sekolah hendaknya menunjukkan perhatian atau kepedulian kepada guru saat guru membutuhkan layanan. d) pada indikator keempat, tenaga administrasi sekolah harus mampu meningkatkan tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan terutama dibidang pelayanan agar bisa menjadi lebih baik lagi.

## REFERENSI

- Angraini, B. (2021). *Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Padang*. 1(4), 2002–2004.
- Asmani, J. M. (2011). *Tips Praktis Membangun dan Mengolah Administrasi Sekolah*. DIVA Press.
- Febriani, R. (2014). Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2(1), 606–613.
- Gie, T. L. (2007). *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty.
- 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>
- Moenir. (2010). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Bumi Aksara.
- Murdoko, E. W. H. (2007). *Great Customer Service Melayani Dari Hati*. PT Gramedia.

- Sinambela, L. D. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia Indonesia.
- Sudjana, N. (2010). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. PT. Remaja Rosdakarya.