

# Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman

Wahyudi Jumaili Ikhsan <sup>1</sup>, Yulianto Santoso <sup>2</sup>

Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang<sup>1,2</sup>

\*E-mail: [wahyudi280500@gmail.com](mailto:wahyudi280500@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan hasil observasi penulis yang dilaksanakan di SMK Negeri 2 Pariaman, yang menunjukkan bahwa Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) belum memenuhi kompetensi yang seharusnya dan masih memiliki produktivitas kerja yang bisa dikatakan belum maksimal dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek 1) kemudahan mendapatkan pelayanan, 2) ketepatan waktu pelayanan, 3) tanggung jawab, 4) keramahan yang terlaksana di SMK Negeri se-Kota Pariaman. Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri se-Kota Pariaman dengan populasi seluruh guru berjumlah 305 guru dengan jumlah sampel 78 guru. Uji coba dilakukan oleh 20 guru di luar sampel. Untuk menentukan besar sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dengan teknik Proportional Random Sampling. Instrumen penelitian menggunakan model Skala Likert dengan lima alternatif jawaban. Uji coba validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS (Statistic Package and Social Science) 24.0 for windows. Uji validitas penelitian ini menggunakan product moment dengan taraf signifikan 5% (0,444) dengan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha. Data yang telah terkumpul diolah menggunakan rumus rata-rata (mean). Hasil analisis data menunjukkan pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dari aspek: 1) kemudahan mendapatkan pelayanan memperoleh skor 4,48 (baik), b) ketepatan waktu pelayanan memperoleh skor 4,40 (baik), c) tanggungjawab memperoleh skor 4,47 (baik) dan 4) keramahan memperoleh skor 4,39. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman memperoleh skor rata-rata 4,44 berada pada kategori baik.

**Kata Kunci:** Persepsi Guru, Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah, Sekolah Menengah Kejuruan



Licensees may copy, distribute, display and perform the work and make derivative works and remixes based on it only if they give the author or licensor the credits (attribution) in the manner specified by these. Licensees may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for non-commercial purposes.

## Pendahuluan

Pendidikan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi manusia di era modern ini karena pendidikan merupakan proses membentuk, mengarahkan, dan mengembangkan kepribadian dan kemampuan seseorang. Pendidikan dapat diperoleh oleh seseorang di sekolah. Sekolah merupakan suatu instansi pendidikan yang berintegritas antara komponen yang satu dengan komponen lainnya. Salah satu komponen yang sangat menentukan tercapainya tujuan pendidikan adalah guru, karena guru lah yang berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan di sekolah khususnya pembelajaran dan pendidikan terhadap peserta didik. Tanpa adanya prosedur pelayanan maka pelayanan yang diberikan tentu tidak akan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan harapan publik waktu penyelesaian pelayanan (Mahmudi, n.d.). Menurut Cristy Cantika Putri (2021) dalam (Putri, Rusdinal, Jasrial, & Santoso, 2021) pelayanan tenaga administrasi sekolah juga sangat berpengaruh penting dalam keberlangsungan sekolah salah satunya pelayanan administrasi kesiswaan.

Dalam menunjang kelancaran proses pembelajaran, instansi sekolah dibantu oleh bagian yang mendukung kegiatan pembelajaran yaitunya bagian ketatausahaan. Tata usaha sekolah atau Tenaga Administrasi Sekolah merupakan bagian dari komponen pelaksanaan teknis penyelenggaraan sistem administrasi sekolah yang sangat penting bagi sekolah karena seluruh surat, dokumen ataupun berkas-berkas penting yang masuk atau keluar seluruhnya dikelola oleh Tenaga Administrasi Sekolah. Keberadaan Tenaga Administrasi Sekolah sebagai *support staff* terhadap semua pelayanan yang ada di sekolah yang secara tidak langsung terlibat dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar namun berperan mendukung kelancaran proses pembelajaran dan administrasi sekolah. Menurut (Zulkarnain dan Raden, 2015) dalam (Chairunnisa, Rusdinal, Ermita, & Kadri, 2021) tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah.

Pada era new normal saat ini pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan sebagian besar dilakukan dengan sistem komputer. Jauhnya perbedaan sistem layanan pada lembaga pendidikan sangat membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang benar-benar mampu beradaptasi dengan cepat menyesuaikan dengan perubahan sistem yang terjadi. Sekolah sebagai lembaga pendidikan sangat berperan dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Menurut (Tjiptono, 2012) salah satu cara efektif untuk mewujudkannya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan Praktek Lapangan Kependidikan di SMK Negeri 2 Pariaman yang dimulai tanggal 21 Juli sampai 20 Desember 2021 lalu, Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) belum memenuhi kompetensi yang seharusnya dan masih memiliki produktivitas kerja yang bisa dikatakan belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena yaitu, masih adanya guru yang mengeluh tentang belum maksimalnya pelayanan dari Tenaga Administrasi Sekolah, belum seluruh Tenaga Administrasi Sekolah dapat beradaptasi dengan pembaharuan sistem pelayanan berbasis teknologi pada era new normal terlihat dari gagapnya Tenaga Administrasi Sekolah dalam melayani guru menginput dapodik yang membutuhkan waktu yang lama, adanya Tenaga Administrasi Sekolah yang kurang memiliki rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dilihat dari sering tidak berada diruangan pada saat jam kerja, terlihat Tenaga Administrasi Sekolah yang bekerja dengan tidak memberikan keramahan pada saat memberikan pelayanan, ini terlihat dari kurang nyamannya beberapa guru pada saat berurusan dengan Tenaga Administrasi Sekolah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi terkait persepsi guru terhadap pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek kemudahan mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab dan keramahan di SMK Negeri se-Kota Pariaman. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah 1) seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman ditinjau dari aspek kemudahan mendapatkan pelayanan berdasarkan persepsi Guru, 2) seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman ditinjau dari ketepatan waktu pelayanan berdasarkan persepsi Guru, 3) seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman ditinjau dari aspek tanggung jawab berdasarkan persepsi Guru, 4) seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman ditinjau dari aspek keramahan berdasarkan persepsi Guru, 5) seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman berdasarkan persepsi Guru.

## **Metode**

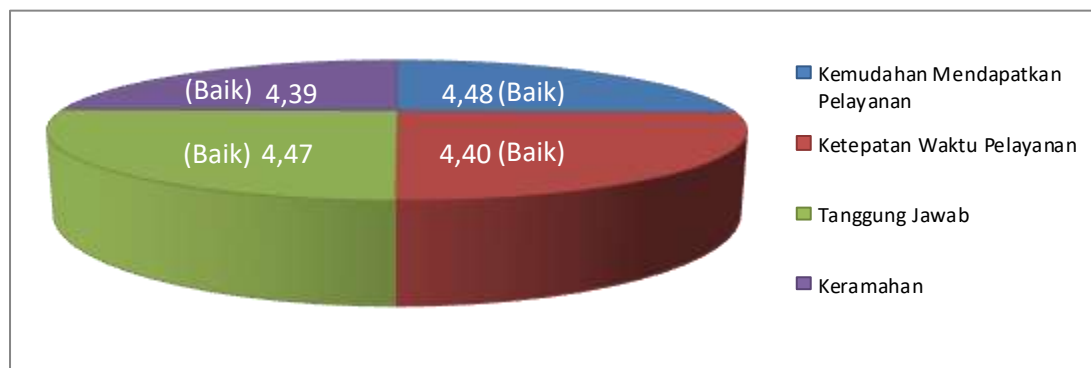
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri se-kota Pariaman. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru SMK Negeri se-Kota Pariaman yang berjumlah 305 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proportional Random Sampling*. Untuk menentukan ukuran sampel dalam

penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 76 orang guru. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket dengan model skala *likert* dengan lima alternatif jawaban yaitu Selalu (SL) dengan skor 5, Sering (SR) dengan skor 4, Kadang-kadang (KD) dengan skor 3, Jarang (JR) dengan skor 2, Tidak Pernah (TP) dengan skor 1. Uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan program SPSS (*Statistic Package and Social Science*) 24.0 for windows yang diuji cobakan kepada 20 orang Guru di luar sampel. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dengan melakukan beberapa langkah yaitu verifikasi data, memberi skor untuk masing-masing jawaban, menghitung skor rata-rata jawaban responden dengan rumus mean dan terakhir membuat kategori untuk melihat data secara kuantitatif dari hasil penelitian untuk masing-masing indikator penelitian.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Persepsi Guru terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman, diperoleh hasil penelitian yang dapat dilihat dari rekapitulasi hasil penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Rekapitulasi Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah se-Kota Pariaman

Persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari indikator pelayanan berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata yaitu 4,44. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu: 1) Kemudahan mendapatkan pelayanan memperoleh skor rata-rata 4,48 (baik). Pada indikator ini penulis menggunakan 10 item pernyataan. Item dengan skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah membantu dalam mengurus surat menyurat untuk Guru dengan baik yaitu sebesar 4,65 (sangat baik), sedangkan item dengan skor rata-rata terendah adalah Tenaga Administrasi Sekolah tidak membedakan Guru pada saat memberikan pelayanan yaitu sebesar 4,32 (baik).

Persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari indikator ketepatan waktu pelayanan berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata yaitu 4,40. Pada indikator ini penulis menggunakan 10 item pernyataan. Item dengan skor rata-rata tertinggi adalah Tenaga Administrasi Sekolah tidak menunda waktu dalam melayani jika Guru membutuhkan informasi yaitu sebesar 4,58 (baik), sedangkan item dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah tepat waktu dalam memproses kebutuhan Guru yaitu sebesar 4,00 (baik).

Persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari indikator tanggungjawab berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata yaitu 4,47. Pada indikator ini penulis menggunakan 10 item pernyataan. Item dengan skor rata-rata tertinggi

adalah pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan Guru yaitu sebesar 4,64 (sangat baik), sedangkan item dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah kompak sesama Tenaga Administrasi Sekolah lainnya untuk mengerjakan pekerjaannya dalam melayani kebutuhan Administrasi Sekolah yaitu sebesar 4,28 (baik).

Persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari indikator keramahan berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata yaitu 4,39. Pada indikator ini penulis menggunakan 10 item pernyataan. Item dengan skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah melayani Guru dengan suara lemah lembut yaitu sebesar 4,53 (baik), sedangkan item dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah tidak merasa keberatan pada saat melayani Guru yaitu sebesar 4,21 (baik).

## 2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman sudah dirasakan terlaksana dengan baik oleh Guru yaitu dengan skor rata-rata 4,44. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dapat dilihat dari 4 aspek yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggungjawab dan keramahan. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah pada aspek kemudahan mendapatkan pelayanan terlaksana dengan baik dan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,48 (baik). Namun perlu ditingkatkan lagi pada item pernyataan yang memperoleh skor rata-rata terendah yaitu pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah cepat tanggap dalam melayani keluhan Guru dengan skor rata-rata 4,32 (baik). Upaya yang dapat dilakukan adalah Tenaga Administrasi Sekolah lebih baik dalam melayani terkhususnya lebih cepat dalam menanggapi kendala-kendala yang dialami Guru. Hal ini sesuai dengan pendapat Mardhiyah (2021) dalam (Aulina Gusti Mardhiyah, Annisah & Susanti, 2011) yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan aspek kemudahan mendapatkan pelayanan diperlukan peningkatan dalam proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Administrasi Sekolah agar pelayanan dapat terlaksana dengan semestinya. Ashari (2021) dalam (Ashari, Hadiyanto, Nelitawati, & Ermita, 2021) menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah tidak memilih-milih orang dan lebih meningkatkan kebutuhan bagi yang membutuhkan bantuan Tenaga Administrasi Sekolah.

Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah pada aspek ketepatan waktu pelayanan terlaksana dengan baik dan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,40 (baik). Namun perlu ditingkatkan lagi pada item pernyataan yang memperoleh skor rata-rata terendah yaitu pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah tepatwaktu dalam memproses kebutuhan Guru dengan skor rata-rata 4,00 (baik). Upaya yang dapat dilakukan adalah Tenaga Administrasi Sekolah lebih disiplin dalam melayani guru agar lebih sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Putri (2021) dalam (Putri et al., 2021) mengatakan agar bisa mengatur waktu, Tenaga Administrasi Sekolah harus memahami manajemen waktu. Manajemen waktu yaitu perencanaan, proses atau tindakan yang telah diatur secara sadar dalam melaksanakan kegiatan dalam jangka waktu tertentu dengan menggunakan sumber daya secara efektif, efisien dan produktif. Adanya prosedur pelayanan juga membantu penyelesaian layanan dengan efektif.

Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah pada aspek tanggungjawab terlaksana dengan baik dan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,47 (baik). Tapi masih perlu ditingkatkan pada item pernyataan yang memperoleh skor rata-rata terendah yaitu pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah kompak sesama Tenaga Administrasi Sekolah untuk mengerjakan pekerjaannya dalam melayani kebutuhan Administrasi Sekolah. dengan skor rata-rata 4,28 (baik). Upaya yang dapat dilakukan adalah Tenaga Administrasi lebih meningkatkan lagi iklim kerjasama yang baik dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Nofrida (2014) dalam (Nofrida, 2014) yang mengatakan

bahwa iklim kerjasama yang baik akan memberikan semangat kepada para pegawai untuk melakukan pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi. Kerjasama yang serasi dan harmonis mencerminkan kekuatan besar yang mampu membawa organisasi pada tujuan yang diinginkan. Iklim kerjasama mencakup hal-hal yang berhubungan dengan segala tingkah laku individu yang menjunjung tinggi nilai-nilai kebersamaan. Tane (2015) dalam (Tane, 2015) mengatakan bahwa sesama pegawai dalam sebuah organisasi perlu berinteraksi dalam melaksanakan tugas-tugasnya, perlu menjalin kerjasama yang baik dalam melaksanakan tugas sehingga akan maksimaln dalam mencapai tujuan diinginkan.

Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah pada aspek keramahan terlaksana dengan baik dan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,39 (baik). Tapi masih perlu ditingkatkan pada item pernyataan yang memperoleh skor rata-rata terendah yaitu pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah tidak merasa keberatan pada saat melayani Guru dengan skor rata-rata 4,21 (baik). Upaya yang dapat dilakukan adalah Tenaga Administrasi Sekolah lebih dengan senang hati lagi dalam melayani agar Guru merasa nyaman pada saat membutuhkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Mardhiyah (2021) dalam (Aulina Gusti Mardhiyah, Annisah & Susanti, 2011) mengatakan bahwa Tenaga Admnistrasi Sekolah harus memberikan pelayanan yang tepat dan dengan sikap yang ramah kepada guru.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: (1) persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman pada aspek kemudahan mendapatkan pelayanan sudah berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,48; (2) persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman pada aspek ketepatan waktu pelayanan sudah berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,40; (3) persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman pada aspek tanggungjawab berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,47; (4) persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman pada aspek keramahan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,39. Secara umum diperoleh hasil penelitian bahwan persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman termasuk dalam kategori naik dengan skor rata-rata 4,44. Artinya, pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman sudah dilakukan secara baik. Namun disarankan agar dilakukannya peningkatan terutama pada indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini agar pelayanan yang diberikan dapat lebih baik dan optimal lagi.

## Referensi

- 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>
- Aulina Gusti Mardhiyah, Annisah, N. G., & Susanti, L. (2011). 420-Article Text-1239-1-10-20211103. *Journal Multydicsiplinary Research and Development*, 57–63.
- Chairunnisa, I. C., Rusdinal, R., Ermita, E., & Kadri, H. Al. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Padang Panjang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 116–119. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.135>
- Mahmudi. (n.d.). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (UPP STIM YKP, ed.)*.
- Nofrida, E. (2014). Hubungan Iklim Kerjasama dengan Semangat Kerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Solok. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2(1), 187–198. Retrieved from <http://repository.unp.ac.id/11370/>
- Putri, C. C., Rusdinal, R., Jasrial, J., & Santoso, Y. (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>

Tane, A. (2015). Hubungan antar Manusia Pegawai Dinas Pendidikan Kota Payakumbuh. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 3(2), 895–1265. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/5224%0Ahttp://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/viewFile/5224/4113>

Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (ANDI, ed.). Yogyakarta.