

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh

U. Pg. Fitra A.M¹, Yulianto Santoso², Nellitawati³, Novriyanti Achyar⁴

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

*E-mail: pangeranfitra9@gmail.com¹, yuliantosantoso2015@gmail.com², nellitawati@fip.unp.ac.id³,
noyach1115@gmail.com⁴

Abstract

This study aims to analyze the service data of School Administration Personnel seen from the aspects of 1) ease of getting services, 2) certainty of service time, 3) accuracy/accuracy, 4) friendliness, 5) responsibilities carried out at SMK Negeri Kota Payakumbuh. This type of research is descriptive research. This research was conducted at SMK Negeri Kota Payakumbuh with a population of all teachers totaling 454 teachers with a sample of 84 teachers. The trial was conducted by 20 teachers outside the sample. To determine the sample size using the Slovin formula with an error rate of 10% with the Proportional Random Sampling technique. The research instrument uses the Likert Scale model with five alternative answers. Validity test using questionnaire and reliability using SPSS (Statistic Package and Social Science) 24.0 for windows program. The validity test of this study used a product moment with a significant level of 5% (0.444) with a reliability test using the Alpha Cronbach formula. The collected data is processed using the average formula (mean). The results of the data analysis showed that the service of School Administration Personnel in terms of: 1) ease of getting services obtained a score of 4.37 (good), 2) certainty of service time obtained a score of 4.43 (good), 3) accuracy/accuracy obtained a score of 4.41 (good) and 4) friendliness obtained a score of 4.31 5) responsibility obtained a score of 4.34 (good). It can be concluded that the service of School Administration Personnel at SMK Negeri Kota Payakumbuh obtained an average score of 4.37 in the good category.

Keywords: teacher perception, school administration personnel services



Licenses 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. Licenses may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for [non-commercial](#) purposes.

Pendahuluan

Pendidikan adalah segala upaya dan usaha untuk membentuk masyarakat yang dapat mengembangkan potensi manusia untuk memperoleh kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan dan akhlak mulia serta keterampilan yang dibutuhkan sebagai anggota masyarakat. Hal tersebut melibatkan interaksi antara pendidik dan peserta didik dalam lingkungan pendidikan yang terstruktur seperti sekolah. Sekolah merupakan lembaga yang bersifat kompleks karena memiliki komponen-komponen yang berkaitan satu sama lain. Sekolah adalah lembaga pendidikan tempat berlangsungnya proses pembelajaran yang terdiri dari kepala sekolah, pendidik dan tenaga kependidikan, siswa, dan unsur-unsur lain yang saling mempengaruhi satu sama lain untuk mencapai tujuan pendidikan.

Dalam mensukseskan proses pembelajaran, instansi sekolah dibantu oleh bagian yang mendukung kegiatan pembelajaran salah satunya yaitu bagian tenaga kependidikan. Peraturan Pemerintah RI No. 19 tahun 2005 tentang Standar Pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi kriteria minimal adalah salah satunya yaitu tenaga kependidikan.

Tenaga Kependidikan yang di maksud dalam peraturan pemerintah RI tersebut salah satunya adalah tenaga administrasi sekolah atau tata usaha sekolah. Secara lebih spesifik, administrasi sekolah berfungsi memberi arah dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah, memberikan umpan balik bagi perbaikan proses dan hasil pendidikan di sekolah, meningkatkan mutu penyelenggaraan administrasi sekolah, dan menunjang tercapainya tujuan/program sekolah secara efektif dan efisien. Pengelolaan administrasi sekolah yang baik sangat diperlukan untuk kualitas layanan administrasi sekolah. Layanan yang dimaksud adalah segala sesuatu yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan tertentu sesuai dengan tujuannya. Layanan administrasi terkait bidang administrasi sekolah dilaksanakan oleh tenaga kependidikan yaitu salah satunya pegawai tata usaha.

Pelayanan tenaga administrasi sekolah adalah suatu kegiatan yang bersifat melayani dan memberikan bantuan demi kepuasan pelanggan baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi tersebut. Pelayanan administrasi pegawai tata usaha sekolah dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pelanggan yang berada di dalam sekolah, seperti kepala sekolah, guru, dan siswa. Sedangkan pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berada di luar sekolah, seperti orang tua dan masyarakat. Pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan oleh pegawai tata usaha harus mampu memberikan bantuan pelayanan kepada seluruh yang ada di dalam sekolah khususnya para guru. Tenaga administrasi sekolah memiliki peran yang tak kalah penting dengan guru. Ruang lingkup kerja tenaga administrasi sekolah ibarat dapur produksi yang mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan dan pembelajaran. Ruang lingkup kerja tenaga administrasi sekolah meliputi semua aspek pengelolaan pendidikan di sekolah: peserta didik, kurikulum, sarana prasarana, kepegawaian, keuangan, surat dan pengarsipan, hubungan sekolah dengan masyarakat serta pengelolaan lingkungan dan budaya sekolah (Ditjen GTK, 2019). Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan disekolah. Permendiknas No. 24 Tahun 2008 mengatakan bahwa tenaga administrasi sekolah terbagi dalam sembilan urusan yaitu keuangan, hubungan sekolah dan masyarakat, kesiswaan, persuratan dan pengarsipan, kurikulum, sarana dan prasarana, administrasi umum dan pelaksanaan layanan khusus.

Pentingnya pelayanan tenaga administrasi sekolah diperlukan untuk memperlancar proses pembelajaran di sekolah. Adanya sistem pelayanan administrasi sekolah yang berkualitas tentunya akan membawa dampak positif yang baik terhadap kemajuan sekolah. Semakin baik pengelolaan administrasi sekolah maka kualitas pelayanan administrasi sekolah juga akan semakin baik.

Tenaga administrasi sekolah baik dalam layanan akademik maupun non-akademik, sebagai warga sekolah berkewajiban memberikan layanan yang optimal guna kepuasan pelanggan sekolah. Mereka memberikan layanan terhadap warga sekolah yang terlibat dalam proses pendidikan di sekolah, seperti kepala sekolah, guru, siswa, komite sekolah, dan pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan prima yang dilakukan dengan sikap, perilaku dan komunikasi yang baik kiranya dapat menjadi contoh teladan bagi siswa dan warga sekolah yang membutuhkan pelayanan administrasi. Layanan yang tertanam dengan kuat dan baik sudah sangat dibutuhkan sekali perannya dalam memberikan tauladan dan kepuasan yang dapat menciptakan suasana yang kondusif pula untuk proses pendidikan. Semua warga sekolah menjadi pendukung pemberian layanan prima sekolah tersebut sesuai dengan perannya masing-masing. Hal tersebut tersirat dalam kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah yang berkewajiban memberikan layanan prima. (PP No. 24 Tahun 2008).

Metode

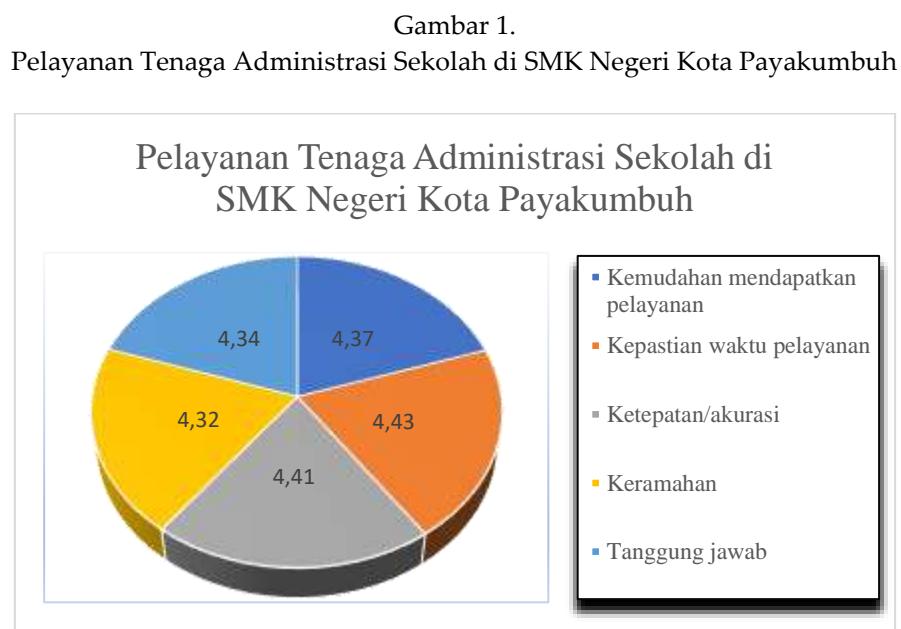
Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di SMK Negeri Kota Payakumbuh dengan populasi pada penelitian ini adalah seluruh guru di SMK Negeri kota payakumbuh dengan jumlah 454 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan cara melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 10% dan kepercayaan 90% terhadap populasi, selanjutnya teknik menentukan ukuran

sampel menggunakan teknik Simple Proportional Random Sampling yaitu salah satu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sehingga diperoleh sampel sebanyak 84 orang. Instrumen penelitian berupa angket yang telah teruji validitas dan reliabilitas dibantu dengan program SPSS 21.0 yang dilakukan pada 20 orang siswa. Uji validitas instrumen penelitian ini menggunakan korelasi product moment dengan taraf signifikan 5% (0,444) sehingga memperoleh hasil 35 item pertanyaan valid. Uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha mendapatkan r hitung 0,952 lebih besar dari r tabel 0,444 dan dinyatakan instrumen reliabel. Kriteria alternatif jawaban pada data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan model Skala Likert yang terdiri dari 5 (lima) alternatif, masing-masing alternatif diberi skor yaitu selalu (SL) 5, sering (SR) 4, kadang-kadang (KD) 3, jarang (JR) 2, tidak pernah (TP) 1. Teknik analisis data dengan melakukan teknik analisis statistik deskriptif dengan menggunakan rumus rata-rata (Mean) yang disajikan dalam bentuk tabel.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Hasil pengolahan data mengenai Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh. Pada penelitian ini ditinjau dari aspek Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, Kepastian Waktu Pelayanan, Ketepatan/Akurasi, Keramahan, dan Tanggung jawab. Berdasarkan hasil yang peneliti lakukan untuk mendapatkan informasi terkait mengenai Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh dapat dilihat berdasarkan bagan 1 berikut ini :



Pada indikator pertama bahwa skor rata-rata tertinggi dari aspek kemudahan mendapatkan pelayanan adalah "Tenaga administrasi sekolah tidak membeda-bedakan guru pada saat memberikan pelayanan" dengan skor rata-rata 4,50. Sedangkan skor rata-rata terendah dari aspek kemudahan mendapatkan pelayanan adalah "Tenaga administrasi sekolah mengakhiri pelayanan dengan baik setelah memberikan pelayanan terhadap guru" dengan skor rata-rata 4,19. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh terhadap guru dilihat dari aspek kemudahan mendapatkan pelayanan mendapatkan skor rata-rata 4,37. Skor ini berada pada kategori Baik. Artinya kemudahan mendapatkan pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi terhadap guru bisa dikatakan sudah Baik.

Pada indikator ke dua bahwa skor rata-rata tertinggi dari aspek kepastian waktu pelayanan adalah "Tenaga administrasi sekolah tidak menunda waktu dalam melayani guru jika guru membutuhkan informasi" dengan skor rata-rata 4,56. Sedangkan skor rata-rata terendah dari aspek kepastian waktu pelayanan adalah "Tenaga administrasi sekolah bekerja sesuai dengan waktu yang dijanjikan" dengan skor rata-rata 4,30. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh terhadap guru dilihat dari aspek kepastian waktu pelayanan mendapatkan skor rata-rata 4,43. Skor ini berada pada kategori Baik. Artinya kepastian waktu pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi terhadap guru bisa dikatakan sudah Baik.

Pada indikator ketiga bahwa skor rata-rata tertinggi dari aspek ketepatan/akurasi adalah "Tenaga administrasi sekolah menyampaikan informasi dengan tepat" dengan skor rata-rata 4,52. Sedangkan skor rata-rata terendah dari aspek ketepatan/akurasi adalah "Tenaga administrasi sekolah menyelesaikan urusan guru dengan tepat dan benar" dengan skor rata-rata 4,33. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh terhadap guru dilihat dari aspek ketepatan/akurasi mendapatkan skor rata-rata 4,41. Skor ini berada pada kategori Baik. Artinya ketepatan/akurasi yang dilakukan tenaga administrasi terhadap guru bisa dikatakan sudah Baik.

Pada indikator ke empat bahwa skor rata-rata tertinggi dari aspek keramahan adalah "Tenaga administrasi sekolah bertutur kata dengan baik dalam melayani guru" dengan skor rata-rata 4,61. Sedangkan skor rata-rata terendah dari aspek keramahan adalah "Tenaga administrasi sekolah tidak merasa keberatan dalam melayani guru" dengan skor rata-rata 4,14. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh terhadap guru dilihat dari aspek keramahan mendapatkan skor rata-rata 4,31. Skor ini berada pada kategori Baik. Artinya keramahan yang dilakukan tenaga administrasi terhadap guru bisa dikatakan sudah Baik.

Pada indikator ke lima bahwa skor rata-rata tertinggi dari aspek tanggung jawab adalah "Tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap guru dengan memenuhi pelayanan yang dibutuhkan guru" dengan skor rata-rata 4,45. Sedangkan skor rata-rata terendah dari aspek tanggung jawab adalah "Tenaga administrasi sekolah tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani guru" dengan skor rata-rata 4,08.

Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh terhadap guru dilihat dari aspek tanggung jawab mendapatkan skor rata-rata 4,34. Skor ini berada pada kategori Baik. Artinya tanggung jawab yang dilakukan tenaga administrasi terhadap guru bisa dikatakan sudah Baik.

2. Pembahasan

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah yang Berdasarkan Kemudahan mendapatkan pelayanan di SMK Negeri Kota Payakumbuh.

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan Tenaga Administrasi Sekolahdi SMK Negeri Kota Payakumbuh sudah baik dengan skor rata-rata 4,37. Temuan ini menandakan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah sudah dirasakan dengan baik oleh Guru. Disamping itu hasil penelitian kemudahan mendapatkan pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah ini yang memperoleh skor terendah adalah item pernyataan Tenaga administrasi sekolah mengakhiri pelayanan dengan baik setelah memberikan pelayanan terhadap guru dengan skor rata-rata 4,19. Peneliti menyarankan agar tenaga administrasi sekolah lebih baik dalam melayani guru terkhususnya dalam mengakhiri kegiatan pelayanan terhadap guru, karena apabila tenaga administrasi sekolah melakukan hal tersebut guru akan mendapatkan kesan yang nyaman dan baik sehingga untuk kedepannya pelayanan yang diberikan akan semakin maksimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Mardhiyah (2021) 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. Selain itu, Ashari (2021) menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah tidak memilih-milih orang dan lebih meningkatkan kebutuhan bagi yang membutuhkan bantuan Tenaga Administrasi Sekolah. Tiffani (2020) mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, Tenaga Administrasi Sekolah dapat memberikan penjelasan atau kemudahan yang dibutuhkan dalam pelayanan yang diberikan sehingga mudah dimengerti dan dipahami.

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah yang Berdasarkan Kepastian waktu pelayanan di SMK Negeri Kota Payakumbuh.

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh sudah baik dengan skor rata-rata 4,43. Temuan ini menandakan bahwa kepastian waktu pelayanan sudah dirasakan terlaksana dengan baik oleh Guru, hal ini terlihat dari pernyataan yang berada pada kategori baik yaitu tenaga administrasi sekolah tidak menunda waktu dalam melayani jika guru membutuhkan informasi. Akan tetapi masih ada yang perlu ditingkatkan lagi yaitu tenaga administrasi sekolah bekerja sesuai waktu yang dijanjikan. Hal ini dapat disebabkan karena tenaga administrasi sekolah menganggap pelayanan yang berhubungan dengan hal-hal tersebut dapat ditunda pengjerjaannya karena tidak bersifat mendesak, sehingga jika kegiatan tersebut masih belum dibutuhkan oleh guru maka tenaga administrasi sekolah melakukan pelayanan lain yang dirasa lebih penting. Peneliti menyarankan agar tenaga administrasi sekolah lebih disiplin dalam melayani guru agar lebih sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan seperti menentukan terlebih dahulu waktu efektif dalam memproses keperluan untuk masing-masing guru. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (2003) Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu. Putri (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. Manajemen waktu ini dapat memberikan hasil yang lebih baik jika dilakukan dengan sungguh-sungguh tentunya dengan disiplin. Adanya prosedur pelayanan juga membantu penyelesaian layanan dengan efektif. Hasil yang diharapkan dari ketepatan waktu pelayanan tenaga administrasi sekolah ini adalah tercapainya pelayanan prima yang dilakukan oleh Tenaga Administrasi Sekolah agar memudahkan dan membantu guru-guru dalam melaksanakan tugasnya dalam kegiatan pembelajaran.

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah yang Berdasarkan Ketepatan/Akurasi di SMK Negeri Kota Payakumbuh.

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh yaitu menunjukkan hasil mampu. Namun perlu ditingkatkan lagi pada item terendah yaitu guru menjalin keakraban dengan seluruh personil sekolah. Upaya yang dapat dilakukan dalam hal ini guru lebih bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolah dan menjalin hubungan keakraban dengan seluruh personil sekolah dengan ikut dalam kegiatan yang dilaksanakan sekolah. Hal ini dikatakan Rahadian (2015) bahwa guru bukan hanya mendidik para peserta didik disekolah, melainkan juga sebagai guru bagi masyarakat karena guru memiliki peran dalam berbagai kegiatan masyarakat. Seperti pendapat tersebut, guru menjadi contoh bagi masyarakat dalam melakukan atau bertindak. Oleh karena itu guru dituntut untuk dapat menjaga prilaku dan menjalin keakraban dalam kehidupan bermasyarakat. Pada kode etik guru Indonesia dalam Rahadian (2015) guru memelihara hubungan dengan masyarakat disekitar sekolah maupun dengan masyarakat yang luas untuk kepentingan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan/akurasi tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota

Payakumbuh sudah baik dengan skor rata-rata 4,41. Hasil ini menandakan bahwa ketepatan/akurasi tenaga administrasi sekolah sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari skor rata-rata tertinggi pada pernyataan tenaga administrasi sekolah menyampaikan informasi dengan tepat. Akan tetapi masih ada yang perlu ditingkatkan pada pernyataan dengan skor rata-rata terendah yaitu tenaga administrasi sekolah menyelesaikan urusan guru dengan tepat dan benar. Peneliti menyarankan agar tenaga administrasi sekolah lebih teliti dan cermat serta memperhatikan hal-hal kecil dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan guru sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan terhadap guru. Hal ini sejalan dengan pendapat Windyastuti (2016) Akurasi sangat diperlukan di dunia kerja, seseorang dengan ketelitian yang tinggi diharapkan dapat mengendalikan diri pada saat bekerja dalam tekanan agar hasil yang didapat tetap konsisten dan stabil. Akurasi memungkinkan pekerjaan seseorang lebih cermat, rapi, dan akurat (Adi, 2009). Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas atau memuaskan tentu saja membutuhkan tenaga administrasi sekolah yang mngedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan (Dwimawanti, 2004).

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah yang Berdasarkan Keramahan di SMK Negeri Kota Payakumbuh.

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa keramahan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh sudah baik dengan skor rata-rata 4,31. Hasil ini menandakan bahwa keramahan tenaga administrasi sekolah sudah dirasakan dengan baik oleh guru. Hal ini terlihat dari item pernyataan tenaga administrasi sekolah bertutur kata dengan dalam melayani guru. Akan tetapi masih ada yang perlu ditingkatkan lagi dalam keramahan tenaga administrasi sekolah yaitu dari pernyataan tenaga administrasi sekolah tidak merasa keberatan pada saat melayani guru. Peneliti menyarankan agar tenaga administrasi sekolah bekerja dengan sikap yang lebih baik dan santun dalam melayani guru dan diharapkan tidak ada rasa keberatan dalam bekerja, karena apabila bekerja dalam keadaan keberatan maka itu akan membuat pelayanan yang akan membuat guru tidak nyaman dalam mengurus seluruh keperluan administrasi selanjutnya. Merujuk pada Kuswara (2009) keramahan adalah sikap santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita. Mardhiyah (2021) mengatakan bahwa tenaga admnistrasi sekolah harus memberikan pelayanan yang tepat dan dengan sikap yang ramah kepada guru. Sebaiknya tenaga administrasi sekolah lebih dengan senang hati lagi dalam melayani agar guru merasa nyaman pada saat membutuhkan pelayanan seperti guru mendesak tenaga administrasi sekolah untuk menyelesaikan keperluannya maka tenaga administrasi sekolah harus bisa menerima dan menjelaskan bagaimana keadaan kerja tanpa harus menolak dan beradu argument dengan guru.

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah yang Berdasarkan Tanggung jawab di SMK Negeri Kota Payakumbuh.

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh sudah baik dengan skor rata-rata 4,34. Hasil ini menandakan bahwa tanggung jawab tenaga administrasi sekolah sudah dirasakan dengan baik oleh guru. Hal ini terlihat dari pernyataan tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap guru dengan memenuhi pelayanan yang dibutuhkan guru. Akan tetapi masih ada yang perlu ditingkatkan lagi yaitu tenaga administrasi sekolah tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani guru. Hal di atas dapat disebabkan karena kesibukan yang dialami tenaga administrasi sekolah serta banyak tugas-tugas yang harus diselesaikan. Akan tetapi tenaga administrasi sekolah seharusnya dapat mengatur atau memanajemen kegiatan yang sedang dilakukan dengan cara memprioritaskan kegiatan yang diaanggap perlu. Tanggung jawab dalam kegiatan konteks ini berarti tenaga administrasi sekolah yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan tersebut memenuhi standar tertentu, akurat dan memuaskan guru yang membutuhkan pelayanan. Selain itu, peneliti juga menyarankan agar tenaga administrasi sekolah lebih bertanggungjawab dalam mengkoordinir pekerjaan agar tidak ada pekerjaan yang tertinggal.

Menurut Mardhiyah (2021) tenaga administrasi sekolah harus bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang telah diberikan terutama di bidang pelayanan agar bisa menjadi lebih baik. Barata (2003) menegaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan prima adalah tanggungjawab. Tanggungjawab ini berarti setiap tenaga administrasi sekolah mau tidak mau harus bertanggungjawab terhadap tugasnya karena setiap tenaga administrasi sekolah sudah memiliki tugas untuk setiap bidangnya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang di lakukan oleh tenaga administrasi menurut beberapa pengguna jasa/guru sudah terlaksana dengan baik, Namun perlu ada peningkatan di beberapa aspek yaitu dalam mengakhiri pelayanan, memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar, memberikan pelayanan tanpa ada rasa keberatan, dan melakukan pekerjaan sesuai tanggung jawab. Maka dari itu tenaga administrasi menerapkan berbagai macam strategi untuk meningkatkan layanan administrasi yang mana strategi tersebut berdampak pada setiap pengguna jasa di sekolah yang memberikan fasilitas yang menunjang kegiatan pembelajaran, dan juga Pihak kepala sekolah secara rutin tidak luput untuk memotivasi para tenaga administrasi dan pegawai lainnya agar yang dapat meningkatkan kemajuan sekolah.

Daftar Rujukan

Adelia, Putri. 2021. *"Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, Likuiditas, Growth Opportunity dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada Tahun 2016 – 2019"*. Skripsi Universitas Sumatera Utara.

Baedowi, A. 2015. *Manajemen Sekolah Efektif*. Jakarta: PT Pustaka Alvabet.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

Helmawati. 2016. *Pendidikan Keluarga*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ida Hayu Dwimawanti. 2004. Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Jurnal Dialogue JIAKP*.

Juaini, M. 2016. *Supervisi Akademik Berbasis Pelayanan Prima pada Guru SMA di Kabupaten Lombok Timur. Educational Management*, 5(1), 55–63

Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Ratminto & Winarsih, A. S. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rivai, Veithzal dan Ella Januari Sagala. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Sagita, 2010. *Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan*. Surabaya: Perpustakaan STIKOM Surabaya

Sarjono, Yetty, 2007. *Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosendan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah*

Semil, N. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana.

Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi I. Cetakan Ketiga Belas. Bumi aksara. Bumi Aksara. Jakarta

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Sudarmanto, 2009. *Kebijakan dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.