

Persepsi Guru Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Smk Se-Kecamatan Padang Timur

Adelya Amanda, Hadiyanto, Nellitawati, Yulianto Santoso
Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Indonesia

*Hadiyanto, e-mail: hadiyanto@fip.unp.ac.id

Abstract

This research aims to obtain an explanation regarding the services of school administration staff in vocational schools in Padang Timur District, seen from the scale: reliability, responsiveness, physical evidence (tangibility). This research is descriptive in nature using a quantitative approach with a population of 243 teachers in vocational schools in Padang Timur District. Samples were taken of 70 teachers using Simple Random Sampling Technique. The research instrument is a questionnaire using a Likert scale model, which has been tested to determine the validity and reliability of the questionnaire, with 48 valid items and 2 invalid items. The results of the research obtained teachers' perceptions about school administration staff services. 1) in terms of reliability, the category is good with an average score of 4.2. 2) viewed from the aspect of responsiveness (responsiveness) in the good category with an average score of 4.3, 3) viewed from the aspect of physical evidence (tangibility) in the good category with an average score of 4.4. For this reason, it would be better if the services of school administration staff in vocational schools throughout East Padang District are more optimal in supporting teaching and learning activities, especially in helping teachers, not only support the smooth administration process, but also contribute directly to the quality of education in schools.

Abstrak

Penelitian ini dalam rangka memperoleh penjelasan terkait pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK se Kecamatan Padang Timur dilihat dari skala: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibility*). Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 243 guru di SMK se Kecamatan Padang Timur. Penarikan sampel sebanyak 70 guru dengan Teknik *Simple Random Sampling*. Instrumen penelitian ialah angket/kuesioner menggunakan model skala likert, yang sudah di uji coba untuk mengetahui validitas serta reliabilitas angket diperoleh 48 butir valid dan 2 butir tidak valid. Hasil penelitian yang didapatkan persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah. 1) ditinjau dari aspek keandalan (*reliability*) kategori baik dengan skor rata-rata 4,2. 2) ditinjau dari aspek ketanggapan (*responsiveness*) kategori baik dengan capaian skor rata-rata 4,3, 3) ditinjau dari aspek bukti fisik (*tangibility*) kategori baik dengan capaian skor rata-rata 4,4. Untuk itu, sebaiknya pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK se-Kecamatan Padang Timur lebih optimal dalam mendukung kegiatan belajar mengajar, terutama dalam membantu guru, tidak hanya mendukung kelancaran proses administrasi, tetapi juga berkontribusi langsung pada kualitas pendidikan di sekolah.

Kata Kunci: Pelayanan; Tenaga Administrasi Sekolah



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. ©2024 by journal.

1. Pendahuluan

Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan disekolah ialah tenaga administrasi sekolah. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan ialah suatu kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli barang dan jasa. Menurut Sambara dalam Sinambela (2014) pelayanan ialah sebuah kegiatan atau urutan aktivitas dalam kerja sama langsung antara satu orang dengan orang lain maupun mesin secara fisik, serta memberikan kepuasan pada pelanggan. Peran tenaga administrasi sekolah begitu penting mendukung berhasilnya serta jalannya tata administrasi sekolah. Pelayanan tenaga administrasi sekolah perlu tenaga dengan keahlian serta kemampuan yang mumpuni pada bidang administrasi.

Berdasarkan Febriani, (2014) Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan tata usaha, penelitian dengan judul Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha Di Smp Negeri Kecamatan Koto Tangah, terlaksana cukup baik. Maka diperlukan usaha lebih dalam meningkatkan pelayanan administrasi pegawai tata usaha segi ketepatan, kecepatan serta keramahan di kedepan harinya. Kemudian penelitian lainnya Rahmadanti, (2015) terkait pelayanan prima di SMA 2 Painan, berkaitan dengan keramahan diharapkan petugas lebih mengoptimalkan sikap ramah. Hal tersebut bisa diupayakan dengan cara senyuman yang ikhlas kepada seluruh warga sekolah terutama siswa.

Pelayanan yang maksimal dapat memberi rasa puas bagi individu yang dilayaninya dimana mementingkan hak yang sama, kecekan, ketersediaan, keakuratan, keramahan hati pada pelayanan. Berdasarkan pendapat Moenir (2010:84), mengemukakan supaya layanan bisa memberi kepuasan kepada individu yang diberikan pelayanan, maka tenaga tersebut harus bisa menjalankan empat ketentuan pokok, seperti : 1) perilaku sopan, 2) gaya penyampaian terkait dengan apa yang semestinya diterima orang tersebut, 3) saat penyampaian yang tepat serta 4) ramah. Pelayanan yang baik mencerminkan bagaimana cara tenaga dalam memberikan pelayanan terbaik (Ashari et al., 2021).

Dalam mengatur tata usaha sekolah dibutuhkan keahlian dan keterampilan kompeten di bagian administrasi yakni punya skill, handal, serta mengerti alur kerjanya. Komponen tenaga administrasi sekolah memberikan kontribusi terhadap iklim sekolah, serta kerjasama meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah (Hadiyanto, 2016). Posisi tenaga administrasi penting dalam membantu kelancaran tata administrasi sekolah, kelancaran tata administrasi membutuhkan keahlian serta kepandaian yang cukup dalam aspek administrasi. Pentingnya pelayanan tenaga administrasi yakni sebagai tenaga dalam mendukung proses pendidikan di lembaga pembelajaran (Tiffani et al., 2021).

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di salah satu SMK Negeri di Kecamatan Padang Timur, yaitu SMKN 6 Padang, penulis melihat bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah masih belum maksimal, sebagaimana tampak dari fenomena berikut ini: *Pertama* masih adanya guru yang mengeluh terkait belum maksimalnya pelayanan dari tenaga administrasi sekolah seperti pada saat guru meminta data-data untuk keperluan lain tapi masih menunggu dengan waktu yang cukup lama. *Kedua* kurang akuratnya data atau surat yang dibutuhkan oleh guru atau kepala sekolah tersebut sehingga harus dilakukan perbaikan surat, hal ini dapat dilihat proses pengerjaannya yang lambat. *Ketiga* layanan tenaga administrasi sekolah cenderung kurang memberikan image positif seperti penampilan, keramahan bagi setiap individu yang dilayaninya. Penelitian ini akan menggambarkan bagaimana Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dari indikator Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), serta Bukti Fisik (*Tangibility*) berdasarkan persepsi guru di SMK se Kecamatan Padang Timur.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan memakai pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di SMK Se-Kecamatan Padang Timur, populasi penelitian ini ialah semua guru SMK se-Kecamatan Padang Timur yang berjumlah 243 guru. Sampel pada penelitian memakai rumus Slovin dimana penjumlahan sampel berdasarkan kesalahan 10% serta kepercayaan 90% pada populasi, kemudian teknik menetapkan jumlah sampel memakai cara *Simple Random Sampling* yakni cara pengambilan sampel dengan cara acak maka didapat sampel berjumlah 70 guru. Instrumen penelitian berbentuk angket yang teruji validitas serta reliabilitas memakai aplikasi SPSS (*Statistic Package and Sosial Science*) versi 26.0 dijalankan pada 20 orang guru selain sampel pada penelitian. Pada penelitian uji validitas memakai korelasi product moment yakni tingkat kepercayaan 95% ($r_{tabel} = 0,444$) serta di bandingkan dengan r hitung sehingga didapat 48 item pernyataan valid. Uji reliabilitas instrumen memakai rumus Alpha diperoleh r hitung 0,964 lebih besar dari r_{tabel} 0,444 maka instrumen ini reliabel. Standar alternatif jawaban dalam data penelitian kuantitatif ini memakai bentuk skala Likert mencakup lima alternatif, diberi skor yakni selalu (SL) 5, sering (SR) 4, kadang-kadang (KD) 3, jarang (JR) 2, tidak pernah (TP) 1. Cara analisis data memakai analisis statistik deskriptif dengan penggunaan rumus rata-rata atau *Mean* yang mana ditampilkan dalam model hasil tabel.

3. Hasil

Hasil pemrosesan data tentang persepsi guru terkait pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK se-Kecamatan Padang Timur pada penelitian ini ditinjau dari aspek keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangibility*). Terkait dengan hasil pemaparan data yang diperoleh penulis dari angket yang di isi oleh guru terkait pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK se-Kecamatan Padang Timur bisa dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Rekapitulasi Skor Rata-Rata Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK se Kecamatan Padang Timur

No	Indikator	Sub Indikator	Jumlah Skor Rata-Rata	Kriteria
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan 2. Standar pelayanan yang jelas	4,24	Baik
2.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1. Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat 2. Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	4,30	Baik
3.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Kenyamanan tempat pelayanan 2. Penampilan dalam memberikan pelayanan 3. Kemudahan dalam proses pelayanan	4,44	Baik
Rata-rata			4,32	Baik

Indikator pertama yakni keandalan (*reliability*) hasil skor 4,24 yakni kriteria baik. Pada aspek pertama ada 16 item pernyataan. Pernyataan dengan jumlah rata-rata paling tinggi terdapat 2 item yang memiliki skor sama yaitu 4,4 yaitu pernyataan “Tenaga administrasi sekolah mengelompokkan jenis surat dengan tepat dan mengoperasikan komputer dengan lancar dalam melakukan pekerjaan” serta jumlah rata-rata terendah yakni 3,9 pernyataannya yaitu “Tenaga administrasi sekolah membantu guru menyiapkan perangkat tes dengan akurat”

Indikator yang kedua yakni ketanggapan (*responsiveness*) jumlah rata-rata 4,30 yaitu kriteria baik. Aspek kedua ada 15 item pernyataan. Pernyataan dengan jumlah rata-rata paling tinggi ialah 4,5 pernyataannya yakni “Tenaga administrasi sekolah terbuka terhadap kritik dan saran” serta jumlah rata-rata terendah ialah 4,0 pernyataannya yaitu “Tenaga administrasi sekolah membuat laporan tahunan dengan cepat.

Indikator ketiga yakni bukti fisik (*tangible*) jumlah rata-rata 4,44 yakni level baik. Pada aspek ketiga ada 17 pernyataan. Item dengan jumlah rata-rata tertinggi yaitu 4,4 yakni pernyataan “Peralatan bekerja seperti komputer, printer, dan lainnya tersedia di ruangan dan sesuai untuk menunjang kelancaran pekerjaan” serta jumlah rata-rata terendah ialah 4,1 yang pernyataan “Tenaga administrasi sekolah membantu guru yang mengusulkan mengikuti pelatihan”.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terlihat bahwasanya penilaian secara kuantitatif mengenai persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah se-kecamatan padang timur, dalam kategori baik. Indikator pertama yaitu keandalan (*reliability*) sudah dalam kriteria baik, tetapi harus diperkuat lagi pada item paling rendah yakni tenaga administrasi sekolah membantu guru menyiapkan perangkat tes dengan akurat. Terkait pada pernyataan paling rendah tersebut, bisa disesuaikan dengan pendapat Sudijono (2011), perangkat ialah suatu yang dipergunakan untuk memudahkan seseorang dalam menjalankan tugas untuk mencapai tujuan yang lebih selektif dan efisien (Mayasari, 2023). Menurutnya, seperangkat alat yang dipakai saat mengumpulkan data serta informasi mengenai hasil belajar siswa, selanjutnya bisa dipakai untuk dasar dalam menetapkan strategi pembelajaran selanjutnya. Perangkat tes mesti dirancang sedemikian rupa supaya bisa memaparkan kemampuan siswa dengan akurat. Menurut (*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*, n.d.) terkait prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan, ketepatan ialah kegiatan pelayanan publik yang diterima dengan akurat, benar, serta valid. Reliabelitas mempunyai dua bagian penting yakni konsistensi kinerja serta sifat yang terpercaya (Wila et al., 2021).

Pada indikator kedua yaitu ketanggapan (*responsiveness*) sudah dalam peringkat baik, tetapi penting diperkuat lagi pada pernyataan paling rendah yakni tenaga administrasi sekolah membuat laporan tahunan dengan cepat. Terkait pada pernyataan paling rendah tersebut, bisa disesuaikan dengan pendapat Arikunto, mengemukakan bahwa pelaporan yang tidak akurat atau terlambat bisa menghalangi proses evaluasi pendidikan serta perencanaan sekolah. Laporan tahunan yang akurat penting dalam menilai pencapaian sekolah serta perencanaan perbaikan mendatang. Laporan yang kurang optimal, maka proses evaluasi tidak bisa dijalankan dengan akurat, maka perbaikan yang semestinya dilaksanakan akan terhambat (Aiman Faiz, Nugraha Permana Putra, 2022). Menurut Mulyasa dalam (Tarhid, 2017), menjelaskan tenaga administrasi sekolah punya tugas penting terkait mengumpulkan, mengolah, serta melaporkan data mengenai kinerja sekolah. Laporan tahunan yang disusun oleh tenaga administrasi mesti terkait beberapa aspek seperti akademik, keuangan, serta kegiatan

sekolah lainnya. Apabila laporan tahunan tidak disusun dengan baik/tepat, maka bisa memengaruhi akuntabilitas sekolah serta dapat menurunkan tingkat kepercayaan pemangku yang memiliki kepentingan, juga termasuk orang tua, pemerintah, serta masyarakat.

Pada indikator ketiga yaitu bukti fisik (*tangible*) sudah dalam peringkat baik, tetapi harus diperkuat lagi pada pernyataan paling rendah yakni tenaga administrasi sekolah membantu guru dalam mengusulkan mengikuti pelatihan. Bantuan mengurus pelatihan dalam proses pelayanan sangat penting bagi guru. Dalam meningkatkan ketrampilan guru, memotivasi semangat kerja pegawai serta dalam mempersiapkan kenaikan pangkat guru maka perlu diadakan suatu pelatihan terhadap pegawai atau guru. Pelatihan yang dilaksanakan dapat menyesuaikan dengan dinas (Hanafi, 2019). Menurut Audah (2020) Guru yang profesional tersebut bukan hanya menguasai bidang ilmu saja, bahan ajaran, atau metode yang tepat saja, namun juga harus mempunyai suatu keterampilan yang tinggi serta wawasan yang lebih luas, supaya siswa bisa berkembang dengan efektif. Apabila tenaga administrasi optimal membantu guru dalam mengurus pelatihan guru maka akan dapat mempengaruhi kualitas pendidikan tersebut.

4. Simpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis serta hasil penelitian terkait bagaimana persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK se-Kecamatan Padang Timur dapat disimpulkan sudah dalam peringkat baik dengan jumlah rata-rata 4,32. Pada setiap aspek yakni keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangibility*) sudah cukup baik. Untuk mencapai pelayanan yang optimal kepala sekolah diharapkan mengarahkan guru mengikuti kegiatan seminar, komunikasi yang efektif, pertukaran ide dan melakukan pembinaan,serta mentoring pada tenaga administrasi sekolah maupun guru. Pelatihan khusus kepada tenaga administrasi agar memahami alur pengajuan pelatihan guru, termasuk prosedur administratif, pendaftaran, dan pengelolaan dokumen pendukung, Mengevaluasi atau memantau kinerja tenaga administrasi baik dalam membantu pengajuan pelatihan guru maupun pada proses penyusunan laporan secara berkala untuk memastikan kualitas dan ketepatan waktu. Pembinaan dari kepala sekolah penting agar pelayanan tersebut bisa berhasil dan berjalan dengan optimal, membantu dalam peningkatan kualitas pendidikan melalui dukungan yang diberikan.

Daftar Rujukan

- Aiman Faiz, Nugraha Permana Putra, F. N. (2022). Memahami Makna Tes, Pengukuran (Measurement), Penilaian (Assessment), Dan Evaluasi (Evaluation) Dalam Pendidikan. *Jurnal Education and Development*, 10(3).
- 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.
- Audah, Z. (2020). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Guru Pada SMA Muhammadiyah Martapura. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 10(2), 159.
- Febriani, R. (2014). Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif. *Bahana Manajemen Pendidikan | Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2, 608 - 831.
- Hadiyanto. (2016). *Teori Dan Pengembangan Ikllm Kelas & Ikllm Sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Hanafi, M. (2019). Peranan Administrasi Kepegawaian Pada Sekolah Menengah Kejuruan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 15(1), 51–59.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*. (n.d.).
- Mayasari, E. (2023). Instrumen Tes Sebagai Alat Evaluasi (Analisis Soal, Indek Kesukaran, Daya Beda dan Fungsi Distraktor). *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 56–66.
- Rahmadanti, A. (2015). Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Prima Di Sma Negeri 2 Painan. *Bahana Manajemen Pendidikan | Jurnal Administrasi Pendidikan*, 3, 2–7.
- Sinambela, L. . (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tarhid. (2017). *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru*. 5(2), 141–155.

- Tiffani, N. M., Gistituati, N., & Santoso, Y. (2021). Persepsi Murid Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Teknik Negeri Se-Kota Padang. *Journal Educational Administration and Leadership (JEAL)*, 2, 100–105.
- Wila, F., Hadiyanto, Rifma, & Susanti, L. (2021). Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Negeri 1 Kecamatan Guguak Kabupaten Lima Puluh Kota. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 83–87.