

Persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di sekolah menengah atas

Yolla Rahma Suhada¹, Yulianto Santoso²

¹Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, ²Universitas Negeri Padang

e-mail: yollarahmasuhada1@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to obtain information about the services of School Administrative Personnel at State High Schools (SMA) in Pauh District, consisting of SMA N 9 Padang and SMA N 15 Padang. This research question is how good the teacher's perception is of the service of School Administrative Staff in terms of (1) friendliness (2) responsibility (3) comfort (4) speed of service. This type of research uses Descriptive Quantitative with the population in this study being Civil Servant (PNS) teachers with a population of 87 people and a sample of 54 people. Sampling is determined by the Slovin formula at an error rate of 10% and taken using the Stratified Proportional Random Sampling Technique. The research instrument used was in the form of a questionnaire in the form of a Likert scale. Before the questionnaire was used, it was first tested to determine the validity and reliability using SPSS version 23 assistance and obtained validity test results, namely from 40 statement items there were 38 valid items and 2 invalid items (void) and the reliability test results with $N = 20$ at a 90% confidence level were 0.444. So we get a calculation of $> r_{table}$ ($0.955 > 0.444$). The results of the data analysis showed that the service of School Administration Personnel in the State High School (SMA) of Pauh District was fairly good with an achievement level of 4.47 with the following explanation; (1) friendliness in the good category, namely in the achievement of 4.43 (2) responsibility in the good category, namely in the achievement of 4.43, (3) comfort in the good category, namely in the achievement of 4.53, (4) Speed of service in the good category, which is in the achievement of 4.51.

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh informasi tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh yang terdiri dari SMA N 9 Padang dan SMA N 15 Padang. Pertanyaan penelitian ini adalah seberapa baik persepsi guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek (1) keramahan (2) tanggung jawab (3) kenyamanan (4) kecepatan pelayanan. Jenis penelitian ini menggunakan Deskriptif Kuantitatif dengan populasi pada penelitian ini adalah guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan jumlah populasi 87 orang dan sampel sebanyak 54 orang. Penarikan sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% dan diambil menggunakan Teknik Stratified Proportional Random Sampling. Instrument penelitian yang digunakan berupa kuesioner dalam bentuk skala likert. Sebelum angket tersebut digunakan sudah terlebih dahulu diuji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan SPSS versi 23 dan didapatkan hasil uji validitas yaitu dari 40 item pernyataan terdapat 38 item yang valid dan 2 item yang tidak valid (gugur) dan hasil uji reliabilitas dengan $N = 20$ pada taraf kepercayaan 90% adalah 0,444. Maka didapatkan rhitung $> r_{tabel}$ ($0,955 > 0,444$). Hasil analisis data menunjukkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh sudah terbilang baik dengan tingkat capaian 4,47 dengan penjelasan sebagai berikut; (1) keramahan pada kategori baik yaitu pada capaian 4,43 (2) tanggung jawab pada kategori baik yaitu pada capaian 4,43 (3) kenyamanan pada kategori baik yaitu pada capaian 4,53 (4) Kecepatan pelayanan pada kategori baik yaitu pada capaian 4,51.

Kata Kunci: Persepsi guru, 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. ©2023 by journal.

1. Pendahuluan

Sekolah merupakan lembaga Pendidikan yang berorientasi pada sebuah tujuan Pendidikan. Tujuan tersebut dapat dicapai melalui kerjasama antara seluruh personal sekolah diantaranya guru, siswa, tenaga kependidikan, tenaga laboratorium dan personal lainnya. Berdasarkan UU RI No. 20 tahun 2003 bahwa pendidikan bertujuan

untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam mewujudkan tujuan tersebut dibutuhkan tenaga ahli yang disebut Tata Usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah.

Dalam menunjang kelancaran proses mengajar disekolah diperlukan suatu bagian yang disebut Tata Usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah. Menurut (Wila et al., 2021) Dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah biasanya pelayanan dilakukan oleh pegawai tata usaha. Tenaga Administrasi Sekolah adalah tenaga administrasi yang pekerjaannya mengumpulkan, menyatat, memproses, merangkap, menyimpan data /informasi tentang objek tertentu dengan berkelanjutan serta berurutan dalam suatu maksud. Tenaga administrasi sekolah yaitu tenaga diluar pengajar tugasnya memperlancar dan mempersiapkan pendidikan. Kegiatan administrasi sekolah yang meliputi berbagai bidang, baik itu bidang kepegawaian, bidang kesiswaan, bidang perpustakaan, bidang keuangan, bidang kurikulum dan kewajiban penting yang dibantu oleh Tenaga Administrasi Sekolah.

Pentingnya pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah pada guru adalah untuk mendukungnya proses kegiatan belajar mengajar di sekolah. Menurut (Saputra, 2014) Fungsi layanan pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah yaitu untuk memudahkan guru dalam memperoleh informasi, data atau dokumen lain. Tanpa adanya Tenaga Administrasi Sekolah maka kegiatan administrasi sekolah tidak akan berjalan dengan baik. Pelayanan yang baik identik dengan pelayanan prima. Dengan demikian, pelaksanaan ketatausahaan sekolah diharapkan mampu memberikan pelayanan ketatausahaan yang baik guna membantu fungsi dan tugas terutama guru. Menurut Menurut Ivancevich dalam (Rahmadanti, 2015) mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada orang yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua lembaga menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Kasmir (2012) dalam (Firnindya, 2019) terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Pertama adalah faktor manusia (pegawai) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, pegawai juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan. Kedua, pelayanan yang baik juga harus tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi dengan teknologi terkini. (Ashari et al., 2021) Pelayanan yang baik menunjukkan bagaimana tenaga administrasi sekolah memberikan kepuasan kepada guru, dan kepuasan ini dapat menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah telah melakukan pelayanan yang baik. Selain itu, Murdoko (2007) dalam (Febriani, 2014) mengatakan bahwa pada prinsipnya kunci dasar dari sebuah pelayanan adalah kemauan kita untuk dapat memenuhi kebutuhan orang lain dalam bentuk apapun. Jadi, tidaklah tepat apabila pelayanan hanya dimaknai sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan benda atau barang.

Meskipun konteks demikian, peneliti melihat permasalahan- permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh. Hal ini tergambar pada fenomena sebagai berikut: Tenaga Administrasi Sekolah sering mengundur untuk mengerjakan berkas yang diajukan guru seperti pengurusan surat dan permintaan data. Hal ini terlihat dari pegawai yang menunda untuk mengerjakan pekerjaan tersebut dengan mengobrol sesama rekan kerja yang lain dan juga pegawai yang keluar masuk ruangan seperti duduk di kantin dengan waktu yang lama dengan meninggalkan pekerjaan tersebut sehingga menyebabkan pekerjaan menumpuk. Masih terdapat Tenaga Administrasi Sekolah yang kurang ramah pada saat memberikan pelayanan, terlihat jutek dan cuek pada saat menanggapi keluhan atau pertanyaan guru. Masih adanya Tenaga Administrasi Sekolah yang kurang memiliki rasa tanggung jawab pada saat memberikan pelayanan. Hal ini terlihat adanya guru bolak-balik menanyakan keberadaan Tenaga Administrasi Sekolah karena pegawai tidak berada diruangan pada saat jam kerja. Tenaga Administrasi Sekolah kurang peduli dalam penyediaan kebutuhan proses belajar mengajar seperti keterlambatan dalam memberikan rekapan absensi siswa dan peralatan proses belajar mengajar kepada guru.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi terkait persepsi guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek keramahan, tanggung jawab, kenyamanan dan kecepatan pelayanan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah (1) seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh ditinjau dari aspek keramahan berdasarkan persepsi guru, (2) seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh ditinjau dari aspek tanggung jawab berdasarkan persepsi guru, (3) seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh ditinjau dari aspek kenyamanan berdasarkan persepsi guru, (4) seberapa baik pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh ditinjau dari aspek kecepatan layanan berdasarkan persepsi guru.

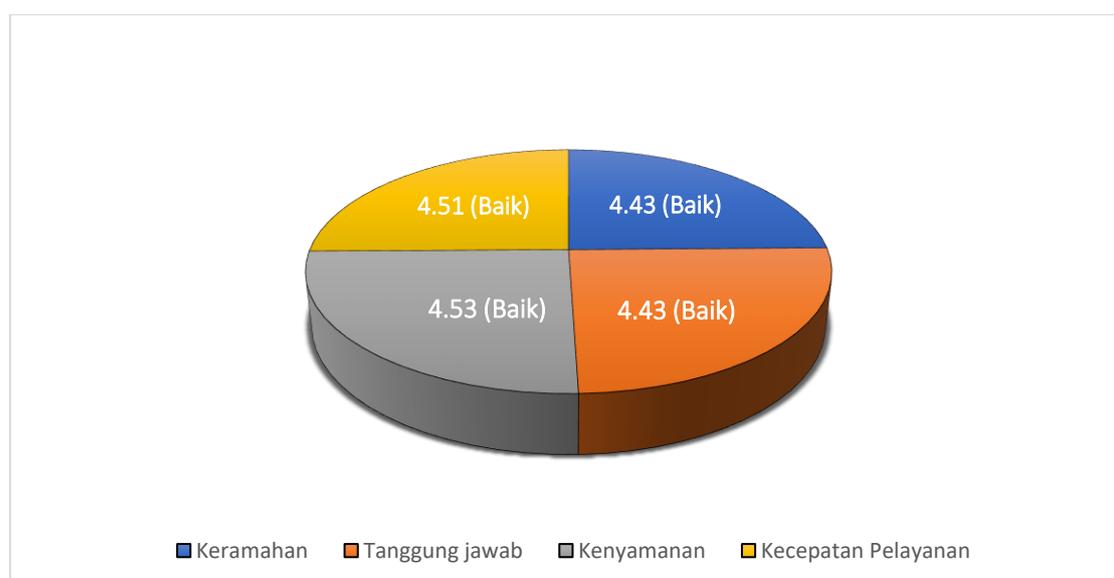
2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di SMA Negeri Kecamatan Padang dengan populasi pada penelitian ini adalah Guru PNS di SMA

Negeri Kecamatan Pauh yang berjumlah 87 orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 54 orang dengan menggunakan Teknik Stratified Propotional Random Sampling. Instrumen penelitian berupa angket dengan model skala likert yang terdiri dari 48 butir item soal, yang telah teruji validitas dan reliabilitas dibantu dengan program SPSS 23. Kriteria alternatif jawaban terdiri dari 5 alternatif yaitu selalu, sering, kadang-kadang, jarang, tidak pernah dengan skor instrumen 5, 4, 3, 2, 1. Teknik analisis data dengan melakukan teknik analisis statistik deskriptif dengan menggunakan rumus rata-rata (Mean) yang disajikan dalam bentuk tabel.

3. Hasil

Hasil pengolahan data mengenai pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh pada penelitian ini ditinjau dari aspek keramahan, tanggung jawab, kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan dari hasil yang telah peneliti lakukan mendapatkan informasi mengenai pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh dapat dilihat berdasarkan gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Rekapitulasi Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh dilihat dari indikator pelayanan berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata yaitu 4,47 (baik). Pelayanan Tenaga administrasi Sekolah dapat dilihat dari aspek keramahan pelayanan memperoleh skor rata-rata 4,43 (baik). Pada indikator ini penulis menggunakan 10 item pernyataan. Item dengan skor rata-rata tertinggi adalah Tenaga Administrasi Sekolah menunjukkan sikap saling menghormati ketika melayani guru diruangan dengan skor 4,56 (baik), sedangkan item dengan skor rata-rata terendah adalah Tenaga Administrasi Sekolah bersikap sabar jika ada komplek terhadap pelayanan yang dilakukan dengan skor 4,19 (baik).

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh dilihat dari indikator tanggung jawab pelayanan berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata yaitu 4,43 (baik). Pada indikator ini penulis menggunakan 8 item pernyataan. Item dengan skor rata-rata tertinggi adalah Tenaga Administrasi Sekolah mampu menjaga keamanan dokumen Guru, Siswa dan Sekolah 4,69 (sangat baik), sedangkan item dengan skor rata-rata terendah adalah Tenaga Administrasi Sekolah memberikan solusi terhadap keluhan Guru dengan skor 4,24 (baik).

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh dilihat dari indikator kenyamanan pelayanan berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata yaitu 4,53 (baik). Pada indikator ini penulis menggunakan 10 item pernyataan. Item dengan skor rata-rata tertinggi adalah Tenaga Administrasi Sekolah berpenampilan rapi dalam melayani Guru dengan skor 4,70 (sangat baik), sedangkan item dengan skor rata-rata terendah adalah Tenaga Administrasi Sekolah terbuka terhadap kritik dan saran dengan skor 4,28 (baik).

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh dilihat dari indikator kecepatan pelayanan berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata yaitu 4,51 (baik). Pada indikator ini penulis menggunakan 10 item pernyataan. Item dengan skor rata-rata tertinggi adalah Tenaga Administrasi Sekolah teliti dalam memberikan pelayanan terutama mengenai data-

data penting per Guru dengan skor 4,59 (baik), sedangkan item dengan skor rata-rata terendah adalah Tenaga Administrasi Sekolah merespon dengan baik setiap permasalahan yang muncul pada Guru dengan skor 4,39 (baik).

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh sudah dirasakan terlaksana dengan baik oleh Guru yaitu dengan skor rata-rata 4,47. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dapat dilihat dari 4 aspek yaitu keramahan, tanggungjawab, kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah pada aspek keramahan pelayanan terlaksana dengan baik dan memperoleh skor rata-rata 4,43 (baik). Namun perlu ditingkatkan lagi pada item pernyataan yang memperoleh skor terendah yaitu pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah bersikap sabar jika ada keluhan terhadap pelayanan yang dilakukan dengan skor 4,19 dengan kriteria (baik). Upaya yang dilakukan adalah Tenaga Administrasi Sekolah lebih sabar dalam menghadapi keinginan dan keluhan dari guru. Dengan begitu maka pelayanan yang diberikan akan membuat guru merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Safira (2020) dalam (Pengestuti & Husniaty, 2021) Keramahan petugas yakni sikap atau perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap siapapun yang menerima layanan secara sopan, santun, ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal diatas, yang seharusnya diperhatikan dalam perbaikan mutu pelayanan antara lain keramahan dalam memberikan pelayanan terutama saat terjadi interaksi langsung.

Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah pada aspek tanggung jawab pelayanan terlaksana dengan baik dan memperoleh skor rata-rata 4,43 (baik). Namun perlu ditingkatkan lagi pada item pernyataan yang memperoleh skor terendah yaitu pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah memberikan solusi terhadap keluhan Guru dengan skor 4,24 dengan kriteria (baik). Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam tugasnya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Yusuf, 2017) bahwa kegiatan mendapatkan dan menetapkan orang-orang yang tepat pada bagian tertentu disuatu instansi merupakan sesuatu yang paling penting. Salah satu cara untuk menyelesaikan permasalahan ini adalah dengan menempatkan orang-orang yang tepat sesuai dengan bidang keahliannya, dengan demikian Tenaga Administrasi akan bekerja baik dan lebih memahami tentang tugas-tugasnya sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang baik dan tepat. Peneliti juga menyarankan Tenaga Administrasi Sekolah bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan. Angraini (2021) dalam (Gusti Mardhiyah et al., 2021) oleh karena itu, Tenaga Administrasi Sekolah harus memiliki opsi untuk membangun kewajiban mereka tentang tugas yang telah diberikan, terutama dibidang pelayanan sehingga dapat menjadi lebih baik. Diharapkan Tenaga Administrasi Sekolah dapat adil dalam memecahkan keluhan, dimana dapat menghasilkan situasi yang saling menguntungkan bagi guru. Sesuai dengan pendapat kadir (2014) dalam (Chairunnisa et al., 2021) akurasi terhadap informasi merupakan faktor yang harus dipenuhi karena ketidakakuratan informasi akan menimbulkan hal yang mengganggu, merugikan, bahkan membahayakan.

Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah pada aspek kenyamanan pelayanan terlaksana dengan baik dan memperoleh skor rata-rata 4,53 (baik). Namun perlu ditingkatkan lagi pada item pernyataan yang memperoleh skor terendah yaitu pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah terbuka terhadap kritik dan saran dengan kriteria 4,28 (baik). Tjiptono (2017) dalam (Intan Dwi Andyaningrum, 2017) Upaya dalam meningkatkan pelayanan adalah dalam menghadapi guru yang kecewa dan marah, Tenaga Administrasi dalam melayani guru harus sabar dan berempati. Untuk itu perlu untuk mendengarkan keluhan mereka dan memahami situasi yang telah dirasakan oleh guru. Guru dalam menyampaikan komentar, kritik, saran, pertanyaan maupun keluhannya sangat dibutuhkan metode komunikasi yang efektif antara guru dan Tenaga Administrasi Sekolah sehingga guru dapat menyampaikan keluhannya dengan lebih nyaman pada saat berurusan. (Handayani, 2021) Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan, dan sikap antara dua orang atau sekelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan. Guru dalam menyampaikan kritik dan saran sangat membutuhkan adanya komunikasi yang mudah dan efektif, dimana guru dapat menyampaikan keluhannya. Oleh sebab itu Tenaga Administrasi Sekolah harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada guru, baik dari aspek kesamaan hak, keterbukaan atau transparansi, pelayanan yang akurat, cepat dan tepat, maupun pelayanan yang dibarengi dengan etika dan moral yang baik. Sehingga membuat guru lebih nyaman dalam berurusan. Sesuai dengan pendapat semil (2018) dalam (Triana et al., 2021) Kenyamanan pelayanan merupakan hal yang berkaitan dengan rasa puas seseorang pada saat dilayani.

Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah pada aspek kecepatan pelayanan terlaksana dengan baik dan memperoleh skor rata-rata 4,47 (baik). Namun perlu ditingkatkan lagi pada item pernyataan yang memperoleh skor terendah yaitu pernyataan Tenaga Administrasi Sekolah merespon dengan baik setiap permasalahan yang muncul pada Guru dengan skor 4,39 dengan kriteria baik. Upaya yang dilakukan adalah Tenaga Administrasi Sekolah membantu serta melayani dengan sesegera dan sebaik mungkin, tidak berbelit-belit, serta cepat tanggap terhadap segala masalah dan juga tanggapan yang disampaikan oleh guru yang memerlukan bantuan.

Tjiptono (2017) dalam (Intan Dwi Andyaningrum, 2017) kecepatan dalam memberikan suatu pelayanan yang cepat diiringi dengan penyampaian yang baik dan jelas.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan 1) Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh bahwa pada aspek keramahan sudah berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,43. 2) Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh bahwa pada aspek tanggung jawab sudah berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,43. 3) Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh bahwa pada aspek kenyamanan sudah berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,53. 4) Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh bahwa pada aspek kecepatan pelayanan sudah berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,47. Secara umum diperoleh hasil penelitian bahwa persepsi Guru tentang pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh termasuk dalam kategori dengan skor rata-rata 4,47. Artinya, pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kecamatan Pauh sudah dilakukan secara baik, Namun, agar layanan dapat lebih baik dan optimal lagi, disarankan agar dilakukan peningkatan terutama pada indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Daftar Rujukan

- 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. 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>
- Febriani, R. (2014). Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tengah. *Jurnal Administrai Pendidikan*, 2(1), 607.
- Firindy. (2019). *Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan “ Apapo ” pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta*. 8–18. [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2 bab 2.pdf?sequence=6&isAllowed=y#:~:text=a\) Tersedianya karyawan yang baik,Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y#:~:text=a) Tersedianya karyawan yang baik,Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.)
- Gusti Mardhiyah, A., Annisah, A., Gistituati, N., & Susanti, L. (2021). Persepsi Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Baso. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(1), 43–49. <https://doi.org/10.38035/rj.v4i1.420>
- Handayani, wahyu eko. (2021). Pentingnya Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Koran Kaltara, January*. <https://korankaltara.com/pentingnya-komunikasi-efektif-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik/>
- Intan Dwi Andyaningrum. (2017). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif tentang Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(2), 1–11.
- Pengestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. In *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 4, Issue 1). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/abdimas>
- Rahmadanti, A. (2015). Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Prima di SMA Negeri 2 Painan. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 3(1), 1–6. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/5187>
- Saputra, R. L. (2014). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (Baak) Di Universitas Negeri Padang. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2(1), 564–573.
- Triana, D. T., Rusdinal, R., Jasrial, J., & Susanti, L. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Payakumbuh. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 189–196. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.155>

Wila, F., Hadiyanto, H., Rifma, R., & 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. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.123>

Yusuf, D. H. B. (2017). *Buku_MSDM_editor.pdf* (p. 304).