

## Persepsi Siswa Tentang Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri

Rahma Yola<sup>1</sup>, Ermita<sup>1</sup>, Nurhizrah Gistituati<sup>1</sup>, Yulianto Santoso<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Indonesia

Rahma Yola<sup>1</sup>, e-mail: [rahmayola6@gmail.com](mailto:rahmayola6@gmail.com)  
Ermita<sup>2</sup>, e-mail: [ermita@fip.unp.ac.id](mailto:ermita@fip.unp.ac.id)

### Abstract

This research was motivated by the author's observations at SMKN 1 Ampek Angkek which showed that TAS services were not so good. This study aims to obtain information about TAS services at SMKN 1 Ampek Angkek seen from the aspects of Responsiveness, Reliability, Attention (Empathy) and Courtesy. This type of research is descriptive quantitative with a population of 921 students and a sample size of 103 students by calculating the proportion applying the Slovin formula and sampling was carried out using the Proportional Stratified Random Sampling technique. The analysis approach in this study adopted descriptive statistical analysis. The research instrument is a questionnaire using a Likert scale model that has gone through the validity and reliability test process. The data that has been collected is processed by calculating the average score and the average level of achievement then obtained results that show TAS services seen from 1) Responsiveness (*Responsiveness*) obtained an average of 4.04, 2) Reliability obtained an average score of 4.11, 3) Attention (*Empaty*) obtained an average of 4.03, 4) Courtesy obtained an average score of 4.12. Overall, TAS services at SMKN 1 Ampek Angkek can be categorised as good with an average score of 4.08.

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dari observasi penulis di SMKN 1 Ampek Angkek yang memperlihatkan layanan TAS kurang begitu baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai layanan TAS di SMKN 1 Ampek Angkek dilihat dari aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Perhatian (*Empaty*) dan Kesopanan (*Courtesy*). Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan populasi sebanyak 921 siswa dan jumlah sampel 103 siswa dengan menghitung proporsinya menerapkan rumus slovin dan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Proportional Stratified Random Sampling*. Pendekatan analisis dalam penelitian ini mengadopsi analisis statistik deskriptif. Instrumen penelitian berupa kuesioner menggunakan model skala *Likert* yang telah melalui proses uji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah terkumpul diolah dengan menghitung skor rata-rata serta tingkat capaian rata-rata kemudian diperoleh hasil yang memperlihatkan layanan TAS dilihat dari 1) Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh rata-rata 4,04, 2) Keandalan (*Reliability*) memperoleh skor rata-rata 4,11, 3) Perhatian (*Empaty*) memperoleh rata-rata 4,03, 4) Kesopanan (*Courtesy*) memperoleh skor rata-rata 4,12. Secara keseluruhan layanan TAS di SMKN 1 Ampek Angkek dapat dikategorikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,08.

**Kata Kunci:** Persepsi Siswa; Layanan; 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 author.

## 1. Penahuluan

Sekolah ialah lembaga pendidikan yang berkonsisten antara satu komponen dengan lainnya. Tenaga administrasi merupakan salah satu komponen penting dalam lembaga pendidikan. Kesuksesan dan kelancaran administrasi sekolah dipegang oleh peran tenaga administrasi sekolah. Menurut Rosali & Tolla (2020) TAS adalah SDM yang mana tidak terlibat langsung dalam proses belajar mengajar yang mana TAS sangat mendukung keberhasilan kegiatan sekolah. Menurut Gie dalam Syahril (2009: 196-197) tata usaha dalam hal ini melakukan pekerjaan menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan. Pentingnya ketatausahaan ini memiliki peran krusial dalam memperlancar kehidupan dan perkembangan suatu organisasi secara keseluruhannya, karena kebermanfaatannya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen.

Suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain disebut dengan pelayanan. Gambaran dari kualitas sebuah instansi dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut (Nisaet al., 2021). Nisa (2021) mengatakan bahwa pelayanan secara umum adalah sesuatu yang dilakukan seseorang untuk memenuhi keinginan orang lain. Pelayanan yang ditawarkan akan memberikan gambaran kualitas lembaga, sedangkan gambaran akan memberikan gambaran tentang seseorang.

Menurut Sinambela dalam Suhartoyo (2019) mengungkapkan tujuan pelayanan adalah untuk memuaskan konsumen sebagai penerima pelayanan. Dengan demikian kepuasan tersebut dikatakan puas apabila pelayanan dan informasi yang diberikan mudah dimengerti bersifat terbuka sehingga informasi yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan yang diinginkan konsumennya.

Ashari (2021) mengatakan bahwa pelayanan baik menunjukkan dengan pelayan yang diberikan kepada siswa adalah pelayanan yang terbaik. Artinya kepuasan seorang siswa dapat menjadi tanda bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi di sekolah ini baik. Menurut Leona (2021), pelayanan administrasi adalah kegiatan yang melayani pelanggan dan membantu mereka menjadi bahagia. Pegawai administrasi sekolah dapat memberikan pelayanan administrasi baik kepada masyarakat di dalam maupun di luar pendidikan. Pegawai administrasi sekolah dapat menawarkan pelayanan administrasi baik kepada orang di dalam sekolah maupun orang di luar sekolah. Ini masing-masing disebut pengguna internal dan eksternal. Orang yang bertugas menjalankan pelayanan administrasi sekolah harus dapat membantu semua orang di sekolah, terutama siswa. Jika suatu layanan tidak cukup baik untuk orang yang mendapatkannya, itu akan merugikan instansi. Efeknya bagi instansi adalah jika pengguna jasa memberikan review buruk, maka instansi tersebut tidak akan lagi mendapatkan rating yang baik (Fhadilah et al., 2021).

Penelitian mengenai layanan tenaga administrasi sekolah ini sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti terdahulu. Berdasarkan hasil penelitian Pungki Cindy Ashari (2021) yang berjudul Persepsi Siswa Tentang Pelayanan TAS di SMKN 1 Enam Lingkung, jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Indikator yang digunakan dilihat dari aspek keramahan, kenyamanan, Tanggung Jawab, Ketanggapan dan kemudahan dalam mendapat pelayanan. Hasil penelitian adalah baik dengan skor rata-rata 4,15.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di salah satu Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Ampek Angkek, yaitu SMKN 1 Ampek Angkek, penulis melihat bahwa kualitas layanan TAS kurang begitu signifikan, sebagaimana tampak dari fenomena berikut ini: *Pertama*, tetap terlihat siswa masih menunggu didepan tata usaha untuk membayar SPP karena pegawai tidak ada. *Kedua*, TAS masih kurang memperhatikan dan kurang peduli kepada siswa yang mana siswa sudah menunggu didepan ruangan sedangkan pegawai ngobrol dan diam saja. *Ketiga*, Adanya terlihat TAS yang kurang ramah pada saat memberikan layanan yang mana ada siswa yang keluar dari ruangan terlihat kecewa terhadap layanan yang diberikan yang tidak sesuai dengan harapan siswa. *Keempat*, dalam menyelesaikan suatu pekerjaan masih sering terlihat adanya penundaan waktu pekerjaan sehingga membuat urusan siswa tidak tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan TAS dilihat dari aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Perhatian (*Empaty*), Kesopanan (*Courtesy*) berdasarkan persepsi siswa SMKN 1 Ampek Angkek.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori deskriptif kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di SMKN1 Ampek Angkek. Populasi dalam riset ini ialah seluruh siswa SMKN 1 Ampek Angkek sebanyak 921 siswa. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *Porportional Stratified Random Sampling*. Ukuran sampel ditentukan dengan menerapkan rumus Slovin, dimana perhitungannya memperhitungkan kesalahan sebesar 10% dan kepercayaan sebesar 90% terhadap populasi yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 103 orang. Jenis data dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif, sumber data pada penelitian ini merupakan siswa SMKN 1 Ampek Angkek terpilih sebagai sampel. Instrumen penelitian ini ialah berupa kuesioner dengan model Skala Likert dengan 5 pilihan jawaban dimana SL (selalu) memperoleh skor 5, SR (sering) memperoleh skor 4, KD (kadang-kadang) memperoleh skor 3, JR (jarang) memperoleh skor 2, TP (tidak pernah) memperoleh skor 1. Validitas dan reliabilitas diuji dilaksanakan menggunakan SPSS 26.0 dengan menguji coba terhadap 20 responden yang tidak termasuk dalam sampel. Hasil dari uji validitas yaitu sebanyak 45 butir item pernyataan dinyatakan 40 item valid dan 5 item tidak valid yaitu item pernyataan 17, 21, 40, 41 dan 45. Maka, 40 item pernyataan yang valid dan reliabel yang akan disebarkan kepada responden dalam penelitian ini. Setelah data terkumpul dilakukan teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dengan rumus rata-rata (*mean*). adapun langkah analisis data yakni melakukan verifikasi data, memberikan nilai pada setiap jawaban dari responden, melakukan tabulasi dan klafikasi data, menghitung nilai rata-rata masing-masing alternatif jawaban, mendeskripsikan data yang telah diolah kedalam tabel, memberikan skor masing-masing jawaban dan menginterpretasikan data dengan bantuan tabel.

### 3. Hasil

4 indikator dalam melihat pengelolaan data secara keseluruhan yaitu Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Perhatian (*Empaty*), Kesopanan (*Courtesy*). Berikut ialah tabel yang merepresentasikan hasil pengolahan data:

Tabel 1. Rekapitulasi Data Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan TAS di SMKN 1 Ampek Angkek

No.	Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
1.	Daya Tangkap	4,04	Baik
2.	Keandalan	4,11	Baik
3.	Perhatian	4,03	Baik
4.	Kesopanan	4,12	Baik
<b>Rata-rata</b>		<b>4,08</b>	<b>Baik</b>

Indikator pertama adalah daya tanggap, yang memiliki nilai rata-rata sangat baik sebesar 4,06 poin. Ada sepuluh item dalam kategori ini, dengan “staf administrasi sekolah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tinggi untuk memiliki integritas dalam menjalankan tugasnya” menjadi item dengan nilai tertinggi. Kategori dengan skor rata-rata tertinggi adalah “staf administrasi sekolah tepat waktu dalam menyelesaikan urusan kesiswaan”, sedangkan kategori dengan skor rata-rata terendah adalah “memperoleh skor rata-rata 4,19” Hasil rata-rata 3,80 masuk dalam kategori “baik”.

Ukuran kedua, reliabilitas, terklasifikasi sebagai kategori “baik” dengan nilai rata-rata yakni 4,11. Pada aspek ini terdapat 13 item, item tertinggi “staf administrasi sekolah jujur dan amanah dalam menjalankan tugasnya” mendapat skor rata-rata 4,41 dengan kategori baik, selain itu terdapat juga item terendah “staf administrasi sekolah memberikan manfaat buku alat laboratorium” memperoleh skor rata-rata 3,81 dalam kategori baik.

Indikator ketiga, perhatian masuk ke dalam kelompok baik dengan skor rata-rata 4,03. Pada aspek ini terdapat 11 item dengan nilai tertinggi “tenaga administrasi sekolah mengawasi setiap kegiatan praktikum yang dilakukan oleh siswa yang membutuhkan bantuan” meraih nilai rata-rata yakni 4,03 dengan kategori baik, sedangkan nilai rata-rata terendah ialah “staf tata usaha sekolah memberikan pelayanan penuh bantuan jika siswa mengalami kesulitan” Perolehan rata-rata yakni 3,81 terklasifikasi kategori “baik”.

Meraih nilai rata-rata 4,12, kesantunan termasuk dalam kelompok baik pada indikator keempat. Pada aspek ini terdapat 6 item, item tertinggi “staf administrasi sekolah melayani dengan sopan setiap siswa yang berhubungan dengan staf administrasi sekolah” meraih perolehan rata-rata yakni 4,36 terklasifikasi pada kategori baik, sedangkan perolehan rata-rata terendah “staf administrasi sekolah bersikap ramah bahkan meskipun mahasiswa terlambat membayar SPP” memperoleh nilai rata-rata 3,87 kategori baik.

Berdasarkan data penelitian persepsi siswa tentang layanan TAS di SMKN 1 Ampek Angkek dengan aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Perhatian (*Empaty*) dan Kesopanan (*Courtesy*) dengan skor rata-rata 4,08 pada kategori baik.

### 4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan persepsi siswa tentang layanan TAS dalam aspek daya tanggap di SMKN 1 Ampek Angkek mendapatkan skor rata-rata 4,0 pada kategori baik. Dalam aspek ini ada 10 item, item paling tinggi “tenaga administrasi sekolah memiliki kemampuan pengetahuan dan kecakapan yang tinggi untuk berintegritas dalam menjalankan tugasnya.” Meraih perolehan rata-rata yakni 4,19 terklasifikasi kategori baik, perolehan rata-rata terendah “tenaga administrasi sekolah tepat waktu dalam menyelesaikan urusan siswa” mendapat skor rata-rata 3,80 ada pada kategori baik. Penyebabnya kurang disiplinnya pegawai dalam menjalankan tugas yang mana masih adanya penundaan dalam pekerjaan, pegawai tidak langsung menyelesaikan urusan siswa sehingga siswa menjadi lama dalam menyelesaikan urusannya, agar hal ini tidak terulang solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan urusan siswa adalah pegawai dengan cepat dan tepat dalam menyelesaikan urusan siswa tanpa adanya penundaan dalam pekerjaan. Disiplin merupakan situasi sikap taat dan teratur dalam menjalankan tugasnya serta tidak melakukan kesalahan baik langsung ataupun tidak langsung (Dakhra et al., 2021). Menurut Tjiptono (2012) upaya yang dilakukan dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan yaitu melaksanakan tugasnya dengan cepat tanpa adanya penundaan serta tidak berbelit-belit dan cepat tanggap menyelesaikan semua tugasnya. Menurut Almasri (2016), adapun upaya yang dapat dilakukan agar pegawai dapat melakukan tugasnya dengan cepat dan tepat yaitu : konseling, yang mana terdapat orang yang menasehati dan dinasehati. Yang menasehati adalah manajer yang mana menasehati pegawai dalam bertanggung jawab dalam melayani konsumen. Atasan dapat melihat seberapa bagus layanan yang diberikan kepada orang yang menerima layanan.

Hasil penelitian menunjukkan keseluruhan persepsi siswa tentang layanan TAS dalam aspek keandalan di SMKN 1 Ampek Angkek mendapatkan skor rata-rata 4,11 terklasifikasi kategori baik. Pada faktor ini ada 13 item, item dengan perolehan paling tinggi yakni “tenaga administrasi sekolah memiliki sifat jujur dan

terpercaya dalam menjalankan tugasnya” memperoleh memperoleh nilai rata-rata yakni 4,41 terklasifikasi kategori baik, dan perolehan rata-rata terendah “tenaga administrasi sekolah menyediakan buku penggunaan barang laboratorium” meraih perolehan rata-rata yakni 3,81 terklasifikasi kategori baik. Kemungkinan penyebab kurang optimalnya ialah sebab masih terdapat tenaga administrasi sekolah yang belum bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan layanan dalam urusan sarana prasarana. Dalam hal ini sangat diperlukan buku penggunaan barang laboratorium apabila tidak ada buku penyediaan barang laboratorium tersebut maka dengan mudahnya alat-alat yang ada di laboratorium hilang yang nantinya akan membuat kerugian pada sekolah serta kepala sekolah memberikan nasehat dan arahan kepada pegawai TAS terkait dengan tanggung jawab dalam bekerja. Oleh karena itu, TAS bisa lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan, khususnya di bidang pelayanan, sehingga dapat lebih signifikan lagi (Gunawan et al., 2018). Jadi, dalam peningkatan efisiensi, tenaga administrasi sekolah masih perlu meningkatkan cara mereka melakukan pekerjaannya agar dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Menurut Kotler (2014) keandalan merupakan pelayanan yang diberikan bisa dipercaya dan sesuai dengan janji yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas apabila pelayan yang diberikan sesuai dengan keinginan sipenerima layanan yang pelayan yang didapat cepat mendapatkan respon.

Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan persepsi siswa tentang layanan TAS dalam aspek perhatian di SMKN 1 Ampek Angkek mendapatkan skor rata-rata 4,03 kategori baik. Ada 11 item yang paling tinggi “Tenaga administrasi sekolah mengawasi setiap kegiatan praktik yang dilakukan oleh siswa yang membutuhkan bantuan” meraih perolehan rata-rata yakni 4,03 kategori baik. Dan perolehan rata-rata terendah “tenaga administrasi sekolah memebrikan bantuan sepenuhnya jika siswa mengalami kesulitan” meraih perolehan rata-rata yakni 3,81 terklasifikasi kategori baik. Penyebabnya ialah perilaku cuek dan sibuk sendiri dari tenaga administrasi sekolah dimana siswa memerlukan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan tidak sepenuhnya kepada siswa. Untuk itu TAS diharuskan memikul tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan khususnya diutamakan dalam memberikan bantuan kepada siswa yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan suatu hal agar bisa menjadi lebih baik lagi serta kepala sekolah diharapkan memberikan bimbingan dan arahan kepada pegawai terkait perhatian ataupun kepedulian pegawai kepada siswa dalam menjalankan tugasnya. Menurut Tjiptono (2017: 203) Empati, adalah memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen dalm memberikan pelayanan agar konsumen dapat memahami apa yang diinginkan oleh konsumen. Menurut Siregar & Putri (2020) Empati berfokus pada kebutuhan konsumen. Namun, untuk kepuasan dalam empati pada setiap individu mungkin saja tetap berbeda. Dengan adanya perhatian yang tulus diberikan kepada para siswa berupa kemudahan mendapatkan layanan serta pegawai dapat memahami kebutuhan siswa dengan demikian akan membuat kualitas layanan tersebut menjadi baik.

Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan persepsi siswa tentang layanan TAS dalam aspek kesopanan di SMKN 1 Ampek Angkek meraih perolehan rata-rata yakni 4,12 terklasifikasi kategori baik. Aspek ini ada 6 item, paling tinggi “tenaga administrasi sekolah melayani dengan sopan setiap siswa yang berurusan dengan tenaga administrasi sekolah” meraih perolehan rata-rata yakni 4,36 terklasifikasi kategori baik, serta perolehan rata-rata terendah “tenaga administrasi sekolah bersikap ramah walaupun siswa telat dalam pembayaran SPP” meraih perolehan rata-rata yakni 3,87 terklasifikasi kategori baik. Kemungkinan penyebabnya pegawai yang masih bersikap tidak ramah dalam menyelesaikan urusan siswa sehingga siswa merasa tidak senang atas layanan yang diberikan oleh pegawai. Solusi yang dapat digunakan, kepala sekolah memberikan bimbingan dan arahan untuk bersikap sopan dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Menurut Tangkilisan (2005), kesopanan adalah sesuatu sikap dan etika yang diberikan dalam memberikan suatu pelayanan. Dengan demikian seorang pegawai harus bersikap sopan kepada siswa yang dilayani. Menurut pasolong (2010) dalam melayani konsumen haruslah bersikap ramah dan sopan. Sedangkan Meonir (2015) mengatakan dengan adanya sopan santun menandakan hormat kpada orang lain. Dengan demikian dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan akan membuat siswa merasa diperhatikan dan senang atas layanan yang diberikan.

## 5. Simpulan

Berdasarkan temuan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara umum, persepsi siswa tentang layanan TAS di SMKN 1 Ampek Angkek sudah terlaksana dengan baik. Dapat dilihat pada indikator daya tangkap sudah ada pada klasifikasi kategori baik, indikator keandalan sudah terklasifikasi pada kategori baik, indikator perhatian sudah berada pada kalsifikasi kategori baik, serta indikator kesopanan sudah terklasifikasi pada kategori baik. Maka penulis menyarankan agar layanan yang diberikan oleh tenaga administras sekolah untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi menjadi sangat baik agar lebih optimal lagi dalam memberikan pelayanan.

## Daftar Rujukan

- Almasri, N. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia : Implementasi dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 19, 144.
- 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.
- Dakhra, A. S., Gistituati, N., Marsidin, S., & Nelitawati, N. (2021). Persepsi Siswa terhadap Disiplin Kerja Guru di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 8 Padang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(1), 23–29.
- Fadhilah, N., Ermita, E., Sabandi, A., & Adi, N. (2021). Persepsi Guru SMP Negeri Tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 4087–4093.
- Febriani, R. (2014). Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tengah. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 2(1), 606–831.
- 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. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(4), 467–471.
- Leona, M. S., Anisah, A., Syahril, S., & Nellitawati, N. (2021). Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMKN 3 Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 4568–4571.
- Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nisa, A. A., Susanti, L., Rusdinal, R., & Ningrum, T. A. (2021). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha Jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 4588–4592.
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, D., Rusdinal, R., Adi, N., & Kadri, H. A. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Pada SMK Se-Kota Padang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 132–134.
- Siregar, W. V., & Putri, S. M. (2020). Studi Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Monopoli. RELE (Rekayasa Elektrikal dan Energi). *Jurnal Teknik Elektro*, 3(1), 33–36.
- Tangkilisan, H. N. (2005). Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tiffani, N, M., Jasrial, J., Gistituati, N., & Santoso, Y. (2021). Persepsi Murid Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Teknik Negeri Se-Kota Padang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 100–105.
- Tjiptono, F. (2012). Service Quality & Satisfaction. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). Service Management. Yogyakarta: Andi.