

Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA se-Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

Fitria Rizkina Hsb¹, Nelfia Adi², Ahmad Sabandi³, Lusi Susanti⁴

¹ Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

² Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

³ Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

⁴ Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Dikirim pada tanggal 12 Februari 2025

Direvisi pada tanggal 15 Februari 2025

Diterima pada tanggal 30 Februari 2025

Terbit online pada tanggal 30 Maret 2025

Kata Kunci:

Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah



This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Laboratory of Educational Administration Departemen Universitas Negeri Padang

ABSTRAK

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga di luar tenaga pengajar yang tugasnya mempersiapkan, memperlancar dan memberikan dukungan administrasi untuk menyelenggarakan proses pendidikan di sekolah. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah guru dengan jumlah 115 orang dan besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin pada tingkat kesalahan 5% dengan teknik *proporsional random sampling* sebanyak 90 guru. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA se-Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara dilihat dari aspek; 1) Kemudahan mendapatkan pelayanan dengan skor rata-rata 4,35 berada pada kategori baik, 2) Keramahan dengan skor rata-rata 4,53 berada pada kategori baik, 3) Tanggung jawab dengan skor rata-rata 4,44 berada pada kategori baik, 4) Kenyamanan dengan skor rata-rata 4,49 berada pada kategori baik, 5) Ketepatan waktu dengan skor rata-rata 4,48 berada pada kategori baik. Secara keseluruhan pelayanan tenaga administrasi Sekolah di SMA se-Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara menurut guru berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,45.

*Penulis Korespondensi:

Fitria Rizkina Hsb

Email: fitriarizkina2901@gmail.com

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Gontor & Santosa, 2020). Pada dasarnya, SDM dibutuhkan di semua lembaga termasuk lembaga pendidikan seperti sekolah. SDM yang terlibat pada lembaga pendidikan adalah pendidik yaitu guru dan tenaga kependidikan yakni tenaga administratif. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005

Tentang Standar Pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi kriteria minimal adalah tenaga kependidikan.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan dan diangkat untuk membantu kegiatan penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan yang dimaksud oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) meliputi kepala sekolah/madrasah, kepala satuan pendidikan, tenaga administrasi, tenaga laboratorium, tutor, ketua kelompok belajar, dan tenaga kebersihan. Berdasarkan ketentuan undang-undang ini, dapat dipahami bahwa tenaga kependidikan adalah tenaga profesional yang bertugas membantu penyelenggaraan kegiatan pendidikan di lembaga pendidikan.

Dalam menunjang kelancaran proses pembelajaran, instansi sekolah dibantu oleh bagian yang mendukung kegiatan pembelajaran yaitu 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.

Salah satu komponen yang sangat penting pada sekolah adalah Tenaga Administrasi Sekolah (TAS). Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan pelayanan administrasi dalam terselenggaranya proses pembelajaran (Chairunnisa et al., 2021). Menurut (Murniati AR & Nasir Usman, 2009), tenaga administrasi sekolah adalah orang yang mempunyai peran dan tanggung jawab dalam kelancaran penyelenggaraan kegiatan pendidikan, tenaga administrasi berperan sebagai penunjang dan pelayanan di sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan bagian yang berperan membantu dalam pelayanan pendidikan, di mana tenaga administrasi sekolah memiliki peran antara lain untuk melayani, menyediakan, dan membantu. Tenaga administrasi sekolah menjalankan

tugas dalam berbagai bidang, baik bekerjasama dengan kepala kepala sekolah dan guru, maupun dengan siswa.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan ,kemudahan, kebenaran, keramahan tamahan dalam pelayanan. Moenir (2008:197) mengatakan agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayaninya , maka dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yaitu: (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, (4) keramah tamahan.

Berdasarkan beberapa fenomena yang ditemukan di sekolah menengah atas (SMA) se-kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Sumatera Utara ialah : (1) Ada keluhan guru mengenai tenaga administrasi sekolah yang memberikan perlakuan istimewa dengan mengutamakan memberikan pelayanan kepada beberapa guru yang memiliki hubungan keluarga dengan pegawai tersebut, Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga administrasi masih kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada guru yang bersangkutan, sehingga banyak guru yang merasa tidak puas. (2) masih ada beberapa tenaga administrasi sekolah yang sering terlihat keluar dari sekolah saat jam kerja, tanpa melakukan aktifitas yang berkepentingan dengan urusan sekolah, datang terlambat dan pulang tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan . (3) masih terjadi keterlambatan data serta dokumen yang diperlukan oleh majelis guru, seperti (membuat daftar hadir guru dan pegawai, membuat SK pembagian tugas dan surat tugas, dan dokumen-dokumen yang menunjang untuk keperluan aktivitas belajar mengajar di kelas) oleh karena itu para majelis guru yang merasakan kurang terlayani oleh tenaga administrasi itu terkadang juga suka komplain atas keterlambatan data atau dokumen yang dimintanya yang menyebabkan terjadi komunikasi yang kurang baik. (4) Tenaga administrasi sekolah terkadang tidak memberikan keramahan pada saat pemberian layanan, ini terlihat dari kurang nyamannya beberapa guru pada saat berurusan dengan Tenaga Administrasi Sekolah.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Persepsi Guru

Definisi persepsi dalam kamus standar dijelaskan sebagai sebuah pengaruh ataupun sebuah kesan oleh benda yang semata-mata menggunakan pengamatan penginderaan (Saleh, 2009: 108). Berdasarkan pendapat di atas Persepsi merupakan pandangan atau penilaian terhadap sesuatu. Seseorang yang mempunyai penilaian baik terhadap sesuatu cenderung bersikap menerima rangsangan dari hal tersebut dengan persepsi baik dari seorang murid kepada guru. Persepsi merupakan tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menyebutkan bahwa guru adalah orang yang pekerjaannya (mata pencahariannya, profesinya) mengajar. Guru adalah seseorang yang telah mengabdikan dirinya untuk mengajarkan suatu ilmu, mendidik, mengarahkan, dan melatih muridnya agar memahami ilmu pengetahuan yang diajarkan. Dalam hal ini, guru tidak hanya mengajarkan pendidikan formal, tapi juga pendidikan lainnya dan bias menjadi sosok yang diteladani oleh para muridnya. Pendidik atau guru adalah orang yang bertanggung jawab untuk memberikan bantuan kepada siswa dalam pengembangan baik fisik dan spiritual. Guru adalah orang yang memfasilitasi proses peralihan ilmu pengetahuan dari sumber belajar ke peserta didik. (Depdiknas, 2001). Menurut Sarlito (2012: 86) mendefinisikan persepsi sebagai kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan. Persepsi berlangsung ketika seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ yang kemudian masuk ke dalam otak. Di dalam otak terjadi proses berpikir yang terwujud dalam sebuah pemahaman. Pemahaman ini kemudian disebut persepsi. Selanjutnya menurut UU RI No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, pada pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah. Guru yang profesional dituntut harus mampu berperan selaku manajer yang baik yang didalamnya harus mampu melangsungkan seluruh tahap-tahap aktivitas dan proses pembelajaran dengan manajerial yang baik sehingga tujuan pembelajaran yang diharapkan dapat diraih dengan hasil yang memuaskan. Dari pengertian persepsi dan guru di atas dapat disimpulkan bahwa, persepsi guru merupakan proses dimana seseorang memilih,

mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.

Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah

Menurut Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana (2008: 341) mengatakan yang dimaksud dengan tenaga administrasi sekolah adalah serangkaian proses kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang meliputi menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan tersebut dapat digunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi setiap anggota organisasi yang bersangkutan.

Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang memiliki tugas untuk memberikan dukungan layanan administrasi sekolah agar terselenggarakannya proses pendidikan disekolah. Tenaga administrasi disebut juga non teaching staff yang bertugas di sekolah yang sering disebut dengan Tata Usaha (TU). Menurut pedoman pelayanan tata usaha perguruan tinggi (Daryanto, 2008: 94) tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi. Daryanto (2008:93). Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi merupakan tenaga kependidikan yang memegang peran penting dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah. Dalam pengembangan peningkatan kualitas sekolah tenaga administrasi memiliki beberapa kegiatan yang dilaksanakan seperti pengelolaan, pengembangan, dan pelaksana teknis.

Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

Kuncoro (2002) menyatakan bahwa Tenaga Administrasi Sekolah merupakan layanan yang berfungsi meringankan (facilitating function) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif. Setiap organisasi, apapun bentuk, jenis, corak, dan tujuannya, tenaga administrasi sekolah terdiri atas dua pekerjaan yaitu aktivitas substantif dan pekerjaan kantor. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa pembelajaran dan pekerjaan kantor berupa administrasi sekolah. Depdiknas

(2001) dalam jurnal (Rufqotuzzakiroh, 2013, p. 63) menyatakan bahwa fungsi Tenaga Administrasi Sekolah adalah: a) Membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan surat menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran. b) Pelaksanaan bidang kepegawaian bertugas membantu dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah /madrasah. c) Pelaksanaan bidang keuangan bertugas membantu dalam mengelola keuangan sekolah/madrasah. d) Pelaksanaan bidang perlengkapan/ logistik bertugas membantu dalam mengelola perlengkapan /logistik sekolah/madrasah. e) Pelaksanaan sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu kepala Tata Usaha atau kepala Sub bagian Tata Usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.

Pengertian Pelayanan

Menurut (Moenir,2006:26-27) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Bharata (2013) juga menjelaskan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain. Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih (2015:2) mendefinisikan bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Ivancevich, dkk dan Crosby (dalam Ratminto dan Winarsih (2015:2) "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Berdasarkan definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat

interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Pelayan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Administrasi

Prinsip terpenting pada program pelayanan administrasi adalah pelayanan itu hendaknya dapat memberikan bantuan pada organisasi, paling sedikit sama jumlahnya dengan biaya yang telah dikeluarkan. Diantara prinsip-prinsip ini adalah sebagai berikut: 1) Dapat memenuhi kebutuhan yang sesungguhnya. 2) Pelayanan hendaknya dibatasi kepada kegiatan-kegiatan, di dalam mana kelompok adalah lebih efektif dari pada orang perorangan. 3) Pelayanan hendaknya dikembangkan seluas-luasnya. 4) Biaya pelayanan hendaknya dapat dihitung dan diperlengkapi dengan pembiayaannya.

Manfaat Pelayanan Administrasi

Manfaat yang diperoleh karena pemberian pelayanan administrasi adalah sebagai berikut: 1) Produktifitas yang bertambah. 2) Penarikan tenaga kerja yang lebih efektif. 3) Penarikan tenaga kerja dan kesetiaan. 4) Perpindahan dan ketidakhadiran pegawai berkurang. 5) Hubungan masyarakat yang baik. 6) Mengurangi pengaruh serikat kerja, baik pengaruh yang sekarang maupun pengaruh yang akan datang. 7) Mengurangi campur tangan pemerintah lanjut.

Indikator Pelayanan

Menurut (gaspersz, 2014: 93) terdapat indikator sebagai berikut: a) akurasi pelayanan, b) keramahan, c) tanggung jawab, d) ketersediaan sarana pendukung, e) kemudahan mendapatkan pelayanan, f) variasi model pelayanan, g) kenyamanan. Menurut rifqotul dzakhirah 2013 dalam jurnalnya indikator pelayanan prima disekolah meliputi: a) ketepatan waktu, b) keramahan, c) tanggung jawab, d) kemudahan mendapatkan pelayanan, e) pelayanan pribadi, f) kenyamanan. Menurut mahmudi (2010) mengemukakan beberapa indikator pelayanan sebagai berikut: a) kejelasan, b) keamanan, c) tanggung jawab, d) kemudahan, e) kedisiplinan, f) kenyamana. Menurut Semil (2018: 137) indikator atau unsur yang memuaskan masyarakat yang dilayani sebagai berikut : a) keramahan petugas, b) ketepatan waktu penyelesaian, c) kenyamanan, d) kecepatan pelayanan, e) keadilan dalam pelayanan. Menurut

moenir 2010: 197) ada beberapa indikator agar dapat memberikan pelayanan yang baik : a) tingkah laku yang sopan , b) komunikatif, c) ketepatan waktu, d) keramahan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di SMA se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara dengan Populasi penelitian ini adalah guru dengan jumlah 115 orang dan besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin pada tingkat kesalahan 5% dengan teknik *proporsional random sampling* sebanyak 90 guru. Instrumen penelitian ini penelitian adalah angket yang telah teruji validitas dan reliabilitas dibantu dengan SPSS 24.0 yang dilakukan pada 20 orang guru. Uji validitas instrumen penelitian ini menggunakan korelasi product moment dengan taraf signifikan 5% (0,444) sehingga memperoleh hasil 36 item pertanyaan valid. Untuk uji reliabilitas diperoleh r hitung 0,939 lebih besar r tabel 0,444 dan dinyatakan reliabel.kriteria alternatif jawaban pada penelitian ini menggunakan model skala likert yang memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-Kadang (KD), Jarang (JR) dan Tidak Pernah (TP). Teknik analisis data dengan melakukan teknik analisis statistik deskriptif dengan menggunakan rumus rata-rata (Mean) yang disajikan dalam bentuk tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini mendeskripsikan pembahasan mengenai persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di sma se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara yang dilihat dari indikator, kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, tanggung jawab, nyaman, ketepatan waktu. Tabel berikut menunjukkan hasil pengolahan data dari persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di sma se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara.

Tabel 11. Rekapitulasi Skor Rata-Rata Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Se-Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Sumatera Utara

No	Indikator	Jumlah Skor Rata-Rata	Kriteria
1	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	4,35	Baik
2	Keramahan	4,53	Baik
3	Tanggung Jawab	4,44	Baik
4	Kenyamanan	4,49	Baik
5	Ketepatan Waktu Pelayanan	4,48	Baik
Rata-Rata		4,45	Baik

Pada indikator pertama skor tertinggi dari aspek kemudahan mendapatkan pelayanan terdapat pada item “Tenaga administrasi menyediakan media yang diperlukan guru untuk proses pembelajaran” dengan skor rata-rata 4,54 berada pada kategori baik dan skor terendah pada item “Tenaga administrasi menyederhanakan urusan guru yang membuat karpeg (kartu pegawai)” dengan skor rata-rata 3,97 berada pada kategori baik. Secara keseluruhan skor rata-rata dari indikator kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu 4,35 berada pada kategori baik. Ini menggambarkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek kemudahan mendapatkan pelayanan berada pada kategori baik.

Pada indikator kedua skor tertinggi dari aspek keramahan terdapat pada item “Tenaga administrasi tersenyum kepada guru yang mengembalikan barang inventaris sekolah” dengan skor rata-rata 4,66 berada pada kategori sangat baik dan skor terendah pada item “Tenaga administrasi menggunakan bahasa yang santun menjelaskan SK pembagian tugas dalam kegiatan PBM dengan skor rata-rata 4,48 berada pada kategori baik. Secara keseluruhan skor rata-rata dari indikator keramahan yaitu 4,53 berada pada kategori baik. Ini menggambarkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek keramahan berada pada kategori baik

Pada indikator ketiga skor tertinggi dari aspek tanggung jawab terdapat pada item “Tenaga administrasi melayani guru yang mengalami kesulitan dalam penyusunan

administrasi evaluasi belajar” dengan skor rata-rata 4,57 berada pada kategori baik dan skor terendah pada item “Tenaga administrasi selalu siap dihubungi saat guru membutuhkan bantuan pelayanan administrasi” dengan skor rata-rata 4,16 berada pada kategori baik. Secara keseluruhan skor rata-rata dari indikator tanggung jawab yaitu 4,44 berada pada kategori baik. Ini menggambarkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek tanggung jawab berada pada kategori baik.

Pada indikator keempat skor tertinggi dari aspek kenyamanan terdapat pada item “Tenaga administrasi menyediakan sarana pembelajaran seperti, spidol, penghapus, map kertas, buku dan dll” dengan skor rata-rata 4,54 berada pada kategori baik dan skor terendah pada item “Tenaga administrasi melayani guru mengisi daftar hadir pada ruangan yang nyaman” dengan skor rata-rata 4,44 berada pada kategori baik. Secara keseluruhan skor rata-rata dari indikator kenyamanan yaitu 4,49 berada pada kategori baik. Ini menggambarkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek kenyamanan berada pada kategori baik.

Pada indikator kelima skor tertinggi dari aspek ketepatan waktu pelayanan terdapat pada item “Tenaga administrasi menyampaikan dengan segera kepada guru jika ada perubahan jadwal mengajar” dengan skor rata-rata 4,57 berada pada kategori baik dan skor terendah pada item “Tenaga administrasi membantu guru menyiapkan berkas pengajuan NUPTK guru dengan tepat waktu” dengan skor rata-rata 4,44 berada pada kategori baik. Secara keseluruhan skor rata-rata dari indikator ketepatan waktu pelayanan yaitu 4,48 berada pada kategori baik. Ini menggambarkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek ketepatan waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Pembahasan

Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Se-Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Sumatera Utara dilihat dari Kemudahan Mendapatkan Pelayanan. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara sudah baik dengan skor rata-rata 4,35. Temuan ini menandakan bahwa kemudahan mendapatkan

pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah sudah dirasakan dengan baik oleh Guru. Dari beberapa item pertanyaan yang dikemukakan dalam kemudahan mendapatkan pelayanan masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item pernyataan “Tenaga administrasi menyederhanakan urusan guru yang membuat karpeg (kartu pegawai)” dengan skor rata-rata 3,97 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator kemudahan mendapatkan pelayanan masih belum optimal dalam memberikan pelayanan guru. Peneliti menyarankan agar tenaga administrasi sekolah lebih baik dalam melayani guru terkhususnya dalam urusan guru yang membuat karpeg (kartu pegawai) oleh tenaga administrasi sekolah melakukan hal tersebut guru akan mendapatkan kesan yang nyaman dan baik sehingga untuk kedepannya pelayanan yang diberikan akan semakin maksimal. 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 Tiffany (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. Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator kemudahan mendapatkan pelayanan sudah berada dalam kategori baik, namun diharapkan agar tenaga administrasi sekolah meningkatkan pelayanannya terutama kepada guru dengan baik.

Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Se-Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Sumatera Utara dilihat dari keramahan. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa keramahan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara sudah baik dengan skor rata-rata 4,53. Temuan ini menandakan bahwa keramahan Tenaga Administrasi Sekolah sudah dirasakan dengan baik oleh Guru. Dari beberapa item pertanyaan yang dikemukakan dalam keramahan masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item pernyataan “Tenaga administrasi menggunakan bahasa yang santun menjelaskan SK pembagian tugas dalam kegiatan PBM” dengan skor rata-rata 4,48 berada pada

kategori baik. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator keramahan masih belum maksimal memberikan kesan pelayanannya dalam menggunakan bahasa yang santun terutama saat menjelaskan sk pembagian tugas dalam kegiatan PBM guru. Menurut Kasmir (2012:83), sikap dan perilaku dari penyedia layanan akan mempengaruhi kualitas pelayanan, karena sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap seorang penyedia layanan akan menunjukkan kepribadian seseorang dan citra dari sekolah tersebut. Mardhiyah (2021) mengatakan bahwa tenaga administrasi 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 argumen dengan guru. Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator keramahan termasuk dalam kategori baik, namun diharapkan agar tenaga administrasi sekolah meningkatkan pelayanannya lagi dalam menggunakan bahasa sopan dan berperilaku dengan baik sehingga bisa memberikan kesan ramah kepada guru secara maksimal.

Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Se-Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Sumatera Utara dilihat dari Tanggung Jawab. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab Tenaga Administrasi Sekolah di SMA se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara sudah baik dengan skor rata-rata 4,44. Temuan ini menandakan bahwa tanggung jawab Tenaga Administrasi Sekolah sudah dirasakan dengan baik oleh Guru. Dari beberapa item pertanyaan yang dikemukakan dalam tanggung jawab masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item pernyataan "Tenaga administrasi selalu siap dihubungi saat guru membutuhkan bantuan pelayanan administrasi" dengan skor rata-rata 4,16 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator tanggung jawab belum optimal dalam memberikan pelayanan. Tanggung jawab merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pendapat

Barata (2003) menegaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan prima adalah tanggung jawab. Tanggung jawab ini berarti setiap tenaga administrasi sekolah mau tidak mau harus bertanggung jawab terhadap tugasnya karena setiap tenaga administrasi sekolah sudah memiliki tugas untuk setiap bidangnya. Selain itu Menurut Burhanudin (2000), tanggung jawab diri adalah kemampuan untuk menentukan sikap seseorang terhadap kegiatan atau tugas yang akan dilakukan dan kemampuan untuk menanggung resiko dari tindakan yang dilakukan. Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator tanggung jawab termasuk dalam kategori baik, namun diharapkan agar administrasi sekolah meningkatkan rasa tanggung jawab kepada pegawai tenaga administrasi dalam pekerjaannya sehingga kualitas dalam pelayanan tidak terlihat buruk, dan memiliki penuh rasa tanggung jawab.

Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Se-Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Sumatera Utara dilihat dari kenyamanan. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara sudah baik dengan skor rata-rata 4,49. Temuan ini menandakan bahwa kenyamanan Tenaga Administrasi Sekolah sudah dirasakan dengan baik oleh Guru. Dari beberapa item pertanyaan yang dikemukakan dalam kenyamanan masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item pernyataan "Tenaga administrasi melayani guru mengisi daftar hadir pada ruangan yang nyaman" dengan skor rata-rata 4,44 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator kenyamanan belum optimal dalam memberikan pelayanan pelayanan kepada guru. Menurut Setyaningsih Sri Utami dalam jurnal ernita siagian(2020) Kenyamanan adalah perasaan aman seseorang saat menerima pelayanan yang diberikan, dan dapat berupa perasaan senang yang dirasakan layanan yang mereka dapatkan berupa pendingin ruangan AC, lingkungan yang bersih, sejuk, fasilitas yang lengkap dan nyaman. Tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan sebagai penyedia layanan, penyedia pelayanan harus memberikan nyaman tempat bagi pengguna layanan agar pengguna layanan tidak merasa sempit dalam ruangan, sesuai dengan pendapat (Panjaitan, 2019:33). Maka dari itu, tenaga administrasi sekolah harus

memperhatikan kenyamanan tempat untuk pengguna pelayanan (guru). Apabila tempat yang disediakan nyaman, maka pengguna layanan akan merasa nyaman dalam proses pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator kenyamanan termasuk dalam kategori baik, namun diharapkan agar administrasi sekolah meningkatkan rasa nyaman kepada warga sekolah terutama guru dengan menciptakan ruangan bagian administrasi sekolah yang nyaman agar pelayanan berjalan dengan maksimal.

Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Se-Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Sumatera Utara dilihat dari Ketepatan Waktu Pelayanan. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara sudah baik dengan skor rata-rata 4,48. Temuan ini menandakan bahwa ketepatan waktu pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah sudah dirasakan dengan baik oleh Guru. Dari beberapa item pertanyaan yang dikemukakan dalam ketepatan waktu pelayanan masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item pernyataan "Tenaga administrasi membantu guru menyiapkan berkas pengajuan NUPTK guru dengan tepat waktu" dengan skor rata-rata 4,44 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator ketepatan waktu pelayanan masih kurang memberikan pelayanan pelayanan kepada guru. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu. Hal ini sejalan dengan pendapat Windyastuti (2016) ketepatan waktu 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. Menurut Siagian (2003) Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. 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 dan disiplin. Adanya prosedur

pelayanan juga membantu penyelesaian layanan dengan efektif. Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator ketepatan waktu pelayanan termasuk dalam kategori baik, namun diharapkan 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, sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara adalah 4,45 berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan administrasi sekolah sudah melakukan pelayanan dengan baik di SMA se-kecamatan barumun kabupaten padang lawas sumatera utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, S. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama ' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*. Fakultas Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ekonomi
- Arikunto, Suharsimi dan Lia Yuliana.2008. *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. In PT. Elex Media Komputindo
- Chairunnisa, I., Rusdinal, R., Ermita, E., & Kadri, H. Al. (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
- Daryanto, H.M, 2008. *Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam mengelola Administrasi Sekolah*
- Departemen Pendidikan Nasional, 2003: 9.
- Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah. 2017. *Tentang Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.
- Kamus besar bahasa indonesia, *Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*, Jakarta, 2016
- Kuncoro. (2002). *Manajemen perbankan, teori dan aplikasi*. Pt, indek kelompok gramedia

- Kashmir. 2012. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, (2008), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Murniati, A. R., & Usman, N. (2009). *Implementasi manajemen stratejik dalam pemberdayaan sekolah menengah kejuruan*. Perdana Publishing.
- Nawawi Hadari, et.al; *Administrasi Sekolah*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1986)
- Panjaitan, Erdipa. 2019. Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*. 8 (1). 32-38
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tanggal 11 juni 2008 standar tenaga administrasi sekolah/madrasah, kualifikasi Tenaga Administrasi.
- Peraturan Pemenrintah Nomor 19 Tahun 2005 Tetang Standar Nasional Pendidikan.
- Pemendiknas monor 24 tahun 2008 tentang standar administrasi sekolah/madrasah.(n.d).
- Reszyi Febriani, “*Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah*” ,(Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP, Padang), Volume 2 Nomor 1, Juni 2018.
- Rufqutuzzakhroh. (2013). *Pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan administrasi non akademik*. 19,2.
- Sarlito Wirawan Sarwono. (2012). *Pengantar Psikologi Umum*. (Editor: Eko A. Meinarno). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Susan , Eri, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*.”Adaara: Jurnal Manajemen pendidikan Islam 9, No 2 (2019).