



PERSEPSI PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMK NEGERI 2 PINRANG

STUDENTS PERCEPTIONS OF SCHOOL ADMINISTRATION STAFF SERVICES AT SMK NEGERI 2 PINRANG

Lisa Kurniati. P^{1*}, Sitti Habibah², Syamsurijal Basri³

^{1,2,3} Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

Email : lisakurniati65@gmail.com^{1*}, habibah.jhr@gmail.com², rijal@unm.ac.id³

Article history :

Abstract

Received : 01-02-2025

Revised : 02-02-2025

Accepted : 04-02-2025

Published: 06-02-2025

This study examines the Perception of Students on the Services of School Administrative Staff at SMK Negeri 2 Pinrang. This study aims to describe the perception of students on the services of school administrative staff at SMK Negeri 2 Pinrang as seen from six dimensions, namely attitude, attention, action, ability, appearance, and accountability. The type of research uses quantitative descriptive research. The sampling technique is purposive sampling and proportional sampling with a sample of 94 samples from 1529 populations. The data collection technique uses a questionnaire. The data analysis technique uses descriptive analysis with percentage results and uses 2 tests, namely the Product Moment validity test and the Alpha Cornbach reliability test. The results of the study indicate that students' perceptions of the services of school administrative staff at SMK Negeri 2 Pinrang are in the "good" category. The following are the details of each sub-variable: (1) attitude is in the "very good" category with a percentage of 77.40%, (2) attention is in the "good" category with a percentage of 74.25%, (3) action is in the "good" category with a percentage of 74.33%, (4) ability is in the "good" category with a percentage of 75.71%, (5) appearance is in the "very good" category with a percentage of 78.08%, (6) accountability is in the "very good" category with a percentage of 75.93%. Thus, school administrative staff services at SMK Negeri 2 Pinrang is generally in the good category. With the highest percentage achievement being in the aspect of appearance and the lowest percentage achievement being in the aspect of attention.

Keywords : perception, school administrative staff services, school administrative staff

Abstrak

Penelitian ini mengkaji terkait Persepsi Peserta Didik Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang yang dilihat dari enam dimensi yaitu sikap (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance), dan tanggung jawab (accountability). Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling dan proportional sampling dengan sampel sebanyak 94 sampel dari 1529 populasi. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskripsi dengan hasil persentase dan menggunakan 2 uji yaitu uji validitas Product Moment dan uji reliabilitas Alpha Cornbach. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang berada pada kategori "baik". Berikut rincian dari masing-masing sub variabel: (1) sikap (attitude) berada pada kategori "sangat baik" dengan perolehan persentase sebesar 77,40%, (2) perhatian (attention) berada pada kategori "baik" dengan perolehan persentase sebesar 74,25%, (3) tindakan (action) berada pada kategori "baik" dengan perolehan



persentase sebesar 74,33%, (4) kemampuan (ability) berada pada kategori “baik” dengan perolehan persentase sebesar 75,71%, (5) penampilan (appearance) berada pada kategori “sangat baik” dengan perolehan persentase sebesar 78,08%, (6) tanggung jawab (accountability) berada pada kategori “sangat baik” dengan perolehan persentase sebesar 75,93%. Dengan demikian, pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang yang secara keseluruhan berada pada kategori baik. Dengan perolehan persentase tertinggi sub variabel berada pada aspek penampilan dan perolehan persentase terendah berada pada aspek perhatian.

Kata Kunci : persepsi, pelayanan tenaga administrasi sekolah, tenaga administrasi sekolah

PENDAHULUAN

Kesuksesan sistem dan tujuan pendidikan di sekolah tidak hanya mengandalkan pada proses pembelajaran di kelas saja, melainkan juga pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya serta keefektivan dan efisiensi pelayanan administratif yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Lembaga pendidikan seperti sekolah tentunya memerlukan tenaga administrasi yang mampu memberikan pelayanan dengan baik serta berkompeten di bidang administrasi. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri dari kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus (Kemendikbud, 2017). Pelayanan tenaga administrasi sekolah bertujuan untuk membuat peserta didik merasa puas dan rasa percaya kepada tenaga administrasi. Peserta didik merasa puas jika hasil pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Namun, jika hasilnya kurang dari harapan, peserta didik akan merasa tidak puas. Sehingga, tenaga administrasi sekolah harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar mendapat respon yang baik dan positif dari peserta didik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah akan sangat berpengaruh terhadap seberapa baik persepsi peserta didik tentang mereka.

Menurut Richard Gregory (1970) persepsi bukan hanya informasi sensorik; itu adalah proses aktif yang melibatkan pengambilan keputusan dan interpretasi berdasarkan konteks, pengetahuan, dan pengalaman sebelumnya. Namun, Bimo Walgito (2004: 70) dalam (UNY, 2013) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain. Oleh karena itu, hasilnya akan berbeda sesuai dengan persepsi seseorang. Begitu juga dengan cara siswa melihat pelayanan administrasi sekolah. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah harus dapat memberikan layanan yang baik serta dapat maksimal untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Persepsi Peserta Didik Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang.

Berdasarkan penjelasan diatas, persepsi peserta didik dapat mencerminkan sejauh mana pelayanan administrasi mendukung proses pendidikan yang efektif. Meskipun pelayanan administrasi tidak berjalan langsung dengan kegiatan belajar mengajar, kualitas pelayanan sangat



berperan penting dalam lingkungan sekolah. Selain itu, persepsi positif dari peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah juga dapat memberikan kesan yang baik bagi sekolah.

Dengan demikian, perlu dilihat bagaimana tenaga administrasi sekolah melayani peserta didik. Ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik atau tidaknya layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah berdasarkan persepsi peserta didik. Oleh karena itu, penelitian dengan judul "Persepsi Peserta Didik Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang" menarik minat peneliti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang akan menyajikan data dalam bentuk angka. Metode penelitian deskriptif mempelajari kelompok orang, objek, kondisi, gagasan, dan keadaan peristiwa terbaru. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan fenomena secara sistematis dan akurat. Oleh karena itu, penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggambarkan variabel sebagaimana adanya dan didukung dengan data angka yang diperoleh dari situasi di lapangan.

Fokus pada penelitian ini yaitu Persepsi peserta Didik Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang yang dilihat dari enam aspek yaitu aspek sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan juga tanggung jawab. Dengan lokasi penelitian berada di SMK Negeri 2 pinrang yang beralamatkan di JL. Kesehatan, Penrang, Kec. Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang, Selawesi Selatan.

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen pengumpulan data berupa angket atau kusioner yang disebarkan kepada 94 responden. Angket atau kusioner tersebut didistribusikan atau dibuat dengan tujuan mengumpulkan informasi tentang subjek penelitian, meminta responden untuk menjawab pertanyaannya. Dengan prosedur pengumpulan data berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas menurut Suharmi Arikunto (2010: 211) adalah ukuran yang menunjukkan seberapa sah dan valid suatu instrumen. Instrumen yang sah dan valid memiliki validitas yang tinggi sedangkan instrumen yang tidak sah memiliki validitas yang rendah. Suatu butir item dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel menggunakan $(df) = n-2$ dengan signifikan 5% atau 0,05. Sedangkan Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran konsistensi kusioner pada suatu instrument penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel atau konsisten jika nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.

Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Deskriptif Kuantitatif merupakan jenis analisis data yang digunakan untuk memberikan uraian atau penjelasan dengan menggunakan tabel dan mengelompokkan data berdasarkan tanggapan responden pada kuesioner. Oleh karena itu, peneliti akan menggunakan distribusi frekuensi, tabel, statistik, dan grafik atau diagram untuk menggambarkan data lapangan dan dengan perangkat lunak SPSS untuk memperoleh nilai rata-rata, skor maksimum, skor minimum, standar deviasi, dan distribusi frekuensi. Pada penelitian ini nantinya akan menggunakan model jawaban berupa Skala Likert. Sugiyono (2019:146) menyatakan bahwa, berdasarkan fenomena yang ada, skala ini akan digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Skala yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam tabel berikut.



Tabel 1 Skala Pengukuran

No	Skala Pengukuran	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Indikator persepsi peserta didik terhadap tenaga administrasi sekolah disusun berdasarkan kategori dan nilai skor. Untuk menentukan panjang kelas interval, berikut rumus yang digunakan;

$$Interval = \frac{skor\ ideal\ max - skor\ ideal\ min}{Jumlah\ kategori}$$

Dengan menggunakan kriteria analisis deskriptif persentase sebagai berikut:

Tabel 2 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase

Kategori	Interval
Sangat Baik (SB)	75% - 100%
Baik (B)	50% - 75%
Kurang Baik (KB)	25% - 50%
Sangat Kurang Baik (SKB)	1% - 25%

Sumber : Ridwan, 2004 (Kesiswaan et al., 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

SMK Negeri 2 Pinrang adalah lembaga pendidikan formal yang diawasi oleh Kementerian Pendidikan. Yang menjadi salah satu SMK di Daerah Pinrang dengan akreditasi "A" dan saat ini dipimpin oleh Bapak Abdul Kadir, S.Pd., M.Pd. Sebagai salah satu sekolah kejuruan negeri di Kabupaten Pinrang, SMK Negeri 2 Pinrang didirikan pada tahun 2003 dengan tujuan menciptakan tenaga kerja yang siap pakai untuk mengikuti perkembangan zaman dan menggunakan teknologi di segala bidang. SMK Negeri 2 Pinrang menerima siswa baru di tahun 2004. Mereka memulai program keahlian seperti Tehnologi Hasil Pertanian (THP), Budidaya Perikanan (BDI), Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ), dan Rekayasa Perangkat Lunak (RPL). Pada tahun 2006, sekolah menambahkan program keahlian baru di bidang pariwisata, Akomodasi Perhotelan (APH) dan Usaha Perjalanan Wisata (UPW). Pada tahun 2016, SMK Negeri 2 Pinrang mencapai 9 ha dengan pertumbuhan tahunan. Siswa memiliki banyak fasilitas yang dapat mereka manfaatkan untuk membantu mereka belajar.

SMK Negeri 2 Pinrang, sebagai salah satu sekolah terkenal di Kota Pinrang, pasti memiliki visi yaitu "Menjadi lembaga pendidikan kejuruan berwawasan lingkungan yang menghasilkan tamatan religius, profesional dan berdaya saing di era globalisasi". Dalam upaya mengimplementasikan visi sekolah, SMK Negeri 2 Pinrang menjabarkan misi sekolah sebagai berikut:



1. Meningkatkan potensi peserta didik menjadi insan yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Meningkatkan peran aktif warga sekolah dalam upaya pelestarian, perlindungan dan pencegahan pencemaran dan kerusakan lingkungan.
3. Menghasilkan tamatan kompeten yang memiliki kedisiplinan, kejujuran, kreatifitas, kemandirian dan berjiwa wirausaha serta berdaya saing di era globalisasi

Dalam penelitian ini, enam sub variabel digunakan untuk melihat persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang. Enam sub variabel tersebut diantaranya: sikap (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance), dan tanggung jawab (accountability). Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan memberikan gambaran terkait data dari variabel dan sub variabel. Berikut ini adalah data hasil penelitian dari variabel dan sub variabel.

Tabel 3 Hasil Persentase Variabel dan Sub Variabel

No	Aspek Penilaian	P	Kategori
1	Sikap (Attitude)	77,40%	Sangat Baik
2	Perhatian (Attention)	74,25%	Baik
3	Tindakan (Action)	74,33%	Baik
4	Kemampuan (Ability)	75,71%	Baik
5	Penampilan (Appearance)	78,08%	Sangat Baik
6	Tanggung Jawab (Accountability)	76,05%	Sangat Baik
	Persepsi Peserta Didik	75,93%	Baik

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang. Pada persepsi peserta didik terhadap pelayanan administrasi sekolah secara keseluruhan berada pada kategori “Baik” Dengan persentase sebesar 75,93%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas peserta didik memberikan penilaian yang positif dan baik terhadap pelayanan tenaga administrasi. Namun, tentunya masih perlu untuk meningkatkan kualitas layanan agar bisa memperoleh hasil yang lebih tinggi dan mendapatkan lebih kesan yang positif dari peserta didik. Adapun perolehan persentase tertinggi berada pada sub variabel penampilan dengan persentase sebesar 78,08%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesan yang ditunjukkan tenaga administrasi kepada peserta didik memperoleh hasil yang positif. Penampilan yang profesional dan baik yang dalam hal ini secara fisik maupun nono fisik dapat menciptakan kesan yang baik dan positif dari peserta didik. Penampilan tenaga administrasi sekolah dapat mempengaruhi kualitas sekolah, oleh karena itu penting untuk tenaga administrasi memperhatikan penampilan baik secara fisik maupun non fisik. Dan perolehan persentase terendah berada pada sub variabel perhatian dengan persentase sebesar 74,25%. Hal tersebut menunjukkan bahwa peserta didik menilai tenaga administrasi tidak memberikan perhatian atau respons yang cukup terhadap kebutuhan dan keluhan peserta didik. Hal tersebut dapat berasal dari keterbatasan waktu dan beban kerja tenaga administrasi, kurangnya kesediaan tenaga administrasi dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan serta keluhan dari peserta didik dan kurangnya perhatian



serta kepedulian dari tenaga administrasi. Sementara aspek lainnya adalah: sikap (77,40%), tindakan (74,33%), kemampuan (75,71%), dan tanggung jawab (76,06%). Untuk lebih jelasnya, berikut penjabaran dari keenam sub variabel yang menjadi tolak ukur melihat persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri 2 Pinrang.

1. Sikap

Sikap (Attitude) merupakan salah satu sub variabel yang digunakan untuk mengukur dan melihat persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi yang meliputi sikap ramah, adil, beserta kesabaran dalam memberikan layanan. Aspek sikap ini memperoleh persentase sebesar 77,40% dengan kategori “Sangat Baik”. Menurut Sarlito dan Eko (2009: 151) Sikap adalah keputusan yang dibuat seseorang terhadap suatu objek. Objek yang dinilai dapat berupa benda, orang, informasi, dan sebagainya. Proses menilai suatu objek dapat menghasilkan penilaian yang dapat berupa positif atau negatif. Menurut Chaplin dalam (Ii & Teori, n.d.) sikap dapat diartikan suatu predisposisi atau kecenderungan yang relatif stabil dan barlangsung terus menerus untuk bertingkahtaku atau untuk mereaksi dengan satu cara tertentu terhadap pribadi lain, objek, lembaga, atau persoalan tertentu. Dilihat dari satu titik pandangan yang sedikit berbeda, sikap merupakan kecenderungan untuk mereaksi terhadap orang, institusi atau kejadian baik secara positif atau negatif.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh Sitti Rachmah, Muhammad Ardiansyah, Irmawati (2023) mengenai Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Tata Usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi siswa terhadap pelayanan tata usaha sudah baik (82.7%) dengan aspek sikap.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di SMK Negeri 2 Pinrang berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 77,40%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap yang baik saat memberikan pelayanan. Dengan hal tersebut persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah ini sangat baik dan tentunya merasa puas akan sikap yang ditunjukkan oleh tenaga administrasi. Sarlito dan Eko (2009: 151) dalam (Vinet & Zhedanov, 2011) Sikap adalah suatu proses penilaian yang dilakukan oleh seorang individu terhadap suatu objek. Objek yang disikapi individu dapat berupa benda, manusia atau informasi. Proses penilaian seorang terhadap suatu objek dapat berupa penilaian positif dan negatif. Pada aspek sikap ini merujuk pada sikap ataupun perilaku tenaga administrasi ketika memberikan pelayanan. Pada penelitian ini, aspek sikap meliputi keramahan, keadilan dan kesabaran tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan dan saat menangani kebutuhan dan keluhan dari peserta didik. Meskipun sudah berada pada kategori sangat baik, tentunya masih terdapat potensi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dalam hal ini berada pada aspek sikap tenaga administrasi.

2. Perhatian

Perhatian (Attention) merupakan salah satu sub variabel yang digunakan untuk mengukur dan melihat persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah yang meliputi memperhatikan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun memahami saran dan kritik yang diberikan. Mendengarkan dan memahami dengan cermat, mengamati dan menilai



kebutuhan peserta didik, serta memberikan perhatian penuh kepada peserta didik. Aspek sikap ini memperoleh persentase sebesar 74,25% dengan kategori “Baik”. Perhatian merupakan hal yang penting bagi tenaga administrasi sekolah baik dalam memperhatikan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun memahami saran dan kritik yang diberikan. Mendengarkan dan memahami dengan cermat, mengamati dan menilai kebutuhan peserta didik, serta memberikan perhatian penuh kepada peserta didik. Menurut Bimo Walgito, perhatian adalah pemusatan, atau konsentrasi terhadap seluruh aktivitas individu yang ditujukan pada suatu objek atau sekelompok objek.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh Sitti Rachmah, Muhammad Ardiansyah, Irmawati (2023) mengenai Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Tata Usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi siswa terhadap pelayanan tata usaha sudah baik (77,8%) dengan aspek perhatian.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di SMK Negeri 2 Pinrang berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 74,25%. Hal tersebut menunjukkan bahwa peserta didik memandang tingkat perhatian pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap kebutuhan dan permintaan peserta didik sudah baik. Menurut Mohammad Surya dalam (Slamento, 1953) mendefinisikan, “perhatian dapat diartikan sebagai peningkatan aktivitas mental terhadap suatu rangsangan tertentu”. Pada aspek perhatian ini mencakup kesediaan tenaga administrasi dalam mendengarkan dan memahami keluhan dari peserta didik, dalam hal mengucapkan salam dan menyapa peserta didik, serta dalam hal perhatian dan kepedulian tenaga administrasi kepada peserta didik. Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah khususnya pada aspek perhatian ini sangatlah penting karena akan berpengaruh terhadap layanan administrasi sekolah dan juga terhadap respon atau penilaian dari peserta didik itu sendiri. Ketika peserta didik merasa diperhatikan oleh tenaga administrasi, mereka akan merasa puas akan perhatian yang diberikan dan hal tersebut dapat memberikan respon yang baik dan positif dari penilaian peserta didik.

Meskipun sebagian besar peserta didik menilai bahwa perhatian yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah sudah baik, perlu untuk tetap memperbaiki kekurangan yang ada dan perlu untuk lebih lagi meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi dalam hal ini pada aspek perhatian.

3. Tindakan

Tindakan (action) merupakan salah satu sub variabel yang digunakan untuk mengukur dan melihat persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah yang meliputi kemudahan dalam membuthkan layanan administratif dan kesigapan tenaga administrasi sekolah.. Aspek tindakan ini memperoleh persentase sebesar 74,33% dengan kategori “Baik”. Tindakan adalah berbagai aktivitas spesifik yang dilakukan saat melayani peserta didik. Hal ini meliputi kemudahan dalam membuthkan layanan administratif dan kesigapan tenaga administrasi sekolah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tindakan ialah sesuatu yang dilakukan, tindakan yang dilaksanakan untuk mengatasi sesuatu.



Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh Sitti Rachmah, Muhammad Ardiansyah, Irmawati (2023) mengenai Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Tata Usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi siswa terhadap pelayanan tata usaha sudah baik (79%) dengan aspek tindakan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di SMK Negeri 2 Pinrang berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 74,33%. Hal tersebut menunjukkan peserta didik merasa bahwa tenaga administrasi sekolah secara keseluruhan sudah cukup efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya. Masih masih perlu untuk memperbaiki pelayanan dalam aspek tindakan ini agar dapat mencapai kategori yang lebih tinggi, baik dari segi kemudahan ketika dihubungi dan ditemui, kemudahan ketika peserta didik membutuhkan pelayanan, serta kesigapan dalam melayani peserta didik. Menurut Notoatmojo tindakan merupakan mekanisme dari suatu pengamatan yang dapat menghasilkan persepsi sehingga dapat terjadi respon untuk melakukan suatu tindakan. Sehingga, tindakan ialah perbuatan yang merupakan respon dari hasil pengamatan yang memunculkan persepsi saat seseorang melihat sesuatu ataupun mendengarkan sesuatu. Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi yang dalam hal ini pada aspek tindakan, sering kali dipengaruhi oleh pengalaman langsung peserta didik dalam berinteraksi dengan tenaga administrasi. Jika peserta didik mengalami atau mendapatkan pelayanan yang baik dalam hal perhatian dari tenaga administrasi, tentu hal tersebut akan membuat peserta didik menilai yang baik dan bersifat positif terhadap pelayanan tenaga administrasi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka persepsi dan penilaian dari peserta didik pun akan buruk dan dapat menurunkan kualitas pelayanan.

Meskipun sebagian besar peserta didik menilai bahwa tindakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah sudah baik, perlu untuk tetap memperbaiki kekurangan yang ada dan perlu untuk lebih lagi meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi dalam hal ini pada aspek tindakan.

4. Kemampuan

Kemampuan (ability) merupakan salah satu sub variabel yang digunakan untuk mengukur dan melihat persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi yang meliputi kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, melakukan komunikasi yang efektif, serta ketelitian dan ketanggapan dalam melayani.. Aspek kemampuan ini memperoleh persentase sebesar 75,71% dengan kategori “Baik”. Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan khusus yang penting untuk mendukung keberhasilan program pelayanan. Diantaranya adalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, melakukan komunikasi yang efektif, serta ketelitian dan ketanggapan dalam melayani. Menurut Stephen P. Robbins & Timonthy A. Judge (2009: 57) Kemampuan (ability) mengacu pada kemampuan individu untuk melakukan berbagai tugas di tempat kerja. Sedangkan menurut Semiawan (1987: 1), kemampuan ialah daya untuk melakukan tindakan berdasarkan kepribadian dan pelatihan yang diterima. Kemampuan ini menunjukkan bahwa suatu tindakan ini dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh Sitti Rachmah, Muhammad Ardiansyah, Irmawati (2023) mengenai Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Tata Usaha di UPT SMA



Negeri 1 Pinrang. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi siswa terhadap pelayanan tata usaha sudah baik (84%) dengan aspek kemampuan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di SMK Negeri 2 Pinrang berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 75,71%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah yang memiliki kemampuan yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang efisien dan memadai kepada peserta didik sehingga dapat mendukung kelancaran pada proses proses belajar mengajar dan juga pada bagian administrasi sekolah. Menurut Stephen P. Robbins & Timonthy A. Judge, (2009) menyatakan bahwa kemampuan ialah kapasitas seseorang untuk menyelesaikan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Pelayanan tenaga administrasi pada aspek kemampuan ini meliputi kecepatan dan ketepatan, kemampuan komunikasi, dan ketelitian serta ketanggapan tenaga administrasi. (Stephen P. & Timonthy, 2014)

Meski telah berada pada kategori baik, tentunya masih perlu dilakukan peningkatan pada pelayanan tenaga administrasi khususnya pada aspek kemampuan.

5. Penampilan

Penampilan (appearance) merupakan salah satu sub variabel yang digunakan untuk mengukur dan melihat persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi yang mencakup mengenakan seragam sesuai dengan jadwal, ketersediaan fasilitas ruang tunggu, dan kebersihan ruangan yang nyaman. Aspek penampilan ini memperoleh persentase sebesar 78,08% dengan kategori “Sangat Baik”. Menurut Hendarto, dan Tulus haryono (2002) berpendapat: respons positif atau negatif dari orang tergantung dari image yang disampaikan, misalnya melalui cara berpakaian, sikap dan perbuatan, sopan santun, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh Sitti Rachmah, Muhammad Ardiansyah, Irmawati (2023) mengenai Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Tata Usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi siswa terhadap pelayanan tata usaha sudah baik (72,8%) dengan aspek penampilan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di SMK Negeri 2 Pinrang berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 78,08%. Hal tersebut menunjukkan peserta didik merasa bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah pada hal penampilan sudah baik, baik dari segi penampilan fisik maupun non fisik. Non fisik dalam hal ini merupakan penampilan yang dinilai melalui ketersediaan fasilitas dan kenyamanan serta kebersihan pada ruangan tenaga administrasi. Menurut Hendarto, dan Tulus haryono (2002) berpendapat : respons positif atau negatif dari orang tergantung dari image yang disampaikan, misalnya melalui cara berpakaian, sikap dan perbuatan, sopan santun, dan lain-lain. Pada persentase tersebut telah menciptakan kesan yang positif dan mendukung suasana yang nyaman dalam memberikan layanan administratif.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan hasil yang sangat baik, masih ada ruang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi dalam hal penampilan.



6. Tanggung Jawab

Tanggung jawab (accountability) merupakan salah satu sub variabel yang digunakan untuk mengukur dan melihat persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi. Aspek tanggung jawab ini memperoleh persentase sebesar 76,05% dengan kategori “Sangat Baik”. Tanggung Jawab adalah suatu sikap yang dapat dilakukan oleh tenaga administrasi kepada peserta didik sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan rasa ketidakpuasan yang diantaranya dapat dilakukan memberikan pelayanan sesuai dengan janji, dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, memberikan informasi yang tepat serta mengucapkan terima kasih ataupun maaf ketika selesai memberikan pelayan dan ketika melakukan kesalahan dalam memberikan layanan. Menurut Mudjiono (2012) menyatakan bahwa tanggung jawab ialah sikap yang berkaitan dengan janji atau tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan, nilai, norma, adat istiadat yang dianut. (Ii, 2007)

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh Sitti Rachmah, Muhammad Ardiansyah, Irmawati (2023) mengenai Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Tata Usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi siswa terhadap pelayanan tata usaha sudah baik (69,1%) dengan aspek tanggung jawab.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di SMK Negeri 2 Pinrang berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 76,05%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah mampu menyelesaikan tugas-tugas administratif yang ada dengan baik, dapat memperhatikan detail tugasnya, selalu siap membantu peserta didik dalam berbagai urusan administratif. Tenaga administrasi sekolah yang memiliki rasa tanggung jawab yang baik akan memberikan kontribusi penting dalam menciptakan suasana yang terorganisir karena pada urusan administratif yang lancar dan tepat waktu dapat mendukung kelancaran proses belajar mengajar dan tentunya pada bagian administrasi sekolah.

Dengan perolehan hasil persentase tersebut, pelayanan tenaga administrasi sekolah pada aspek tanggung jawab telah mencerminkan pelayanan yang baik dan telah menjalankan tugas dengan baik. Meski sudah menunjukkan hasil yang baik, terus adanya evaluasi dan peningkatan akan membuat kualitas pelayanan tenaga administrasi semakin optimal dan lebih memuaskan bagi peserta didik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi peserta didik di SMK Negeri 2 Pinrang terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah berada pada kategori “Baik”. Dengan perolehan persentase sub variabel tertinggi berada pada aspek penampilan dan perolehan persentase sub variabel terendah berada pada aspek perhatian. Dan Secara rinci dari tiap sub variabel adalah sebagai berikut:

1. Sikap (Attitude). Hasil penelitian untuk sub variabel sikap berada dalam kategori sangat baik, di mana tenaga administrasi sekolah memberikan dukungan yang cukup kepada peserta didik.



2. Perhatian (Attention). Perolehan hasil dari penelitian untuk sub variabel perhatian berada pada kategori baik, di mana ini tenaga administrasi sekolah memberikan solusi terhadap masalah dan kebutuhan administratif peserta didik, memahami hak dan kebutuhan peserta didik.
3. Tindakan (Action). Perolehan hasil dari penelitian untuk sub variabel tindakan berada pada kategori baik, di mana tenaga administrasi sekolah yang secara konsisten memberikan dukungan kepada peserta didik, menunjukkan komitmen yang kuat untuk memecahkan masalah dan mendukung peserta didik.
4. Kemampuan (Ability). Perolehan hasil dari penelitian untuk sub variabel kemampuan berada pada kategori baik, di mana tenaga administrasi sekolah yang tanggap terhadap kebutuhan peserta didik.
5. Penampilan (Appearance). Perolehan hasil dari penelitian untuk sub variabel penampilan berada pada kategori sangat baik, di mana tenaga administrasi sekolah secara konsisten menangani dan meningkatkan lingkungan kerja sekolah.
6. Tanggung Jawab (Accountability). Perolehan hasil dari penelitian untuk sub variabel tanggung jawab berada pada kategori sangat baik, di mana tenaga administrasi sekolah memberikan informasi yang baik kepada peserta didik dan memberikan informasi yang jelas, tetapi mereka menghadapi kesulitan untuk memberikan layanan yang baik.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian:

1. Bagi Sekolah. Diharapkan penelitian ini membantu sekolah memahami lebih banyak tentang layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik.
2. Bagi Tenaga Administrasi Sekolah Penelitian ini kiranya dapat menjadi bahan evaluasi khususnya bagi tenaga administrasi lebih memperhatikan layanan administrasi yang diberikan kepada peserta didik terutama pada pelayanan aspek perhatian yang masih kurang agar dapat lebih ditingkatkan. Serta pada keseluruhan aspek agar tetap diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ii, B. A. B. (2007). *Hubungan Antara Self..., Parlina, Fakultas Psikologi UMP, 2016* 9. 9–25.
- Ii, B. A. B., & Teori, L. (n.d.). *J.P. Chaplin, Kamus Lengkap Psikologi., 43.* 9. 9–32.
- Kemendikbud. (2017). *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. 1, 3.*
- Kesiswaan, A., Mts, D. I., & Palopo, N. (2023). *No Title.*
- Slamento, 2010 : 60. (1953). *932104611-Bab2.* 90–91.
- Stephen P., & Timonhy, R. &. (2014). *Pengertian Kemampuan. Idtesis,* 10–28.
<https://idtesis.com/pengertian-kemampuan/>
- UNY. (2013). *Konsep Dasar Tentang Persepsi Secara Umum.*
<Http://Eprints.Uny.Ac.Id/9686/3/Bab%202.Pdf>,1689–1699.
[http://eprints.uny.ac.id/9686/3/bab 2.pdf](http://eprints.uny.ac.id/9686/3/bab%202.pdf)
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). *Pengertian Sikap. Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical, 44(8), 085201.* <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>