

Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur

Farhan Wirasa¹, Nelfia Adi², Anisah³, Yulianto Santoso⁴

¹²³⁴Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang
e-mail: frhnw18@gmail.com

Abstrak

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga di luar tenaga pengajar yang tugasnya mempersiapkan dan memperlancar pelaksanaan pendidikan baik secara teknis maupun manajerial. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 152 orang guru dan besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* pada tingkat kesalahan 10% dengan teknik *Stratified Proportional Random Sampling* sebanyak 100 orang guru. Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dilihat dari aspek; 1) *tangible* dengan skor rata-rata 3,73 berada pada kategori baik, 2) *reliability* dengan skor rata-rata 3,78 berada pada kategori baik, 3) *responsiveness* dengan skor rata-rata 3,77 berada pada kategori baik, 4) *emphaty* dengan skor rata-rata 3,75 berada pada kategori baik, dan 5) *assurance* dengan skor rata-rata 3,73 berada pada kategori baik. Secara keseluruhan pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur menurut persepsi guru berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,75.

Kata kunci: *Persepsi Guru, Tenaga Administrasi Sekolah, Pelayanan*

Abstract

School administrative staff are staff outside the teaching staff whose job is to prepare and facilitate the implementation of education both technically and managerially. This research is quantitative descriptive. The population of this study was 152 teachers and the sample size was determined using the *Slovin* formula with an error rate of 10% with the *Stratified Proportional Random Sampling* technique of 100 teachers. The results of data analysis show that teachers' perceptions of school administration staff services in State Vocational Schools in Padang Timur District are seen from the aspect; 1) *tangible* with an average score of 3.73 is in the good category, 2) *reliability* with an average score of 3.78 is in the good category, 3) *responsiveness* with an average score of 3.77 is in the good category, 4) *emphaty* with an average score of 3.75 is in the good category, and 5) *assurance* with an average score of 3.73 is in the good category. Overall, the service of school administration staff in State Vocational Schools in

Padang Timur District, according to teachers' perceptions, is in the good category with an average score of 3.75.

Keywords : *Teacher Perception, School Administrative Staff, Service*

PENDAHULUAN

Sekolah merupakan lembaga edukatif yang memberikan pendidikan formal mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Untuk pelaksanaan kegiatan pendidikan di sekolah dibutuhkan beberapa sumber daya manusia meliputi kepala sekolah, guru dan tenaga administrasi sekolah yang mengarahkan kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan. Salah satu sumber daya manusia yang mendukung untuk terlaksananya pendidikan adalah tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah *non teaching staff* yang bertugas di sekolah yang sering disebut dengan Tata Usaha (TU). Dalam Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah dinyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah.

Keberadaan tenaga administrasi sekolah diatur dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008, tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksana urusan terdiri atas urusan administrasi kepegawaian, urusan administrasi keuangan, urusan administrasi sarana dan prasarana, urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, urusan administrasi persuratan dan pengarsipan, urusan administrasi kesiswaan, dan urusan administrasi kurikulum. Sedangkan petugas layanan khusus terdiri atas penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan lain-lain.

Menurut Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Dasar dan Menengah (2017) bidang tugas dari tenaga administrasi sekolah yaitu; administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, dan administrasi layanan khusus. Pelaksanaan tugas tenaga administrasi sekolah dilakukan untuk menyelenggaraan kegiatan sekolah yang hubungannya menyangkut terhadap kepala sekolah, guru, serta peserta didik. Untuk menyelenggarakan kegiatan tersebut, tenaga administrasi sekolah perlu memberikan pelayanan yang baik untuk penyelenggaraan kegiatan sekolah tersebut.

Tujuan pelayanan administrasi diberikan oleh tenaga administrasi sekolah bertujuan untuk memberikan pemenuhan administrasi yang berkualitas serta

memberikan kepuasan kepada guru terhadap pelayanan yang berkualitas (Sinambela, 2008:67). Pentingnya pelayanan diberikan kepada guru agar guru tersebut merasa puas sehingga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah, karena guru membutuhkan layanan dalam penyelenggaraan pendidikan.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan. Menurut Moenir (2010:84), mengatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang lain atau sekelompok orang yang dilayani, maka 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 dan (4) keramah-tamahan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melaksanakan PLK di SMK Negeri 2 Padang, menunjukkan bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena yaitu : 1) Adanya keluhan dari guru tentang tenaga administrasi sekolah yang memberikan perlakuan istimewa dengan mengutamakan memberikan pelayanan kepada beberapa guru yang memiliki hubungan keluarga dengan pegawai tersebut, 2) Kurang tanggapnya tenaga administrasi sekolah terhadap guru yang meminta data rekapan presensi kehadiran siswa untuk mengisi E-Rapor, 3) Kurang tanggapnya tenaga administrasi sekolah dalam merespon keluhan guru dalam sarana prasarana sekolah, seperti pintu toilet siswa yang sudah lama rusak tetapi tidak diperbaiki, 4) Tenaga administrasi sekolah yang masih kurang peduli dalam penyediaan kebutuhan guru untuk kegiatan proses belajar mengajar seperti spidol, buku dan lain-lainnya, 5) Tenaga administrasi sekolah yang terkesan lalai dalam penyampaian informasi seperti memberikan pengumuman rapat guru yang mendadak.

METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 152 orang guru dan besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% dengan teknik Stratified Proportional Random Sampling sebanyak 100 orang guru. Instrumen penelitian adalah angket model skala likert yang memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-Kadang (KD), Jarang (JR) dan Tidak Pernah (TP).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini akan mendeskripsikan pembahasan mengenai persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur yang dilihat dari indikator tangible, reliability, responsiveness, empathy dan jaminan. Tabel berikut menunjukkan hasil pengolahan data dari persepsi guru

terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur.

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

No	Indikator	Jumlah Skor Rata-Rata	Kriteria
1.	Tangible	3.72	Baik
2.	Reliability	3.78	Baik
3.	Responsiveness	3.77	Baik
4.	Emphaty	3.74	Baik
5.	Assurance	3.73	Baik
Rata-rata		3.74	Baik

Tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat capaian dari persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur adalah 3,74 dengan kriteria baik. Dapat dilihat bahwa capaian skor rata-rata yang tertinggi terdapat pada indikator reliability dengan skor rata-rata 3,78 dengan kriteria baik. Sedangkan tingkat capaian skor rata-rata terendah terdapat pada indikator tangible dengan skor rata-rata 3,72 kriteria baik. Jadi secara umum rata-rata persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur berada pada kriteria baik.

Pembahasan

Pada bagian ini akan dikemukakan pembahasan hasil penelitian mengenai Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur. Pembahasan hasil penelitian ini akan diuraikan berdasarkan lima indikator penelitian yaitu tangible, reliability, responsiveness, emphaty, dan jaminan. Untuk lebih jelasnya pembahasan hasil penelitian akan diuraikan dibawah ini sebagai berikut.

1. Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dilihat dari Tangible

Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga adminsitration sekolah dilihat dari aspek tangible secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,72. Hal ini berarti bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek tangible sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam tangible masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item “Tenaga administrasi melayani guru mengisi daftar hadir pada ruangan yang nyaman” dengan skor rata-rata 3,63 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator tangible masih belum optimal dalam memberikan kenyamanan pelayanan kepada guru.

Kenyaman tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna pelayanan. Tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan sebagai penyedia pelayanan, penyediaan pelayanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan agar pengguna layanan tidak merasa sempit dalam

ruangan. (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.

Menurut Soesono (2010: 261) penyebab seseorang tidak nyaman dalam suatu ruangan dikarenakan panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik. Tentunya hal tersebut bisa membuat pengguna layanan merasa tidak nyaman jika berada didalam tempat pelayanan yang bisa mempengaruhi kenyamanan pengguna layanan.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator tangible sudah berada dalam kategori baik, namun diharapkan agar tenaga administrasi sekolah bisa menciptakan lingkungan yang nyaman disekolah agar guru bisa merasakan pelayanan tersebut dengan maksimal.

2. Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dilihat dari Reliability

Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari aspek reliability secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,78. Hal ini berarti bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek reliability sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam reliability masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item “ Tenaga administrasi meminjamkan media pembelajaran kepada guru sesuai dengan prosedur yang berlaku” dengan skor rata-rata 3,73 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator reliability masih belum optimal dalam meminjamkan media pembelajaran sesuai dengan prosedur yang berlaku kepada guru.

Mengacu pada item terendah diatas, dapat dikaitkan dengan pendapat Zulkifli (2020), bahwa penyebab petugas layanan tidak mengikuti SOP suatu organisasi dikarenakan adanya hambatan dari organisasi tersebut seperti alur peminjaman barang yang begitu sulit sehingga banyak petugas pelayanan tidak mengikuti prosedur yang ada. Menurutnya, manfaat SOP adalah sebagai standarisasi cara yang dilakukan petugas pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas serta tanggung jawab individual dan organisasi secara keseluruhan.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator reliability sudah berada dalam kategori baik. Tenaga administrasi sekolah sangat diharapkan lebih optimal dalam meminjamkan media pembelajaran sesuai dengan prosedur yang berlaku kepada guru disekolah.

3. Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dilihat dari Responsiveness

Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari aspek responsiveness secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,77. Hal ini berarti bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek responsiveness sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam responsiveness masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item “Tenaga administrasi sigap menanggapi keluhan guru terhadap sarana sekolah yang rusak” dengan skor rata-rata 3,74 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator responsiveness belum optimal dalam menanggapi keluhan guru disekolah.

Mengacu pada item terendah diatas, dapat dikaitkan dengan pendapat Menurut Muchsin Zuhad (2019:33) Dalam dunia pelayanan, penanganan keluhan sangatlah penting untuk diperhatikan, karena dengan adanya penanganan keluhan yang tepat akan memberikan peluang untuk mengubah ketidakpuasan menjadi pelanggan yang puas. Ketidakpuasan konsumen dapat disebabkan oleh bermacam-macam hal dan nantinya akan menimbulkan keluhan kepada perusahaan. Penanganan keluhan adalah salah satu strategi yang digunakan perusahaan untuk menyelesaikan dan belajar dari kegagalan jasa agar dapat mendirikan kembali kepercayaan di mata pelanggan. Jika adanya keluhan guru disekolah, tenaga administrasi sekolah hendaknya melakukan penanganan terhadap keluhan tersebut. Nugraha (2012) mengatakan bahwa penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang semula tidak puas menjadi puas terhadap produk atau jasa perusahaan.

Apabila setiap keluhan ditanggapi dan ditangani secara profesional maka konsumen akan puas dengan perusahaan. Dan begitu juga keluhan yang diberikan pelanggan dan dapat dipahami serta ditindak lanjuti oleh perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan yang disebut dengan kepuasan pada penanganan keluhan. (Nugraha , 2012:) Menurut Gede Rendrawan (2020:14) Cara menangani masalah terutama dalam aspek pelayanan yaitu (1) menunjukkan rasa empati dan permintaan maaf, (2) menanggapi keluhan dengan tenang dan bahasa yang jelas, (3) melakukan konfirmasi permasalahan dan informasi yang solutif, (4) menangani keluhan dan follow up segera dan secepat mungkin. Tenaga administrasi sekolah bisa menggunakan cara diatas jika terjadinya masalah disekolah, jika dilakukan dengan benar tentunya akan memberikan kepuasan kepada guru disekolah tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator responsiveness sudah berada dalam kategori baik, namun diharapkan agar tenaga administrasi sekolah lebih tanggap dalam merespon keluhan-keluhan guru disekolah agar pelayanan tersebut bisa menjadi lebih optimal.

4. Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dilihat dari Emphaty

Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari aspek emphaty secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,74. Hal ini berarti bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek emphaty sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam emphaty masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item “Tenaga administrasi mendahulukan guru yang akan mengurus surat pernyataan daripada kepentingan pribadi” dengan skor rata-rata cukup baik. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator emphaty masih belum optimal dalam mengurus kepentingan bersama daripada kepentingan pribadi.

Menurut Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai (2008 : 112), mengidentifikasi adanya 12 praktik terbaik pelayanan prima, salah satunya adalah mendahulukan kepentingan pelanggan. Pentingnya mendahului kepentingan pelanggan itu sendiri karena berguna untuk menjalin hubungan baik dengan pengguna layanan tersebut, sehingga menciptakan kedekatan dengan pengguna layanan.

Selain itu adanya sikap mementingkan kepentingan pribadi di atas kepentingan umum tersebut dapat merusak moralitas, kehilangan rasa solidaritas, egoisme meningkat, dan kesulitan untuk bersosialisasi. Maka dari itu pelayanan disekolah harus dioptimalkan agar pelayanan tersebut bisa berjalan dengan semestinya. 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.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator emphaty sudah berada dalam kategori baik, namun diharapkan agar tenaga administrasi sekolah diharapkan bisa mendahulukan kepentingan pelanggan daripada kepentingan pribadi agar pelayanan yang diberikan bisa optimal dan berjalan dengan semestinya.

5. Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dilihat dari Assurance

Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari aspek assurance secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,73. Hal ini berarti bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah dari aspek assurance sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam assurance masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item “Tenaga administrasi bertanggung jawab menyiapkan agenda kerja MGMP guru” dengan skor rata-rata 3,69. Artinya pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui indikator assurance masih kurang dalam memberikan pelayanan yang bertanggung jawab.

Sebagai tenaga administrasi sekolah, tentunya harus memiliki sikap atau rasa tanggung jawab atas pekerjaannya sebagai pelayanan dan siap menerima risiko atas pekerjaan yang dilakukan. Menurut Burhanudin (2000), tanggung jawab diri adalah kemampuan untuk menentukan sikap seseorang terhadap kegiatan atau tugas yang akan dilakukan dan kemampuan untuk menanggung risiko dari tindakan yang dilakukan. Dalam melakukan pekerjaan, tanggung jawab merupakan suatu hal yang harus dilakukan. Hal serupa dikatakan oleh Hardiansyah (2011:40) Tanggung jawab merupakan sesuatu yang telah melatip dari diri manusia akan amanah yang telah diberikan kepadanya. Melalui pemahaman ini sesungguhnya para pemberi layanan juga harus menyadari bahwa tugasnya sebagai pelayan masyarakat harus dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab dan dipertanggungjawabkan dengan benar.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dilihat dari indikator assurance sudah berada dalam kategori baik, namun diharapkan agar semua pegawai tenaga administrasi sekolah bisa memiliki sikap tanggung jawab dalam pekerjaannya agar tidak merusak kualitas dari pelayanan sekolah tersebut dan bekerja dengan penuh tanggung jawab.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan di bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa: Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *tangible* memperoleh skor rata-rata 3,73. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *tangible* berada pada kategori baik. Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *reliability* memperoleh skor rata-rata 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *reliability* berada pada kategori baik. Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *responsiveness* memperoleh skor rata-rata 3,77. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *responsiveness* berada pada kategori baik. Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *emphaty* memperoleh skor rata-rata 3,74. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *emphaty* berada pada kategori baik. Persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *assurance* memperoleh skor rata-rata 3,73. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kecamatan Padang Timur dari indikator *assurance* berada pada kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhanuddin. 2000. *Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dinas Pendidikan. 2008. *Pusat Pendidikan dan Pelatihan*. Jakarta : Dinas Pendidikan RI.
- Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah. 2017. *Tentang Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Grava Media.
- Kasmir. 2012. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 053/U/2001 Tentang *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar & Menengah*.
- Moenir. A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muchsin, Zuhad. 2019. Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JEK: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif*, 4(1). 34-42.
- Nugraha, Yandi 2012. *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice*. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Panjaitan, Erdipa. 2019. Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*. 8 (1). 32-38.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.
- Sinambela.2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeseno, Attang. 2018. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Pro Sistematika Automas. *Esensi: Jurnal Manajemen Bisnis*, 21 (3). 261-271.
- Zulkifli. 2020. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*.1 (3) , 31–46.