

Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMKN 3 Padang

Maidella Sanchia Leona¹, Anisah², Syahril³, Nellitawati⁴

^{1,2,3,4}Administrasi Pendidikan, FIP, Universitas Negeri Padang

e-mail : maidellasanchialeona@gmail.com, anisah@fip.unp.ac.id, syahril@fip.unp.ac.id,
nellitawati@fip.unp.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang dalam hal (1) keramahan dan kesopanan, (2) komunikatif, (3) ketepatan, (4) kecepatan. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 745 siswa dan menggunakan teknik *Stratified Proportional Random Sampling* sebanyak 94 siswa. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket model *skala likert* yang memiliki 5 alternatif jawaban. Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang sudah baik dengan rata-rata skor 4,10.

Kata kunci: : *Persepsi; Pelayanan Pegawai Tata Usaha*

Abstract

This purpose of this research is to obtain information about Student Perceptions of Administrative Service Employees at SMKN 3 Padang in terms of (1) friendliness and courtesy, (2) communicativeness, (3) accuracy, (4) speed. This research is descriptive quantitative. The population in this study amounted to 745 students and using the Stratified Proportional Random Sampling technique as many as 94 students. The research instrument is a Likert scale model questionnaire which has 5 answers. The results of data analysis showed that students' perceptions of administrative staff services at SMKN 3 Padang were good with an average score of 4.10.

Keywords : *Perception; Administrative Service*

PENDAHULUAN

Sekolah adalah suatu lembaga yang terdiri dari kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, siswa, dan komponen-komponen lain yang saling mempengaruhi agar tercapainya tujuan pendidikan. Tenaga kependidikan adalah orang yang diberi wewenang untuk melakukan pelayanan di sekolah, seperti pustakawan, laboran, dan staf tata usaha untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan pada dasarnya ialah suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang agar dapat memenuhi kebutuhan orang lain. Jenis-jenis layanan yang bisa didapatkan di sekolah yaitu pembelajaran, layanan bimbingan, dan layanan administrasi. Layanan administrasi sekolah dapat diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

Layanan administrasi terkait bidang administrasi sekolah dilaksanakan oleh tenaga kependidikan yaitu salah satunya pegawai tata usaha. Menurut The Liang Gie di dalam buku Moenir (2010:81) menyebutkan bahwa tata usaha merupakan suatu kegiatan melayani, menghimpun, mencatat, menyimpan dan mengelola hal-hal yang bersifat administratif.

Pelayanan tata usaha adalah suatu kegiatan yang bersifat melayani dan memberikan bantuan demi kepuasan pelanggan. Pelayanan administrasi pegawai tata usaha sekolah dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan internal maupun pelanggan eksternal.

Pelayanan administrasi pegawai tata usaha sekolah dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan internal yaitu yang berada di dalam sekolah dan pelanggan eksternal yaitu pelanggan yang berada di luar sekolah. Pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan oleh pegawai tata usaha harus mampu memberikan bantuan pelayanan kepada seluruh yang ada di dalam sekolah khususnya para siswa.

Pentingnya pelayanan pegawai tata usaha pada siswa adalah sebagai pendukung dalam kegiatan siswa di sekolah. Peran tata usaha sekolah bagi siswa yaitu dapat membantu pelayanan di sekolah dalam hal melayani siswa, menyediakan segala hal yang diperlukan siswa, dan membantu kegiatan adminstrasinya.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan Praktik Lapangan Kependidikan di SMKN 3 Padang selama kurang lebih 4 bulan yaitu dari 10 Agustus 2020 sampai 2 November 2020, menunjukkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa fenomena-fenomena yaitu: 1) Masih adanya pegawai tata usaha yang kurang ramah dalam melayani siswa, 2) Masih adanya pegawai tata usaha yang kurang sopan dalam pemberian pelayanan, 3) Masih terdapat kurangnya pemberian informasi yang didapatkan siswa, 4) Masih kurangnya kecepatan dan kepastian waktu dalam melayani siswa. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan informasi Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dalam hal 1) keramahan dan kesopanan, 2)komunikatif, 3) ketepatan, 4) kecepatan.

METODE

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah deskriptif kuantitatif yang dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang. Penelitian ini dilakukan di SMKN 3 Padang yang populasinya berjumlah 745 orang dan sampel penelitian berjumlah 94 orang, menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan *Stratified Proportional Random Sampling*. Instrumen penelitian menggunakan model skala *likert*. Teknik analisis data menggunakan rumus rata-rata (*Mean*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data mengenai Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang dilihat dari aspek Keramahan dan Kesopanan, Komunikatif, Ketepatan, Kejelasan dapat dilihat pada tabel:

Tabel 1. Rekapitulasi Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang

No.	Indikator	Skor Rata-Rata	Kategori
1.	Keramahan dan Kesopanan	4,09	Baik
2.	Komunikatif	4,13	Baik
3.	Ketepatan	4,08	Baik
4.	Kecepatan	4,11	Baik
Jumlah		16,41	Baik
Rata-rata		4,10	

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa tingkat capaian tertinggi yaitu pada komunikatif pelayanan dengan rata-rata skor 4,13. Sedangkan tingkat capaian terendah yaitu ketepatan

pelayanan dengan rata-rata skor 4,08. Jadi secara keseluruhan diperoleh rata-rata skor yaitu 4,10 berada pada kategori “Baik”.

Pembahasan

Persepsi Siswa Dalam Aspek Keramahan Dan Kesopanan Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa dalam aspek keramahan dan kesopanan pelayanan pegawai tata usaha mendapatkan rata-rata skor 4,09 yang menunjukkan hasil yang baik.

Rata-rata skor tertinggi dari aspek keramahan dan kesopanan pelayanan adalah “pegawai tata usaha menggunakan bahasa yang sopan dan benar ketika melayani siswa” dengan rata-rata skor 4,32 yang berada pada kategori baik. Sedangkan rata-rata skor terendah dari aspek keramahan dan kesopanan adalah “pegawai tata usaha menyapa dengan ramah siswa yang datang/berurusan ke ruang tata usaha” dengan rata-rata skor 3,84 yang berada pada kategori baik. Penyebab rendahnya rata-rata skor pada item “pegawai tata usaha menyapa dengan ramah siswa yang datang/berurusan ke ruang tata usaha” karena masih adanya pegawai tata usaha yang bersikap cuek dan sibuk sendiri dengan komputer saat siswa datang/berurusan ke ruang tata usaha.

Untuk memperoleh penilaian yang baik di hadapan siswa seharusnya sikap yang diberikan oleh pegawai tata usaha ketika melakukan pelayanan harus lebih ramah dan baik. Sehingga siswa tidak merasa takut untuk datang ke ruang tata usaha.

Persepsi Siswa Dalam Aspek Komunikatif Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa dalam aspek komunikatif pelayanan pegawai tata usaha mendapatkan rata-rata skor 4,33 yang menunjukkan hasil yang baik.

Rata-rata skor tertinggi dari aspek komunikatif pelayanan adalah pegawai tata usaha menyampaikan urusan siswa dengan jelas dengan rata-rata skor 4,24. Sedangkan rata-rata skor terendah dari aspek komunikatif adalah pegawai tata usaha menyampaikan pengumuman secara langsung dengan jelas dengan rata-rata skor 4,00. Penyebab rendahnya skor rata-rata tingkat capaian pada item “pegawai tata usaha menyampaikan pengumuman secara langsung dengan jelas” karena masih adanya pegawai tata usaha yang memberikan informasi kurang sesuai dengan yang ditanyakan oleh siswa.

Menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2008, salah satu prinsip dalam komunikasi adalah jelas. Pegawai tata usaha sekolah haruslah tahu bagaimana cara membangun komunikasi yang efektif, karena segala sesuatu pekerjaan yang melibatkan orang lain memerlukan komunikasi. Tetapi komunikasi dalam artian ini adalah komunikasi yang dapat menyampaikan maksud dengan jelas dan tepat.

Persepsi Siswa Dalam Aspek Ketepatan Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa dalam aspek ketepatan pelayanan pegawai tata usaha mendapatkan rata-rata skor 4,08 yang menunjukkan hasil yang baik.

Rata-rata skor tertinggi dari aspek ketepatan pelayanan adalah pegawai tata usaha menyelesaikan urusan siswa dengan tepat dan benar dengan rata-rata skor 4,27. Sedangkan rata-rata skor terendah dari aspek ketepatan adalah pegawai tata usaha melayani siswa dengan tepat waktu dengan rata-rata skor 3,83. Penyebab rendahnya rata-rata skor tingkat capaian pada item “pegawai tata usaha melayani siswa dengan tepat waktu” karena masih adanya pegawai tata usaha yang tidak ada diruangan saat siswa datang/berurusan ke ruang tata usaha

Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip pelayanan salah satunya yaitu waktu pelayanan disesuaikan dengan kurun waktu yang sudah ditetapkan. Pegawai tata usaha sebaiknya lebih konsisten dan disiplin lagi

dengan jadwal dibukanya waktu pelayanan dan pegawai tata usaha agar lebih cepat dalam proses pelayanan yang dilakukan kepada siswa.

Persepsi Siswa Dalam Aspek Kecepatan Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa dalam aspek kecepatan pelayanan pegawai tata usaha mendapatkan rata-rata skor 4,11 yang menunjukkan hasil yang baik.

Rata-rata skor tertinggi dari aspek kecepatan pelayanan adalah apabila dibutuhkan, pegawai tata usaha menggunakan bantuan teknologi agar mudah diakses dengan mudah dan cepat dengan rata-rata skor 4,35. Sedangkan rata-rata skor terendah dari aspek kecepatan adalah pegawai tata usaha menyelesaikan layanan untuk siswa tanpa penundaan dengan skor rata-rata 3,88. Penyebab rendahnya rata-rata skor tingkat capaian pada item “pegawai tata usaha menyelesaikan layanan untuk siswa tanpa penundaan” karena masih adanya pegawai tata usaha yang sering menunda-nunda urusan siswa tanpa alasan yang jelas atau belum terselesaikan pada batas waktu yang telah disepakati.

Kecepatan dalam pelayanan yang di maksud adalah bagaimana pegawai dengan cepat memberikan pelayanan yang diminta oleh siswa tanpa menunda-nunda urusan siswa, kecuali dengan alasan yang jelas. Untuk itu, pegawai tata usaha harus mampu meningkatkan tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang telah diberikan terutama dibidang pelayanan agar bisa menjadi lebih baik lagi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulannya sebagai berikut: 1) aspek keramahan dan kesopanan dalam pelayanan memperoleh rata-rata skor 4,09 sudah berada pada kategori “Baik”, 2) aspek komunikatif dalam pelayanan memperoleh rata-rata skor 4,13 sudah berada pada kategori “Baik”, 3) aspek ketepatan dalam pelayanan memperoleh rata-rata skor 4,08 sudah berada pada kategori “Baik”, 4) aspek kecepatan dalam pelayanan memperoleh rata-rata skor 4,11 sudah berada pada kategori baik. Hal ini membuktikan bahwa Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang sudah Baik, namun dapat ditingkatkan lagi agar hasilnya menjadi sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Gie, T. L. (1978). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Nur Cahaya.
Kasmir. (2012). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 *tentang standar pelayanan*.
Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 *tentang standar kualifikasi dan standar kompetensi petugas tata usaha sekolah*.