

**PENDAPAT SISWA TENTANG LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA  
NEGERI 1 KASIHAN BANTUL**

**ARTIKEL JURNAL**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan



Oleh :  
Diana Ratna Trisnawati  
NIM 14101241039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Artikel jurnal sebagai hasil dari tugas akhir skripsi yang berjudul "**PENDAPAT SISWA TENTANG LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 1 KASIHAN**" yang disusun oleh Diana Ratna Trisnawati, NIM 14101241039 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk *di-upload*.

Yogyakarta, Juli 2018

Disetujui,  
Dosen Pembimbing,



Dra. MM. Wahyuningrum Handayani, MM.  
NIP. 19571021-198403 2 001

## **PENDAPAT SISWA TENTANG LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 1 KASIHAN BANTUL**

### ***OPINIONS OF STUDENTS ABOUT THE EXCELLENT SERVICE OF SCHOOL ADMINISTRATIVE STAFF IN SMA NEGERI 1 KASIHAN BANTUL***

Oleh : Diana Ratna Trisnawati, Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, [dianaratna9@gmail.com](mailto:dianaratna9@gmail.com)

#### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pendapat siswa tentang layanan prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Kasihan Bantul. Layanan prima dapat dilihat dari beberapa sub variabel yaitu sub variabel sikap, perilaku, dan komunikasi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh siswa di SMA Negeri 1 Kasihan yang berjumlah sebanyak 710 orang, dengan sample 256 orang yang ditentukan menggunakan taraf kesalahan sebesar 5% dari Isacc dan Michael. Teknik sampling dalam penelitian ini yaitu simple random sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kuantitatif dengan teknik persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. layanan prima dalam sub variabel sikap sebesar 57,86% tergolong kategori cukup, sub variabel perilaku sebesar 66,71% tergolong kategori tinggi, dan sub variabel komunikasi sebesar 61,63% tergolong kategori sangat cukup. 2. Kendala yang masih dijumpai dalam layanan prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan yaitu: a. pelayanan yang masih kurang ramah (senyum dan salam) sehingga beberapa siswa merasa kurang nyaman dalam pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan sebesar 27%, b. kurang cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi siswa dengan persentase rata-rata sebesar 7%. c. kurang teliti misal dalam pembuatan surat atau keterangan sebesar 2 %, d. kurang koordinasi dalam hal pembayaran SPP yaitu kejelasan informasi pembayaran dan pemberian informasi yang diadakan dengan persentase rata-rata sebesar 4%, e. kecepatan dalam pelayanan juga dirasakan masih kurang, tenaga administrasi sekolah terkadang tidak ada di ruangan saat dibutuhkan dan dalam pelayanan masih dijumpai antri yang panjang dikarenakan kurang personil dengan persentase rata-rata sebesar 11%, f. birokrasi yang masih dirasa berbelit-belit (surat ijin keluar, ijin mengadakan kegiatan dan pencairan dana kegiatan) dengan dengan persentase rata-rata sebesar 2%, g. keempatian kurang (kurangnya kelonggaran kompensasi, kepedulian terhadap lingkungan) dengan persentase rata-rata sebesar 3%.

Kata kunci : *Layanan Prima TAS, perilaku, komunikasi*

#### **Abstract**

*The purpose of this reseach is to find out the opinions of students about the excellent service of school administrative staff in SMA Negeri 1 Kasihan Bantul. Excellent service can be seen from several sub variables, namely sub variable attitude, behavior, and communication.*

*This research is quantitative descriptive research. The population of this research are all students in SMA Negeri 1 Kasihan in total of 710 person, with 256 samples with an error rate 5% from Isaac and Michael. Sample technic used is simple random sampling. Data collection technic used in this research is questionnaire, observation, and study documentation. Data analysis using quantitative descriptive analys with percentage analys technic.*

*The result of the research shows that attitude sub variable is 57,86% which categorized as enaough, behavior sub variable is 66,71% which categorized as high, and communication sub variable is 61,63% which categorized as enought. Constrains that are still encountered in the excellent service of Administration Staff in SMA Negeri 1 Kasihan are a. Service that is still less friendly (smile and greetings) so that some students still feel less comortable in the service of School Administration Staff in SMA Negeri 1 Kasihan with an average percentage of 27%, b. Less deft in solving problems faced by student with an average percentage of 7%, c. Less careful eg in the making of letters or information with an average percentage of 2%, d. lack of coordination in terms or payment information and the provision of information is impromptu with an average percentage of 4%, e. speed in service is also deemed stilless*

*school administration staf sometimes do not exist in the room when needed and in service is still ound long queue due to less personnel with an average percentage of 11%, f. Bureaucracy that is still deemed convoluted (permit out, permission to hold activities and disbursement of funds activities) with an average percentage of 2%, g. Less empathy (lack o compensation, environmental awareness) with an average percentage of 3%.*

*Key word: Excellent Service TAS, behavior, communication*

## **PENDAHULUAN**

Sekolah merupakan bentuk pelayanan pendidikan terhadap peserta didik maupun masyarakat. Berdasarkan UU Sisdiknas (2013), jenis sekolah dapat dibedakan menjadi sekolah formal, nonformal dan informal. Dari setiap jenis pendidikan tersebut dibutuhkan sebuah layanan yang tepat untuk dapat terciptanya tujuan pendidikan. Seluruh warga sekolah memiliki tanggung jawab bersama dalam pemberian layanan yang baik di sekolah. Selain oleh guru, layanan juga dipengaruhi oleh tenaga administrasi sekolah.

Pendidik dan tenaga kependidikan memiliki kewajiban diantaranya untuk (1) menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan dialogis; (2) mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan; dan (3) memberikan teladan dan menjada nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai kepercayaan yang diberikan. (Tim Dosen Adminitrasi Pendidikan UPI. 2013: 233)

Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Tenaga administrasi sekolah dikenal dengan sebutan staf tata usaha

(TU). Mereka merupakan pihak yang mendukung terlaksananya proses pendidikan di sekolah. Sekolah sebagai pusat tauladan berperan menciptakan suasana yang nyaman dan aman. Dengan menciptakan suasana nyaman dan aman akan dapat mempengaruhi proses belajar mengajar dan kepuasan pelanggan/ siswa.

Tenaga administrasi sekolah baik dalam layanan akademik maupun non-akademik, sebagai warga sekolah berkewajiban memberikan layanan yang optimal guna kepuasan pelanggan sekolah. Mereka memberikan layanan terhadap warga sekolah yang terlibat dalam proses pendidikan di sekolah, seperti kepala sekolah, guru, siswa, komite sekolah, dan pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan prima yang dilakukan dengan sikap, perilaku dan komunikasi yang baik kiranya dapat menjadi contoh teladan bagi siswa dan warga sekolah yang membutuhkan pelayanan administrasi. Karakter yang harus dimiliki tenaga administrasi secara tersirat tercantum pula dalam kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis. Ketika kompetensi tersebut dilaksanakan dengan baik, begitu pula budaya sekolah yang kuat terbentuk. Layanan yang tertanam dengan kuat dan baik sudah sangat dibutuhkan sekali perannya dalam memberikan

tauladan dan kepuasan yang dapat menciptakan suasana yang kondusif pula untuk proses pendidikan. Semua warga sekolah menjadi pendukung pemberian layanan prima sekolah tersebut sesuai dengan perannya masing-masing. Hal tersebut tersirat dalam kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah yang berkewajiban memberikan layanan prima. (PP No. 24 Tahun 2008)

Dalam memberikan suatu layanan sangat erat kaitannya dengan sikap yang diberikan oleh staf tata usaha. Sikap menurut Papalia & Wendkos (1985) dalam Sopiadin P. (2010: 32) adalah cara merespon terhadap seseorang atau sesuatu. Sikap terdiri atas tiga elemen, yaitu (1) kognitif, merupakan segmen pendapat dan keyakinan (apa yang dipikirkan); (2) emosional, merupakan suatu perasaan dari suatu sikap (apa yang dirasakan) ; (3) perilaku, merupakan bagaimana kita melakukan kegiatan dengan menggunakan pemikiran dan perasaan. Walaupun setiap individu mempunyai ribuan sikap, namun perilaku organisasi memfokuskan kepada sikap yang berkaitan dengan pekerjaan yang bersifat evaluasi positif dan negatif terhadap aspek-aspek lingkungan kerja.

Tenaga administrasi sekolah bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah. Meski bertugas sebagai tenaga kependidikan yang tidak mengajar, tenaga administrasi tetap menjunjung tinggi nilai-nilai pendidikan. Terdapat perbedaan budaya organisasi di lembaga pemerintahan dan lembaga pendidikan.

Tenaga administrasi yang bertugas di lembaga pemerintahan barangkali terbiasa dengan kultur birokrasi yang kaku. Tenaga administrasi sekolah memiliki ciri khas yang berbeda dengan tenaga administrasi pada tataran birokrasi. Tenaga administrasi sekolah yang berada di lingkungan pendidikan berkewajiban menanamkan nilai-nilai moral dan karakter positif terhadap siswa. Begitu pun terhadap warga sekolah lainnya yang memerlukan layanan prima.

Salah satu cara yang dapat digunakan sekolah agar tenaga administrasi sekolah dapat melayani warga sekolah secara layanan prima adalah dengan merubah paradigma birokrasi yang sibuk dengan urusan internal, menjadi berorientasi pada kebutuhan warga sekolah. Sekolah harus memposisikan pelanggan sebagai hal yang paling depan. Maka, warga sekolah diarahkan sebagai sasaran pencapaian tujuan. Sekolah selalu mendengar suara seluruh anggota dari warga sekolah, memperhatikan kebutuhan dasar dan keinginan warga sekolah, dan memperhatikan hak-hak warga sekolah, khususnya siswa sebagai objek pendidikan. (Surya P. 2012)

Peneliti menjumpai permasalahan, antara lain pelayanan yang diberikan terkadang ada yang tanpa senyum, kurang ramah dan tidak sigap/cepat, adanya ketegangan, birokratis yang kaku, dan tidak edukatif serta tidak humanis sedangkan budaya di organisasi pendidikan dituntut untuk dapat memberikan nilai-nilai edukatif dan pelayanan yang bersifat humanis. Kabupaten Kementerian Pendidikan dan

Kebudayaan memiliki slogan yang dijabarkan dalam Renstra Setdjen Kemendikbud (2015) yakni “Bekerja dengan Amanah, Memberi dan Melayani yang Terbaik”. Berdasarkan slogan tersebut maka di Kabupaten Bantul pastinya memiliki upaya-upaya untuk dapat memberikan layanan prima sesuai dengan tujuan yang telah dicanangkan tersebut. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pengelola Pendidikan Kecamatan Kasihan pada tanggal 29 Januari 2018 masih dijumpai beberapa permasalahan yakni keterlambatan data yang dilaporkan dari sekolah yang dapat dikarenakan pelaksana atau personil dari sekolah yang kurang lengkap ataupun pekerjaan yang sedang dijalankan dari sekolah itu sendiri. Hal tersebut merupakan salah satu tugas staff tenaga administrasi sekolah untuk memberikan pelayanan kepada seluruh pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) baik dalam lingkup internal (sekolah itu sendiri) ataupun eksternal (masyarakat dan lembaga yang bersangkutan).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kasihan. Visi SMA N 1 Kasihan yakni “Bertaqwa, Beprestasi, Berkepribadian, Sehat dan Ramah Lingkungan”. SMA N 1 Kasihan telah menerapkan budaya pelayanan prima selama kurang lebih 5 tahun dan mendapat penghargaan sebagai Peringkat II dalam hal Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik “Citra Pelayanan Prima” Tingkat Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2013. Selain itu SMA N 1 Kasihan juga

mendapatkan beberapa penghargaan lainnya baik di bidang akademik maupun non akademik. SMA N 1 Kasihan juga merupakan sekolah model yang salah satu tujuan dari pelaksanaannya adalah untuk mengembangkan percontohan sekolah yang menerapkan PMP (Penjaminan Mutu Pendidikan) secara mandiri. Terlepas dari hal tersebut masih dijumpai pula kendala dalam hal keuangan yakni masih terdapat siswa yang masih sering terlambat dalam pembayaran dan pada bagian kesiswaan dalam hal administrasi terkadang data yang dibutuhkan masih sering terlambat sehingga perlu dilakukan koordinasi dengan ketua kelas maupun wali kelas yang bersangkutan agar dapat mencapai tujuan. Selain itu Tenaga Administrasi di SMA N 1 Kasihan merasa masih memiliki kendala yakni sempitnya ruang kerja. Peneliti tertarik untuk meneliti Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kasihan Kabupaten Bantul karena sebagai sekolah percontohan dan mendapatkan penghargaan sebagai Sekolah dengan Citra Pelayanan Prima namun masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan sehingga sebagai tenaga kependidikan yang dibentuk dalam rumpun keilmuan pendidikan sudah selayaknya karakter mereka harus tetap bernuansa edukatif, humanis dan religius untuk mengetahui sejauh mana layanan prima yang telah diberikan tenaga administrasi sekolah, maka peneliti mengambil judul “Pendapat Siswa tentang

Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan”.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan teknik persentase.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Tempat yang digunakan untuk penelitian ini terletak di SMA N 1 Kasihan Kabupaten Bantul. Penelitian ini dilaksanakan pada 25 April 2018 sampai dengan 31 Mei 2018.

### **Subjek Penelitian**

Populasi penelitian adalah seluruh siswa di SMA Negeri 1 Kasihan yang berjumlah sebanyak 710 orang, dengan sample 256 orang yang ditentukan menggunakan taraf kesalahan sebesar 5% dari *Isacc* dan *Michael*. Teknik sampling dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling*.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket berdasarkan indikator-indikator layanan prima.

### **Uji Validitas dan Reabilitas**

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas logis dan empiris.

Reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa ( $\alpha$ ) dan diperoleh sebesar 0,942.

### **Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kuantitatif dengan teknik persentase.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

SMA N 1 Kasihan menerapkan layanan prima sejak tahun 2013 dan mendapat penghargaan dari Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun pertama sebagai sekolah dengan citra layanan prima, seiring berjalannya waktu dijumpai permasalahan-permasalahan yang masih dirasakan oleh siswa diantaranya kurang ramah, kurang sigap, dan masih adanya keterlambatan data siswa.

### **Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan**

Berdasarkan hasil penelitian, layanan prima diperoleh persentase rata-rata sub variabel sikap 57,86% dan termasuk dalam kategori cukup. Layanan prima dari segi perilaku diperoleh persentase rata-rata sebesar 66,71% termasuk dalam kategori tinggi, dan berdasarkan sub variabel komunikasi diperoleh persentase rata-rata 61,63% termasuk dalam kategori cukup.

### **Kendala yang Djumpai Siswa dalam Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui kendala tenaga administrasi sekolah dalam

layanan prima yakni masih dijumpainya pelayanan yang kurang ramah (senyum, salam, sapa) sehingga beberapa siswa merasa kurang nyaman dalam pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan sebesar 27%, kurang cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi siswa sebesar 7%, kurang teliti misal dalam pembuatan surat atau keterangan sebesar 2 %, kurang koordinasi dalam hal pembayaran SPP yaitu kejelasan informasi pembayaran sebesar 5%. Kecepatan dalam pelayanan juga dirasakan masih kurang, Tenaga Administrasi Sekolah terkadang tidak ada di ruangan saat dibutuhkan dan dalam pelayanan masih dijumpai antri yang panjang dikarenakan kurang personil 11%. Kendala lain yaitu berkaitan dengan fasilitas sarana prasarana seperti letak ruang Tenaga Administrasi yang kurang strategis, fasilitas ruang tunggu yang dirasa masih kurang, serta fasilitas wifi, AC, telepon yang belum digunakan dengan maksimal. Birokrasi yang masih dirasa berbelit-belit (ijin keluar, ijin mengadakan even dan pencairan uang) dengan rata-rata persentase sebesar 2%. Keempatian kurang (kurangnya kelonggaran kompensasi, kepedulian terhadap lingkungan) sebesar 3%.

## **PEMBAHASAN**

### **Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan**

Menurut Permenpan No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah dijabarkan bahwa tenaga

administrasi sekolah dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang meliputi sub kompetensi : (1) memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan; (2) menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasional standar; (3) berempati kepada pelanggan; (4) berpenampilan prima; (5) menepati janji; (6) bersikap ramah dan sopan; (7) mudah dihubungi; dan (8) komunikatif. SMA N 1 Kasihan telah memiliki Buku Panduan Standar Operasional Prosedur yang dapat digunakan sebagai tenaga administrasi sekolah untuk dapat memberikan kemudahan layanan kepada siswa dengan tepat dan cepat. Selain itu untuk menunjang pelayanan juga disediakan sarana pendukung seperti kursi tunggu, telepon, akses internet. Ketersediaan fasilitas pendukung akan menjadi tidak optimal apabila tidak dimanfaatkan pula dengan optimal atau baik.

Berdasarkan hasil penelitian, layanan prima diperoleh persentase rata-rata sub variabel sikap 57,86% dan termasuk dalam kategori cukup. Layanan prima dari segi perilaku diperoleh persentase rata-rata sebesar 66,71% termasuk dalam kategori tinggi, dan berdasarkan sub variabel komunikasi diperoleh persentase rata-rata 61,63% termasuk dalam kategori cukup.

Menurut Kemdiknas (2010: 7) dalam Ali Imron (2009) tentang kaidah pelayanan prima di sekolah, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu kaidah pelaksanaan layanan prima. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada diagram di atas dapat diketahui bahwa kelemahan

pelaksanaan layanan prima yang ada di SMA N 1 Kasihan berada pada kategori sikap.

Menurut (Barata, Atep Adya. 2003: 31-32) sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Pelanggan dalam hal ini adalah siswa, sehingga tenaga administrasi sekolah dalam menghadapi permasalahan ataupun dalam melayani siswa harus mampu menonjolkan sikap yang baik yakni ramah, penampilan prima dan empati.

### **Kendala yang Dijumpai Siswa dalam Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan**

Berdasarkan hasil penyajian data di atas, dapat diketahui kendala yang masih dirasakan siswa dalam layanan prima tenaga administrasi sekolah yakni masih dijumpainya pelayanan yang kurang ramah (senyum, salam, sapa) sehingga beberapa siswa merasa kurang nyaman dalam pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan sebesar 27%. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil observasi dimana dalam pelayanan terkadang ada siswa yang tidak dipersilahkan untuk duduk sehingga siswa merasa enggan untuk duduk. Kurang ramahnya petugas hanya dijumpai pada pegawai tertentu sehingga tidak semua tenaga administrasi di SMA N 1 Kasihan yang tidak ramah.

Kurang cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi siswa sebesar 7%. Permasalahan ini berupa penundaan pekerjaan yang terkadang masih dirasa oleh siswa.

Kecepatan dan ketepatan layanan dalam hal ini sangat diharapkan oleh siswa, sehingga untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau prima, Tenaga Administrasi Sekolah dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Kurang teliti misal dalam pembuatan surat atau keterangan sebesar 2%. Kurang teliti dalam permasalahan ini yakni masih dijumpainya kesalahan penulisan dalam hal perijinan, contohnya dalam pembuatan surat keterangan.

Kurang koordinasi dalam hal pembayaran SPP yaitu kejelasan informasi pembayaran sebesar 5%. Siswa masih merasa bahwa informasi terkait pembayaran yang masih menunggak diinformasikan secara dadakan sehingga siswa belum bisa mempersiapkan. Dalam permasalahan ini dibutuhkan koordinasi antara siswa dan tenaga administrasi sekolah yang bersangkutan serta kejelasan penyampaian informasi baik berupa lisan maupun tulisan dimana penyampaian dapat dilakukan misal satu minggu sebelum *date line* pembayaran berakhir.

Kecepatan dalam pelayanan juga dirasakan masih kurang, Tenaga Administrasi Sekolah terkadang tidak ada di ruangan saat dibutuhkan dan dalam pelayanan masih dijumpai antri yang panjang dikarenakan kurang personil 11%.

Keempatian kurang sebesar 3% masih dirasakan oleh siswa. Kurangnya empati dalam hal ini yakni masih dirasakannya kekurangan kelonggaran kompensasi bagi siswa yang kurang mampu untuk dapat memperpanjang *date line*

pembayaran, selain itu kepedulian terhadap lingkungan juga dirasa masih belum optimal.

Berdasarkan hasil penelitian di atas masih dijumpai siswa sebanyak 171 siswa (66,80%) dari jumlah sample yaitu 256 siswa. Kendala tersebut masih dijumpai pada tiap indikator layanan prima yaitu pada indikator sikap, perilaku, komunikasi, dan sarana prasarana.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Layanan prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan menurut pendapat siswa diperoleh persentase rata-rata sub variabel sikap 57,86% termasuk dalam kategori cukup, layanan prima dari segi perilaku diperoleh persentase rata-rata sebesar 66,71% termasuk dalam kategori tinggi, dan berdasarkan sub variabel komunikasi diperoleh persentase rata-rata 61,63% termasuk dalam kategori cukup.

Kendala yang masih dijumpai siswa dalam layanan prima dari Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan yaitu (1) pelayanan yang masih kurang ramah (senyum, salam, sapa) sehingga beberapa siswa merasa kurang nyaman dalam pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA N 1 Kasihan sebesar 27%. (2) kurang cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi siswa sebesar 7%. (3) kurang teliti misal dalam pembuatan surat atau keterangan sebesar 2%. (4) kurang koordinasi dalam hal pembayaran SPP yaitu kejelasan informasi pembayaran dan pemberian informasi yang diadakan sebesar 4%.

(5) Kecepatan dalam pelayanan juga dirasakan masih kurang, tenaga administrasi sekolah terkadang tidak ada di ruangan saat dibutuhkan dan dalam pelayanan masih dijumpai antri yang panjang dikarenakan kurang personil 11%. (6) Birokrasi yang masih dirasa berbelit-belit (ijin keluar, ijin mengadakan even dan pencairan uang) dengan rata-rata persentase sebesar 2%. (7) Keempatian kurang (kurangnya kelonggaran kompensasi, kepedulian terhadap lingkungan) sebesar 3%.

### **Saran**

1. Sekolah agar dapat mempertahankan kebijakan tentang pelaksanaan layanan prima yang sudah berjalan.
2. Sekolah dapat melakukan evaluasi yang terperiodisasi untuk melihat sejauhmana ketercapaian layanan prima yang ada di sekolah.
3. Melakukan perbaikan atas kekurangan dari penilaian yang telah dilakukan untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh warga sekolah khususnya siswa, berdasarkan penelitian maka:
  - a. Tenaga administrasi sekolah dapat lebih meningkatkan keramahan kepada siswa.
  - b. Tenaga administrasi sekolah dapat memberikan informasi sesuai kebutuhan siswa.
  - c. Tenaga administrasi sekolah dapat meningkatkan keempatian dengan

menyampaikan ide atau gagasan kepada siswa.

4. Tenaga Administrasi Sekolah dapat menjalin koordinasi yang baik dengan warga sekolah khususnya siswa.
5. Tenaga Administrasi Sekolah dapat membuat grup di sosial media untuk mempermudah akses pelayanan khususnya di era modern saat ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Rencana Strategik Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2015. Diakses dalam <https://luk.staff.ugm.ac.id/> pada 5 Maret 2018. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia.
- Surya, P. (2012). Peran Penting Tenaga Administrasi Sekolah dalam Penguatan Budaya Sekolah untuk Implementasi Pendidikan Karakter. diakses dalam <http://staffnew.uny.ac.id/> pada 5 Maret 2018. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional diakses dalam <http://kelembagaan.ristekdikti.go.id/> pada tanggal 26 Februari 2018.