

PERSEPSI PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA

STUDENT PERCEPTION TOWARDS SCHOOL ADMINISTRATIVE STAFF SERVICES IN SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA

Oleh: Khorisma Kartika Dhewi, Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta
rismakhorisma@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta. Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportional Random Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskripsi dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berikut penjelasannya: (1) bukti fisik kategori tinggi, skor tertinggi diraih pernyataan tenaga administrasi sekolah memakai seragam sesuai jadwal, (2) keandalan kategori tinggi, skor tertinggi diraih pernyataan tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai prosedur, (3) ketanggapan kategori tinggi, skor tertinggi diraih pernyataan tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik, (4) jaminan dan kepastian kategori tinggi, skor tertinggi diraih pernyataan tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja, serta (5) empati kategori tinggi, skor tertinggi diraih pernyataan tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan/keluhan peserta didik.

Kata kunci: persepsi peserta didik, pelayanan tenaga administrasi sekolah

Abstract

This research aims to describe the student perception towards school administrative staff services in SMA Negeri 3 Yogyakarta. This study employed research descriptive with quantitative approach. The sampling technique used proportional random sampling. The technique of collecting data used questionnaires. The data were analyzed using descriptive analysis with percentages. The results indicate that student perception towards school administrative staff services in SMA Negeri 3 Yogyakarta is high categorized. The details are: (1) tangible is high categorized, the high score achieved by a statement of school administrative staff services uniform on schedule (2) reliability is high categorized, the high score achieved by a statement of school administrative staff services to provide services in accordance with procedures (3) responsiveness is high categorized, the high score achieved by a statement of school administrative staff services to communicate effectively with students (4) assurance is high categorized, the high score achieved by a statement of school administrative staff services conscientious and diligent in their work and (5) empathy is high categorized, the high score achieved by a statement of school administrative staff services shows the attitude helps in addressing the needs or complaints learners.

Keywords: student perception, school administration staff services

PENDAHULUAN

Sekolah merupakan salah satu institusi atau lembaga pendidikan yang bersifat formal dan dapat dikatakan sebagai wadah untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Keberhasilan tujuan pendidikan di sekolah tergantung pada sumber daya manusia yang ada di sekolah yaitu meliputi kepala sekolah, tenaga kependidikan, dan peserta didik. Menurut Undang-undang Republik

Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, menyatakan bahwa yang dimaksud tenaga kependidikan adalah “anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.” Dalam hal ini yang dapat dikatakan sebagai tenaga kependidikan adalah pendidik (guru), pengelola satuan pendidikan, pustakawan, laboran, teknisi sumber

belajar dan tenaga administrasi sekolah (Eka Prihatin, 2011: 73).

Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga diluar tenaga pendidik yang bertugas membantu dalam proses pengelolaan pendidikan dalam suatu sekolah. Hal ini sesuai dengan pendapat Ary H. Gunawan (2002: 170) yang menyatakan bahwa administrasi tata laksana/tata usaha sekolah/pendidikan merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan atau diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh serta membimbing kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis menulis (*clericalwork*) di sekolah agar PBM semakin efektif dan efisien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Tenaga administrasi sekolah saat ini dijadikan sebagai pusat pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas sekolah karena para tenaga administrasi sekolah menjadi pusat dalam mengelola pendidikan atau dapat dikatakan sebagai dapur informasi sekolah.

Dalam menunjang tugas-tugasnya yang tidak hanya sebagai administrator sekolah, tenaga administrasi sekolah harus memiliki kompetensi yang tinggi agar pekerjaan yang ada dapat teratasi dengan cepat dan tepat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, menyebutkan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah ada empat yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah harus menguasai semua kompetensi-kompetensi tersebut di atas agar kinerja serta pelayanan yang diberikan tenaga

administrasi sekolah dapat dilakukan secara maksimal.

Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah ini bertujuan untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen pendidikan yaitu peserta didik. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah harus memberikan layanan yang berkualitas karena kualitas pelayanan yang diberikan akan mencerminkan karakteristik dari sekolah itu sendiri.

Menurut Lewis & Booms (Tony Wijaya, 2011: 152) menyatakan bahwa kualitas jasa atau pelayanan merupakan “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.” Pelanggan dikatakan puas apabila tingkat layanan yang diterima sesuai atau lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan sebelumnya namun sebaliknya jika tingkat layanan yang diterima lebih kecil atau di bawah harapan pelanggan maka pelanggan tersebut merasa tidak puas sehingga untuk mengetahui pelanggan atau konsumen pendidikan itu puas atau tidak maka perlu dilakukan suatu pengukuran untuk mengetahui tingkat persepsi pelanggan. Pengukuran ini dapat digunakan lima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman (Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2008: 182) yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah khususnya tenaga administrasi sekolah yang berperan sebagai pemberi pelayanan publik harus semaksimal mungkin dan terus ditingkatkan

mengingat besarnya tingkat persaingan dan tantangan dalam dunia pendidikan di era globalisasi ini. Persaingan dan tantangan yang semakin besar ini bisa menjadi salah satu hambatan, salah satu sekolah yang terkena dampak akibat besarnya persaingan di era globalisasi ini adalah SMA Negeri 3 Yogyakarta. SMA Negeri 3 Yogyakarta merupakan salah satu sekolah terfavorit pada tingkat sekolah menengah atas di Kota Yogyakarta sehingga SMA Negeri 3 Yogyakarta harus bisa mempertahankan kualitas sekolahnya, salah satunya dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan yaitu pelayanan tenaga administrasi sekolah. Dalam hal ini perlu dilihat bagaimana pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada pelanggan atau konsumen pendidikan khususnya peserta didik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Persepsi Peserta didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dimana data yang akan diperoleh berupa angka-angka dan pengelolaannya menggunakan statistik. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2013: 11) bahwa metode kuantitatif merupakan “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada

populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ada.” Menurut Margono (Deni Darmawan, 2014: 37) menyatakan bahwa dalam penelitian kuantitatif ini dapat dilaksanakan secara bersamaan dengan penelitian deskriptif, penelitian hubungan (korelasi), penelitian kuasi-eksperimental, dan penelitian eksperimental. Penelitian deskriptif merupakan gambaran dari hasil penelitian yang datanya berupa angka-angka yang diambil dari hasil penelitian. Berdasarkan hal tersebut peneliti juga menggunakan penelitian deskriptif, dimana penelitian deskriptif ini bertujuan untuk melihat dan menggambarkan mengenai persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai Mei 2016. Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 3 Yogyakarta yang terletak di Jalan Yos Sudarso Nomor 7 Yogyakarta.

Target/Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah peserta didik SMA Negeri 3 Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas X dan kelas XI yang berjumlah 431 peserta didik, sedangkan sampelnya adalah sebagian peserta didik untuk setiap masing-masing kelas X dan kelas XI dengan total keseluruhan sebanyak 207 peserta didik. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*. Penggunaan teknik ini sesuai dengan

jumlah peserta didik kelas XI dan kelas XII SMA Negeri 3 Yogyakarta yang memiliki jumlah peserta didik yang berbeda-beda untuk setiap tingkatan dan kelasnya.

Prosedur

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket dan didukung dengan observasi awal yang dilakukan sebelum penelitian. Angket disebarakan kepada peserta didik kelas X dan kelas XI dengan cara peneliti masuk kedalam setiap kelas X dan kelas XI untuk membagikan kuesioner atau angket tersebut. Penyebaran angket ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Hal ini dikarenakan teknik ini sangat cocok digunakan pada responden yang berjumlah banyak. Angket atau kuesioner menurut Zainal Arifin (2012: 219) adalah serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk memperoleh data atau informasi dari responden. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis angket tertutup dengan model jawaban berskala sehingga akan memudahkan responden dalam mengisi angket. Adapun skala yang digunakan dalam lembar angket tertutup ini adalah sebagai 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

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dengan teknik deskriptif. Analisis data kuantitatif deskriptif ini dilakukan dengan mengukur nilai persentase yang bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian. Menurut Tulus Winarsun (2002: 22) pengukuran persentase ini dihitung dengan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : persentase

F : frekuensi jawaban responden

N : frekuensi jawaban yang diharapkan

Iqbal Hasan (2011: 95) menyatakan bahwa dalam menganalisis jenis data ordinal yang diperoleh melalui instrumen berskala likert data dimaknai dengan mencari kategori yang sering muncul (modus) dan nilai tengah (median). Peneliti dalam hal ini memilih mencari modus untuk menemukan mayoritas pilihan responden atau mayoritas persepsi responden, selanjutnya agar diperoleh skor capaian (rating) masing-masing butir dan kategori diketahui 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangat setuju). Peneliti menghitung rata-rata skor rating yang diperoleh dengan rumus:

$$\sum = \frac{(1xa) + (2xb) + (3xc) + (4xd)}{n}$$

Berikutnya peneliti menghitung rating pada masing-masing butir dengan cara mengkalikan frekuensi keterpilihan dengan bobot kategori

masing-masing. Dengan demikian angka mean tertinggi masing-masing butir adalah 4 dengan asumsi seluruh responden (207 peserta didik) memilih “sangat setuju” yang bobotnya 4. Semakin besaran mean mendekati angka 4 maka ratingnya semakin tinggi, begitu pula sebaliknya semakin menjauh dari angka 4 maka ratingnya semakin rendah. Dengan demikian maka diperoleh temuan butir mana yang ratingnya tinggi dan butir mana yang ratingnya rendah, sehingga persepsi pada masing-masing aspek dapat diketahui.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta yang dilihat dari lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*). Secara lebih rinci, akan dijelaskan per sub variabel mengenai hasil penelitian persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta yaitu sebagai berikut.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) merupakan penampilan fisik pelayanan tenaga administrasi sekolah baik berupa penampilan tenaga administrasi itu sendiri seperti kebersihan dan kerapian dalam berpakaian serta penggunaan seragam untuk setiap harinya maupun penampilan tempat, gedung, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta pada sub

variabel bukti fisik (*tangible*) dalam kategori tinggi. Sub variabel bukti fisik (*tangible*) ini memperoleh skor paling tinggi diantara sub variabel lainnya. Sub variabel bukti fisik (*tangible*) ini merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi penilaian peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Hal ini dikarenakan semakin baik fasilitas atau perlengkapan dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan maka akan semakin tinggi pula persepsi peserta didik tersebut. Pelayanan dalam bentuk bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah dipengaruhi oleh tiga indikator yaitu (1) penampilan tenaga administrasi sekolah, (2) kebersihan dan kenyamanan ruang layanan, serta (3) fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan kerja atau layanan. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel bukti fisik (*tangible*).



Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar di atas, dapat diketahui bahwa pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Skor persentase kategori setuju yang paling tinggi diperoleh pada pernyataan tenaga

administrasi sekolah memakai seragam sekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan sekolah yaitu dengan perolehan skor sebesar 78,7%. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi penampilan tenaga administrasi sekolah dan fasilitas fisik sudah baik. Hal tersebut merupakan salah satu cerminan bahwa tenaga administrasi sekolah berkualitas baik karena penampilan baik dari tenaga administrasi itu sendiri maupun penampilan tempat/gedung, peralatan, dan perlengkapan mempengaruhi kualitas layanan terhadap peserta didik. Apabila penampilan penyedia layanan baik dari tenaga administrasi itu sendiri maupun penampilan tempat/gedung, peralatan, dan perlengkapan tidak rapih dan bersih maka peserta didik tidak akan atau jarang datang dan meminta layanan kepada tenaga administrasi sekolah. Oleh karena itu, penampilan merupakan salah satu aspek penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Atep Adya Barata (2003: 31-32) yang menyatakan bahwa salah satu budaya prima dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah penampilan (*appearance*), yaitu penampilan baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat menimbulkan kepercayaan diri dan menciptakan kredibilitas yang baik dimata pelanggan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik secara akurat dan terpercaya serta sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah harus memberikan pelayanan

yang sama kepada setiap peserta didik tanpa membeda-bedakan antara peserta didik yang satu dengan yang lainnya serta mampu bersikap simpatik dan bekerja tepat waktu. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta pada sub variabel keandalan (*reliability*) dalam kategori tinggi. Keandalan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik dipengaruhi oleh tiga indikator yaitu (1) layanan sesuai janji dan memuaskan, (2) bertanggung jawab terhadap layanan, serta (3) dapat bekerjasama dengan tim. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel keandalan (*reliability*).



Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar di atas, dapat diketahui bahwa hasil pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi keandalan tenaga administrasi sekolah dalam melayani peserta didik sudah baik, hal ini juga menunjukkan bahwa

tenaga administrasi sekolah mampu memberikan pelayanan yang sama kepada setiap peserta didik tanpa membedakan antara peserta didik yang satu dengan yang lainnya serta mampu bersikap simpatik.

Persentase tertinggi untuk kategori Setuju (S) terdapat pada butir pernyataan tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yaitu dengan persentase sebesar 79,7%. Pernyataan tersebut termasuk dalam indikator bertanggungjawab terhadap layanan. Menurut Atep Adya Barata (2003: 31-32) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pemberian pelayanan prima adalah tanggungjawab (*accountability*), yaitu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Tanggungjawab disini berarti setiap tenaga administrasi sekolah mau tidak mau harus bertanggungjawab terhadap tugasnya masing-masing karena setiap tenaga administrasi sekolah sudah mempunyai tugas untuk setiap bidangnya. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta bertanggungjawab terhadap apa yang sudah menjadi tugasnya tersebut, salah satunya dibuktikan dengan tenaga administrasi sekolah bagian laboran, menata, menjaga, dan merawat barang-barang yang ada dilaboratorium serta memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam membantu dan memberikan pelayanan secara

cepat dan tepat kepada peserta didik dengan cara penyampaian informasi secara jelas. Berdasarkan hasil penelitian pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori tinggi. Ketanggapan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik dipengaruhi oleh tiga indikator yaitu (1) daya tanggap tenaga administrasi sekolah, (2) kesediaan dalam membantu pelayanan, dan (3) keadilan dalam melayani. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel ketanggapan (*responsiveness*).



Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar di atas, dapat diketahui bahwa pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Hal ini menggambarkan bahwa ketanggapan yang dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik sudah baik dan peserta didik puas dengan bantuan informasi dan pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.

Persentase tertinggi untuk kategori Setuju (S) terdapat pada butir pernyataan tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik yaitu dengan perolehan skor persentase sebesar 74,4%.

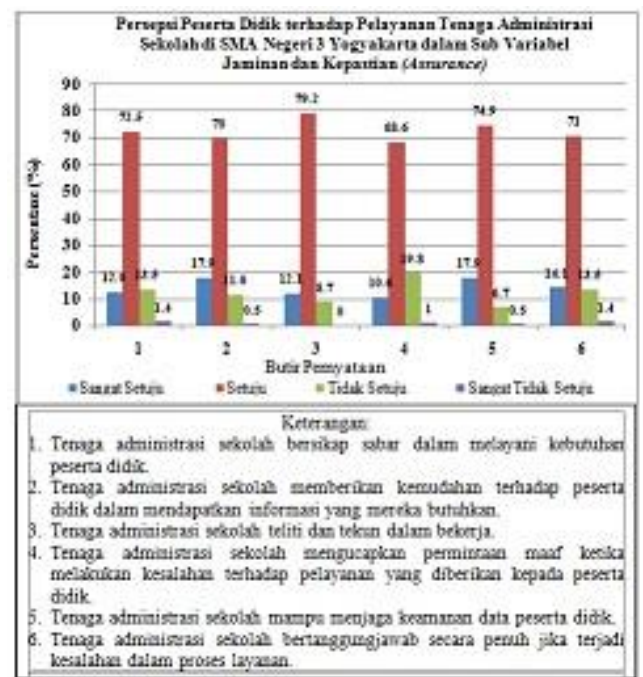
Pernyataan ini termasuk pada indikator keadilan dalam melayani. Tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik tidak membedakan antara peserta didik yang satu dengan yang lainnya. Semua peserta didik yang datang membutuhkan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah, semuanya dilayani secara adil dan secara runtut. Runtut disini dalam artian jika dalam pelayanan tersebut terdapat beberapa atau bahkan banyak peserta didik yang membutuhkan pelayanan maka tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan berdasarkan pada urutan peserta didik yang datang terlebih dahulu jadi tidak mendahulukan kepada peserta didik yang mungkin itu berprestasi, pintar, cantik, kaya atau yang lainnya.

Menurut Dadang Suhardan (2010: 107) menyatakan bahwa peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dan kebebasan dalam memilih sekolah mana yang peserta didik tersebut sukai yang sesuai dengan keinginan, harapan, dan kebutuhannya sehingga setiap sekolah yang mampu memberikan layanan terbaik sesuai dengan keinginan, harapan, dan kebutuhannya maka sekolah tersebut akan dipilih untuk mengikuti proses pembelajaran didalamnya.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam

menumbuhkan rasa percaya peserta didik terhadap pelayanannya. Berdasarkan hasil penelitian pada sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori tinggi. Pelayanan dalam bentuk jaminan dan kepastian (*assurance*) yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah dipengaruhi oleh tiga indikator yaitu (1) keterampilan tenaga administrasi sekolah, (2) ketelitian tenaga administrasi sekolah, dan (3) keamanan data layanan. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*).



Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar di atas, dapat diketahui bahwa pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Hal ini menggambarkan bahwa pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik sudah baik dan peserta didik mempunyai rasa percaya terhadap pelayanan yang telah diterimanya dari tenaga

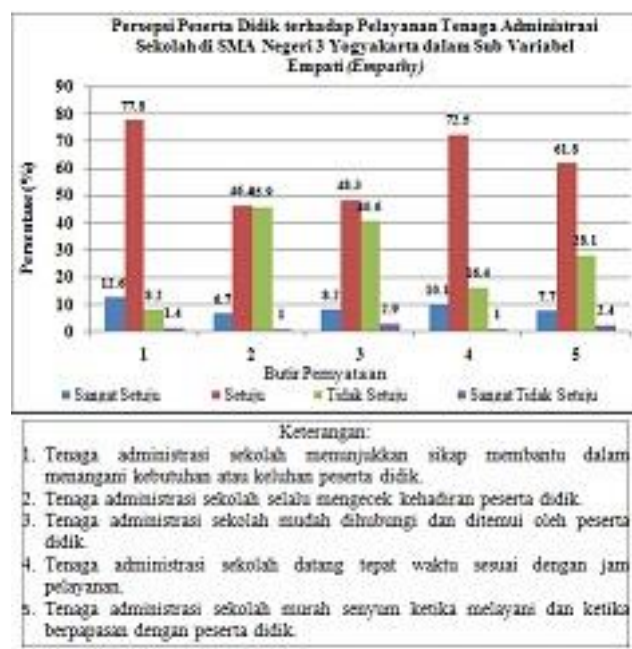
administrasi sekolah. Persentase tertinggi untuk kategori Setuju (S) terdapat pada butir pernyataan tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja kemudian disusul oleh pernyataan tenaga administrasi sekolah mampu menjaga keamanan data peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 79,2% dan 74,9.

Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah sudah menjaga dan merawat data-data peserta didik mulai dari tahun ajaran lama sampai data-data peserta didik pada tahun ajaran sekarang ini yaitu dengan cara mengarsipkan data-data peserta didik tersebut. Namun tenaga administrasi sekolah juga harus meningkatkan keamanan data-data yang telah tersimpan dengan merawat dan menata arsip sedemikian rupa agar tertata rapih sehingga mudah dicari dalam penemuan kembali apabila sewaktu-waktu dibutuhkan. Sejalan dengan hal tersebut, Husaini Usman (Sudarwan Danim & Yunan Danim, 2010: 55-56) menyatakan bahwa salah satu standar pelayanan prima yang harus dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah adalah aman dan rahasia. Aman disini berarti data yang telah tersimpan harus terjaga dengan baik dan memiliki resiko kehilangan yang sangat kecil, sedangkan rahasia berarti terjaminnya kerahasiaan informasi atau dokumen-dokumen yang ada.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan perhatian yang tulus kepada peserta didik dengan berupaya memahami keinginan peserta didiknya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta pada sub variabel empati (*empathy*)

dalam kategori tinggi. Sub variabel empati (*empathy*) merupakan sub variabel dengan perolehan persentase terendah diantara sub-sub variabel yang lainnya, walaupun demikian sub variabel empati (*empathy*) masih dalam kategori tinggi. Pelayanan dalam bentuk empati (*empathy*) yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah dipengaruhi oleh tiga indikator yaitu (1) perhatian dan kepedulian tenaga administrasi sekolah, (2) kemudahan dalam dihubungi, serta (3) keramahan tenaga administrasi sekolah. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel empati (*empathy*).



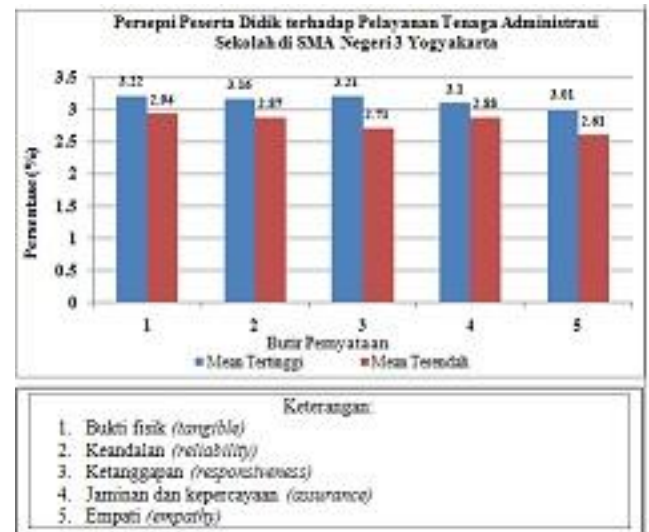
Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar di atas, dapat diketahui bahwa pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi sikap, rasa empati atau perhatian tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik sudah baik, hal ini juga menunjukkan bahwa perhatian yang tulus yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada para peserta didik dengan berupaya memahami keinginan peserta

didik tersebut sudah tercapai dengan baik. Persentase tertinggi untuk kategori Setuju (S) terdapat pada butir pernyataan tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 77,8%. Pernyataan ini masuk dalam kategori perhatian dan kepedulian tenaga administrasi sekolah. Hal ini dibuktikan dengan adanya kritik dan saran-saran yang masuk yang diberikan oleh peserta didik langsung direspon oleh tenaga administrasi sekolah. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah bertindak sebagai salah satu penyalur aspirasi peserta didik terkait pelayanan-pelayanan apa saja yang masih kurang memuaskan dan harus segera diperbaiki.

Husaini Usman (Sudarwan Danim & Yunan Danim, 2010: 55-56) yang mengemukakan bahwa seorang tenaga administrasi sekolah dikatakan baik dalam melakukan tugas-tugasnya apabila mampu memenuhi standar pelayanan prima, salah satunya yaitu berempati yang berarti mampu memahami kebutuhan konsumen, perkataan yang sopan dan santun, bersahabat, mudah dalam berkomunikasi dan mudah dipahami, mudah dihubungi dan ditemui, serta selalu bersedia dalam melayani.

Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta jika dilihat menurut analisis deskripsi dengan persentase masuk dalam kategori tinggi. Hal ini juga sesuai jika dilihat dari segi keseluruhan rata-rata skor persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta yaitu masuk dalam kategori tinggi. Berikut penjabaran dari hasil

penelitian terkait persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta yang dilihat dari segi keseluruhan rata-rata skor.



Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar di atas, dapat diketahui bahwa perolehan skor rata-rata paling tinggi diraih oleh sub variabel bukti fisik (*tangible*) yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,22. Sub variabel bukti fisik (*tangible*) ini memperoleh skor paling tinggi diantara sub variabel lainnya. Sub variabel bukti fisik (*tangible*) ini merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi penilaian peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Hal ini dikarenakan semakin baik fasilitas atau perlengkapan dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan maka akan semakin tinggi pula persepsi peserta didik tersebut. Perolehan skor rata-rata terendah diraih oleh sub variabel empati (*empathy*) yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,61. Sub variabel empati (*empathy*) merupakan sub variabel dengan perolehan persentase terendah diantara sub-sub variabel yang lainnya, walaupun demikian sub variabel empati (*empathy*) masih dalam kategori tinggi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*) dalam kategori tinggi. Rincian dari masing-masing dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (*rating*), persepsi tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapi dan sopan yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,22 sedangkan persepsi terendah diperoleh pada pernyataan tersedia ruangan tempat tunggu layanan yang nyaman yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,94.
2. Pada dimensi keandalan (*reliability*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (*rating*), persepsi tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat barang-barang yang ada di laboratorium yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,16 sedangkan persepsi terendah diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dan

tepat waktu yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,87.

3. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (*rating*), persepsi tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah melayani peserta didik secara adil, tidak membeda-bedakan golongan yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,21 sedangkan persepsi terendah diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam menanggapi keluhan peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,71.
4. Pada dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (*rating*), persepsi tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah mampu menjaga keamanan data peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,10 sedangkan persepsi terendah diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,88.
5. Pada dimensi empati (*empathy*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (*rating*), persepsi

tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,01 sedangkan persepsi terendah diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah selalu mengecek kehadiran peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,61.

Saran

1. Bagi tenaga administrasi sekolah

Tenaga administrasi sekolah harus meningkatkan kualitas layanannya khususnya dalam hal keramahmatan dalam melayani peserta didik yaitu dengan memberikan senyuman dan bersikap ramah saat melayani ataupun saat berpapasan di jalan yang masih dalam lingkup sekolah.

2. Bagi peserta didik

Peserta didik seharusnya tidak meminta pelayanan kepada tenaga administrasi sekolah secara mendadak khususnya dalam hal pembuatan surat keterangan dan pengajuan proposal kegiatan menyesuaikan dengan jam pelayanan tenaga administrasi sekolah yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ary H. Gunawan. (2002). *Administrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dadang Suhardan. (2010). *Supervisi Profesional: Layanan dalam Meningkatkan Mutu*

Pembelajaran di Era Otonomi Daerah. Bandung: Alfabeta.

Deni Darmawan. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Departemen Pendidikan Nasional. (2003). "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional." Jakarta.

Departemen Pendidikan Nasional. (2008). "Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah." Jakarta.

Eka Prihatin. (2011). *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Iqbal Hasan. (2011). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Sudarwan Danim & Yunan Danim. (2010). *Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas*. Bandung: Pustaka Setia.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tony Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.

Tulus Winarsunu. (2002). *Statistik dalam Penelitian Psikologis dan Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Vincent Garpersz. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Zainal Arifin. (2012). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.