

## ABSTRAK

### Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Negeri 2 Painan

Dara Tul Azizah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan dalam kegiatan pelayanan tata usaha di SMK Negeri 2 Painan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 2 Painan yang dilihat dari segi kejelasan, kepastian waktu, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Adapun pertanyaan penelitian ini adalah (1) bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kejelasan (2) bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kepastian waktu (3) bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan (4) bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kenyamanan.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi penelitian ini adalah siswa-siswi SMK Negeri 2 Painan yang berjumlah 419. Jumlah sampel adalah 106 orang yang diambil 25% dari populasi dengan menggunakan *Teknik Stratified Random Sampling*. Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah angket model skala Likert yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya yang hasilnya valid dan reliabel. Teknik analisis data menggunakan rumus rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kejelasan sudah terlaksana dengan cukup baik dengan rata-rata skor 3,31, (2) persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kepastian waktu sudah terlaksana dengan cukup baik dengan rata-rata skor 3,08, (3) persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sudah terlaksana dengan cukup baik dengan rata-rata skor 3,07, dan (4) persepsi siswa pada SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kenyamanan sudah terlaksana dengan baik dengan skor rata-rata 3,50. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 2 Painan sudah terlaksana dengan cukup baik dengan skor rata-rata 3,24.