

ABSTRAK

Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang

Oleh: Rahmi Amra

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pengamatan penulis ketika melaksanakan observasi. Hasil dari pengamatan itu menunjukkan bahwa adanya tenaga administrasi sekolah yang melayani mahasiswa yang datang untuk observasi yang terkesan mempersulit urusan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang dalam aspek (1) *empaty*, (2) *reliability*, (3) *assurance*, dan (4) *responsive*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X, XI, dan XII di 3 (tiga) Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang yang berjumlah 2925 orang. Penarikan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Taro Yamane dalam Riduwan pada tingkat presisi yang ditetapkan sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 105 orang. Dan untuk menetapkan sampel pada tiap sekolah dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *strata random sampling*, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 45 orang untuk SMKN 2 Padang, 40 orang untuk SMKN 6 Padang, dan 16 orang untuk SMK Kartika 1-2 Padang. Alat pengumpulan data penelitian ini adalah angket skala *Likert* dengan lima alternatif jawaban yaitu, 5 selalu (SL), 4 sering (SR), 3 kadang-kadang (KD), 2 jarang (JR), dan 1 tidak pernah (TP). Angket telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data adalah dengan menghitung rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam aspek : (1) *empaty* berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,14, (2) *reliability* berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,91, (3) *assurance* berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,3, (4) *responsive* berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,87. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,05. Untuk itu diharapkan tenaga administrasi sekolah dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi pelayanan yang telah diberikan pada siswa guna terciptanya pelayanan prima.