

ABSTRAK

Judul : **Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Padang**
Penulis : **Yuli Elvira Violita**
Jurusan : **Administrasi Pendidikan**
Pembimbing : **Dr. Rifma, M.Pd**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan yang menunjukkan bahwa layanan prima tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Padang belum terwujud. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan prima tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Padang dilihat dari standar layanan prima tenaga administrasi sekolah yaitu (1) memberikan kemudahan layanan, (2) menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar, (3) berempati, (4) berpenampilan prima, (5) menepati janji, (6) bersikap ramah dan sopan, (7) mudah dihubungi, (8) komunikatif.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penetapan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan pemilihan jumlah informan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi.

Temuan Penelitian menunjukkan bahwa: layanan prima tenaga administrasi sekolah yaitu : (1) Kemudahan layanan belum maksimal (2) Prosedur operasi standar belum terlaksana dengan semestinya, (3) tenaga administrasi sekolah masih kurang berempati cenderung sibuk dengan urusannya sehingga orang yang membutuhkan layanannya sering kali terabaikan, (4) masih ada beberapa tenaga administrasi sekolah yang melanggar ketentuan berpakaian dan seragam sekolah, (5) tenaga administrasi sekolah kurang menepati janji sehingga tidak ada kepastian waktu sampai kapan harus menunggu, (6) tenaga administrasi sekolah yang kurang ramah dan kurang sopan karena terkadang melayani dengan raut wajah yang tidak cerah, (7) Masih ada beberapa tenaga administrasi sekolah yang sulit dihubungi apalagi saat tenaga administrasi tidak ada di ruangan saat dibutuhkan, (8) tenaga administrasi sekolah kurang komunikatif karena masih ada beberapa yang kurang tepat berbahasa, sehingga terkadang terjadi perbedaan persepsi antara petugas dengan orang yang dilayani.

Kata Kunci : Layanan prima, tenaga administrasi sekolah