ABSTRAK

Aulina Gusti Mardhiyah. 2017. Persepsi Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Baso. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya layanan tenaga administrasi sekolah untuk kelancaran pelaksanaan program sekolah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso yang dilihat dari aspek reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati dalam bidang kepegawaian, bidang kurikulum, bidang keuangan dan bidang sarana dan prasarana. Ada 4 (empat) pertanyaan yang dijawab dalam penelitian ini, yaitu : 1) Seberapa baik persepsi guru terhadap kualitas pelayanan bidang kepegawaian tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso dilihat dari segi reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati; 2) Seberapa baik persepsi guru terhadap kualitas pelayanan bidang kurikulum tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso dilihat dari segi reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati; 3) Seberapa baik persepsi guru terhadap kualitas pelayanan bidang keuangan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso dilihat dari segi reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati; 4) Seberapa baik persepsi guru terhadap kualitas pelayanan bidang sarana dan prasarana tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso dilihat dari segi reliabilitas, ketanggapan, kesopanan dan keramahan serta empati.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penelitian populasi yang berjumlah 48 orang, instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan model *Skala Likert* tentang kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah yang berjumlah 40 item. Sebelum angket tersebut digunakan sudah terlebih dahulu diuji validitas dan reliabelitasnya. Data yang telah dikumpul diolah dengan mencari skor rata- rata dan tingkat capaian rata-rata.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa skor rata- rata untuk kualitas pelayanan di bidang kepegawaian adalah 4,12 dan tingkat capaian rata- rata (TCR) terhadap skor ideal 82,45%; skor rata- rata untuk kualitas pelayanan di bidang kurikulum adalah 3,81 dan tingkat capaian rata- rata (TCR) terhadap ideal 76,10%; skor rata- rata untuk kualitas pelayanan di bidang keuangan adalah 4,15 dan tingkat capaian rata- rata (TCR) terhadap ideal 82,83%; skor rata- rata untuk kualitas pelayanan di bidang sarana dan prasarana adalah 4,19 dan tingkat capaian rata- rata (TCR) terhadap ideal 83,83%.

Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa menurut persepsi guru terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Baso sudah baik dengan skor rata- rata 4,07 dan tingkat capaian rata- rata (TCR) terhadap ideal 81,30%

Berdasarkan hasil tersebut kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah perlu ditingkatkan lagi menjadi sangat baik.

Kata kunci: Persepsi guru, kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah