

## ABSTRAK

Maidella Sanchia Leona. 2021. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi dari hasil pengamatan selama praktek lapangan kependidikan penulis di SMKN 3 Padang yang menunjukkan persepsi peserta didik dalam pelayanan pegawai tata usaha belum sebagaimana yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang dalam hal (1) keramahan pelayanan, (2) kesopanan pelayanan, (3) komunikatif pelayanan, (4) ketepatan pelayanan, (5) kecepatan pelayanan.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas XI dan XII di SMKN 3 Padang yang berjumlah 745 dan sampel sebanyak 94 orang. Penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% dengan teknik *Stratified Proportional Random Sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket model *skala likert* yang memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-Kadang (KD), Jarang (JR), dan Tidak Pernah (TP). Sebelum angket tersebut digunakan sudah terlebih dahulu diuji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Data dikumpulkan secara online yaitu menggunakan *google form*, data yang telah terkumpul diolah dengan mencari skor rata-rata.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari aspek; (1) keramahan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,03 (2) kesopanan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,14, (3) komunikatif berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,13, (4) ketepatan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,08, (5) kecepatan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,11. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang sudah baik dengan skor rata-rata 4,10. Berdasarkan hasil tersebut maka pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang perlu ditingkatkan lagi.

***Kata kunci: Persepsi Siswa, Pelayanan Pegawai Tata Usaha***