PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI SMKN 3 PADANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1)

Oleh
MAIDELLA SANCHIA LEONA
NIM. 17002091

JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI SMKN 3 PADANG

Nama	: Maidella Sanchia Leona
NIM/BP	: 17002091
Jurusan/Prodi	: Administrasi Pendidikan
Fakultas	: Ilmu Pendidikan

Padang, 26 Agustus 2021

Menyetujui, Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan	Disetujui oleh, Dosen Pembimbing
Drs. Syahril, M.Pd,Ph.D. NIP. 19630424 198811 1 001	Dr. Anisah, M.Pd. NIP. 19630614 198903 2 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas Negeri Padang

Judul	:	**Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang**
Nama	:	**Maidella Sanchia Leona**
NIM/BP	:	**17002091/2017**
Jurusan	:	**Administrasi Pendidikan**
Fakultas	:	**Ilmu Pendidikan**

Padang, 26 Agustus 2021

Tim Penguji,

	Nama	**Tanda Tangan**
1. **Ketua**	: **Dr. Anisah, M.Pd.**	1 .....
2. **Anggota**	: **Drs. Syahril, M.Pd, Ph.D.**	2 .....
3. **Anggota**	: **Nellitawati, S.Pd, M.Pd, Ph.D.**	3 .....

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Maidella Sanchia Leona
NIM/BP	:	17002091/2017
Jurusan	:	Administrasi Pendidikan
Fakultas	:	Ilmu Pendidikan
Judul	:	Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dengan arahan dan bimbingan dengan dosen pembimbing. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini ditemukan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia bertanggungjawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, Agustus 2021

Yang menyatakan

Maidella Sanchia Leona

NIM. 17002091

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

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum wr.wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur atas kehadirat Allah SWT atas segala limpahan, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang".** Shalawat beserta salam tidak lupa pula kita limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan kepada zaman yang berilmu pengetahuan seperti pada saat sekarang ini.

Penyusunan skripsi ini bertujuan memenuhi tugas akhir yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang. Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Anisah, M.Pd. selaku pembimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi yang telah memberikan bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Syahril, M. Pd., Ph.D selaku penguji I dan Ibu Nellitawati, M.Pd., Ph.D. selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Syahril, M.Pd., Ph.D. selaku ketua jurusan dan Bapak Dr. Hanif Al Kadri, M.Pd selaku sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan informasi terkait dengan pengurusan skripsi.
4. Dekan dan wakil dekan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah membantu penulis dalam hal akademik dan administrasi.

5. Pegawai tata usaha Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah membantu dalam pengurusan administrasi sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.
6. Staff dosen Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.
7. Kepala SMKN 3 Padang yang telah memberikan penulis izin untuk melakukan penelitian disekolah tersebut.
8. Para siswa/i kelas XI dan XII SMKN 3 Padang yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, papa tersayang (Sabri) dan mama tercinta (Asni Desnita) yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dukungan dan pengorbanan yang tidak terhingga baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai selesai. Dan juga tak lupa buat adik-adik ku yang cantik Friskha Defitry dan yang paling ganteng Novarlen Aradhana Putra terima kasih atas dukungan dan doanya.
10. Sahabat-sahabatku Ade, Shofi, Idel, Nisa, Pini terimakasih telah membersamai sampai detik ini, telah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Banyak memberikan support, dan motivasi penulis dalam proses pembuatan skripsi ini. Pengalaman yang luar biasa bersama kalian akan jadi moment yang tidak pernah terlupakan dan sangat dirindukan.
11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Pendidikan angkatan 2017 tanpa terkecuali, yang telah memberikan semangat, dukungan, masukan dan saran-saran demi terselesaikannya skripsi ini.
12. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis dengan setulus hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal bagi kita semua. Penulis menyadari masih banyak kesalahan baik isi maupun tata bahasa dalam pembuatan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan dari pembaca, agar ke depannya lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi banyak orang.

Padang, Agustus 2021

Maidella Sanchia Leona
NIM. 17002091/2017

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Batasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 6
E. Pertanyaan Penelitian 7
F. Tujuan Penelitian 7
G. Asumsi Penelitian 8
H. Manfaat Penelitian 8
BAB II LANDASAN TEORI 9
A. Persepsi Siswa 9
1. Definisi Persepsi 9
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi 10
B. Pelayanan 12
1. Pengertian Pelayanan 12
2. Standar Pelayanan 12
3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik 13
C. Pelayanan Pegawai Tata Usaha Sekolah 16
1. Pengertian Pelayanan Pegawai Tata Usaha Sekolah 16
2. Bentuk Pelayanan Tata Usaha Sekolah 17
3. Tugas Tata Usaha Sekolah 19
D. Indikator Pelayanan Pegawai Tata Usaha 20
E. Kerangka Konseptual 32

BAB III METODE PENELITIAN 34
A. Jenis Penelitian 34
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian 34
C. Populasi dan Sampel 35
D. Instrumen Penelitian 39
E. Pengumpulan Data 42
F. Teknik Analisis Data 43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian 45
B. Pembahasan Penelitian 52
BAB V PENUTUP 61
A. Kesimpulan 61
B. Saran 62
DAFTAR PUSTAKA 64
LAMPIRAN 66

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Indikator Pelayanan Menurut Ahli 23

Tabel 2. Populasi Penelitian di SMKN 3 Padang 35

Tabel 3. Jumlah Sampel Penelitian di SMKN 3 Padang 38

Tabel 4. Model Skala Likert 39

Tabel 5. Skala Kategori Penilaian 44

Tabel 6. Deskripsi data dari Keramahan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha Di SMKN 3 Padang 45

Tabel 7. Deskripsi data dari dan Kesopanan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha Di SMKN 3 Padang 46

Tabel 8. Deskripsi data dari Komunikatif pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha Di SMKN 3 Padang 47

Tabel 9. Deskripsi data dari Ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha Di SMKN 3 Padang 49

Tabel 10. Deskripsi data dari Kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha Di SMKN 3 Padang 50

Tabel 11. Rekapitulasi Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang 51

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian tentang persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang. 33

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kisi-Kisi Angket Penelitian 66

Lampiran 2. Angket Uji Coba Penelitian 67

Lampiran 3. Angket Penelitian 71

Lampiran 4. Tabel Analisis Uji Coba 73

Lampiran 5. Analisa Hasil Uji Coba 74

Lampiran 6. Tabulasi Data Hasil Penelitian 76

Lampiran 7. Data Keramahan Dalam Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang 79

Lampiran 8. Data Kesopanan Dalam Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang 80

Lampiran 9. Data Komunikatif Dalam Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang 81

Lampiran 10. Data Ketepatan Dalam Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang 82

Lampiran 11. Data Kecepatan Dalam Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang 83

Lampiran 12.Tabel Nilai-nilai r Product Moment 84

Lampiran 13. Surat Izin Penelitian Jurusan Administrasi Pendidikan 85

Lampiran 14. Surat Izin Penelitian dari Dinas Pendidikan Prov. Sumbar 86

Lampiran 15. Surat Penyelesaian Penelitian 87

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah adalah lembaga pendidikan tempat berlangsungnya proses pembelajaran yang terdiri dari kepala sekolah, pendidik dan tenaga kependidikan, siswa, dan unsur-unsur lain yang saling mempengaruhi satu sama lain untuk mencapai tujuan pendidikan. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Bab I pasal 1 ayat 5 dan 6 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan, sedangkan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, antara lain pengawas sekolah, pustakawan, laboran, dan staf tata usaha yang diberi tugas dan wewenang dalam pelayanan administrasi agar menunjang penyelenggaraan pendidikan.

Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan atau keperluan orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya ialah suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang agar dapat memenuhi kebutuhan orang lain. Jenis-jenis layanan yang bisa didapatkan di sekolah yaitu pembelajaran, layanan bimbingan, dan layanan administrasi. Jenis pelayanan yang harus

diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada para pihak yang membutuhkan adalah layanan administrasi sekolah.

Layanan administrasi adalah suatu kegiatan atau aktifitas seseorang untuk melakukan rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan dan menyimpan. Layanan administrasi terkait bidang adminstrasi sekolah dilaksanakan oleh tenaga kependidikan yaitu salah satunya pegawai tata usaha. Menurut The Liang Gie di dalam buku Moenir (2010:81) menyebutkan bahwa tata usaha merupakan "suatu kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, dan menyimpan keterangan-keterangan yang ada dalam suatu organisasi". Ia menjelaskan bahwa tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan.

Pelayanan tata usaha adalah suatu kegiatan yang bersifat melayani dan memberikan bantuan demi kepuasan pelanggan baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi tersebut. Pelayanan administrasi pegawai tata usaha sekolah dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pelanggan yang berada di dalam sekolah, seperti kepala sekolah, guru, dan siswa. Sedangkan pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berada di luar sekolah, seperti orang tua dan masyarakat. Pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan oleh pegawai tata usaha harus mampu memberikan bantuan pelayanan kepada seluruh yang ada di dalam sekolah khususnya para siswa.

Pentingnya pelayanan pegawai tata usaha pada siswa adalah sebagai pendukung dalam kegiatan siswa di sekolah. Tanpa adanya pegawai tata usaha sekolah maka kegiatan administrasi sekolah tidak akan berjalan dengan baik. Peran tata usaha sekolah bagi siswa yaitu dapat membantu pelayanan di sekolah dalam hal melayani siswa, menyediakan segala hal yang diperlukan siswa, dan membantu kegiatan adminstrasinya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Violita (2019) yang berjudul "Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Padang". Adapun hasil penelitian yang diperoleh: 1) kemudahan layanan belum maksimal; 2) prosedur operasi standar belum terlaksana dengan semestinya; 3) tenaga administrasi sekolah masih kurang berempati cenderung sibuk dengan urusannya; 4) masih ada beberapa tenaga administrasi sekolah yang melanggar ketentuan berpakaian dan berseragam sekolah; 5) tenaga administrasi sekolah kurang menepati janji sehingga tidak ada kepastian waktu sampai kapan harus menunggu; 6) tenaga administrasi sekolah kurang ramah dan kurang sopan karena terkadang melayani dengan raut wajah yang tidak cerah; 7) masih ada beberapa tenaga administrasi sekolah yang sulit dihubungi dan tidak ada di ruangan pada 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. Oleh karena itu perlu lebih

ditingkatkan lagi pelayanan pegawai tata usaha sekolah terhadap siswa agar berada pada kategori sangat baik.

SMKN 3 Padang ini merupakan suatu sekolah di mana bagian tata usaha sangat penting dalam kegiatan administrasi dan kegiatan pelayanan yaitu dalam memberikan bantuan berupa pelayanan kepada seluruh yang ada di dalam sekolah khususnya para siswa. Agar kegiatan tata usaha tersebut dapat berjalan dengan efektif maka pentinglah pelayanan yang prima pada tata usaha, sehingga kegiatan pelayanan tata usaha dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan pengataman penulis selama melaksanakan Praktik Lapangan Kependidikan di SMKN 3 Padang selama kurang lebih 4 bulan yaitu dari 10 Agustus 2020 sampai 2 November 2020, menunjukkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

Hal tersebut dapat dilihat dari fenomena-fenomena seperti berikut:

1. Masih adanya pegawai tata usaha yang kurang ramah dalam melayani siswa. Hal tersebut didukung dari pernyataan siswa yang mengatakan bahwa beberapa pegawai tata usaha kurang ramah dengan siswa baik dalam hal pelayanan maupun di luar hal pelayanan.
2. Masih adanya pegawai tata usaha yang kurang sopan dalam pemberian pelayanan. Hal ini terlihat dari cara bicara dan sikap pegawai tata usaha sekolah kepada siswa yang cenderung cuek sehingga siswa merasa tidak dihargai. Seperti saat salah satu siswa datang menanyakan informasi yang dibutuhkan, pegawai tata usaha sekolah menjawab pertanyaan

siswa tersebut tanpa memperhatikan siswa yang bertanya, pegawai tata usaha tampak sibuk sendiri dengan komputer.

3. Masih terdapat kurangnya pemberian informasi yang didapatkan siswa. Hal ini terlihat dari cara bicara pegawai tata usaha yang bingung dan ragu untuk menjawab pertanyaan yang ditanyakan siswa. Seperti informasi yang diberikan kurang jelas dan tidak memberikan tanggapan yang bagus.
4. Masih kurangnya kecepatan dan kepastian waktu dalam melayani siswa. Hal ini terlihat dari sering menundanya pegawai tata usaha sekolah dalam penyelesaian masalah ataupun perkara yang diajukan siswa terkait ketatausahaan. Seperti dalam proses pengurusan surat, kurangnya kecepatan waktu pelayanan dan tidak adanya kepastian waktu.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang sebagai berikut:

1. Cara bicara pegawai tata usaha sekolah terkadang kurang sopan dalam pemberian pelayanan.
2. Pegawai tata usaha sekolah jarang tersenyum kepada siswa yang datang bertanya untuk mendapatkan informasi.
3. Informasi yang diberikan pegawai tata usaha sekolah kurang sesuai dengan yang ditanyakan siswa.

4. Pegawai tata usaha sekolah kurang ramah terhadap siswa yang datang untuk menanyakan sesuatu.
5. Pegawai tata usaha sekolah tidak memberikan tanggapan yang bagus terkait apa yang ditanyakan siswa sehingga sebagian siswa merasa tidak puas dengan jawaban yang disampaikan.
6. Sebagian pegawai tata usaha masih kurang dalam penggunaan komputer.
7. Pegawai tata usaha sekolah terkadang menunda penyelesaian masalah ataupun perkara yang diajukan siswa.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, karena begitu banyaknya permasalahan maka penulis membatasi masalah penelitian ini. Dalam hal ini penulis membatasi masalah dalam penelitian pelayanan pegawai tata usaha yang hanya terfokus dari segi keramahan pelayanan, segi kesopanan pelayanan, segi komunikatif pelayanan, segi ketepatan pelayanan, dan dari segi kecepatan pelayanan. Keempat aspek tersebut termasuk ke dalam standar pelayanan yang perlu dimiliki oleh pegawai tata usaha sekolah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi keramahan, segi kesopanan, segi komunikatif, segi ketepatan, dan dari segi kecepatan?".

E. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penulis mengajukan pertanyaan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi keramahan pelayanan?
2. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi kesopanan pelayanan?
3. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi komunikatif pelayanan?
4. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi ketepatan pelayanan?
5. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi kecepatan pelayanan?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran informasi tentang:

1. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi keramahan pelayanan.
2. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi kesopanan pelayanan.
3. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi komunikatif dalam memberikan informasi.

4. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi ketepatan pelayanan.
5. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang dilihat dari segi kecepatan pelayanan.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi pada penelitian ini adalah:

1. Salah satu tugas pegawai tata usaha memberikan pelayanan terhadap siswa.
2. Setiap siswa mempunyai persepsi tentang pelayanan pegawai tata usaha.

H. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian tentang persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, sehingga berguna bagi beberapa pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Bahan masukan bagi kepala sekolah untuk membina bawahan agar lebih meningkatkan pelayanan tata usaha terhadap siswa.
2. Bahan masukan bagi kepala tata usaha untuk dapat memotivasi bawahan agar lebih meningkatkan pelayanan tata usaha terhadap siswa.
3. Bahan masukan bagi pegawai tata usaha untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan.
4. Bahan masukan bagi peneliti untuk dapat menjadi dasar dan perbandingan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.