

**PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP GURU DI  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1  
PAYAKUMBUH**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (1)*



**Oleh:**

**VIRA KARLINA  
1204427/2012**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2016**

## **HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

### **PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP GURU DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 PAYAKUMBUH**

**Nama : Vira Karlina**  
**NIM/ BP : 1204427/2012**  
**Jurusan : Administrasi Pendidikan**  
**Fakultas : Ilmu Pendidikan**

**Padang, Agustus 2016**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing I**

Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd  
NIP.19630320 198803 1 002

**Pembimbing II**

Dr. Risma, M. Pd  
NIP. 19650312 199001 2 001

## **PENGESAHAN**

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi  
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Padang**

### **PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP GURU DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 PAYAKUMBUH**

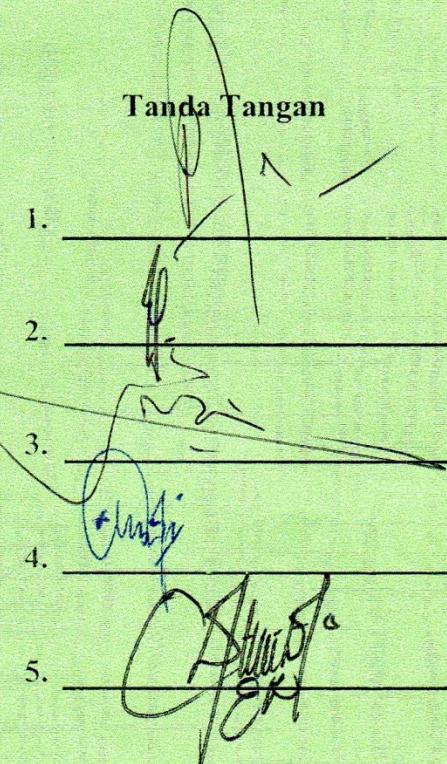
**Nama : Vira Karlina**  
**NIM/ BP : 1204427/2012**  
**Jurusan : Administrasi Pendidikan**  
**Fakultas : Ilmu Pendidikan**

**Padang, Agustus 2016**

#### **Tim Pengaji**

**Nama**  
**Ketua : Prof. Dr. Rusbinal, M. Pd**  
**Sekretaris : Dr. Rifma, M. Pd**  
**Anggota : Dr. Jasrial, M. Pd**  
**Anggota : Dra. Anisah, M. Pd**  
**Anggota : Dra. Ermita, M. Pd**

**Tanda Tangan**



The image shows five handwritten signatures, each accompanied by a small number from 1 to 5. The signatures are written in black ink on separate horizontal lines. The first signature is at the top, followed by four more below it.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2016  
Yang menyatakan,



**Vira Karlina**

## **ABSTRAK**

**Judul** : **Pelayanan Pegawai Tata Usaha Terhadap Guru di SMK N 1 Payakumbuh**  
**Penulis** : **Vira Karlina**  
**Pembimbing** : **1. Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd  
2. Dr. Rifma, M. Pd**

Administrasi tata usaha sekolah merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, serta membina kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis-menulis di sekolah, agar PBM semakin efektif dan efesien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Mampunya pegawai tata usaha memberikan pelayanan yang baik terutama terhadap guru akan berdampak dalam pencapaian tujuan pendidikan. Baik atau buruknya pelayanan pegawai tata usaha terutama terhadap guru dilihat dari terpenuhinya kebutuhan guru dengan pelayanan yang tepat, cepat, ramah dan penuh empati. Fenomena yang penulis temui di lapangan masih kurangnya pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru pada aspek ketepatan, kecepatan, keramahan dan empati di bidang kepegawaian, kurikulum, dan perlengkapan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: Pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang kepegawaian, kurikulum dan perlengkapan di SMK N 1 Payakumbuh

Populasi penelitian ini adalah seluruh guru SMK N 1 Payakumbuh sebanyak 100 orang dan teknik penentuan sampel adalah *Proportionate Stratified Random Sampling* dan menggunakan rumus *Taro Yamane* sehingga sampel menjadi 50 orang. Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah angket, yang disusun dalam bentuk Skala Likert yang sudah diuji validitas dan reliabilitas menggunakan SPPS versi 16. Data dianalisis dengan perhitungan nilai rata-rata (Mean).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang kepegawaian sudah terlaksana cukup baik dengan skor rata-rata (3,43), 2) Pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang kurikulum sudah terlaksana cukup baik dengan skor rata-rata (2,92), 3) Pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang perlengkapan sudah terlaksana cukup baik dengan skor rata-rata (3,43). Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang kepegawaian, kurikulum, dan perlengkapan di SMK N 1 Payakumbuh terlaksana cukup baik dengan skor rata-rata 3,15.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia serta hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan kepada penulis sehingga telah dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pelayanan Pegawai Tata Usaha Terhadap Guru di SMK N 1 Payakumbuh”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth:

1. Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Ketua Jurusan Adnimistrasi Pendidikan FIP UNP yang telah menyetujui penulisan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd selaku pembimbing I dan Pembimbing Akademik dan Ibu Dr. Rifma, M. Pd, selaku pembimbing II yang penuh perhatian dan kesabaran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen serta karyawan/ti jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan bantuan dan motivasi dalam mengikuti perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Kepala Dinas Pendidikan kota Payakumbuh yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepala Sekolah SMK N 1 Payakumbuh yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh guru SMK N 1 Payakumbuh yang telah membantu penulis dalam pengisian angket.
9. Tidak lupa kepada teman-teman seperjuangan Angkatan 2012, yang selalu memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.

10. Terisitimewa untuk keluarga tercinta buat Ayah dan Ama terima kasih atas nasehatmu serta telah mengasuh, mendidik dan membimbing penulis dengan penuh kasih sayang. Serta dukungan moril, materil, dan do'a dari Ayah dan Ama, serta sahabat terdekat.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyelenggaraan pendidikan di masa yang akan datang. Semoga Tuhan senantiasa memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin.

Padang, Agustus 2016  
Penulis,

**Vira Karlina**  
1204427/2012

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Pertanyaan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	9

### **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Deskripsi Teori .....	10
1. Konsep Dasar Penelitian .....	10
2. Pelayanan Administrasi di Sekolah.....	28
B. Kerangka Konseptual .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel .....	36
D. Jenis dan Sumber Data .....	39
E. Instrument Penelitian .....	39
F. Proses Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	44
B. Pembahasan.....	61

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69

**DAFTAR PUSTAKA .....** **70**

**LAMPIRAN.....** **72**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Indikator Pelayanan Pegawai Tata Usaha .....	23
2. Jumlah Guru Sekolah SMK N 1 Payakumbuh.....	37
3. Hasil Perhitungan Sampel .....	38
4. Ketepatan Pelayanan Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Kepegawaian.....	45
5. Kecepatan Pelayanan Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Kepegawaian.....	46
6. Keramahan Pegawai Tata Usaha dalam Melayani Guru di Bidang Kepegawaian.....	47
7. Empati Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Kepegawaian. ....	49
8. Rekapitulasi Skor Rata-rata Pelayanan Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Kepegawaian.....	49
9. Ketepatan Pelayanan Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Kurikulum .. ....	51
10. Kecepatan Pelayanan Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Kurikulum.....	52
11. Keramahan Pegawai Tata Usaha dalam Melayani Guru di Bidang Kurikulum.....	53
12. Empati Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Kurikulum .. ....	54
13. Rekapitulasi Skor Rata-rata Pelayanan Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Kurikulum.....	55
14. Ketepatan Pelayanan Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Perlengkapan .. ....	56
15. Kecepatan Pelayanan Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Perlengkapan .. ....	57
16. Keramahan Pegawai Tata Usaha dalam Melayani Guru di Bidang Perlengkapan .. ....	59

17. Empati Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Perlengkapan .....	60
18. Rekapitulasi Skor Rata-rata Pelayanan Pegawai Tata Usaha terhadap Guru di Bidang Perlengkapan.....	60
19. Rekapitulasi Skor Rata-rata Pelayanan Pegawai Tata Usaha .... .....	61

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual Pelayanan Pegawai Tata usaha terhadap Guru.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	72
2. Angket Penelitian .....	74
3. Analisis Uji Coba Angket Penelitian .....	80
4. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	81
5. Data Mentah Hasil Penelitian Pada 50 Orang Guru SMK Negeri 1 Payakumbuh.....	85
6. Tabel Harga Kritik dari Rho Spearman .....	86
7. Tabel Nilai-Nilai r Product Moment .....	87
8. Surat Izin Penelitian Jurusan Administrasi Pendidikan .....	88
9. Surat Izin Penelitian dari Dinas Pendidikan Kota Payakumbuh .....	89
10. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari SMK N 1 Payakumbuh.....	90

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pasal 3 pendidikan berfungsi dan bertujuan sebagai berikut:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Agar pendidikan bisa berfungsi dan mencapai tujuan seperti dirumuskan dalam undang-undang tersebut, maka pendidikan harus dikelola sesuai dengan ilmu administrasi.

Administrasi pendidikan adalah keseluruhan proses yang mempergunakan dan mengikuti sertakan semua sumber potensi yang tersedia dan yang sesuai, baik personil maupun material, dalam usaha untuk mencapai tujuan bersama seefektif dan seefisien mungkin. Praktek-praktek pendidikan yang diselenggarakan, jika tidak didukung oleh administrasi yang baik, maka

besar kemungkinan hasil yang dicapai kurang memenuhi kualitas dan kuantitas yang telah direncanakan atau yang telah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi pendidikan bertujuan untuk memberikan sistematika kerja dalam mengelola pendidikan, sehingga tugas-tugas operasional kependidikan dapat dilaksanakan secara efektif dan efesien menuju sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian para pengelola pendidikan, khususnya para kepala sekolah dapat dengan mudah menguasai bidang tugasnya. Agar seorang pengelola pendidikan (Kepala sekolah, Wakil kepala sekolah, dan sebagainya) sukses dalam mengelola tugasnya, maka ia harus menguasai bidang-bidang garapannya. Adapun bidang garapan administrasi pendidikan yaitu administrasi peserta didik (siswa), administrasi personil (guru dan pegawai TU), administrasi kurikulum, administrasi perlengkapan, administrasi anggaran/ biaya, administrasi organisasi, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat (Husemas). Dalam pelaksanaan administrasi pendidikan kepala sekolah dibantu oleh pegawai tata usaha dalam pengelolaan administrasi tata usaha.

Administrasi tata usaha sekolah merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, serta membina kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis-menulis di sekolah, agar PBM semakin efektif dan efesien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

Danim (2010:55) mengatakan secara operasional tata usaha sekolah berfungsi membantu administrator atau kepala sekolah dalam kegiatan: (1)

administrasi (urusan surat menyurat, ketata usahaan); (2) kepegawaian, baik pendidikan maupun tenaga kependidikan yang bertugas disekolah; (3) mengelola keuangan sekolah; (4) mengelola perlengkapan atau logistik sekolah; (5) mengelola kesekretariatan dan kesiswaan; (6) mengantarkan surat keluar; (7) memelihara dan memperbaiki fasilitas sekolah berupa bangunan, kelistrikan, dan peralatan praktik; (8) dan lain-lain.

Daryanto (2011:94) mengatakan dalam garis besarnya tata usaha mempunyai 3 pokok peranan sebagai berikut: 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi; 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat; 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Salah satu tugas pegawai tata usaha membantu/ melayani guru dalam penyelenggaraan administrasi sekolah seperti dalam bidang keuangan, kepegawaian, perlengkapan, kurikulum, persuratan, dan kesiswaan.

Bersedia untuk memberikan pelayanan kepada orang lain berarti kita bersedia untuk menjadi “pelayan” bagi orang lain. Memberikan pelayanan bukanlah hal yang mudah. Bahkan untuk dapat melayani dengan baik dibutuhkan syarat-syarat yang tidak ringan. Moenir (2010:17) mengatakan bahwa pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu: pelayanan yang bersifat pribadi sebagai manusia dan pelayanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa

atau organisasi Negara). Moehleriono (2012:369) mengatakan pelayanan memiliki ciri-ciri:

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah dengan sikap ramah, sopan, tulus, dan rendah hati sehingga dapat memberikan kepuasan.
2. Senyum salam sapa.
3. Mendengarkan dengan sepenuh hati untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
4. Memberikan layanan dengan sigap, cepat, dan akurat.
5. Siap menerima kritik dan saran untuk perbaikan layanan.

Baik atau buruknya pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru dilihat dari terpenuhinya kebutuhan guru dengan pelayanan yang cepat, tepat, ramah-tamah dan penuh empati.

Guru memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan pendidikan dan tujuan sekolah. Mampunya guru menjalankan tugasnya dengan baik maka akan berdampak pada hasil yang baik pula, begitu pula sebaliknya. Jika guru tidak mampu menjalankan tugasnya dengan baik maka sekolah akan sulit mewujudkan tujuannya. Guru dapat melaksanakan tugasnya dengan baik jika kebutuhan guru untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dapat terpenuhi.

Kebutuhan guru dapat digolongkan menjadi dua yaitu kebutuhan yang berhubungan langsung dengan proses belajar mengajar dan kebutuhan guru secara tidak langsung berhubungan dengan pengajaran namun langsung dengan kebutuhan guru. Pelayanan pegawai tata usaha kepada guru yang berkaitan dengan proses belajar mengajar seperti penyediaan fasilitas alat dan

bahan yang berhubungan dengan pengajaran, membantu guru dalam penyusunan administrasi evaluasi belajar, dan membantu guru menyediakan buku nilai untuk mengajar. Pelayanan pegawai tata usaha kepada guru yang berkaitan dengan kebutuhan guru secara tidak langsung berhubungan dengan pengajaran namun langsung dengan kebutuhan guru yaitu seperti membantu guru dalam pelayanan pengelolaan bahan kenaikan pangkat guru, membantu dalam pembagian surat keputusan (SK) mengajar guru dan membantu guru dalam pengolahan bahan-bahan daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) guru.

Fenomena yang ditemui di lapangan selama penulis melakukan praktek lapangan kependidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Payakumbuh pada bulan Agustus sampai Desember, penulis melihat masih kurangnya pemberian pelayanan kepada guru, adapun fenomena-fenomena yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Masih adanya pegawai yang lambat dalam memberikan pelayanan kepada guru, contohnya ketika guru meminta membuatkan surat tugas, guru harus menunggu lama dikarenakan lamanya pegawai menemukan *file* surat tugas di dalam komputernya. Contoh lainnya karena masih lambatnya pegawai tata usaha dalam membuat surat tugas guru, sehingga guru yang bersangkutan yang akhirnya membuat surat tugas itu sendiri.
2. Masih adanya pegawai tata usaha yang kurang melayani guru dengan tepat. Hal ini dapat dilihat ketika guru memesan dan meminta pegawai tata usaha menyediakan bahan-bahan untuk praktek belajar siswa jurusan

administrasi perkantoran. Ketika guru meminta bahan-bahan tersebut untuk digunakan saat PBM, barang yang dipesan tidak ada dengan alasan lupa memasukan dalam anggaran belanja sehingga hal ini mengganggu kelancaran kegiatan belajar mengajar.

3. Masih adanya pegawai tata usaha yang kurang empati dalam memberikan pelayanan kepada guru. Hal ini dapat dilihat ketika guru mengurus kenaikan pangkat, dimana seharusnya pegawai tata usaha yang bertugas di bidang kepegawaian yang membantu guru dalam mengurus kenaikan pangkat, akan tetapi empati pegawai tata usaha masih kurang dalam melayani guru tersebut, sehingga yang guru bersangkutan mengurusnya sendiri.
4. Masih adanya pegawai tata usaha yang kurang cepat dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat dilihat ketika pembuatan surat keputusan (SK) kepanitiaan yang diikuti guru, lambatnya pegawai tata usaha membuatkan surat keputusan (SK) kepanitiaan tersebut dengan alasan banyaknya tugas-tugas lain yang harus dikerjakan.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pelayanan Administrasi Tata Usaha terhadap Guru di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Payakumbuh”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah terkait dengan pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru, yaitu sebagai berikut:

1. Masih ada pegawai yang belum menyediakan pelayanan secara tepat.
2. Masih ada pegawai tata usaha yang kurang cepat melayani guru.
3. Masih adanya pegawai yang kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.
4. Masih kurangnya kesediaan pegawai tata usaha dalam melayani dan memahami kebutuhan guru (empati).
5. Masih adanya pegawai yang kurang adil/ pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada guru.
6. Masih adanya pegawai yang belum tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada guru.
7. Masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada guru.
8. Masih kurangnya pelayanan pegawai tata usaha dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, bersih, dan rapi.

### C. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukaan, dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha terjadi di semua aspek. Mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan kemampuan penulis, maka penulis membatasi penelitian ini pada ketepatan, kecepatan, keramahan dan empati dalam pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha terhadap guru, yaitu:

1. Pelayanan tata usaha dibidang kepegawaian
2. Pelayanan tata usaha dibidang kurikulum
3. Pelayanan tata usaha dibidang perlengkapan

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : **“Bagaimana ketepatan, kecepatan, keramahan dan empati pegawai tata usaha dalam melayani guru di bidang kepegawaian, kurikulum, dan perlengkapan?”**

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pembatasan dan perumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang:

1. Ketepatan, kecepatan, keramahan dan empati pegawai tata usaha dalam melayani guru di bidang kepegawaian
2. Ketepatan, kecepatan, keramahan dan empati pegawai tata usaha dalam melayani guru di bidang kurikulum
3. Ketepatan, kecepatan, keramahan dan empati pegawai tata usaha dalam melayani guru di bidang perlengkapan

#### **F. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimanakah ketepatan, kecepatan, keramahan dan empati pegawai tata usaha dalam melayani guru di bidang kepegawaian?
2. Bagaimanakah ketepatan, kecepatan, keramahan dan empati pegawai tata usaha dalam melayani guru di bidang kurikulum?
3. Bagaimanakah ketepatan, kecepatan, keramahan dan empati pegawai tata usaha dalam melayani guru di bidang perlengkapan?

## G. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak yang terkait terutama bagi:

1. Pegawai, sebagai balikan tentang pelayanan administrasi tata usaha di SMK N 1 Payakumbuh.
2. Kepala sekolah, dalam rangka memberikan sumbangan ide atau pikiran agar dapat meningkatkan pelaksanaan pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru yang lebih baik.
3. Pembaca dan peneliti berikutnya sebagai bahan rujukan dengan kajian yang sama dalam melaksanakan penelitian lanjutan yang relevan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukaan dalam Bab IV dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang kepegawaian termasuk dalam kategori cukup, dengan skor rata-rata 3,43. Ini berarti bahwa pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang kepegawaian di SMK N 1 Payakumbuh terlaksana cukup.
2. Pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang kurikulum termasuk dalam kategori cukup, dengan skor rata-rata 2,92. Ini berarti bahwa pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang kurikulum di SMK N 1 Payakumbuh terlaksana cukup.
3. Pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang perlengkapan termasuk dalam kategori cukup, dengan skor rata-rata 3,1. Ini berarti bahwa pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di bidang perlengkapan di SMK N 1 Payakumbuh terlaksana cukup.
4. Pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru pada aspek ketepatan (3,14), kecepatan (3,02), keramahan (3,30) dan empati (3,13) termasuk kategori cukup baik. Secara umum pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru termasuk dalam kategori cukup, dengan skor rata-rata 3,15. Ini berarti bahwa pelayanan pegawai tata usaha terhadap guru di SMK N 1 Payakumbuh terlaksana cukup.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukaan di atas, maka ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain sebagai berikut:

1. Untuk pegawai tata usaha agar lebih ditingkatkan pelayanan di bidang kepegawaian pada aspek empati seperti memperhatikan guru dalam melengkapi buku induk pegawai, membantu guru yang mengalami kesulitan dalam pengurusan kenaikan pangkat, dan dalam memberikan motivasi/semangat kepada guru yang sedang mengikuti kenaikan pangkat.
2. Untuk pegawai tata usaha agar lebih ditingkatkan pelayanan di bidang kurikulum pada aspek kecepatan berupa membantu guru yang membutuhkan perlengkapan administrasi kurikulum dengan segera dan membantu menginformasikan dengan segera perubahan jadwal mengajar.
3. Untuk pegawai tata usaha agar lebih ditingkatkan pelayanan di bidang perlengkapan pada aspek ketepatan diantaranya mencatat kebutuhan perlengkapan mengajar guru dengan tepat dan memberikan perlengkapan mengajar sesuai dengan daftar perlengkapan yang diajukan guru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan H.M. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Merta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Danim, Sudarwan dan Yunan Danim. 2010. *Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Daryanto, H.M. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Kondumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif Edisi Dua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunawan, Ary H. 2002. *Administrasi Sekolah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. Jakarta: PT Gramedia.
- Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir, A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 25 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemberian Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat Reguler Pegawai Negeri Sipil untuk Menjadi Pembina Tingkat I Gol. Ruang IV/b ke Bawah.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah.