

**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI
SMK NEGERI 2 PAINAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang**



Oleh :

DARA TUL AZIZAH

1204513

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

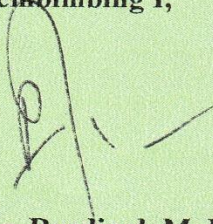
PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI SMK NEGERI 2 PAINAN

Nama : Dara Tul Azizah
BP/NIM : 2012/ 1204513
Prodi : Administrasi Pendidikan
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Januari 2017

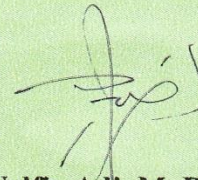
Disetujui oleh :

Pembimbing I,



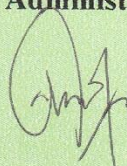
Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd
NIP. 19630320 198803 1 002

Pembimbing II,



Dra. Nelfia Adi, M. Pd
NIP. 19630206 198602 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan



Dra. Anisah, M. Pd
NIP. 19630614 198903 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

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

PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI SMK NEGERI 2 PAINAN

Penulis : Dara Tul Azizah
NIM : 1204513
Tahun Masuk : 2012
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Januari 2017

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd.	1.
Sekretaris	: Dra. Nelfia Adi, M. Pd.	2.
Anggota	: Dra. Anisah, M. Pd	3.
Anggota	: Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd.	4.
Anggota	: Dr. Jasrial, M. Pd.	5.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tugas akhir berupa skripsi dengan judul “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Negeri 2 Painan”, adalah hasil karya saya sendiri;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila terdapat penyimpangan di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Januari 2017

Yang membuat pernyataan



Dara Tul Azizah
NIM. 1204513/ 2012

ABSTRAK

Judul : **Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Negeri 2 Painan**
Penulis : **Dara Tul Azizah**
NIM/BP : **1204513/2012**
Jurusan : **Administrasi Pendidikan**
Pembimbing : **1. Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd**
2. Dra. Nelfia Adi, M.Pd

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan dalam kegiatan pelayanan tata usaha di SMK Negeri 2 Painan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 2 Painan yang dilihat dari segi kejelasan, kepastian waktu, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Adapun pertanyaan penelitian ini adalah (1) bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kejelasan (2) bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kepastian waktu (3) bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan (4) bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kenyamanan.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi penelitian ini adalah siswa-siswi SMK Negeri 2 Painan yang berjumlah 419. Jumlah sampel adalah 106 orang yang diambil 25% dari populasi dengan menggunakan *Teknik Statified Random Sampling*. Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah angket model skala Likert yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya yang hasilnya valid dan reliabel. Teknik analisis data menggunakan rumus rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kejelasan sudah terlaksana dengan cukup baik dengan rata-rata skor 3,31, (2) persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kepastian waktu sudah terlaksana dengan cukup baik dengan rata-rata skor 3,08, (3) persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sudah terlaksana dengan cukup baik dengan rata-rata skor 3,07, dan (4) persepsi siswa pada SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kenyamanan sudah terlaksana dengan baik dengan skor rata-rata 3,50. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 2 Painan sudah terlaksana dengan cukup baik dengan skor rata-rata 3,24.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Penulis ucapkan kehadiran Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMK Negeri 2 Painan”**. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang disusun dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik itu secara moril maupun secara materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Yth:

1. Bapak Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd selaku pembimbing I, Ibu Dra. Nelfia Adi, M. Pd selaku pembimbing II, sekaligus telah penulis anggap sebagai orang tua penulis sendiri yang telah sabar dan penuh perhatian dalam membimbing penulis sampai penulisan skripsi ini selesai.
2. Rektor Universitas Negeri Padang
3. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
4. Pimpinan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
5. Bapak dan Ibu dosen beserta pegawai Jurusan Administrasi pendidikan yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian serta penulisan skripsi ini.

7. Bapak Kepala Sekolah SMK Negeri 2 Painan selaku pimpinan yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh Tenaga Administrasi Sekolah (TU) di SMK Negeri 2 Painan yang berkenan membantu dan bekerja sama dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ayahanda Agusman dan Ibunda Eni Karyaswati serta saudara-saudara tercinta yang telah mendo'akan, memberi nasehat, motivasi, bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2012 yang selalu memberi motivasi dan masukan yang berharga dalam penyelesaian ini, serta kakak dan abang dan tentunya adik-adik di Jurusan Administrasi Pendidikan.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam membantu baik secara langsung maupun tidak langsung untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk kesempurnaan penulisan ini dimasa mendatang maka dengan segala kerendahan hati penulis berharap para pembaca berkenan memberikan kritik dan saran-saran. Akhir kata penulis ucapkan permohonan maaf atas kekurangan skripsi ini.

Padang, Januari 2017

Dara Tul Azizah

NIM. 1204513/2012

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Pertanyaan Penelitian	6
G. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Pengertian Persepsi	8
B. Konsep Dasar Tata Usaha	9
C. Konsep Dasar Pelayanan.....	11
1. Pengertian Pelayanan	11
2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	12
3. Asas-Asas Pelayanan.....	14
4. Standar Pelayanan	15

5.	Ciri–Ciri Pelayanan yang Baik.....	16
6.	Faktor Sarana Pelayanan	19
D.	Indikator Pelayanan.....	23
E.	Kerangka Konseptual	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
A.	Desain Penelitian.....	35
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
C.	Populasi dan Sampel	36
1.	Populasi	36
2.	Sampel.....	37
D.	Jenis Data Dan Sumber Data	38
1.	Jenis Data	38
2.	Sumber Data.....	38
F.	Instrumen Penelitian.....	38
G.	Prosedur Pengumpulan Data.....	41
H.	Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
A.	Deskripsi Data Hasil Penelitian	43
1.	Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kejelasan dalam menyampaikan informasi	43
2.	persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kepastian waktu	45
3.	Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.....	47

4.	Persepsi siswa terhadap SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kenyamanan siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha.....	49
5.	Rekapitulasi persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan	50
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	51
1.	Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kejelasan dalam menyampaikan informasi.	52
2.	Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kepastian waktu	53
3.	Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.....	54
4.	Persepsi siswa pada SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kenyamanan siswa terhadap layanan yang diberikan pegawai tata usaha.	55
BAB V PENUTUP.....		57
A.	Kesimpulan	57
B.	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Populasi siswa di SMK Negeri.....	36
2. Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian.....	37
3. Kriteria Batas Nyata Skala Likert	42
4. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kejelasan dalam menyampaikan informasi.....	44
5. persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kepastian waktu.....	46
6. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.....	48
7. Persepsi siswa terhadap SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kenyamanan siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha.....	49
8. Rekapitulasi persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka konseptual penelitian persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha oleh SMK Negeri 2 Painan.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi angket penelitian.....	61
2. Angket penelitian.....	62
3. Hasil Uji Coba Angket Penelitian.....	68
4. Tabel Nilai Rho Spearman.....	76
5. Tabel Nilai Product Moment.....	77
6. Analisis Uji Coba Angket Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
7. Tabulasi Hasil Penelitian.....	79
8. Surat Izin Penelitian Jurusan Administrasi Pendidikan.....	81
9. Surat Izin Penelitian dari Dinas Pendidikan Painan.....	82
10. Surat Izin Penelitian dari SMK Negeri 2 Painan.....	83
11. Surat Telah Selesai Penelitian dari SMK Negeri 2 Painan.....	84

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam setiap organisasi baik pemerintahan maupun swasta perlu adanya kegiatan administrasi yang baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan administrasi sebagai kegiatan yang menunjang kegiatan pokok suatu organisasi. Salah satu unsur dari kegiatan administrasi adalah kegiatan tata usaha dimana pekerjaan tata usaha tersebut merupakan pekerjaan kantor. Pada umumnya, pekerjaan kantor merupakan pekerjaan tata usaha, sebagai mana yang ditegaskan oleh para ahli yaitu menurut Moekijat didalam Umam (2014:39) menyebutkan bahwa kantor adalah “setiap tempat yang biasanya dipergunakan untuk melakukan pekerjaan tata usaha”. Sementara itu menurut Atmosudirjo didalam Umam (2014:39) kantor adalah “unit organisasi yang terdiri dari tempat, staf personil dan operasi ketatausahaan guna membantu pimpinan”, sedangkan pada prinsipnya tata usaha merupakan rangkaian tugas yang sangat banyak sehingga perlu dibagi pada bagian spesifik dari kantor, singkatnya tata usaha bukanlah bagian dari kantor melainkan merupakan suatu pekerjaan yang mendukung bagian-bagian kantor.

Menurut The Liang Gie didalam Umam (2014:40) menyebutkan bahwa tata usaha adalah “tugas pelayanan sekitar keterangan yang berwujud enam pola perbuatan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja yang sama”. Ia menjelaskan

bahwa, tata usaha pada dasarnya dilaksanakan pada setiap organisasi, yang menyiratkan kegiatan tertentu yang menjadi bagian tata usaha. Tata usaha pada umumnya merupakan pekerjaan harian seperti menjawab telepon dan memasukan data pada lembaran kerja, sekretaris, tata usaha dan asisten administrasi sering melakukan pekerjaan tata usaha yang umum. Tata usaha pada intinya adalah bertugas memberi pelayanan.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia didalam Daryanto (2014:136) pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. tata usaha merupakan tugas pelayanan yaitu memberikan pelayanan kepada orang lain yang memerlukan bantuan.

Sedangkan didalam peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2008 tentang standar administrasi sekolah, didalam kompetensi teknis administrasi sekolah yaitu salah satu kompetensinya adalah mengadminstrasikan standar pengelolaan yang berkaitan dengan peserta didik, dan sub-kompetensinya yaitu sebagai berikut: membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru, membantu kegiatan masa orientasi, membantu mengatur rasio peserta didik perkelas, mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik, membuat data statistik peserta didik, menginventarisasi program kerja pembinaan peserta didik secara berkala, mendokumentasikan program kesiswaan, mendokumentasikan program pengembangan diri.

SMK Negeri 2 Painan ini merupakan suatu sekolah dimana bagian tata usaha sangat penting dalam kegiatan administrasi dan kegiatan pelayanan yaitu

dalam memberikan bantuan berupa pelayanan kepada seluruh yang ada didalam 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 pengamatan yang dilakukan di SMK Negeri 2 Painan pada saat melaksanakan praktek lapangan kependidikan terlihat bahwa pelayanan pada tata usaha masih jauh dari yang diharapkan, hal ini terlihat dari beberapa fenomena-fenomena yang ditemui dilapangan yaitu:

1. Masih adanya pegawai tata usaha yang menyampaikan informasi yang dibutuhkan siswa dengan kurang jelas, seperti pegawai yang berbicara dengan artikulasi (kata/ penyampaian) yang kurang jelas, sehingga pesan yang disampaikan tidak dapat dimengerti dengan baik oleh siswa dan dapat terjadinya kesalahan penafsiran oleh siswa. Masalah ini terjadi karna hampir 25% pegawai yang berbicara dengan cepat dan berbicara dengan bahasa Indonesia yang kurang lancar.
2. Masih adanya pegawai tata usaha yang kurang cepat dalam melayani para siswa. seperti saat pegawai memberikan pelayanan tata usaha kepada siswa, kurangnya kecepatan waktu pelayanan dan tidak adanya kepastian waktu. Masalah ini terjadi karna hampir 35% pegawai yang memilih berbicara dengan pegawai lain pada saat melakukan pekerjaan.

3. Masih adanya keluhan dan kritik dari siswa tentang layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha, masalah ini terjadi karna hampir 40% pegawai yang bersikap kurang ramah terhadap siswa dalam pelayanan.
4. Masih adanya sebagian siswa yang belum merasakan kenyamanan atas layanan yang diberikan pegawai tata usaha. Masalah ini terjadi karna kurangnya fasilitas yang ada di tata usaha dan ruangan tata usaha yang kurang rapi.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengkaji dan meneliti secara ilmiah masalah tersebut dengan judul “Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 2 Painan”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah pelayanan tata usaha oleh Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Paianan sebagai berikut:

1. Kurangnya kejelasan pegawai dalam menyampaikan informasi atau penyampaian pesan kepada siswa.
2. Pelayanan pegawai tata usaha dalam segi kepastian waktu masih kurang.
3. Pegawai tata usaha kurang ramah dalam pelayanan tata usaha terhadap siswa.
4. Kurang optimalnya bantuan dan pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha terhadap siswa.

5. Sebagian siswa belum merasakan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan.
6. Kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di tata usaha untuk melayani keperluan siswa.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah pada pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Negeri 2 Painan yaitu:

1. Pelayanan pegawai tata usaha dilihat dari segi kejelasan.
2. Pelayanan pegawai tata usaha dilihat dari segi kepastian waktu.
3. Pelayanan pegawai tata usaha dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
4. Pelayanan pegawai tata usaha dilihat dari segi kenyamanan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang dan pembatasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan penelitian ini mengenai “ Bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 2 Painan yang dilihat dari segi kejelasan, segi kepastian waktu, segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan segi kenyamanan”.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang:

1. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha pada SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kejelasan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan.
2. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha pada SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kepastian waktu atau waktu yang tepat.
3. Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha pada SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
4. Persepsi siswa pada SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kenyamanan siswa terhadap layanan yang diberikan pegawai tata usaha.

F. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan batasan dan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kejelasan informasi yang disampaikan
2. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kepastian waktu
3. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha SMK Negeri 2 Painan dilihat dari segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

4. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap kenyamanan siswa atas layanan yang diberikan pegawai tata usaha di SMK Negeri 2 Painan.

G. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukanya penelitian tentang persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 2 Painan tersebut, diharapkan akan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi kepala sekolah untuk memberikan arahan kepada pegawai tata usaha dalam meningkatkan pelayanan untuk meningkatkan mutu sekolah.
2. Bagi kepala tata usaha sebagai salah satu bahan masukan didalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pegawai tata usaha.
3. Bagi pegawai tata usaha agar lebih professional dalam bertugas.
4. Sebagai bahan masukan dalam literatur perpustakaan dan bahan kajian serta bahan perbandingan bagi mereka yang membutuhkannya dimasa mendatang.