

**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)
KECAMATAN PADANG TIMUR KOTA PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

RAHMI AMRA
NIM. 1204486/2012

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

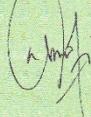
**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)
KECAMATAN PADANG TIMUR KOTA PADANG**

Nama : Rahmi Amra
NIM / BP : 1204486/2012
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2017

Disetujui oleh :

Pembimbing I



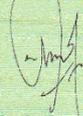
Dra. Anisah, M.Pd
NIP. 19630614 198903 2 001

Pembimbing II



Dra. Elizar Ramli, M.Pd
NIP. 19550203 198602 2 001

Ketua Jurusan



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

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

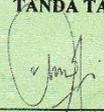
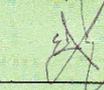
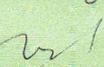
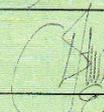
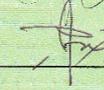
**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Ujian Skripsi Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang**

**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)
KECAMATAN PADANG TIMUR KOTA PADANG**

**Nama : Rahmi Amra
NIM/BP : 1204486/2012
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan**

Padang, Agustus 2017

TIM PENGUJI

	NAMA	TANDA TANGAN
Ketua	: Dra. Anisah, M.Pd	1. 
Sekretaris	: Dra. Elizar Ramli, M.Pd	2. 
Anggota	: Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd	3. 
Anggota	: Dra. Ermita, M.Pd	4. 
Anggota	: Dra. Nelfia Adi, M.Pd	5. 

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Thanks to Allah SWT.

Sujud syukurku atas Rahmad-Mu Rabb..

Terima kasih telah mengizinkan hamba untuk meraihnya, gelar ini, ESPEDE !!!

Gelar yang sempat hamba ragukan akan menjadi bagian dari nama hamba,

Gelar yang nyaris ditelan keputus asa karena berbagai hambatan..

Thanks to Allah SWT, karena telah kembali menenangkan hati hamba untuk terus berjuang hingga meraihnya..

Terimakasih pada ke-2 dosen pembimbing yang telah senantiasa sabar dan tabah menghadapi penulisan skripsi saya ini, yang mungkin sering membuat Ibu jengkel karena masih saja terdapat kesalahan demi kesalahan.. berkat kesabaran Ibu, kini saya bisa mempersembahkan sebuah gelar untuk kedua orang tua saya.. Terimakasih ya Bu Dra. Anisah, M.Pd dan Ibu Dra. Elizar Ramli, M.Pd, semoga kesabaran Ibu selama ini dibalas dengan pahala yang berlipat-lipat oleh Allah SWT, Aamiin ..

Dan seluruh dosen jurusan Administrasi Pendidikan, terimakasih atas bimbingan, ilmu, dan pengalaman yang pernah dibagikan kepada saya... Semua itu sungguh sangat berguna dan berharga bagi kehidupan saya.

Untuk Apa dan Ama, maafkan ami yang mungkin tak sepenuhnya mampu menenuhi harapan-harapan Apa dan Ama yang pernah Apa dan Ama sampaikan kepada mi. Hanya ini yang dapat mi persembahkan, sebuah hadiah kecil hasil perjuangan mi, yang jika dibandingkan dengan pengorbanan Apa dan Ama selama ini tentulah belum ada apa-apanya.. namun, besar harapan mi semoga dapat menjadi pengobat luka yang mungkin pernah tergores di hati Apa dan Ama..

My brother, Raffi Amra..

Yang dulu sering bertanya-tanya, "bilo kak ka wisuda ?, baa kok ndak wisuda-wisuda juo akak ko ?".. nah, ini sekarang kak wisuda dek... siapin aja kadonya yooooo xixixi...

Eh by the way, thanks ya atas pertanyaan "kapan wisudanya", pertanyaannya sukses bikin risih di telinga, sehingga akak jadi termotivasi untuk cepat-cepat selesaian skripsinya hahaha..

Untukmu "SANG PEJUANGKU" yang sejuak di mata dan damai di jiwa.. suamiku..

Terima kasih telah ikut berkorban pikiran dan tenaga agar aku bisa menyelesaikan kuliah ini, penelitian ini, terima kasih telah rela untuk kurang tidur membanting tulang agar aku bisa

foto copy ini dan ngeprint itu.. kau sungguh luar biasa, kini keringatmu telah menjadi toga di kepalaku, yang semoga dapat mengobati lelahmu dan jadi kebanggaan di hatimu... I ♥ You

Teruntuk sahabat, tempat pencurahan air mata, tempat bersandar ketika tak berdaya menghadapi problema, tempat bercerita dikala dilanda duka, tempat hati berkeluh kesah, tempat pelapang dada ketika resah.. makasi Iche dan Icha, telah mengabdikan sebagian mimpi mi untuk bisa memakai salempang bertulis "Rahmi Amra, S.Pd" hahahah... Kalian teman terdekat sepanjang abad deeeh yang paling mengerti dengan keadaan mi, senang bertemu dan kenal kalian berdua.. Buat icha, capek salasaan skripsi tu yooo, bia ESPEDEnyo marato untuak awak batigo, semangat ichaaaaaa..

"ada usaha, ada pergerakan. Ada proses, ada hasil"

Rahmi Amra



By : Rahmi Amra

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rahmi Amra
NIM/BP : 1204486/2012
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Judul : Perespsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi
di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur
Kota Padang

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 2017
Yang Menyatakan,



Rahmi Amra
NIM. 1204486/2012

ABSTRAK

- Judul** : **Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang**
- Penulis** : **Rahmi Amra**
- NIM/BP** : **1204486/2012**
- Pembimbing** : **1. Dra. Anisah, M.Pd**
2. Dra. Elizar Ramli, M. Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pengamatan penulis ketika melaksanakan observasi. Hasil dari pengamatan itu menunjukkan bahwa adanya tenaga administrasi sekolah yang melayani mahasiswa yang datang untuk observasi yang terkesan mempersulit urusan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang dalam aspek (1) *empaty*, (2) *reliability*, (3) *assurance*, dan (4) *responsive*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X, XI, dan XII di 3 (tiga) Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang yang berjumlah 2925 orang. Penarikan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Taro Yamane dalam Riduwan pada tingkat presisi yang ditetapkan sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 105 orang. Dan untuk menetapkan sampel pada tiap sekolah dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *strata random sampling*, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 45 orang untuk SMKN 2 Padang, 40 orang untuk SMKN 6 Padang, dan 16 orang untuk SMK Kartika 1-2 Padang. Alat pengumpulan data penelitian ini adalah angket skala *Likert* dengan lima alternatif jawaban yaitu, 5 selalu (SL), 4 sering (SR), 3 kadang-kadang (KD), 2 jarang (JR), dan 1 tidak pernah (TP). Angket telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data adalah dengan menghitung rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam aspek : (1) *empaty* berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,14, (2) *reliability* berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,91, (3) *assurance* berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,3, (4) *responsive* berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,87. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,05. Untuk itu diharapkan tenaga administrasi sekolah dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi pelayanan yang telah diberikan pada siswa guna terciptanya pelayanan prima.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan khadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang”. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata 1 (S1) pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini banyak sekali hambatan dan keterbatasan yang penulis hadapi baik dalam persiapan, penyusunan, maupun dalam tahap penyelesaiannya. Namun demikian, dibalik semua itu penulis juga memperoleh banyak pengalaman dan pelajaran berharga yang dapat dipetik hikmahnya dan penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Negeri Padang
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Anisah, M.Pd selaku pimpinan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Anisah, M.Pd dan Ibu Dra. Elizar Ramli selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah tabah membimbing peneliti menyelesaikan penelitian ini.
5. Staf dosen serta karyawan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
6. Kepala Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang yang telah bersedia memberikan waktu dan izin pada penulis dalam pelaksanaan penelitian, serta siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)

Kecamatan Padang Timur Kota Padang yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang penulis bagikan.

7. Kedua orang tua penulis, yang telah memberi segenap do'a, nasehat, motivasi, dan curahan kasih sayang yang melimpah dan tak berkesudahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Suami tercinta, yang telah memberikan dukungan dan semangat agar penulis tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Rice Yuliandari dan Fadhilla Nesya Agesta selaku sahabat penulis yang telah setia mendampingi, memberi semangat, dan menjadi teman penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis susun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari semua pihak atau pembaca yang telah membaca skripsi ini untuk kesempurnaan tulisan ini di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang terkait untuk kedepannya, terutama untuk perbaikan dan kepentingan di masa mendatang.

Padang, Agustus 2017
Penulis,

Rahmi Amra
NIM. 1204486/2012

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Pertanyaan Penelitian.....	8
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Pengertian Persepsi	10
B. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah.....	11
1. Pelayanan	11
a. Pengertian Pelayanan	12
b. Pentingnya Pelayanan	13
c. Asas Pelayanan.....	14
d. Prinsip Pelayanan.....	18
e. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	18
2. Tenaga Administrasi Sekolah.....	21
a. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah	21
b. Tugas Tenaga Administrasi Sekolah	27
3. Indikator Pelayanan.....	32
C. Kerangka Konseptual	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel.....	45
1. Popoulasi	45
2. Sampel	46
D. Jenis dan Sumber Data.....	50
1. Jenis Data.....	50
2. Sumber Data	50
E. Instrumen Penelitian	50
F. Pengumpulan Data	52
G. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Deskripsi Data.....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Indikator Pelayanan Menurut Para Ahli	38
2. Populasi Penelitian	46
3. Sampel Penelitian.....	49
4. Kategori Penilaian Pelayanan	54
5. Deskripsi Data Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang dengan aspek <i>empaty</i>	56
6. Deskripsi Data Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang dengan aspek <i>reliability</i>	57
7. Deskripsi Data Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang dengan aspek <i>assurance</i>	58
8. Deskripsi Data Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang dengan aspek <i>responsive</i>	60
9. Rekapitulasi Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual tentang Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	75
2. Pengantar Angket Penelitian.....	76
3. Petunjuk Pengisian Angket Penelitian	77
4. Angket Penelitian.....	78
5. Data Mentah Hasil Uji Coba Angket Penelitian	81
6. Analisis Hasil Uji Coba Angket Penelitian	82
7. Data Mentah Hasil Penelitian	89
8. Tabel Nilai Rho	95
9. Tabel Nilai r Product Moment	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di setiap kegiatan yang ada di dalam sebuah organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan kegiatan administrasi yang baik. Kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang menunjang kegiatan pokok suatu organisasi yang mempunyai arti bahwa peningkatan suatu organisasi juga akan membuat peningkatan dalam kegiatan administrasi. Salah satu unsur dari kegiatan administrasi adalah kegiatan ketatausahaan.

Tata usaha merupakan sebuah tugas yang memerlukan suatu pelayanan. Ketatausahaan melayani pelaksanaan suatu pekerjaan dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan-keterangan tersebut memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan yang bersangkutan secara lebih baik. Gunawan (2002:170) menyebutkan administrasi tata usaha atau tata laksana sekolah merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan atau diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, serta membina kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis-menulis (*clericalwork*) di sekolah, agar Proses Belajar Mengajar (PBM) semakin efektif dan efisien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Administrasi tata laksana merupakan serangkaian kegiatan mencatat, menyimpan,

menggandakan, menghimpun, mengolah, dan mengirim benda-benda tertulis yang pada hakikatnya menunjang seluruh garapan administrasi sekolah.

Pentingnya pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam urusan administrasi meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah ini bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien.

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto (1997:21), agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dan memuaskan pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memenuhi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pegawai.
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan lainnya.

7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain – lain.

Namun berdasarkan dari hasil pengamatan serta wawancara yang telah dilakukan pada siswa di beberapa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang, yaitu :

1. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Padang,
2. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 6 Padang, dan
3. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kartika I-2 Padang

Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini tergambar pada fenomena-fenomena berikut :

1. Dari hasil wawancara, tenaga administrasi sekolah terkadang kurang berlaku objektif dari segi pemberian layanan kepada siswa, sehingga siswa merasa dibeda-bedakan serta tidak mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang adil. Karna tenaga administrasi sekolah lebih mengutamakan dan mendahulukan pemberian layanan pada siswa yang lebih mengenal dan dekat dengan tenaga administrasi sekolah tersebut. Begitupun dari segi keramahan pelayanan yang diberikan, tenaga administrasi sekolah tampak lebih sopan dan menyenangkan pada siswa yang dekat dengan tenaga administrasi sekolah.
2. Dari hasil pengamatan, tenaga administrasi sekolah terkadang kurang sopan dalam pemberian pelayanan. Hal ini terlihat dari cara bicara dan sikap tenaga administrasi sekolah kepada siswa yang cenderung kasar

dan cuek sehingga siswa merasa tidak dihargai. Seperti saat salah seorang siswa datang untuk menanyakan informasi yang dibutuhkan, tenaga administrasi sekolah menjawab pertanyaan siswa tersebut tanpa memperhatikan siswa yang bertanya, tenaga administrasi sekolah tampak sibuk sendiri dengan komputer.

3. Dari hasil wawancara, tenaga administrasi sekolah kurang tepat dan akurat dalam memberikan informasi yang ditanyakan siswa. Karena dari cara bicara tenaga administrasi sekolah yang bingung dan ragu untuk menjawab pertanyaan yang ditanyakan siswa.
4. Dari hasil pengamatan, tenaga administrasi sekolah terkesan mempersulit atau memperpanjang urusan siswa tanpa alasan yang jelas. Hal ini terlihat dari sering menundanya tenaga administrasi sekolah dalam penyelesaian masalah ataupun perkara yang diajukan siswa terkait ketatausahaan.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka yang akan diteliti lebih lanjut adalah mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah, dengan judul **“Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Tenaga administrasi sekolah terkadang kurang berlaku adil terhadap siswa dari segi pemberian layanan, sehingga membuat siswa tersebut merasa didiskriminasi dan dibedakan ketika harus berurusan dengan tenaga administrasi sekolah untuk kepentingan tertentu.
2. Kurang tepat dan kurang akuratnya tenaga administrasi sekolah dalam memberikan informasi maupun layanan. Seperti ragu-ragunya tenaga administrasi sekolah dalam menjawab dan memberikan informasi sehingga siswa menjadi bingung.
3. Tenaga administrasi sekolah kurang ramah terhadap siswa yang datang untuk kepentingan tertentu. Seperti saat siswa datang untuk mendapatkan informasi, tenaga administrasi sekolah tidak melihat atau memperhatikan siswa yang berbicara dengan serius sehingga membuat siswa merasa tidak dipentingkan dan dilayani dengan baik.
4. Informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terkadang kurang sesuai dengan yang ditanyakan siswa.
5. Tenaga administrasi sekolah kadang-kadang terkesan mempersulit, memperpanjang, dan menunda pengerjaan terkait urusan siswa tanpa alasan yang jelas.
6. Adanya tenaga administrasi sekolah yang kurang mampu mengoperasikan komputer dalam bekerja.

7. Tenaga administrasi sekolah jarang memberikan senyuman kepada siswa yang datang bertanya untuk mendapatkan informasi.
8. Cara bicara tenaga administrasi sekolah terkadang kurang sopan dalam pemberian pelayanan, seperti cara bicara pegawai yang cenderung kasar terhadap siswa yang datang untuk mendapatkan informasi.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan fenomena dan identifikasi masalah di atas, terdapat beberapa permasalahan dalam tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang. Namun, dari beberapa permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang” yang dilihat dari *empaty, reliability, assurance, dan responsive*.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah peneliti ini adalah “bagaimanakah persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang dari proses pelaksanaan kerjanya yaitu *empaty, reliability, assurance, dan responsive*.”.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Secara umum, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah ketika siswa berurusan dengan ketatausahaan.

2. Tujuan khusus

Secara khusus, tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengungkapkan dan mengetahui tentang persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang yang dilihat dari indikator sebagai berikut :

- a. Pelayanan dari segi *empaty* (memahami kebutuhan siswa dan memberikan perhatian personal) oleh tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang.
- b. Pelayanan dari segi *reliability* (ketepatan, keakuratan, dan ketelitian dalam melayani) oleh tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang.
- c. Pelayanan dari segi *assurance* (pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani) oleh tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang.
- d. Pelayanan dari segi *responsive* (langsung melayani dan tidak berbelit-belit) oleh tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang.

F. Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Seberapa baik menurut persepsi siswa sikap *empaty* tenaga administrasi ketika memberikan pelayanan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang ?
2. Seberapa baik menurut persepsi siswa pelayanan tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang ditinjau dari segi *reliability* ?
3. Seberapa baik pelayanan tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang ditinjau dari segi *assurance* ?
4. Seberapa baik menurut persepsi siswa tingkat *responsive* tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang ketika memberikan pelayanan ?

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini ialah :

1. Bagi tenaga administrasi sekolah, sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terhadap siswa menuju terciptanya pelayanan prima.
2. Bagi kepala sekolah, sebagai bahan masukan dalam upaya menentukan kebijakan dan membina tenaga administrasi sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh bawahannya.

3. Bagi penulis, sebagai syarat untuk mendapatkan gelar atau menamatkan pendidikan Sarjana (S1) dan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan serta sebagai penambah wawasan khususnya mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kecamatan Padang Timur Kota Padang.