

**PERSEPSI GURU TENTANG EFEKTIVITAS PELAYANAN TENAGA
ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN BAYANG
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

Wella Wahyuli¹, Lusi Susanti², Ermita³, Luthfiani⁴

¹Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Padang

Alamat e-mail : ¹wellawahyuli74@gmail.com

ABSTRACT

This research is motivated by the author's observations that indicate the ineffectiveness of administrative staff services in schools. The purpose of this study is to obtain data and information about the effectiveness of school administrative staff services from: 1) program success 2) target success 3) satisfaction with the program 4) input and output levels 5) achievement of overall objectives. This study uses a quantitative descriptive approach. The research population is 175 public junior high school teachers in Bayang District. Meanwhile, the research sample was taken using a simple random sampling technique totaling 65 teachers. The research instrument used is a Likert scale questionnaire with five answer choices that have been tested for validity and reliability. The results of data analysis show that the effectiveness of school administrative staff services from: 1) program success is in the effective category with a respondent achievement rate of 86.48%, 2) target success is in the effective category with a respondent achievement rate of 86.15%, 3) satisfaction with the program is in the effective category with a respondent achievement rate of 87.66%, 4) input and output levels are in the effective category with a respondent achievement rate of 86.84% and 5) achievement of overall objectives is in the effective category with a respondent achievement rate of 86.87%. Based on the results of the study, it can be concluded that the services of school administrative staff in Public Junior High Schools throughout Bayang District have shown effective services.

Keywords: effectiveness, service, school administrative staff

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dari hasil pengamatan penulis yang menunjukkan belum efektifnya pelayanan tenaga administrasi di sekolah. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang efektivitas pelayanan tenaga administrasi sekolah dari: 1) keberhasilan program 2) keberhasilan sasaran 3) kepuasan terhadap program 4) tingkat input dan output 5) pencapaian tujuan menyeluruh. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif

kuantitatif. Populasi penelitian adalah guru SMP Negeri se-Kecamatan Bayang yang berjumlah 175 orang. Sementara sampel penelitian diambil dengan teknik *simple random sampling* berjumlah 65 orang guru. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket model skala likert dengan lima pilihan jawaban yang sudah teruji validitas dan reabilitasnya. Hasil analisis data menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tenaga administrasi sekolah dari : 1) keberhasilan program berada pada kategori efektif dengan tingkat capaian responden 86,48%, 2) keberhasilan sasaran berada pada kategori efektif dengan tingkat capaian responden 86,15%, 3) kepuasan terhadap program berada pada kategori efektif dengan tingkat capaian responden 87,66%, 4) tingkat *input* dan *output* berada pada kategori efektif tingkat capaian responden 86,84% dan 5) pencapaian tujuan menyeluruh berada pada kategori efektif dengan tingkat capaian responden 86,87%. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri se-Kecamatan Bayang sudah menunjukkan pelayanan yang efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Tenaga Administrasi Sekolah

A. Pendahuluan

Sekolah merupakan institusi pendidikan formal yang berperan penting dalam mencetak generasi bangsa yang berkualitas serta memiliki kompetensi tinggi. Untuk mencapai tujuan pendidikan, sekolah dituntut mampu mengorganisasi seluruh aktivitas secara sistematis dan efisien, mulai dari pengumpulan data hingga pelaksanaan berbagai tugas administratif (Makawimbang, 2011:51). Dalam konteks ini, tenaga administrasi sekolah memainkan peran strategis sebagai salah satu komponen pendukung yang turut menentukan kelancaran proses pendidikan.

Tenaga administrasi tidak hanya bertugas menjalankan kegiatan non-pembelajaran, tetapi juga berkontribusi langsung dalam menyediakan layanan administratif kepada seluruh warga sekolah. Peran mereka menjadi sangat penting terutama dalam hal pengelolaan data, penyusunan jadwal, hingga pelaporan dan penyimpanan dokumen yang relevan. Zulkarnain dan Sumarsono (2018:47), Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang memiliki tugas dalam memberikan dukungan layanan administrasi agar terselenggaranya proses pendidikan di sekolah dengan

baik. Tenaga administrasi sekolah merupakan non teaching staff yang biasa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU). Tata usaha sekolah memiliki peran aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang memiliki kepentingan.

Pentingnya keberadaan tenaga administrasi juga diatur dalam sejumlah regulasi, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan serta Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No.053/U/2001, yang menegaskan bahwa tenaga administrasi harus tersedia di semua satuan pendidikan dasar dan menengah. Standar kompetensi dan kualifikasi tenaga administrasi pun telah dirumuskan melalui Permendiknas No. 24 Tahun 2008 sebagai upaya meningkatkan kualitas pengelolaan sekolah. Standar ini mencakup tentang kualifikasi dan kompetensi minimal yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah. Sama halnya dengan guru, tenaga administrasi sekolah memegang peranan penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Salah satu cara dalam menunjang mutu pendidikan adalah dengan

meningkatkan kualitas administrasi sekolah. Dengan demikian, dibutuhkan tenaga administrasi sekolah yang profesional untuk mengefektifkan pengelolaan administrasi sekolah.

Meskipun demikian, masih banyak sekolah yang belum memaksimalkan pemberdayaan tenaga administrasi secara profesional. Padahal, efektivitas pelayanan administrasi sekolah menjadi salah satu indikator penting dalam menunjang kualitas pendidikan (Surya, 2012).

Pelayanan yang optimal hanya dapat terwujud apabila tenaga administrasi memiliki pengetahuan, keterampilan, serta etos kerja yang tinggi. Gustina dan Anisah (2020) menekankan pentingnya profesionalisme dalam melaksanakan tugas, yakni kemampuan tenaga kerja untuk mengembangkan strategi yang sesuai dengan tanggung jawab profesinya. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan hendaknya bersifat sopan, cepat, tepat, serta ramah (Basara et al., 2023; Moenir, 2010).

Berdasarkan pengamatan dan wawancara guru di SMP Negeri se-Kecamatan Bayang, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan

administrasi seperti keterlambatan dan kesalahan dalam pengolahan data, kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan guru, miskomunikasi, serta hasil kerja yang belum sesuai harapan. Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi guru terhadap efektivitas pelayanan tenaga administrasi sekolah untuk mendorong perbaikan kualitas layanan pendidikan di tingkat satuan sekolah.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kondisi atau fenomena yang sedang berlangsung di lapangan. Melalui metode ini, peneliti dapat mengungkapkan bagaimana persepsi guru terhadap efektivitas pelayanan tenaga administrasi sekolah. Desain ini memungkinkan peneliti untuk menyajikan data apa adanya tanpa manipulasi atau rekayasa terhadap variabel yang diteliti. Menurut Arikunto (2010:3), penelitian deskriptif adalah

metode yang digunakan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau fenomena sebagaimana yang terjadi, dan hasilnya dipaparkan dalam bentuk deskripsi. Dalam konteks ini, fokus utama penelitian adalah menggambarkan efektivitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri se-Kecamatan Bayang, Kabupaten Pesisir Selatan berdasarkan persepsi guru.

Penelitian ini memusatkan perhatian pada satu variabel utama, yakni efektivitas pelayanan tenaga administrasi sekolah. Setiap indikator diukur menggunakan instrumen skala Likert, yang memberikan lima kategori pilihan jawaban, mulai dari “selalu, sering, kadang-kadang, jarang dan tidak pernah” untuk menilai tingkat efektivitas pelayanan administrasi berdasarkan persepsi guru.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru yang mengajar di SMP Negeri se-Kecamatan Bayang, Kabupaten Pesisir Selatan, dengan jumlah total sebanyak 175 orang. Menurut Sugiyono (2023, hlm. 126), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Sedangkan menurut Ruslan (2004), permasalahan populasi sering muncul dalam penelitian opini yang menggunakan survei sebagai metode pengumpulan data.

Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% ($e = 0,1$). Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik Simple Random Sampling, yaitu metode pengambilan sampel secara acak dari seluruh populasi tanpa mempertimbangkan strata tertentu. Teknik ini memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2023, hlm. 129). Untuk menjamin distribusi sampel yang proporsional berdasarkan jumlah guru di tiap sekolah, digunakan rumus alokasi proporsional.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi guru terhadap efektivitas pelayanan tenaga administrasi sekolah berdasarkan lima indikator utama, yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil dari masing-

masing indikator dijelaskan sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program

Berdasarkan hasil rekapitulasi, rata-rata skor pada indikator keberhasilan program adalah 4,34 atau 86,87%, yang menunjukkan kategori efektif. Nilai tertinggi terdapat pada item "tenaga administrasi mengikuti alur kerja yang telah ditetapkan" dengan skor 4,45. Handoko (2016) menegaskan bahwa kepatuhan terhadap SOP merupakan indikator kedisiplinan kerja yang menjadi dasar utama dalam mencapai efektivitas organisasi. Sedangkan nilai terendah ada pada item "tenaga administrasi menyediakan perlengkapan guru seperti buku dan spidol" dengan skor 4,02. Keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya dan ketepatan pemenuhan kebutuhan pengguna layanan. Jika perlengkapan guru tidak tersedia secara optimal, maka kinerja pembelajaran dapat terganggu (J. L. Gibson, 1991).

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi dinilai telah terlaksana secara sistematis sesuai dengan program kerja dan prosedur yang ada.

2. Keberhasilan Sasaran

Untuk indikator ini, diperoleh nilai rata-rata 4,34 atau 86,84%, juga tergolong efektif. Item dengan nilai tertinggi adalah "layanan administrasi diberikan secara adil kepada semua guru" (4,48). Moenir (2008) bahwa pelayanan publik yang baik harus menjunjung prinsip keadilan, transparansi, dan keterbukaan, telah diimplementasikan dengan baik oleh tenaga administrasi di sekolah-sekolah tersebut. Sementara yang terendah adalah "saya selalu memperoleh pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan dan tepat waktu" (4,12). Menurut Siagian (2008), salah satu indikator efektivitas pelayanan adalah ketepatan waktu dalam merespons kebutuhan pengguna layanan. Ketika pelayanan administratif

tidak dapat memenuhi kebutuhan guru secara cepat dan tepat, maka hal ini dapat berdampak pada tertundanya proses pembelajaran atau kegiatan lain yang bersifat administratif. Temuan ini menggambarkan bahwa meskipun sebagian besar guru merasa kebutuhan mereka terpenuhi, aspek ketepatan waktu masih bisa ditingkatkan.

3. Kepuasan Terhadap Program

Rata-rata skor kepuasan guru terhadap program adalah 4,38 atau 87,66%, yang berada pada kategori efektif. Interaksi yang berjalan saling menghormati antara guru dan tenaga administrasi mendapat skor tertinggi (4,49). Menurut Goleman (2005) mengatakan bahwa kecerdasan emosional dalam hubungan kerja, seperti empati dan rasa saling menghormati, sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. sementara persepsi tentang tidak pernah mengalami miskomunikasi memiliki skor terendah (4,26).

Menurut Robbins (2006), miskomunikasi dalam lingkungan kerja sering terjadi akibat perbedaan persepsi, hambatan psikologis, dan keterbatasan saluran komunikasi. Oleh karena itu, meskipun nilai kepuasan tinggi, perhatian terhadap peningkatan kualitas komunikasi tetap menjadi hal penting. Hal ini mencerminkan hubungan kerja yang baik, meskipun miskomunikasi tetap menjadi hal yang perlu diantisipasi.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

Pada indikator ini, diperoleh nilai rata-rata 4,31 atau 86,15%, yang termasuk kategori efektif. Nilai tertinggi terdapat pada item "tenaga administrasi selalu tersedia saat dibutuhkan" (4,43). Robbins (2006), ketersediaan sumber daya manusia yang dapat diakses secara mudah dan responsif sangat penting dalam mendukung efektivitas organisasi, termasuk dalam lingkungan sekolah. Ketersediaan tenaga administrasi merupakan aspek

penting dalam menjamin kelancaran proses administrasi dan pembelajaran. sedangkan nilai terendah berada pada "tenaga administrasi menyelesaikan tugas tepat waktu" (4,12). Handoko (2016) menjelaskan bahwa ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan salah satu indikator utama efektivitas kinerja organisasi, karena dapat mempengaruhi kelancaran operasional dan pengambilan keputusan yang tepat waktu. Secara umum, tenaga administrasi dinilai cukup responsif dan produktif, walau efisiensi waktu perlu menjadi perhatian.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Indikator ini mencatat nilai rata-rata 4,32 atau 86,48%, dalam kategori efektif. Item paling menonjol adalah keterlibatan tenaga administrasi dalam menciptakan lingkungan sekolah yang tertib (4,32). Menurut Handyaningrat (1983), keteraturan dan ketertiban adalah salah satu indikator lingkungan kerja yang

baik untuk mendukung pencapaian visi dan misi organisasi. Lingkungan sekolah yang tertib akan menjadi fondasi penting bagi penyelenggaraan pendidikan yang efektif. sementara item dengan skor terendah adalah "tenaga administrasi berperan aktif dalam program manajemen sekolah" (4,05). Gie, (2000) bahwa efektivitas administrasi dalam lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh keterlibatan aktif tenaga

administrasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program manajemen sekolah. Ini menunjukkan bahwa peran mereka dalam hal teknis cukup signifikan, tetapi masih bisa ditingkatkan dalam hal strategis dan manajerial.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah tergolong efektif pada semua aspek indikator.

Tabel 1 Rekapitulasi Skor Rata-Rata

Persepsi Guru Tentang Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMP Negeri Se-Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan	Rata-Rata	TCR %	Kategori
Keberhasilan Program	4,32	86,48	Efektif
Keberhasilan Sasaran	4,31	86,15	Efektif
Kepuasan Terhadap Program	4,38	87,66	Efektif
Tingkat <i>Input</i> dan <i>Output</i>	4,34	86,84	Efektif
Pencapaian Tujuan Menyeluruh	4,34	86,87	Efektif
Rata-Rata	4,33	86,8	Efektif

Pembahasan

1. Keberhasilan Program

Tenaga administrasi dinilai konsisten dalam mengikuti alur kerja yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan kepatuhan terhadap SOP dan program kerja sekolah. Namun, penyediaan perlengkapan mengajar masih perlu ditingkatkan agar proses pembelajaran tidak terganggu.

2. Keberhasilan Sasaran

Guru merasakan layanan administrasi sudah adil dan mendukung kegiatan pembelajaran. Meskipun begitu, keterlambatan dalam memenuhi kebutuhan administratif masih menjadi kendala. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan guru.

3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan guru cukup tinggi, terutama dalam aspek interaksi yang penuh rasa hormat dan profesionalitas. Miskomunikasi yang masih dirasakan sebagian kecil guru menunjukkan perlunya

pelatihan komunikasi interpersonal untuk memperkuat kualitas layanan.

4. Tingkat Input dan Output

Ketersediaan tenaga administrasi saat dibutuhkan menjadi nilai plus, tetapi kecepatan penyelesaian tugas masih memerlukan perhatian. Penguatan pada manajemen waktu dan pengorganisasian pekerjaan penting dilakukan agar hasil kerja lebih optimal dan efisien.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Tenaga administrasi telah mendukung pencapaian tujuan pendidikan, terutama dalam menciptakan lingkungan sekolah yang tertib. Namun, partisipasi mereka dalam perencanaan dan evaluasi program sekolah perlu diperluas agar lebih strategis dan berdampak luas.

E. Kesimpulan

Secara umum persepsi guru terhadap efektivitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri Se-Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan tergolong dalam

kategori efektif. Hal ini ditunjukkan melalui lima indikator utama, sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program

Guru menilai bahwa program pelayanan administrasi telah berjalan sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang ditetapkan. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata 4,32 dengan TCR sebesar 86,48%, yang menunjukkan layanan telah terlaksana dengan baik dan mendukung kegiatan sekolah.

2. Keberhasilan Sasaran

Layanan administrasi dianggap telah memenuhi sasaran secara adil dan merata, serta membantu kelancaran proses pembelajaran. Skor rata-rata pada indikator ini adalah 4,31 dengan TCR 86,15%, menegaskan bahwa sasaran pelayanan telah tercapai secara efektif.

3. Kepuasan Terhadap Program

Guru menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan, terutama dalam hal profesionalitas, sikap ramah,

dan interaksi yang baik. Nilai rata-rata 4,38 dan TCR 87,66% menempatkan indikator ini dalam kategori efektif.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

Tenaga administrasi dinilai cukup responsif dan mampu menyelesaikan tugas dengan baik, meskipun aspek ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan. Nilai rata-rata pada indikator ini adalah 4,34 dengan TCR 86,84%, yang menunjukkan bahwa layanan sudah cukup efisien dan produktif.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pelayanan administrasi dinilai berkontribusi terhadap pencapaian tujuan pendidikan secara umum. Skor rata-rata 4,34 dengan TCR 86,87% menegaskan bahwa peran tenaga administrasi telah mendukung pengelolaan sekolah yang tertib dan terarah. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tenaga administrasi sekolah dinilai positif oleh para guru, namun tetap terdapat ruang untuk penyempurnaan,

khususnya dalam aspek ketepatan waktu layanan, komunikasi, dan keterlibatan dalam program manajerial sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Basara, M. S., Ashari, A., & Firman, A. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayanan Pada Jasa Pemanduan Dan Penundaan Di Pelabuhan Makassar. *Nobel Management Review*, 4(3), 441–455.
- Gibson, J. L. (1991). *Organizations: Behavior, structure, processes. (No Title)*.
- Gie, T. (2000). *Administrasi perkantoran modern. Yogyakarta: Liberty*.
- Goleman, D. (2005). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam.
- Gustina, E., & Anisah, A. (2020). Analisis profesionalisme guru di SMK Negeri 1 kota Padang. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 9(1), 14–19.
- Handayani, S. (1983). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Gunung Agung.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. Bpfe.
- Makawimbang, J. H. (2011). *Supervisi dan peningkatan mutu pendidikan. Bandung: Alfabeta*.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi, edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia*.
- Siagian, S. P. (2008). *Administrasi Pembangunan, Jakarta: Bumi Aksara*. Sugiyono.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo (ed.))*. ALFABETA.
- Surya, P. (2012). Peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter. *Makalah Disajikan Dalam Seminar Nasional Dan Temu Alumni Dies Natalis Ke-48 UNY Tahun*.

Undang-Undang, R. I. (n.d.). nomor

24 tahun 2008 tentang

PERMENDIKNAS.(2008).

Bandung: Citra Umbara.

Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B.

(2018). *Manajemen dan Etika*

Perkantoran Praktik Pelayanan

Prima. PT REMAJA

ROSDAKARYA.