

PERSEPSI GURU TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRATIF PEGAWAI TATA USAHA DI SMP NEGERI KECAMATAN KOTO TANGAH

Reszyi Febriani

Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

Abstract

The goal of this research are to get information about perceptions of teachers to administrative personnel administration services. The population is 302 teachers. And the sample is 60 teachers, that taken by random sampling technique. This research instrument is a question with a Likert scale models that have been tested for validity and reliability. Data were analyzed using the average value. The results of this study are perceptions of teachers to administrative personnel administration services attempt at a junior high school Koto Tangah subdistrict is Good Enough.

Kata kunci: pelayanan pegawai tata usaha

PENDAHULUAN

Administrasi pendidikan merupakan penerapan proses dan prinsip administrasi dalam bidang pendidikan agar tujuan-tujuan lembaga pendidikan itu dapat dicapai secara efektif dan efisien. 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. Kegiatan administrasi di sekolah secara umum merupakan tanggung jawab kepala sekolah, kegiatan ini meliputi berbagai bidang yaitu administrasi personalia, administrasi kurikulum, administrasi sarana prasarana, administrasi keuangan, administrasi kesiswaan, administrasi humas pendidikan dan administrasi supervisi. Sehubungan banyak kegiatan administrasi sekolah yang harus dilakukan kepala sekolah, maka pelaksanaannya kegiatan administrasi tersebut diambil alih oleh pegawai tata usaha sekolah.

Tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Menurut Asnawir (2005 : 41) tata usaha mempunyai 3 pokok peranan, sebagai berikut :

- Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari sesuatu organisasi

- Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat
- Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa pegawai tata usaha memiliki tugas-tugas yang berhubungan dengan banyak orang di lingkungan sekolah, khususnya guru. Disebabkan karena guru merupakan ujung tombak untuk pencapaian tujuan pendidikan secara umum dan untuk tujuan sekolah pada khususnya.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan. Selanjutnya penampilan dari pegawai pemberi pelayanan merupakan tampak awal yang akan memberikan persepsi pertama tentang pelayanan yang akan diberikan selanjutnya. Moenir (2008; 197) mengatakan agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok yaitu; (1) tingkah laku yang sopan. (2) cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat dan (4) keramah-tamahan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan administratif yang baik merupakan pelayanan yang diberikan kepada anggota organisasi dengan cara yang sopan, tepat, waktu yang cepat dan sikap yang ramah. Fenomena yang ditemui di lapangan, dari hasil wawancara dengan beberapa orang guru di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah, yaitu: (1) Pegawai tata usaha memberikan perlakuan yang istimewa berupa mendahulukan memberikan pelayanan kepada beberapa guru hanya karena guru tersebut memiliki hubungan kekeluargaan dengan pegawai tersebut. (2) pegawai tata usaha kadang kurang sopan dalam pemberian pelayanan, seperti cara bicara pegawai kepada guru dengan nada yang kasar sehingga guru merasa tidak dihargai. (3) Pegawai tata usaha kurang menepati janji dalam melaksanakan tugasnya dan, (4) pegawai tata usaha kurang peduli dalam penyediaan kebutuhan proses belajar mengajar bagi guru seperti spidol, buku dan lain sebagainya.

Murdoko (2007; 5) mengatakan bahwa pada prinsipnya kunci dasar dari sebuah pelayanan adalah kemauan kita untuk dapat memenuhi kebutuhan orang lain dalam bentuk apapun. Jadi, tidaklah tepat apabila pelayanan hanya dimaknai sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan benda atau barang.

Dalam prakteknya pemberian pelayanan bukan merupakan hal yang mudah. Mengingat banyak hal yang harus dihadapi baik dari dalam lembaga maupun dari luar lembaga. Pelayanan yang sungguh- sungguh harus diberikan, sehingga pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sinambela (2008; 8) mengatakan bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan. dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani. Jika dihubungkan dengan

pelayanan administratif yang diberikan oleh pegawai tata usaha adalah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada guru terhadap pelayanan yang berkualitas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu variable dengan variable lainya (Sugiyono, 2005; 11). Jumlah populasi penelitian isi sebanyak 302 guru, yang menjadi polulasi yaitu semua guru di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah. Mengingat besarnya populasi, maka penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 60 orang sampel yang diambil dengan menggunakan teknik *Random Sampling/sampel acak*. Instrumen yang digunakan Angket model skala Likert yang telah diujicobakan. Hasilnya valid dan reliabel menggunakan rumus rata-rata.

HASIL PENELITIAN

Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administratif di Bidang Kepegawaian di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang

Hasil pengolahan data persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang kepegawaian dapat terlihat skor rata-rata yang paling tinggi dari persepsi guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha bidang kepegawaian di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah adalah persepsi guru terhadap pelayanan administrasi bidang kepegawaian dalam aspek ketepatan dengan skor rata-rata 3,22, kemudian diiringi dengan persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang kepegawaian dalam aspek kecepatan dengan skor rata-rata 3,21. Sedangkan skor rata-rata yang paling rendah adalah persepsi guru terhadap terhadap pelayanan administratif di bidang kepegawaian dalam aspek keramahan dengan skor rata-rata 3,09.

Secara keseluruhan skor rata-rata dari persepsi guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha bidang kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah adalah 3,23. Skor ini berada pada kategori **cukup baik**.

Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administratif di Bidang Kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah

Hasil pengolahan data persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang kurikulum dapat terlihat bahwa skor rata-rata yang paling tinggi dari persepsi guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha bidang kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah adalah persepsi guru terhadap pelayanan administrasi bidang kurikulum dalam aspek ketepatan dengan skor rata-rata 3,36, kemudian diiringi dengan persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang kurikulum dalam aspek keramahandengan

skor rata-rata 3,34. Sedangkan skor rata-rata yang paling rendah adalah persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang kurikulum dalam aspek kecepatan dengan skor rata-rata 2,98.

Secara keseluruhan skor rata-rata dari persepsi guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha bidang kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah adalah 3,23. Skor ini berada pada kategori **cukup baik**.

Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administratif di Bidang Perlengkapan di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah

Hasil pengolahan data persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang perlengkapan dapat terlihat skor rata-rata yang paling tinggi dari persepsi guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha bidang perlengkapan di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah adalah persepsi guru terhadap pelayanan administrasi bidang perlengkapan dalam aspek ketepatan dengan skor rata-rata 3,28, kemudian diiringi dengan persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang perlengkapan dalam aspek kecepatan dengan skor rata-rata 3,19. Sedangkan skor rata-rata yang paling rendah adalah persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang perlengkapan dalam aspek kecepatan dengan skor rata-rata 3,14.

Secara keseluruhan skor rata-rata dari persepsi guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha bidang perlengkapan di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah adalah 3,20. Skor ini berada pada kategori **cukup baik**.

PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Guru terhadap pelayanan administrasi pegawai tata usaha di SMP N Kecamatan Koto Tangah yang telah dideskripsikan pada bagian sebelumnya yang meliputi: (1) pelayanan administratif di bidang kepegawaian, (2) pelayanan administratif di bidang kurikulum, dan (3) pelayanan administratif di bidang perlengkapan terkait dengan ketepatan, kecepatan dan keramahan menunjukkan berada pada kategori cukup baik dengan rata-rata skor 3,23. Untuk lebih jelasnya berikut akan diuraikan pembahasan masing-masing indicator:

Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administratif di Bidang Kepegawaian di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang

Hasil pengolahan data penelitian yang telah dilakukan, diperoleh temuan bahwa pelayanan administratif pegawai tata usaha dilihat dari aspek pelayanan administrasi di bidang kepegawaian di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah dengan indikator ketepatan, kecepatan dan keramahan termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,18, masih ada ditemukan pelayanan yang rendah yaitu sapaan yang ramah saat guru mengurus kenaikan pangkat, melayani guru yang mengalami kesulitan dalam pengurusan kenaikan pangkat, melayani guru yang bertanya mengenai pengurusan kenaikan gaji berkala, memproses

data yang dibutuhkan guru untuk kenaikan pangkat dengan cepat. Hal ini disebabkan karena pegawai mungkin beranggapan bahwa pelayanan yang berhubungan dengan hal di atas dapat di tangguhkan untuk dikerjakan karena tidak bersifat mendesak. Sedangkan jika kegiatan tersebut masih belum dibutuhkan guru maka pegawai tata usaha melaksanakan pelayanan yang lebih penting.

Temuan bahwa skor rata – rata 3,18 menunjukkan sistem pelayanan administratif pegawai tata usaha yang dilakukan pegawai sudah cukup baik karena pegawai tata usaha menyadari bahwa pelayanan merupakan tugas pokok yang harus dilaksanakannya.

Pelayanan administratif di bidang kepegawaian sangat penting diberikan pegawai tata usaha kepada setiap warga sekolah. Bagaimanapun kegiatan administrasi kepegawaian secara tidak langsung mempengaruhi pelaksanaan tugas-tugas akademik di sekolah. Hal ini terjadi karena kegiatan proses pembelajaran tidak akan pernah terlepas dari dukungan administrasi kepegawaian di tata usaha. Oleh sebab itu pegawai tata usaha harus memberikan pelayanan administratif kepegawaian baik dan memuaskan kepada guru ataupun kepada pegawai administrasi lainnya di sekolah, baik dari aspek kesamaan hak, keterbukaan atau transparansi, pelayanan yang akurat, cepat dan tepat, maupun pelayanan yang dibarengi dengan etika dan moral yang baik, karena seorang pegawai dalam memberikan pelayanan harus dengan sikap ramah dan santun di samping itu bila berjanji ditepati (Suit, 1996). Dengan pelayanan yang seperti ini yang diberikan pegawai tata usaha di bidang kepegawaian akan membuat para guru menjadi senang dan memuaskan, sehingga mereka merasa nyaman dan puas dalam melaksanakan pekerjaannya.

Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administratif di Bidang Kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah

Hasil pengolahan data mengenai persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang kurikulum secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,23, skor rata-rata tertinggi diperoleh pada bidang layanan kurikulum dengan skor rata-rata 3,52. Sedangkan skor rata-rata yang paling rendah dari persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah dengan skor rata-rata 2,77.

Secara garis besar pelayanan di bidang kurikulum sudah cukup baik. Hal ini disebabkan karena pegawai telah berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan administrasi di bidang kurikulum yang baik dan memuaskan kepada siapa saja yang membutuhkan. Pelayanan administrasi di bidang kurikulum sangat penting diberikan pegawai tata usaha kepada setiap warga sekolah. Karena pelayanan administratif di bidang kurikulum sangat berpengaruh terhadap proses belajar mengajar di sekolah.

Administrasi kurikulum secara tidak langsung akan menunjang proses belajar mengajar guru. Hal ini terjadi karena kegiatan administrasi kurikulum

dititik beratkan kepada kelancaran pembinaan situasi belajar guru di kelas, oleh sebab itu pegawai tata usaha harus memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan dengan sikap yang ramah kepada guru.

Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administratif di Bidang Perlengkapan di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah

Hasil pengolahan data mengenai persepsi guru terhadap pelayanan administratif di bidang kurikulum dengan indikator ketepatan, kecepatan dan keramahan termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,20. Untuk skor rata-rata tertinggi diperoleh 3,37, kemudian skor rata-rata terendah pada bidang perlengkapan yaitu 2,98. Dapat diartikan pelayanan administratif pegawai tata usaha di bidang kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah terlaksana cukup baik.

Administrasi perlengkapan secara langsung ataupun tidak langsung mempengaruhi pelaksanaan tugas-tugas guru di sekolah. Hal ini terjadi karena kelancaran dan kesuksesan tugas guru tidak akan terlepas dari dukungan administrasi perlengkapan di tata usaha. Pelayanan administratif di bidang perlengkapan harus diberikan pegawai tata usaha dengan tepat, cepat, dan yang penting sekali dibarengi dengan keramahan, agar tujuan pelayanan dapat terlaksana.

Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan administrasi pegawai tata usaha di SMP N Kecamatan Koto Tangah terlaksana **Cukup Baik (3,20)**. Artinya pelayanan administratif pegawai tata usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah terlaksana sebagaimana mestinya sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh sebab itu perlu upaya meningkatkan lagi pelayanan administrasi pegawai tata usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah dimasa yang akan datang, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada seluruh warga sekolah yang membutuhkan pelayanan dalam menjalankan aktivitas masing-masing.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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

- Persepsi guru ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi di bidang kepegawaian di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,18. Ini berarti bahwa ketepatan, kecepatan dan keramahan pelayanan administrasi

pegawai tata usaha bidang kepegawaian di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang terlaksana cukup baik.

- Persepsi guru terhadap ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi di bidang kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,23. Ini berarti bahwa ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi di bidang kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang terlaksana cukup baik.
- Persepsi guru terhadap ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi bidang perlengkapan di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,20. Ini berarti bahwa ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi pegawai tata usaha bidang perlengkapan di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang terlaksana cukup baik.
- Secara umum persepsi guru terhadap ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi pegawai tata usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,20. Ini berarti bahwa ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi pegawai tata usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang terlaksana cukup baik.

Saran

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

- Bagi kepala sekolah dan Kaur agar lebih ditingkatkan lagi pembinaan pelayanan administratif pegawai tata usaha kearah yang lebih baik.
- Untuk pegawai tata usaha agar lebih ditingkatkan lagi ketepatan, kecepatan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada guru terutama bidang kepegawaian, kurikulum dan perlengkapan.
- Untuk pegawai tata usaha agar dapat meningkatkan keramahan kepada guru seperti memberikan senyuman kepada guru yang membutuhkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawir, (2005). *Administrasi pendidikan*. Padang; IAIN "IB" Press Padang
- Moenir, H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta; BumiAksara
- Murdoko, E WidiyoHari. (2007). *Great Customer Service Melayani Dari Hati*. Jakarta; PT Gramedia
- Sinambela, LijanPoltak DKK. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta; BumiAksara

- Suit, Jusuf& Almasdi. (1996). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta; Ghalia Indonesia.
- Sugiyono.(2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung; Alfabeta