

PERSEPSI SISWA TERHADAP LAYANAN TENAGA TATA USAHA DI UPT SMA NEGERI 1 PINRANG

Sitti Rachmah^{1*}, Muhammad Ardiansyah², Irmawati³

Jurusan Administrasi Pendidikan, FIP Universitas Negeri Makassar, Indonesia

*Corresponding author email: sittirachmah963@gmail.com¹, m.ardiansyah.adpend@gmail.com², irmawatidj@unm.ac.id³

Article History

Received:
Revised:
Published:

ABSTRACT

This study examines student perceptions of administrative staff services at UPT SMA Negeri 1 Pinrang. The purpose of this study was to describe student perceptions of administrative staff services at UPT SMA Negeri 1 Pinrang which can be seen from the six indicators of measuring service quality, namely ability, attitude, appearance, attention, action. (action) and responsibility (accountability). The type of research used in this study is descriptive quantitative survey method. The research subjects were class XI students of SMA Negeri 1 Pinrang with a total sample of 81 students determined by the sampling technique namely Purposive Sampling using the Slovin formula. Test the validity of the research instrument using Product Moment and test the reliability using Cronbach Alpha. Development of instruments through expert validators by supervising lecturers and entrusted lecturers. The instrument used was a questionnaire with respondents from class XI UPT SMA Negeri 1 Pinrang. Methods of data collection in the form of observation, questionnaires and documentation. Data analysis techniques using descriptive quantitative analysis. The results showed that students' perceptions of administrative staff services at UPT SMA Negeri 1 Pinrang seen from six indicators were as follows: (1) Ability (ability) was in the good category, the highest percentage was achieved by the statement that administrative staff provided ideas or services new. (2) The attitude is in the good category, the highest percentage is achieved by the statement that the administrative staff is able to provide excellent service. (3) Appearance, the highest percentage was achieved by honest administration staff statements in providing information. (4) Attention, the highest percentage was achieved by the statement that the administrative staff respects the opinions of others. (5) Action, the highest percentage was achieved by the statement that administrative staff can make information system services and student administration reporting. (6) Responsibility (accountability), the highest percentage is achieved by the statement that administrative staff are objective and fair in providing services to students. The results of all indicators are in the very good category.

Keywords: *Administrative services, Student Perceptions*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan suatu usaha yang dirancang oleh satuan pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada BAB I Pasal 1. 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, dan masyarakat.

Lembaga pendidikan atau biasa disebut dengan sekolah merupakan lembaga formal yang memberikan pelayanan jasa dan menciptakan bentuk-bentuk perubahan yang bernilai dan berkualitas. Salah satu komponen pendukung di instansi sekolah meliputi tenaga pendidik seperti guru, dan tenaga kependidikan yakni tenaga tata usaha. Tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi/sekolah. Ketatausahaan dapat diartikan sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi seperti penanganan surat-menyurat, pengaturan penyimpanan arsip dan lain-lain (Said and Basri, 2022).

The Liang Gie (2007) menyebutkan bahwa ciri utama dalam kegiatan tata usaha adalah bersifat pelayanan, merembes kesegenap bagian dalam organisasi. Tata usaha yang bersifat pelayanan mengandung arti bahwa kegiatan tata usaha dilakukan untuk memudahkan atau meringankan kegiatan yang bersifat operasional pada

suatu organisasi. Hal ini didukung dengan Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah yang menyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan sumberdaya manusia yang tidak memiliki kontak langsung dengan proses belajar mengajar namun sangat mendukung dalam keberhasilan kegiatan administrasi sekolah.

Dalam Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 terkait tenaga administrasi sekolah/madrasah yang dikelompokkan menjadi beberapa bagian yakni: (1) kepala tenaga administrasi sekolah, (2) pelaksana urusan administrasi sekolah, dan (3) petugas layanan khusus. Pelaksana urusan administrasi sekolah terdiri dari sejumlah bidang yaitu kepegawaian, kesiswaan, keuangan, kurikulum, administrasi masyarakat (humas), dan sarana prasarana. Petugas layanan khusus terdiri dari penjaga sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan pesuruh. Dalam menunjang tugasnya diperlukan kompetensi agar dapat menunjang proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah. Kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga tata usaha atau administrasi sekolah ada empat yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial.

Hal ini didukung oleh pendapat Baso Intang Sappaile (2007) terdapat beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah. Kompetensi tenaga administrasi sekolah terdiri atas kompetensi

generik dan kompetensi spesifik. Kompetensi generik adalah kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial yang diperuntukkan kepada semua tenaga administrasi sekolah. Kompetensi spesifik yang dimaksudkan adalah kompetensi kepala tata usaha dan kompetensi tenaga tata usaha. Kompetensi kepala tata usaha memuat kompetensi manajerial dan kompetensi profesional, sedangkan kompetensi tenaga tata usaha memuat kompetensi profesional.

Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos, 2009 (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Beberapa penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa layanan tata usaha masih tergolong rendah. Demikian halnya dengan hasil wawancara pada saat melakukan observasi pra penelitian di UPT SMA Negeri 1 Pinrang pada Kamis, 01 September 2022, siswa yang berinisial "AZS" menuturkan bahwa ia seringkali kurang puas dengan layanan tata usaha, sering terjadi diskriminasi yakni pelayanan lebih cepat apabila siswanya itu keluarga atau yang dikenal. Bahkan proposal kegiatan yang dilaksanakan OSIS kurang ditanggapi dengan cepat dan itulah yang menjadi faktor terhambatnya kegiatan. Pada kesempatan yang sama, siswa yang berinisial "A" juga menuturkan bahwa terdapat tenaga tata usaha yang memiliki volume yang kecil dalam memberikan

penjelasan dan sering kali mempersulit. Di sisi lain. Inisial "K" mengungkapkan bahwa terdapat beberapa tenaga tata usaha memberikan tugasnya untuk dikerjakan oleh siswa, seperti menginput data. Hal tersebut membuktikan bahwa kurangnya kemampuan tenaga tata usaha dalam mengelola layanan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di UPT SMA Negeri 1 Pinrang menunjukkan bahwa kurang optimalnya tenaga tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan sekolah, terlihat dari kurangnya motivasi kerja dan kedisiplinan dalam bekerja serta adanya penyelewengan wewenang yang dimana memberikan siswa tugas yang seharusnya dikerjakan, serta beberapa dari tenaga tata usaha lebih mengutamakan dan mendahulukan pelayanan kepada siswa yang dikenal dan dekat dengan tenaga tata usaha yang menjadikan tidak objektifnya dalam pemberian pelayanan. Sehingga siswa merasa dibeda-bedakan serta tidak mendapat perlakuan dan pelayanan yang adil. Oleh sebab itu memicu berbagai masalah terhadap mutu layanan administrasi sekolah.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Armaya (2020) dengan judul "Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues". Dari pelaksanaan pengelolaan tata usaha dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues kategori memuaskan.

Selain itu, Hasbi (2018) dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang". Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mengungkapkan

seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Populasi penelitian sebanyak 283 peserta didik kelas VIII. Berdasarkan rumus slovin maka sampel penelitian ini sebanyak 74 peserta didik, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

Menurut Amiruddin (2017) dengan judul “Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah”. Penelitian ini menjelaskan bahwa lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah peserta didik atau mahasiswa. Di samping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan dalam hal ini jasa pendidikan disebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu. Pelayanan yang kurang baik maka produk yang ditawarkan tidak akan laku. Akibatnya sekolah akan mundur juga berimbas pada berkurangnya peminat dan pada akhirnya sekolah/lembaga tersebut akan ditutup. Dari beberapa temuan tersebut, sehingga diduga layanan tata usaha perlu ditingkatkan agar layanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan kepuasan siswa.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu, maka dinyatakan bahwa penelitian terdahulu memfokuskan pangelolaan tata usaha. Selanjutnya, penelitian terdahulu memfokuskan kepada kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa.

Penelitian terdahulu lainnya membahas mengenai kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti lebih berfokus pada gambaran persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi dan waktu penelitian serta populasi dan sampel penelitian. Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang layanan tata usaha.

Mencermati realita diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Tata Usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang.”

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengelolaannya menggunakan statistik.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah dalam kategori penelitian deskriptif yang menggunakan metode survei. Penelitian survei adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Pranatawijaya et al. 2019). Jenis penelitian deksriptif ini dipilih dengan tujuan untuk mengetahui gambaran persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang.

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Berkaitan dengan penelitian ini maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini

yaitu persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis survey. Menurut Sugiyono (2016: 13) mengatakan penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif dipilih karena peneliti bermaksud menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan pemaknaan fenomena yang ada di lapangan.

Definisi Operasional Variabel merupakan suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan (Sarwono 2006). Pada penelitian ini terdapat beberapa istilah yang digunakan, yaitu:

1. Persepsi siswa adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Kesan yang diterima oleh siswa sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berpikir dan belajar serta dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, baik faktor internal yang berasal dari dalam diri peserta didik itu sendiri maupun faktor eksternal.
2. Layanan tenaga tata usaha sekolah adalah suatu kegiatan yang bersifat melayani yang dimana kegiatan tersebut meliputi menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan, yang tujuannya sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pelanggan sekolah.

Adapun indikator layanan tata usaha dengan menyeimbangkan faktor-faktor berikut ini:

- a. Kemampuan (*ability*), merupakan pengetahuan atau keterampilan tertentu yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas layanan, mengembangkan komunikasi yang efektif, motivasi kedalam dan keluar organisasi.
- b. Sikap (*attitude*), merupakan perilaku yang harus ditonjolkan atau ditampilkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*appearance*), merupakan penampilan baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat menimbulkan kepercayaan diri dan menciptakan kredibilitas yang baik di mata pelanggan. Penampilan yang baik dapat menarik pelanggan.
- d. Perhatian (*attention*), merupakan kepedulian penuh terhadap pelanggan terkait kebutuhan dan keinginan maupun perhatian terhadap saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*action*), merupakan langkah nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Tanggungjawab (*accountability*), merupakan sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI UPT SMA Negeri 1 Pinrang dengan jumlah 416 siswa yang berasal dari jurusan IPA dan IPS. Sampel dalam penelitian ini adalah 81 siswa kelas XI UPT SMA Negeri 1 Pinrang melalui perhitungan rumus slovin.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi. Sedangkan prosedur pengumpulan data yang digunakan melalui uji valid dan uji realibilitas.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. analisis deskriptif adalah analisis yang bersifat uraian atau penjelasan dengan menggunakan tabel-tabel, mengelompokkan data berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari tanggapan dengan menggunakan tabulasi data. Sudijono (2012) mengemukakan bahwa adapun teknik deskriptif analisis data dalam penelitian ini adalah presentase alternatif jawaban responden. Hasil analisis kemudian dikelompokkan menurut persentase jawaban responden dan menjadi tolak ukur dalam pengambilan kesimpulan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistics

N	Valid	81
	Missing	0
Mean		126.40
Median		121.00
Mode		120
Std. Deviation		12.287
Variance		150.967
Range		49
Minimum		110
Maximum		159
Sum		10238
Sum		10238

Table diatas menunjukkan Table Presentasi Akhir bahwa terhitung 81 responden siswa kelas XI UPT SMA Negeri 1 Pinrang terhitung valid dengan 0 missing. Mean (rata-rata) jawaban responden 126,40 dengan median sebanyak 121,00. Mode sebesar 120 dengan standar deviation 12,287 dan nilai variance sebesar 150,967. Range yang didapatkan sebesar 49 dengan skor minimum 110 dan maximum 159 dengan jumlah keseluruhan respon yakni 10238.

Kriteria					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Sangat Baik	81	100.0	100.0	100.0

Table diatas menunjukkan bahwa kriteria presentasi persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang adalah Sangat Baik dengan rentan nilai 81-100%. Dengan mean (rata-rata) 126,40. Jadi dapat dinyatakan bahwa layanan tenaga tata usaha telah tercapai dengan baik sesuai dengan harapan siswa.

1. Kemampuan (*Ability*)

Hasil penelitian yang ditemukan di UPT SMA Negeri 1 Pinrang yang menjadi tempat penelitian yang dimana persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha pada indikator kemampuan (*ability*) yakni baik. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa tenaga tata usaha dalam memberikan layanan misalnya seperti pandemi kemarin, yang dimana pelayanan bersifat online yang dianjurkan tenaga tata usaha menyalurkan ide yang kreatif dalam proses layanan dengan persentase 84%.

2. Sikap (*Attitude*)

Hasil penelitian yang ditemukan di UPT SMA Negeri 1 Pinrang yang menjadi tempat penelitian yang dimana persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha pada indikator sikap (*attitude*) yakni baik. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa sikap tenaga tata usaha dalam memberikan pelayanan prima ditandai dengan persentase 82.7%. Tenaga tata usaha telah memberikan sikap yang baik kepada pelanggan sekolah, yang dimana mampu memberikan perilaku dengan kesan yang baik dengan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada pelanggan.

3. Penampilan (*Appearance*)

Hasil penelitian yang ditemukan di UPT SMA Negeri 1 Pinrang yang menjadi tempat penelitian yang dimana persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha pada indikator penampilan (*appearance*) yakni baik.

Hasil penelitian yang ditemukan di UPT SMA Negeri 1 Pinrang pada indikator penampilan tenaga tata usaha dalam memberikan layanan kepada siswa pada pernyataan tenaga tata usaha jujur dalam memberikan informasi kepada siswa. Terbukti dari banyaknya siswa kelas XI UPT SMA Negeri 1 Pinrang sebagai responden yang mengatakan baik dengan persentase 72,8%.

Dalam hal ini penampilan (*appearance*) merupakan penampilan baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat menimbulkan kepercayaan diri dan menciptakan kredibilitas yang baik di mata pelanggan (Adya Barata, 2003). Penampilan

tenaga tata usaha sebagai komponen sekolah yakni harus dapat menciptakan citra atau image yang baik bagi sekolah dan tentunya menjadi contoh bagi siswa serta harus juga disertai dengan penampilan yang baik dan tentunya memberikan kesan yang positif

4. Perhatian (*Attention*)

Hasil penelitian yang ditemukan di UPT SMA Negeri 1 Pinrang yang menjadi tempat penelitian yang dimana persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha pada indikator perhatian (*attention*) yakni baik. Adanya kesesuaian dengan Permendiknas No 24 Tahun 2008 yang dimana tenaga tata usaha telah menjalankan tugas dimiliki hal ini seperti pada pernyataan tenaga tata usaha menghargai pendapat dari orang lain terbukti dari 81 siswa yang menjadi responden mengatakan baik sekitar 77,8%.

Oleh karena itu, tenaga tata usaha harus dapat mempelajari setiap kompetensi kepribadian, social, teknis dan manajerial agar layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat memenuhi harapan pelanggan dan salah satunya dapat meningkatkan kredibilitas sekolah di mata pelanggan.

5. Tindakan (*Action*)

Hasil penelitian yang ditemukan di UPT SMA Negeri 1 Pinrang yang menjadi tempat penelitian yang dimana persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha pada indikator tindakan (*action*) yakni baik. Hasil bentuk tindakan tenaga tata usaha memberikan layanan kepada siswa dengan persentase tertinggi dengan pilihan jawaban baik pada pernyataan tenaga tata usaha membuat layanan system informasi dan pelaporan administrasi siswa sekitar 79%.

Hal itu sesuai pendapat Atep Adya Barata (2003) yang dimana terdapat budaya

pelayanan prima yang dapat memperbaiki kualitas jasa yakni tenaga tata harus dapat memiliki rasa tanggung jawab sebagai wujud kepedulian dalam memuaskan pelanggan dan tentunya tenaga tata harus menjalankan tugas yang diberikan.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Hasil penelitian yang ditemukan di UPT SMA Negeri 1 Pinrang yang menjadi tempat penelitian yang dimana persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha pada indikator tanggung jawab (*accountability*) yakni baik. Hal ini ditandai dengan 69,1% terhadap pernyataan objektif dan adil dalam pemberian layanan. Selain itu, 81 siswa kelas XI UPT SMA Negeri 1 Pinrang yang menjadi responden dengan siswa yang mengatakan tidak baik dan masuk pada persentase tertinggi dengan pernyataan tenaga tata usaha melimpahkan tugasnya dengan persentase 17,3%. Banyak siswa yang mengatakan bahwa seringkali melihat tenaga tata usaha melimpahkan tugasnya ke siswa, misalnya seperti menginput data bahkan beberapa anggota OSIS juga mengatakan laporan kegiatan seringkali terhambat karena kurang cepat tanggapnya tenaga tata usaha dalam menangani tugas tersebut.

Perolehan skor dengan hasil jawaban responden tertinggi diraih oleh variable kemampuan (*ability*) dengan skor sebesar 2804. Sub variable kemampuan (*ability*) merupakan sub variable tertinggi yang terdiri dari 11 pernyataan. Siswa yang menjadi responden yakni 81 orang mengatakan baik terhadap layanan kemampuan (*ability*) tenaga tata usaha. Oleh karena itu layanan kemampuan tenaga tata usaha sudah berjalan dengan baik.

Adapun perolehan skor dengan hasil jawaban responden terendah yakni dengan skor sebesar 757 yakni variable tanggung jawab (*accountability*). Adapun sub variable dari tanggung jawab (*accountability*) adalah tenaga tata usaha bersikap objektif dan adil dalam pemberian layanan kepada siswa, tenaga tata usaha tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani siswa dan tenaga tata usaha mampu menjaga keamanan data siswa. Sub variable tanggung jawab (*accountability*) merupakan sub variable dengan perolehan skor hasil jawaban terendah diantara sub variable lainnya. Rendahnya sub variable tanggung jawab (*accountability*) ini menunjukkan bahwa tenaga tata usaha sekolah belum efektif atau maksimal dalam memberikan layanan kepada siswa.

Oleh karena itu. Tenaga tata usaha sekolah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pendidikan untuk menentukan keberhasilan pendidikan. Peran tersebut dapat terlaksana dengan baik jika terdapat pedoman kerja yang jelas melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.19 tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan menjelaskan bahwa

“Semua pemimpin, pendidik, dan tenaga kependidikan mempunyai uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas tentang keseluruhan penyelenggaraan dan administrasi sekolah/madrasah”.

Peraturan tersebut menjelaskan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas menjadi pedoman bagi tenaga tata usaha di sekolah sehingga dapat menjalankan perannya secara efektif dan

efisien dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah.

KESIMPULAN

Gambaran persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang berada dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator kualitas layanan tenaga tata usaha sebagai berikut.

1. Kemampuan (*ability*) tenaga tata usaha berada dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari persentase tertinggi pada pernyataan tenaga tata usaha memberikan ide atau gagasan baru. Seperti pandemi kemarin tenaga tata usaha memberikan layanan berupa ide yang kreatif dalam proses layanan.
2. Sikap (*attitude*) tenaga tata usaha berada dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat bahwa persentase tertinggi pada pernyataan tenaga tata usaha memberikan layanan prima. Yakni tenaga tata usaha telah memberikan perilaku dengan kesan yang baik dalam layanan yang diberikan kepada pelanggan sekolah.
3. Penampilan (*appearance*) tenaga tata usaha berada dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat pada sikap tenaga tata usaha jujur dalam memberikan informasi. Yakni sebagai bentuk rasa percaya dan telah menjalankan kompetensi tenaga tata usaha dengan baik.
4. Perhatian (*attention*) tenaga tata usaha berada dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat bahwa persentase tertinggi pada pernyataan tenaga tata usaha menghargai pendapat orang lain. Layanan yang ditunjukkan tersebut sebagai bentuk perhatian yang tulus yang diberikan tenaga tata usaha kepada siswa agar layanan dapat tercapai dengan baik.
5. Tindakan (*action*) tenaga tata usaha berada dalam kategori baik. Yakni persentase tertinggi pada pernyataan tenaga tata usaha dapat membuat layanan system informasi dan pelaporan administrasi siswa. Hal ini terbukti bahwa tenaga tata usaha telah menjalankan layanan yang baik.
6. Tanggung jawab (*accountability*) tenaga tata usaha berada dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari persentase tertinggi pada pernyataan tenaga tata bersikap objektif dan adil dalam pemberian layanan kepada siswa. Yakni terbukti bahwa tenaga tata usaha adil dalam memberikan layanan kepada siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- 2003, U. R. I. N. 20 T. (2003). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL. In *Zitteliana* (Vol. 18, Issue 1).
- Adya Barata, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Fatahuroji. (2021). Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 2 Tanjung "THE PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE STAFF IN IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATION SERVICES IN SMP NEGERI 2 TANJUNG. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Handayani, S. (2017). Persepsi Siswa Terhadap Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling Di SMKN 1 Pasimasungu Kab. Kep. Selayar. *BMC Public*

- Health*, 5(1), 1–8.
<https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298>
<http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005>
<http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58>
<http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>
- Hidayat, T. (2019). Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMPN 2 Pagiri Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 53(9), 165.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137.
<https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Said, W. R., & Basri, S. (2022). Manajemen Layanan Ketatausahaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*, 3(1), 23.
<https://doi.org/10.26858/jak2p.v3i1.9771>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan 19). ALFABETA BANDUNG.
- Thahir, A. (2014). Psikologi Belajar 1. *Psikologi Belajar* 1, 18.