

Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko

Muthia Novita Sari¹, Ahmad Sabandi², Syahril³, Enceria Damanik⁴

^{1,2,3,4}Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Indonesia
muthianovitasari41@gmail.com

Abstract

This study aims to describe teachers' perceptions of the personnel administration services provided by school administrative staff at State Junior High Schools (SMP Negeri) in Kecamatan Kota Mukomuko. A quantitative descriptive approach was used with a total sampling technique involving 77 teachers from three schools, namely SMP Negeri 1, SMP Negeri 3, and SMP Negeri 43 Mukomuko. Data were collected through a Likert-scale questionnaire covering four indicators, namely ease of obtaining service, timeliness of service, responsibility, and friendliness, which had previously been tested for validity and reliability. Data were analyzed descriptively using mean scores and the Respondent Achievement Level (Tingkat Capaian Responden/TCR). The results show that teachers' overall perception of personnel administration services is in the good category, with a mean score of 4.38 and a TCR of 87.57%. Among the four indicators, timeliness of service obtained the lowest score (mean 4.34; TCR 86.75%), mainly due to delays in following up on requests, while responsibility and friendliness obtained relatively higher scores (mean 4.40 each). These findings indicate that although personnel administration services are generally well received by teachers, the aspects of follow-up and completion time still need to be improved. This study contributes to the field of educational administration by providing an empirical description of personnel service quality from the teachers' perspective and offers practical recommendations for schools, school administrative staff, and education policymakers.

Keywords: teacher perception; school administrative staff; personnel administration service; service quality; descriptive quantitative research

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi guru tentang pelayanan administrasi kepegawaian yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik total sampling terhadap 77 orang guru dari tiga sekolah, yaitu SMP Negeri 1, SMP Negeri 3, dan SMP Negeri 43 Mukomuko. Data dikumpulkan melalui angket skala Likert yang mencakup empat indikator, yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab, dan keramahan, yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan skor rata-rata (mean) dan Tingkat Capaian Responden (TCR). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi guru terhadap pelayanan administrasi kepegawaian berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 4,38 dan TCR 87,57%. Dari keempat indikator, ketepatan waktu pelayanan memperoleh skor terendah (rata-rata 4,34; TCR 86,75%), terutama karena tindak lanjut pelayanan yang masih mengalami penundaan, sedangkan tanggung jawab dan keramahan memperoleh skor relatif lebih tinggi (rata-rata 4,40). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi kepegawaian secara umum sudah dirasakan baik oleh guru, aspek tindak lanjut dan penyelesaian pelayanan masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi bidang administrasi pendidikan berupa gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan kepegawaian dari sudut pandang guru serta rekomendasi praktis bagi sekolah, tenaga administrasi sekolah, dan pemangku kebijakan pendidikan.

Kata kunci: persepsi guru; tenaga administrasi sekolah; pelayanan administrasi kepegawaian; kualitas pelayanan; deskriptif kuantitatif

Copyright (c) 2026 Muthia Novita Sari, Ahmad Sabandi, Syahril, Enceria Damanik

✉ Corresponding author: Muthia Novita Sari

Email Address: muthianovitasari41@gmail.com (Universitas Negeri Padang, Indonesia)

Received 6 September 2026, Accepted 15 September 2026, Published 28 September 2026

PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung pembangunan dan keberlanjutan kehidupan manusia pada era modern, karena melalui pendidikan individu dapat

mengembangkan potensi dirinya serta berkontribusi dalam kehidupan bermasyarakat (Rasyid *et al.*, 2024; Sabariah, 2022). Salah satu aspek penting dalam pengelolaan lembaga pendidikan adalah pelayanan yang diberikan kepada seluruh pengguna layanan sekolah, salah satunya oleh Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), yaitu tenaga kependidikan yang bertugas memberikan layanan administrasi guna mendukung terselenggaranya proses pendidikan di sekolah (Sulsilawati & Basri, 2024). Ketentuan ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 39 Ayat (1) yang menegaskan bahwa tenaga administrasi bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Guru merupakan salah satu pihak yang berinteraksi secara langsung dengan tenaga administrasi sekolah dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi selama melaksanakan tugas sebagai pendidik, sehingga tenaga administrasi sekolah dituntut memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada guru (Khairani *et al.* 2024). Tugas dan fungsi tenaga administrasi sekolah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, yang mencakup beberapa bidang pelayanan, yaitu administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan, serta kurikulum. Di antara bidang-bidang tersebut, pelayanan administrasi kepegawaian merupakan salah satu bidang yang paling sering dimanfaatkan oleh guru, meliputi penyampaian informasi kepegawaian, pengurusan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, pembaruan data kepegawaian, dan pemberkasan guru.

Hasil observasi awal di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi kepegawaian telah memanfaatkan teknologi informasi seperti WhatsApp dan Google Form, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Sebagian guru masih mengalami kesulitan berkomunikasi dengan tenaga administrasi sekolah dan tetap harus datang langsung untuk beberapa jenis layanan; ketepatan waktu pelayanan pada kondisi tertentu belum sepenuhnya terpenuhi akibat gangguan jaringan dan penyesuaian jadwal; tenaga administrasi sekolah telah menunjukkan upaya tanggung jawab dalam menyelesaikan kebutuhan guru; dan keramahan pelayanan sudah dirasakan cukup baik, meskipun komunikasi yang lebih banyak dilakukan melalui media dibandingkan tatap muka berpotensi menimbulkan kesenjangan pemahaman.

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan tenaga administrasi sekolah menunjukkan hasil yang relatif konsisten. Ikhsan dan Santoso (2023) menemukan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman berada pada kategori baik ditinjau dari aspek kemudahan pelayanan, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan keramahan. Selanjutnya, Wirasa *et al.* (2024) juga menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah berada pada kategori baik. Namun, kedua penelitian tersebut masih mengkaji pelayanan tenaga administrasi sekolah secara umum dan belum secara khusus membahas kajian pada satu bidang

pelayanan tertentu. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan secara khusus pada pelayanan administrasi kepegawaian sebagai salah satu bidang pelayanan tenaga administrasi sekolah yang paling sering dimanfaatkan oleh guru.

Berdasarkan latar belakang dan celah penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam bidang administrasi kepegawaian di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko. Penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) Seberapa baik pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam bidang administrasi kepegawaian ditinjau dari aspek kemudahan mendapatkan pelayanan? (2) Seberapa baik ditinjau dari aspek ketepatan waktu pelayanan? (3) Seberapa baik ditinjau dari aspek tanggung jawab? dan (4) Seberapa baik ditinjau dari aspek keramahan? Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi pendidikan serta kontribusi praktis bagi sekolah, tenaga administrasi sekolah, guru, dan pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

Tinjauan ini mengacu pada beberapa konsep kunci dalam penelitian ini sebagai berikut:

Konsep Persepsi

Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan yang memiliki kelebihan dibandingkan makhluk lainnya. Keunggulan tersebut tidak hanya terlihat dari aspek fisik, tetapi juga karena manusia dibekali akal, perasaan, dan pancaindra. Melalui potensi tersebut, manusia mampu menerima dan memahami berbagai rangsangan dari lingkungan, mengenali dirinya sendiri, menilai informasi yang diterima, serta menyesuaikan diri dengan kondisi di sekitarnya Jafar (2019). Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji dan memberikan reaksi kepada rangsangan panca indra atau data (Wurarah dalam Nisa et al. 2023). Persepsi adalah proses dimana seseorang menafsirkan rangsangan sensorik. Persepsi berasal dari bagian dari pengalaman sebelumnya, Persepsi dalam psikologi adalah proses menemukan informasi yang dapat dimengerti. Alat untuk mengumpulkan informasi ini adalah indera (penglihatan, pendengaran, sentuhan, dll). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Persepsi adalah proses saat seseorang menangkap suatu rangsangan dari lingkungan 15 sekitar, lalu otak mengolah dan menafsirkannya berdasarkan pengalaman yang dimiliki sebelumnya, sehingga muncul pemahaman atau penilaian tertentu terhadap hal tersebut. Karena pengalaman dan sudut pandang tiap orang berbeda, persepsi terhadap sesuatu yang sama pun bisa berbeda-beda, ada yang positif dan ada yang negatif, dan perbedaan inilah yang memengaruhi sikap serta perilaku seseorang dalam menanggapi lingkungannya.

Dalam penelitian ini, persepsi guru dimaknai sebagai penilaian guru terhadap pelayanan administrasi kepegawaian yang diterima dari tenaga administrasi sekolah, berdasarkan pengalaman guru dalam berinteraksi dengan layanan tersebut.

Tenaga Administrasi Sekolah dan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan layanan administrasi guna mendukung terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka merupakan non

teaching staff yang bisa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU) Hadi (2023). Tata Usaha (TU) adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat, yaitu menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi (Daryanto 2011). Tenaga administrasi sekolah yang biasa disebut dengan tata usaha mempunyai pengertian yaitu suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Syafa'at (2020) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah Tata Usaha ialah penyelenggaraan 22 tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha ialah orang-orang yang menyelenggarakan tata usaha. Tata usaha sekolah juga berperan dengan tenaga administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan. Kedudukan dan peran tenaga administrasi yang begitu penting dalam pengelolaan suatu sekolah.

Pelayanan administrasi kepegawaian dalam penelitian ini dimaknai sebagai layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada guru dalam memenuhi tugas dari Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah dalam hal urusan kepegawaian, berdasarkan lampiran Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008, dalam Rosali & Tolla, 2020 menyatakan berbagai kebutuhan administrasi kepegawaian, seperti penyediaan informasi kepegawaian, pengusulan kenaikan pangkat dan gaji berkala, penyusunan Daftar Urut Kepangkatan (DUK), pengelolaan administrasi kehadiran, serta pengurusan hak dan dokumen kepegawaian lain yang mendukung pelaksanaan tugas guru.

Dalam pelaksanaannya, tugas administrasi kepegawaian saat ini banyak memanfaatkan teknologi untuk pengelolaan data pegawai, penyimpanan dokumen, penyusunan laporan, dan penyampaian informasi sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Sejalan dengan Herabudin dalam Marzuki, (2022), menyatakan tugas dan fungsi kepala unit tenaga administrasi sekolah yaitu penyusunan program tata usaha sekolah, pengurus kepegawaian, pembinaan dan pengembangan karir tenaga administrasi sekolah, penyusunan perlengkapan sekolah, Penyusunan dan penyajian data/ statistik sekolah dan Penyusunan laporan kegiatan pengurusan tenaga administrasi sekolah

Indikator Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah, diperlukan beberapa indikator sebagai alat ukur. Indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan pengguna layanan, khususnya guru. dalam penelitian ini, indikator pelayanan tenaga administrasi sekolah mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz dalam Gobel et al. (2018). Berbagai penelitian terdahulu telah mengembangkan indikator pelayanan tenaga administrasi sekolah sesuai dengan fokus kajian masing-masing. Meskipun terdapat perbedaan dalam penyusunan indikator, secara umum penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepada pengguna layanan dapat dinilai melalui kemudahan memperoleh pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab petugas, dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan

sintesis terhadap beberapa penelitian terdahulu sebagai dasar dalam menetapkan indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi guru terhadap pelayanan administrasi kepegawaian yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko.

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan kejelasan prosedur, kemudahan akses, ketersediaan fasilitas pendukung, pelayanan yang tidak membedakan pengguna layanan, serta kesediaan tenaga administrasi sekolah dalam membantu guru (Gobel et al., 2018; Ikhsan & Santoso, 2023). Ketepatan waktu pelayanan mencakup kecepatan proses pelayanan, waktu tunggu, dan ketepatan penyelesaian pelayanan (Gobel et al., 2018; Ikhsan & Santoso, 2023). Tanggung jawab berkaitan dengan kesungguhan tenaga administrasi sekolah dalam menjalankan tugas serta kemampuan menindaklanjuti keluhan atau kebutuhan guru, sedangkan keramahan berkaitan dengan kesopanan, penghargaan, sikap ramah, kenyamanan, kepekaan, dan kepedulian tenaga administrasi sekolah terhadap kebutuhan guru (Ashari et al., 2022; Ikhsan & Santoso, 2023).

Penelitian Relevan

Beberapa penelitian terdahulu memiliki kesamaan variabel dengan penelitian ini. Gobel et al. (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar secara keseluruhan berada pada kategori baik; empat dari enam indikator Gaspersz yang digunakan menjadi dasar indikator dalam penelitian ini, dengan perbedaan pada konteks dan pendekatan (kualitatif pada layanan kesehatan darurat, kuantitatif pada layanan administrasi sekolah). Rahayu et al. (2021) menemukan bahwa pelayanan TAS urusan kepegawaian berbasis teknologi informasi pada SMK se-Kota Padang berada pada kategori baik (skor 4,45); penelitian ini melengkapi temuan tersebut dengan menilai kualitas pelayanan dari sisi pengalaman guru menggunakan indikator kemudahan, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan keramahan, terlepas dari teknologi yang digunakan. Ashari et al. (2022) menemukan persepsi siswa tentang pelayanan TAS di SMKN 1 Enam Lingkung berada pada kategori baik (skor rata-rata 4,15), sedangkan Ikhsan dan Santoso (2023) menemukan persepsi guru tentang pelayanan TAS di SMK Negeri se-Kota Pariaman berada pada kategori baik (skor rata-rata 4,44) dengan indikator yang identik dengan penelitian ini. Penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian tersebut karena secara khusus membatasi objek kajian pada satu bidang pelayanan, yaitu administrasi kepegawaian, pada jenjang SMP di wilayah Kecamatan Kota Mukomuko.

Kerangka Berpikir

Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di sekolah tidak hanya dipengaruhi oleh proses pembelajaran, tetapi juga oleh dukungan pelayanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Pelayanan administrasi kepegawaian yang baik akan membantu guru memperoleh layanan secara mudah, tepat waktu, bertanggung jawab, dan melalui interaksi yang ramah, sehingga kebutuhan administrasi guru dapat terpenuhi secara efektif dan efisien (Listiana & Anam, 2022). Persepsi guru terhadap pelayanan tersebut penting untuk diketahui karena guru merupakan pengguna layanan yang secara langsung merasakan kualitas pelayanan yang diberikan. Kerangka berpikir penelitian ini menggambarkan bahwa persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah

dalam bidang administrasi kepegawaian diukur melalui empat indikator, yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab, dan keramahan, yang secara bersama-sama menggambarkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, karena penelitian ini hanya berfokus pada satu variabel tanpa membandingkan atau mencari hubungan dengan variabel lain, yaitu persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam bidang administrasi kepegawaian. Pendekatan ini diarahkan untuk menggambarkan suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh di lapangan apa adanya, tanpa bermaksud menguji hipotesis tertentu (Sugiyono, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara nyata bagaimana kondisi pengelolaan pembelajaran oleh guru berdasarkan data yang diperoleh dalam bentuk angka. Suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu (Sulistiyawati, Wahyudi, & Trimuryono) dalam Nurhabiba et al. (2023). Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan gambaran mengenai pengelolaan pembelajaran oleh guru di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko berdasarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh guru SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko. Mengingat jumlah populasi kurang dari 100 orang, penelitian ini menggunakan teknik total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2023), sehingga sampel penelitian berjumlah 77 orang guru yang tersebar pada tiga sekolah. Meskipun menggunakan teknik total sampling, uji coba instrumen tetap dilakukan kepada 30 orang guru dengan karakteristik serupa yang tidak termasuk dalam sampel penelitian.

Tabel 1. Sebaran Sampel Guru di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko

No.	Nama Sekolah	Jumlah Guru
1.	SMP Negeri 1 Mukomuko	35
2.	SMP Negeri 3 Mukomuko	29
3.	SMP Negeri 43 Mukomuko	13
	Total	77

Definisi Operasional

Pelayanan administrasi urusan kepegawaian dalam penelitian ini dimaknai sebagai layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada guru dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi kepegawaian, seperti penyediaan informasi kepegawaian, pembuatan surat keterangan, pengelolaan administrasi kehadiran, penilaian kinerja, serta pengurusan hak dan dokumen kepegawaian yang mendukung pelaksanaan tugas guru. Penelitian ini menggunakan satu variabel, yaitu persepsi guru

tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam bidang administrasi kepegawaian, yang diukur melalui empat indikator: (1) kemudahan mendapatkan pelayanan, (2) ketepatan waktu pelayanan, (3) tanggung jawab, dan (4) keramahan.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket/kuesioner berskala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (skor 5), Setuju (skor 4), Tidak Setuju (skor 3), Ragu-Ragu (skor 2), dan Sangat Tidak Setuju (skor 1) (Sugiyono, 2023). Kuesioner disusun berdasarkan kisi-kisi yang dijabarkan dari indikator dan sub-indikator penelitian, kemudian dikonsultasikan kepada pembimbing sebelum diujicobakan. Uji validitas menggunakan rumus korelasi product moment, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (Muin, 2023). Uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ (Sugiyono, 2023). Data dikumpulkan dengan menyebarkan angket secara langsung kepada guru di masing-masing sekolah setelah memperoleh izin penelitian dari Program Studi, Fakultas, dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mukomuko.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif melalui perhitungan skor rata-rata (mean) dengan rumus $M = \Sigma fx / N$, serta Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan rumus $TCR = (Rs / n) \times 100\%$, dengan Rs adalah rata-rata skor jawaban responden dan n adalah skor maksimum (Kurniawan, 2021; Purwanto, 2018). Hasil TCR selanjutnya diinterpretasikan menggunakan klasifikasi menurut Arikunto (2010) sebagai berikut.

Tabel 2. Interpretasi Tingkat Capaian Responden (TCR)

Kategori	Persentase
Sangat Baik	90% – 100%
Baik	80% – 89%
Cukup Baik	65% – 79%
Kurang Baik	55% – 64%
Tidak Baik	0% – 54%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Guru tentang Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Deskripsi hasil pengolahan data terkait persepsi guru pada indikator kemudahan mendapatkan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Data Persepsi Guru tentang Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

No.	Pernyataan	Rata-rata	TCR (%)	Kriteria
1	Memahami alur pelayanan administrasi kepegawaian yang sederhana dan tidak berbelit-belit.	4,53	90,65	Sangat Baik
2	Mengetahui dokumen atau persyaratan administrasi kepegawaian yang harus dipenuhi.	4,39	87,79	Baik
3	Memperoleh informasi mengenai tahapan pelayanan administrasi kepegawaian secara jelas.	4,48	89,61	Baik
4	Memahami tahapan pelayanan administrasi kepegawaian dengan mudah.	4,32	86,09	Baik
5	Menghubungi tenaga administrasi sekolah ketika membutuhkan pelayanan administrasi kepegawaian dengan mudah.	4,45	89,09	Baik
6	Menyampaikan kebutuhan administrasi kepegawaian kepada tenaga administrasi sekolah dengan mudah.	4,42	88,31	Baik
7	Berkomunikasi dengan tenaga administrasi sekolah, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi yang digunakan sekolah, dengan mudah.	4,23	84,68	Baik
8	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian yang didukung oleh sarana yang memadai.	4,35	87,01	Baik
9	Memperoleh informasi administrasi kepegawaian melalui fasilitas yang tersedia di sekolah dengan mudah.	4,35	87,01	Baik
10	Merasa fasilitas yang tersedia memudahkan proses pelayanan administrasi kepegawaian yang dibutuhkan.	4,25	84,94	Baik
11	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian secara adil tanpa dibedakan dengan guru lain.	4,38	87,53	Baik
12	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian tanpa dibedakan berdasarkan status kepegawaian.	4,27	85,45	Baik
13	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian sesuai kebutuhan tanpa perlakuan yang berbeda.	4,39	87,79	Baik
14	Memperoleh bantuan dari tenaga administrasi sekolah sesuai kebutuhan administrasi kepegawaian.	4,40	88,05	Baik
15	Memperoleh arahan dari tenaga administrasi sekolah ketika mengalami kesulitan dalam pelayanan.	4,38	87,53	Baik
16	Memperoleh solusi dari tenaga administrasi sekolah ketika mengalami kendala dalam pelayanan.	4,48	89,61	Baik
	Rata-rata Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	4,38	87,60	Baik

Pada Tabel 3, secara umum persepsi guru pada aspek kemudahan mendapatkan pelayanan berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 4,38 dan TCR 87,60%. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan “memahami alur pelayanan administrasi kepegawaian yang sederhana dan tidak berbelit-belit” (rata-rata 4,53; TCR 90,65%; kategori sangat baik), sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan “berkomunikasi dengan tenaga administrasi sekolah, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi yang digunakan sekolah, dengan mudah” (rata-rata 4,23; TCR 84,68%; kategori baik).

Persepsi Guru tentang Ketepatan Waktu Pelayanan

Tabel 4. Deskripsi Data Persepsi Guru tentang Ketepatan Waktu Pelayanan

No.	Pernyataan	Rata-rata	TCR (%)	Kriteria
17	Memperoleh respons dari tenaga administrasi sekolah dengan segera ketika mengajukan pelayanan.	4,34	86,75	Baik
18	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian yang segera diproses oleh tenaga administrasi sekolah.	4,49	89,87	Baik
19	Memperoleh tindak lanjut pelayanan administrasi kepegawaian tanpa penundaan yang tidak diperlukan.	4,22	84,42	Baik
20	Tidak menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian.	4,31	86,23	Baik
21	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian dalam waktu yang wajar sesuai jenis pelayanan.	4,43	88,57	Baik
22	Merasa waktu tunggu pelayanan administrasi kepegawaian cukup singkat.	4,27	85,45	Baik
23	Memperoleh penyelesaian pelayanan administrasi kepegawaian sesuai dengan kebutuhan.	4,30	85,97	Baik
24	Menerima hasil pelayanan administrasi kepegawaian sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	4,42	88,31	Baik
25	Memperoleh penyelesaian pelayanan administrasi kepegawaian tanpa keterlambatan yang tidak diperlukan.	4,26	85,19	Baik
Rata-rata Ketepatan Waktu Pelayanan		4,34	86,75	Baik

Pada Tabel 4, secara umum persepsi guru pada aspek ketepatan waktu pelayanan berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 4,34 dan TCR 86,75%. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan “memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian yang segera diproses oleh tenaga administrasi sekolah” (rata-rata 4,49; TCR 89,87%), sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan “memperoleh tindak lanjut pelayanan administrasi kepegawaian tanpa penundaan yang tidak diperlukan” (rata-rata 4,22; TCR 84,42%).

Persepsi Guru tentang Tanggung Jawab

Tabel 5. Deskripsi Data Persepsi Guru tentang Tanggung Jawab Pelayanan

No.	Pernyataan	Rata-rata	TCR (%)	Kriteria
26	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian sesuai dengan tugas tenaga administrasi sekolah.	4,43	88,57	Baik
27	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian dengan sungguh-sungguh.	4,38	87,53	Baik
28	Dilayani oleh tenaga administrasi sekolah hingga kebutuhan administrasi kepegawaian selesai.	4,39	87,79	Baik
29	Menyampaikan keluhan administrasi kepegawaian kepada tenaga administrasi sekolah dengan mudah.	4,47	89,35	Baik
30	Segera memperoleh tanggapan atas keluhan yang disampaikan.	4,39	87,79	Baik
31	Segera memperoleh tindak lanjut dari tenaga administrasi sekolah atas kendala yang dialami.	4,36	87,27	Baik
Rata-rata Tanggung Jawab		4,40	88,05	Baik

Pada Tabel 5, secara umum persepsi guru pada aspek tanggung jawab berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 4,40 dan TCR 88,05%. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan “menyampaikan keluhan administrasi kepegawaian kepada tenaga administrasi sekolah dengan mudah” (rata-rata 4,47; TCR 89,35%), sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan “segera memperoleh tindak lanjut dari tenaga administrasi sekolah atas kendala yang dialami” (rata-rata 4,36; TCR 87,27%).

Persepsi Guru tentang Keramahan

Tabel 6. Deskripsi Data Persepsi Guru tentang Keramahan Pelayanan

No.	Pernyataan	Rata-rata	TCR (%)	Kriteria
32	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian dengan bahasa yang sopan.	4,42	88,31	Baik
33	Diberi penjelasan dengan santun tentang kebutuhan kepegawaian.	4,40	88,05	Baik
34	Diperlakukan dengan hormat selama pelayanan administrasi kepegawaian.	4,45	89,09	Baik
35	Merasa dihargai selama proses pelayanan administrasi kepegawaian berlangsung.	4,48	89,61	Baik
36	Memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian dengan sikap yang ramah dari tenaga administrasi sekolah.	4,34	86,75	Baik
37	Merasa nyaman selama memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian.	4,29	85,71	Baik
38	Merasa tenaga administrasi sekolah peka terhadap kebutuhan pelayanan administrasi kepegawaian.	4,34	86,75	Baik
39	Merasa tenaga administrasi sekolah mendengarkan kebutuhan yang disampaikan.	4,42	88,31	Baik
40	Merasakan kepedulian tenaga administrasi sekolah ketika mengalami kendala dalam pelayanan.	4,43	88,57	Baik
	Rata-rata Keramahan	4,40	87,91	Baik

Pada Tabel 6, secara umum persepsi guru pada aspek keramahan berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 4,40 dan TCR 87,91%. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan “merasa dihargai selama proses pelayanan administrasi kepegawaian berlangsung” (rata-rata 4,48; TCR 89,61%), sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan “merasa nyaman selama memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian” (rata-rata 4,29; TCR 85,71%).

Rekapitulasi Skor Rata-rata Persepsi Guru

Tabel 7. Rekapitulasi Skor Rata-rata Persepsi Guru tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah

No.	Indikator	Rata-rata	TCR (%)	Kriteria
1	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	4,38	87,60	Baik
2	Ketepatan Waktu Pelayanan	4,34	86,75	Baik
3	Tanggung Jawab	4,40	88,05	Baik
4	Keramahan	4,40	87,91	Baik
	Rata-rata	4,38	87,57	Baik

Berdasarkan Tabel 7, secara umum persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 4,38 dan TCR 87,57%. Meskipun seluruh aspek berada pada kategori baik, aspek ketepatan waktu pelayanan memperoleh nilai paling rendah dibandingkan tiga indikator lainnya, sehingga pelayanan tenaga

administrasi pada bidang kepegawaian masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek ketepatan waktu, tanpa mengabaikan peningkatan pada aspek lainnya.

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian diuraikan berdasarkan empat indikator, yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab, dan keramahan, yang secara bersama-sama menggambarkan persepsi guru terhadap pelayanan administrasi kepegawaian yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.

Pada aspek kemudahan mendapatkan pelayanan, skor rata-rata 4,38 (TCR 87,60%) menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah telah mampu memberikan pelayanan yang dapat diakses dan dipahami dengan baik oleh guru. Temuan ini sejalan dengan Gobel et al. (2018) yang menempatkan kemudahan mendapatkan pelayanan sebagai salah satu dimensi penting kualitas pelayanan, serta didukung oleh Ashari et al. (2022) yang menemukan bahwa kemudahan pelayanan cenderung menjadi kekuatan utama tenaga administrasi sekolah. Skor tertinggi pada kejelasan alur pelayanan menunjukkan bahwa prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit paling dirasakan manfaatnya oleh guru, sedangkan skor terendah pada aspek komunikasi dengan tenaga administrasi sekolah menunjukkan bahwa akses komunikasi, baik langsung maupun melalui media, masih perlu ditingkatkan agar guru tidak selalu harus datang langsung ke sekolah untuk memperoleh informasi.

Pada aspek ketepatan waktu pelayanan, skor rata-rata 4,34 (TCR 86,75%) merupakan skor terendah di antara empat indikator, meskipun tetap berada pada kategori baik. Kecepatan proses pelayanan dinilai cukup tinggi (skor tertinggi 4,49 pada item “segera diproses”), sejalan dengan Gobel et al. (2018) dan Ikhsan dan Santoso (2023) yang menekankan pentingnya kecepatan pelayanan. Namun, skor pada item tindak lanjut pelayanan tanpa penundaan relatif lebih rendah (4,22), sejalan dengan temuan Alexandro et al. (2025) yang menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan tetap menjadi aspek yang perlu diperhatikan meskipun kualitas pelayanan secara umum sudah baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tenaga administrasi sekolah sudah responsif dalam memulai pelayanan, tetapi kesinambungan proses hingga tahap penyelesaian masih dapat ditingkatkan, sejalan dengan kendala teknis seperti gangguan jaringan dan penyesuaian jadwal pelayanan yang ditemukan pada observasi awal.

Pada aspek tanggung jawab, skor rata-rata 4,40 (TCR 88,05%) menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah telah melaksanakan pelayanan sesuai tugasnya dan bersedia menindaklanjuti keluhan guru. Temuan ini sejalan dengan Amanda dan Santoso (2024) yang menemukan aspek keandalan (reliability) tenaga administrasi sekolah pada kategori baik. Guru merasa cukup mudah menyampaikan keluhan (skor tertinggi 4,47), namun kecepatan tindak lanjut atas keluhan tersebut memperoleh skor relatif lebih rendah (4,36), yang menunjukkan bahwa tanggung jawab pelayanan tidak cukup dilihat dari kesediaan menerima keluhan saja, tetapi juga dari kepastian keluhan tersebut ditindaklanjuti hingga tuntas.

Pada aspek keramahan, skor rata-rata 4,40 (TCR 87,91%) menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah bersikap sopan, menghargai, dan ramah kepada guru, sejalan dengan Gobel et al. (2018) yang menempatkan keramahan sebagai dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan sikap petugas, serta Heldigard (2025) yang menemukan bahwa kesopanan dan keramahan petugas memperoleh penilaian tinggi dalam pelayanan publik. Skor tertinggi pada aspek penghargaan terhadap guru (4,48) menunjukkan bahwa guru merasa dihormati selama proses pelayanan, sedangkan skor terendah pada aspek kenyamanan (4,29) menunjukkan bahwa kesopanan petugas tidak selalu berbanding lurus dengan rasa nyaman guru selama proses pelayanan berlangsung, baik dari segi interaksi, komunikasi, maupun kondisi tempat pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz melalui Gobel et al. (2018), bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai dimensi yang saling berkaitan. Hasil yang berada pada kategori baik pada seluruh indikator menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko secara umum telah memberikan pelayanan administrasi kepegawaian yang memadai bagi guru, meskipun aspek ketepatan waktu, khususnya tindak lanjut dan penyelesaian pelayanan, serta aspek kenyamanan dalam dimensi keramahan, masih memerlukan perhatian lebih lanjut agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan pada wilayah lain dengan karakteristik berbeda. Kedua, pendekatan kuantitatif deskriptif yang digunakan berfokus pada gambaran persepsi guru dalam bentuk skor, persentase, dan kategori, sehingga belum menggali secara mendalam alasan atau pengalaman guru di balik penilaian tersebut. Ketiga, teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang diisi secara mandiri oleh guru membuka celah bias jawaban normatif, sehingga hasil penelitian ini disarankan untuk dilengkapi dengan pendekatan kualitatif atau mixed methods pada penelitian selanjutnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, persepsi guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah pada bidang administrasi kepegawaian di SMP Negeri se-Kecamatan Kota Mukomuko secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 4,38 dan TCR 87,57%. Ditinjau dari masing-masing indikator, aspek kemudahan mendapatkan pelayanan memperoleh skor rata-rata 4,38 (TCR 87,60%), ketepatan waktu pelayanan 4,34 (TCR 86,75%), tanggung jawab 4,40 (TCR 88,05%), dan keramahan 4,40 (TCR 87,91%), yang seluruhnya berada pada kategori baik. Ketepatan waktu pelayanan, khususnya pada aspek tindak lanjut dan penyelesaian pelayanan, merupakan indikator dengan capaian paling rendah dan perlu menjadi prioritas perbaikan.

Hasil penelitian ini mendukung konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz melalui Gobel et al. (2018), sekaligus memberikan implikasi praktis bahwa sekolah perlu memberikan dukungan kepada tenaga administrasi sekolah dalam memperbaiki pengelolaan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, dan komunikasi dengan guru, tanpa mengabaikan upaya mempertahankan tanggung jawab dan keramahan pelayanan yang sudah baik. Bagi tenaga administrasi sekolah, disarankan untuk mengurangi waktu tunggu dan mempercepat tindak lanjut atas kebutuhan atau keluhan guru. Bagi kepala sekolah dan dinas pendidikan, disarankan untuk melakukan pemantauan berkala serta memfasilitasi pelatihan peningkatan kompetensi tenaga administrasi sekolah, khususnya dalam pengelolaan administrasi kepegawaian dan pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan wilayah atau jenjang pendidikan serta menggunakan pendekatan kualitatif atau mixed methods untuk menggali lebih dalam pengalaman guru dalam menerima pelayanan administrasi kepegawaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro, J., Bua, T., Fajri, A., & Fahmi, M. (2025). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPSTP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*, 9675, 109–116.
- Amanda, A., & Santoso, Y. (2024). Persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK. *Jurnal Dedikasi Edukasi*, 3(2), 21–25.
- Arifin, H. S., Fuady, I., & Kuswarno, E. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa Untirta terhadap keberadaan Perda Syariah di Kota Serang. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*.
- Ashari, P. C., Hadiyanto, Nellitawati, & Ermita. (2022). Persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMKN 1 Enam Lingkung. *Journal of Educational Administration and Leadership (JEAL)*, 3(1), 20–24. <https://doi.org/10.24036/jeal.v3i1>
- Gobel, Y., Wahidin, & Muttaqin. (2018). Kualitas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum di Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3).
- Heldigard, A. I. (2025). Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo Kota Batu. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 3(2), 934–939.
- Ikhsan, W. J., & Santoso, Y. (2023). Persepsi guru tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri se-Kota Pariaman. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 3(2), 225–230. <https://doi.org/10.58737/jpled.v3i2.159>
- Jafar, W. A. (2019). Persepsi masyarakat terhadap urgensi fiqh moderat. Vanda.
- Kandi, Bakar, R. M., Ayu, M., & Netrawati. (2023). Pengantar psikologi umum. Widina Bhakti Persada Bandung.

- Khairani, U., Tri, R., Em, A., Marzuqoh, F., Majri, K., & Hasanah, C. S. (2024). Model administrasi kepegawaian Sekolah Dasar Muhammadiyah 03 Unggulan Pekanbaru. *Jurnal Penelitian Multidisplin*, 2(1), 347–356.
- Kurniawan, H. (2021). *Pengantar praktis penyusunan instrumen penelitian*. CV Budi Utama.
- Listiana, H., & Anam, K. (2022). Strategi penyusunan kerangka berpikir: Meningkatkan kualitas penelitian. *Jurnal Lentara*, 15(2), 146–157.
- Muin, A. (2023). *Buku ajar metode penelitian kuantitatif*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Mushofa, M., Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami populasi dan sampel: Pilar utama dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12), 5937–5948. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1992>
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(4), 213–226.
- Purwanto. (2018). *Teknik penyusunan instrumen uji validitas dan reliabilitas untuk penelitian ekonomi syariah*. Staia Press.
- Rahayu, D., Adi, N., & Kadri, H. Al. (2021). Pelayanan tenaga administrasi sekolah urusan kepegawaian berbasis teknologi informasi pada SMK Kota Padang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2, 2008–2010.
- Rasyid, A. R., Alfareza, A. M. S., & M, M. A. (2024). Peran pendidikan dalam pembangunan manusia dan berkelanjutan di era modern. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(3), 2118–7302.
- Sabariah. (2022). Manajemen sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 116–122.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulsilawati, D., & Basri, S. (2024). Layanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 2 Bulukumba. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan*.
- Tari, N., Gati, A., Sinaga, K., & Saragi, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Medan Area Kota Medan. *Jurnal Publik Reform*, 12(2), 59–71.