

**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

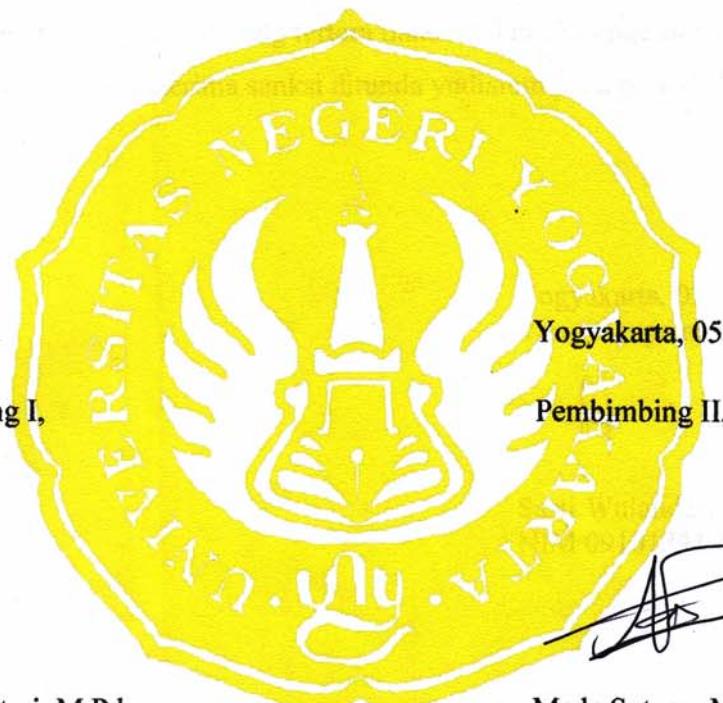


Oleh
Sasti Wulandari
NIM 091001241007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
OKTOBER 2014**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN" yang disusun oleh Sasti Wulandari, NIM 09101241007 ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, 05 Agustus 2014

Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Slamet Lestari".

Slamet Lestari, M.Pd.
NIP 19770627 200212 1 006

Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Mada Sutapa".

Mada Sutapa, M.Si.
NIP 19731008 19980 2 1001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 02 September 2014
Yang menyatakan,



Sasti Wulandari
NIM 09101241007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN" yang disusun oleh Sasti Wulandari, NIM 09101241007 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 23 September 2014 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda/Tangan	Tanggal
Slamet Lestari, M. Pd.	Ketua Penguji		07 Oktober 2014
Dr. Cepi Safruddin AJ., M. Pd.	Sekretaris Penguji		19 Oktober 2014
Dr. Edi Purwanta, M. Pd.	Penguji Utama		06 Oktober 2014
Mada Sutapa. M. Si.	Penguji Pendamping		07 Oktober 2014



15 OCT 2014

Yogyakarta,

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,

DR. Haryanto, M. Pd.

NIP 19600902 198702 1 001

MOTTO

*"Cukuplah Allah menjadi Pelindung dan cukuplah Allah menjadi penolong
bagimu"*

(Terjemahan Qs An-Nisa 45)

*"Pendidikan bukanlah proses mengisi wadah yang kosong tetapi pendidikan adalah
proses menyalakan api pikiran"*

(W.B. Yeats)

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta
3. Nusa, Bangsa, dan Agama

PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN

Oleh
Sasti Wulandari
NIM 09101241007

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Subjek dalam penelitian adalah siswa SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 212 siswa yang terdiri dari 70 SMA PIRI dan 142 SMK PIRI. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Uji validitas instrumen penelitian dengan menggunakan analisis butir, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan memuaskan dengan skor rerata 71,2%. Tiap-tiap aspek dinilai sebagai berikut: aspek bukti fisik memuaskan (73,8%), keandalan memuaskan (70,7%), ketanggapan memuaskan (73,6%), jaminan memuaskan (68,6%), dan empati (69,5%). Persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan memuaskan dengan skor rerata 81,6%. Tiap-tiap aspek dinilai sebagai berikut: aspek bukti fisik sangat memuaskan (81,6%), keandalan memuaskan (77,4%), ketanggapan memuaskan (78,6%), jaminan memuaskan (75,5%), dan empati memuaskan (75,6%).

Kata kunci: *persepsi siswa, pelayanan tenaga administrasi sekolah*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, anugerah dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Tujuan penulisan tugas akhir skripsi sebagai syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata 1 (S1) pada program studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
2. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Slamet Lestari, M. Pd. dan Bapak Mada Sutapa, M. Si. yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan tugas ini.
4. Dosen Pengaji Utama Dr. Edi Purwanta, M. Pd. yang telah bersedia menguji demi kelancaran penyusunan skripsi.
5. Dosen Sekertaris Pengaji Bapak Dr. Cepi Safruddin Abdul Jabar, M. Pd. yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk menguji skripsi.
6. Para dosen jurusan Administrasi Pendidikan yang telah mendidik dan mengajarkan ilmunya.
7. Staf perpustakaan yang membantu melancarkan skripsi saya.
8. Para tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman, atas bantuan dan kesediaannya dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian.
9. Bapak dan Ibuku tercinta, terimakasih atas doa, pengorbanan, nasehat, cinta dan kasih sayang dalam membesar, mendidik, dan menuntun saya.
10. Ketiga kakakku Winda Eko Pratiwi, S. Pd., Soegiharto, S. E., dan Risang Romadhoni S. Kom. terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini.

11. Keluarga besar Trah Tomo Diharjo di Jogja terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini.
 12. Keluarga Bapak Joko di Btikan terimakasih atas doa dan dukungannya selamana ini.
 13. Bapak Dr. MTS. Darmawan, Sp. A. terimakasih selalu mendoakan, memberi nasehat dan dukungannya.
 14. Sahabat tercinta Sri Rainy Rusmitasari yang mengenalkanku arti indahnya suatu kebersamaan dalam sebuah persaudaraan.
 15. Teman-teman MTs N UIN Dwi Nur Agus dan Maretia Rahmawati yang selalu berusaha meluangkan waktu ketika bosan mengerjakan skripsi ini ☺
 16. Teman-teman kelas Maju Mundur Berprinsip khususnya Rodi Ahmad Ginanjar, Andita Fitriana, Noviari Cahya, Yuliani, Zie Andien, Arditya Winda, Ade Iryani.
 17. Teman-teman MP B khususnya Ratna Dewi, Sibob, Vera, Tito, Junz, Adi, Cipret, Sonny, Fakih.
 18. Teman-teman IKREMA Mas Zainur, Mas Adien, Mas Dani, Mbak Arie, dek Fitri, mas Yuli, Arvi, Putut, dek Hastu, dek Tata, dll.
 19. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
- Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan wacana ilmu pengetahuan terutama pengembangan ilmu Manajemen Pendidikan.

Yogyakarta, 02 September 2014

Penulis,



Sasti Wulandari

NIM 09101241007

DAFTAR ISI

	hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Manajemen Personalia	10
B. Tenaga Administrasi Sekolah dan Tata Usaha Sekolah	14
1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah dan TU.....	14

2. Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah.....	18
3. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	20
4. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah	22
C. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan.....	26
1. Pengertian Kualitas.....	26
2. Pengertian Pelayanan	28
D. Dimensi Kualitas Pelayanan	30
E. Konsep Dasar Persepsi	33
1. Pengertian Persepsi.....	33
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	35
3. Prinsip-Prinsip Persepsi.....	36
4. Komponen Persepsi.....	37
5. Jenis Persepsi.....	38
F. Penelitian yang Relevan.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Variabel Penelitian dan Definisi Penelitian.....	43
D. Populasi dan Sampel Penelitian	44
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Instrumen Penelitian	47
G. Uji Instrumen	49
H. Teknik Analisis Data.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi dan Responden Penelitian	57
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	57
a. SMA PIRI 1 Yogyakarta	57

b. SMK PIRI Sleman.....	58
2. Deskripsi Responden Penelitian.....	59
B. Deskripsi Hasil Penelitian	60
1. SMA PIRI 1 Yogyakarta.....	60
a. Tingkat Persepsi Siswa Mengenai Pelayanan	
TAS di SMA PIRI 1 Yogyakarta	60
b. Persepsi Siswa Berdasarkan Setiap Subvariabel	
Dimensi Kualitas Pelayanan TAS di SMA PIRI.....	61
2. SMK PIRI Sleman	75
a. Tingkat Persepsi Siswa Mengenai Pelayanan	
TAS di SMK PIRI Sleman	75
b. Persepsi Siswa Berdasarkan Setiap Subvariabel	
Dimensi Kualitas Pelayanan TAS di SMK PIRI.....	76
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
D. Keterbatasan Angket	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	105

DAFTAR GAMBAR

hal

SMA PIRI 1 Yogyakarta

Gambar 1. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	62
Gambar 2. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	64
Gambar 3. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	65
Gambar 4. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	66
Gambar 5. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	67
Gambar 6. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	69
Gambar 7. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	70
Gambar 8. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	72
Gambar 9. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	73
Gambar 10. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	74

SMK PIRI Sleman

Gambar 11. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	77
Gambar 12. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	78

Gambar 13. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	79
Gambar 14. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	81
Gambar 15. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	82
Gambar 16. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	84
Gambar 17. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	85
Gambar 18. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	87
Gambar 19. Diagram Phie Persepsi Siswa Terhadap	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	88
Gambar 20. Diagram Batang Dimensi Terhadap Indikator	
Pelayanan TAS Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	89

DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1. Jumlah Siswa SMA PIRI 1 YK & SMK PIRI Sleman	44
Tabel 2. Jumlah Sampel Penelitian	46
Tabel 3. Tabel Skor Butir Skor	48
Tabel 4. Interpretasi Nilai Reliabilitas.....	52
Tabel 5. Discrimination Index Untuk Seleksi Butir Dan Reliabilitas Kusioner	54
Tabel 6. Kategori Skor Penelitian	56
Tabel 7. Tingkat Pelayanan TAS di SMA PIRI YK	61
Tabel 8. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS Menurut Dimensi <i>Tangibles</i>	62
Tabel 9. Indikator Dimensi <i>Tangibles</i>	63
Tabel 10. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS Menurut Dimensi <i>Reliability</i>	64
Tabel 11. Indikator Dimensi <i>Reliability</i>	65
Tabel 12. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS Menurut Dimensi <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 13. Indikator Dimensi <i>Responsiveness</i>	68
Tabel 14. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS Menurut Dimensi <i>Assurance</i>	70
Tabel 15. Indikator Dimensi <i>Assurance</i>	71
Tabel 16. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS Menurut Dimensi <i>Empathy</i>	72
Tabel 17. Indikator Dimensi <i>Empathy</i>	73
Tabel 18. Tingkat Pelayanan TAS Di SMK PIRI Sleman	75
Tabel 19. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS Menurut Dimensi <i>Tangibles</i>	76
Tabel 20. Indikator Dimensi <i>Tangibles</i>	77

Tabel 21. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS	
Menurut Dimensi <i>Reliability</i>	79
Tabel 22. Indikator Dimensi <i>Reliability</i>	80
Tabel 23. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS	
Menurut Dimensi <i>Responsiveness</i>	81
Tabel 24. Indikator Dimensi <i>Responsiveness</i>	83
Tabel 25. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS	
Menurut Dimensi <i>Assurance</i>	85
Tabel 26. Indikator Dimensi <i>Assurance</i>	86
Tabel 27. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan TAS	
Menurut Dimensi <i>Empathy</i>	87
Tabel 28. Indikator Dimensi <i>Empathy</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

	hal
Lampiran 1. Kisi-Kisi instrumen pelayanan tenaga administrasi sekolah	105
Lampiran 2. Angket Uji Validitas.....	106
Lampiran 3. Angket Penelitian	112
Lampiran 4. Hasil <i>Desrimination Index</i> dan Reliabilitas	117
Lampiran 5. Hasil Rekapitulasi Setiap Aspek dan Butir Pernyataan.....	118
Lampiran 6. Hasil Rekapitulasi Indikator & Sub Variabel	112
Lampiran 7. Data Tenaga Administrasi Sekolah SMA PIRI 1 Yk	124
Lampiran 8. Data Tenaga Administrasi Sekolah SMK PIRI Sleman	125
Lampiran 9. Surat Perijinan	126
Lampiran 10. Foto.....	131

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan instansi pendidikan yang berintregitas antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, di sekolah adalah tenaga administrasi. Peran dari tenaga administrasi sekolah sangatlah penting dalam mendukung kesuksesan dan kelancaran tata administrasi sekolah. Pelayanan tata administrasi sekolah membutuhkan sumber daya manusia dengan keahlian dan kemampuan yang cukup dalam bidang administrasi.

Sumber daya manusia yang berada disekolah mencakup tenaga edukatif dan tenaga administratif dapat disebut dengan personel sekolah. Administrasi personel sekolah menurut Hartati Sukirman (2009: 20) adalah segenap proses penataan yang bersangkutan dengan memperoleh dan menggunakan tenaga kerja untuk disekolah secara efisien. Ditingkat sekolah menengah masalah pengelolaan secara administratif sekolah dipegang oleh pengelola tata usaha atas wewenang yang diberikan oleh kepala sekolah.

Berdasarkan Permendiknas No. 24 Tahun 2008, tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksana urusan terdiri atas urusan administrasi kepegawaian, urusan administrasi keuangan, urusan administrasi sarana dan prasarana, urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat,

urusan administrasi persuratan dan pengarsipan, urusan administrasi kesiswaan, dan urusan administrasi kurikulum. Petugas layanan khusus terdiri atas penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan lain-lain.

Pelayanan dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan/konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Menurut Aan Komariah dan Triatna (2006: 40) kualitas sekolah dapat diidentifikasi dari banyaknya siswa yang memiliki prestasi, baik prestasi akademik maupun prestasi bidang lain, serta lulusannya relevan dengan tujuan. Melalui siswa yang berprestasi dapat ditelusuri manajemen sekolahnya, profil gurunya, sumber belajar, dan lingkungannya.

Dengan demikian, kualitas sekolah adalah kualitas siswa yang mencerminkan kepuasan pelanggan, adanya partisipasi aktif manajemen dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus, pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab yang spesifik terhadap kualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelayanan terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima maka pelanggan tidak puas. Sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterimanya maka pelanggan akan puas, untuk mewujudkan maka proses pelayanan membutuhkan jumlah pengelola administrasi sekolah yang cukup berkompeten agar semua kebutuhan peserta didik dapat terpenuhi.

Karena keberadaannya juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan, maka pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan menengah itu dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan kepemerintahaan yang baik (*good governance*), yang satu di antara prinsip yang harus dipenuhi adalah prinsip efisiensi, keefektifan (*effectiveness*), dan kualitas pelayanan.

Standar kompetensi tenaga administrasi sekolah/madrasah meliputi: kepribadian, sosial, teknis, manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah). Untuk dapat memperjelas komponen dimensi kompetensi tersebut dijabarkan sebagai berikut: kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, kompetensi manajerial.

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

administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Dalam penelitian Dini Rahmawati (2008) mengenai *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) Pada SMA Negeri Malang*, dapat disimpulkan jika kinerja tenaga administrasi tidak dapat dikelola dengan baik, maka akan berdampak negatif bagi sekolah. Hubungan yang positif antara motivasi kerja dengan kinerja tenaga administrasi sekolah. Peran kepala sekolah agar terus meningkatkan kinerja tenaga administrasi serta terus memotivasi tenaga administrasi agar pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap warga sekolah memberikan dampak positif terhadap sekolah.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pendidikan. Salah satunya penelitian dari Mira Amelia (2012) mengenai *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus DiLembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang*, penelitian ini dilakukan pada Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik/tangibles, keandalan/reliability, daya tanggap/responsiveness, jaminan/assurance, dan empati/empathy terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang.

Besarnya tingkat persaingan era globalisasi menimbulkan berbagai tantangan dalam berbagai bidang kehidupan. Tantangan ini bisa menjadi hambatan yang mengancam kelangsungan hidup siswa SMA dan SMK. Kondisi

tersebut membuat siswa SMA dan SMK dituntut untuk memiliki kemampuan berfikir secara kreatif dan pintar mencari pemecahan untuk semua masalah-masalah yang dihadapinya. Oleh karena itu siswa SMA dan SMK diharapkan memiliki pandangan yang terbuka, untuk melihat alternatif-alternatif, dan peluang-peluang yang ada, dengan kata lain diharapkan untuk menjadi kreatif. Peserta didik dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya sehingga kelak mereka dapat menjadi pribadi yang cerdas, memiliki kepribadian, mampu mengendalikan diri, memiliki kekuatan spiritual keagamaan dan ketrampilan yang diperlukan bagi dirinya dan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis di SMA PIRI 1 dan SMK PIRI Sleman, menemukan beberapa permasalahan yang pertama, jumlah tenaga administrasi yang ada di sekolah kurang mencukupi jika dibandingkan dengan jumlah bidang urusan pekerjaan tata usaha.

Hal yang kedua yaitu profesi dalam bidang tenaga kependidikan masih belum luas dikenal oleh masyarakat sehingga kurang mendukung terhadap pengembangan profesi. Begitu juga dengan tingkat pembinaan dan pengembangan yang dilakukan sekolah hanya berupa bantuan pengarahan dari kepala sekolah dalam menyelesaikan tugas. Masih kurang ramahnya tenaga administrasi sekolah terhadap siswa, selain kurang ramahnya masih ada beberapa petugas tenaga administrasi sekolah yang datang terlambat dan pulang tidak sesuai dengan jadwal yang diharuskan.

Hal yang terakhir ketiga yaitu, keberadaan dan produktivitas kerja tenaga administrasi sekolah kurang mendapat sorotan di muka publik, sehingga masih

banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya keberadaan tenaga administrasi sekolah sebagai salah satu tenaga yang membantu mengerjakan tugas kepala sekolah khususnya ketatausahaan, kecuali sebagai pelayanan surat menyurat dan legalisir ijazah. Kondisi yang demikian itu akan berdampak pada profesionalisme tenaga kependidikan dimasa yang akan datang. Dan akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap siswanya.

Selain hal tersebut tenaga administrasi sekolah belum dapat memberikan pelayanan prima yang maksimal dapat terlihat dari cara berkomunikasi antara tenaga administrasi sekolah terhadap siswa yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Selain kurang ramahnya tenaga administrasi sekolah, keluhan siswa yang tidak cepat ditanggapi oleh tenaga administrasi sekolah yang membuat siswa merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sekolah. dalam hal teknis yang dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah sangatlah penting, tetapi masih ada tenaga administrasi sekolah yang belum dapat menggunakan kecanggihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) misal dalam penggunaan laptop.

Banyak hal yang dapat menimbulkan persepsi negatif siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, pelayanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan karena layanan perilaku personil sekolah (tenaga administrasi sekolah). Masalah-masalah seperti diatas harus segera diperbaiki agar tidak menghambat kepada visi dan misi SMA PIRI 1 dan SMK PIRI Sleman. Semakin bagus pelayanan yang diberikan maka

akan semakin banyak siswa puas akan pelayanannya. Tuntutan pelanggan pendidikan akan pelayanan yang prima dalam mutu dan layanan pendidikan. Ketika pelayanan yang diterimanya kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan menimbulkan kerugian bagi SMA PIRI 1 dan SMK PIRI Sleman. Dengan kondisi seperti yang diuraikan diatas, perlu dilihat bagaimana pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap siswa agar siswa memiliki persepsi yang baik untuk pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah.

Berdasarkan obsevasi yang telah dilaksanakan, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA PIRI 1 Dan SMK PIRI Sleman”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kebermanfaatannya dalam membangun kinerja pelayanan administrasi sekolah agar visi SMA PIRI 1 dan SMK PIRI Sleman dapat tercapai.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat tenaga administrasi sekolah yang datang dan pulang kerja tidak sesuai jadwal yang ditentukan.
2. Masih kurang ramahnya tenaga administrasi sekolah.
3. Masih terdapat tenaga administrasi sekolah yang belum memahami teknologi informasi dalam penggunaan laptop.

4. Keluhan siswa tidak cepat ditanggapi oleh tenaga administrasi sekolah dalam hal pengurusan persyaratan beasiswa.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah akan membatasi ruang lingkup penelitian yaitu pada persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 dan SMK PIRI Sleman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

Bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 dan SMK PIRI Sleman?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ditinjau dari segi teoritis dan praktis.

1. Secara Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pendidikan khususnya bidang manajemen personalia.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk peneliti lebih lanjut, terutama penelitian yang berkaitan dengan tenaga administrasi sekolah.
- 2. Secara Praktis
 - a. Bagi Kepala Sekolah, sebagai data atau bahan dalam pengembangan kemampuan profesional dalam kegiatan pengelolaan tenaga administrasi sekolah dan memberikan sumbangan pemikiran tentang pentingnya tenaga administrasi sebagai penunjang dan membantu proses pelayanan pendidikan agar dapat berjalan efektif dan efisien.
 - b. Bagi Jurusan Administrasi Pendidikan, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mahasiswa Administrasi Pendidikan serta memberikan sumbangan pemikiran untuk menambah wawasan teori di bidang garapan administrasi pendidikan khususnya pengelolaan tenaga administrasi sekolah.
 - c. Bagi Peneliti, untuk menambah kajian dan wawasan peneliti dalam bidang pengelolaan tenaga administrasi sekolah.

BAB II **KAJIAN TEORI**

A. Konsep Manajemen Personalia

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (1991), pendidikan adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang lain dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Sedangkan menurut Ngahim Purwanto (2001: 11), pendidikan adalah segala usaha orang dewasa dalam pergaulan dengan anak-anak untuk memimpin perkembangan jasmani & rohaninya kearah kedewasaan. Pendidikan merupakan faktor penting, strategis dan determinatif bagi masyarakat. Maju mundurnya kualitas pendidikan sangat bergantung pada bagaimana kualitas pendidikan yang diselenggarakan oleh masyarakat. Dalam mendidik siswa tentunya akan membutuhkan suatu organisasi untuk menampungnya, dalam organisasi perlu dikoordinasikan agar dapat berjalan sesuai dengan rencana dan dalam koordinasi diperlukan pengelolaan yang baik.

Pada dasarnya setiap aktivitas atau kegiatan selalu mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Tujuan individu adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya berupa materi & non materi dari hasil kerjanya. Tujuan organisasi adalah mendapatkan laba atau pelayanan/pengabdian melalui proses manajemen. Dalam menetapkan tujuan harus didasarkan pada analisis data. Informasi dan potensi yang dimiliki serta memilihnya dari alternative-alternative yang ada.

Dalam penelitian ini berjudul “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman”. Relevansi dari judul atau permasalahan yang peneliti ajukan dengan bidang

garapan Manajemen Pendidikan bahwa tenaga administrasi merupakan bagian dari bidang garapan Manajemen Pendidikan yaitu manajemen personalia atau manajemen tatalaksana/ketatausahaan sekolah. Menurut Soebagio Atmodiwiwo (2000: 23), manajemen pendidikan dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, mengendalikan tenaga pendidikan, sumberdaya pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Sejalan dengan pendapat di atas Mulyono (2009: 15), mengemukakan bahwa “manajemen pendidikan adalah serangkaian tahap kegiatan yang diarahkan pada pencapaian tujuan dengan memanfaatkan sumber daya semaksimal mungkin secara efektif dan efisien dan rasional untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa Manajemen Pendidikan merupakan ilmu dan serangkaian penyelenggaraan pendidikan yang meliputi pengelolaan tenaga kependidikan, pengelolaan keuangan, pengelolaan fasilitas, pengelolaan siswa, pengelolaan kurikulum, pengelolaan kegiatan ketatausahaan, dan pengelolaan hubungan masyarakat dalam upaya mewujudkan tujuan pendidikan meliputi 1) manajemen tenaga pendidik & kependidikan, 2) manajemen keuangan, 3) manajemen pengembangan sarana & prasarana, 4) manajemen kurikulum, 5) manajemen ketatausahaan, 6) manajemen pembinaan kesiswaan, 7) manajemen hubungan masyarakat & lingkungan.

Fungsi manajemen merupakan elemen dasar yang selalu ada dalam proses manajer dalam menjalankan kegiatan manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan suatu kegiatan atau pekerjaan tergantung dari

manajemennya. Pekerjaan itu akan berhasil apabila manajemennya baik dan teratur, dimana manajemen itu sendiri merupakan suatu perangkat dengan melakukan proses tertentu dalam fungsi yang terkait, serangkaian tahap kegiatan mulai awal melakukan kegiatan/pekerjaan sampai akhir tercapainya tujuan kegiatan/pekerjaan. Menurut Henry Fayol (Malayu S.P. Hasibuan, 2007: 3) yang dianggap pakar pertama teori manajemen mengemukakan bahwa fungsi manajemen mencakup lima fungsi yang berurutan yaitu (1) *Planning* (perencanaan), (2) *Organizing* (pengorganisasian), (3) *Commanding* (perintah), (4) *Coordinating* (pengkoordinasian), dan (5) *Controlling* (pengawasan).

Dalam kontekspendidikan, manajemen merupakan rangkaian kegiatan yang terpadu dengan penyelenggaraan pendidikan, Suryosubroto (2004: 22-27), menguraikan beberapa fungsi manajemen pendidikan sebagai berikut:

- 1) Perencanaan adalah pemilihan dari sejumlah alternatif tentang penetapan prosedur pencapaian, serta perkiraan sumber yang dapat disediakan untuk mencapai tujuan tersebut.
- 2) Pengorganisasian di sekolah dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses untuk memilih dan memilih orang-orang (guru dan personel sekolah lainnya) serta mengalokasikan sarana dan prasarana untuk menunjang tugas orang-orang dalam rangka mencapai tujuan sekolah.
- 3) Pengarahan yaitu diartikan sebagai suatu usaha untuk menjaga agar apa yang telah direncanakan dapat berjalan seperti yang dikehendaki.
- 4) Pengkoordinasian di sekolah, yaitu diartikan sebagai usaha untuk menyatupadukan kegiatan dari berbagai individu atau unit di sekolah itu agar kegiatan mereka berjalan selaras dengan anggota atau unit lainnya dalam usaha mencapai tujuan sekolah.
- 5) Pembiayaan sekolah adalah kegiatan mendapatkan biaya serta mengelola anggaran pendapatan dan belanja pendidikan menengah. Kegiatan ini dimulai dari perencanaan biaya, usaha untuk mendapatkan dana yang mendukung rencana penggunaan, serta pengawasan penggunaan anggaran tersebut
- 6) Penilaian di sekolah, dalam waktu tertentu sekolah pada umumnya atau anggota organisasi seperti guru, kepala sekolah dan murid pada khususnya harus melakukan penilaian tentang seberapa jauh tujuan yang

telah ditetapkan tercapai, serta mengetahui kekuatan dan kelemahan program yang dilaksanakan.

Kemudian Suryosubroto menurut Suryosubroto (2004: 28-30), dalam operasionalnya di sekolah, manajemen pendidikan dapat dilihat sebagai gugusan-gugusan tertentu. Gugusan-gugusan ini selanjutnya boleh disebut bidang garapan manajemen pendidikan. Bidang garapan manajemen pendidikan, yaitu:

- a. Manajemen kurikulum
- b. Manajemen sarana dan prasarana
- c. Manajemen peserta didik
- d. Manajemen tata laksana sekolah
- e. Manajemen personalia
- f. Manajemen keuangan
- g. Pengorganisasian sekolah
- h. Hubungan sekolah dengan masyarakat (Humas)
- i. Manajemen organisasi lembaga

Manajemen pendidikan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerjasama sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya, agar efektif dan efisien. Bentuk kegiatan manajemen tenaga kependidikan salah satunya yang memberikan pelayanan yang terbaik untuk siswa dan warga sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga diluar tenaga pengajar yang tugasnya sebagai pusat pelayanan tata usaha sekolah guna mempersiapkan dan mempelancar pelaksanaan pendidikan baik secara teknis maupun manajerial di lembaga pendidikan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kaitan antara manajemen pendidikan dengan pelayanan tenaga administrasi sekolah yaitu tenaga administrasi merupakan personil atau tenaga kependidikan yang merupakan salah satu bidang garapan dalam manajemen pendidikan. Tenaga administrasi juga pelayanan terhadap siswa maupun warga sekolah, hal ini dikarenakan kegiatan administrasi sekolah sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Tugas ketatausahaan atau keadministrasian dalam memberikan pelayanan juga merupakan bidang garapan dalam manajemen pendidikan.

B. Tenaga Administrasi Sekolah dan Tata Usaha Sekolah

1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah dan Tata Usaha Sekolah

Pentingnya administrasi dalam sebuah instansi menjadikan bagian yang penting dalam roda tata administrasi sekolah. administrasi itu sendiri merupakan sebuah upaya menjadikan kegiatan dan kerjasama anggota organisasi serta komponen-komponen lainnya menjadi efektif dan efisien. Tanpa disadari manusia selalu dikaitkan dan dibingungkan dengan prosedur masalah administrasi, karena tata administrasi itu sendiri berhubungan dengan sebuah “purpose”, cara-cara individu bekerja, serta pemanfaatan sumber-sumber yang ada secara efektif dan efisien. Sekolah merupakan instansi pendidikan yang berintegritas antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, dalam hal ini sekolah adalah tenaga administrasi. Peran dari tenaga administrasi sekolah. Di dalam menangani tata administrasi sekolah dibutuhkan suatu keahlian dan kemampuan yang cukup

dalam bidang administrasi. Oleh karena itu sumberdaya manusia dalam hal ini tenaga administrasi menjadi komponen yang penting dalam suatu sekolah.

Tata Usaha Sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana tugas teknis penyelenggaraan bidang administrasi dan informasi data pendidikan. Keberadaannya perlu dikelola oleh Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang terampil sesuai ketentuan yang berlaku. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa pembelajaran dan pekerjaan kantor berupa administrasi sekolah. Tugas-tugas administrasi tersebut dapat dilaksanakan dengan baik apabila sekolah memiliki Tenaga Administrasi Sekolah (TAS). Administrasi adalah proses penyelenggaraan kegiatan untuk mewujudkan rencana atau keputusan yang telah dibuat agar menjadi kenyataan dengan cara mengatur kerja dan mengarahkan orang-orang yang melaksanakannya.

Tenaga Administrasi Sekolah adalah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan mengajar namun keberadaanya sangat mendukung dalam kegiatan sekolah. Tenaga Administrasi Sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah non teaching staff yang bertugas di sekolah yang sering disebut dengan Tata Usaha (TU).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, maka disebutkan kualifikasi untuk menjadi tenaga administrasi Sekolah Menengah Pertama adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang kepala tenaga administrasi sekolah meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknik, dan kompetensi manajerial.
 - a) Kompetensi Kepribadian meliputi: memiliki integritas dan akhlak mulia, memiliki etos kerja, mengendalikan diri, memiliki rasa percaya diri, memiliki fleksibilitas, memiliki ketelitian, memiliki kedisiplinan, memiliki kreatifitas dan inovasi, memiliki tanggung jawab.
 - b) Kompetensi Sosial meliputi: bekerjasama dalam tim, memberikan pelayanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, membangun hubungan kerja.
 - c) Kompetensi Teknis, meliputi: melaksanakan administrasi kepegawaian, melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi kurikulum, melaksanakan administrasi layanan khusus, menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
 - d) Kompetensi Manajerial meliputi: mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, menggembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konlik, menyusun laporan.
- 2) Pelaksana Urusan Tenaga Administrasi Sekolah, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pelaksana tenaga administrasi sekolah meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis.
 - a) Kompetensi Kepribadian meliputi: memiliki integritas dan akhlak mulia, memiliki etos kerja, mengendalikan diri, memiliki rasa percaya diri, memiliki fleksibilitas, memiliki ketelitian, memiliki kedisiplinan, memiliki kreatifitas dan inovasi, memiliki tanggung jawab.
 - b) Kompetensi Sosial meliputi: bekerjasama dalam tim, memberikan pelayanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, membangun hubungan kerja.
 - c) Kompetensi Teknis, kompetensi teknis terdiri atas pelaksana urusan kepegawaian, pelaksana urusan administrasi keuangan, pelaksana administrasi urusan administrasi sarana dan prasarana, pelaksana urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, pelaksana urusan administrasi persuratan dan pengarsipan, pelaksana urusan administrasi kesiswaan, pelaksana urusan administrasi kurikulum.
- 3) Petugas Layanan Khusus, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang petugas layanan khusus meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis.

Secara lengkap tata usaha dirumuskan sebagai segenap rangkaian kegiatan yang menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Sedangkan pengertian tata usaha menurut *Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan Tinggi* sebagai berikut tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menurut yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi (Daryanto, 2008: 93).

Berdasarkan berbagai pendapat di atas mengenai pengertian tenaga administrasi sekolah atau tata usaha dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah adalah tenaga di luar tenaga pengajar yang tugasnya mempersiapkan dan memperlancar pelaksanaan pendidikan baik secara teknis maupun manajerial. Selanjutnya tata usaha sekolah adalah segenap rangkaian kegiatan yang menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan, serta merupakan unsur dari kegiatan administrasi sekolah, maka dapat disimpulkan bahwa peranan tenaga administrasi sekolah adalah sebagai: administrator, personal, sosial, dan manajer.

Pelayanan administrasi sekolah yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan Departemen/ Dinas Pendidikan Nasional. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan di sekolah, sesuai dengan ketentuan dan peraturan administrasi sekolah yang berlaku.

2. Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

Fungsi ialah sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat-sifatnya, pelaksanaanya atau karena merupakan suatu urutan atau secara praktis saling tergantung satu sama lain. Fungsi dalam suatu organisasi dibebankan kepada seseorang petugas atau satuan tertentu sebagai tugas yang harus dilaksanakan (The Liang Gie, 2007: 4). Depdiknas (2003: 9), menyatakan bahwa fungsi Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah adalah:

- 1) Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha bertugas membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan surat menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran.
- 2) Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah/madrasah.
- 3) Pelaksana urusan keuangan bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola keuangan sekolah/madrasah.
- 4) Pelaksana urusan perlengkapan/ logistik bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola perlengkapan/ logistik sekolah/madrasah.
- 5) Pelaksana sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola kesekretariat dan kesiswaan.
- 6) Pengemudi bertugas sebagai supir.
- 7) Penjaga sekolah bertugas memelihara dan memperbaiki fasilitas sekolah/madrasah berupa bangunan, kelistrikan, dan peralatan praktik.

Sedangkan menurut Laily Istiqomah (2008), tata administrasi dalam sekolah yang menjadi pekerjaan dari tenaga administrasi diklasifikasikan sebagai berikut.

- 1) Administrasi Kesiswaan:
Mengisi buku induk, mengisi nilai rapor pada buku induk siswa, mencatat kondisi siswa berkenaan dengan presensi siswa, pengisian buku

klepper, pelayanan administrasi kesiswaan, mencatat dan membukukan mutasi siswa.

2) Administrasi Kurikulum:

Menyusun sebuah kurikulum sebagai pedoman proses kegiatan belajar dan mengajar dalam sebuah instansi guna mensukseskan dan memperlancar kegiatan yang eksis di instansi tersebut.

3) Administrasi Kepegawaian:

Membuat buku induk pegawai, mempersiapkan usulan kenaikan pangkat pegawai negeri, prajabatan, Karpeg, cuti pegawai, dan lain-lain, membuat inventaris semua file kepegawaian baik kepala sekolah, guru, maupun tenaga administrasi.

4) Administrasi Keuangan:

Membuat file keuangan sesuai dengan dana pembangunan, membuat laporan data usulan pembayaran gaji, rapel ke pemerintah kota, membuat pembukuan penerimaan dan pengeluaran dana pembangunan.

5) Administrasi Perlengkapan atau Investasi:

Mengklasifikasikan setiap item yang akan diinventarisasi, mengisi golongan inventaris, mengisi golongan non inventaris, memberikan kode ataupun nomor pada barang inventaris, memberikan kode ataupun nomor pada barang non inventaris.

6) Administrasi Kearsipan:

Mencatat surat masuk dan keluar, membuat surat-surat kedinasan, menyampaikan surat dinas kepada yang instansi terkait, memelihara dan menyimpan arsip surat-surat.

Dari pengertian tugas dan fungsi tata usaha yang telah disebutkan di atas, dapat diketahui bahwa deskripsi tugas dari tenaga administrasi sekolah atau tata usaha sekolah adalah membantu kegiatan administrasi sekolah meliputi administrasi siswa, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana prasarana, administrasi persuratan, dan administrasi kurikulum, serta melakukan kegiatan penyusunan laporan hasil kerja.

3. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan

Menurut Suryosubroto (2004: 30), bahwa pada garis besarnya administrasi pendidikan di sekolah dapat dibedakan menjadi 8 komponen yakni:

- 1) Administrasi kurikulum
Kegiatan ini menitikberatkan pada kelancaran situasi belajar mengajar.
- 2) Administrasi siswa atau murid
Kegiatan ini meliputi pencatatan murid semenjak penerimaan hingga murid meninggalkan pendidikan di sekolah.
- 3) Administrasi personel sekolah
Kegiatan ini menyangkut tentang penataan masalah kepegawaian di sekolah.
- 4) Administrasi sarana pendidikan
Kegiatan ini meliputi penataan sarana pendidikan mulai dari penentuan kebutuhan sampai dengan pertanggungjawaban.
- 5) Administrasi tata laksana
Kegiatan ini mencakup ketatausahaan dan surat-menjurat.
- 6) Administrasi keuangan
Kegiatan ini berhubungan dengan keuangan sekolah seperti Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), uang kesejahteraan personel dan gaji serta keuangan yang berhubungan langsung dengan penyelenggaraan pendidikan misalnya perbaikan sarana.
- 7) Pengorganisasian sekolah
Kegiatan ini meliputi aktivitas dalam membagi –bagi kerja, menggolong-golongkan jenis pekerjaan, memberi wewenang, menetapkan saluran perintah, dan tanggung jawab kepada para pelaksana.
- 8) Hubungan sekolah dengan masyarakat (Humas)

Sedangkan menurut Hartati Sukirman (2008: 16), menyatakan bahwa administrasi pendidikan jika dilihat dari objek garapan adalah sebagai berikut; 1) administrasi siswa, kegiatan pencataan siswa dari proses penerimaan hingga siswa keluar dari sekolah dikarenakan tamat atau sebab lain, 2) administrasi kepegawaian, kegiatan penataan pegawai meliputi semua proses memperoleh pegawai, penempatan dan penugasan, pemeliharaan, pembinaan serta pemutusan hubungan kerja, 3) administrasi kurikulum, proses untuk memperlancar pencapaian tujuan pengajaran dengan titik berat pada peningkatan kualitas

interaksi belajar mengajar, 4) administrasi sarana prasarana, proses penataan yang bersangkut paut dengan pengadaan, pendayagunaan dan pengelolaan sarana pendidikan agar tercapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien, 5) administrasi keuangan atau pembiayaan pendidikan, kegiatan ini adalah segenap proses kegiatan yang berkenaan dengan penataan sumber, penggunaan dan pertanggungjawaban dana pendidikan, 6) administrasi ketatalaksanaan sekolah merupakan proses kegiatan pengelolaan surat-menyerat, 7) administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat merupakan kegiatan berkaitan dengan kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat dan dimaksudkan untuk menunjang proses belajar mengajar di sekolah.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup kegiatan administrasi pendidikan di sekolah dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: dilihat dari segi pengelolaan administratif dan dilihat dari segi pengelolaan operatif. Dari segi pengelolaan administratif, ruang lingkup administrasi pendidikan akan meliputi enam tahap pengelolaan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, pengawasan dan komunikasi, sedangkan dari segi pengelolaan operatif meliputi delapan bidang garapan yaitu: administrasi organisasi, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian, administrasi sarana prasarana, administrasi tata usaha, administrasi pembiayaan dan administrasi hubungan masyarakat.

4. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, dinyatakan bahwasanya kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi manajerial, dan kompetensi teknis.

1) Kompetensi kepribadian

Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan yang mencerminkan kepribadian yang integritas dan berakhhlak mulia, memiliki etos kerja, mampu mengendalikan diri, memiliki rasa percaya diri, memiliki fleksibilitas, memiliki ketelitian, disiplin, kreatif dan inovatif serta bertanggungjawab. Secara rinci setiap bagian kompetensi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a) kepribadian yang integritas dan berakhhlak mulia memiliki indikator esensial; berperilaku sesuai dengan kode etik, berperilaku jujur dan menunjukkan komitmen terhadap tugas, b) kepribadian yang memiliki etos kerja mempunyai indikator esensial; mengikuti prosedur kerja, fokus pada tugas yang diberikan dan meningkatkan kinerja, c) kepribadian yang mampu mengendalikan diri mempunyai indikator esensial; mengendalikan emosi, bersikap tenang dan berfikir positif, d) kepribadian yang memiliki rasa percaya diri mempunyai indikator esensial; memahami diri sendiri, bertanggung jawab, dan belajar dari kesalahan, e) kepribadian yang fleksibilitas mempunyai indikator esensial; mengupayakan keterbukaan dan menghargai orang lain, f) kepribadian yang memiliki ketelitian mempunyai indikator esensial; memperhatikan kejelasan tugas dan menyelesaikan

tugas sesuai pedoman kerja, g) kepribadian yang disiplin mempunyai indikator esensial; mengatur waktu dan menaati aturan yang berlaku, h) kepribadian yang kreatif dan inovatif mempunyai indikator esensial; kaya ide, memanfaatkan peluang dan melakukan perubahan, i) kepribadian yang bertanggung jawab mempunyai indikator esensial; melaksanakan tugas sesuai aturan dan berani mengambil resiko.

2) Kompetensi sosial

Kompetensi sosial merupakan kemampuan untuk berkerjasama dalam tim, memberikan layanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi yang efektif dan membangun hubungan kerja. Kompetensi ini memiliki kompetensi dengan indikator yang esensial sebagai berikut:

a) mampu bekerjasama dalam tim, memiliki indikator esensial; berpartisipasi dalam kelompok dan menghargai pendapat orang lain, b) memberikan layanan prima, memiliki indikator esensial; menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar, bersikap ramah dan sopan serta komunikatif, c) memiliki kesadaran berorganisasi, memiliki indikator esensial; mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif dan memiliki tanggung jawab mencapai tujuan organisasi, d) mampu berkomunikasi yang efektif, memiliki indikator; memahami pesan orang lain, menyampaikan pesan dengan jelas dan memahami bahasa verbal dan non verbal, e) membangun hubungan kerja, memiliki indikator esensial; melakukan hubungan kerja yang harmonis dan memposisikan diri sesuai dengan peranannya.

3) Kompetensi teknis

Kompetensi teknis merupakan kemampuan tenaga administrasi dalam melaksanakan kegiatan administrasi meliputi: melaksanakan administrasi kepegawaian, melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi kurikulum, melaksanakan administrasi layanan khusus, dan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi. Secara rinci, setiap bagian kompetensi dijabarkan menjadi indikator esensial sebagai berikut:

- a) melaksanakan administrasi kepegawaian, memiliki indikator esensial; memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian dan membantu melaksanakan prosedur kepegawaian, b) melaksanakan administrasi keuangan, memiliki indikator esensial; memahami peraturan keuangan yang berlaku, membantu menyusun RAPBS dan membantu menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan sekolah, c) melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, memiliki indikator esensial; memahami peraturan administrasi sarana dan prasarana, membantu menyusun rencana kebutuhan dan membantu menyusun rencana perawatan, d) melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, memiliki indikator esensial; membantu kelancaran kegiatan komite sekolah, membantu mempromosikan sekolah dan melayani tamu sekolah, e) melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, memiliki indikator esensial; memahami peraturan kesekretariatan, membantu melaksanakan program kesekretariatan dan

menyusun laporan, f) melaksankan administrasi kesiswaan, memiliki indikator esensial; membantu penerimaan siswa baru, membantu menyusun program pengembangan diri siswa, dan membantu menyiapkan laporan kegiatan kemajuan belajar siswa, g) melaksanakan administrasi kurikulum, memiliki indikator esensial; membantu melaksanakan administrasi pelaksanaan Standar Isi, pelaksanaan Standar Proses, pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan, dan pelaksanaan Standar Penilaian Pendidikan, h) melaksanakan administrasi layanan khusus, memiliki indikator esensial; mengkoordinasikan petugas layanan khusus, dan membantu mengkoordinasikan program layanan khusus, i) menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), memiliki indikator esensial; memanfaatkan TIK untuk kelancaran administrasi sekolah dan menggunakan TIK untuk mendokumentasikan administrasi sekolah.

4) Kompetensi manajerial

Kompetensi manajerial adalah kemampuan personal dalam mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan. Secara rinci, setiap bagian kompetensi dijabarkan menjadi indikator esensial sebagai berikut:

a) mendukung pengelolaan standar pendidikan, memiliki indikator esensial; membantu merencanakan pendidikan berdasarkan Standar Nasional Pendidikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan Standar Nasional Pendidikan, b) menyusun program dan laporan kerja, memiliki indikator esensial; menentukan prioritas,

menetapkan sumber daya, dan menyusun laporan kerja, c) mengorganisasikan staf, memiliki indikator esensial; menyusun uraian tugas tenaga kependidikan, meningkatkan keefektifan kerja dan menjabarkan kebijakan organisasi. d) mengembangkan staf, memiliki indikator esensial; memberi arahan kerja, memotivasi staf, dan memberdayakan staf, e) mengambil keputusan, memiliki indikator esensial; mengidentifikasi dan merumuskan masalah, memeperhitungkan resiko, dan mengambil keputusan partisipatif, f) menciptakan iklim kerja kondusif, memiliki indikator esensial; menciptakan hubungan kerja harmonis dan melakukan komunikasi interaktif, g) mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, memiliki indikator esensial; memberdayakan aset organisasi dan mengadministrasikan aset organisasi, h) membina staf, memiliki indikator esensial; memantau pekerjaan staf, menilai proses dan hasil kerja, dan melakukan pembinaan, i) mengelola konflik, memiliki indikator esensial; mengidentifikasi sumber konflik, menggali pendapt-pendapat dan memilih alternative terbaik, j) menyusun laporan, memiliki indikator esensial; mengkoordinasikan dan mengendalikan penyusunan laporan.

C. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Fokus utamanya adalah *Costumer Utility*. Kualitas memeberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan

untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dimana perusahaan memaksimumkan atau bahkan meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan.

Kualitas merupakan faktor yang sangat penting dalam rangka pembentukan loyalitas pelanggan. Banyak ahli mendefinisikan pelayanan, antara lain menurut Deming dalam buku Fandy Tjiptono (1996:48) menyatakan bahwa “*Kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar*”. Sedangkan menurut Geotsh dan Davis, dalam buku Fandy Tjiptono (1996:51) mengemukakan bahwa “*Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi/melebihi harapan*”

Menurut Popi Sopiatin, (2010: 4) kualitas adalah sesuatu yang dapat diperbaiki sehingga dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Suatu produk atau perusahaan disebut berkualitas apabila dapat memberikan kepuasaan yang penuh kepada pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Selanjutnya Deming yang dikutip oleh Zulian Yamit (2010: 11) menyatakan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan atau konsumen.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas adalah sesuatu yang dapat diperbaiki guna menjadikan pelanggan merasa puas sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan dan harapan

pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2002: 51) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas mempunyai makna yang berbeda-beda bagi setiap orang, tetapi pada dasarnya dasarnya kualitas berkaitan dengan pemenuhan harapan dan kepuasaan pelanggan. Harapan pelanggan merupakan suatu karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki persepsi dalam memenuhi atau melebihi harapannya.

2. Pengertian Pelayanan

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seorang, seorang dengan kelompok, kelompok dengan seorang, atau orang-orang dalam organisasi. Layanan diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara sukarela, atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak untuk membantunya secara sukarela.

Jasa atau pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan oleh suatu badan organisasi ataupun seseorang dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Alwi Hasan (2001: 646) pelayanan merupakan; 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya

adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan

Selain itu Atep Adya Barat (2003: 10) menjelaskan bahwa dalam proses pelayanan terdapat empat hal penting yang perlu diperhatikan, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan dan kepuasaan pelanggan.

- 1) Penyedia layanan

Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu terhadap konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

- 2) Penerima layanan

Penerima layanan (*services receiver*) adalah mereka yang sebagai konsumen (*consumer*) atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Penerima layanan dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen internal (*internal consumer*) atau pelanggan internal

(*internal customer*) dan konsumen eksternal (*eksternal consumer*) atau pelanggan eksternal (*eksternal customer*).

3) Jenis layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan diantaranya berupa layanan pemberian jasa-jasa saja, layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan pendistribusian barang saja, atau layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

4) Kepuasan pelanggan

Dalam menyelenggarakan pelayanan, baik kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasaan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa jasa atau pelayanan adalah suatu aktivitas melayani atau membantu kebutuhan orang lain baik dalam hal jual beli barang/jasa yang pada dasarnya tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan apapun. Di dalam proses jasa selalu ada interaksi antara pihak penerima jasa (pelanggan) dan pihak pemberi jasa.

D. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, yang dikutip oleh Rambad Lupiyoadi (2001: 148) menyatakan adanya lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*). Dimensi atau kelompok karakteristik ini digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Tangibles bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) **Keandalan (*Reliability*)**

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3) **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Responsiveness adalah yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) **Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)**

Assurance adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5) **Empati (*Empathy*)**

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Seperi yang dikemukakan Kotler (1997 : 116) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh

konsumen atas keunggulan suatu layanan. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*reliability*)yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*)yaitu suatu kemauan untuk membantu danmemberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 3) Asuransi (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan para masyarakat kepada instansi.
- 4) Empati (*emphaty*)yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifatindividual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga pemerintahan dan keadaaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

E. Konsep Dasar Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Berkaitan dengan persepsi, persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi(sensor stimuli). dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1995: 759) yang dimaksud dengan persepsi adalah “Tanggapan atas penemuan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera”. Sedangkan menurut Imam Muchoyar (1991:24), persepsi adalah suatu proses perubahan seseorang terhadap informasi suatu obyek yang masuk pada diri seseorang tersebut bertahan dengan pemberian arti atau gambaran atau pengintrepesikan terhadap obyek tersebut.

Stephen P. Robbins (1999: 46) mendefinisikan, ”Persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensori mereka untuk memberi arti pada lingkungan mereka”. Ahli lain, Slameto (2010: 102) menyatakan, persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia.

Persepsi berasal dari bahasa inggris yaitu dari kata *perception* yang berarti penglihatan, keyakinan, dapat dilihat atau dimengerti. Secara definisi umum dikemukakan oleh Slemeto (1995: 102) persepsi adalah proses menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pendengaran, peraba, dan

penciuman. Persepsi merupakan suatu tanggapan atau pendapat seseorang atau kelompok atas suatu masalah yang diajukan dan diharapkan dapat memberikan pemecahan masalah tersebut.

Sedangkan menurut Triato dan Titik Triwulan T. (2006:53), Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berpikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu.

Definisi persepsi menurut Shaidily (1991: 66), persepsi adalah proses mental yang menghasilkan bayangan pada diri individu sehingga dapat mengenai suatu objek dengan jalan asosiasi dengan suatu ingatan tertentu, baik secara indera penglihatan, indera peraba, indera pendengaran, dan sehingga bayangan itu dapat disadari.

Dari beberapa penjelasan tentang pengertian persepsi yang telah disampaikan diatas, maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa persepsi adalah proses pegamatan seseorang terhadap suatu obyek atau stimulasi yang diterima dari lingkungannya dan menggunakan inderanya masing-masing. Persepsi yang dimaksud dalam hal ini adalah persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman.

Persepsi adalah inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak akurat, tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif. Persepsi yang menentukan kita memilih pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi individu, semakin mudah dan semakin sering mereka

berkomunikasi, dan sebagai konsekuensinya semakin cenderung membentuk kelompok budaya atau kelompok identitas. Dengan demikian, siswa akan menafsirkan terhadap segala pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah. Siswa akan memiliki persepsi buruk terhadap pelayanan yang tidak memenuhi harapan mereka.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi, salah satunya menurut Irawan (Lauhin Ilmi Agustin, 2007: 22), faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah:

- a. Perhatian yang selektif, tidak semua rangsangan atau stimulus harus dianggap ada tetapi hanya rangsangan-rangsangan tertentu saja yang menjadi pusat perhatian.
- b. Ciri-ciri rangsangan, intensitas rangsangan yang paling kuat, paling bagus, serta rangsangan yang bergerak atau dinamis lebih menarik perhatian untuk diamati.
- c. Nilai-nilai dan kebutuhan seseorang, persepsi tiap individu terhadap suatu obyek atau kejadian berbeda-beda tergantung pada nilai dan kebutuhan masing-masing.
- d. Pengalaman terdahulu, pengalaman terdahulu sangat mempengaruhi persepsi seseorang dalam mengamati suatu obyek.

Menurut Baltus (Roso Sugiyanto, 2008:18), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah (1) kemampuan dan keterbatasan fisik dan alat indra (2) kondisi lingkungan (3) pengalaman masa lalu) (4) kebutuhan dan keinginan dan (5) kepercayaan.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi berasal dari dalam dan luar individu. Faktor dari dalam diri individu adalah kemampuan dan keterbatasan fisik dan alat indera,

pengalaman masa lalu, kebutuhan dan nilai-nilai yang dianut individu tersebut, dan perhatian. Faktor yang dari luar individu adalah ciri-ciri rangsang dan kondisi lingkungan. Faktor-faktor itulah yang membuat persepsi tiap individu berbeda terhadap suatu obyek yang dituju.

3. Prinsip-Prinsip Persepsi

Slameto (2010: 103-105) mengemukakan lima prinsip dasar tentang persepsi, yaitu:

- a. Persepsi itu relatif bukannya absolut.
Manusia bukanlah instrumen ilmiah yang menyerap segala sesuatu persis seperti keadaan sebenarnya tetapi dengan penerimaan dari inderanya dia dapat menerka dan memberikan tanggapan mengenai rangsangan (stimulus) yang diterimanya.
- b. Persepsi itu selektif.
Ada keterbatasan seseorang dalam menerima rangsang (stimulus), oleh karenanya ada kemungkinan seseorang hanya akan memberikan perhatian ke arah mana persepsi itu memiliki kecenderungan.
- c. Persepsi itu mempunyai tatanan.
Seseorang tidak menerima rangsangan secara sembarangan, oleh karena itu apabila rangsangan yang diterima kurang lengkap maka orang tersebut akan melengkapi sendiri sehingga menjadi cukup jelas untuknya.
- d. Persepsi dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan (penerima rangsangan).
Harapan dan kesiapan penerima akan sangat menentukan pesan mana yang dia pilih untuk kemudian diinterpretasikan.
- e. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama.
Perbedaan persepsi antara satu individu dengan individu yang lain sangat dipengaruhi oleh perbedaan kepribadian, sikap dan motivasi dari masing-masing individu.

4. Komponen Persepsi

Persepsi sebagai suatu interaksi antara manusia dengan lingkungan maupun dengan manusia lain terdapat beberapa komponen pembentuknya. Desmita (2009: 120) menyatakan, "Persepsi meliputi suatu interaksi rumit yang melibatkan setidaknya tiga komponen utama, yaitu:

1) Seleksi

Seleksi yang dimaksud adalah proses penyaringan oleh indera terhadap stimulus. Seleksi ini bergantung pada perhatian, minat, kebutuhan dan nilai-nilai yang dianut.

2) Penyusunan

Setelah stimulus diseleksi maka proses selanjutnya adalah menyederhanakan informasi dari yang kompleks ke dalam suatu pola kognitif yang bermakna.

3) Penafsiran

Stimulus yang diterima dan telah disederhanakan menjadi sebuah informasi yang bermakna kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku yang berupa respon. Penafsiran ini berbeda-beda dari masing-masing individu.

5. Jenis Persepsi

Menurut Irwanto (2002: 71) setelah individu melakukan interaksi dengan obyek-obyek yang dipersepsikan maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) Persepsi Positif, yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang diteruskan dengan upaya pemanfaatannya.
- 2) Persepsi Negatif, yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang dipersepsi.

Dapat dikatakan bahwa persepsi itu baik yang positif ataupun yang negatif akan selalu mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Dan munculnya suatu persepsi positif ataupun persepsi negatif semua itu tergantung pada bagaimana cara individu menggambarkan segala pengetahuannya tentang suatu obyek yang dipersepsikan.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat disarikan bahwa dalam penelitian ini persepsi siswa akan muncul setelah adanya pengamatan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sekolah dan selanjutnya, akan berpengaruh terhadap pola pikir dan tingkah laku siswa terhadap tenaga administrasi sekolah. Siswa akan memiliki persepsi yang baik bila pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapan dan sebaliknya siswa akan memiliki persepsi yang buruk terhadap pelayanan yang tidak memenuhi harapan mereka. Sehingga persepsi siswa sebagai pelanggan sekolah SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK

PIRI Sleman terhadap pelayanan yang mereka terima dapat dijadikan pedoman dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.

F. Penelitian yang Relevan

Penelitian tentang tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan telah banyak dilakukan, salah satu hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Ria Martati (2011) yang mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Negri Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitiannya deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan UNY dilihat dari dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara umum dan baik. Hal tersebut dinyatakan 69,3% mahasiswa yang berpersepsi baik, sedangkan 24% mahasiswa berpersepsi tidak baik terhadap kelima dimensi pelayanan. Mahasiswa yang berpersepsi sangat baik terhadap kelima dimensi sebesar 5,2% dan 1,5% mahasiswa berpersepsi sangat tidak baik terhadap kelima dimensi.

Penelitian tentang tingkat kepuasan pemakai dan kualitas pelayanan telah banyak dilakukan, salah satu hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Yeni Puspitarini (2008) yang mengenai Persepsi Mahasiswa terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Jenis penelitiannya deskripstif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas dengan rincian dimensi bukti langsung 83,7% menyatakan puas dan 16,3% merasa kurang puas. Dimensi keandalan dinyatakan memuaskan oleh 89,13% dan 10,87% merasa kurang puas.

Dimensi jaminan dinyatakan memuaskan 97,7% dan 2,3% menyatakan kurang puas. Dimensi empati dinyatakan memuaskan oleh 98,9% mahasiswa dan sisanya sebesar 1,19% merasa kurang puas.

Salah satu jurnal penelitian tentang pelayanan akademik sekolah, ditulis oleh Sintya Sukarta, ST. dan MT. Ahmad Zaid dengan judul Pelayanan Akademik Di SMA Negeri 1 Bandung. Hasil jurnal ilmiah yang ditulis Pada zaman yang menuntut perkembangan dan kemajuan teknologi ini, baik instansi pemerintah dan swasta dituntut dapat menerapkan teknologi untuk membantu mendapatkan informasi yang lebih cepat, tepat, dan akurat. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandung merupakan salah satu penyelenggara kegiatan akademik dan sekaligus merupakan institusi pendidikan. Sebagai sebuah institusi pendidikan, sekolah ini menginginkan terlaksananya kegiatan akademik dengan baik dan lancar. Tapi kondisi yang ditemukan di lapangan masih jauh dari yang diharapkan. Bagian tata usaha merasa tidak efektif dalam bekerja, ini disebabkan karena dalam penyimpanan data guru dan pengolahan data yang berkaitan dengan dengan kegiatan akademik masih dilakukan dengan cara mencatat pada berkas-berkas dokumen. Selain itu, dalam pencarian data siswa, guru atau data lainnya masih kurang efektif dan efisien karena data tersebut harus dicari pada tumpukan berkas arsip atau dokumen sehingga dalam pembuatan laporan memerlukan waktu yang lama. Untuk itu diperlukan sebuah sistem yang bisa mengakomodir kebutuhan bagi kegiatan akademik. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dilakukan langkah-langkah yang terdiri dari tahap analisis sistem, sedangkan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem informasi akademik SMA Negeri 1

Bandung ini menggunakan bahasa pemrograman PHP, database MySQL. Adapun hasil akhir dari penelitian ini yakni berupa sistem informasi akademik yang sangat membantu dalam penyampaian informasi mengenai hasil seleksi, hasil belajar siswa, serta jadwal belajar siswa disekolah.

Penelitian-penelitian tersebut menggunakan pandangan mahasiswa dalam mengukur kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yaitu: (1) Berwujud (*Tangibles*), (2) Daya Tanggap (*responsiveness*), (3) Keyakinan (*assurance*), (4) Keandalan (*reability*), dan (5) Empati (*emphaty*). Berdasarkan hasil penelitian yang relevan menunjukan bahwa penelitian yang akan penulis lakukan belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian yang telah dilakukan merupakan penelitian yang memiliki perbedaan dalam hal subyek, metode, dan tempat serta waktu penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2010: 14-15), pendekatan penelitian terbagi menjadi dua yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dengan trianggulasi, analisis data beserta induktif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Sedangkan penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengelolaannya menggunakan metode statistik. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2010: 14), bahwa penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat diatas pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif karena

berdasarkan teori yang telah ada kemudian dibandingkan dengan kondisi dilapangan dan data yang diperoleh berupa angka-angka serta pengolahannya menggunakan statistik.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini akan dilaksanakan di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman. Penelitian akan dimulai pada bulan Mei sampai dengan akhir Mei 2014.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (Husein Umar, 2005: 47) menyatakan bahwa variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok obyek yang akan diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam sekelompok tersebut. Variabel dalam penelitian ini hanya satu, yaitu persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 & SMK PIRI Sleman.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 161), variabel penelitian merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Lebih lanjut, Sugiyono (2010: 60) menjelaskan bahwa variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

2. Definisi Operasional

Persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah adalah pandangan atau tanggapan siswa SMA PIRI 1 & SMK PIRI Sleman yang menjadi konsumen dalam lingkup sekolah terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah, dilihat dari 4 kompetensi pelayanan tenaga administrasi sekolah yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa dan siswi SMA PIRI 1 dan SMK PIRI Sleman pada semester genap tahun 2013-2014 berjumlah 452 siswa. Sesuai pendapat Sugiyono (2010: 117), populasi adalah wilayah generlisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk lebih jelasnya peneliti menyajikan jumlah populasi dalam tabel berikut;

Tabel 1. Jumlah Siswa SMA PIRI 1 dan SMK PIRI Sleman;

No.	Nama Sekolah	Populasi
1.	SMA PIRI 1 Yogyakarta	150
2.	SMK Piri Sleman	302
	Total	452

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2010: 118), sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam sebuah penelitian jika populasi dengan jumlah besar, dan peneliti tidak sanggup untuk

mempelajari semua populasi karena keterbatasan waktu, tenaga dan meteri, maka penelitian ini menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Ada dua teknik dalam pengambilan sampel secara keseluruhan, yaitu: sampel acak (*probability sampling*) dan sampel tidak acak (*nonprobability sampling*). Sesuai dengan tujuan yang akan dicapai peneliti, maka penelitian ini menggunakan teknik sampel acak (*probability sampling*) dalam mengambil sampel.

Sesuai pendapat Husein Umar (2005: 82) pengambilan sampel secara acak adalah suatu metode pemilihan sampel dimana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Ukuran sampel dalam penelitian ini didapatkan dengan merujuk pada pendapat Slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : Persentase (%), toleransi ketidaktelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel.

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{452}{1 + 452 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{452}{2,13} = 212,206 = 212$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan rumus diatas dengan e (persen kelonggaran) 5%, maka dapat diperoleh hasil ukuran sampel sebesar 212,206 dan dibulatkan menjadi 212 siswa.

Tabel 2. Jumlah Sampel Penelitian

No	Nama Sekolah	Populasi	Sampel
1	SMA PIRI 1 Yogyakarta	150	70
2	SMK PIRI 1 Sleman	302	142
	Jumlah	452	212

Berdasarkan tabel di atas, maka akan diambil sampel sebanyak 70 siswa pada SMA PIRI 1 Yogyakarta dan 142 siswa pada SMK PIRI Sleman guna mendapatkan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 222), teknik pengumpulan data adalah menentukan metode yang tepat untuk memperoleh data kemudian diikuti dengan cara-cara menyusun alat pembantunya yaitu instrumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan angket, untuk memudahkan mengambil data maka peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik angket atau kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (Suharsimi Arikunto, 2006: 151).

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan item tertutup. Menurut Riduwan (2007: 27), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai karakteristik dirinya dengan cara memberikan

tanda silang (x) atau tanda checklist (✓). Responden dalam hal ini siswa, diminta mengisi angket dengan alternatif jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti. Data yang diminta dari responden adalah hal-hal yang berkaitan dengan persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah. Data yang diminta dari responden adalah hal-hal yang berkaitan dengan persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2005: 101), instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis, kemudian jenis instrumen penelitian sendiri yaitu angket, ceklis, atau daftar centang, pedoman wawancara, dan pedoman pengamatan. Sementara itu, menurut Sugiyono (2010: 102) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket atau kuesioner.

1. Kisi-Kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen menurut Suharsimi Arikunto (2006: 205) adalah sebuah tabel yang menunjukkan kaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data, darimana data akan diambil, metode yang akan digunakan dan instrumen yang akan disusun. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah.

2. Metode Pengukuran

Metode pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2010: 134), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena seseorang. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan terlebih dahulu menjadi indikator variabel kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan. Menurut Sugiyono (2010: 134) Skala likert dengan tujuh pilihan sebagai berikut:

- a. SL = Selalu, dengan skor 6 (enam)
- b. HSL = Hampir selalu, dengan skor 5 (lima)
- c. SR = Sering, dengan skor 4 (empat)
- d. KD = Kadang-kadang, dengan skor 3 (tiga)
- e. J = Jarang, dengan skor 2 (dua)
- f. HTP = Hampir tidak pernah, dengan skor 1 (satu)
- g. TP = Tidak pernah, dengan skor 0 (nol)

Menurut pendapat diatas jawaban tiap butir pernyataan dalam penelitian ini memiliki skor sebagai berikut:

Tabel 3. Tabel Skor Butir Skor

Jawaban	Skor
Selalu	4
Sering	3
Kadang-Kadang	2
Tidak Pernah	1

G. Uji Instrumen

Uji instrumen merupakan cara untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan tingkat keandalan (reliabilitas). Dengan adanya uji instrumen maka dapat diketahui kemungkinan adanya kekurangan pada instrumen penelitian. Uji instrumen dapat dilakukan dengan cara:

1. Uji Validitas

Menurut Saifuddin Azwar (2006: 5), validitas berarti sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Tepat berarti alat ukur tersebut mampu memberikan hasil ukur sesuai maksud pengukuran, sedangkan cermat berarti bahwa pengukuran tersebut mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya diantara subyek yang lain.

Saifuddin Azwar (2006: 45), menyatakan bahwa validitas isi merupakan sejauhmana item-item tes mencakup keseluruhan kawasan isi objek yang hendak diukur dan sejauhmana isi tes mencerminkan ciri atribut yang hendak diukur. Penentuan alat ukur validitas ini didasarkan pada penilaian para ahli (*judgment experts*) di bidang pokok bahasan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, setelah instrumen dikembangkan dari aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori, selanjutnya instrumen dikonsultasikan dengan ahli manajemen pendidikan. Apabila hasil konsultasi dengan ahli manajemen pendidikan menunjukkan bahwa secara teoritis penyusunan instrumen telah sesuai berdasarkan isi dan konstruksinya maka perlu dilengkapi dengan validasi empirik yang dilakukan dengan uji coba instrumen. Uji coba instrumen ini diperlukan untuk prosedur

seleksi item. Sampel atau subjek uji coba harus memiliki karakteristik yang sesuai atau relevan dengan responden penelitian. Parameter yang penting dalam seleksi item adalah daya pembeda (*discrimination indexs*). Daya pembeda aitem dapat diketahui melalui koefisien korelasi antara distribusi skor aitem dengan totalnya, dalam sebutan lain koefisien korelasi aitem/total (r_{iX}) yang menggunakan rumus koefisien korelasi product/moment dari *Pearson*. Koefisien korelasi item/total yang diperoleh sering *overestimated* (lebih tinggi dari yang sebenarnya) dikarenakan adanya overlap antara skor item dengan skor total. Agar memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai korelasi antara item dengan total dilakukan dengan koreksi terhadap efek spurious *overlap* atau yang sering disebut *corrected item-total corelation*. Adapun rumus korelasi item total dan koreksinya adalah sebagai berikut ini (Azwar 2006: 60 - 62):

$$r_{ix} = \frac{\sum iX - (\sum i)(\sum X)/4}{\{N\sum i^2 - (\sum i)^2 / n\} \{\sum X^2 - (\sum X)^2 / n\}}$$

$$r_{i(x-i)} = \frac{r_{ix}S_x - S_i}{\{S_x^2 + S_i^2 - 2r_{ix}S_iS_x\}}$$

Keterangan:

i = skor aitem

X = skor skala

n = banyaknya subjek

$r_{i(x-i)}$ = koefisien korelasi item-total setelah dikoreksi dari efek spurious overlap

r_{ix} = koefisien korelasi item-total sebelum dikoreksi

s_i = deviasi standar skor aitem yang bersangkutan

s_x = deviasi standar skor skala

Sebagai kriteria pemilihan aitem berdasar korelasi aitem-total, biasanya digunakan batasan $r_{ix} \geq 0,30$. Semua aitem yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedaannya dianggap memuaskan. Item yang memiliki harga r_{iX} atau $r_{(X-i)}$ kurang dari 0,30 dapat diinterpretasikan sebagai aitem yang memiliki daya deskriminasi rendah. Batasan ini merupakan suatu konvensi. Penyusunan tes boleh menentukan sendiri batasan daya diskriminasi aitemnya dengan mempertimbangkan isi dan tujuan skala yang disusun (Azwar 2006: 65).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 178), reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, dan instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas untuk angket dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \cdot 1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_t^2}$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ_b^2 = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total. (Suharsimi Arikunto, 2006: 196)

Tingkat reliabilitasnya dapat diketahui dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 75), untuk menginterpretasikan hasil uji reliabilitas dalam penelitian menggunakan ukuran yang konservatif sebagai berikut

Tabel 4. Interpretasi Nilai r Reliabilitas

Besarnya r Reliabilitas	Interpretasi
Antara 0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
Antara 0,600 – 0,799	Tinggi
Antara 0,400 – 0,599	Sedang
Antara 0,200 – 0,399	Rendah
Antara 0,000 – 0,199	Sangat Rendah

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen/alat ukur berupa kuisioner pada penelitian ini disusun mengikuti prosedur/teknik penyusunan instrumen. Bukti validitas dan reliabilitas alat ukur dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memastikan bahwa penyusunan kisi-kisi hingga penulisan butir-butir pernyataan telah valid secara isi. Caranya dengan berkonsultasi dengan ahli yang relevan dengan bidangnya (*expert judgement*), melalui cara ini ahli akan menelaah kuisioner beserta kisi-kisinya berkaitan dengan substansi, konstruksi dan bahasa yang digunakan. Hal ini mengingat validitas butir tidak dapat diuji secara statistik, karena tidak memiliki alat ukur sejenis yang standar dan dapat dijadikan pembanding untuk kuisioner.

Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan melakukan ujicoba, menggunakan sampel subjek yang relevan dengan kegiatan penelitian ini. Sampel ujicoba diambil memperhatikan kaidah representatif, tujuan ujicoba ini tidak lain untuk mengetahui daya pembeda setiap butir dan reliabilitas alat ukur. Daya

pembeda setiap butir dalam hal ini dapat diketahui melalui angka discrimination index (*corrected item-total correlation*), yang berarti suatu butir alat ukur dinyatakan baik apabila mampu membedakan mana subjek yang berpersepsi positif (baik) menenai layanan dan mana subjek yang yang berpersepsi sebaliknya. Sedangkan, reliabilitas diperlukan untuk memastikan alat ukur mampu mengukur persepsi subjek mengenai layanan secara konsisten.

Kuisisioner dengan 50 butir dilakukan ujicoba menggunakan sampel sebanyak n=30. Hasil statistic mengenai discrimination index dan reliabilitas kuisioner ini dapat dilihat pada Tabel 6. *Discrimination index* untuk kuisioner berkisar antara 0,086-0,765, menurut Azwar (2006: 65) *discrimination index* yang baik/memuaskan adalah di atas 0,3. Hal ini berarti dari 50 butir, ada 2 butir yang memiliki *index discrimination* yang kurang baik dan perlu dihilangkan atau direvisi bila memungkinkan, yaitu butir nomor 12 dan 48. Oleh karena tidak memungkinkan untuk revisi, sehingga butir ini dihilangkan sehingga kuisioner selanjutnya hanya memiliki 48 butir.

Reliabilitas kuisioner dengan 50 butir dapat dilihat pada koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,964, angka ini termasuk pada kategori reliabilitas yang sangat tinggi. Meski demikian, perlu melihat juga koefisien reliabilitas dengan 48 butir yang merupakan butir-butir memuaskan berdasarkan *statistikdiscrimination index*. Koefisien reliabilitas dengan 48 butir dapat dilihat pada koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,966. Apabila dibandingkan dengan hasil sebelumnya, terdapat peningkatan angka koefisien. Secara umum, konsistensi pengukuran dapat dilihat persentase setelah menguadratkan angka

koefisien tersebut, $(0,966^2 \times 100\%) = 93,4\%$, artinya alat ukur memiliki konsistensi 93,4% dalam mengukur persepsi layanan, meskipun demikian ketidakkonsistensi alat ukur ini adalah $(1-93,4\%) = 6,6\%$.

Tabel 5. Discrimination Index untuk Seleksi Butir
dan Reliabilitas Kuisioner

No	Step 1	Step 2	No	Step 1	Step 2
1	0,507	0,496	26	0,671	0,674
2	0,491	0,488	27	0,685	0,688
3	0,562	0,558	28	0,651	0,643
4	0,533	0,535	29	0,590	0,575
5	0,538	0,537	30	0,673	0,673
6	0,581	0,580	31	0,765	0,765
7	0,636	0,630	32	0,705	0,713
8	0,590	0,594	33	0,591	0,593
9	0,518	0,515	34	0,616	0,622
10	0,474	0,470	35	0,537	0,540
11	0,678	0,678	36	0,656	0,659
12	0,068*	---	37	0,721	0,734
13	0,590	0,583	38	0,745	0,759
14	0,715	0,711	39	0,499	0,506
15	0,487	0,477	40	0,649	0,642
16	0,626	0,639	41	0,601	0,606
17	0,676	0,685	42	0,753	0,756
18	0,591	0,604	43	0,606	0,607
19	0,526	0,533	44	0,723	0,723
20	0,632	0,630	45	0,680	0,687
21	0,514	0,507	46	0,589	0,588
22	0,682	0,689	47	0,519	0,507
23	0,504	0,512	47	0,204*	---
24	0,610	0,618	49	0,510	0,493
25	0,598	0,600	50	0,437	0,472
N of item				50	48
Cronbach's Alpha				0,964	0,966

Note: *) Discrimination Index < 0,3 (butir kurang baik/"tidak valid")

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki bukti validitas melalui prosedur penyusunannya yang sistematis dan melibatkan expert judgment. Hasil ujicoba dengan $n=30$, diperoleh informasi bahwa dari 50 butir, ada 2 butir yang kurang baik, yaitu nomor 12 dan 48. Setelah mengurangi butir yang kurang baik tersebut, koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* sebesar 0,966, yang berarti memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Setelah kuisioner memenuhi criteria valid dan reliable, berarti dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif, yang merupakan analisis data yang berupa angka-angka.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mendeskripsikan data dengan pengukuran persentase. Pengukuran data menggunakan hasil angket yang disebar kepada 212 responden sebagai sampel. Perhitungan persentase dilakukan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI 1 Sleman.

Peneliti menggunakan rumus presentase yang dikemukakan oleh Tulus Winarsunu (2002: 22) sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi jawaban responden

N = Frekuensi jawaban yang diharapkan

Kemudian hasil pengolahan data dengan rumus persentase dimaknai dengan skor persentase. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah:

1. Menentukan skor tertinggi dan skor terendah

Alternatif pilihan jawaban yang tersedia dari semua butir soal terdiri dari 4 pilihan jawaban.

$$\text{Skor tertinggi} = \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Skor terendah} = \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

2. Menentukan rentang data

Yaitu skor tertinggi dikurangi skor terendah.

$$\text{Rentang data} = 100\% - 25\% = 75\%$$

3. Menentukan panjang kelas interval

Rentang kelas interval diperoleh dari rentang data dibagi 4

$$75\% : 4 = 18,75 = 19$$

4. Mengelompokkan interval nilai dan melengkapainya dengan kategori kualitatif

Tabel 6. Kategori Skor Penelitian

Interval	Kategori
81,25%-100%	Sangat Memuaskan
62,5% - 81,24%	Memuaskan
43,75% - 62,49%	Tidak Memuaskan
25%-43,74%	Sangat Tidak Memuaskan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi dan Responden Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), yaitu SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman. Gambaran singkat masing-masing sekolah tersebut diuraikan sebagai berikut:

a. SMA PIRI 1 Yogyakarta

SMA PIRI 1 Yogyakarta terletak di Jalan Kemuning No.14 Baciro Gondokusuman Yogyakarta. Sekolah ini berdiri pada tahun 1947, dibawah naungan Yayasan Perguruan Islam Republik Indonesia. Sekolah terakreditasi “A” ini dipimpin oleh kepala sekolah yaitu Bapak M. Ali Arie Susanto.

Visi dari SMA PIRI 1 Yogyakarta “Berdaya Saing Dalam Prestasi dan Teknologi, Berwawasan Lingkungan serta Berakhlak Mulia” selain Visi tersebut Misi dari SMA PIRI 1 Yogyakarta adalah:

- 1) Mengembangkan dan melaksanakan kurikulum secara dinamis dan berkesinambungan.
- 2) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan yang berkualitas agar siswa berkembang secara optimal sesuai potensinya.
- 3) Menumbuhkembangkan potensi SDM sesuai bidangnya agar produktifitasnya meningkat.

- 4) Meningkatkan pelayanan dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana sekolah yang ramah lingkungan.
- 5) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga sekolah dan penentu kebijakan sekolah.
- 6) Menjamin terlaksananya program-program sekolah secara efektif dan efisien.
- 7) Mendorong dan membantu setiap siswa untuk mengenali potensinya, sehingga dapat dikembangkan secara optimal.
- 8) Menumbuhkembangkan penghayatan ajaran agama dan kearifan lokal sebagai landasan dalam bertindak.

b. SMK PIRI Sleman

SMK PIRI Sleman terletak di Jalan Kaliurang Km. 7,8, Desa Sinduharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman. Sekolah ini berdiri pada tahun 1977. SMK PIRI Sleman memiliki dua jurusan yaitu Jurusan Teknik Mekanik Otomotif dan Jurusan Teknik Permesinan. Sekolah yang terakreditasi “A” ini dipimpin oleh seorang kepala sekolah yaitu Bapak Asrori, MA dan memiliki 45 staf pengajar. Visi dari SMK PIRI Sleman adalah “Membentuk tenaga kerja tingkat menengah yang berkualitas dan berakhlak mulia”. Sedangkan Misi dari SMK PIRI Sleman sendiri adalah:

- 1) Meningkatkan iman dan taqwa kepada Allah swt
- 2) Menciptakan komitmen yang tinggi terhadap Allah swt dan Rosul-Nya dalam diri yang insani

- 3) Menyiapkan siswa agar mampu memilih karir, mampu berkompetensi, mampu mengembangkan diri dan siap memasuki lapangan kerja
- 4) Menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah untuk mengisi kebutuhan DU/D pada saat ini maupun pada masa yang akan datang
- 5) Menyiapkan tamatan warga negara yang produktif, adaptif, dan kreatif.

2. Deskripsi Responden Penelitian

Obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman. Responden dalam penelitian ini adalah siswa-siswi kelas X dan XI. Data yang terkait dengan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah diperoleh dari 212 responden yang mengacu pada lima aspek sub variabel, yaitu: 1) bukti fisik (*tangibles*), 2) keandalan (*reliability*), 3) ketanggapan (*responsiveness*), 4) jaminan (*assurance*), dan 5) empati (*empathy*). Masing-masing aspek dijabarkan sejumlah indikator yang lebih operasional.

Sesuai dengan tujuan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima ketika belajar disekolah. Sehingga nantinya dapat diketahui persepsi siswa sudah memuaskan atau belum dan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah maksimal atau kurang maksimal. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini tidak diproposionalkan.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh dari pengisian angket oleh responden disajikan dalam tabel presentasi persepsi siswa mengenai pelayanan tenaga administrasi sekolah, tingkat pelayanan administrasi sekolah menurut nama dan jenis kelamin responden (siswa), dan persepsi siswa berdasarkan setiap subvariabel dimensi kualitas pelayanan yaitu: analisis dimensi berwujud (*tangibles*), analisis dimensi keandalan (*reliability*), analisis dimensi daya tanggap (*responsiveness*), analisis dimensi jaminan (*assurance*), dan analisis dimensi empati (*empathy*).

1. SMA PIRI 1 Yogyakarta

a. Tingkat Persepsi Siswa Mengenai Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta

Data persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta didapatkan berdasarkan angket sebanyak 70 responden dengan jumlah pernyataan 48 butir yang diberikan terhadap siswa, dominasi persepsi pada kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Tingkat pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Skor	Keterangan
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	73,8	M
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	70,7	M
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	73,6	M
4	<i>Assurance</i> (Jaminan & Kesiapan)	68,6	M
5	<i>Empathy</i> (Empati)	69,5	M
	Jumlah	71,2	M

Tabel diatas menunjukkan presentase dari tingkat pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan skor yang paling tinggi ada dalam dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan skor 71,2% termasuk dalam kategori memuaskan. Penilaian skor persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah adalah *tangibles* (73,8%), *reliability* (70,7%), *responsiveness* (73,6%), *assurance* (68,6%), dan *empathy* (69,5%).

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta masuk dalam kategori memuaskan.

b. Persepsi Siswa Berdasarkan Setiap Sub Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan di SMA PIRI 1 Yogyakarta

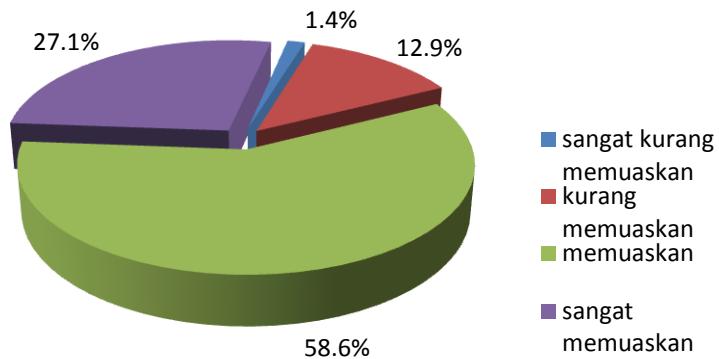
1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek *tangibles* (bukti fisik) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi ditinjau dari dimensi bukti fisik dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Bukti Fisik

Sangat Kurang Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1	19	41	27,1
1,4%	12,9%	58,6%	25,7%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut aspek bukti fisik termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil persentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut aspek bukti fisik.

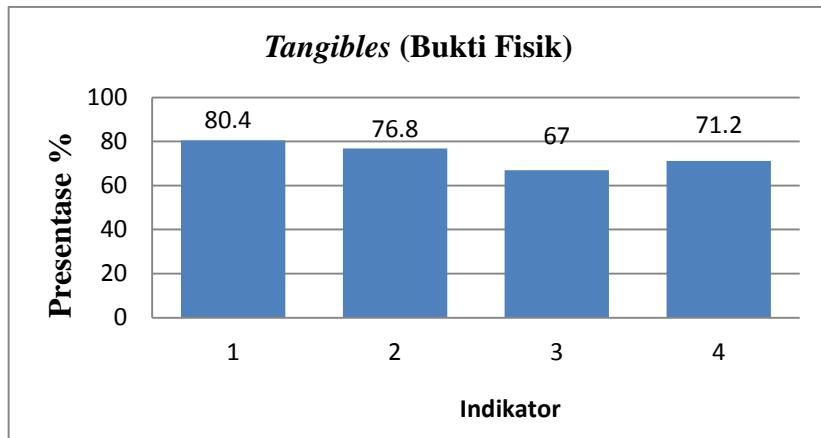
Dimensi *tangibles* (bukti fisik) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 4 indikator dengan 12 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi *tangibles* persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Indikator Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah.

No	Indikator	%	Ket
1	Memiliki Ketelitian Kerja	80,4	M
2	Memiliki Kedisiplinan Kerja	76,8	M
3	Memiliki Sifat Kreatif dan Inovatif Kerja	67,0	M
4	Peralatan Yang Mendukung Dalam Pelaksanaan Kerja	71,2	M

Data yang terkait dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*), yang terdiri dari 4 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 4 indikator dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah memiliki ketelitian kerja (80,4%), sedangkan hasil persentase indikator lainnya memiliki kedisiplinan kerja (76,8%), perlatan yang mendukung dalam pelaksanaan kerja (71,2%) dan memiliki sifat kreatif dan inovatif kerja (67,0%).

Dengan demikian, dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta berada dalam kategori memuaskan. Hasil presentase masing-masing indikator dari *tangibles* (bukti fisik) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 2. Indikator Dimensi bukti fisik (*tangibles*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta.

Keterangan:

1. Memiliki Ketelitian Kerja
2. Memiliki Kedisiplinan Kerja
3. Memiliki Sifat Kreatif dan Inovatif Kerja
4. Peralatan Yang Mendukung Dalam Pelaksanaan Kerja

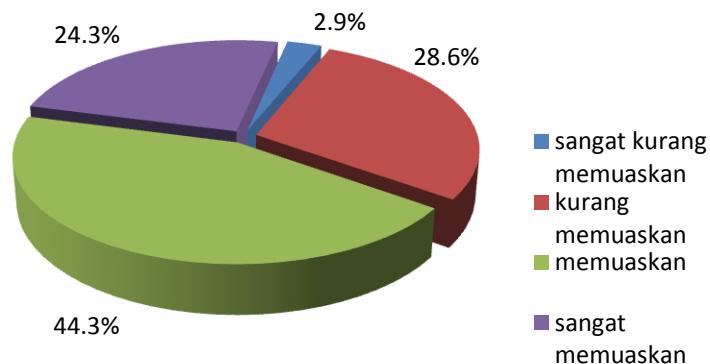
2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek keandalan (*reliability*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi ditinjau dari dimensi *reliability* (keandalan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Keandalan

Sangat Kurang Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
2	20	31	17
2,9%	28,6%	44,3%	24,3%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut dimensi *reliability* (keandalan) termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil presentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut aspek keandalan

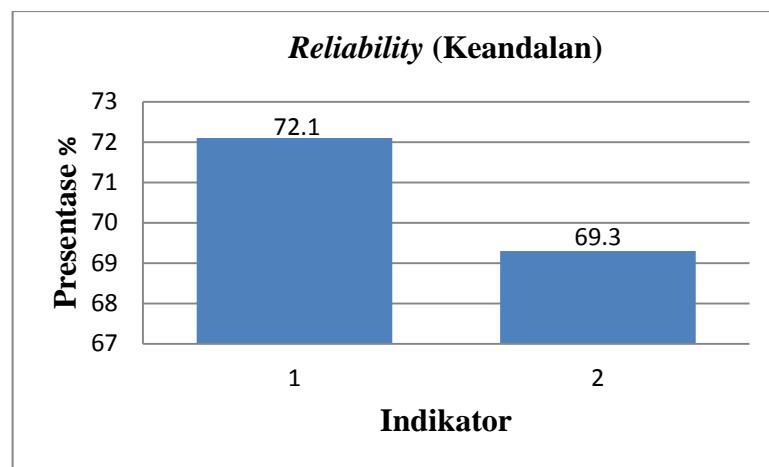
Dimensi keandalan (*reliability*) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 2 indikator dengan 9 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi *reability* persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Indikator Dimensi keandalan (*Reliability*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta

No	Indikator	%	Ket
1	Memiliki Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan	72,1	M
2	Dapat Bekerjasama Dengan Tim	69,3	M

Data yang terkait dengan dimensi keandalan (*reliability*), yang terdiri dari 2 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 2 indikator dalam dimensi keandalan (*reliability*) adalah memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan (72,1%), sedangkan hasil persentase indikator yang terendah dapat bekerjasama dengan tim (69,3%).

Dengan demikian, dimensi keandalan (*reliability*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta berada dalam kategori memuaskan. Hasil persentase masing-masing indikator dari keandalan (*reability*) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 4. Dimensi keandalan (*reliability*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta.

Keterangan :

1. Memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan.
2. Dapat bekerjasama dengan tim.

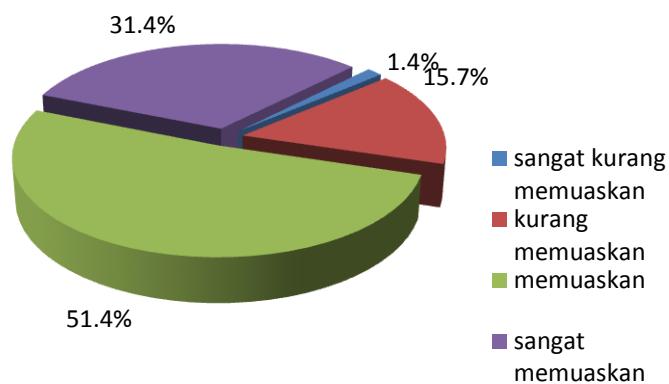
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ketanggapan(*responsiveness*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah ditinjau dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Ketanggapan

Sangat Kurang Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1	11	36	22
1,4%	15,7%	51,4%	31,4%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut aspek ketanggapan (*responsiveness*) termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil presentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 5. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut aspek ketanggapan.

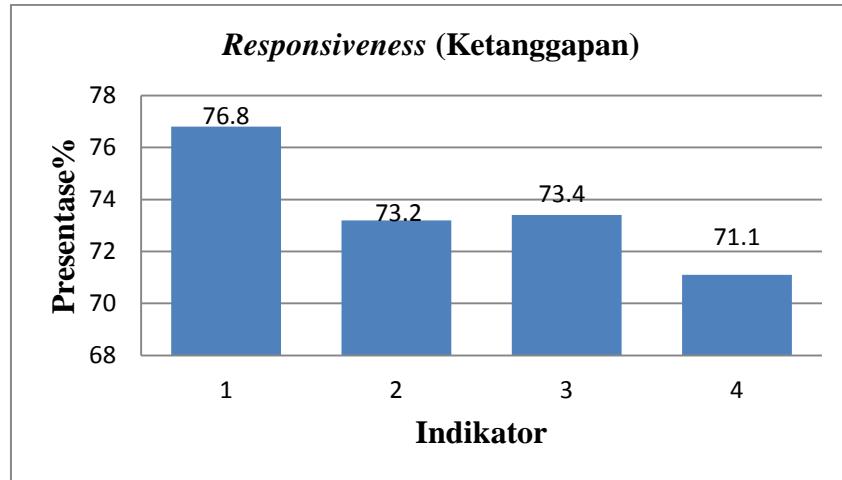
Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 4 indikator dengan 9 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi *responsiveness* persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 13. Indikator Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta

No	Indikator	%	Ket
1	Memiliki Fleksibilitas	76,8	M
2	Memiliki Kesadaran Berorganisasi	73,2	M
3	Mampu Berkomunikasi Efektif	73,4	M
4	Mampu Membangun Hubungan Kerja Dengan Baik	71,7	M

Data yang terkait dengan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), yang terdiri dari 4 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 4 indikator dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah memiliki fleksibilitas (76,8%), sedangkan hasil persentase indikator lainnya mampu berkomunikasi efektif (73,4%), memiliki kesadaran berorganisasi (73,2%) dan mampu membangun hubungan kerja dengan baik (71,1%).

Dengan demikian, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta berada dalam kategori memuaskan. Hasil persentase masing-masing indikator dari ketanggapan (*responsiveness*) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 6. Indikator Dimensi ketanggapan (*responsiveness*)persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta.

Keterangan

1. Memiliki fleksibilitas
2. Memiliki kesadaran berorganisasi
3. Mampu berkomunikasi efektif
4. Mampu membangun hubungan kerja dengan baik

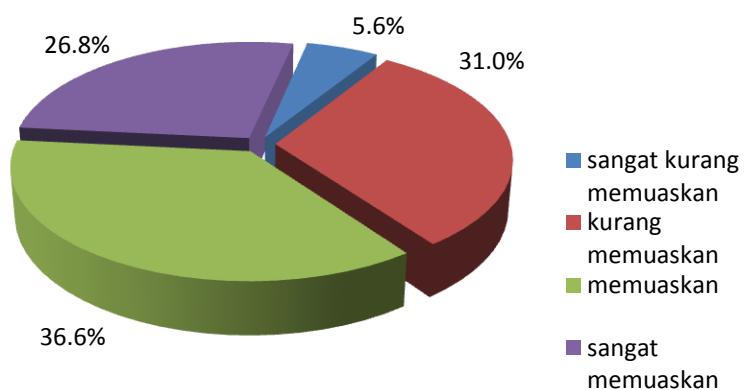
4. Jaminan & Kesiapan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi jaminan & kesiapan (*assurance*), persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah ditinjau dari dimensi jaminan & kesiapan (*assurance*) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 14. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Jaminan dan Kesiapan

Sangat Kurang Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Merupakan
3	22	26	19
5,6%	31,0%	36,6%	26,8%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut dimensi jaminan & keandalan (*assurance*) termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil presentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut aspek Jaminan dan Ketanggapan

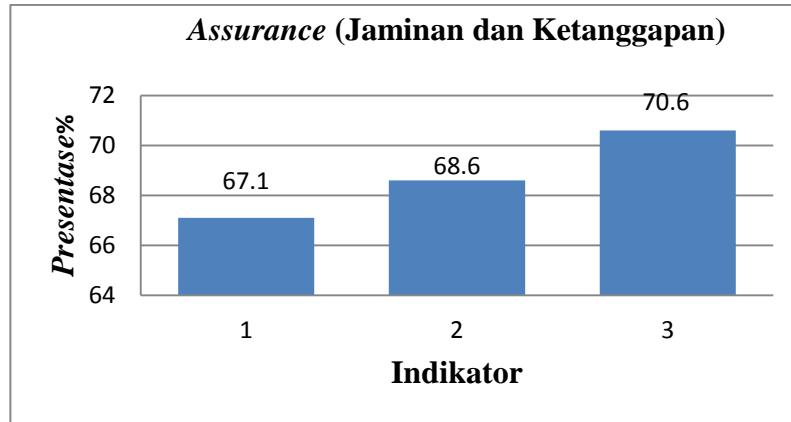
Dimensi jaminan & kesiapan (*assurance*) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 3 indikator dengan 8 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi *assurance* persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 15. Indikator Dimensi jaminan & kepastian (*assurance*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta

No	Indikator	%	Ket
1	Mampu Mengendalikan Diri	67,1	M
2	Mampu Memberikan Pelayanan Prima	68,6	M
3	Kesesuaian Hasil Kerja Yang Bermutu	70,0	M

Data yang terkait dengan dimensi jaminan & ketanggapan (*assurance*), yang terdiri dari 3 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 3 indikator dalam dimensi jaminan & ketanggapan (*assurance*) adalah kesesuaian hasil kerja yang bermutu (70,0%), sedangkan hasil persentase indikator lainnya mampu memberikan pelayanan prima (68,6%) dan mampu mengendalikan diri (67,1%)

Dengan demikian, dimensi jaminan & ketanggapan (*assurance*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta berada dalam kategori memuaskan. Hasil persentase masing-masing indikator dari jaminan & ketanggapan (*assurance*) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 8. Indikator Dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta.

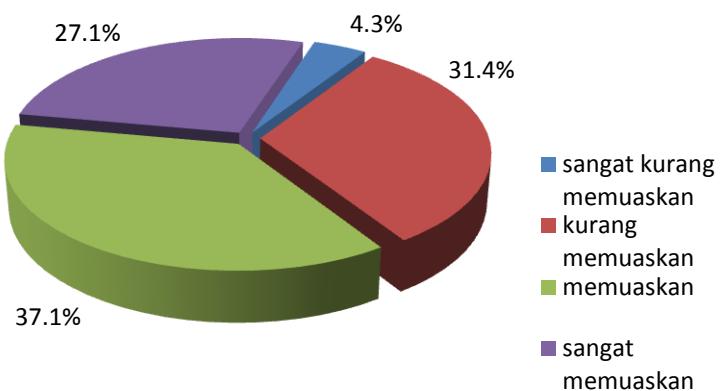
5. Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi empati (*empathy*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi ditinjau dari dimensi empati (*empathy*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 16. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Empati

Sangat Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
3	22	26	19
4,3%	31,4%	37,1%	27,1%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut aspek empati (*empathy*) termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil persentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 9. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta menurut dimensi Empati

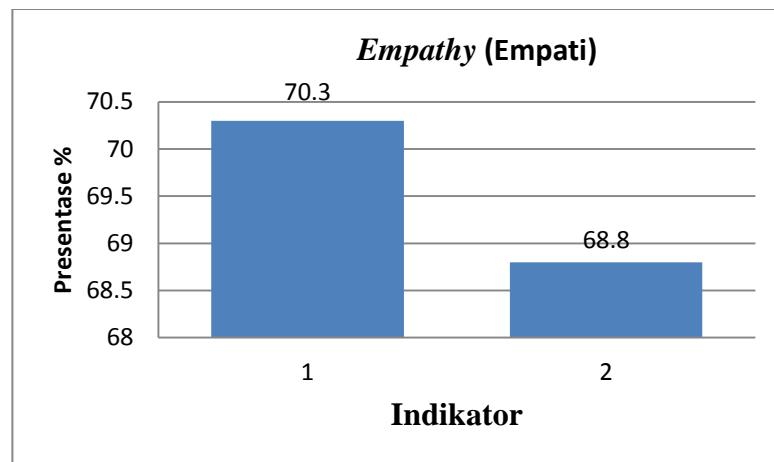
Dimensi empati (*empathy*) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 2 indikator dengan 10 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi empati persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 17. Dimensi empati (*empathy*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta

No	Indikator	%	Ket
1	Keramahan Tenaga Administrasi Sekolah	70,3	M
2	Kepedulian Tenaga Administrasi Sekolah	68,8	M

Data yang terkait dengan dimensi empati (*empathy*), yang terdiri dari 2 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 2 indikator dalam dimensi empati (*empathy*) adalah keramahan tenaga administrasi sekolah (70,3%) dan persentase yang terendah adalah kepedulian tenaga administrasi sekolah (68,8%).

Dengan demikian, dimensi empati (*empathy*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta berada dalam kategori memuaskan. Hasil persentase masing-masing indikator dari empati (*empathy*) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 10. Indikator Dimensi empati (*empathy*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta.

Keterangan:

1. Keramahan tenaga administrasi sekolah
2. Kepedulian tenaga administrasi sekolah

2. SMK PIRI Sleman

a. Tingakt Persepsi Siswa Mengenai Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK PIRI Sleman

Data persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman didapatkan berdasarkan angket sebanyak 142 responden dengan jumlah pernyataan 48 butir yang diberikan terhadap siswa. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 18. tingkat pelayanan tenaga administrasi sekolah menurut nama sekolah

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Skor	Kategori
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	81,6	SM
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	77,4	M
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	78,6	M
4	<i>Assurance</i> (Jaminan & Kesiapan)	75,5	M
5	<i>Empathy</i> (Empati)	75,6	M
	Jumlah	77,7	M

Tabel diatas menunjukan presentase dari tingkat pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan skor yang paling tinggi ada dalam dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan skor 81,6% termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Penilaian skor persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah adalah *tangibles* (81,6%), *reliability* (77,4%), *responsiveness* (78,6%), *assurance* (75,5%), dan *empathy* (75,6%). Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan.

b. Persepsi Siswa Berdasarkan Setiap Subvariabel Dimensi Kualitas

Pelayanan di SMK PIRI Sleman

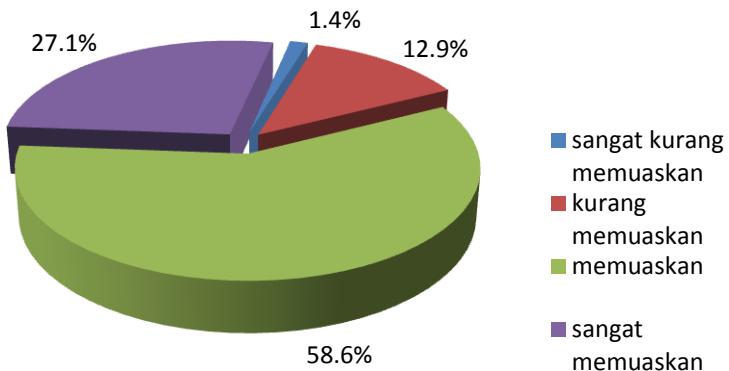
1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 19. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Bukti Fisik

Sangat Kurang Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
0	8	57	77
0	5,6%	40,1%	54,2%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI 1 Sleman menurut dimensi bukti fisik (*tangibles*) termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil persentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 11. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK PIRI Sleman menurut aspek bukti fisik

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 2 indikator dengan 10 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi tangibles persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman dapat dilihat pada tabel berikut ini:

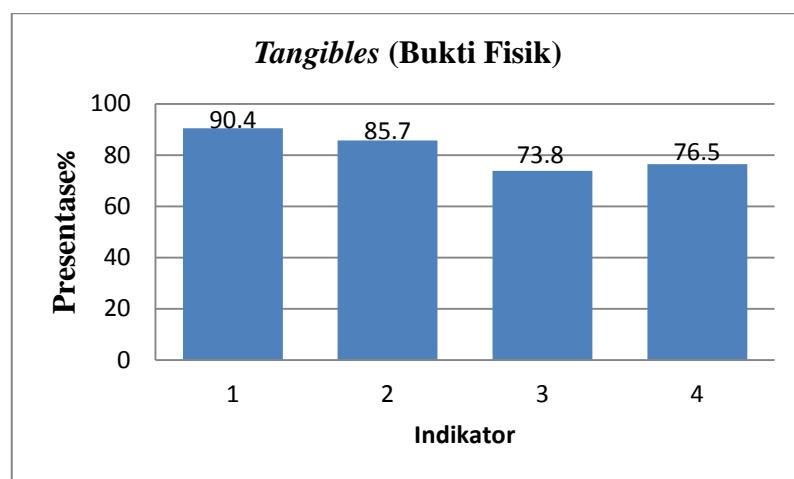
Tabel 20. Indikator Dimensi bukti fisik (*tangibles*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

No	Indikator	%	Ket
1	Memiliki Ketelitian Kerja	90,4	SM
2	Memiliki Kedisiplinan Kerja	85,7	SM
3	Memiliki Sifat Kreatif dan Inovatif Kerja	73,8	M
4	Peralatan Yang Mendukung Dalam Pelaksanaan Kerja	76,5	M

Data yang terkait dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*), yang terdiri dari 4 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 4 indikator dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah memiliki ketelitian kerja (90,4%), sedangkan hasil persentase indikator lainnya adalah memiliki kedisiplinan kerja (85,7%), peralatan

yang mendukung dalam pelaksanaan kerja (76,5%) dan memiliki sifat kreatif dan inovatif kerja (73,8%).

Dengan demikian, dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman berada dalam kategori memuaskan. Hasil persentase masing-masing indikator dari bukti fisik (*tangibles*) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 12. Indikator Dimensi bukti fisik (*tangibles*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

Keterangan:

1. Memiliki Ketelitian Kerja
2. Memiliki Kedisiplinan Kerja
3. Memiliki Sifat Kreatif dan Inovatif Kerja
4. Peralatan Yang Mendukung Dalam Pelaksanaan Kerja

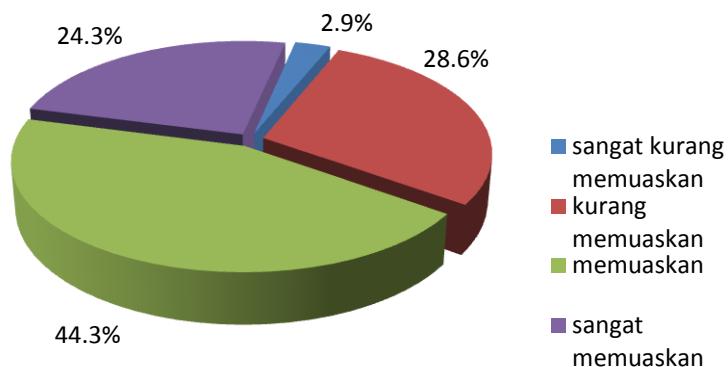
2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek keandalan (*reliability*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi ditinjau dari aspek keandalan (*reliability*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 21. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Keandalan

Sangat Kurang Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1	23	56	62
0,7%	16,2%	39,4%	43,7%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI 1 Sleman menurut aspek keandalan (*reliability*) termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil presentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 13. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK PIRI Sleman menurut aspek keandalan

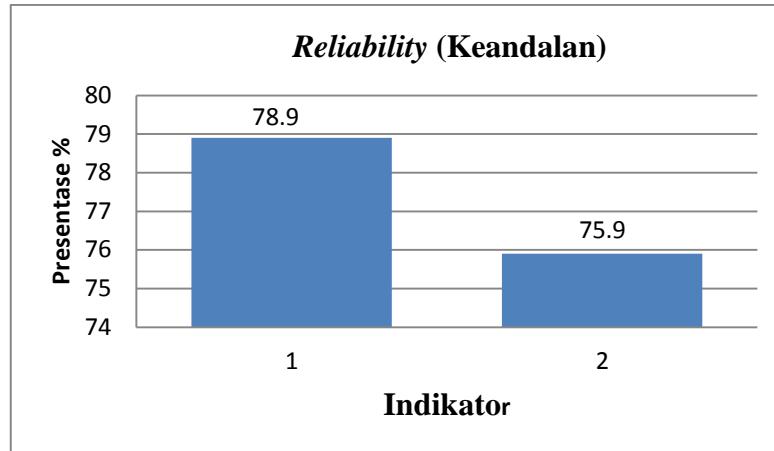
Dimensi keandalan (*Reliability*) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 2 indikator dengan 9 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi *reability* persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 22. Indikator Dimensi keandalan (*realibility*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

No	Indikator	%	Ket
1	Memiliki Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan	78,9	M
2	Dapat Bekerjasama Dengan Tim	75,9	M

Data yang terkait dengan dimensi keandalan (*reliability*), yang terdiri dari 2 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 2 indikator dalam dimensi keandalan (*reliability*) adalah memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan (78,9%) dan yang persentase yang terendah adalah dapat bekerjasama dengan tim (75,9%)

Dengan demikian, dimensi keandalan (*reliability*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman berada dalam kategori memuaskan. Hasil persentase masing-masing indikator dari keandalan (*reliability*) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 14. Indikator Dimensi keandalan (*reability*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

Keterangan:

1. Memiliki Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan
2. Memiliki Bekerjasama Dengan Tim

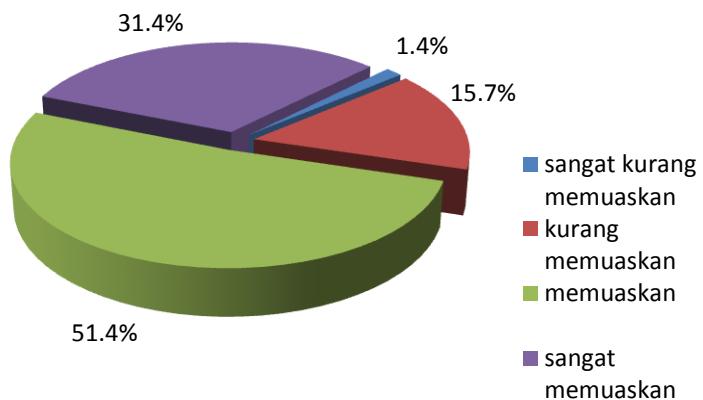
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi ditinjau dari aspek ketanggapan (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 23. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Ketanggapan

SKM	KM	M	SM
3	26	38	75
0,7%	18,3%	26,8%	52,8%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI 1 Sleman menurut dimensi ketanggapan (*responsiveness*) termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil presentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 15. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK PIRI Sleman menurut aspek ketanggapan

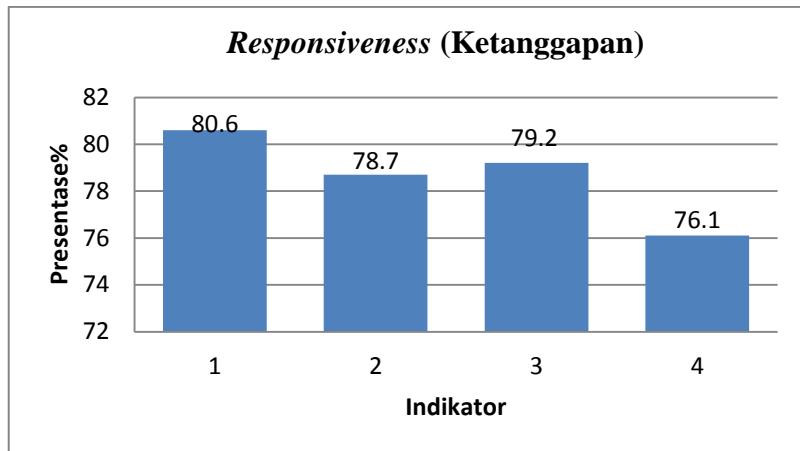
Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 4 indikator dengan 9 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi responsiveness persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 24. Indikator Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

No	Indikator	%	Ket
1	Memiliki Fleksibilitas	80,6	M
2	Memiliki Kesadaran Berorganisasi	78,7	M
3	Mampu Berkomunikasi Efektif	79,2	M
4	Mampu Membangun Hubungan Kerja Dengan Baik	76,1	M

Data yang terkait dengan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), yang terdiri dari 4 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 4 indikator dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah memiliki fleksibilitas (80,6%), sedangkan hasil persentase indikator lainnya mampu berkomunikasi efektif (79,2%), memiliki kesadaran berorganisasi (78,7%) dan mampu membangun hubungan kerja dengan baik (76,1%).

Dengan demikian, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman berada dalem kategori memuaskan. Hasil presentase masing-masing indikator dari ketanggapan (*responsiveness*) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 16. Indikator Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

Keterangan:

1. Memiliki Fleksibilitas
2. Memiliki Kesadaran Berorganisasi
3. Mampu Berkomunikasi Efektif
4. Mampu Mmebangun Hubungan Kerja Dengan Baik

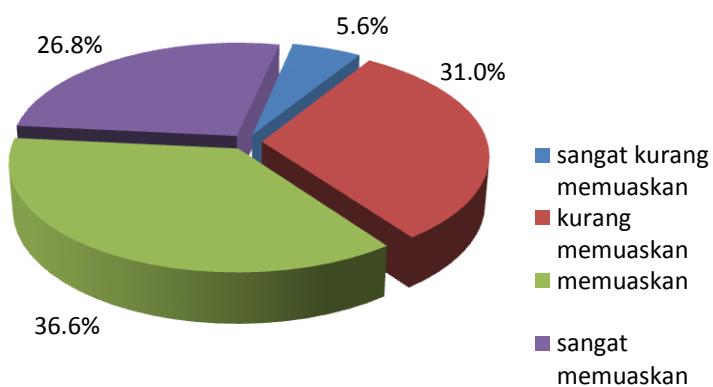
4. Jaminan & Kesiapan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi jaminan dan kesiapan(*assurance*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi ditinjau dari dimensi jaminan dan kesiapan (*assurance*) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 25. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Jaminan dan Kesiapan

SKM	KM	M	SM
8	28	40	66
5,6%	19,7%	28,2%	45,5%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI 1 Sleman menurut dimensi jaminan dan kesiapan (*assurance*) termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil presentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 17. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK PIRI Sleman menurut aspek Jaminan

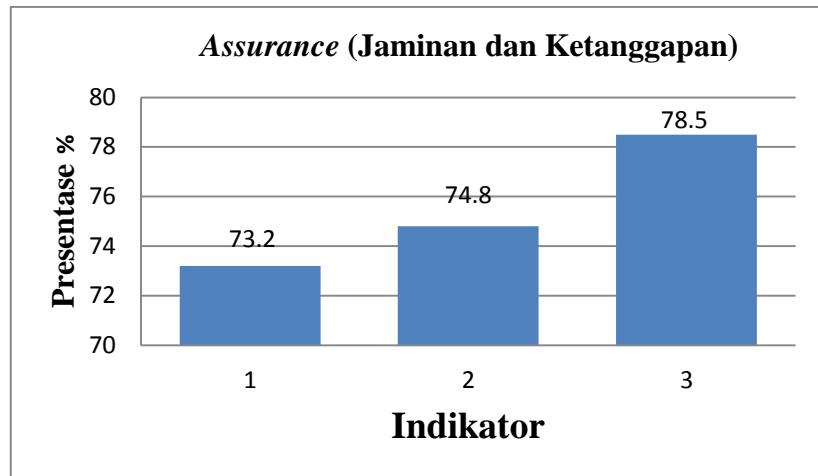
Dimensi jaminan & kesiapan (*assurance*) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 3 indikator dengan 8 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi responsiveness persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 26. Indikator Dimensi jaminan & kepastian (*assurance*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

No	Indikator	%	Ket
1	Mampu Mengendalikan Diri	73,2	M
2	Mampu Memberikan Pelayanan Prima	74,8	M
3	Kesesuaian Hasil Kerja Yang Bermutu	78,5	M

Data yang terkait dengan dimensi jaminan & kepastian (*assurance*), yang terdiri dari 3 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 3 indikator dalam dimensi jaminan & kepastian (*assurance*) adalah memiliki kesesuaian hasil kerja yang bermutu (78,5%), sedangkan hasil persentase indikator lainnya mampu adalah mampu memberikan pelayanan prima (74,8%) dan mampu mengendalikan diri (73,2%).

Dengan demikian, dimensi jaminan & kepastian (*assurance*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman berada dalam kategori memuaskan. Hasil persentase masing-masing indikator dari jaminan & kepastian (*assurance*) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 18. Indikator Dimensi jaminan & kepastian (*assurance*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

Keterangan:

1. Memiliki Mengendalikan Diri
2. Mampu Memberikan Pelayanan Prima
3. Kesesuaian Hasil Kerja Yang Bermutu

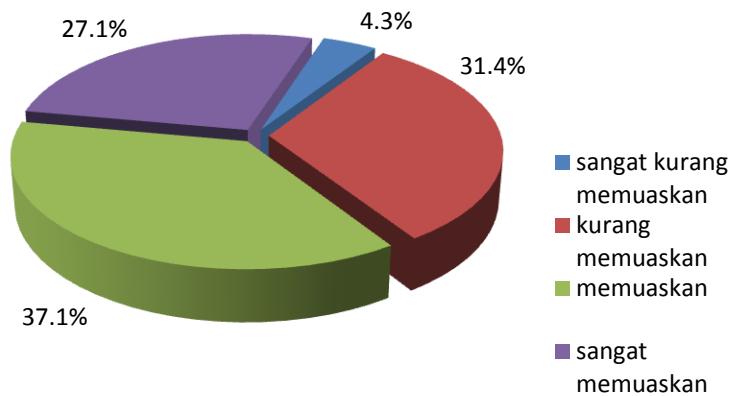
5. Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek empati (*empathy*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil perhitungan data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi ditinjau dari aspek empati (*empathy*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 27. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menurut Dimensi Empati

SKM	KM	M	SM
1	34	46	61
0,7%	23,9%	32,4%	43,0%

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman menurut aspek empati (*empathy*) termasuk dalam kategori memuaskan. Hasil presentase disajikan dalam bentuk diagram pie, sebagai berikut:



Gambar 19. Diagram Pie Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK PIRI Sleman menurut aspek empati

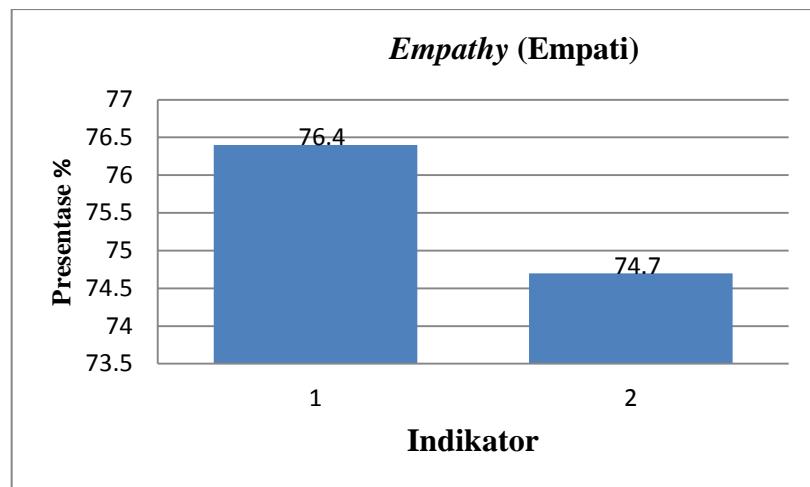
Dimensi empati (*empathy*) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terdiri dari 2 indikator dengan 10 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi empathy persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 28. Indikator Dimensi empati (*empathy*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

No	Indikator	%	Ket
1	Keramahan Tenaga Administrasi Sekolah	76,4	M
2	Kepedulian Tenaga Administrasi Sekolah	74,7	M

Data yang terkait dengan dimensi empati (*empathy*), yang terdiri dari 2 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 2 indikator dalam dimensi empati (*empathy*) adalah keramahan tenaga administrasi sekolah (76,4%) dan yang terendah kepedulian tenaga administrasi sekolah (74,7%).

Dengan demikian, dimensi empati (*empathy*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman berada dalam kategori memuaskan. Hasil persentase masing-masing indikator dari empati (*empathy*) pada pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 20. Dimensi empati (*empathy*) persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman.

Keterangan:

1. Keramahan Tenaga Administrasi Sekolah
2. Kepedulian Tenaga Administrasi Sekolah

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

a. Tangibles di SMA PIRI 1 Yogyakarta

Dimensi *tangibles* untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah meliputi: memiliki ketelitian kerja, memiliki kedisiplinan kerja, memiliki sifat kreatif dan inovatif kerja, dan peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori memuaskan (73,8%). Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi bukti fisik adalah memiliki ketelitian kerja (80,4%). Sementara itu hasil persentase lainnya adalah, memiliki kedisiplinan kerja (76,8%), peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan kerja (71,2%), dan memiliki sifat kreatif dan inovatif kerja (67,0%).

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan oleh Yeni Puspita (2008) yang mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas (83,7%) dengan dimensi bukti fisik.

Hasil penelitian di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi bukti fisik dikategorikan memuaskan oleh siswa SMA PIRI 1 Yogyakarta. Penelitian ini menyimpulkan bahwabukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. SMK PIRI Sleman

Dimensi bukti fisik untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah meliputi: memiliki ketelitian kerja, memiliki kedisiplinan kerja, memiliki sifat kreatif dan inovatif kerja, dan peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori sangat memuaskan (81,6%). Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi tangibles adalah memiliki ketelitian kerja (90,4%). Sementara itu hasil persentase indikator lainnya adalah, memiliki kedisiplinan kerja (85,7%), peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan kerja (76,5%), dan memiliki sifat kreatif dan inovatif kerja (73,8%).

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan oleh Yeni Puspita (2008) yang mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas (83,7%) dengan dimensi bukti fisik.

Hasil penelitian di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi berwujud dikategorikan memuaskan oleh siswa SMK PIRI Sleman. Penelitian ini menyimpulkan bahwabukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Keandalan (*Reliability*)

a. SMA PIRI 1 Yogyakarta

Dimensi keandalan untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah, yaitu memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan dan dapat bekerjasama dengan tim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori memuaskan (70,7%). Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi keandalan adalah memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan (72,1%) dan hasil persentase indikator yang terendah dalam dimensi keandalan adalah dapat bekerjasama dengan tim (69,3%)..

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan oleh Yeni Puspita (2008) yang mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas (89,13%) dengan dimensi keandalan.

Hasil penelitian di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi keandalan dikategorikan memuaskan oleh siswa SMA PIRI 1 Yogyakarta. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. SMK PIRI Sleman

Dimensi keandalan untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah, yaitu memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan dan dapat bekerjasama dengan tim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori memuaskan (77,4%). Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi keandalan adalah memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan (78,9%) dan hasil persentase indikator yang terindah adalah dapat bekerjasama dengan tim (75,9%).

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan oleh Yeni Puspita (2008) yang mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas (89,13%) dengan dimensi keandalan.

Hasil penelitian di SMK PIRI Sleman termasuk dalam kategori memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi keandalan dikategorikan memuaskan oleh siswa SMA PIRI 1 Yogyakarta. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

a. SMA PIRI 1 Yogyakarta

Dimensi ketanggapan untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah meliputi: memiliki fleksibilitas, memiliki kesadaran berorganisasi, mampu berkomunikasi efektif, dan mampu membangun hubungan kerja dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori memuaskan (73,6%). Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi ketanggapan adalah memiliki fleksibilitas (76,8%). Sementara itu hasil persentase indikator lainnya, yaitu memiliki kesadaran berorganisasi (73,2%), mampu berkomunikasi efektif (73,4%), dan mampu membangun hubungan kerja dengan baik (71,1%).

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan oleh Yeni Puspita (2008) yang mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas (83,7%) dengan dimensi ketanggapan.

Hasil penelitian di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi ketanggapan dikategorikan memuaskan oleh siswa SMA PIRI 1 Yogyakarta. Penelitian ini menyimpulkan bahwabukti fisik berpengaruh signifikan terhadap ketanggapan pelanggan.

b. SMK PIRI Sleman

Dimensi ketanggapan untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah meliputi: memiliki fleksibilitas, memiliki kesadaran berorganisasi, mampu berkomunikasi efektif, dan mampu membangun hubungan kerja dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori memuaskan (78,6%). Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi ketanggapan adalah memiliki fleksibilitas (80,6%). Sementara itu hasil persentase indikator lainnya adalah, mampu berkomunikasi efektif (79,2%), memiliki kesadaran berorganisasi (78,7%), dan mampu membangun hubungan kerja dengan baik (76,1%).

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan oleh Yeni Puspita (2008) yang mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas (89,13%) dengan dimensi ketanggapan.

Hasil penelitian di SMK PIIIR Sleman termasuk dalam kategori memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi ketanggapan dikategorikan memuaskan oleh siswa SMK PIRI Sleman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Jaminan & Kepastian (*Assurance*)

a. SMA PIRI 1 Yogyakarta

Dimensi jaminan & kepastian untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah meliputi: mampu mengendalikan diri, mampu memberikan pelayanan prima, kesesuaian hasil kerja yang bermutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori memuaskan (68,6%). Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi *assurance* adalah kesesuaian hasil kerja yang bermutu (70,0%). Sementara itu hasil persentase indikator lainnya adalah, mampu memberikan pelayanan prima (68,6%) dan mampu mengendalikan diri (67,1%)

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan oleh Yeni Puspita (2008) yang mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas (97,7) dengan dimensi jaminan dan kesiapan

Hasil penelitian di SMA PIRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi jaminan dan kesiapan dikategorikan memuaskan oleh siswa SMA PIRI 1 Yogyakarta. Penelitian ini menyimpulkan bahwa jaminan dan kesiapan berpengaruh signifikan terhadap ketanggapan pelanggan.

b. SMK PIRI Sleman

Dimensi jaminan & kepastian untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah meliputi: mampu mengendalikan diri, mampu memberikan pelayanan prima, kesesuaian hasil kerja yang bermutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan & kepastian dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori memuaskan (75,5%). Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi jaminan & kepastian adalah kesesuaian hasil kerja yang bermutu (78,5%). Sementara itu hasil persentase lainnya adalah, mampu memberikan pelayanan prima (74,8%) dan mampu mengendalikan diri (73,2%)

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan oleh Yeni Puspita (2008) yang mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, terdapat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas (97,7%) dengan dimensi jaminan dan kesiapan.

Hasil penelitian di SMK PIRI Sleman termasuk dalam kategori memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi jaminan dan kesiapan dikategorikan memuaskan oleh siswa SMK PIRI Sleman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa jaminan dan kesiapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Dimensi Empati (Empathy)

a. SMA PIRI 1 Yogyakarta

Dimensi empati untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah meliputi: keramahan tenaga administrasi sekolah dan kepedulian tenaga administrasi sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori memuaskan. Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi empati adalah keramahan tenaga administrasi sekolah (70,3%). Sementara itu indikator lainnya adalah, kepedulian tenaga administrasi sekolah (68,8%).

Hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa dimensi empati dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dalam kategori memuaskan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi empati dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dalam kategori memuaskan.

b. SMK PIRI Sleman

Dimensi empati untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah meliputi: keramahan tenaga administrasi sekolah dan kepedulian tenaga administrasi sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah semua indikator masuk dalam kategori memuaskan (75,6%). Hasil persentase tertinggi yang ada di dimensi empati adalah keramahan tenaga administrasi sekolah (76,4%) dan yang terendah adalah kepedulian tenaga administrasi sekolah (74,7%).

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan oleh Kadek Indri Novita Sari Putri (2013) yang mengenai Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Center Denpasar. Berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh secara signifikan. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari besarnya hitung (2,449) dengan tingkat signifikan sebesar $(0,016) < (0,05)$, maka hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yaitu variabel empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan D&I Skin Centre.

Hasil penelitian di SMK PIRI Sleman termasuk dalam kategori memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi jaminan dan kesiapan dikategorikan memuaskan oleh siswa SMK PIRI Sleman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap ketanggapan pelanggan.

D. Keterbatasan Penelitian

1. Angket yang digunakan adalah angket tertutup sehingga kurang bisa mengungkap hal-hal yang mendalam tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah.
2. Sampel tidak diambil porposional di unit kelas, sehingga tidak mencerminkan persepsi secara keseluruhan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan memuaskan dengan skor rerata 71,2%. Tiap-tiap aspek dinilai sebagai berikut: aspek bukti fisik (*tangibles*) memuaskan (73,8%), keandalan (*reliability*) memuaskan (70,7%), ketanggapan (*responsiveness*) memuaskan (73,6%), jaminan (*assurance*) memuaskan (68,6%), dan empati (*empathy*) memuaskan (69,5%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMK PIRI Sleman dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan memuaskan dengan skor rerata 77,7%. Tiap-tiap aspek dinilai sebagai berikut: aspek bukti fisik (*tangibles*) sangat memuaskan (81,6%), keandalan (*reliability*) memuaskan (77,4%), ketanggapan (*responsiveness*) memuaskan (78,6%), jaminan (*assurance*) memuaskan (75,5%), dan empati (*empathy*) memuaskan (75,6%).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, meskipun secara umum persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah adalah memuaskan/baik namun masih terdapat beberapa kekurangan sehingga dapat diajukan beberapa saran yakni:

1. Pada dimensi berwujud perlu ditingkatkan lagi adalah kreatif dan inovatif kerja yang dimiliki tenaga adminitrasi sekolah. Dengan memberikan ide/gagasan kreatif yang dimiliki dalam menciptakan suasana lingkungan sekolah agar siswa nyaman dan tidak cepat bosan dengan lingkungan sekolah.
2. Pada dimensi keandalan perlu ditingkatkan lagi adalah perlunya tenaga administrasi sekolah mencatat atau membukukan semua barang-barang yang ada di laboratorium agar semua investasi sekolah tidak hilang.
3. Pada dimensi ketanggapan perlu ditingkatkan lagi adalah cepat tanggapnya personil tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada siswa.
4. Pada dimensi jaminan perlu ditingkatkan lagi adalah tenaga adminitrasi sekolah selalu mengucapkan “terimakasih” kepada siswa setelah memberikan pelayanan.
5. Pada dimensi empati yang perlu ditingkatkan lagi adalah tenaga administrasi sekolah dalam menjaga dan melakasankan kebersihan ruang seluruh bangunan sekolah yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Hasan. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Ari H. Gunawan. (1996). *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Makro)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata.(2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alek Media Komputindo
- Daryanto. (2008). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Eka Prihatin. (2011). *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2005). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2005). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kadek Indri Novita Sari Putri. (2013). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Center Denpasar*. Diakses https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&sourc=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCQQFjAA&url=http%3A%2F%2Ffojs.unud.ac.id%2Findex.php%2Fmanajemen%2Farticle%2Fdownload%2F5463%2F4529&ei=i6csVLLcAcaRuASQ_oKYCw&usg=AFQjCNEG-XxmMQyoNgyI0BtEU6pfLQDRWA&sig2=ILnbxQF1wCo8ORq_mT-j1g pada hari tanggal 01 Oktober 2014, jam 15.00 WIB.
- Kotler, Philip & Keller, K. L (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Terjemahan. Bob Sabran). Jakarta: Erlangga
- Marihot Manullang. (2003). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mira Amelia. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)*. Skripsi. Universitas Negeri Diponegoro Semarang .Diakses dari http://eprints.undip.ac.id/35628/1/Skripsi_AMELIA.pdf pada tanggal 20 Oktober 2013, Jam 20.00 WIB.

- Muljani A. Nurhadi. (1983). *Administrasi Pendidikan di Sekolah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 1990 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Popi Sopiatin. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratminko & Atik Septi. (2008). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Ria Martati. (2011). Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Negri Yogyakarta. Yogyakarta: *Skripsi FIP UNY*.
- Slameto. (2003). *Belajar dan faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2004). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Asdi Mahasatya
- _____.(2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surya Dharma. (2005). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suryosubroto (2004). *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tulus Winarsunu. (2008). *Statistik Dalam Penelitian Psikologis dan Pendidikan*. Malang: Universitas Muhamadiyah Malang.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-Kisi instrumen pelayanan tenaga administrasi sekolah

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No
Persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	1. Memiliki ketelitian kerja 2. Memiliki kedisiplinan kerja 3. Memiliki sifat kreatif dan inovatif kerja 4. Peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan kerja	1-2 3-8 9-10 11-13
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan 2. Dapat bekerjasama dengan tim	14-20 21-22
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Memiliki fleksibilitas 2. Memiliki kesadaran berorganisasi 3. Mampu berkomunikasi efektif 4. Mampu membangun hubungan kerja dengan baik	23-24 25 26-30 31
	<i>Assurance</i> (Jaminan dan kesiapan)	1. Mampu mengendalikan diri 2. Mampu memberikan pelayanan prima 3. Kesesuaian hasil kerja yang bermutu	32-33 34-38 39
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Keramahan tenaga administrasi sekolah 2. Kepedulian tenaga administrasi sekolah	40-46 37-50

Angket Penelitian

0

Versi 2
ANGKET PENELITIAN

**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN**

Petunjuk Pengisian

Di dalam angket ini terdapat dua bagian yaitu identitas responden dan pernyataan mengenai pelayanan tenaga administrasi sekolah. Saudara dimohon untuk mengisi dua bagian angket tersebut dengan ketentuan sebagai berikut:

- A. Identitas responden, berisi informasi mengenai data diri saudara/saudari
- B. Pernyataan mengenai pelayanan tenaga administrasi sekolah, saudara/saudari dimohon untuk mengisi dan memilih jawaban yang menurut saudara/saudari sesuai dengan memberikan tanda centang (✓) pada alternatif yang disediakan sesuai dengan kondisi sebenarnya, yaitu:

SL : Selalu

SR : Sering

KD : Kadang-Kadang

TP : Tidak Pernah

A. Identitas Responden

1. Nama : NUR BUDI BASUKI
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Kelas : X SM A
4. Asal Sekolah : SMK PIRI SLEMAN

*** selamat mengerjakan ***

Lampiran 2. Angket

No	Pernyataan	SL	SR	KD	TP
A. Tangibles (Bukti Fisik)					
1	Tenaga administrasi sekolah menuliskan nama lengkap siswa dengan benar didalam buku presensi siswa.	✓			
2	Tenaga administrasi sekolah bersedia mencatat kondisi siswa berkenaan dengan presensi siswa		✓		
3	Tenaga administrasi sekolah datang kesekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh sekolah.		✓		
4	Tenaga administrasi sekolah menggunakan seragam sekolah sesuai dengan aturan sekolah yang berlaku.		✓		
5	Tenaga administrasi sekolah pulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh sekolah.		✓		
6	Ruang tenaga administrasi sekolah terlihat rapi.		✓		
7	Ruang tenaga administrasi sekolah terlihat bersih.			✓	
8	Tenaga administrasi sekolah menyimpan arsip-arsip yang bersangkutan oleh siswa.		✓		
9	Tenaga administrasi sekolah dapat memberikan ide/gagasan baru dalam memberikan pelayanannya terhadap siswa.			✓	
10	Tenaga administrasi sekolah memberikan ide kreatif dalam menciptakan suasana lingkungan sekolah agar siswa tidak bosan dengan lingkungan sekolah.			✓	
11	Tenaga administrasi sekolah menggunakan fasilitas yang mendukung dalam memberikan pelayanan terhadap siswa.				✓
12	Tenaga administrasi sekolah tidak menggunakan fasilitas yang diberikan oleh sekolah untuk kepentingan pribadi.		✓		
13	Tenaga administrasi sekolah memanfaatkan TIK untuk administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat.		✓		
B. Reliability (Keandalan)					
14	Tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap siswa dengan memenuhi pelayanan yang dibutuhkan siswa.		✓		
15	Tenaga administrasi sekolah tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani siswa.		✓		

No	Pernyataan	SL	SR	KD	TP
16	Tenaga administrasi sekolah menyiapkan/menyediakan blanko izin keluar masuk kelas bagi siswa.		✓		
17	Tenaga administrasi sekolah menyiapkan/menyediakan blanko peranggilan orang tua siswa.		✓		
18	Tenaga administrasi sekolah menyediakan buku penggunaan barang laboratorium.		✓		
19	Tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat alat-alat laboratorium.		✓		
20	Tenaga administrasi mencatat/membukukan barang-barang yang ada di laboratorium.		✓		
21	Tenaga administrasi sekolah bekerja sama dengan personil tenaga administrasi lainnya dalam melayani keluhan siswa.		✓		
22	Tenaga administrasi sekolah saling membagi tugas dalam memberikan pelayanan terhadap siswa.		✓		
C. Responsiveness (Ketanggapan)					
23	Tenaga administrasi sekolah ketika memberikan pelayanan terhadap siswa cepat tanggap dengan keluhan siswa.			✓	
24	Tenaga administrasi sekolah memberikan penambahan waktu/dispensasi kepada siswa dalam pembayaran SPP untuk siswa yang kurang mampu			✓	
25	Tenaga administrasi sekolah memiliki tata organisasi yang terstruktur dengan baik.			✓	
26	Tenaga administrasi sekolah ramah dan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh siswa.			✓	
27	Tenaga administrasi sekolah dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh siswa.			✓	
28	Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif sesama tenaga administrasi sekolah, siswa, orang tua, dan masyarakat.			✓	
29	Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi dengan komunitas profesi sendiri dan profesi lain secara lisan dan tulisan atau bentuk lain.			✓	
30	Tenaga administrasi bekerja sama antar bagian/bidang untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan terhadap siswa.			✓	

No	Pernyataan	SL	SR	KD	TP
31	Tenaga administrasi sekolah bekerjasama dengan personil yang lain dalam melayani semua kebutuhan siswa.		✓		
D. Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
32	Tenaga administrasi sekolah bersikap sabar dalam melayani kebutuhan siswa			✓	
33	Tenaga administrasi sekolah tidak mudah terpancing emosi ketika melayani kebutuhan siswa.			✓	
34	Tenaga administrasi sekolah menawarkan bantuan (misal “ada yang bisa saya bantu”) kepada siswa ketika siswa datang ke ruang tenaga administrasi sekolah.			✓	
35	Tenaga administrasi mengakhiri dengan “terimakasih” setelah memberikan pelayanan terhadap siswa.			✓	
36	Tenaga administrasi mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan untuk siswa.			✓	
37	Tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam melayani keluhan siswa.			✓	
38	Tenaga administrasi sekolah memberikan kemudahan terhadap siswa dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.			✓	
39	Tenaga administrasi sekolah dapat meminimalisir sekecil mungkin tingkat kesalahan dalam melayani siswa.			✓	
E. Empathy (Empati)					
40	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah ketika siswa meminta informasi tentang beasiswa kurang mampu.			✓	
41	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah ketika siswa meminta surat perizinan dalam mengadakan kegiatan disekolah maupun diluar sekolah.			✓	
42	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah kepada siswa ketika siswa mengurus surat ijin tidak masuk sekolah.			✓	
43	Tenaga administrasi sekolah melayani siswa dengan baik ketika pembayaran SPP.			✓	
44	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah walaupun siswa telat dalam pembayaran SPP.			✓	
45	Tenaga administrasi sekolah murah senyum ketika berpapasan dengan siswa.			✓	

No	Pernyataan	SL	SR	KD	TP
46	Tenaga administrasi sekolah menunjukan sikap membantu dalam menangani kebutuhan/keluhan siswa.			✓	
47	Tenaga administrasi sekolah mengecek kehadiran siswa dalam buku presensi siswa.			✓	
48	Tenaga administrasi sekolah selalu menanyakan alasan siswa tidak berangkat sekolah.			✓	
49	Tenaga administrasi sekolah mengawasi setiap kegiatan praktik yang dilakukan oleh siswa yang membutuhkan bantuan.			✓	
50	Tenaga administrasi sekolah bagian kebersihan menjaga dan melaksanakan kebersihan ruang seluruh bangunan yang ada disekolah.			✓	

ANGKET PENELITIAN

PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN

Petunjuk Pengisian

Di dalam angket ini terdapat dua bagian yaitu identitas responden dan pernyataan mengenai pelayanan tenaga administrasi sekolah. Saudara dimohon untuk mengisi dua bagian angket tersebut dengan ketentuan sebagai berikut:

- A. Identitas responden, berisi informasi mengenai data diri saudara/saudari
- B. Pernyataan mengenai pelayanan tenaga administrasi sekolah, saudara/saudari dimohon untuk mengisi dan memilih jawaban yang menurut saudara/saudari sesuai dengan memberikan tanda centang (✓) pada alternatif yang disediakan sesuai dengan kondisi sebenarnya, yaitu:

SL : Selalu

SR : Sering

KD : Kadang-Kadang

TP : Tidak Pernah

A. Identitas Responden

1. Nama : ... Atvi Budiarto
2. Jenis Kelamin : ... Laki - Laki
3. Kelas : ... XI A
4. Asal Sekolah : ... SMA Piri I

*** selamat mengerjakan ***

Lampiran 2. Angket

No	Pernyataan	SL	SR	KD	TP
A. Tangibles (Bukti Fisik)					
1	Tenaga administrasi sekolah menuliskan nama lengkap siswa dengan benar didalam buku presensi siswa.	✓			
2	Tenaga administrasi sekolah bersedia mencatat kondisi siswa berkenaan dengan presensi siswa		✓		
3	Tenaga administrasi sekolah datang kesekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh sekolah.		✓		
4	Tenaga administrasi sekolah menggunakan seragam sekolah sesuai dengan aturan sekolah yang berlaku.	✓			
5	Tenaga administrasi sekolah pulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh sekolah.		✓		
6	Ruang tenaga administrasi sekolah terlihat rapi.			✓	
7	Ruang tenaga administrasi sekolah terlihat bersih.			✓	
8	Tenaga administrasi sekolah menyimpan arsip-arsip yang bersangkutan oleh siswa.		✓		
9	Tenaga administrasi sekolah dapat memberikan ide/gagasan baru dalam memberikan pelayanannya terhadap siswa.			✓	
10	Tenaga administrasi sekolah memberikan ide kreatif dalam menciptakan suasana lingkungan sekolah agar siswa tidak bosan dengan lingkungan sekolah.			✓	
11	Tenaga administrasi sekolah menggunakan fasilitas yang mendukung dalam memberikan pelayanan terhadap siswa.		✓		
12	Tenaga administrasi sekolah tidak menggunakan fasilitas yang diberikan oleh sekolah untuk kepentingan pribadi.		✓		
13	Tenaga administrasi sekolah memanfaatkan TIK untuk administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat.		✓		
B. Reliability (Keandalan)					
14	Tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap siswa dengan memenuhi pelayanan yang dibutuhkan siswa.	✓			
15	Tenaga administrasi sekolah tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani siswa.	✓			

No	Pernyataan	SL	SR	KD	TP
16	Tenaga administrasi sekolah menyiapkan/menyediakan blanko izin keluar masuk kelas bagi siswa.	✓			
17	Tenaga administrasi sekolah menyiapkan/menyediakan blanko pemanggilan orang tua siswa.	✓			
18	Tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat alat-alat laboratorium.		✓		
19	Tenaga administrasi mencatat/membukukan barang-barang yang ada di laboratorium.				
20	Tenaga administrasi sekolah bekerja sama dengan personil tenaga administrasi lainnya dalam melayani keluhan siswa.			✓	
21	Tenaga administrasi sekolah saling membagi tugas dalam memberikan pelayanan terhadap siswa.	✓			
C. Responsiveness (Ketanggapan)					
22	Tenaga administrasi sekolah ketika memberikan pelayanan terhadap siswa cepat tanggap dengan keluhan siswa.		✓		
23	Tenaga administrasi sekolah memberikan penambahan waktu/dispensasi kepada siswa dalam pembayaran SPP untuk siswa yang kurang mampu		✓		
24	Tenaga administrasi sekolah memiliki tata organisasi yang terstruktur dengan baik.	✓			
25	Tenaga administrasi sekolah ramah dan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh siswa.			✓	
26	Tenaga administrasi sekolah dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh siswa.	✓			
27	Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif sesama tenaga administrasi sekolah, siswa, orang tua, dan masyarakat.			✓	
28	Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi dengan komunitas profesi sendiri dan profesi lain secara lisan dan tulisan atau bentuk lain.		✓	,	
29	Tenaga administrasi bekerja sama antar bagian/bidang untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan terhadap siswa.		✓	,	

No	Pernyataan	SL	SR	KD	TP
30	Tenaga administrasi sekolah bekerjasama dengan personil yang lain dalam melayani semua kebutuhan siswa.		✓		
D. Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
31	Tenaga administrasi sekolah bersikap sabar dalam melayani kebutuhan siswa			✓	
32	Tenaga administrasi sekolah tidak mudah terpancing emosi ketika melayani kebutuhan siswa.			✓	
33	Tenaga administrasi sekolah menawarkan bantuan (misal “ada yang bisa saya bantu”) kepada siswa ketika siswa datang ke ruang tenaga administrasi sekolah.		✓		
34	Tenaga administrasi mengakhiri dengan “terimakasih” setelah memberikan pelayanan terhadap siswa.			✓	
35	Tenaga administrasi mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan untuk siswa.			✓	
36	Tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam melayani keluhan siswa.			✓	
37	Tenaga administrasi sekolah memberikan kemudahan terhadap siswa dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.			✓	
38	Tenaga administrasi sekolah dapat meminimalisir sekecil mungkin tingkat kesalahan dalam melayani siswa.		✓		
E. Empathy (Empati)					
39	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah ketika siswa meminta informasi tentang beasiswa kurang mampu.		✓		
40	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah ketika siswa meminta surat perizinan dalam mengadakan kegiatan disekolah maupun diluar sekolah.			✓	
41	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah kepada siswa ketika siswa mengurus surat ijin tidak masuk sekolah.		✓		
42	Tenaga administrasi sekolah melayani siswa dengan baik ketika pembayaran SPP.			✓	
43	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah walaupun siswa telat dalam pembayaran SPP.			✓	
44	Tenaga administrasi sekolah murah senyum ketika berpapasan dengan siswa.			✓	

No	Pernyataan	SL	SR	KD	TP
45	Tenaga administrasi sekolah menunjukan sikap membantu dalam menangani kebutuhan/keluhan siswa.			✓	
46	Tenaga administrasi sekolah mengecek kehadiran siswa dalam buku presensi siswa.			✓	
47	Tenaga administrasi sekolah mengawasi setiap kegiatan praktik yang dilakukan oleh siswa yang membutuhkan bantuan.			✓	
48	Tenaga administrasi sekolah bagian kebersihan menjaga dan melaksanakan kebersihan ruang seluruh bangunan yang ada disekolah.		✓		

Output SPSS v20.0:
(Discrimination Index dan Reliabilitas Kuisioner PTAS)

Scale: Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah

Step #1
Item-Total Statistics

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p01	95,67	719,543	,507	,964
p02	96,03	713,628	,491	,964
p03	96,17	714,086	,562	,964
p04	95,81	717,361	,533	,964
p05	96,17	716,200	,538	,964
p06	96,06	710,797	,581	,964
p07	95,97	716,371	,636	,964
p08	96,17	706,257	,590	,964
p09	96,11	715,473	,518	,964
p10	96,56	719,625	,474	,964
p11	96,28	706,206	,678	,963
p12	96,67	736,686	,086	,966
p13	96,53	714,656	,590	,964
p14	96,08	711,964	,715	,963
p15	96,14	718,180	,487	,964
p16	96,17	702,429	,626	,964
p17	95,83	711,114	,676	,963
p18	96,22	713,663	,591	,964
p19	96,42	713,907	,526	,964
p20	96,36	709,266	,632	,964
p21	96,22	719,149	,514	,964
p22	96,25	711,336	,682	,963
p23	96,47	716,199	,504	,964
p24	96,03	713,171	,610	,964
p25	96,36	718,923	,598	,964
p26	96,25	711,793	,671	,963
p27	96,39	712,302	,685	,963
p28	96,36	708,352	,651	,963
p29	96,17	717,229	,590	,964
p30	96,08	709,850	,673	,963
p31	96,28	704,378	,765	,963
p32	96,36	708,066	,705	,963
p33	96,53	711,456	,591	,964
p34	96,64	709,552	,616	,964
p35	96,75	712,479	,537	,964
p36	96,42	709,507	,656	,963
p37	96,36	704,866	,721	,963
p38	96,39	707,044	,745	,963
p39	96,53	719,685	,499	,964
p40	96,25	712,764	,649	,963
p41	96,36	715,094	,601	,964
p42	96,25	708,250	,753	,963
p43	96,22	711,892	,606	,964
p44	96,28	708,892	,723	,963
p45	96,31	702,504	,680	,963
p46	96,64	713,952	,588	,964
p47	96,39	716,359	,519	,964
p48	96,36	731,952	,204	,965
p49	96,58	711,164	,510	,964
p50	96,39	717,673	,473	,964

Step #2
Item-Total Statistics

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p01	92,19	705,018	,496	,966
p02	92,56	698,883	,488	,966
p03	92,69	699,361	,558	,966
p04	92,33	702,286	,535	,966
p05	92,69	701,304	,537	,966
p06	92,58	695,964	,580	,966
p07	92,50	701,629	,630	,966
p08	92,69	691,190	,594	,966
p09	92,64	700,694	,515	,966
p10	93,08	704,821	,470	,966
p11	92,81	691,361	,678	,965
p13	93,06	699,997	,583	,966
p14	92,61	697,216	,711	,965
p15	92,67	703,657	,477	,966
p16	92,69	686,904	,639	,966
p17	92,36	695,837	,685	,965
p18	92,75	698,136	,604	,966
p19	92,94	698,625	,533	,966
p20	92,89	694,502	,630	,966
p21	92,75	704,479	,507	,966
p22	92,78	696,121	,689	,965
p23	93,00	700,857	,512	,966
p24	92,56	687,911	,618	,966
p25	92,89	703,873	,600	,966
p26	92,78	696,749	,674	,965
p27	92,92	697,279	,688	,965
p28	92,89	693,873	,643	,966
p29	92,69	702,847	,575	,966
p30	92,61	694,987	,673	,965
p31	92,81	689,533	,765	,965
p32	92,89	692,844	,713	,965
p33	93,06	696,454	,593	,966
p34	93,17	694,371	,622	,966
p35	93,28	697,406	,540	,966
p36	92,94	694,454	,659	,965
p37	92,89	689,416	,734	,965
p38	92,92	691,564	,759	,965
p39	93,06	704,397	,506	,966
p40	92,78	698,121	,642	,966
p41	92,89	699,930	,606	,966
p42	92,78	693,263	,756	,965
p43	92,75	696,936	,607	,966
p44	92,81	694,047	,723	,965
p45	92,83	687,343	,687	,965
p46	93,17	699,057	,588	,966
p47	92,92	701,964	,507	,966
p49	93,11	697,187	,493	,966
p50	92,92	702,764	,472	,966

Reliability

Case Processing Summary			
	N	%	
Cases	Valid	36	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
Total		36	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Case Processing Summary			
	N	%	
Cases	Valid	36	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
Total		36	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,964	50

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,966	48

NOTE : SKH= Sekolah (1= SMA PIRI Yoowakan, dan 2= SMK PIRI Sleman) JK= Jenis Kelamin (1= Perempuan, dan 2= Laki-laki) KET= Keterangan (SKM= Sangat Kurang Memuaskan, KM= Kurang Memuaskan, M= Memuaskan, dan SM= Sangat Memuaskan)

LAMPIRAN 6

BUTIR

Bulid Fisik (I)

- A (01) Tenaga administrasi sekolah menuliskan nama lengkap siswa dengan benar didalam buku presensi siswa.
- (02) Tenaga administrasi sekolah berada mencatat kondisi siswa berkenaan dengan presensi siswa.
- (03) Tenaga administrasi sekolah datang kesekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh sekolah.
- (04) Tenaga administrasi sekolah menggunakan seragam sekolah sesuai dengan aturan sekolah yang berlaku.
- (05) Tenaga administrasi sekolah pusing sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh sekolah.
- (06) Ruang tenaga administrasi sekolah terhafat rapi.
- (07) Ruang tenaga administrasi sekolah terhafat bersih.
- (08) Tenaga administrasi sekolah menyimpan rapi-rapi yang bersangkutan oleh siswa.
- (09) Tenaga administrasi sekolah dapat memberikan ide-ide/gagasan baru dalam memberikan pelayanannya terhadap siswa.
- (10) Tenaga administrasi sekolah memberikan ide kreatif dalam menciptakan suasana lingkungan sekolah agar siswa tidak b-
- (11) Tenaga administrasi sekolah menggunakan fasilitas yang merupakan dalam memberikan pelayanan terhadap siswa.
- (12) Tenaga administrasi sekolah memanfaatkan TIK untuk administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat.
- (13) Tenaga administrasi sekolah menurunkan sikap tanggung jawab terhadap siswa dengan memenuhi pelayanan yang dibu

Kemandulan (II)

- A (14) Tenaga administrasi sekolah tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani siswa.
- (15) Tenaga administrasi sekolah menyediakan blanko izin keluar masuk kelas bagi siswa.
- (16) Tenaga administrasi sekolah menyediakan blanko pemanggilan orang tuas siswa.
- (17) Tenaga administrasi sekolah menyediakan buku penggunaan barang laboratorium.
- (18) Tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat alat-alat laboratorium.
- (19) Tenaga administrasi mencatat/membukukan barang-barang yang ada di laboratorium.
- (20) Tenaga administrasi sekolah bekerja sama dengan personil teknis administrasi lainnya dalam melayani keluhan siswa.

- B (21) Tenaga administrasi sekolah selalu stting membagi tugas dalam memberikan pelayanan terhadap siswa.
- (22) Tenaga administrasi sekolah ketika memberikan pelayanan terhadap siswa cepat tegas dengan keluhan siswa.

Ketenggungan (II)

- A (23) Tenaga administrasi sekolah memberikan penambahan waktu/dispensasi kepada siswa dalam pembayaran SPP untuk :
- (24) Tenaga administrasi sekolah memiliki tata organisasi yang terstruktur dengan baik.
- B (25) Tenaga administrasi sekolah ramah dan dapat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh siswa.
- C (26) Tenaga administrasi sekolah dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh siswa.
- (27) Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif sesama tenaga administrasi sekolah, siswa, orang tua,
- (28) Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi dengan komunitas profesi sendiri dan profesi lain secara sisan dan tul
- (29) Tenaga administrasi sekolah bekerja sama antar bagian/divisi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan terhadap sisw
- (30) Tenaga administrasi sekolah bekerjasama dengan personil lain dalam melayani semua kebutuhan siswa.

- D (31) Tenaga administrasi sekolah berusaha selalu dalam melayani kebutuhan siswa

Jaminan & Keleapan (IV)

- A (32) Tenaga administrasi sekolah tidak mudah terpancing emosi ketika melayani kebutuhan siswa.
- (33) Tenaga administrasi sekolah mewenangkan bantuan (misal "ada yang bisa saya bantu") kepada siswa ketika siswa datang
- B (34) Tenaga administrasi mengikuti dengan "termakasih" setelah memberikan pelayanan terhadap siswa.
- (35) Tenaga administrasi menggunakan perintah maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan un
- (36) Tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam melayani keluhan siswa.
- (37) Tenaga administrasi sekolah memberikan kemudahan terhadap siswa dalam mendapatkan informasi yang mereka butuh
- (38) Tenaga administrasi sekolah dapat meminimalkan sejauh mungkin tingkat kesalahan dalam melayani siswa.
- C (39) Tenaga administrasi sekolah berusaha ramah ketika siswa meminta informasi tentang basisnya kurang mampu.

Empati (V)

- A (40) Tenaga administrasi sekolah berusaha ramah ketika siswa meminta surat perizinan dalam mengadakan kegiatan di sekolah
- (41) Tenaga administrasi sekolah berusaha ramah kepada siswa ketika siswa mengurus surat izin tidak masuk sekolah.
- (42) Tenaga administrasi sekolah melayani siswa dengan baik ketika pembayaran SPP.
- (43) Tenaga administrasi sekolah berusaha wajibkan siswa telat dalam pembayaran SPP.
- (44) Tenaga administrasi sekolah munah senyum ketika berpapasan dengan siswa.
- (45) Tenaga administrasi sekolah menurunkan sikap membantah dalam merangani kebutuhan keluhan siswa.
- B (46) Tenaga administrasi sekolah mengikuti kehadiran siswa dalam buku presensi siswa.
- (47) Tenaga administrasi sekolah mengawasi sikap kognitif praktik yang dilakukan oleh siswa yang membutuhkan bantuan.
- (48) Tenaga administrasi sekolah bagian kebersihan menjaga dan melaksanakan kebersihan naang seluruh bangunan yang a

	SMA PPI Yogyakarta					SMK PPI Samarinda					Gabungan							
	1	2	3	4	%	K	1	2	3	4	%	K	1	2	3	4	%	K
A (01)	3	11	21	35	81,4	SM	0	17	10	115	92,3	SM	3	28	31	150	88,7	SM
(02)	2	15	22	31	79,3	M	1	12	38	91	88,6	M	3	27	60	122	85,5	M
(03)	5	16	27	22	73,6	M	3	19	38	82	65,0	M	8	35	65	104	81,3	M
(04)	2	20	17	31	77,5	M	3	23	29	87	88,2	M	5	43	46	118	82,7	M
(05)	1	14	28	27	79,9	M	4	25	34	79	83,1	M	5	38	62	106	81,7	M
(06)	1	15	26	27	78,2	M	2	24	39	77	83,6	M	3	40	69	104	81,8	M
(07)	1	21	23	25	75,7	M	1	25	29	87	88,6	M	2	46	52	112	82,3	M
(08)	5	14	22	29	76,6	M	0	10	28	104	91,5	M	5	24	50	133	86,7	M
(09)	2	25	26	17	70,7	M	6	32	51	53	75,6	M	8	57	77	70	74,6	M
(10)	7	30	22	11	63,2	M	10	41	53	38	71,0	M	17	71	75	49	68,4	M
(11)	6	15	32	17	71,4	M	9	34	47	52	75,0	M	15	49	78	69	73,8	M
(12)	8	25	16	21	67,9	M	11	36	52	43	72,4	M	19	61	68	64	70,9	M
(13)	1	26	17	26	74,3	M	3	22	48	69	82,2	M	4	48	65	95	79,6	M
B (14)	4	22	20	24	72,9	M	7	37	44	54	75,5	M	11	59	64	78	74,6	M
(15)	9	11	15	35	77,1	M	6	16	25	95	86,8	M	15	27	40	130	83,5	M
(16)	3	20	10	37	78,9	M	1	7	36	98	90,7	M	4	27	48	135	86,8	M
(17)	4	21	21	24	73,2	M	17	33	44	48	71,7	M	21	54	85	72	72,2	M
(18)	4	24	18	24	72,1	M	19	25	33	65	75,4	M	23	49	51	89	74,3	M
(19)	4	24	18	24	72,1	M	19	25	33	65	75,4	M	23	56	77	72,1	M	
(20)	7	31	16	16	64,5	M	16	25	40	61	75,7	M	23	56	77	72,1	M	
(21)	4	30	24	12	65,7	M	5	33	51	53	76,8	M	9	63	75	85	73,1	M
(22)	3	23	28	16	70,4	M	3	26	49	64	80,6	M	6	49	77	80	77,2	M
(23)	5	28	18	19	68,2	M	2	59	40	41	71,1	M	7	87	58	60	70,2	M
C (24)	3	17	17	33	78,6	M	7	31	30	74	80,1	M	10	48	47	107	79,6	M
(25)	2	19	26	23	75,0	M	0	31	45	66	81,2	M	2	50	71	59	79,1	M
(26)	2	23	23	22	73,2	M	5	31	44	62	78,7	M	7	54	67	84	76,9	M
(27)	1	26	27	16	70,7	M	3	29	47	63	79,9	M	4	55	74	79	79,9	M
(28)	2	22	23	23	73,9	M	5	31	44	62	76,7	M	7	53	67	85	77,1	M
(29)	3	21	23	23	73,6	M	2	24	63	53	79,4	M	5	45	66	75	77,5	M
(30)	2	20	24	24	75,0	M	5	27	47	63	79,6	M	7	47	71	87	79,1	M
(31)	3	21	23	23	73,6	M	5	32	45	60	78,2	M	8	53	68	83	76,7	M
(32)	2	25	25	18	71,1	M	5	40	41	56	76,1	M	7	65	66	74	74,4	M
D (33)	2	31	17	20	69,6	M	10	36	47	48	73,6	M	12	67	64	69	72,4	M
(34)	9	26	20	15	64,6	M	10	42	42	48	72,6	M	19	68	62	63	69,9	M
(35)	14	18	20	18	65,0	M	17	34	45	46	71,1	M	31	52	65	64	69,1	M
(36)	6	26	18	20	68,6	M	7	38	44	53	75,2	M	13	64	62	73	73,0	M
(37)	4	25	18	23	71,4	M	8	38	37	59	75,9	M	12	63	55	82	74,4	M
(38)	5	25	20	29	69,6	M	5	35	45	56	76,8	M	11	60	65	76	74,3	M
(39)	4	30	16	20	68,6	M	4	37	54	47	75,4	M	8	67	70	67	73,1	M
(40)	6	24	18	22	70,0	M	9	30	35	68	78,5	M	15	54	53	50	75,7	M
E (41)	6	27	20	17	67,1	M	6	41	35	60	76,2	M	12	68	55	77	73,2	M
(42)	6	22	23	19	69,6	M	6	33	47	56	76,9	M	12	55	70	75	74,5	M
(43)	6	14	24	26	75,0	M	5	27	37	73	81,3	M	11	41	61	59	79,2	M
(44)	7	18	24	21	71,1	M	4	42	37	59	76,6	M	11	60	61	80	74,5	M
(45)	10	17	18	25	70,7	M	6	50	42	44	71,8	M	16	67	60	69	71,5	M
(46)	8	19	27	16	68,2	M	4	39	49	50	75,5	M	12	58	76	66	73,1	M
(47)	6	18	28	18	70,7	M	4	24	40	74	82,4	M	10	42	88	92	78,5	M
(48)	14	18	21	17	64,6	M	6	41	47	48	74,1	M	20	59	59	65	71,0	M
(49)	8	10	32	20	72,9	M	5	44	37	56	75,4	M	13	54	69	76	74,5	M

LAMPIRAN 7

KODE FIKIR	INDIKATOR	HASIL REKAPITULASI SETIAP INDIKATOR DAN SUB VARIABEL														Gebungan				
		SMA PIRI Yogyakarta							SMK PIRI Sleman											
		1	2	3	4	%	K	1	2	3	4	%	K	1	2	3	4	%	K	
Bunt Fikir	I	(A) Memiliki ketekunan kerja	2	4	28	36	60,4	M	1	4	28	108	90,4	SM	3	8	57	144	87,1	SM
		(B) Memiliki ketekunan kerja	1	10	31	28	76,8	M	0	11	40	91	85,7	SN	1	21	71	119	82,7	SM
		(C) Memiliki sikap kreatif dan inovatif kerja	6	15	34	15	67,0	M	10	25	56	57	73,8	M	16	40	64	72	71,5	M
		(D) Perilaku yang mendukung dalam pelaksanaan kerja	6	17	21	28	71,2	M	4	32	46	80	76,5	M	10	49	67	86	74,6	M
Keandalan	II	(A) Memiliki tanggung jawab dalam pelajaran	5	18	19	28	72,1	M	4	18	53	69	78,9	M	9	34	72	97	78,7	M
		(B) Dapat bekerjasama dengan tim	4	18	31	17	69,3	M	4	22	59	57	75,9	M	8	40	90	74	73,7	M
Ketanggapan	III	(A) Memiliki fleksibilitas	3	11	25	31	79,8	M	2	22	44	74	88,6	M	5	33	69	105	79,4	M
		(B) Memiliki keadaan bergerakse	2	23	23	22	73,2	M	5	31	44	52	78,7	M	7	54	67	64	78,8	M
		(C) Mampu berkomunikasi efektif	1	21	28	22	73,4	M	2	25	49	66	79,2	M	3	46	75	88	77,2	M
		(D) Mampu membangun hubungan kerja dengan baik	2	25	25	18	71,1	M	5	40	41	56	76,1	M	7	65	88	74	74,4	M
Jaminan dan Kepedulian IV		(A) Mampu mengontrol diri	6	21	27	16	67,1	M	12	23	49	58	73,2	M	18	44	76	74	71,2	M
		(B) Mampu memberikan pelayanan prima	6	23	20	21	68,6	M	8	31	48	53	74,8	M	15	54	69	74	72,8	M
		(C) Keabsahan hasil kerja yang termuat	6	24	18	22	70,0	M	9	36	35	65	76,5	M	15	54	63	90	75,7	M
Empati	V	(A) Kersamaan tenaga administrasi sekolah	7	11	32	20	70,3	M	4	32	43	63	76,4	M	11	43	75	83	74,4	M
		(B) Kepedulian tenaga administrasi sekolah	7	13	29	21	68,8	M	10	25	46	61	74,7	M	17	38	75	82	72,8	M
KOMPONEN		SMA PIRI Yogyakarta							SMK PIRI Sleman							Gebungan				
(I) Bunt Fikir		1	9	41	19	73,8244	M	0	8	57	77	81,59478	SM	1	17	98	96	79,02909	M	
(II) Keandalan		2	20	31	17	70,68878	M	1	23	56	62	77,40191	M	3	43	87	79	75,18531	M	
(III) Ketanggapan		1	11	36	22	73,60714	M	3	26	38	75	78,63556	M	4	37	74	97	76,97524	M	
(IV) Jaminan & Kesepian		4	22	25	19	68,59524	M	8	28	40	66	75,49883	M	12	50	65	85	73,21934	M	
(V) Empati		3	22	26	19	69,52381	M	1	34	46	61	75,57218	M	4	56	72	80	73,57508	M	
		1	11	50	8	71,24787	M	1	27	50	64	77,74065	M	2	38	100	72	75,59681	M	



YAYASAN PERGURUAN ISLAM REPUBLIK INDONESIA
SMA PIRI 1 YOGYAKARTA
TERAKREDITASI A
JL. KEMUNING 14 BACIRO YOGYAKARTA 55225 TELP. 0274 516987
website: www.smapiri1-jogja.sch.id E-mail: smapiri1@yahoo.com

DAFTAR NAMA GURU DAN KARYAWAN
TAHUN AJARAN 2013/2014

SM 1

No.	Nama	Bidang Studi	Tanda Tangan	No.	Nama	Bidang Studi	Tanda Tangan
1	DRS. MALI ARIE SUSANTO	Ka. Sekolah/PKn		14	DIAMI ROKHIMAWATI S.P	Litbang / TIK	
2	DRA. PUSPITA SARI	Matematika		15	ESTHI PURNAMI	Bhs. Jepang	
3	SAMSIYATI,S.Pd.Si.	Biologi		16	Drs. GAMPANG N.	Fisika	
4	DIDIK EFFENDY,S.Pd	Bhs. Inggris		17	FATIMAH, BA.	Kimia	
5	DRA. ASRI NURHAYATI	Geografi		18	NOLY SETIYADI, S.Pd.	Matematika	
6	DRA. ANIS FARIKHATIN ,M.Pd	Agama		19	AJENG FITRI S, S.Pd.	Bhs. Jawa	
7	DRS.TARDA	BK		20	BUDI PRASETYO, S.Pd.	PKn.	
8	DRS. SURURI	Agama		21	ZAKARIA MOHAMMAD	Seni Musik	
9	DRA.TATIK DWI K	Sejarah		22	WIDI SUKMAWATI,S.Pd.II	Agama Hindu	
10	DWI KUSUMA A., S.Pd	Sejarah/Sosiologi		23	ZANIAH DWI PRIHATIN C.	Olah Raga/Penjaskes	
11	DRA. SRI REJEKI	Eko/Akuntansi					
12	HERNI CANDRA,S.Pd	Bhs. Inggris					
13	LASTRI W., S.Pd	Bhs. Indonesia					

PENGEMBANGAN DIRI

EKSTRA KURIKULER

NO.	PENGAJAR	JENIS	Tanda Tangan	NO.	PENGAJAR	JENIS	Tanda Tangan
1	Zakaria Mohammad	Vokal		1	Sunu Arif W.	Taekwondo	
2	Waryono	English Conversation		2	Bambang Kusnanto,S.Pd.	Bulu Tangkis	
3	Diah Rokmawati, S.P	Teknisi Komputer		3	Dra. Anis Farikhatin, M.Pd.	KIR	
4	Drs. Sururi	Pendidikan Karakter		4	Zaniar Dwi Prihatin C.	Sepak Bola/Futsal	
5				5	Rony Mahendra	Teater	

KARYAWAN

No	Nama	Status	Tanda Tangan	No	Nama	Status	Tanda Tangan
1	SULISTYOWATI	Ka. TU		6	YULI SAPTOWATI	Ketenagaaan	
2	WASONO	Bag. Perpustakaan		7	HARTONO	Tugas Luar	
3	SUNARDI	Pengemudi /Adm.Sarpras		8	SUROSO RAHARJO, A.Md.	Adm. Sarpras	
4	SRI SUPARTINI	Surat Menyurat		9	YUDIYONO	Jaga Malam	
5	MUJIYONO	Kasir					

Yogyakarta, 13 Juli 2014

Kepala Sekolah



* Drs. M. Ali Arie Susanto
NIP. 196212131984121003



YAYASAN PERGURUAN ISLAM REPUBLIK INDONESIA
SMK PIRI SLEMAN
Jalan Kalurang Km. 7,8 Yogyakarta, 55581 Telpon. 881440

No. Surat : / 113.5/SMK PIRI/ /
Perihal :

Tanggal surat :

No	Nama	Keterangan	Tanda Tangan
1	Drs. H.Asrori, M.A		1 _____ 2 _____
2	Drs.Sumarno,P.P,M.Eng		3 _____ 4 _____
3	Dra. Sunarni		5 _____ 6 _____
4	Siti Eny Nurjanah, SE		7 _____ 8 _____
5	Tri Cahyono, ST		9 _____ 10 _____
6	Drs. Suparyadi		11 _____ 12 _____
7	Sentot Yuliantoro, S.Pd		13 _____ 14 _____
8	Yuli Supriyatno, S.Pd.T		15 _____ 16 _____
9	Drs. Edi Suroso		17 _____ 18 _____
10	Drs. Kasdi Sundara		19 _____ 20 _____
11	Rr.Naniek Surti L, S.Pd		21 _____ 22 _____
12	Drs. Mardianto		23 _____ 24 _____
13	Drs. Raden Pitoyo		25 _____ 26 _____
14	Dra. Aminah		27 _____ 28 _____
15	Ahmad Asparin		29 _____ 30 _____
16	Dra. Hana Rine Rinjani		31 _____ 32 _____
17	Drs. Slamet		33 _____ 34 _____
18	Nurika Ristiana,S.Pd		35 _____ 36 _____
19	Eni Iswanti, S.Si		37 _____ 38 _____
20	Binti Suharti,S.Pd.I		39 _____ 40 _____
21	Eni Purwatiningsih, S.Pd.Si		41 _____ 42 _____
22	Sugiyanto, S.Pd		43 _____ 44 _____
23	Mufron Sukoco, S.Pd		45 _____ 46 _____
24	Ari Kusmaryani,S.Pd		47 _____ 48 _____
25	Kurniatiningsih, ST		49 _____ 50 _____
26	Ambar Wahyuningsih, SE		51 _____ 52 _____
27	Dartono, S.Pd		53 _____ 54 _____
28	Ivada Afrianti, S.Pd.Si		55 _____ 56 _____
29	M. Izzudin Mahali, S.Pd.T		57 _____ 58 _____
30	Jeni Astra Putranti ,S.S		
31	Anto Wahyu K, S.Pd.T		
32	Sri Dwi Mayawati, S.S		
33	Dwi Ningsih, S.Pd.Si		
34	Hj. Maisunah S.Pd		
35	Abdul Majib		
36	Hera, SS		
37	Sri Heru Atmani, S.Pd.Jas		
38	Dwi Jatmiko,S.Pd.T		
39	Toni Adi S.Pd.T		
40	Wahyu Eko W, A.Md Sp2.		
41	Yudi Pratomo, S.Pd.Jas		
42	Drs. Tarsudi		
43	Tobing Joko R, S.Pd.T		
44	Tri Rejeki, S.Pd		
45	Dwi Susanto, SPd.I		
46	Reno Wijining Tyas		
47	Sarman		
48	Umi Kalsum Ratna Hidayati		
49	Hartati		
50	Yatinem		
51	Sudibyo		
52	Dra. Puji Astuti		
53	Samijo		
54	Sarmin		
55	Sujiyo		
56	H. Walijan		
57	Subandiyono		
58	Jumono		

Guru/Absen GK 1112



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp.(0274) 586168 Hunting, Fax.(0274) 540611; Dekan Telp. (0274) 520094
Telp.(0274) 586168 Psw. (221, 223, 224, 295,344, 345, 366, 368,369, 401, 402, 403, 417)



Certificate No. QSC 00687

No. : 3026/UN34.11/PL/2014

19 Mei 2014

Lamp. : 1 (satu) Bendel Proposal

Hal : Permohonan izin Penelitian

Yth Walikota Yogyakarta
Cq. Ka. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
Jl.Kenari No.56 Yogyakarta Kode Pos 55165
Telp (0274) 555241 Fax. (0274) 555241
Yogyakarta

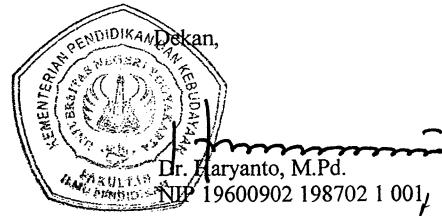
Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, mahasiswa berikut ini diwajibkan melaksanakan penelitian:

Nama : Sasti Wulandari
NIM : 09101241007
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan/AP
Alamat : Semaki Gede UH1/132 Yogyakarta 55166

Sehubungan dengan hal itu, perkenankanlah kami meminta izin mahasiswa tersebut melaksanakan kegiatan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Tujuan : Memperoleh data penelitian tugas akhir skripsi
Lokasi : SMA PIRI 1 Yogyakarta & SMK PIRI Sleman
Subyek : Siswa kelas X dan XI
Obyek : Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah
Waktu : Mei - Juli 2014
Judul : Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI Sleman

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan Yth:

- 1.Rektor (sebagai laporan)
- 2.Wakil Dekan I FIP
- 3.Ketua Jurusan AP FIP
- 4.Kabag TU
- 5.Kasubbag Pendidikan FIP
- 6.Mahasiswa yang bersangkutan
Universitas Negeri Yogyakarta



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos : 55165 Telp. (0274) 555241,515865,515866,562682
Fax (0274) 555241
EMAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOT LINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1773
3333/34

Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Ilmu Pendidikan - UNY
Nomor : 3826/UN34.11/PL/2014 Tanggal : 19/05/2014
Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Peianganan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : SASTI WULANDARI NO MHS / NIM : 09101241007
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Ilmu Pendidikan - UNY
Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta
Penanggungjawab : Slamet Lestari, M.Pd.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 20/05/2014 Sampai 20/08/2014
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin

SASTI WULANDARI

Tembusan Kepada :

- Yth. 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
3. Kepala SMA Piri 1 Yogyakarta
4. Dekan Fak. Ilmu Pendidikan - UNY
5. Ybs.



NIP. 196103031988032004



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
KANTOR KESATUAN BANGSA

Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511
Telepon (0274) 864650, Faksimile (0274) 864650
Website: www.slemankab.go.id, E-mail: kesbang.sleman@yahoo.com

Sleman, 20 Mei 2014

Nomor : 070 /Kesbang//864/ /2014

Kepada

Hal : Rekomendasi

Yth. Kepala Bappeda

Penelitian

Kabupaten Sleman

di Sleman

REKOMENDASI

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan FIP UNY

Nomor : 3826/UN34.11/PL/2014

Tanggal : 19 Mei 2014

Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan rekomendasi dan tidak keberatan untuk melaksanakan penelitian dengan judul "

**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN**" kepada:

Nama : Sasti Wulandari

Alamat Rumah : Semaki Gede Yogyakarta

No. Telepon : 08997272340

Universitas / Fakultas : UNY / FIP

NIM : 09101241007

Program Studi : S1

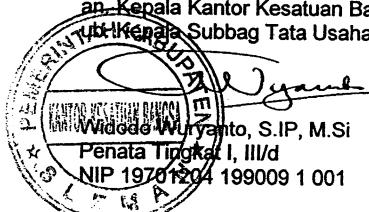
Alamat Universitas : Karangmalang Yogyakarta

Lokasi Penelitian : SMK Piri Sleman

Waktu : 20 Mei - 20 Agustus 2014

Yang bersangkutan berkewajiban menghormati dan menaati peraturan serta tata tertib yang berlaku di wilayah penelitian. Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

an. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa
U/ Kepala Subbag Tata Usaha





PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimile (0274) 868800
Website: slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 1919 / 2014

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata, Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
Nomor : 070/Kesbang/1864/2014
Hal : Rekomendasi Penelitian

Tanggal : 20 Mei 2014

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : SASTI WULANDARI
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 09101241007
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Kampus Karangmalang Yogyakarta
Alamat Rumah : Semaki Gede Yogyakarta
No. Telp / HP : 08997272340
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN**
Lokasi : SMK PIRI Sleman
Waktu : Selama 3 bulan mulai tanggal: 20 Mei 2014 s/d 20 Agustus 2014

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melapor diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian ijin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 20 Mei 2014

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

u.b.

Kepala Bidang Pengendalian dan Evaluasi

ERNY MARYATUN, S.I.P, MT
Pembina, IV/a
NIP 19720411 199603 2 003



YAYASAN PERGURUAN ISLAM REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
SMK PIRI SLEMAN
Teknik Pemesinan Terakreditasi : "A"
Teknik Mekanik Mekanik Otomotif Terakreditasi "A"
Jalan Kaliurang Km. 7,8 Yogyakarta Tlp./Fax. : 881440

SURAT KETERANGAN

Nomor : 114/I13.5/SMK PIRI/N/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Drs. H. Asrori, MA
NIP : 19590923 198703 1 004
Jabatan : Kepala Sekolah
Unit kerja : SMK PIRI Sleman
Jalan Kaliurang Km. 7,8 Yogyakarta

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa,

Nama : Sasti Wulandari
NIM : 09101241007
Program Studi : S1, Administrasi Pendidikan
Instansi/Perguruan Tinggi : UNY

telah melaksanakan Penelitian di SMK PIRI Sleman pada tgl 21-31 Mei 2014 dengan Judul:
"PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN "

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





YAYASAN PERGURUAN ISLAM REPUBLIK INDONESIA
SMA PIRI 1 YOGYAKARTA
TERAKREDITASI A

Jl. Kemuning No. 14 Baciro Yogyakarta 55225 Telp. (0274) 516987, 546046 Fax. (0274) 546046
Website : www.smapiri1-jogja.sch.id Email : smapiri1@yahoo.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 301 / I13.1/ SMA PIRI 1 / PL / 2014

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA) PIRI 1 Yogyakarta di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : SASTI WULANDARI
NIM : 09101241007
Program Studi : S1 Administrasi Pendidikan
Instansi : UNY Fak. Ilmu Pendidikan

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di SMA PIRI 1 Yogyakarta pada tanggal 30 Mei sampai 4 Juni 2014 dengan surat ijin dari DINAS PERIJINAN Kota Yogyakarta no. 070/1773 tanggal 20-5-2014

Judul Proposal Skripsi : " PRESEPSSI SISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA PIRI 1 YOGYAKARTA DAN SMK PIRI SLEMAN "

Demikian surat keterangan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



LAMPIRAN 10





Foto 1 dan 2. Ruang Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA PIRI 1 Yogyakarta





Foto 3 dan 4. Ruang Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK PIRI Sleman





Foto 5 dan 6. Siswa Saat Mengisi Angket Untuk Tenaga Administrasi Sekolah