

**PERSEPSI PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA
ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh
Khorisma Kartika Dhewi
NIM 12101244024

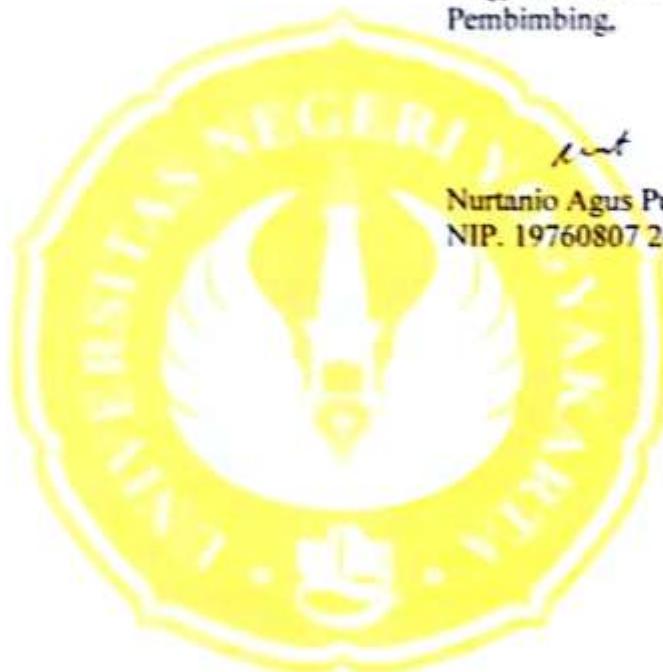
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
AGUSTUS 2016**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "PERSEPSI PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA" yang disusun oleh Khorisma Kartika Dhewi, NIM 12101244024 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 22 Juni 2016
Pembimbing,

Nurtanio Agus Purwanto, M.Pd.
NIP. 19760807 200112 1 006



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, 15 Agustus 2016
Yang menyatakan,

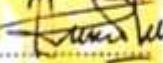


Khorisma Kartika Dhewi
NIM. 12101244024

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PERSEPSI PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA" yang disusun oleh Khorisma Kartika Dhewi, NIM 12101244024 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 25 Juli 2016 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Nurtanio Agus P., M. Pd.	Ketua Penguji		15 - 08 - 2016
Rahmania Utari, M. Pd.	Sekretaris Penguji		10 - 08 - 2016
Lusila Andriani P., M. Hum.	Penguji Utama		10 - 08 - 2016

Yogyakarta, 22 AUG 2016
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Maryanto, M. Pd.
NIP. 19600902 198702 1 001

MOTTO

“Pelayanan pelanggan terbaik membutuhkan nilai dan kebiasaan pelayanan beretika,
dalam pengawasan manajemen yang berintegritas untuk pelayanan.”

(Djajendra)

“Kehidupan manusia tidak hanya diisi dengan melihat visi-visi dan memimpikan
impihan-impihan, namun juga aktivitas sosial dan pelayanan.”

(Henry Wadsworth Longfellow)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur 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 kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta.
2. Almamater Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Agama, Nusa, dan Bangsa.

PERSEPSI PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA

Oleh
Khorisma Kartika Dhewi
NIM 12101244024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dilihat dari lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*).

Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian adalah peserta didik kelas X dan Kelas XI SMA Negeri 3 Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportional Random Sampling* dengan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 207 peserta didik. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Uji validitas instrumen penelitian menggunakan *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskripsi dengan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dilihat dari lima dimensi kualitas layanan dalam kategori tinggi. Rincian dari masing-masing dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut: (1) bukti fisik (*tangible*) dalam kategori tinggi, skor tertinggi diraih pada pernyataan tenaga administrasi sekolah memakai seragam sekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan sekolah, (2) keandalan (*reliability*) dalam kategori tinggi, skor tertinggi diraih pada pernyataan tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, (3) ketanggapan (*responsiveness*) dalam kategori tinggi, skor tertinggi diraih pada pernyataan tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik, (4) jaminan dan kepastian (*assurance*) dalam kategori tinggi, skor tertinggi diraih pada pernyataan tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja, serta (5) empati (*empathy*) dalam kategori tinggi, skor tertinggi diraih pada pernyataan tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik.

Kata kunci: *persepsi peserta didik, pelayanan tenaga administrasi sekolah*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta”, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
2. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Nurtanio Agus Purwanto, M. Pd., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penyusunan skripsi.
4. Bapak dan Ibu guru beserta staf tenaga administrasi sekolah SMA Negeri 3 Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan kesediaannya dalam memberikan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian.
5. Peserta didik SMA Negeri 3 Yogyakarta yang telah bekerjasama dan membantu selama pelaksanaan penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis.

8. Teman-teman Program Studi Manajemen Pendidikan kelas B angkatan 2012 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan masukan kepada penulis.
9. Teman-teman kos C 14B, terimakasih atas kebersamaan dan memberikan bantuan serta canda tawa selama ini.
10. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga atas bantuan, bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah diberikan dari berbagai pihak tersebut mendapat imbalan yang melimpah dari Allah SWT. Penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama pengembangan ilmu Manajemen Pendidikan.

Yogyakarta, 15 Agustus 2016
Penulis,



Khorisma Kartika Dhewi
NIM 12101244024

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 TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Pembatasan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10

BAB II KAJIAN TEORI

A. Persepsi	11
1. Pengertian Persepsi	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	12
3. Objek yang Dipersepsi	16
B. Peserta Didik	18
1. Pengertian Peserta Didik	18
2. Hak dan kewajiban Peserta Didik	19
3. Persepsi Peserta Didik	22
C. Pelayanan	25
1. Pengertian Pelayanan	25
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
3. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah	30
D. Tenaga Administrasi Sekolah	32
1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah	32
2. Tugas Tenaga Administrasi Sekolah	33
3. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah	37
E. Hasil Penelitian yang Relevan	39

F. Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
C. Variabel Penelitian	44
D. Definisi Operasional	45
E. Populasi dan Sampel Penelitian	47
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Instrumen Penelitian	51
H. Uji Coba Instrumen	53
I. Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	58
B. Hasil Penelitian	61
C. Pembahasan	89
D. Keterbatasan Penelitian	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	109
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1. Jumlah Subjek Penelitian	48
Tabel 2. Jumlah Sampel Penelitian	50
Tabel 3. Tabel Skala Pengukuran Sikap	51
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	52
Tabel 5. Interpretasi Nilai r	55
Tabel 6. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 1 dan Butir 2	62
Tabel 7. Rata-rata Skor Indikator Penampilan Tenaga Administrasi Sekolah	63
Tabel 8. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 3 dan Butir 4	64
Tabel 9. Rata-rata Skor Indikator Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Layanan	65
Tabel 10. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 5 ..	65
Tabel 11. Rata-Rata Skor Indikator Fasilitas yang Mendukung dalam Pelaksanaan Kerja/Layanan	66
Tabel 12. Keseluruhan Rata-Rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Sub Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	67
Tabel 13. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 6 dan Butir 7	67
Tabel 14. Rata-Rata Skor Indikator Layanan Sesuai Janji dan Memuaskan ..	68
Tabel 15. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 8 dan Butir 9	69
Tabel 16. Rata-rata Skor Indikator Bertanggungjawab terhadap Layanan ..	70

Tabel 17. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 10	70
Tabel 18. Rata-rata Skor Indikator dapat Bekerjasama dengan Tim	71
Tabel 19. Keseluruhan Rata-rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Sub Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	72
Tabel 20. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 11 dan Butir 12	72
Tabel 21. Rata-rata Skor Indikator Daya Tanggap Tenaga Administrasi Sekolah	73
Tabel 22. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 13 dan Butir 14	74
Tabel 23. Rata-rata Skor Indikator Kesediaan dalam Membantu Pelayanan	75
Tabel 24. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 15 dan Butir 16	76
Tabel 25. Rata-rata Skor Indikator Keadilan dalam Melayani	77
Tabel 26. Keseluruhan Rata-rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan dalam Sub Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) ..	78
Tabel 27. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 17 dan Butir 18	78
Tabel 28. Rata-rata Skor Indikator Keterampilan Tenaga Administrasi Sekolah	79
Tabel 29. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 19 dan Butir 20	80
Tabel 30. Rata-rata Skor Indikator Ketelitian Tenaga Administrasi Sekolah	81
Tabel 31. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 21 dan Butir 22	81

Tabel 32.	Rata-rata Skor Indikator Keamanan Data Layanan	82
Tabel 33.	Keseluruhan Rata-rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Sub Variabel Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	83
Tabel 34.	Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 23 dan Butir 24	84
Tabel 35.	Rata-rata Skor Indikator Perhatian dan Kepedulian Tenaga Administrasi Sekolah	85
Tabel 36.	Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 25 dan Butir 26	86
Tabel 37.	Rata-rata Skor Indikator Kemudahan dalam dihubungi	87
Tabel 38.	Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 27	87
Tabel 39.	Rata-rata Skor Indikator Keramahan Tenaga Administrasi Sekolah	88
Tabel 40.	Keseluruhan Rata-rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Sub Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	89

DAFTAR GAMBAR

	hal
Gambar 1. Kerangka Pikir Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah	42
Gambar 2. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	90
Gambar 3. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	93
Gambar 4. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	97
Gambar 5. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	100
Gambar 6. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	103
Gambar 7. Mean Rata-rata Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta	107

DAFTAR LAMPIRAN

	hal
Lampiran 1. Angket Uji Coba Validitas	116
Lampiran 2. Angket Penelitian	119
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen	122
Lampiran 4. Hasil Uji Coba Validitas	123
Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Coba Validitas	125
Lampiran 6. Hasil Reliabilitas	126
Lampiran 7. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian	127
Lampiran 8. Rekapitulasi Data Responden Penelitian	135
Lampiran 9. <i>Frequency Table</i>	143
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian	149
Lampiran 11. Surat Bukti Penelitian	151

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan salah satu institusi atau lembaga pendidikan yang bersifat formal dan dapat dikatakan sebagai wadah untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Keberhasilan tujuan pendidikan di sekolah tergantung pada sumber daya manusia yang ada di sekolah yaitu meliputi kepala sekolah, tenaga kependidikan, dan peserta didik. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, menyatakan bahwa yang dimaksud tenaga kependidikan adalah “anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.” Tenaga kependidikan yang dapat dikatakan dalam hal ini adalah pendidik (guru), pengelola satuan pendidikan, pustakawan, laboran, teknisi sumber belajar dan tenaga administrasi sekolah (Eka Prihatin, 2011: 73).

Tenaga kependidikan mempunyai tugas dalam melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis dalam suatu proses pendidikan di sekolah. Hal ini juga dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah yang termasuk dalam salah satu tenaga kependidikan dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat khususnya kepada pelanggan atau konsumen pendidikan yaitu peserta didik. Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga di luar tenaga pendidik yang bertugas membantu dalam proses pengelolaan pendidikan dalam suatu sekolah. Hal ini sesuai dengan pendapat Ary H. Gunawan (2002: 170) menyatakan bahwa administrasi tata laksana atau tata usaha sekolah

atau pendidikan merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan atau diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh serta membimbing kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis menulis (*clericalwork*) di sekolah agar proses belajar mengajar semakin efektif dan efisien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Tenaga administrasi sekolah saat ini dijadikan sebagai pusat pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas sekolah karena para tenaga administrasi sekolah menjadi pusat dalam mengelola pendidikan atau dapat dikatakan sebagai dapur informasi sekolah.

Tenaga administrasi sekolah dalam hal ini menempati peran penting sebagai tenaga kependidikan yaitu dengan tugasnya yang tidak hanya sekedar membantu sekolah dalam hal urusan administrasi saja tetapi juga meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis dengan kata lain tenaga administrasi sekolah ini bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Tenaga administrasi sekolah dalam menunjang tugas-tugasnya yang tidak hanya sebagai administrator sekolah tetapi juga harus memiliki kompetensi yang tinggi agar pekerjaan yang ada dapat teratasi dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, menyebutkan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah ada empat yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial. Tenaga administrasi sekolah dalam hal ini

harus menguasai semua kompetensi-kompetensi tersebut di atas agar kinerja serta pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah dapat dilakukan secara maksimal.

Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah ini bertujuan untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen pendidikan yaitu peserta didik. Pelayanan tersebut meliputi layanan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, serta administrasi kurikulum. Tenaga administrasi sekolah harus memberikan layanan yang berkualitas karena kualitas pelayanan yang diberikan akan mencerminkan karakteristik dari sekolah itu sendiri. Sekolah dikatakan berkualitas, salah satunya dilihat dari banyaknya peserta didik yang memiliki prestasi baik dalam bidang akademik maupun non akademik.

Kualitas peserta didik tersebut mencerminkan adanya persepsi positif yang tinggi dari pelanggan atau konsumen pendidikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Persepsi menurut Bimo Walgito (2004: 87-89) merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan yaitu proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera, stimulus yang telah diindera tersebut oleh individu kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan sehingga individu tersebut mengerti tentang apa yang diindera itu. Persepsi seseorang tidak muncul secara tiba-tiba, namun terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor itulah yang menyebabkan mengapa ada

beberapa orang yang melihat obyek yang sama namun bisa memberikan interpretasi yang berbeda.

Sugihartono (2007: 9) berpendapat bahwa persepsi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: pengetahuan, pengalaman atau wawasan seseorang, kebutuhan seseorang, kesenangan atau hobi seseorang, dan kebiasaan atau pola hidup sehari-hari. Persepsi peserta didik berbeda-beda dan bersifat individual, jadi antara peserta didik yang satu dengan peserta didik yang lainnya tidak memiliki persepsi yang sama. Hal ini dikarenakan persepsi merupakan perasaan, kemampuan berpikir, pengalaman-pengalaman individu yang setiap orang pastinya berbeda-beda sehingga apabila individu tersebut mempersepsi sesuatu stimulus maka hasil persepsi akan berbeda antara individu yang satu dengan yang lain. Begitu juga dengan persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah akan sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya persepsi peserta didik.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah khususnya tenaga administrasi sekolah yang berperan sebagai pemberi pelayanan publik harus semaksimal mungkin dan terus ditingkatkan mengingat besarnya tingkat persaingan dan tantangan dalam dunia pendidikan di era globalisasi ini. Persaingan dan tantangan yang semakin besar ini bisa menjadi salah satu hambatan tidak hanya bagi sekolah itu sendiri baik pada tingkat dasar, menengah maupun tinggi, melainkan juga akan berdampak pada seluruh komponen-komponen yang ada di sekolah yang salah satunya adalah peserta didik. Salah satu

sekolah yang terkena dampak akibat besarnya persaingan di era globalisasi ini adalah SMA Negeri 3 Yogyakarta. SMA Negeri 3 Yogyakarta merupakan salah satu sekolah terfavorit pada tingkat sekolah menengah atas di Kota Yogyakarta. Hal ini berdasarkan pada tingkat atau ranking SMA Negeri 3 Yogyakarta yang selalu berada pada urutan paling atas pada saat penerimaan peserta didik baru. Oleh karena itu mengakibatkan sekolah mau tidak mau harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau konsumen pendidikan sehingga pelanggan tersebut akan merasa puas.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan di SMA Negeri 3 Yogyakarta peneliti menemukan beberapa permasalahan, yaitu masih ditemukan adanya keterlambatan dalam penyusunan laporan khususnya laporan pertanggungjawaban peserta didik sehingga pada saat peserta didik membutuhkan beberapa informasi, tenaga administrasi sekolah belum siap untuk memberikan informasi tersebut. Selain itu, terdapat juga laporan keuangan, laporan kegiatan, dan laporan kepegawaian. Keterlambatan dalam penyusunan laporan ini dikarenakan banyaknya tugas dan layanan yang harus dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah yang tidak hanya sekedar membantu sekolah dalam hal urusan administrasi saja tetapi juga meliputi beberapa kegiatan penting lainnya dalam hal pengembangan kualitas sekolah sehingga tugas-tugas tenaga administrasi sekolah yang ada tidak selesai tepat waktu dan tidak sesuai target.

Terkait permasalahan di atas, tingkat kedisiplinan tenaga administrasi sekolah sangat berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah yang ada. Kurangnya tingkat kedisiplinan tenaga administrasi sekolah tersebut akan

berdampak pada penyelesaian tugas-tugas tenaga administrasi sekolah yang lainnya, seperti salah satunya yaitu pada pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan. Pada pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan ini, tenaga administrasi sekolah belum melakukan pengarsipan dengan baik dan benar sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dokumen-dokumen yang ada hanya dikelompokan berdasarkan periodisasi waktu sehingga pada saat peserta didik membutuhkan informasi terkait data peserta didik itu sendiri sulit untuk ditemukan dan dibutuhkan waktu yang lama dalam proses penemuan kembali data peserta didik tersebut, bahkan kadangkala tidak ditemukan kembali datanya karena mungkin tercampur dengan dokumen-dokumen yang lainnya. Hal ini dikarenakan belum adanya pengelolaan yang baik dalam hal pengarsipan dokumen-dokumen khususnya dokumen peserta didik.

Selain itu, permasalahan yang ada yaitu masih kurang tanggapnya tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan pengurusan proposal kegiatan dan pembuatan surat keterangan. Peserta didik harus sabar menunggu sampai proses administrasi selesai dalam proses pengurusan proposal kegiatan dan pembuatan surat keterangan, sedangkan jadwal pelaksanaan kegiatan tersebut sudah mendekati hari pelaksanaan namun proposal yang telah diajukan ke kepala sekolah yang dalam hal ini melalui bagian tata usaha belum juga diproses oleh tenaga administrasi sekolah. Dalam hal ini membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses pengurusan proposal kegiatan. Selain proses pengurusan pengajuan proposal kegiatan tersebut, dalam proses pembuatan surat keterangan juga membutuhkan waktu yang cukup lama dan tidak menentu yaitu bisa ditunggu dan

cepat selesai tetapi bisa juga sebaliknya sampai berhari-hari belum selesai. Hal ini disebabkan banyaknya beban kerja tenaga administrasi sekolah dan banyaknya surat yang masuk ke sekolah sehingga tenaga administrasi sekolah lebih memprioritaskan yang penting atau sangat mendesak terlebih dahulu. Selain itu, apabila dalam proses administrasi tersebut membutuhkan persetujuan (tanda tangan) dari kepala sekolah namun disatu sisi kepala sekolah tersebut sedang tidak ada maka proses administrasi tersebut ditunda sampai kepala sekolah tersebut ada.

Pembinaan dan pengarahan terhadap tenaga administrasi sekolah masih sangat diperlukan. Pembinaan yang dilakukan oleh kepala sekolah hanya berupa bantuan pengarahan (*briefing*) dan pelatihan berupa *outbond* setiap satu tahun sekali sehingga kekompakan dan kerjasama antar tim masih kurang dalam proses pelayanan terhadap peserta didik. Pemindahalihan tugas masih ditemukan dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah seperti pada saat peserta didik membutuhkan informasi namun tenaga administrasi sekolah tidak mengetahuinya maka peserta didik tersebut harus menanyakan informasi tersebut kepada tenaga administrasi yang lain. Padahal dalam hal ini semua tenaga administrasi sekolah harus mengetahui informasi-informasi terkait peserta didik. Selain hal tersebut, tenaga administrasi sekolah masih belum dapat memberikan pelayanan prima yang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari cara berkomunikasi antara tenaga administrasi sekolah dengan peserta didik yang masih kurang ramah pada saat pelayanan maupun di luar pelayanan yaitu pada saat bertemu atau berpapasan dijalan. Tenaga administrasi sekolah kurang ramah

dalam hal tidak saling sapa-menyapa pada saat berpapasan di jalan yang masih dalam lingkungan sekolah.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas maka sekolah harus segera memperbaikinya agar kualitas pelayanan tidak menurun serta tidak menghambat visi dan misi SMA Negeri 3 Yogyakarta. Semakin bagus pelayanan yang diberikan maka pelanggan atau konsumen pendidikan akan semakin puas. Berdasarkan hal tersebut perlu dilihat bagaimana pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada pelanggan atau konsumen pendidikan khususnya peserta didik. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Persepsi Peserta didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih ditemukan keterlambatan dalam penyusunan laporan pertanggungjawaban peserta didik.
2. Pengarsipan dokumen khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan peserta didik belum dilakukan dengan baik.
3. Masih kurang tanggapnya tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan pengurusan proposal kegiatan dan pembuatan surat keterangan.

4. Masih kurangnya pembinaan dan pengarahan yang dilakukan oleh pihak sekolah terhadap tenaga administrasi sekolah.
5. Masih kurang ramahnya tenaga administrasi sekolah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, agar permasalahan dan pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan jelas maka dibutuhkan adanya suatu batasan masalah. Batasan masalah pada penelitian ini adalah persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dilihat dari lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggungan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*).

D. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian dan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang pendidikan khususnya terkait tenaga administrasi sekolah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peserta didik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah.

b. Bagi Tenaga Administrasi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terkait pelayanan tenaga administrasi sekolah untuk dilakukan dimasa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005: 863) persepsi mempunyai dua pengertian yaitu tanggapan atau penerimaan langsung dari suatu proses dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya lewat indera penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Persepsi itu sendiri merupakan suatu proses kognitif yang kompleks dan yang menghasilkan suatu gambar unik tentang kenyataan yang barangkali sangat berbeda dengan kenyataannya (Miftah Thoha, 2007: 198).

Slameto (2003: 102) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Dengan persepsi manusia dapat terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan melalui inderanya yaitu indera penglihatan, indera pendengar, indera peraba, indera perasa, dan indera pencium.

Persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera individu tersebut agar memberikan makna bagi lingkungan (Veithzal Rivai, 2006: 231). Pendapat lain dari Jalaluddin Rakhmat (2008: 51) menyatakan persepsi sebagai pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan

menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Oleh karena itu, persepsi akan memberikan makna pada informasi indrawi sehingga memperoleh pengetahuan baru.

Bimo Walgito (2004: 88) menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan yaitu proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera, stimulus yang telah diindera tersebut oleh individu kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan sehingga individu tersebut mengerti tentang apa yang diindera itu. Sedangkan Irwanto (2002: 71) mengemukakan persepsi sebagai proses diterimanya rangsang yang meliputi obyek, kualitas, hubungan antar gejala, dan peristiwa sampai rangsang itu disadari dan dimengerti.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses mencari informasi dengan mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang diterima individu sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu tersebut.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi seseorang tidak muncul secara tiba-tiba, namun terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor itulah yang menyebabkan mengapa ada beberapa orang yang melihat obyek yang sama namun bisa memberikan interpretasi yang berbeda. Akyas Azhari (2004: 108) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan tersebut, diantaranya:

- a. Perhatian, biasanya setiap individu tidak menangkap semua rangsangan yang ada disekitarnya namun akan memfokuskan pada satu atau dua obyek saja.
- b. Set, yaitu harapan seseorang tentang rangsangan yang akan timbul.
- c. Kebutuhan, kebutuhan sementara maupun kebutuhan yang menetap pada diri sendiri akan mempengaruhi persepsi orang tersebut.
- d. Sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat.
- e. Ciri kepribadian.
- f. Gangguan kejiwaan dapat menimbulkan kesalahan persepsi yang disebut halusinasi.

Sugihartono (2012: 9) berpendapat bahwa persepsi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: pengetahuan, pengalaman atau wawasan seseorang, kebutuhan seseorang, kesenangan atau hobi seseorang, dan kebiasaan atau pola hidup sehari-hari. Pendapat lain dari Bimo Waligito (2004: 89) bahwa faktor-faktor yang berperan dalam persepsi adalah:

- a. Obyek yang dipersepsi.

Obyek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra atau reseptör. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi atau bisa juga datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptör.

- b. Alat indra, syaraf, dan pusat susunan syaraf.

Alat indra atau reseptör disini merupakan alat untuk menerima stimulus dan syaraf disini adalah syaraf sensoris yang bekerja sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptör ke pusat susunan syaraf. Pusat

susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran yang tugasnya sebagai alat untuk mengadakan respon, diperlukan syaraf motorik.

c. Perhatian.

Perhatian merupakan pemasaman atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan obyek. Untuk menyadari atau mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu sebagai langkah pertama dalam rangka persiapan mengadakan persepsi.

Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Kesan yang diterima oleh peserta didik sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berpikir dan belajar serta dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, baik faktor internal yang berasal dari dalam diri peserta didik itu sendiri maupun faktor eksternal.

Miftah Thoha (2007: 147-157) berpendapat bahwa dalam pemilihan atau menyeleksi persepsi terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang tersebut yaitu faktor internal yang meliputi belajar, motivasi, dan kepribadian serta faktor eksternal yang meliputi intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan, gerakan, dan hal-hal yang berikut ketidakasingan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang antara lain:

a. Psikologi.

Persepsi seseorang mengenai segala sesuatu di dunia ini sangat dipengaruhi oleh keadaan psikologi.

b. Keluarga.

Keluarga merupakan faktor yang paling besar dalam mempengaruhi persepsi anak-anak. Orang tua telah mengembangkan suatu cara khusus dalam memberikan pemahaman, sikap, dan persepsi-persepsi orang tua tersebut kepada anaknya.

c. Kebudayaan dan lingkungan.

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu merupakan salah satu faktor yang kuat dalam mempengaruhi sikap, nilai, dan cara seseorang memandang dan memahami tentang suatu objek atau peristiwa.

Menurut Irwanto (2002: 96-97) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi, antara lain:

- 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 setiap individu terhadap suatu obyek atau kejadian berbeda-beda tergantung pada nilai dan kebutuhan masing-masing.
- d. Pengalaman terdahulu, sangat mempengaruhi persepsi seseorang dalam mengamati suatu obyek.

Berdasarkan dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang ada dua yaitu dari dalam dan luar diri individu itu sendiri. Faktor yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri antara lain kemampuan, keterbatasan fisik dan alat indera serta kebutuhan dan keinginan, sedangkan faktor yang berasal dari luar individu adalah ciri-ciri rangsang dan kondisi lingkungan. Faktor-faktor tersebut itu yang membuat persepsi setiap individu berbeda-beda.

3. Objek yang Dipersepsikan

Objek yang dapat dipersepsikan sangat banyak yaitu meliputi segala sesuatu yang ada disekitar manusia. Objek yang dipersepsikan manusia terkait dengan perasaan-perasaan, harapan-harapan, dan pengalaman-pengalaman tertentu akan berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya. Hal tersebut akan mempengaruhi individu dalam mempersepsikan manusia atau individu tersebut. Bimo Walgito (2004: 96-97) menyatakan bahwa objek yang dipersepsi dapat dibagi menjadi dua yaitu objek manusia (*self perception/person perception/social perception*) dan objek non manusia (*non social perception/things perception*).

a. Objek manusia (*self perception/person perception/social perception*).

Persepsi manusia atau sering disebut dengan persepsi sosial adalah suatu proses yang dilakukan oleh seseorang untuk mengetahui, menginterpretasikan, dan mengevaluasi orang lain yang dipersepsi mengenai sifat-sifatnya, kualitasnya, dan keadaan yang lain yang ada dalam diri orang yang dipersepsi. Dalam hal ini dikarenakan objek yang dipersepsi manusia, lingkungan yang melatarbelakangi objek persepsi seperti halnya yang

mempersepsi yaitu sesama manusia maka objek persepsi dapat sangat berpengaruh kepada yang mempersepsi dan hasil persepsi. Oleh karena itu dalam mempersepsi manusia ada dua pihak yang masing-masing mempunyai kemampuan-kemampuan, perasaan-perasaan, harapan-harapan, dan pengalaman-pengalaman tertentu yang berbeda satu dengan yang lainnya yang akan dapat mempengaruhi orang yang sedang mempersepsikan.

b. Objek non manusia (*non social perception/things perception*).

Objek persepsi non manusia dapat berupa benda-benda mati. Benda-benda mati ini dapat berpengaruh dalam ketepatan persepsi. Apabila stimulus itu berwujud benda-benda bukan manusia maka ketepatan persepsi lebih terletak pada individu yang mengadakan persepsi. Hal ini dikarenakan benda-benda yang dipersepsikan tersebut tidak ada usaha untuk mempengaruhi yang mempersepsi. Objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi umumnya merupakan objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang akan melakukan persepsi.

Dalam hal ini terdapat persamaan dan perbedaan terhadap objek yang akan dipersepsikan yaitu antara objek manusia dengan objek non manusia. Persamaannya yaitu apabila manusia dipandang sebagai objek benda yang terikat pada waktu dan tempat seperti benda-benda yang lain. Perbedaannya yaitu apabila yang dipersepsi itu manusia maka objek persepsi mempunyai aspek-aspek yang sama dengan yang mempersepsi dan hal ini tidak terdapat apabila yang dipersepsi itu non manusia.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa objek persepsi dapat berupa gambaran mengenai orang yang dipersepsi dalam mempersepsi manusia atau orang dan dapat juga berupa benda-benda mati tetapi ketepatan persepsi lebih terletak pada individu yang mengadakan persepsi. Oleh karena itu objek persepsi meliputi dua hal yaitu objek manusia (*self perception/person perception/social perception*) dan objek non manusia (*non social perception/things perception*).

B. Peserta Didik

1. Pengertian Peserta Didik

Peserta didik menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 4 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Tatang M. Amrin, dkk (2011: 50) menyatakan peserta didik adalah seseorang yang terdaftar dalam suatu jalur, jenjang, dan jenis lembaga pendidikan tertentu yang selalu ingin mengembangkan potensi dirinya baik pada aspek akademik maupun non akademik melalui proses pembelajaran yang diselenggarakan.

Peserta didik adalah “*client* yang kebutuhan belajarnya harus dapat dipenuhi oleh semua orang di sekolah, baik itu oleh pimpinan sekolah, guru pengajar maupun staf sekolah lainnya” (Dadang Suhardan, 2010: 107). Peserta didik itu sendiri mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses pendidikan di suatu lembaga pendidikan khususnya sekolah. Hal ini sesuai dengan pendapat Eka

Prihatin (2011: 64-65) yang mendefinisikan beberapa pengertian tentang peserta didik, yaitu sebagai berikut:

- a. Peserta didik adalah siapa saja yang mengikuti proses pendidikan dimulai dari bayi sampai kakek-kakek.
- b. Peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam memilih lembaga pendidikan mana yang sesuai dengan keinginan, harapan, dan kebutuhan peserta didik itu sendiri.
- c. Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan.
- d. Peserta didik adalah individu yang memiliki kepribadian, tujuan, cita-cita hidup, dan potensi diri sehingga peserta didik tersebut tidak dapat diperlakukan semena-mena karena mempunyai kekuatan dalam menetapkan sekolah mana yang akan dapat memenuhi kebutuhan pengembangan diri dan kepribadiannya.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang peserta didik di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud peserta didik adalah anggota masyarakat baik itu anak-anak, remaja maupun dewasa yang terdaftar dalam suatu jalur, jenjang, dan jenis lembaga pendidikan tertentu untuk menempuh dan mengembangkan ilmunya sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depannya.

2. Hak dan Kewajiban Peserta Didik

Peserta didik merupakan salah satu komponen utama dalam sebuah pendidikan. Peserta didik sebagai salah satu komponen utama dalam pendidikan mempunyai hak dan kewajiban. Hak merupakan segala sesuatu atau kesempatan yang bisa diambil ataupun tidak, dan hal tersebut tergantung pada individu yang bersangkutan. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 pasal 12 ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dijelaskan bahwa setiap peseta didik berhak:

- a. Mendapatkan pendidikan agama sesuai dengan agama yang dianutnya dan diajarkan oleh pendidik yang seagama.

- b. Mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya.
- c. Mendapatkan beasiswa bagi yang berprestasi yang orang tuanya tidak mampu membiayai pendidikannya.
- d. Mendapatkan biaya pendidikan bagi mereka yang orang tuanya tidak mampu membiayai pendidikannya.
- e. Pindah ke program pendidikan pada jalur dan satuan pendidikan lain yang setara.
- f. Menyelesaikan program pendidikan sesuai dengan kecepatan belajar masing-masing dan tidak menyimpang dari ketentuan batas waktu yang ditetapkan.

Dadang Suhardan (2010: 107) berpendapat hak peserta didik dalam mendapatkan layanan terbaik disekolahnya dikarenakan oleh beberapa sebab, antara lain:

- a. Peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dan kebebasan dalam memilih sekolah mana yang peserta didik tersebut suka yang sesuai dengan keinginan, harapan, dan kebutuhannya sehingga setiap sekolah yang mampu memberikan layanan terbaik sesuai dengan keinginan, harapan, dan kebutuhannya maka sekolah tersebut akan dipilih untuk mengikuti proses pembelajaran didalamnya.
- b. Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk memperoleh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan. Dalam hal ini sekolah yang dapat menyediakan jurusan atau bidang ilmu yang sesuai dengan kebutuhannya maka sekolah tersebut akan dipilih untuk mengikuti proses pembelajaran didalamnya.
- c. Peserta didik adalah individu yang memiliki kepribadian, tujuan, cita-cita hidup, dan potensi diri sehingga peserta didik tersebut berhak memilih

sekolah mana yang sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan dan pengembangan diri serta kepribadiannya.

- d. Peserta didik adalah anak yang sedang tumbuh dan berubah sehingga kebutuhannya hari ini belum tentu sama dengan kemarin. Dalam hal ini sekolah harus mampu mempertahankan pelayanan terbaik mereka dan cenderung melakukan perubahan kearah yang lebih baik lagi agar peserta didik selalu merasa puas.
- e. Peserta didik menuntut pelayanan dalam material maupun non material. Peserta didik berhak mendapatkan perlakuan yang baik dan fasilitas yang lengkap untuk menunjang proses pembelajaran.
- f. Peserta didik tumbuh dan berkembang, memperoleh kemajuan belajar menuntut evaluasi untuk diketahui perubahannya. Apa yang telah diperoleh harus dipertahankan dan terus dikembangkan agar peserta didik tersebut semakin cerdas.
- g. Peserta didik adalah individu yang aktif, jadi dalam proses pembelajaran apabila peserta didik itu masih pasif maka dapat digunakan metode lain yang dapat lebih dipahami oleh peserta didik tersebut.

Hak dan kewajiban merupakan suatu hal yang saling berkaitan satu sama lain sehingga dalam pelaksanaannya harus dilakukan secara seimbang. Kewajiban peserta didik menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 pasal 12 ayat 2 tentang Sistem Pendidikan Nasional antara lain:

- a. Menjaga norma-norma pendidikan untuk menjamin keberlangsungan proses dan keberhasilan pendidikan.

-
- b. Ikut menanggung biaya penyelenggaraan pendidikan, kecuali bagi peserta didik yang dibebaskan dari kewajiban tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Persepsi Peserta Didik

Persepsi merupakan salah satu landasan berpikir bagi seseorang khususnya peserta didik dalam belajar (Dewi Salma Prawiradilaga & Eveline Siregar, 2004: 134-135). Hal ini dikarenakan persepsi dalam belajar tersebut dapat berpengaruh terhadap tiga faktor yaitu:

a. Daya ingat

Beberapa tanda visual seperti simbol, warna, dan bentuk yang diterapkan dalam penyampaian materi pembelajaran yang akan mempermudah daya ingat peserta didik mengenai materi yang telah didapatnya tersebut. Dengan memanfaatkan tanda-tanda visual tadi maka materi yang telah didapat oleh peserta didik tadi akan lebih mudah untuk dicerna dan diingat dalam pikiran peserta didik tersebut.

b. Pembentukan sikap

Persepsi dapat dikembangkan tidak hanya melalui tanda visual saja tetapi dapat pula dibentuk melalui pengaturan kedalaman materi, spasi, pengaturan laju belajar, dan pengamatan. Kedalaman materi dapat diatur dengan cara memberikan contoh, respon terhadap jawaban yang salah, latihan, dan ringkasan. Hal-hal tersebut merupakan cara-cara untuk membentuk konsep.

c. Pembinaan sikap

Interaksi antara pendidik sebagai narasumber dan peserta didik sebagai kunci dalam pembinaan sikap. Pendidik sebagai komunikator berperan besar

terhadap peserta didik. Pada persepsi, baik itu pendidik maupun peserta didik memiliki persepsi masing-masing. Pendidik bisa membina sikap peserta didiknya jika pendidik tersebut berusaha untuk menjadi panutan (*role model*) bagi peserta didiknya. Semakin akrab hubungan antara pendidik dengan peserta didiknya maka semakin mudah bagi pendidik untuk mempengaruhi peserta didiknya. Dengan kemampuan inderanya maka peserta didik berusaha untuk mempersepsikan segala gerak-gerik dan sikap pendidik.

Persepsi merupakan pandangan maupun penilaian individu terhadap objek melalui panca indera sehingga individu tersebut dapat mengorganisasi, menginterpretasi, dan mengevaluasi stimulus yang ditangkap oleh panca inderanya. Berdasarkan hal tersebut maka persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dapat dilihat dari lima dimensi kualitas layanan yaitu sebagai berikut:

- a. Persepsi peserta didik terhadap bukti fisik (*tangible*), yaitu gambaran atau kondisi yang dirasakan, dilihat, dan dialami oleh peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi bukti fisik seperti gedung, peralatan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta penampilan tenaga administrasi sekolah itu sendiri.
- b. Persepsi peserta didik terhadap keandalan (*reliability*), yaitu gambaran atau kondisi yang dirasakan, dilihat, dan dialami oleh peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah secara akurat dan terpercaya. Tenaga administrasi sekolah dalam hal ini harus memberikan

layanan yang sama kepada setiap peserta didik tanpa adanya perbedaan, mampu bersikap simpatik, dan bekerja tepat waktu.

- c. Persepsi peserta didik terhadap ketanggapan (*responsiveness*), yaitu gambaran atau kondisi yang dirasakan, dilihat, dan dialami oleh peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada peserta didik dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Persepsi peserta didik terhadap jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu gambaran atau kondisi yang dirasakan, dilihat, dan dialami oleh peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para tenaga administrasi sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan.
- e. Persepsi peserta didik terhadap empati (*empathy*), yaitu gambaran atau kondisi yang dirasakan, dilihat, dan dialami oleh peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi perhatian yang tulus dan bersifat individual dan berupaya memahami keinginan konsumen.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Kebutuhan merupakan naluri yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi kebutuan yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan tersebut dapat berupa barang maupun jasa atau layanan. Jasa atau layanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan baik oleh perorangan maupun kelompok suatu organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Jasa berbeda dengan barang. Barang merupakan benda yang berwujud sedangkan jasa adalah benda atau produk yang tidak bisa diraba seperti barang tetapi merupakan sebuah aktivitas yang bersifat pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan persepsi pelanggan.

Sumayang (Tony Wijaya, 2011: 150) mengemukakan jasa atau pelayanan adalah “sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan sehingga jasa merupakan akibat yang dapat dirasakan setelah tindakan dilakukan. Jasa terdiri dari aktivitas kerja sama yang berupa hubungan sosial antara produsen dan konsumen.” Berdasarkan pengertian tersebut, jasa atau pelayanan pada dasarnya tidak berwujud. Pelayanan adalah kegiatan yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan tersebut (Basu Swastha dan Hani Handoko, 2014: 10).

Gronroos (Ratminto & Atep Septi Winarsih, 2008: 2) mengatakan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang disediakan oleh

lembaga pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan pelanggan, dengan demikian yang dimaksud jasa adalah proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan merupakan perbuatan yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain. Pendapat lain menurut Valeria A. Zeithami & Mary Jo Bitner (Dadang Suhardan, 2010: 101) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang hasil keluarannya bukan berbentuk barang atau produk, jasa sering dikonsumsi pada saat itu juga yaitu pada saat diproduksi, dan jasa menyediakan nilai tambah yang berbentuk seperti kenikmatan, hiburan, waktu santai, dan kesenangan.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak berwujud) akibat adanya interaksi antara pihak yang satu dengan yang lainnya baik secara individu maupun kelompok.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas bukan sesuatu yang bisa dicapai dengan mudah melainkan sebuah tanggungjawab yang harus dilakukan secara berkesinambungan oleh semua orang yang berada pada suatu organisasi atau lembaga setiap waktu. Suatu lembaga yang berorientasi terhadap pelanggan harus mampu bertahan ditengah situasi ekonomi yang semakin maju dan berkembang. Salah satu cara yang digunakan agar lembaga tersebut dapat bertahan adalah dengan menciptakan persepsi pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Goetsch & Davis mengatakan yang dimaksud kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan. Sedangkan pelayanan menurut Olsen & Wyckoff adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang atau jasa pelayanan (Tony Wijaya, 2011: 152).

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya mempengaruhi perilaku pelanggan. Edward Sallis (Dadang Suhardan, 2010: 102) menyatakan bahwa kualitas layanan ditandai oleh beberapa hal, antara lain:

- a. Adanya kontak langsung antara produsen dengan pengguna jasa atau pelanggan. Jadi dalam hal ini terdapat hubungan yang erat antara pelanggan dan produsen.
- b. Waktu merupakan unsur yang sangat penting dalam kualitas pelayanan. Jadi dalam hal ini pelayanan harus diberikan tepat waktu pada saat dibutuhkan pelanggan.
- c. Pelayanan tidak dapat direnovasi dan tidak dapat diperbaiki pada saat sedang disampaikan atau disajikan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas harus diberikan dengan baik dari awal sampai akhir penyampaian.
- d. Pelayanan lebih terfokus pada proses dari pada hasil. Oleh karena itu pelayanan tidak ada wujudnya, pelayanan disediakan pada saat pelanggan membutuhkannya, jika dalam prosesnya buruk atau mengecewakan pelanggan maka proses tersebut tidak dapat diganti dan ditukar dengan jenis yang sama dalam waktu yang berbeda.

Vincent Garpersz (2002: 235-236) menyatakan bahwa dalam memperbaiki kualitas jasa atau layanan terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Ketepatan waktu layanan yaitu waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan yaitu berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan tidak terjadi kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan terhadap keluhan pelanggan yang mendapat jasa tidak memuaskan.
- e. Kelengkapan yaitu sarana prasarana yang mendukung pelayanan.
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya jumlah petugas layanan yang melayani dan banyaknya fasilitas yang mendukung dalam pelayanan.
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan hal-hal baru dalam pelayanan.
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas dan permintaan penanganan khusus.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan dalam menjangkau tempat layanan, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan petunjuk arah atau prosedur layanan.
- j. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, musik, dan AC.

Keberhasilan lembaga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas layanan yang digunakan memiliki peranan penting dalam

penggunaan strategi untuk mempertahankan diri dan untuk mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Menurut Dadang Suhardan (2010: 99) menyatakan bahwa pendekatan atau dimensi kualitas jasa atau layanan terdiri dari kepercayaan (*reability*), kemudahan (*acces*), komunikasi (*communication*), kepekaan (*responsivness*), kesopanan (*courtecy*), memiliki sikap perasaan dan pikiran yang sama dengan orang lain (*empathy*), serta nyata (*tangible*).

Pendekatan kualitas jasa lainnya yang sering digunakan selain pendekatan di atas tadi, salah satunya adalah pendekatan SERVQUAL (*service quality*). Pendekatan ini diciptakan berdasarkan adanya perbandingan antara dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan yang telah diterima dengan harapan pelanggan sebelumnya. Menurut Parasuraman (Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2008: 182) terdapat lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL), antara lain:

- f. Bukti fisik (*tangible*), yaitu bukti fisik dari pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa seperti gedung, peralatan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai penyedia jasa.
- g. Keandalan (*reliability*), yaitu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa secara akurat dan terpercaya. Penyedia jasa dalam hal ini harus memberikan layanan yang sama kepada setiap pengguna jasa tanpa adanya perbedaan, mampu bersikap simpatik, dan bekerja tepat waktu.
- h. Ketanggungan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

- i. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para penyedia jasa untuk menunmbuhkan rasa percaya pengguna jasa terhadap perusahaan.
- j. Empati (*empathy*), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan penyedia jasa kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

3. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima layanan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan penerima layanan. Layanan dalam lembaga pendidikan dapat terlaksana dengan baik apabila lembaga tersebut melaksanakan pelayanan prima sehingga persepsi pelanggan tercapai. Layanan prima akan terwujud apabila memperhatikan komponen-komponen yang menentukan persepsi pelanggan. Atep Adya Barata (2003: 31-32) berpendapat ada enam budaya pelayanan prima yaitu dengan menyeimbangkan faktor-faktor berikut ini:

- a. Kemampuan (*ability*), merupakan pengetahuan atau keterampilan tertentu yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas layanan, mengembangkan komunikasi yang efektif, motivasi kedalam dan keluar organisasi.
- b. Sikap (*attitude*), merupakan perilaku yang harus ditonjolkan atau ditampilkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*appearance*), merupakan penampilan baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat menimbulkan kepercayaan diri dan menciptakan

kredibilitas yang baik di mata pelanggan. Penampilan yang baik dapat menarik pelanggan.

- d. Perhatian (*attention*), merupakan kepedulian penuh terhadap pelanggan terkait kebutuhan dan keinginan maupun perhatian terhadap saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*action*), merupakan langkah nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Tanggungjawab (*accountability*), merupakan sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pelayanan tenaga administrasi sekolah merupakan bantuan atau layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik sesuai dengan kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis yang dimiliki tenaga administrasi sekolah. Kompetensi-kompetensi ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

Pelayanan tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik dilihat dari lima dimensi kualitas layanan menurut Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani (2008: 182) meliputi:

- a. Bukti fisik (*tangible*), yaitu bukti fisik seperti gedung, ruangan tempat tunggu layanan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta penampilan tenaga administrasi sekolah.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu pelayanan yang diberikan kepada peserta didik secara akurat dan terpercaya. Tenaga administrasi sekolah dalam hal memberikan layanan harus mampu bersikap simpatik, tidak membedakan peserta didik, dan bekerja tepat waktu.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan tenaga administrasi sekolah untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada peserta didik dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan tenaga administrasi sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya peserta didik terhadap lembaga pendidikan tersebut.
- e. Empati (*empathy*), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan peserta didik.

D. Tenaga Administrasi Sekolah

1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah

Pada suatu lembaga pendidikan peranan tenaga kependidikan sangatlah penting dalam menunjang proses penyelenggaraan pendidikan, salah satunya yaitu peranan tenaga administrasi sekolah dalam mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan diluar tenaga pengajar yang bertugas mempersiapkan, mengelola, dan memperlancar kegiatan sekolah baik secara teknis maupun manajerial. Tenaga administrasi sekolah ini sering disebut juga sebagai tata usaha.

Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana (2008: 341) mengatakan yang dimaksud dengan administrasi tata usaha adalah serangkaian proses kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang meliputi menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan tersebut dapat digunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi setiap anggota organisasi yang bersangkutan. Pendapat lain menurut Ary H. Gunawan (2002: 170) adalah:

Administrasi tata laksana/tata usaha sekolah/pendidikan merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan/ diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh serta membimbing kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis menulis (*clericalwork*) di sekolah agar PBM semakin efektif dan efisien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

Menurut Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan Tinggi (Daryanto, 2008: 94) dikatakan bahwa tata usaha adalah “segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi”.

Berdasarkan beberapa uraian terkait tenaga administrasi sekolah atau tata usaha, dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah adalah tenaga di luar tenaga pengajar yang tidak hanya bertugas membantu dalam urusan administrasi saja tetapi juga dalam hal pengelolaan, pengembangan, dan pelayanan teknis.

2. Tugas Tenaga Administrasi Sekolah

Tugas tenaga administrasi sekolah tidak hanya dalam urusan administrasi saja tetapi juga dalam hal teknis maupun manajerial. Sudarwan Danim & Yunan

Danim (2010: 55) berpendapat secara operasional tata laksana sekolah atau tenaga administrasi sekolah mempunyai tugas, sebagai berikut:

- a. Administrasi (urus surat menyurat dan ketatausahaan) sekolah yang berkaitan dengan pembelajaran.
- b. Kepegawaian, baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas disekolah.
- c. Mengelola keuangan sekolah.
- d. Mengelola perlengkapan atau logistik sekolah.
- e. Mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.
- f. Mengantar surat keluar.
- g. Memelihara dan memperbaiki fasilitas sekolah berupa bangunan, kelistrikan, dan peralatan lain.

Tugas yang harus dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah secara spesifik diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, tugas-tugas tersebut terbagi menjadi tiga bagian antara lain:

- a. Tugas kepala administrasi sekolah meliputi: (1) perencana administrasi program dan anggaran, (2) koordinator administrasi ketatausahaan, (3) pengelolan administrasi program, (4) penyusunan laporan program dan anggaran, dan (5) pembina staf.
- b. Tugas pelaksana urusan administrasi sekolah meliputi:
 - 1) Administrasi kepegawaian, bertugas membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan, mengelola buku induk, melaksanakan kearsipan pegawai, mempersiapkan usulan kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai serta menyusun laporan kepegawaian.
 - 2) Administrasi keuangan, bertugas membantu pimpinan dalam mengatur arus dana (biaya investasi, biaya operasional, dan biaya personal) serta membuat laporan keuangan.

- 3) Administrasi sarana dan prasarana, bertugas membantu dalam hal perencanaan kebutuhan, pengadaan, penginventarisasian, pendistribusian, pemeliharaan, pelaksanaan penghapusan serta penyusunan laporan sarana prasarana.
 - 4) Administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, bertugas membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholder*), membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat serta mempromosikan sekolah.
 - 5) Administrasi persuratan dan pengarsipan, bertugas mengelola surat masuk dan keluar, melaksanakan kearsipan, serta menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan.
 - 6) Administrasi kesiswaan, bertugas melayani dan membuat laporan administrasi kesiswaan.
 - 7) Administrasi kurikulum, bertugas menyiapkan format silabus Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dan penilaian hasil belajar serta membuat laporan administrasi kurikulum.
- c. Petugas layanan khusus ini meliputi penjaga, tukang kebun, petugas kebersihan, pesuruh, dan pengemudi yang bertugas menjaga, merawat, serta melindungi sarana prasarana sekolah.

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah dapat diklasifikasikan menjadi tiga tingkatan yaitu kepala tenaga administrasi yang berperan sebagai pimpinan, pelaksana urusan administrasi yang membidangi beberapa urusan terkait administrasi, serta petugas layanan khusus

yang meliputi penjaga, tukang kebun, petugas kebersihan, pesuruh, dan pengemudi. The Liang Gie (2007: 20) berpendapat tenaga administrasi sekolah mempunyai tiga peranan pokok dalam menjalankan tugasnya, antara lain:

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari sesuatu organisasi.
- b. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Seorang tenaga administrasi sekolah dikatakan baik dalam melakukan tugas-tugasnya apabila mampu memenuhi standar pelayanan prima. Husaini Usman (Sudarwan Danim & Yunan Danim, 2010: 55-56) mengemukakan bahwa PELAYANAN PRIMA merupakan singkatan dari:

P: pantas (tepat janji dalam mutu, biaya, dan waktunya)
E: empati (memahami kebutuhan konsumen)
L: langsung (responsif, segera dikerjakan, dan tidak berbelit-belit)
A: akurat (tepat, teliti, reliabel)
Y: yakin (kredibilitas, dapat dipercaya)
A: aman (resiko kecil, keraguan kecil)
N: nyaman (menyenangkan dan memuaskan)
A: alat (lengkap dan modern)
N: nyata (penampilan sarana prasarana dan personalia)
P: perkataan (sopan santun, bersahabat, mudah berkomunikasi, mudah dipahami, konsisten dengan tindakan)
R: rahasia (kerahasiaan pelayanan terjamin)
I : informasi (penyuluhan, jelas, mudah didengar dan dipahami, obyektif, valid, reliabel, komprehensif, lengkap, dan mutakhir)
M: mudah (kesediaan melayani, mudah dihubungi, mudah ditemui, dan mudah disuruh)
A: ahli (dikerjakan oleh orang yang benar-benar kompeten)

Berdasarkan beberapa pendapat terkait dengan tugas tenaga administrasi sekolah, dapat diketahui bahwa tugas tenaga administrasi sekolah adalah membantu kegiatan administrasi sekolah dan kegiatan sekolah lainnya baik secara teknis maupun manajerial demi tercapainya tujuan sekolah.

3. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Dalam suatu satuan pendidikan memerlukan pendidik dan tenaga kependidikan untuk melaksanakan kegiatan pendidikan sebagaimana mestinya. Berkaitan dengan hal tersebut, dibutuhkan kompetensi dan keterampilan tenaga administrasi sekolah dalam mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah. Istilah kompetensi berasal dari bahasa Inggris “*competence*” yang berarti kemampuan atau kecakapan. Mitrani (A. Usmara, 2008: 109) mengemukakan yang dimaksud kompetensi adalah “karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya”.

Pendapat lain dari Wibowo (2011: 324) yang menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi dengan keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Udin Syaefudin Saud (2011: 44) berpendapat ada tiga definisi terkait kompetensi, yaitu:

- a. Kompetensi itu menunjukkan pada kecakapan atau kemampuan untuk mengerjakan suatu pekerjaan.
- b. Kompetensi merupakan suatu sifat yang dimiliki orang-orang yang mempunyai kecakapan, kemampuan, otoritas, keterampilan, dan pengetahuan untuk mengerjakan apa yang diperlukan.
- c. Kompetensi menunjukkan pada tindakan rasional dalam mencapai tujuan-tujuannya secara maksimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian beberapa definisi kompetensi di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh

seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya.

Kompetensi tenaga administrasi sekolah sangat diperlukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar pekerjaan yang dihasilkan dapat maksimal. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, menyebutkan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah antara lain:

- a. Kompetensi kepribadian, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang tenaga administrasi sekolah sebagai cerminan kepribadian yang berintegritas tinggi dan berakhhlak mulia, mampu mengendalikan diri, serta memiliki etos kerja, rasa percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreativitas, inovasi, dan tanggungjawab.
- b. Kompetensi sosial, merupakan kemampuan yang harus dimiliki seorang tenaga administrasi sekolah dalam menjalin hubungan atau berinteraksi dengan orang lain. Bentuk kompetensi sosial ini antara lain dalam hal kerja sama tim, pemberian layanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi secara efektif, dan hubungan kerja yang harmonis.
- c. Kompetensi teknis, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang tenaga administrasi sekolah terkait dengan bidang dasar yang menjadi tugas pokok organisasi. Secara umum kompetensi teknis ini meliputi administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi persuratan

- dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, serta penerapan TIK.
- d. Kompetensi manajerial, merupakan kemampuan khusus yang harus dimiliki oleh seorang kepala tenaga administrasi sekolah dalam hal mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, penyusunan program dan laporan kerja, penciptaan iklim kerja kondusif, pengoptimalan pemanfaatan sumber daya, pengelolaan konflik, penyusunan laporan, serta pengorganisasian, pembinaan dan pengembangan staf.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang berhubungan dengan persepsi pelanggan telah banyak dilakukan namun untuk persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah masih terbatas dalam penelitian, akan tetapi terdapat beberapa penelitian yang mirip yang telah dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian yang menjadi rujukan oleh peneliti antara lain: (1) penelitian Novita Budi Kurniatri (2012) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ‘Aisyiyah Yogyakarta” dan (2) penelitian Noorma Putri Kharisma (2014) yang berjudul “Persepsi Siswa tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Negeri 1 Yogyakarta.”

1. Dalam penelitian Novita Budi Kurniatri, kriteria pelayanan proses pembelajaran yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi peserta didik yaitu dilihat dari lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*),

keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas. Hal ini terlihat pada rincian masing-masing dimensi kualitas layanan, yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan perolehan skor persentase sebesar 64,84%, dimensi keandalan (*reliability*) dengan perolehan skor persentase sebesar 66,39%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan perolehan skor persentase sebesar 64,14%, jaminan dan kepastian (*assurance*) dengan perolehan skor persentase sebesar 71,23%, serta empati (*empathy*) dengan perolehan skor persentase sebesar 66,43%. Hasil analisis dari kelima dimensi kualitas layanan di atas dapat dikategorikan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik tinggi dan mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

2. Dalam penelitian Noorma Putri Kharisma, kriteria kinerja yang digunakan untuk mengetahui persepsi siswa tentang kinerja pegawai tata usaha antara lain kompetensi kepribadian, sosial, dan teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha adalah kurang baik. Hal ini berdasarkan pada tingkat persentase dari persepsi siswa terhadap kompetensi kepribadian pegawai tata usaha yang meliputi pengendalian diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, dan tanggungjawab hanya sebesar 41,6% sehingga masuk dalam kategori kurang. Selain itu pada kompetensi sosial memperoleh skor persentase sebesar 44,8% sehingga masuk dalam kategori kurang yaitu meliputi kerjasama, pelayanan prima, dan berkomunikasi efektif.

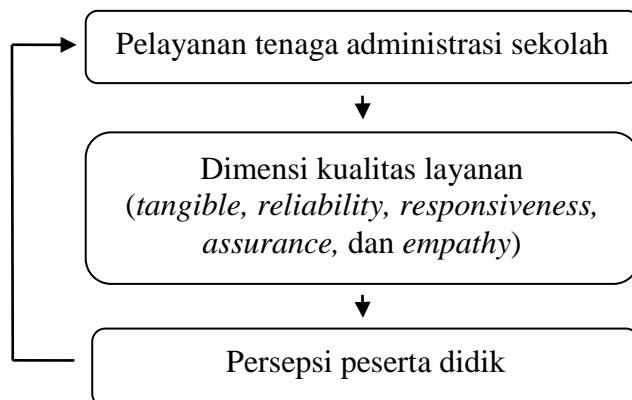
Sedangkan pada kompetensi teknis yang meliputi kehumasan, persuratan, kesiswaan, layanan khusus, dan penerapan TIK yang juga dalam kategori kurang karena memperoleh skor persentase sebesar 40,3%. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis dalam kategori kurang memuaskan.

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas menunjukkan bahwa tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya lebih tinggi walaupun terdapat beberapa pelanggan yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Beberapa penelitian yang telah dilakukan merupakan penelitian yang memiliki perbedaan dalam hal subjek, metode, waktu dan tempat penelitian. Selain itu, penelitian-penelitian tersebut hanya menunjukkan pada satu periode saja. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian tentang persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

F. Kerangka Pikir

Tenaga administrasi sekolah melakukan pelayanan terhadap peserta didik dalam bentuk pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*). Pemberian pelayanan ini bertujuan untuk menciptakan persepsi pelanggan atau konsumen pendidikan yang dalam hal ini meliputi peserta didik. Apabila pelayanan yang telah diterima pelanggan sesuai dengan harapan

sebelumnya maka pelanggan tersebut dapat dikatakan puas tetapi bisa juga sebaliknya, apabila pelayanan yang telah diterima pelanggan tidak sesuai atau dibawah harapan sebelumnya maka pelanggan tersebut dapat merasa tidak puas. Dari hasil pengukuran persepsi pelanggan atau konsumen pendidikan tersebut akan dijadikan sebagai umpan balik (*feedback*) untuk menentukan kualitas pelayanan yang akan dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah diwaktu yang akan datang. Berikut gambar kerangka pikir persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah.



Gambar 1. Kerangka pikir persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengelolaannya menggunakan statistik. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2013: 11) bahwa metode kuantitatif merupakan “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ada.” Pendapat lain juga menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat dalam menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui (Deni Darmawan, 2014: 37).

Menurut Margono (Deni Darmawan, 2014: 37) menyatakan bahwa dalam penelitian kuantitatif ini dapat dilaksanakan secara bersamaan dengan penelitian deskriptif, penelitian hubungan (korelasi), penelitian kuasi-eksperimental, dan penelitian eksperimental. Penelitian deskriptif merupakan gambaran dari hasil penelitian yang datanya berupa angka-angka yang diambil dari hasil penelitian. Berdasarkan hal tersebut peneliti juga menggunakan penelitian deskriptif, di mana penelitian deskriptif ini bertujuan untuk melihat dan menggambarkan persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 3 Yogyakarta yang terletak di Jalan Yos Sudarso Nomor 7 Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai Mei 2016.

C. Variabel Penelitian

Variabel merupakan pusat perhatian dalam penelitian kuantitatif karena menjadi objek penelitian dan memiliki peran tersendiri dalam menyelidiki suatu peristiwa atau fenomena yang akan diteliti. Variabel dapat diartikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai (Nanang Martono, 2011: 55). Menurut Zainal Arifin (2012: 185) yang dimaksud variabel adalah suatu fenomena yang bervariasi atau suatu faktor yang jika diukur akan menghasilkan skor yang bervariasi.

Pendapat lain menurut Sugiyono (2013: 63) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan beberapa pendapat terkait variabel penelitian maka dapat disimpulkan bahwa variabel adalah suatu konsep bervariasi yang ditetapkan oleh peneliti sehingga diperoleh informasi dan kemudian dapat ditarik kesimpulan dari informasi tersebut.

Pada penelitian kuantitatif banyak peneliti yang menggunakan dua variabel atau lebih namun hal itu tidak selamanya terjadi. Seorang peneliti dapat melakukan penelitian dengan satu variabel saja, misalnya penelitian mengenai

kualitas layanan suatu perusahaan yang hanya fokus kepada sisi persepsi konsumen saja tanpa melihat kesenjangan faktor lainnya (Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah, 2013: 71). Berkaitan dengan penelitian ini maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya satu yaitu persepsi peserta didik.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan (Jonathan Sarwono, 2006: 67-68). Pada penelitian ini terdapat beberapa istilah yang digunakan, yaitu:

1. Persepsi peserta didik

Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Kesan yang diterima oleh peserta didik sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berpikir dan belajar serta dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, baik faktor internal yang berasal dari dalam diri peserta didik itu sendiri maupun faktor eksternal. Peserta didik dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas X dan kelas XI SMA Negeri 3 Yogyakarta, sedangkan untuk peserta didik kelas XII tidak diikutsertakan dalam penelitian. Hal ini dikarenakan peserta didik kelas XII sudah tidak aktif lagi dalam pembelajaran karena sudah melaksanakan Ujian Nasional. Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dapat diukur menggunakan lima dimensi kualitas layanan. Menurut

Berry & Parasuraman (Popi Sopiatin, 2010: 40), pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Keandalan, berhubungan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai yang dijanjikan dan konsisten serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.
 - b. Daya tanggap, kesediaan warga sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi.
 - c. Kepastian, merupakan suatu keadaan yang sudah pasti. Dalam upaya memberikan kepastian tersebut, pihak layanan sekolah tidak dapat terlepas dari kemampuan warga sekolah untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada peserta didik.
 - d. Empati, merupakan pemahaman warga sekolah terhadap kebutuhan peserta didik dan berupaya kearah pencapaiannya.
 - e. Berwujud, berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar yang meliputi bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas sekolah lainnya.
2. Pelayanan tenaga administrasi sekolah

Pelayanan tenaga administrasi sekolah merupakan bantuan atau layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik sesuai dengan kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis

yang dimiliki tenaga administrasi sekolah. Kompetensi-kompetensi ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi menurut Nanang Martono (2011: 74) adalah “keseluruhan objek atau subjek yang berada pada satu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.” Menurut Zainal Arifin (2012: 215) juga menyatakan bahwa populasi atau *universe* adalah keseluruhan objek yang diteliti baik berupa orang, benda, kejadian, nilai maupun hal-hal yang terjadi.

Pendapat lain menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya sekedar orang melainkan juga objek dan benda-benda alam yang lain, populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari tetapi meliputi keseluruhan karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu (Sugiyono, 2013: 119).

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai populasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek baik berupa orang, benda, kejadian, atau nilai yang berada pada wilayah tertentu dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan penelitian. Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh peserta didik SMA Negeri 3 Yogyakarta kelas X dan kelas XI yang berjumlah 431 orang. Peserta didik kelas X dan kelas XI terdiri dari 7 kelas yaitu 6 kelas IPA dan 1 kelas IPS. Untuk lebih jelasnya berikut tabel jumlah peserta didik SMA Negeri 3 Yogyakarta kelas X dan kelas XI.

Tabel 1. Jumlah Subjek Penelitian

No	Subjek Penelitian	Populasi
1.	X IPA 1	36
	X IPA 2	36
	X IPA 3	33
	X IPA 4	32
	X IPA 5	37
	X IPA 6	36
	X IPS	13
2.	XI IPA 1	29
	XI IPA 2	29
	XI IPA 3	35
	XI IPA 4	34
	XI IPA 5	35
	XI IPA 6	34
	XI IPS	12
Total		431

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sugiyono (2013: 120) berpendapat bahwa apabila dalam penelitian memiliki populasi yang besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan tenaga, waktu, dan dana maka peneliti dapat menggunakan sampel yang ada pada populasi tersebut sehingga sampel diharapkan mampu mewakili populasi secara keseluruhan baik dari segi jumlah maupun karakteristiknya.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*. Suharsimi Arikunto (2010: 182) menyatakan bahwa

proportional random sampling atau sampel imbangan merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan untuk menyempurnakan penggunaan teknik pengambilan sampel berstrata atau wilayah dimana subjek yang terdapat pada setiap strata atau setiap wilayah tidak sama sehingga untuk memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subjek dari setiap strata atau setiap wilayah ditentukan sebanding atau seimbang dengan banyaknya subjek dalam masing-masing strata atau wilayah. Penggunaan teknik ini sesuai dengan jumlah peserta didik kelas X dan kelas XI SMA Negeri 3 Yogyakarta yang memiliki jumlah peserta didik yang berbeda-beda untuk setiap tingkatan dan wilayahnya atau kelasnya. Penentuan besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan rumus yang diungkapkan Slovin (Uhar Suharsaputra, 2014: 119) yaitu:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : populasi

e² : toleransi kesalahan

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan toleransi kesalahan 5% adalah:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{431}{1+431(5\%)^2} = \frac{431}{1+1,0775} = \frac{431}{2,0775} = 207,46$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh jumlah sampel sebanyak 207,46 dan dibulatkan menjadi 207 orang dengan toleransi kesalahan sebesar 5%. Berikut

tabel jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yang disajikan secara rinci.

Tabel 2. Jumlah Sampel Penelitian

No	Subjek Penelitian	Populasi	Sampel	
1.	Kelas X	X IPA 1	36	17
		X IPA 2	36	17
		X IPA 3	33	16
		X IPA 4	32	16
		X IPA 5	37	18
		X IPA 6	36	17
		X IPS	13	6
2.	Kelas XI	XI IPA 1	29	14
		XI IPA 2	29	14
		XI IPA 3	35	17
		XI IPA 4	34	16
		XI IPA 5	35	17
		XI IPA 6	34	16
		XI IPS	12	6
Total		431	207	

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah penentuan metode yang tepat untuk memperoleh data kemudian diikuti dengan cara-cara menyusun alat pembantunya yaitu instrumen. Teknik pengumpulan data dibagi menjadi empat yaitu wawancara, angket, observasi, dan studi dokumenter (Nana Syaodih Sukmadinata, 2015: 216). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Hal ini dikarenakan teknik ini sangat cocok digunakan pada responden yang berjumlah banyak.

Angket atau kuesioner menurut Zainal Arifin (2012: 219) adalah serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk memperoleh data atau informasi dari responden. Pertanyaan yang ada pada angket atau kuesioner dibagi menjadi tiga macam yaitu terbuka, tertutup, dan berstruktur. Pernyataan yang digunakan

pada angket dalam penelitian ini menggunakan jenis angket tertutup. Pada angket tertutup ini, pernyataan sudah ada pilihan jawabannya sehingga akan memudahkan responden dalam mengisi angket. Pemilihan angket tertutup ini bertujuan agar jawaban yang diperoleh dari responden dapat dianalisis secara statistik sehingga kesimpulan yang didapat tidak bersifat umum jika dibanding dengan jenis angket yang lain.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2013: 148). Pendapat lain menurut Suharsimi Arikunto (2010: 203) terkait instrumen penelitian yaitu “alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”. Pada suatu penelitian, instrumen yang digunakan sangat tergantung pada teknik pengumpulan data yang digunakan. Oleh karena itu berdasarkan teknik pengumpulan data di atas, instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar angket tertutup dengan model jawaban berskala. Skala yang digunakan dalam lembar angket tertutup ini meliputi sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Berikut tabel skala pengukuran sikap dalam penelitian ini.

Tabel 3. Tabel Skala Pengukuran Sikap

No	Skala Pengukuran	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Hal ini sesuai dengan pendapat Daniel J Mueller (Jonathan Sarwono, 2006: 96) mengenai jenis skala pengukuran sikap likert, dimana dalam mengukur sikap diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral, sampai ke yang paling positif dalam bentuk “sangat tidak setuju” (STS) dengan skor 1, “tidak setuju” (ST) dengan skor 2, “tidak tahu” (TT) dengan skor 3, “setuju” (S) dengan skor 4, “sangat setuju” (SS) dengan skor 5. Dalam membuat instrumen penelitian, untuk lebih mudahnya dibuat terlebih dahulu kisi-kisi instrumennya. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item
Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	1. Penampilan tenaga administrasi sekolah 2. Kebersihan dan kenyamanan ruang layanan 3. Fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan kerja/layanan	1,2,3,4,5, 6
	Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Layanan sesuai janji dan memuaskan 2. Bertanggungjawab terhadap layanan 3. Dapat bekerjasama dengan tim	7,8,9,10, 11,12
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	1. Daya tanggap tenaga administrasi sekolah 2. Kesediaan dalam membantu pelayanan 3. Keadilan dalam melayani	13,14,15, 16,17,18
	Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	1. Keterampilan tenaga administrasi sekolah 2. Ketelitian tenaga administrasi sekolah 3. Keamanan data layanan	19,20,21, 22,23,24
	Empati (<i>empathy</i>)	1. Perhatian dan kepedulian tenaga administrasi sekolah 2. Kemudahan dalam dihubungi 3. Keramahan tenaga administrasi sekolah	25,26,27, 28,29,30

H. Uji Coba Instrumen

Pada sebuah penelitian untuk mengetahui suatu varibel dikatakan valid apa tidaknya maka dibutuhkan uji coba instrumen. Pada uji coba instrumen terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut penjelasan mengenai uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen” (Suharsimi Arikunto, 2010: 211). Apabila instrumen mempunyai tingkat validitas tinggi maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid, namun sebaliknya jika validitas yang dimilikinya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Salah satu cara untuk mendapatkan validitas yang tinggi maka semua pernyataan yang disusun dalam kisi-kisi instrumen penelitian berdasarkan pada lima dimensi kualitas layanan dan kajian-kajian teori yang berkaitan dengan persepsi peserta didik.

Cara lain dalam menentukan instrumen atau alat ukur ini adalah dengan didasarkan pada penilaian para ahli (*Judgment Experts*) di bidang pokok bahasan yang akan diteliti yang dalam hal ini adalah Dosen Pembimbing agar instrumen penelitian benar-benar valid, dan untuk menguji validitas setiap butir item lebih lanjut maka setelah dikonsultasikan dengan ahli selanjutnya angket akan diuji cobakan kepada responden sejenis dan dianalisis dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson (Tulus Winarsunu, 2002: 74) yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[(N \sum X^2) - (\sum X)^2][(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : korelasi nilai antara X dan Y

X : skor total setiap item

Y : skor total item pernyataan

N : jumlah responden

Suatu butir item dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Pada penelitian ini pengujian validitas instrumen menggunakan aplikasi SPSS *statistic 20.0*. Hasil uji validitas angket yang diberikan kepada 30 responden menunjukkan bahwa terdapat 3 dari 30 butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Butir pernyataan yang tidak valid yaitu butir nomor 4, 10, dan 29 sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 27 butir pernyataan.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mempunyai arti keajegan. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen yang digunakan secara berulangkali memberikan hasil ukur yang sama. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan teknik *Alpha Cronbach*, dimana teknik ini biasa digunakan untuk menguji jenis data interval dan teknik ini juga tidak hanya digunakan untuk tes dengan dua pilihan tetapi penerapannya lebih luas seperti menguji reliabilitas skala pengukuran sikap dengan tiga, lima, atau tujuh pilihan. Adapun rumus koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* (Suharsimi Arikunto, 2010: 223) adalah sebagai berikut.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan:

r_{11} = realibilitas instrumen

k = banyaknya butir soal

σ_b^2 = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian total

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 319) untuk menginterpretasikan hasil uji reliabilitas dalam penelitian menggunakan ukuran konservatif sebagai berikut.

Tabel 5. Interpretasi Nilai r

No	Besarnya nilai r	Interpretasi
1.	Antara 0,800 – 1,000	Sangat tinggi
2.	Antara 0,600 – 0,800	Tinggi
3.	Antara 0,400 – 0,600	Sedang
4.	Antara 0,200 – 0,400	Rendah
5.	Antara 0,000 – 0,200	Sangat rendah

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas dengan bantuan SPSS *statistic 20.0* menunjukkan bahwa besarnya koefisien reliabilitas (r_{11}) adalah 0,934 sehingga instrumen variabel tersebut dinyatakan reliabel dengan interpretasi sangat tinggi. Oleh karena itu, dari hasil yang didapat maka angket yang digunakan untuk mengukur persepsi peserta didik dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap terakhir dalam penelitian. Teknik ini dilakukan setelah semua data yang diperoleh dari lapangan sudah terkumpul guna melakukan pembahasan dan menarik kesimpulan. Teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu analisis dengan menggunakan cara memetakan distribusi frekuensi pada aspek-aspek pelayanan (Laura Funa, 2006: 34). Sugiyono (2013: 199) mengemukakan bahwa analisis deskriptif adalah analisis yang bersifat uraian atau penjelasan dengan menggunakan tabel-tabel, mengelompokkan data berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari tanggapan dengan menggunakan tabulasi data. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti akan menggunakan teknik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi, dan diagram atau grafik untuk menggambarkan data yang telah diperoleh.

Sesuai dengan jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif kuantitatif, maka data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis secara kuantitatif, kemudian untuk mengetahui persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah maka digunakan teknik analisis tabulasi. Tabulasi merupakan pengelolaan data dengan memindahkan jawaban yang terdapat dalam angket kedalam tabulasi atau tabel, kemudian setelah data diolah maka selanjutnya dilakukan analisa data dengan deskriptif kuantitatif. Analisis data deskriptif kuantitatif ini dilakukan dengan mengukur nilai persentase yang bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian. Menurut Tulus Winarsunu (2002: 22) pengukuran persentase ini dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

P : persentase

F : frekuensi jawaban responden

N : frekuensi jawaban yang diharapkan

Iqbal Hasan (2011: 95) menyatakan bahwa dalam menganalisis jenis data ordinal yang diperoleh melalui instrumen berskala likert data dimaknai dengan mencari kategori yang sering muncul (modus) dan nilai tengah (median). Peneliti dalam hal ini memilih mencari modus untuk menemukan mayoritas pilihan responden atau mayoritas persepsi responden, selanjutnya agar diperoleh skor capaian (rating) masing-masing butir dan kategori diketahui 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangat setuju). Peneliti menghitung rata-rata skor rating yang diperoleh dengan rumus:

$$\sum = \frac{(1xa) + (2xb) + (3xc) + (4xd)}{n}$$

Berikutnya peneliti menghitung rating pada masing-masing butir dengan cara mengkalikan frekuensi keterpilihan dengan bobot kategori masing-masing. Dengan demikian angka mean tertinggi masing-masing butir adalah 4 dengan asumsi seluruh responden (207 peserta didik) memilih “sangat setuju” yang bobotnya 4. Semakin besaran mean mendekati angka 4 maka ratingnya semakin tinggi, begitu pula sebaliknya semakin menjauh dari angka 4 maka ratingnya semakin rendah. Dengan demikian maka diperoleh temuan butir mana yang ratingnya tinggi dan butir mana yang ratingnya rendah, sehingga persepsi pada masing-masing aspek dapat diketahui.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 3 Yogyakarta yang beralamat di Jalan Yos Sudarso 7, Yogyakarta. SMA Negeri 3 Yogyakarta merupakan lembaga pendidikan formal yang berada dibawah naungan Departemen Pendidikan. SMA Negeri 3 Yogyakarta ini termasuk kedalam salah satu sekolah yang diunggulkan di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu dengan akreditasi “A”. Sejarah SMA Negeri 3 Yogyakarta tidak terlepas dari sebuah julukannya sekaligus nama besarnya yaitu “PADMANABA”, bahkan untuk masyarakat tertentu lebih paham dengan nama padmanaba dari pada SMA Negeri 3 Yogyakarta.

SMA Negeri 3 Yogyakarta yang terletak dikawasan Kotabaru ini pada zaman pemerintahan kolonial Belanda dikenal sebagai sekolah AMS (*Algemeene Middelbare School) Afdeling B* Yogyakarta. Penyelenggaraan dan pengelolaan sistem pendidikan pada masa pemerintahan kolonial Belanda tersebut dilaksanakan semata-mata demi kepentingan penjajah. Peraturan dan tatanan ditujukan hanya untuk menopang kelanggengan penjajah terhadap bangsa Indonesia. Berbagai lembaga pendidikan diselenggarakan atas dasar semangat diskriminasi di daerah jajahan. Kesempatan bagi pribumi untuk memperoleh pendidikan selalu dihambat dan dihadapkan pada sikap dan pelayanan diskriminatif terutama yang berkaitan dengan RAS dan tingkat sosial. Kondisi tersebut mengakibatkan terhambatnya perkembangan intelektualitas bangsa pribumi.

Pada bulan Juni 1942 dibawah pemerintahan pendudukan Jepang, sekolah *Algemeene Middelbare School Afdeling* B berganti nama menjadi SMT (Sekolah Menengah Tinggi) bagian A dan B. Rasa senasib dan sepenanggungan yang tertanam dikalangan para pelajar Sekolah Menengah Tinggi merupakan modal besar dalam rangka menggalang persatuan dan kesatuan sehingga muncullah suatu kesepakatan dikalangan para pelajar Sekolah Menengah Tinggi untuk membentuk wadah organisasi keluarga pelajar pada tanggal 19 September 1942 dengan nama padmanaba.

Pemakaian nama Padmanaba sebagai wadah organisasi mempunyai logo atau simbol bunga teratai yang mengandung filosofi dan aspirasi yang sangat mendalam dan dinamis. Bunga teratai dengan warna merah dalam bahasa sansekerta disebut padma. Dalam riwayat kepercayaan agama bangsa-bangsa timur, bunga teratai merupakan salah satu lambang sakral untuk banyak hal yang menyangkut masalah kehidupan manusia. Bunga teratai merah dengan dengan kuncup mengarah ke atas melambangkan kekuatan, kesucian, dan keindahan. Padmanaba berarti sesuatu yang pusatnya berbunga teratai (naba: pusat). Padma yang keluar dari pusat tersebut merupakan lambang-lambang keberanian, kesucian, dan kemajuan. Apabila organisasi pramuka menggunakan cikal kelapa bertunas sebagai logo yang melambangkan cita-cita tumbuh berkembang menjadi insan yang multi guna sebagai mana sifat pohon kelapa, maka kuncup padmanaba melambangkan cita-cita pertumbuhan manusia yang suci, beriman, dan bertaqwa.

Pada masa agresi Belanda ke-I tahun 1947 putra putri padmanaba meninggalkan bangku sekolah untuk bergabung dengan tentara pelajar dan

bersama dengan ini pula nama SMT (Sekolah Menengah Tinggi) diganti nama dengan SMA (Sekolah Menengah Atas). Pada tahun 1948 sekolah ini terbagi menjadi dua yaitu SMA A di jalan Pakem 2 dan SMA B di jalan Taman Krida 7, namun pada tanggal 21 Desember 1948 SMA B diduduki oleh Belanda dalam agresinya yang ke-2 kemudian pada tanggal 6 Juni 1949 SMA B, Yogyakarta kembali ke tangan Republik Indonesia sehingga SMA B berhasil dibuka kembali dengan pendidikan yang lebih berkualitas.

Pada tahun 1956 nama SMA B ini berubah nama menjadi SMA III B dan berubah lagi menjadi SMA Negeri 3 pada tahun 1964. Dengan diberlakukannya kurikulum 1994 secara nasional maka pada tahun 1994/1995 seluruh SMA diganti nama dengan SMU, termasuk SMA Negeri 3 Yogyakarta. Pada tahun 1995 berdasarkan keputusan kepala kantor wilayah propinsi DIY No.097b/113/0/KPTS/1995, sekolah ini mendapat kepercayaan dari pemerintah sebagai sekolah unggulan namun sejak tahun ajaran 1998/1999 diganti menjadi sekolah yang berwawasan unggulan. Sesuai dengan pembaharuan pendidikan mulai tahun 2004 dengan diberlakukannya Kurikulum Berbasis Kompetensi dan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan maka nama sekolah ini diubah kembali menjadi SMA Negeri 3 Yogyakarta. Walaupun demikian, masyarakat luas sampai sekarang masih mengenalnya sebagai “SMA Padmanaba” atau “SMA 3 Bhe”.

Dalam mencapai salah satu sekolah unggulan di Daerah Istimewa Yogyakarta tentunya terdapat visi dan misi yang menunjang dalam proses pencapaiannya. Adapun visi dan misi SMA Negeri 3 Yogyakarta sebagai berikut.

Visi SMA Negeri 3 Yogyakarta:

Terwujudnya SMA Negeri 3 Yogyakarta sebagai sekolah berwawasan global, berbudaya dan berkepribadian nasional, serta berbasis teknologi informasi yang mampu menyiapkan generasi beriman, bertaqwa, berbudi pekerti luhur, dan berkemampuan sebagai kekuatan garda terdepan dalam pembangunan Bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Misi SMA Negeri 3 Yogyakarta:

1. Memberikan pendidikan dan pengajaran yang terbaik kepada siswa SMA Negeri 3 Yogyakarta sesuai dengan tujuan pendidikan sekolah menengah atas dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Memberikan pendidikan dan pengajaran kepada siswa SMA Negeri 3 Yogyakarta untuk menguasai ilmu pengetahuan sebagai dasar untuk dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi, baik nasional maupun internasional.
3. Menumbuhkan siswa SMA Negeri 3 Yogyakarta sebagai anak Indonesia yang memiliki imtaq, budi pekerti luhur, jiwa kepemimpinan, mandiri, berwawasan kebangsaan, saling menghargai dan menghormati serta hidup berkerukunan dalam kebhinekaan, baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.

B. Hasil Penelitian

Penelitian persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dilakukan pada peserta didik kelas X dan XI yang berjumlah 207 responden sesuai dengan sampel yang telah ditetapkan. Data penelitian ini diperoleh dengan menyebarluaskan angket kepada 207 responden yang berupa *checklist* dengan 27 butir pernyataan dan 4 alternatif pilihan jawaban.

Alternatif pilihan jawaban tersebut antara lain sangat setuju dengan skor 4, setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1. Data yang terkumpul dari 207 responden ini kemudian diolah dan hasilnya digunakan untuk mengetahui persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta. Pada penelitian ini terdapat 5 sub variabel utama yang digunakan untuk mengetahui persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggungan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*). Berikut ini akan disajikan persentase mengenai persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam sub variabel bukti fisik (*tangible*) diperoleh dari hasil perhitungan melalui angket yang berjumlah 5 butir pernyataan. Indikator pada sub variabel bukti fisik (*tangible*) ini meliputi (1) penampilan tenaga administrasi sekolah, (2) kebersihan dan kenyamanan ruang layanan, serta (3) fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan kerja atau layanan. Secara lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 6. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 1 dan 2.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
1	Tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapi dan sopan.	Sangat Setuju	47	22,7%
		Setuju	160	77,3%
		Tidak Setuju	0	0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total			207	100%

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
2	Tenaga administrasi sekolah memakai seragam sekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan sekolah.	Sangat Setuju	29	14,1%
		Setuju	163	78,7%
		Tidak Setuju	15	7,2%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 1 peserta didik sebanyak 77,3% menyatakan setuju, 22,7% menyatakan sangat setuju sedangkan untuk kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada peserta didik yang memilih sehingga persentase yang diperoleh 0%. Pada butir 2 menunjukkan bahwa sebanyak 78,7% menyatakan setuju, 14,1% menyatakan sangat setuju, 7,2% menyatakan tidak setuju dan untuk kategori sangat tidak setuju tidak ada peserta didik yang memilih sehingga persentase yang diperoleh 0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel bukti fisik khususnya pada indikator penampilan tenaga administrasi sekolah dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Rata-rata Skor Indikator Penampilan Tenaga Administrasi Sekolah.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
1	Tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapi dan sopan.	0	0	160	47	3,22
2	Tenaga administrasi sekolah memakai seragam sekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan sekolah.	0	15	163	29	3,06

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 1 tidak ada peserta didik yang memilih kategori 1 dan kategori 2, untuk kategori 3 sebanyak 160

peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 47 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,22. Pada butir pernyataan 2 tidak ada peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 15 peserta didik, kategori 3 sebanyak 163 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 29 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,06. Adapun dari sisi persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator penampilan tenaga administrasi sekolah adalah sebagai berikut.

Tabel 8. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 3 dan 4.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
3	Tersedia ruangan tempat tunggu layanan yang nyaman.	Sangat Setuju	37	17,9%
		Setuju	126	60,9%
		Tidak Setuju	40	19,3%
		Sangat Tidak Setuju	4	1,9%
Total			207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
4	Tenaga administrasi sekolah bagian kebersihan, merawat dan menjaga kebersihan setiap ruangan dan seluruh bangunan yang ada disekolah.	Sangat Setuju	50	24,2%
		Setuju	139	67,1%
		Tidak Setuju	17	8,2%
		Sangat Tidak Setuju	1	0,5%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 3 peserta didik sebanyak 60,9% menyatakan setuju, 19,3% menyatakan tidak setuju, 17,9% menyatakan sangat setuju dan 1,9% menyatakan sangat tidak setuju. Pada butir 4 menunjukkan bahwa sebanyak 67,1% menyatakan setuju, 24,2% menyatakan sangat setuju, 8,2% menyatakan tidak setuju dan 0,5% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel bukti fisik

khususnya pada indikator kebersihan dan kenyamanan ruang layanan dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 9. Rata-rata Skor Indikator Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Layanan.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
3	Tersedia ruangan tempat tunggu layanan yang nyaman.	4	40	126	37	2,94
4	Tenaga administrasi sekolah bagian kebersihan, merawat dan menjaga kebersihan setiap ruangan dan seluruh bangunan yang ada disekolah.	1	17	139	50	3,14

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 3 terdapat 4 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 40 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 126 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 37 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,94. Pada butir pernyataan 4 terdapat 1 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 17 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 139 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 50 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,14. Adapun dari sisi persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan kerja/layanan adalah sebagai berikut.

Tabel 10. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 5.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
5	Fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan kerja atau pelayanan sudah lengkap dan modern.	Sangat Setuju	32	15,4%
		Setuju	144	69,6%
		Tidak Setuju	29	14,0%
		Sangat Tidak Setuju	2	1,0%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 5 peserta didik sebanyak 69,6% menyatakan setuju, 15,4% menyatakan sangat setuju, 14% menyatakan tidak setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel bukti fisik khususnya pada indikator fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan kerja/layanan dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 11. Rata-rata Skor Indikator Fasilitas yang Mendukung dalam Pelaksanaan Kerja/Layanan.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
5	Fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan kerja atau pelayanan sudah lengkap dan modern.	2	29	144	32	2,99

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 5 terdapat 2 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 29 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 144 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 32 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,99.

Berdasarkan perolehan skor pada masing-masing butir pernyataan, untuk sub variabel bukti fisik (*tangible*) yang memiliki rata-rata paling tinggi adalah butir pernyataan nomor 1 yaitu tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapi dan sopan dengan rata-rata sebesar 3,22 sedangkan butir pernyataan yang memiliki rata-rata paling rendah adalah butir pernyataan nomor 3 yaitu tersedia ruangan tempat tunggu layanan yang nyaman dengan rata-rata sebesar 2,94. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 12. Keseluruhan Rata-rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Sub Variabel Bukti Fisik (*Tangible*).

No Butir	Kategori				Σ (rata-rata)
	1	2	3	4	
1	0	0	160	47	3,22
2	0	15	163	29	3,06
3	4	40	126	37	2,94
4	1	17	139	50	3,14
5	2	29	144	32	2,99

2. Keandalan (*Reliability*)

Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam sub variabel keandalan (*reliability*) diperoleh dari hasil perhitungan melalui angket yang berjumlah 5 butir pernyataan. Indikator pada sub variabel keandalan (*reliability*) ini meliputi (1) layanan sesuai janji dan tinggi, (2) bertanggungjawab terhadap layanan, serta (3) dapat bekerjasama dengan tim. Secara lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 13. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 6 dan Butir 7.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
6	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dan tepat waktu.	Sangat Setuju	20	9,7%
		Setuju	146	70,5%
		Tidak Setuju	37	17,9%
		Sangat Tidak Setuju	4	1,9%
		Total	207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
7	Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan peserta didik.	Sangat Setuju	19	9,2%
		Setuju	161	77,8%
		Tidak Setuju	24	11,6%
		Sangat Tidak Setuju	3	1,4%
		Total	207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 6 peserta didik sebanyak 70,5% menyatakan setuju, 17,9% menyatakan tidak setuju, 17,9%

menyatakan sangat setuju dan 1,9% menyatakan sangat tidak setuju. Pada butir 7 menunjukkan bahwa sebanyak 77,8% menyatakan setuju, 11,6% menyatakan tidak setuju, 9,2% menyatakan sangat setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel keandalan (*reliability*) khususnya pada indikator layanan sesuai janji dan memuaskan dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 14. Rata-rata Skor Indikator Layanan Sesuai Janji dan Memuaskan.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
6	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dan tepat waktu.	4	37	146	20	2,87
7	Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan peserta didik.	3	24	161	19	2,94

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 6 terdapat 4 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 37 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 146 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 20 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,87. Pada butir pernyataan 7 terdapat 3 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 24 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 161 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 19 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,94. Adapun dari sisi persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator bertanggungjawab terhadap layanan adalah sebagai berikut.

Tabel 15. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 8 dan Butir 9.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
8	Tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat barang-barang yang ada di laboratorium.	Sangat Setuju	50	24,1%
		Setuju	143	69,1%
		Tidak Setuju	12	5,8%
		Sangat Tidak Setuju	2	1,0%
Total			207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
9	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.	Sangat Setuju	35	16,9%
		Setuju	165	79,7%
		Tidak Setuju	7	3,4%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 8 peserta didik sebanyak 69,1% menyatakan setuju, 24,1% menyatakan sangat setuju, 5,8% menyatakan tidak setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Pada butir 9 menunjukkan bahwa sebanyak 79,7% menyatakan setuju, 16,9% menyatakan sangat setuju, 3,4% menyatakan tidak setuju dan kategori sangat tidak setuju tidak ada peserta didik yang memilih sehingga persentase yang didapat 0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel keandalan (*reliability*) khususnya pada indikator bertanggungjawab terhadap layanan dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 16. Rata-rata Skor Indikator Bertanggungjawab terhadap Layanan.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
8	Tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat barang-barang yang ada di laboratorium.	2	12	143	50	3,16
9	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.	0	7	165	35	3,13

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 8 terdapat 2 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 12 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 143 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 50 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,16. Pada butir pernyataan 9 tidak ada peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 7 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 165 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 35 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,13. Adapun dari sisi persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator dapat bekerjasama dengan tim adalah sebagai berikut.

Tabel 17. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 10.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
10	Tenaga administrasi sekolah bekerjasama dengan personil tenaga administrasi lainnya dalam melayani keluhan peserta didik.	Sangat Setuju	22	10,6%
		Setuju	158	76,3%
		Tidak Setuju	25	12,1%
		Sangat Tidak Setuju	2	1,0%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 10 peserta didik sebanyak 76,3% menyatakan setuju, 12,1% menyatakan tidak setuju, 10,6% menyatakan tidak setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut

menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel keandalan (*reliability*) khususnya pada indikator dapat bekerjasama dengan tim dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 18. Rata-rata Skor Indikator dapat Bekerjasama dengan Tim.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
10	Tenaga administrasi sekolah bekerjasama dengan personil tenaga administrasi lainnya dalam melayani keluhan peserta didik.	2	25	158	22	2,96

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 10 terdapat 2 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 25 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 158 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 22 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,96.

Berdasarkan perolehan skor pada masing-masing butir pernyataan, untuk sub variabel keandalan (*reliability*) yang memiliki rata-rata paling tinggi adalah butir pernyataan nomor 8 yaitu tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat barang-barang yang ada di laboratorium dengan rata-rata sebesar 3,13 sedangkan butir pernyataan yang memiliki rata-rata paling rendah adalah butir pernyataan nomor 6 yaitu tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dan tepat waktu dengan rata-rata sebesar 2,87. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 19. Keseluruhan Rata-rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Sub Variabel Keandalan (*Reliability*).

No Butir	Kategori				Σ (rata-rata)
	1	2	3	4	
6	4	37	146	20	2,87
7	3	24	161	19	2,94
8	2	12	143	50	3,16
9	0	7	165	35	3,13
10	2	25	158	22	2,96

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) diperoleh dari hasil perhitungan melalui angket yang berjumlah 6 butir pernyataan. Indikator pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) ini meliputi (1) daya tanggap tenaga administrasi sekolah, (2) kesediaan dalam membantu pelayanan, dan (3) keadilan dalam melayani. Secara lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 20. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 11 dan Butir 12.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
11	Tenaga administrasi sekolah cepat dan tanggap dalam memberikan informasi atau layanan yang dibutuhkan peserta didik.	Sangat Setuju	19	9,2%
		Setuju	143	69,1%
		Tidak Setuju	42	20,3%
		Sangat Tidak Setuju	3	1,4%
	Total		207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
12	Tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam menanggapi keluhan peserta didik.	Sangat Setuju	20	9,7%
		Setuju	111	53,6%
		Tidak Setuju	73	35,3%
		Sangat Tidak Setuju	3	1,4%
	Total		207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 11 peserta didik sebanyak 69,1% menyatakan setuju, 20,3% menyatakan tidak setuju, 9,2% menyatakan sangat setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju. Pada butir 12 menunjukkan bahwa sebanyak 53,6% menyatakan setuju, 35,3% menyatakan tidak setuju, 9,7% menyatakan sangat setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) khususnya pada indikator daya tanggap tenaga administrasi sekolah dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 21. Rata-rata Skor Indikator Daya Tanggap Tenaga Administrasi Sekolah.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
11	Tenaga administrasi sekolah cepat dan tanggap dalam memberikan informasi atau layanan yang dibutuhkan peserta didik.	3	42	143	19	2,85
12	Tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam menanggapi keluhan peserta didik.	3	73	111	20	2,71

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 11 terdapat 3 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 42 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 143 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 19 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,85. Pada butir pernyataan 12 terdapat 3 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 73 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 111 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 20 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,71. Adapun dari sisi

persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator kesediaan dalam membantu pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 22. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 13 dan Butir 14.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
13	Kesediaan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan peserta didik setiap waktu.	Sangat Setuju	19	9,2%
		Setuju	120	58,0%
		Tidak Setuju	67	32,3%
		Sangat Tidak Setuju	1	0,5%
Total			207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
14	Tenaga administrasi sekolah mampu menjawab setiap pertanyaan, permasalahan, atau keluhan yang diajukan oleh peserta didik.	Sangat Setuju	19	9,2%
		Setuju	130	62,8%
		Tidak Setuju	57	27,5%
		Sangat Tidak Setuju	1	0,5%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 13 peserta didik sebanyak 58% menyatakan setuju, 32,3% menyatakan tidak setuju, 9,2% menyatakan sangat setuju dan 0,5% menyatakan sangat tidak setuju. Pada butir 14 menunjukkan bahwa sebanyak 62,8% menyatakan setuju, 27,5% menyatakan tidak setuju, 9,2% menyatakan sangat setuju dan 0,5% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) khususnya pada indikator kesediaan dalam membantu pelayanan dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 23. Rata-rata Skor Indikator Kesediaan dalam Membantu Pelayanan.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
13	Kesediaan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan peserta didik setiap waktu.	1	67	120	19	2,75
14	Tenaga administrasi sekolah mampu menjawab setiap pertanyaan, permasalahan, atau keluhan yang diajukan oleh peserta didik.	1	57	130	19	2,80

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 13 terdapat 1 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 67 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 120 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 19 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,75. Pada butir pernyataan 14 terdapat 1 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 57 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 130 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 19 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,80. Adapun dari sisi persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator keadilan dalam melayani adalah sebagai berikut.

Tabel 24. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 15 dan Butir 16.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
15	Tenaga administrasi sekolah melayani peserta didik secara adil, tidak membeda-bedakan golongan.	Sangat Setuju	55	26,6%
		Setuju	141	68,1%
		Tidak Setuju	11	5,3%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total			207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
16	Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik.	Sangat Setuju	29	14,0%
		Setuju	154	74,4%
		Tidak Setuju	23	11,1%
		Sangat Tidak Setuju	1	0,5%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 15 peserta didik sebanyak 68,1% menyatakan setuju, 26,6% menyatakan sangat setuju, 5,3% menyatakan tidak setuju dan untuk kategori sangat tidak setuju tidak ada peserta didik yang memilih sehingga persentase yang diperoleh 0%. Pada butir 16 menunjukkan bahwa sebanyak 74,4% menyatakan setuju, 14% menyatakan sangat setuju, 11,1% menyatakan tidak setuju dan 0,5% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) khususnya pada indikator keadilan dalam melayani dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 25. Rata-rata Skor Indikator Keadilan dalam Melayani.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
15	Tenaga administrasi sekolah melayani peserta didik secara adil, tidak membeda-bedakan golongan.	0	11	141	55	3,21
16	Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik.	1	23	154	29	3,01

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 15 tidak ada peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 11 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 141 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 55 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,21. Pada butir pernyataan 16 terdapat 1 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 23 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 154 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 29 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,01.

Berdasarkan perolehan skor pada masing-masing butir pernyataan, untuk sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) yang memiliki rata-rata paling tinggi adalah butir pernyataan nomor 15 yaitu tenaga administrasi sekolah melayani peserta didik secara adil, tidak membeda-bedakan golongan dengan rata-rata sebesar 3,21 sedangkan butir pernyataan yang memiliki rata-rata paling rendah adalah butir pernyataan nomor 12 yaitu tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam menanggapi keluhan peserta didik dengan rata-rata sebesar 2,71. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 26. Keseluruhan Rata-rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan dalam Sub Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*).

No Butir	Kategori				Σ (rata-rata)
	1	2	3	4	
11	3	42	143	19	2,85
12	3	73	111	20	2,71
13	1	67	120	19	2,75
14	1	57	130	19	2,80
15	0	11	141	55	3,21
16	1	23	154	29	3,01

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) diperoleh dari hasil perhitungan melalui angket yang berjumlah 6 butir pernyataan. Indikator pada sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) ini meliputi (1) keterampilan tenaga administrasi sekolah, (2) ketelitian tenaga administrasi sekolah, dan (3) keamanan data layanan. Secara lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 27. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 17 dan Butir 18.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
17	Tenaga administrasi sekolah bersikap sabar dalam melayani kebutuhan peserta didik.	Sangat Setuju	26	12,6%
		Setuju	150	72,5%
		Tidak Setuju	28	13,5%
		Sangat Tidak Setuju	3	1,4%
Total			207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
18	Tenaga administrasi sekolah memberikan kemudahan terhadap peserta didik dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.	Sangat Setuju	37	17,9%
		Setuju	145	70,0%
		Tidak Setuju	24	11,6%
		Sangat Tidak Setuju	1	0,5%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 17 peserta didik sebanyak 72,5% menyatakan setuju, 13,5% menyatakan tidak setuju, 12,6% menyatakan sangat setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju. Pada butir 18 menunjukkan bahwa sebanyak 70% menyatakan setuju, 17,9% menyatakan sangat setuju, 11,6% menyatakan tidak setuju dan 0,5% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) khususnya pada indikator keterampilan tenaga administrasi sekolah dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 28. Rata-rata Skor Indikator Keterampilan Tenaga Administrasi Sekolah.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Rata- rata
		1	2	3	4	
17	Tenaga administrasi sekolah bersikap sabar dalam melayani kebutuhan peserta didik.	3	28	150	26	2,96
18	Tenaga administrasi sekolah memberikan kemudahan terhadap peserta didik dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.	1	24	145	37	3,05

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 17 terdapat 3 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 28 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 150 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 26 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,96. Pada butir pernyataan 18 terdapat 1 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 24 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 145 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 37 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,05. Adapun dari sisi

persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator ketelitian tenaga administrasi sekolah adalah sebagai berikut.

Tabel 29. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 19 dan Butir 20.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
19	Tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja.	Sangat Setuju	25	12,1%
		Setuju	164	79,2%
		Tidak Setuju	18	8,7%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total			207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
20	Tenaga administrasi sekolah mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta didik.	Sangat Setuju	22	10,6%
		Setuju	142	68,6%
		Tidak Setuju	41	19,8%
		Sangat Tidak Setuju	2	1,0%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 19 peserta didik sebanyak 79,2% menyatakan setuju, 12,1% menyatakan sangat setuju, 8,7% menyatakan tidak setuju dan untuk kategori sangat tidak setuju tidak ada peserta didik yang memilih sehingga persentase yang diperoleh 0%. Pada butir 20 menunjukkan bahwa sebanyak 68,6% menyatakan setuju, 19,8% menyatakan tidak setuju, 10,6% menyatakan sangat setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) khususnya pada indikator ketelitian tenaga administrasi sekolah dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 30. Rata-rata Skor Indikator Ketelitian Tenaga Administrasi Sekolah.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
19	Tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja.	0	18	164	25	3,03
20	Tenaga administrasi sekolah mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta didik.	2	41	142	22	2,88

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 19 tidak ada peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 18 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 164 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 25 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,03. Pada butir pernyataan 20 terdapat 2 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 41 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 142 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 22 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,88. Adapun dari sisi persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator keamanan data layanan adalah sebagai berikut.

Tabel 31. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 21 dan 22.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
21	Tenaga administrasi sekolah mampu menjaga keamanan data peserta didik.	Sangat Setuju	37	17,9%
		Setuju	155	74,9%
		Tidak Setuju	14	6,7%
		Sangat Tidak Setuju	1	0,5%
		Total	207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
22	Tenaga administrasi sekolah bertanggungjawab secara penuh jika terjadi kesalahan dalam proses layanan.	Sangat Setuju	29	14,1%
		Setuju	147	71,0%
		Tidak Setuju	28	13,5%
		Sangat Tidak Setuju	3	1,4%
		Total	207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 21 peserta didik sebanyak 74,9% menyatakan setuju, 17,9% menyatakan sangat setuju, 6,7% menyatakan tidak setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Pada butir 22 menunjukkan bahwa sebanyak 71% menyatakan setuju, 14,1% menyatakan sangat setuju, 13,5% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) khususnya pada indikator keamanan data layanan dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 32. Rata-rata Skor Indikator Keamanan Data Layanan.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
21	Tenaga administrasi sekolah mampu menjaga keamanan data peserta didik.	1	14	155	37	3,10
22	Tenaga administrasi sekolah bertanggungjawab secara penuh jika terjadi kesalahan dalam proses layanan.	3	28	147	29	2,97

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 21 terdapat 1 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 14 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 155 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 37 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,10. Pada butir pernyataan 22 terdapat 3 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 28 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 147 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 29 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,97.

Berdasarkan perolehan skor pada masing-masing butir pernyataan, untuk sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) yang memiliki rata-rata paling tinggi adalah butir pernyataan nomor 21 yaitu tenaga administrasi sekolah mampu menjaga keamanan data peserta didik dengan rata-rata sebesar 3,21 sedangkan butir pernyataan yang memiliki rata-rata paling rendah adalah butir pernyataan nomor 20 yaitu tenaga administrasi sekolah mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dengan rata-rata sebesar 2,88. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 33. Keseluruhan Rata-rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Sub Variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*).

No Butir	Kategori				Σ (rata-rata)
	1	2	3	4	
17	3	28	150	26	2,96
18	1	24	145	37	3,05
19	0	18	164	25	3,03
20	2	41	142	22	2,88
21	1	14	155	37	3,10
22	3	28	147	29	2,97

5. Empati (*Empathy*)

Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam sub variabel empati (*empathy*) diperoleh dari hasil perhitungan melalui angket yang berjumlah 5 butir pernyataan. Indikator pada sub variabel empati (*empathy*) ini meliputi (1) perhatian dan kedulianan tenaga administrasi sekolah, (2) kemudahan dalam dihubungi, serta (3) keramahan tenaga administrasi sekolah. Secara lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 34. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 1 Butir 23 dan Butir 24.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
23	Tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik.	Sangat Setuju	26	12,6%
		Setuju	161	77,8%
		Tidak Setuju	17	8,2%
		Sangat Tidak Setuju	3	1,4%
Total			207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
24	Tenaga administrasi sekolah selalu mengecek kehadiran peserta didik.	Sangat Setuju	14	6,7%
		Setuju	96	46,4%
		Tidak Setuju	95	45,9%
		Sangat Tidak Setuju	2	1,0%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 23 peserta didik sebanyak 77,8% menyatakan setuju, 12,6% menyatakan sangat setuju, 8,2% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju. Pada butir 24 menunjukkan bahwa sebanyak 46,6% menyatakan setuju, 45,9% menyatakan tidak setuju, 6,7% menyatakan sangat setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel empati (*empathy*) khususnya pada indikator perhatian dan kepedulian tenaga administrasi sekolah dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 35. Rata-rata Skor Indikator Perhatian dan Kepedulian Tenaga Administrasi Sekolah.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
23	Tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik.	3	17	161	26	3,01
24	Tenaga administrasi sekolah selalu mengecek kehadiran peserta didik.	2	95	96	14	2,58

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 23 terdapat 3 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 17 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 161 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 26 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 3,01. Pada butir pernyataan 24 terdapat 2 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 95 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 96 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 14 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,58. Adapun dari sisi persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator kemudahan dalam dihubungi adalah sebagai berikut.

Tabel 36. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 2 Butir 25 dan Butir 26.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
25	Tenaga administrasi sekolah mudah dihubungi dan ditemui oleh peserta didik.	Sangat Setuju	17	8,2%
		Setuju	100	48,3%
		Tidak Setuju	84	40,6%
		Sangat Tidak Setuju	6	2,9%
Total			207	100%
No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
26	Tenaga administrasi sekolah datang tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan.	Sangat Setuju	21	10,1%
		Setuju	150	72,5%
		Tidak Setuju	34	16,4%
		Sangat Tidak Setuju	2	1,0%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 25 peserta didik sebanyak 48,3% menyatakan setuju, 40,6% menyatakan tidak setuju, 8,2% menyatakan sangat setuju dan 2,9% menyatakan sangat tidak setuju. Pada butir 26 menunjukkan bahwa sebanyak 72,5% menyatakan setuju, 16,4% menyatakan tidak setuju, 10,1% menyatakan sangat setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam sub variabel empati (*empathy*) khususnya pada indikator kemudahan dalam dihubungi dalam kategori tinggi. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 37. Rata-rata Skor Indikator Kemudahan dalam dihubungi.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
25	Tenaga administrasi sekolah mudah dihubungi dan ditemui oleh peserta didik.	6	84	100	17	2,61
26	Tenaga administrasi sekolah datang tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan.	2	34	150	21	2,91

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 25 terdapat 6 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 84 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 100 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 17 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,61. Pada butir pernyataan 26 terdapat 2 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 34 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 150 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 21 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,91. Adapun dari sisi persentase pemilih (responden), sebaran data persepsi tentang indikator keramahan tenaga administrasi sekolah adalah sebagai berikut.

Tabel 38. Persentase Data Angket Peserta Didik pada Indikator 3 Butir 27.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
27	Tenaga administrasi sekolah murah senyum ketika melayani dan ketika berpapasan dengan peserta didik.	Sangat Setuju	16	7,7%
		Setuju	128	61,8%
		Tidak Setuju	58	28,1%
		Sangat Tidak Setuju	5	2,4%
Total			207	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada butir 27 peserta didik sebanyak 61,8% menyatakan setuju, 28,1% menyatakan tidak setuju, 7,7% menyatakan sangat setuju dan 2,4% menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga

administrasi sekolah dalam sub variabel empati (*empathy*) khususnya pada indikator keramahan tenaga administrasi sekolah. Jika dihitung berdasarkan skor perolehan maka distribusi skor pada butir pernyataan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 39. Rata-rata Skor Indikator Keramahan Tenaga Administrasi Sekolah.

No Butir	Butir Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
27	Tenaga administrasi sekolah murah senyum ketika melayani dan ketika berpapasan dengan peserta didik.	5	58	128	16	2,74

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada butir pernyataan 27 terdapat 5 peserta didik yang memilih kategori 1, untuk kategori 2 sebanyak 58 peserta didik, untuk kategori 3 sebanyak 128 peserta didik, dan kategori 4 sebanyak 16 peserta didik sehingga diperoleh hasil skor rata-rata untuk butir pernyataan ini sebesar 2,74.

Berdasarkan perolehan skor pada masing-masing butir pernyataan, untuk sub variabel empati (*empathy*) yang memiliki rata-rata paling tinggi adalah butir pernyataan nomor 23 yaitu tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik dengan rata-rata sebesar 3,01 sedangkan butir pernyataan yang memiliki rata-rata paling rendah adalah butir pernyataan nomor 24 yaitu tenaga administrasi sekolah selalu mengecek kehadiran peserta didik dengan rata-rata sebesar 2,61. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 40. Keseluruhan Rata-rata Skor Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Sub Variabel Empati (*Empathy*).

No Butir	Kategori				Σ (rata-rata)
	1	2	3	4	
23	3	17	161	26	3,01
24	2	95	96	14	2,58
25	6	84	100	17	2,61
26	2	34	150	21	2,91
27	5	58	128	16	2,74

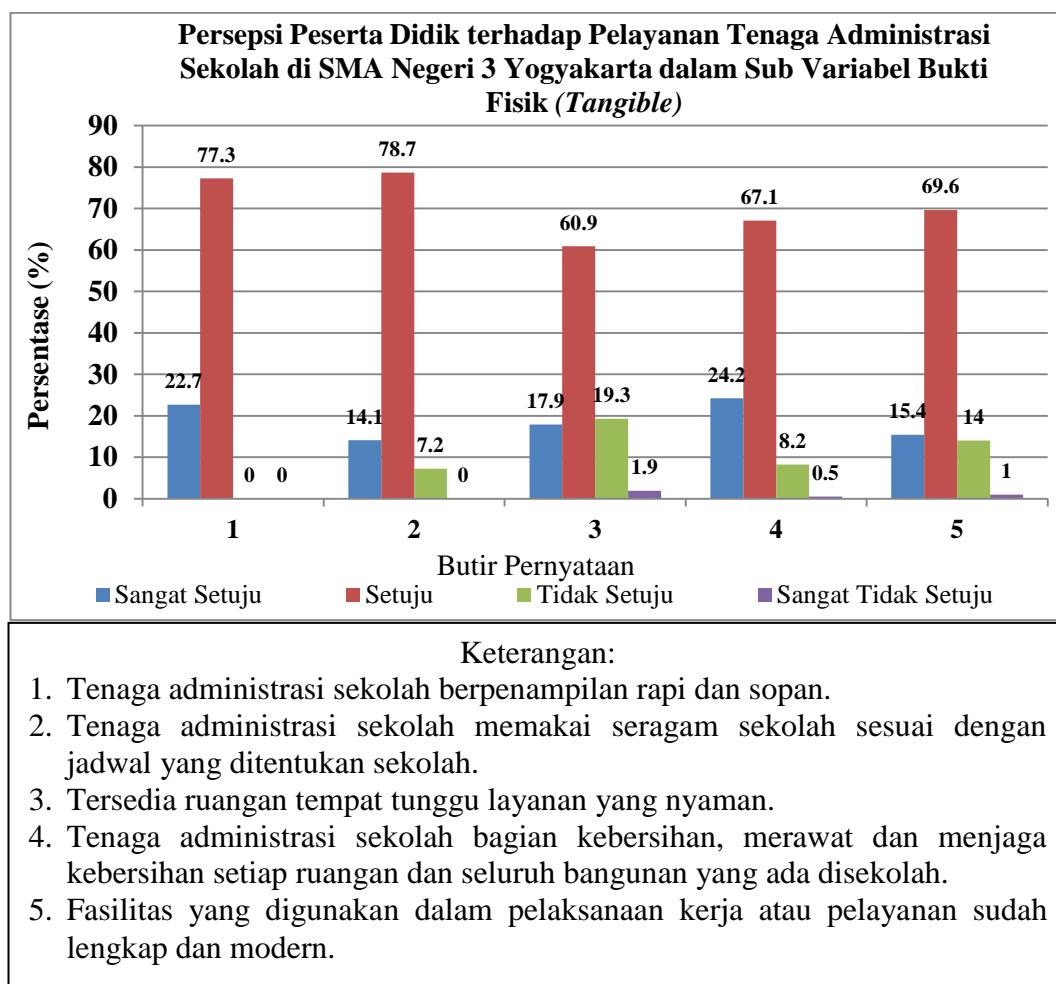
C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*). Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan teknik tabulasi, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori tinggi. Untuk lebih jelasnya, rincian dari kelima sub variabel persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta akan dibahas sebagai berikut.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) merupakan penampilan fisik pelayanan tenaga administrasi sekolah baik berupa penampilan tenaga administrasi itu sendiri seperti kebersihan dan kerapihan dalam berpakaian serta penggunaan seragam untuk setiap harinya maupun penampilan tempat, gedung, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga

administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta pada sub variabel bukti fisik (*tangible*) dalam kategori tinggi. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel bukti fisik (*tangible*).



Gambar 2. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar 2, dapat diketahui bahwa hasil persentase di atas dapat dilihat dari dua arah yaitu positif dan negatif. Kategori positif yaitu sangat setuju dan setuju sedangkan kategori negatif yaitu tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dalam kategori positif, pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Skor persentase kategori setuju yang paling tinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah memakai

seragam sekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan sekolah yaitu dengan perolehan skor sebesar 78,7%. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi penampilan tenaga administrasi sekolah dan fasilitas fisik sudah baik. Hal tersebut merupakan salah satu cerminan bahwa tenaga administrasi sekolah berkualitas baik karena penampilan baik dari tenaga administrasi itu sendiri maupun penampilan tempat/gedung, peralatan, dan perlengkapan mempengaruhi kualitas layanan terhadap peserta didik. Apabila penampilan penyedia layanan baik dari tenaga administrasi itu sendiri maupun penampilan tempat/gedung, peralatan, dan perlengkapan tidak rapih dan bersih maka peserta didik tidak akan atau jarang datang dan meminta layanan kepada tenaga administrasi sekolah. Oleh karena itu, penampilan merupakan salah satu aspek penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Atep Adya Barata (2003: 31-32) yang menyatakan bahwa salah satu budaya prima dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah penampilan (*appearance*), yaitu penampilan baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat menimbulkan kepercayaan diri dan menciptakan kredibilitas yang baik dimata pelanggan.

Pada kategori negatif, pilihan jawaban tidak setuju mendapat persentase tertinggi yaitu terdapat pada pernyataan tersedia ruangan tempat tunggu layanan yang nyaman kemudian disusul oleh pernyataan fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan kerja atau pelayanan sudah lengkap dan modern yaitu dengan perolehan skor 19,3% dan 14%. Dalam hal ini fasilitas yang digunakan oleh

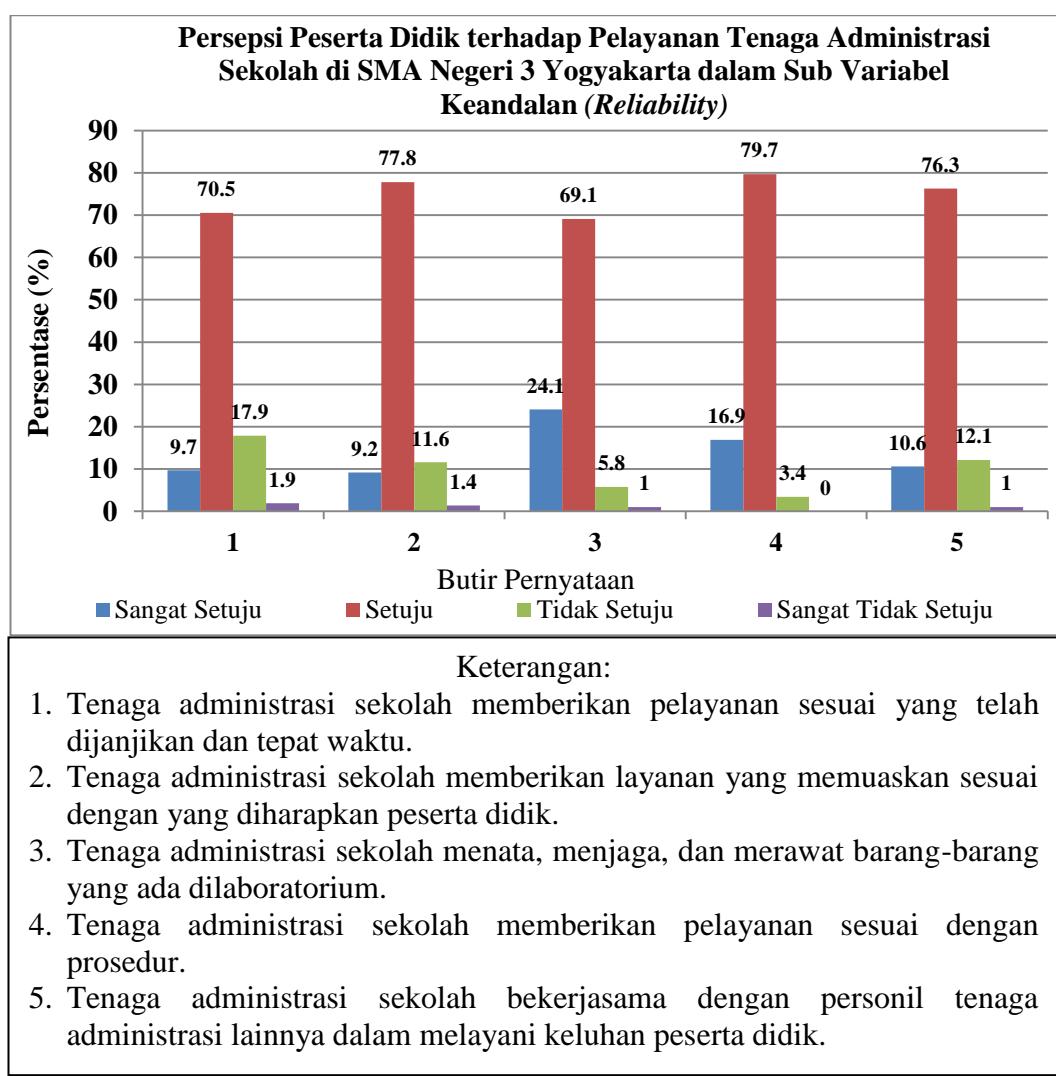
tenaga administrasi sekolah sebenarnya sudah cukup lengkap namun dalam penggunaannya masih belum maksimal. Ruangan tenaga administrasi sekolah sudah dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan kerja atau pelayanan seperti adanya ruang tunggu, komputer, mesin *print copy*, AC (*Air Conditioner*), televisi, dan almari tempat menyimpan dokumen-dokumen atau arsip namun dalam pemanfaatannya belum semaksimal mungkin, masih terdapat beberapa dokumen yang belum tertata rapi serta penggunaan komputer yang tidak sesuai dengan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada peserta didik dan penggunaan AC (*Air Conditioner*) yang berlebihan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Vincent Garpesz (2002: 235-236) yang menyatakan bahwa dalam memperbaiki kualitas jasa atau layanan salah satunya yaitu perlu memperhatikan kenyamanan dalam memperoleh layanan yang berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan dalam menjangkau tempat layanan, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk arah atau prosedur layanan, dan atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, musik, dan AC (*Air Conditioner*).

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik secara akurat dan terpercaya serta sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah harus memberikan pelayanan yang sama kepada setiap peserta didik tanpa membeda-bedakan antara peserta didik yang satu dengan yang lainnya serta mampu bersikap simpatik dan bekerja tepat waktu. Keandalan tenaga administrasi

sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik dijabarkan menjadi tiga indikator yaitu layanan sesuai janji dan memuaskan, bertanggungjawab terhadap layanan, serta dapat bekerjasama dengan tim. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta pada sub variabel keandalan (*reliability*) dalam kategori tinggi. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel keandalan (*reliability*).



Gambar 3. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar 3, dapat diketahui bahwa hasil persentase di atas dapat dilihat dari dua arah yaitu positif dan negatif. Kategori positif yaitu sangat setuju dan setuju sedangkan kategori negatif yaitu tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dalam kategori positif, pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi keandalan tenaga administrasi sekolah dalam melayani peserta didik sudah baik, hal ini juga menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah mampu memberikan pelayanan yang sama kepada setiap peserta didik tanpa membeda-bedakan antara peserta didik yang satu dengan yang lainnya serta mampu bersikap simpatik.

Persentase tertinggi untuk kategori Setuju (S) terdapat pada butir pernyataan tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yaitu dengan persentase sebesar 79,7%. Pernyataan tersebut termasuk dalam indikator bertanggungjawab terhadap layanan. Menurut Atep Adya Barata (2003: 31-32) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pemberian pelayanan prima adalah tanggungjawab (*accountability*), yaitu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Tanggungjawab disini berarti setiap tenaga administrasi sekolah mau tidak mau harus bertanggungjawab terhadap tugasnya masing-masing karena setiap tenaga administrasi sekolah sudah mempunyai tugas untuk setiap bidangnya. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta bertanggungjawab terhadap apa yang sudah menjadi tugasnya tersebut, salah

satunya dibuktikan dengan tenaga administrasi sekolah bagian laboran, menata, menjaga, dan merawat barang-barang yang ada dilaboratorium serta memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

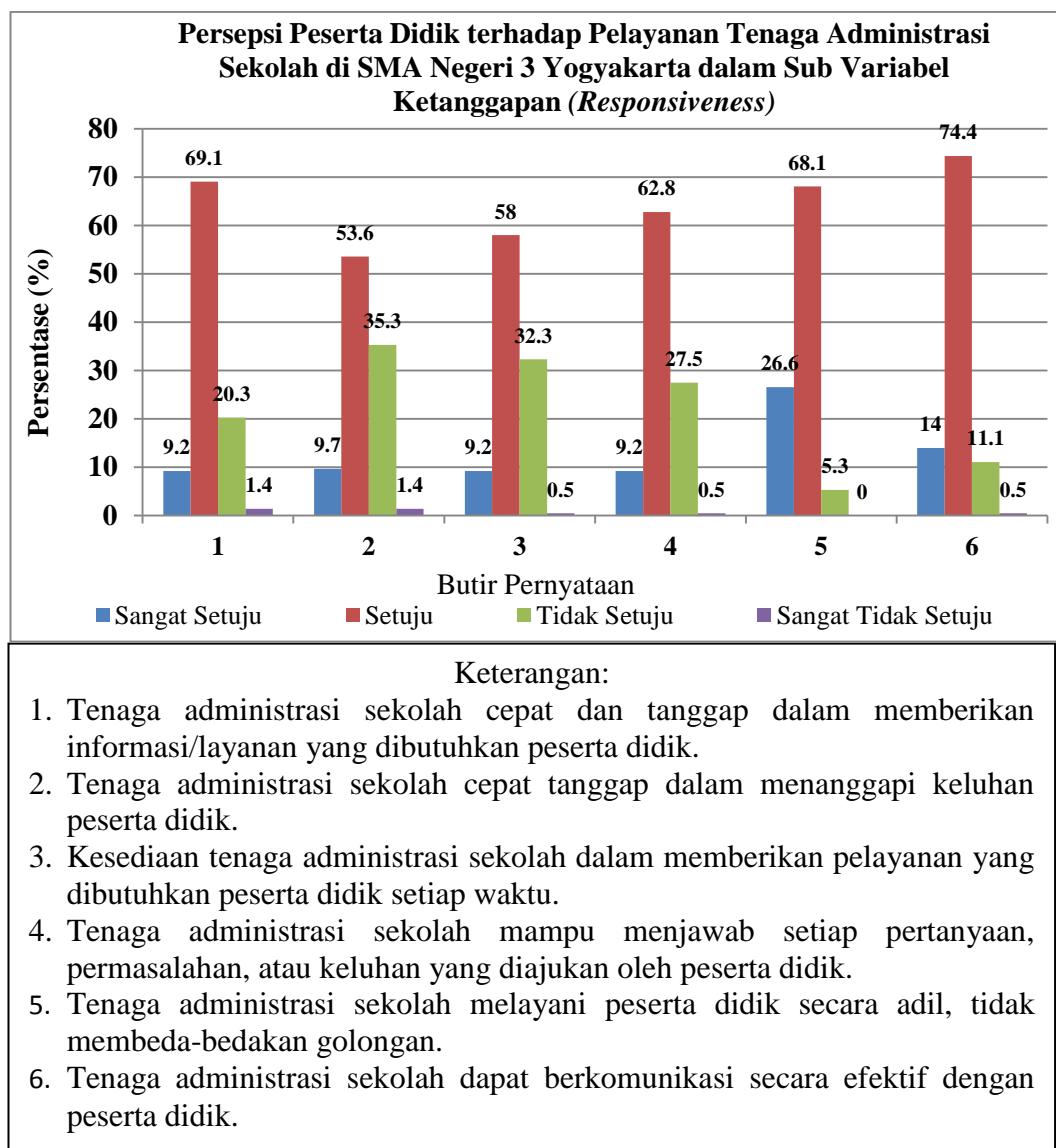
Pada kategori negatif, pilihan jawaban tidak setuju mendapat persentase tertinggi yaitu terdapat pada pernyataan tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dan tepat waktu yaitu dengan perolehan persentase sebesar 17,9%. Pernyataan ini termasuk dalam indikator layanan sesuai janji. Rendahnya hasil perolehan persentase pada indikator layanan sesuai janji, salah satunya dikarenakan telatnya pada proses pembuatan surat keterangan baik itu surat keterangan mengikuti lomba, seminar, maupun pertukaran pelajar dan pengajuan proposal kegiatan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan oleh tenaga administrasi sebelumnya.

Pada proses penyelesaiannya seringkali terjadi keterlambatan dan tidak sesuai dengan yang diharapkan peserta didik. Padahal dalam hal ini, peserta didik membutuhkan surat keterangan atau persetujuan terkait proposal kegiatan dalam waktu sesegera mungkin. Menurut Sallis (Dadang Suhardan, 2010: 102) menyatakan bahwa salah satu faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan adalah waktu, karena waktu merupakan unsur yang sangat penting dalam kualitas pelayanan. Jadi dalam hal ini pelayanan harus diberikan tepat waktu pada saat dibutuhkan pelanggan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat

kepada peserta didik dengan cara penyampaian informasi secara jelas. Ketanggapan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik dijabarkan menjadi tiga indikator yaitu daya tanggap tenaga administrasi sekolah, kesediaan dalam membantu pelayanan, dan keadilan dalam melayani. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) dalam kategori tinggi. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel ketanggapan (*responsiveness*).



Gambar 4. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar 4, dapat diketahui bahwa hasil persentase di atas dapat dilihat dari dua arah yaitu positif dan negatif. Kategori positif yaitu sangat setuju dan setuju sedangkan kategori negatif yaitu tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dalam kategori positif, pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Hal ini menggambarkan bahwa ketanggapan yang dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah dalam memberikan

pelayanan kepada peserta didik sudah baik dan peserta didik puas dengan bantuan informasi dan pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Persentase tertinggi untuk kategori Setuju (S) terdapat pada butir pernyataan tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik yaitu dengan perolehan skor persentase sebesar 74,4%.

Pernyataan ini termasuk pada indikator keadilan dalam melayani. Tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik tidak membeda-bedakan antara peserta didik yang satu dengan yang lainnya. Semua peserta didik yang datang membutuhkan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah, semuanya dilayani secara adil dan secara runtut. Runtut disini dalam artian jika dalam pelayanan tersebut terdapat beberapa atau bahkan banyak peserta didik yang membutuhkan pelayanan maka tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan berdasarkan pada urutan peserta didik yang datang terlebih dahulu jadi tidak mendahulukan kepada peserta didik yang mungkin itu berprestasi, pintar, cantik, kaya atau yang lainnya.

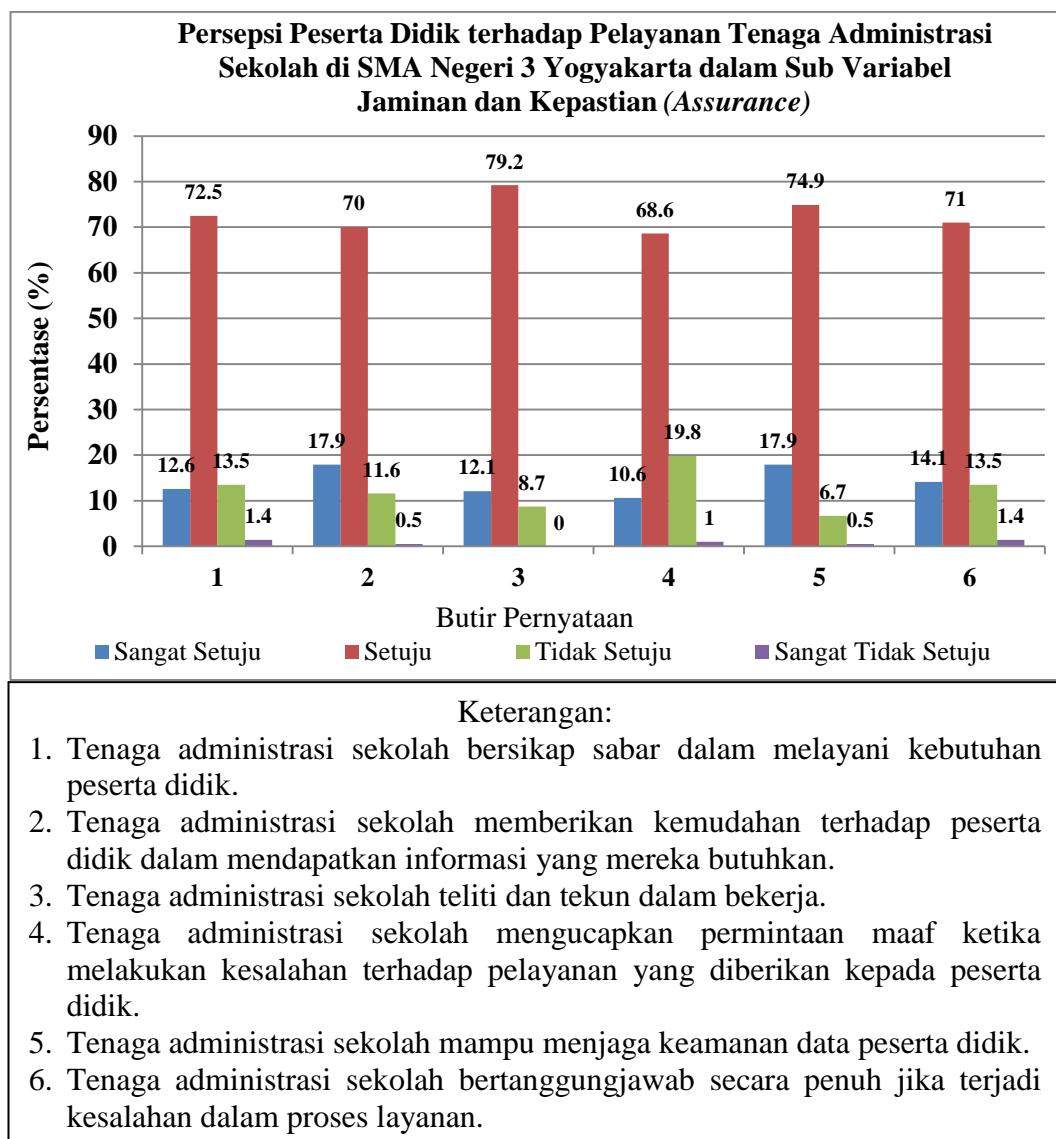
Menurut Dadang Suhardan (2010: 107) menyatakan bahwa peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dan kebebasan dalam memilih sekolah mana yang peserta didik tersebut sukai yang sesuai dengan keinginan, harapan, dan kebutuhannya sehingga setiap sekolah yang mampu memberikan layanan terbaik sesuai dengan keinginan, harapan, dan kebutuhannya maka sekolah tersebut akan dipilih untuk mengikuti proses pembelajaran didalamnya.

Pada kategori negatif, pilihan jawaban tidak setuju mendapat persentase tertinggi yaitu terdapat pada pernyataan tenaga administrasi sekolah cepat tanggap

dalam menanggapi keluhan peserta didik kemudian disusul oleh pernyataan kesediaan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan peserta didik setiap waktu yaitu dengan perolehan persentase sebesar 35,5% dan 32,3%. Pernyataan tersebut masuk dalam indikator kesediaan dalam membantu pelayanan salah satunya disebabkan karena tenaga administrasi sekolah kurang membantu dalam proses pelayanan saat menjelang waktu pelayanan berakhir. Dalam hal ini misalnya peserta didik membutuhkan pelayanan dengan datang kebagian tata usaha pada jam-jam terakhir pelayanan untuk mendapatkan surat keterangan mengikuti perlombaan namun karena waktu pelayanan sudah akan selesai maka ditunda sampai keesokan harinya, padahal surat tersebut dibutuhkan sesegera mungkin. Husaini Usman (Sudarwan Danim & Yunan Danim, 2010: 55-56) mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan prima salah satunya adalah secara langsung yang dalam hal ini responsif, segera dikerjakan, dan tidak berbelit-belit.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam menumbuhkan rasa percaya peserta didik terhadap pelayanannya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta pada sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) dalam kategori tinggi. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel jaminan dan kepastian (*assurance*).



Gambar 5. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Jaminan dan Kepastian (Assurance)

Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar 5, dapat diketahui bahwa hasil persentase di atas dapat dilihat dari dua arah yaitu positif dan negatif. Kategori positif yaitu sangat setuju dan setuju sedangkan kategori negatif yaitu tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dalam kategori positif, pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Hal ini menggambarkan bahwa pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam

memberikan pelayanan kepada peserta didik sudah baik dan peserta didik mempunyai rasa percaya terhadap pelayanan yang telah diterimanya dari tenaga administrasi sekolah. Persentase tertinggi untuk kategori Setuju (S) terdapat pada butir pernyataan tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja kemudian disusul oleh pernyataan tenaga administrasi sekolah mampu menjaga keamanan data peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 79,2% dan 74,9.

Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah sudah teliti dan tekun dalam bekerja. Hal ini dibuktikan dengan tenaga administrasi sekolah menjaga dan merawat data-data peserta didik mulai dari tahun ajaran lama sampai data-data peserta didik pada tahun ajaran sekarang ini yaitu dengan cara mengarsipkan data-data peserta didik tersebut. Tenaga administrasi sekolah mampu menata, menyusun, mengelompokkan, dan merawat data-data peserta didik yang ada. Namun dalam hal ini, tenaga administrasi sekolah juga harus meningkatkan keamanan data-data yang telah tersimpan dengan merawat dan menata arsip sedemikian rupa agar tertata rapih sehingga mudah dicari dalam penemuan kembali apabila sewaktu-waktu dibutuhkan. Sejalan dengan hal tersebut, Husaini Usman (Sudarwan Danim & Yunan Danim, 2010: 55-56) menyatakan bahwa salah satu standar pelayanan prima yang harus dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah adalah aman dan rahasia. Aman disini berarti data yang telah tersimpan harus terjaga dengan baik dan memiliki resiko kehilangan yang sangat kecil, sedangkan rahasia berarti terjaminnya kerahasiaan informasi atau dokumen-dokumen yang ada.

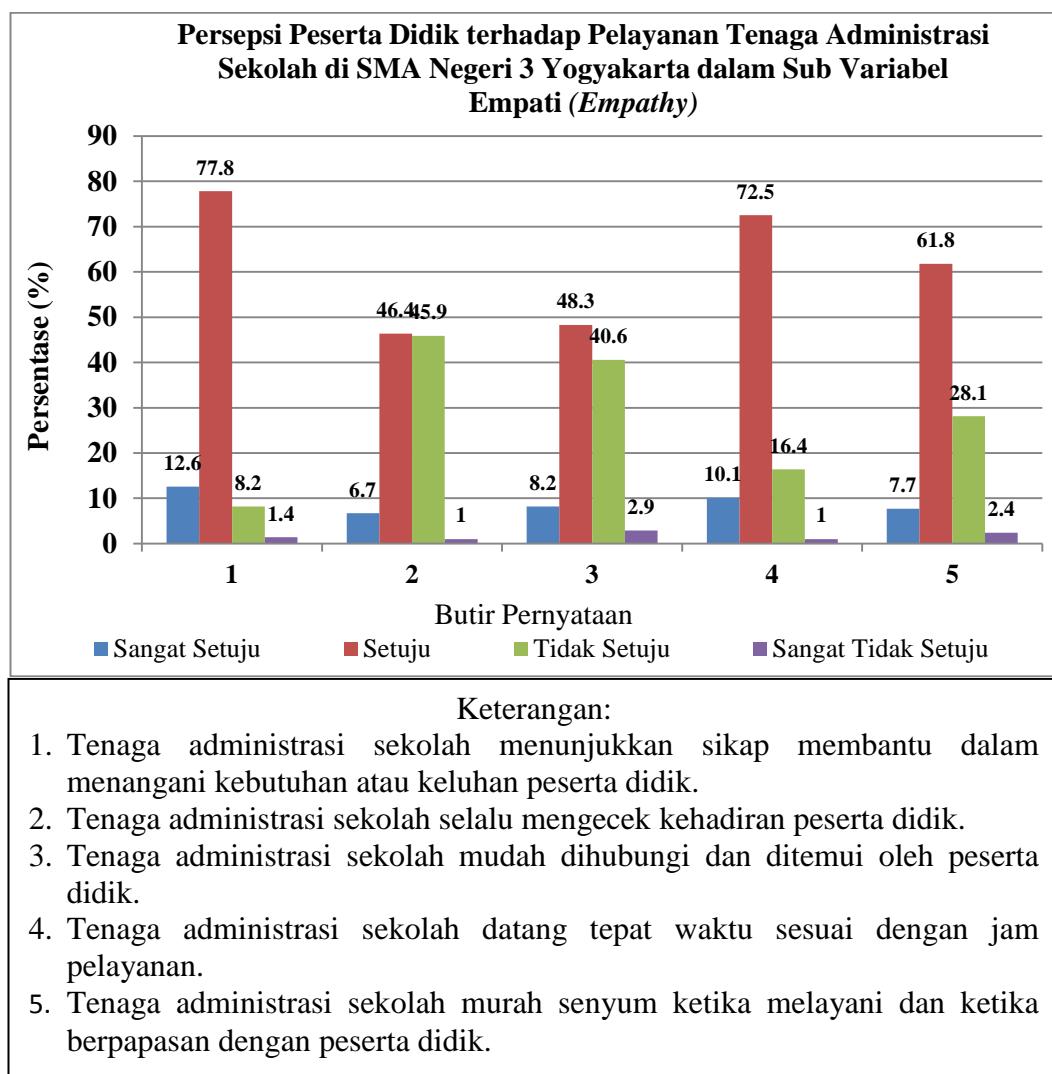
Pada kategori negatif, pilihan jawaban tidak setuju yang mendapat persentase tertinggi yaitu terdapat pada pernyataan tenaga administrasi sekolah mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 19,8%. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kesalahan tenaga administrasi sekolah yaitu kurang tepat waktunya antara pelayanan yang diberikan dengan janji yang sudah diberikan kepada peserta didik. Misalnya dalam hal legalisir ijazah dan pengajuan proposal kegiatan. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah sudah menjanjikan bahwa pada hari itu juga dapat selesai tetapi dalam kenyataannya tidak selalu seperti itu, kadang bisa sampai berhari-hari belum selesai. Tenaga administrasi sekolah tidak selalu mengucapkan permintaan maaf kepada peserta didiknya.

Menurut Vincent Garpesz (2002: 235-236) menyatakan bahwa dalam memperbaiki kualitas jasa atau layanan adalah dengan menetapkan ketepatan waktu layanan yaitu waktu tunggu dan waktu proses serta akurasi pelayanan yaitu berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan tidak terjadi kesalahan-kesalahan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan kemampuan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan perhatian yang tulus kepada peserta didik dengan berupaya memahami keinginan peserta didiknya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta pada sub variabel empati (*empathy*) dalam kategori tinggi. Pelayanan dalam bentuk empati (*empathy*) yang diberikan oleh tangan administrasi sekolah dijabarkan menjadi tiga indikator yaitu perhatian dan

kepedulian tenaga administrasi sekolah, keramahan tenaga administrasi sekolah, serta kemudahan dalam dihubungi. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait sub variabel empati (*empathy*).



Gambar 6. Persentase Per Butir Pernyataan dalam Sub Variabel Empati (*Empathy*)

Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar 6, dapat diketahui bahwa perolehan hasil persentase di atas dapat dilihat dari dua arah yaitu positif dan negatif. Kategori positif yaitu sangat setuju dan setuju sedangkan kategori negatif yaitu tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dalam kategori positif, pilihan jawaban setuju paling dominan dipilih oleh peserta didik. Hal ini menggambarkan

bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang meliputi sikap, rasa empati atau perhatian tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik sudah baik, hal ini juga menunjukkan bahwa perhatian yang tulus yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada para peserta didik dengan berupaya memahami keinginan peserta didik tersebut sudah tercapai dengan baik. Persentase tertinggi untuk kategori Setuju (S) terdapat pada butir pernyataan tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 77,8%. Pernyataan ini masuk dalam kategori perhatian dan kepedulian tenaga administrasi sekolah. Hal ini dibuktikan dengan adanya kritik dan saran-saran yang masuk yang diberikan oleh peserta didik langsung direspon oleh tenaga administrasi sekolah. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah bertindak sebagai salah satu penyalur aspirasi peserta didik terkait pelayanan-pelayanan apa saja yang masih kurang memuaskan dan harus segera diperbaiki.

Husaini Usman (Sudarwan Danim & Yunan Danim, 2010: 55-56) yang mengemukakan bahwa seorang tenaga administrasi sekolah dikatakan baik dalam melakukan tugas-tugasnya apabila mampu memenuhi standar pelayanan prima, salah satunya yaitu berempati yang berarti mampu memahami kebutuhan konsumen, perkataan yang sopan dan santun, bersahabat, mudah dalam berkomunikasi dan mudah dipahami, mudah dihubungi dan ditemui, serta selalu bersedia dalam melayani.

Pada kategori negatif, pilihan jawaban tidak setuju mendapat persentase tertinggi yaitu terdapat pada pernyataan tenaga administrasi sekolah selalu

mengecek kehadiran peserta didik yaitu dengan perolehan persentase sebesar 45,9%. Hal ini dikarenakan di SMA Negeri 3 Yogyakarta terkait sistem kehadiran peserta didik maupun pendidik sudah menggunakan *finger tool* sehingga peserta didik yang datang kesekolah langsung absen dengan cara memasukkan sidik jari kedalam alat *finger tool*. Apabila sidik jari yang dimasukkan benar maka alat *finger tool* akan memastikan bahwa peserta didik itu sudah hadir kesekolah. Dalam alat tersebut juga tercatat kapan peserta didik itu berangkat kesekolah sehingga jika peserta didik tersebut datang terlambat maka akan terlihat siapa-siapa saja peserta didik yang datang terlambat.

Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah tidak selalu mengecek kembali data kehadiran peserta didik kedalam setiap kelas sehingga tenaga administrasi sekolah tidak mengetahui siapa-siapa saja peserta didik yang datang untuk absen kemudian izin untuk tidak mengikuti pelajaran. Hal ini sesuai dengan pendapat Vincent Garpersz (2002: 235-236) yang menyatakan bahwa dalam memperbaiki kualitas jasa atau layanan salah satunya yaitu tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan terhadap keluhan pelanggan yang mendapat jasa tidak memuaskan.

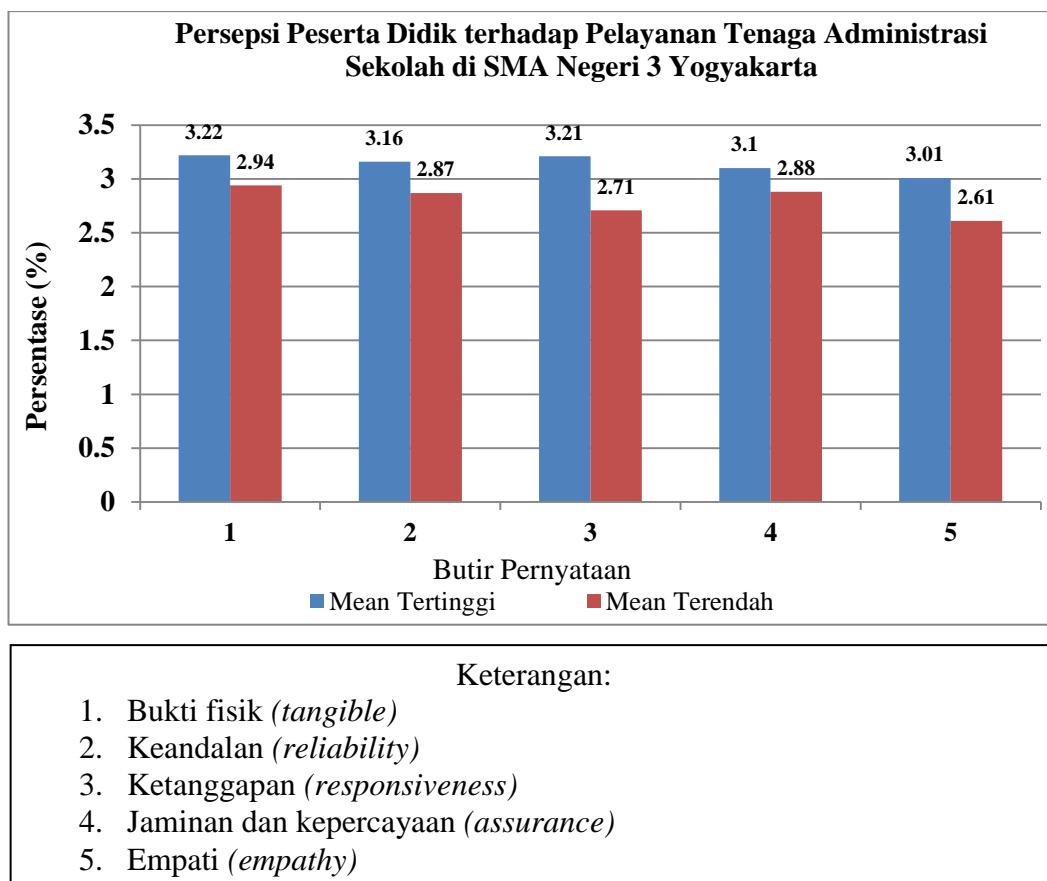
Selanjutnya kategori tidak setuju yang diperoleh tertinggi kedua yaitu Tenaga administrasi sekolah murah senyum ketika melayani dan ketika berpapasan dengan peserta didik. Hal ini salah satunya disebabkan karena adanya beberapa tenaga administrasi yang kurang ramah saat memberikan pelayanan maupun pada saat berpapasan dijalan. Hal ini membuat peserta didik kurang puas atau kurang senang dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi

sekolah sehingga peserta didik jarang datang kebagian tata usaha untuk meminta pelayanan. Sikap empati dan keramahan ini sangat tergantung pada kepribadian masing-masing tenaga administrasi sekolah. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah harus mau bersikap mengerti terhadap karakteristik peserta didik yang berbeda-beda dan mau menghilangkan rasa egois yang dimiliki oleh masing-masing tenaga administrasi sekolah sehingga terwujud kualitas pelayanan yang prima.

Sikap empati atau keramahan yang tinggi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah akan membuat peserta didik merasa senang dan nyaman ketika datang kebagian tata usaha karena peserta didik tersebut merasa kebutuhan akan layanan yang diharapkan sudah terpenuhi. Hal ini akan menimbulkan respon positif terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah yang diberikan sehingga peserta didik akan merasa puas. Menurut Vincent Garpersz (2002: 235-236) menyatakan bahwa dalam memperbaiki kualitas jasa atau layanan salah satunya yaitu dengan meningkatkan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta jika dilihat menurut analisis deskripsi dengan persentase masuk dalam kategori tinggi. Hal ini juga sesuai jika dilihat dari segi keseluruhan rata-rata skor persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta yaitu masuk dalam kategori tinggi. Berikut penjabaran dari hasil penelitian terkait persepsi peserta didik

terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta yang dilihat dari segi keseluruhan rata-rata skor.



Gambar 7. Mean Rata-rata Persepsi Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta

Berdasarkan analisis hasil perhitungan pada gambar 7, dapat diketahui bahwa perolehan skor rata-rata paling tinggi diraih oleh sub variabel bukti fisik (*tangible*) yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,22. Sub variabel bukti fisik (*tangible*) ini memperoleh skor paling tinggi diantara sub variabel lainnya. Sub variabel bukti fisik (*tangible*) ini merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi penilaian peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Hal ini dikarenakan semakin baik fasilitas atau

perlengkapan dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan maka akan semakin tinggi pula persepsi peserta didik tersebut.

Perolehan skor rata-rata terendah diraih oleh sub variabel empati (*empathy*) yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,61. Sub variabel empati (*empathy*) merupakan sub variabel dengan perolehan persentase terendah diantara sub-sub variabel yang lainnya, walaupun demikian sub variabel empati (*empathy*) masih dalam kategori tinggi. Rendahnya sub variabel empati (*empathy*) ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah belum siap atau maksimal secara rohani dalam melakukan pelayanan kepada peserta didik. Tenaga administrasi sekolah masih mengutamakan kebutuhan fisik yang meliputi sarana prasarana dalam melakukan pelayanan dibandingkan dengan kebutuhan rohani. Kebutuhan rohani yang dimaksud disini yaitu kebutuhan peserta didik dalam hal kemampuan, keterampilan, dan sikap yang ditujukan oleh tenaga administrasi sekolah pada saat memberikan pelayanan.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta masih belum sempurna dan memiliki keterbatasan, adapun yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data yang dilakukan baru ditekankan pada penggunaan angket tertutup sehingga data yang diperoleh kurang bisa mengungkapkan informasi yang lebih mendalam tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah.

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dilihat dari lima dimensi kualitas layanan dalam kategori tinggi. Rincian dari masing-masing dimensi kualitas layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating), persepsi tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapi dan sopan yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,22 sedangkan persepsi terendah diperoleh pada pernyataan tersedia ruangan tempat tunggu layanan yang nyaman yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,94.
2. Pada dimensi keandalan (*reliability*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating), persepsi tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat barang-barang yang ada di laboratorium yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,16 sedangkan persepsi terendah diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dan tepat waktu yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,87.

3. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating), persepsi tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah melayani peserta didik secara adil, tidak membeda-bedakan golongan yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,21 sedangkan persepsi terendah diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam menanggapi keluhan peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,71.
4. Pada dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating), persepsi tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah mampu menjaga keamanan data peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,10 sedangkan persepsi terendah diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,88.
5. Pada dimensi empati (*empathy*), persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating), persepsi tertinggi diperoleh pada pernyataan tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 3,01 sedangkan persepsi terendah diperoleh

pada pernyataan tenaga administrasi sekolah selalu mengecek kehadiran peserta didik yaitu dengan perolehan skor sebesar 2,61.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, meskipun secara umum persepsi peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam kategori tinggi namun masih terdapat beberapa kekurangan sehingga dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi tenaga administrasi sekolah

Tenaga administrasi sekolah harus meningkatkan kualitas layanannya khususnya dalam hal keramahtamahan dalam melayani peserta didik yaitu dengan memberikan senyuman dan bersikap ramah saat melayani ataupun saat berpapasan di jalan yang masih dalam lingkup sekolah.

2. Bagi peserta didik

Peserta didik seharusnya tidak meminta pelayanan kepada tenaga administrasi sekolah secara mendadak khususnya dalam hal pembuatan surat keterangan dan pengajuan proposal kegiatan menyesuaikan dengan jam pelayanan tenaga administrasi sekolah yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Usmara. (2008). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Books.
- Akyas Azhari. (2004). *Psikologi Umum dan Perkembangan*. Jakarta: Mizan Publika.
- Ary H. Gunawan. (2002). *Administrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Basu Swastha & Hani Handoko. (2014). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Bimo Walgito. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dadang Suhardan. (2010). *Supervisi Profesional: Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto. (2008). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deni Darmawan. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2003). “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.” Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). “Kamus Besar Bahasa Indonesia.” Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). “Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.” Jakarta.
- Dewi Salma Prawiradilaga & Eveline Siregar. (2004). *Mozaik Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Eka Prihatin. (2011). *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

- Iqbal Hasan. (2011). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Irwanto. (2002). *Psikologi Umum (Buku Panduan Mahasiswa)*. Jakarta: Gramedia.
- Jalaluddin Rakhmat. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jonathan Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Laura Funa. (2006). *Customer Satisfaction Analysis*. New York: In Country A.
- Miftah Thoha. (2007). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar, dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nanang Martono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Noorma Putri Kharisma (2014). “Persepsi Siswa tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Negeri 1 Yogyakarta.” *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Novita Budi Kurniatri (2012). “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ‘Aisyiyah Yogyakarta.’” *Skripsi*. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Popi Sopiatin. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto & Atep Septi Winarsih. (2008). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Slameto. (2003). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sudarwan Danim & Yunan Danim. (2010). *Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugihartono, dkk. (2012). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi 2010*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana. (2008). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Tatang M. Amirin, dkk. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Tony Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.
- The Liang Gie. (2007). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tulus Winarsunu. (2002). *Statistik dalam Penelitian Psikologis dan Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Udin Syaefudin Saud. (2011). *Pengembangan Profesi Guru*. Bandung: Alfabeta.
- Uhar Suharsaputra. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Veithzal Rivai. (2006). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Gravindo Persada.
- Vincent Garpersz. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zainal Arifin. (2012). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Uji Coba Validitas

ANGKET UJI COBA VALIDITAS
“KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA
ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA”

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Lengkapilah terlebih dahulu identitas Saudara/Saudari sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pernyataan dibawah ini.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya menurut Saudara/Saudari, kemudian berilah tanda “*cek list* (✓)” pada kolom yang telah tersedia dengan alternatif pilihan jawaban sebagai berikut.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

ST : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Kelas :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapi dan sopan.				
2	Tenaga administrasi sekolah memakai seragam sekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan sekolah.				
3	Tersedia ruangan tempat tunggu layanan yang nyaman.				
4	Ruangan tenaga administrasi sekolah bersih dan rapi.				
5	Tenaga administrasi sekolah bagian				

	kebersihan, merawat dan menjaga kebersihan setiap ruangan dan seluruh bangunan yang ada disekolah.			
6	Fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan kerja atau pelayanan sudah lengkap dan modern.			
7	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dan tepat waktu.			
8	Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan peserta didik.			
9	Tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat barang-barang yang ada di laboratorium.			
10	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.			
11	Tenaga administrasi sekolah tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani peserta didik.			
12	Tenaga administrasi sekolah bekerjasama dengan personil tenaga administrasi lainnya dalam melayani keluhan peserta didik.			
13	Tenaga administrasi sekolah cepat dan tanggap dalam memberikan informasi atau layanan yang dibutuhkan peserta didik.			
14	Tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam menanggapi keluhan peserta didik.			
15	Kesediaan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan peserta didik setiap waktu.			
16	Tenaga administrasi sekolah mampu menjawab setiap pertanyaan, permasalahan, atau keluhan yang diajukan oleh peserta didik.			
17	Tenaga administrasi sekolah melayani peserta didik secara adil, tidak membeda-bedakan golongan.			
18	Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif dengan peserta			

	didik.			
19	Tenaga administrasi sekolah bersikap sabar dalam melayani kebutuhan peserta didik.			
20	Tenaga administrasi sekolah memberikan kemudahan terhadap peserta didik dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.			
21	Tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja.			
22	Tenaga administrasi sekolah mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta didik.			
23	Tenaga administrasi sekolah mampu menjaga keamanan data peserta didik.			
24	Tenaga administrasi sekolah bertanggungjawab secara penuh jika terjadi kesalahan dalam proses layanan.			
25	Tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik.			
26	Tenaga administrasi sekolah selalu mengecek kehadiran peserta didik.			
27	Tenaga administrasi sekolah mudah dihubungi dan ditemui oleh peserta didik.			
28	Tenaga administrasi sekolah datang tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan.			
29	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap peserta didik.			
30	Tenaga administrasi sekolah murah senyum ketika melayani dan ketika berpapasan dengan peserta didik.			

Lampiran 2. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

“KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA”

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Lengkapilah terlebih dahulu identitas Saudara/Saudari sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pernyataan dibawah ini.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya menurut Saudara/Saudari, kemudian berilah tanda “cek list (✓)” pada kolom yang telah tersedia dengan alternatif pilihan jawaban sebagai berikut.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

ST : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Kelas :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapi dan sopan.				
2	Tenaga administrasi sekolah memakai seragam sekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan sekolah.				
3	Tersedia ruangan tempat tunggu layanan yang nyaman.				
4	Tenaga administrasi sekolah bagian kebersihan, merawat dan menjaga kebersihan setiap ruangan dan seluruh bangunan yang ada di sekolah.				

5	Fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan kerja atau pelayanan sudah lengkap dan modern.			
6	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dan tepat waktu.			
7	Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan peserta didik.			
8	Tenaga administrasi sekolah menata, menjaga, dan merawat barang-barang yang ada di laboratorium.			
9	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.			
10	Tenaga administrasi sekolah bekerjasama dengan personil tenaga administrasi lainnya dalam melayani keluhan peserta didik.			
11	Tenaga administrasi sekolah cepat dan tanggap dalam memberikan informasi atau layanan yang dibutuhkan peserta didik.			
12	Tenaga administrasi sekolah cepat tanggap dalam menanggapi keluhan peserta didik.			
13	Kesediaan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan peserta didik setiap waktu.			
14	Tenaga administrasi sekolah mampu menjawab setiap pertanyaan, permasalahan, atau keluhan yang diajukan oleh peserta didik.			
15	Tenaga administrasi sekolah melayani peserta didik secara adil, tidak membeda-bedakan golongan.			
16	Tenaga administrasi sekolah dapat berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik.			
17	Tenaga administrasi sekolah bersikap sabar dalam melayani kebutuhan peserta didik.			
18	Tenaga administrasi sekolah memberikan kemudahan terhadap peserta didik dalam mendapatkan informasi yang mereka			

	butuhkan.			
19	Tenaga administrasi sekolah teliti dan tekun dalam bekerja.			
20	Tenaga administrasi sekolah mengucapkan permintaan maaf ketika melakukan kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta didik.			
21	Tenaga administrasi sekolah mampu menjaga keamanan data peserta didik.			
22	Tenaga administrasi sekolah bertanggungjawab secara penuh jika terjadi kesalahan dalam proses layanan.			
23	Tenaga administrasi sekolah menunjukkan sikap membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik.			
24	Tenaga administrasi sekolah selalu mengecek kehadiran peserta didik.			
25	Tenaga administrasi sekolah mudah dihubungi dan ditemui oleh peserta didik.			
26	Tenaga administrasi sekolah datang tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan.			
27	Tenaga administrasi sekolah murah senyum ketika melayani dan ketika berpapasan dengan peserta didik.			

Lampiran 3. Rekapitulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen

Responden	Butir Soal																													Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	98
2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	89
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	96	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	91	
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	88	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
7	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	75	
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	86	
9	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	82	
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	87	
11	3	3	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	95	
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	2	88
13	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	104	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	89	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	114	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	110	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	88	
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	94	
19	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	
20	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	87	
21	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	3	3	1	2	2	3	3	79
22	4	4	1	4	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	4	4	1	61	
23	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	88	
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	95	
25	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	86	
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	85	
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	84	
28	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	88	
29	4	4	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	2	94	
30	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	98	

Lampiran 4. Hasil Uji Coba Validitas

		Skor
VAR00001	Pearson Correlation	.480**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
VAR00002	Pearson Correlation	.417*
	Sig. (2-tailed)	.022
	N	30
VAR00003	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00004	Pearson Correlation	.298
	Sig. (2-tailed)	.110
	N	30
VAR00005	Pearson Correlation	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00006	Pearson Correlation	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00007	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00008	Pearson Correlation	.432*
	Sig. (2-tailed)	.017
	N	30
VAR00009	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00010	Pearson Correlation	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00011	Pearson Correlation	.355
	Sig. (2-tailed)	.054
	N	30
VAR00012	Pearson Correlation	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00013	Pearson Correlation	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00014	Pearson Correlation	.511**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
VAR00015	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00016	Pearson Correlation	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00017	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00018	Pearson Correlation	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00019	Pearson Correlation	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00020	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30

		Skor
VAR00021	Pearson Correlation	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00022	Pearson Correlation	.541**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
VAR00023	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00024	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00025	Pearson Correlation	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00026	Pearson Correlation	.508**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
VAR00027	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
VAR00028	Pearson Correlation	.379*
	Sig. (2-tailed)	.039
	N	30
VAR00029	Pearson Correlation	.182
	Sig. (2-tailed)	.335
	N	30
VAR00030	Pearson Correlation	.452*
	Sig. (2-tailed)	.012
	N	30
VAR00031	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Coba Validitas

Butir Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.480	0,361	valid
2	0.417	0,361	valid
3	0.619	0,361	valid
4	0.298	0,361	tidak valid
5	0.665	0,361	valid
6	0.665	0,361	valid
7	0.731	0,361	valid
8	0.432	0,361	valid
9	0.631	0,361	valid
10	0.672	0,361	valid
11	0.355	0,361	tidak valid
12	0.648	0,361	valid
13	0.677	0,361	valid
14	0.511	0,361	valid
15	0.624	0,361	valid
16	0.604	0,361	valid
17	0.668	0,361	valid
18	0.779	0,361	valid
19	0.669	0,361	valid
20	0.592	0,361	valid
21	0.763	0,361	valid
22	0.541	0,361	valid
23	0.616	0,361	valid
24	0.720	0,361	valid
25	0.811	0,361	valid
26	0.508	0,361	valid
27	0.642	0,361	valid
28	0.379	0,361	valid
29	0.182	0,361	tidak valid
30	0.452	0,361	valid

Lampiran 6. Hasil Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	27

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	77.9333	96.892	.418	.933
VAR00002	78.0333	96.930	.342	.934
VAR00003	78.4333	91.633	.562	.932
VAR00004	78.2000	92.372	.632	.930
VAR00005	78.0667	93.444	.625	.930
VAR00006	78.1333	92.395	.700	.929
VAR00007	78.1667	96.902	.434	.933
VAR00008	78.3333	92.368	.590	.931
VAR00009	78.1667	94.282	.632	.931
VAR00010	78.0000	94.621	.619	.931
VAR00011	78.3667	91.482	.639	.930
VAR00012	78.4000	94.524	.476	.932
VAR00013	78.5333	92.602	.581	.931
VAR00014	78.3333	93.333	.561	.931
VAR00015	77.9333	92.547	.636	.930
VAR00016	78.1000	93.266	.757	.929
VAR00017	78.1333	94.602	.654	.930
VAR00018	78.1000	93.541	.576	.931
VAR00019	78.1333	92.120	.725	.929
VAR00020	78.3000	93.941	.487	.932
VAR00021	78.0000	94.276	.575	.931
VAR00022	78.2333	94.668	.686	.930
VAR00023	78.1667	92.489	.817	.928
VAR00024	78.6000	93.766	.445	.933
VAR00025	78.5667	92.116	.610	.931
VAR00026	78.1667	97.109	.304	.934
VAR00027	78.5333	95.568	.431	.933

Lampiran 7. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian

No Res	Butir Pernyataan																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	1	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
6	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	
7	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
8	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	
9	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
16	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	
17	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
18	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	
23	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
24	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	
25	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	

26	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
29	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2
32	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	
35	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
39	4	3	3	4	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2		
40	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3		
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3		
43	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
44	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3			
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
46	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
47	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
48	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
50	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
52	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4			
53	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3		
54	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3		

55	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	
56	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	
58	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4
59	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3		
60	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4		
61	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2		
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
63	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3		
64	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	2		
65	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3		
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
67	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
68	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3		
69	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3		
70	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
71	3	4	2	1	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3		
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
74	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
75	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2		
76	4	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	1	4		
77	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
78	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3		
79	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4		
80	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3		
81	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
82	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		

84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	
85	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
86	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
87	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3
88	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
90	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
96	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
97	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	
100	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
101	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	
102	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
103	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	
104	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
105	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	
106	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
107	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	
108	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
109	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
110	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	
111	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	
112	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	

113	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
114	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2		
115	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3				
116	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3		
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2		
119	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1			
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
121	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	
122	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
123	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3			
124	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
125	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3				
126	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3				
127	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3			
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
131	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
132	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2				
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3				
134	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2				
135	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2				
136	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2				
137	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2				
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3			
139	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3				
140	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3				
141	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2				

142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
144	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
145	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
147	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3
148	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
149	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
150	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
154	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
155	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3
158	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4
161	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
162	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
163	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
165	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	2	3	1	2	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2
167	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	2
168	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
169	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3
170	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

171	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
172	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
174	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
175	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
176	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
177	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
179	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3
180	3	4	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1
181	3	3	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
183	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
184	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
186	4	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2
187	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2
188	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
189	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2
191	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
193	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
194	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
196	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
197	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
198	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
199	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

200	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
202	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
203	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2
204	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
205	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
206	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2
207	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4
Total	668	635	610	652	620	596	610	655	649	614	592	562	571	581	665	625	613	632	628	598	642	616	624	536	542	604	569		

Lampiran 8. Rekapitulasi Data Responden Penelitian

No Res	Butir Pernyataan																											L/P	Kelas		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27				
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	1	L	X IPA 1		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	L	X IPA 1		
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	L	X IPA 1		
4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	L	X IPA 1	
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	L	X IPA 1		
6	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	2	P	X IPA 1		
7	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	P	X IPA 1	
8	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	P	X IPA 1	
9	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	P	X IPA 1		
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	P	X IPA 1	
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	P	X IPA 1	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	P	X IPA 1	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	X IPA 1	
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	P	X IPA 1	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	P	X IPA 1		
16	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	P	X IPA 1	
17	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	P	X IPA 1	
18	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	L	X IPA 2	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	L	X IPA 2	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	L	X IPA 2	
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	L	X IPA 2	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	L	X IPA 2	
23	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	L	X IPA 2	
24	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	L	X IPA 2
25	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	L	X IPA 2	
26	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	P	X IPA 2		

27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	P	X IPA 2
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	P	X IPA 2
29	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	P	X IPA 2	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	P	X IPA 2
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	P	X IPA 2
32	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	P	X IPA 2	
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	P	X IPA 2		
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	P	X IPA 2	
35	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	L	X IPA 3	
36	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	X IPA 3	
37	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	L	X IPA 3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	L	X IPA 3
39	4	3	3	4	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	L	X IPA 3		
40	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	L	X IPA 3	
41	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	L	X IPA 3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	L	X IPA 3	
43	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	L	X IPA 3	
44	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	P	X IPA 3	
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	P	X IPA 3	
46	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	P	X IPA 3	
47	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	X IPA 3	
48	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	P	X IPA 3		
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	P	X IPA 3		
50	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	P	X IPA 3		
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	L	X IPA 4	
52	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	L	X IPA 4	
53	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	L	X IPA 4	
54	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	L	X IPA 4	
55	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	L	X IPA 4	

56	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	L	X IPA 4
57	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	L	X IPA 4	
58	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	L	X IPA 4			
59	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	L	X IPA 4		
60	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	L	X IPA 4			
61	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	P	X IPA 4			
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	P	X IPA 4			
63	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	P	X IPA 4			
64	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	2	P	X IPA 4			
65	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	P	X IPA 4			
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	X IPA 4			
67	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	L	X IPA 5			
68	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	L	X IPA 5			
69	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	L	X IPA 5			
70	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	L	X IPA 5			
71	3	4	2	1	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	L	X IPA 5				
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	X IPA 5			
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	X IPA 5			
74	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	P	X IPA 5			
75	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	P	X IPA 5			
76	4	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	1	4	P	X IPA 5			
77	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	P	X IPA 5			
78	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	P	X IPA 5			
79	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	P	X IPA 5			
80	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	P	X IPA 5			
81	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	X IPA 5			
82	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	P	X IPA 5			
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	P	X IPA 5			
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	P	X IPA 5		

85	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	L	X IPA 6	
86	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	L	X IPA 6
87	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	L	X IPA 6	
88	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	X IPA 6	
89	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	L	X IPA 6	
90	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	L	X IPA 6		
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	X IPA 6		
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	X IPA 6		
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	P	X IPA 6			
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	P	X IPA 6			
95	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	P	X IPA 6			
96	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	P	X IPA 6			
97	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	P	X IPA 6			
98	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	X IPA 6			
99	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	P	X IPA 6				
100	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	P	X IPA 6			
101	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	P	X IPA 6				
102	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	L	X IPS				
103	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	L	X IPS				
104	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	P	X IPS				
105	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	P	X IPS				
106	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	P	X IPS				
107	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	P	X IPS					
108	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	L	XI IPA 1				
109	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	L	XI IPA 1				
110	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	L	XI IPA 1						
111	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	L	XI IPA 1				
112	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	L	XI IPA 1				
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	L	XI IPA 1				

114	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	P	XI IPA 1	
115	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	3	P	XI IPA 1	
116	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	P	XI IPA 1	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	P	XI IPA 1	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	P	XI IPA 1	
119	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	P	XI IPA 1		
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	P	XI IPA 1		
121	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	P	XI IPA 1	
122	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	L	XI IPA 2	
123	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	L	XI IPA 2	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	XI IPA 2	
125	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	L	XI IPA 2
126	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	P	XI IPA 2	
127	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	P	XI IPA 2	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	P	XI IPA 2	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	XI IPA 2	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	XI IPA 2	
131	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	XI IPA 2	
132	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	P	XI IPA 2	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	P	XI IPA 2	
134	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	P	XI IPA 2	
135	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	P	XI IPA 2	
136	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	L	XI IPA 3	
137	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	L	XI IPA 3	
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	L	XI IPA 3
139	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	L	XI IPA 3
140	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	L	XI IPA 3
141	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1	3	1	1	3	2	3	2	L	XI IPA 3		
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	L	XI IPA 3	

143	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	P	XI IPA 3				
144	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	P	XI IPA 3			
145	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	XI IPA 3			
146	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	P	XI IPA 3			
147	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	P	XI IPA 3			
148	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	P	XI IPA 3			
149	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	P	XI IPA 3			
150	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	XI IPA 3			
151	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	P	XI IPA 3			
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	XI IPA 3			
153	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	L	XI IPA 4	
154	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	L	XI IPA 4	
155	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	L	XI IPA 4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	L	XI IPA 4	
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	L	XI IPA 4	
158	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	P	XI IPA 4	
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	P	XI IPA 4	
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	P	XI IPA 4	
161	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	P	XI IPA 4	
162	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	P	XI IPA 4	
163	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	P	XI IPA 4	
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	P	XI IPA 4	
165	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	XI IPA 4	
166	3	3	2	3	1	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	P	XI IPA 4	
167	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	2	P	XI IPA 4		
168	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	P	XI IPA 4		
169	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	L	XI IPA 5	
170	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	L	XI IPA 5		
171	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	L	XI IPA 5	

172	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	L	XI IPA 5		
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	L	XI IPA 5		
174	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	XI IPA 5		
175	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	L	XI IPA 5	
176	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	P	XI IPA 5		
177	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	XI IPA 5		
178	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	P	XI IPA 5		
179	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	P	XI IPA 5	
180	3	4	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2	1	P	XI IPA 5		
181	3	3	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	P	XI IPA 5		
182	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	P	XI IPA 5		
183	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	P	XI IPA 5		
184	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	P	XI IPA 5	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	P	XI IPA 5	
186	4	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	L	XI IPA 6	
187	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	L	XI IPA 6
188	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	P	XI IPA 6	
189	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	XI IPA 6		
190	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	P	XI IPA 6		
191	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	P	XI IPA 6		
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	P	XI IPA 6	
193	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	P	XI IPA 6		
194	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	P	XI IPA 6		
195	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	P	XI IPA 6		
196	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	P	XI IPA 6	
197	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	P	XI IPA 6	
198	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	P	XI IPA 6	
199	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	P	XI IPA 6		
200	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	P	XI IPA 6		

201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	P	XI IPA 6	
202	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	L	XI IPS
203	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	P	XI IPS	
204	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	P	XI IPS	
205	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	P	XI IPS	
206	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	P	XI IPS	
207	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	P	XI IPS	
Total	668	635	610	652	620	596	610	655	649	614	592	562	571	581	665	625	613	632	628	598	642	616	624	536	542	604	569			

Lampiran 9. *Frequency Table*

VAR00001

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	160	77.3	77.3	77.3
4.00	47	22.7	22.7	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00002

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	15	7.2	7.2	7.2
3.00	163	78.7	78.7	86.0
4.00	29	14.0	14.0	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00003

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	1.9	1.9	1.9
2.00	40	19.3	19.3	21.3
3.00	126	60.9	60.9	82.1
4.00	37	17.9	17.9	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00004

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.5	.5	.5
2.00	17	8.2	8.2	8.7
3.00	139	67.1	67.1	75.8
4.00	50	24.2	24.2	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00005

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	1.0	1.0	1.0
2.00	29	14.0	14.0	15.0
3.00	144	69.6	69.6	84.5
4.00	32	15.5	15.5	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00006

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	1.9	1.9	1.9
2.00	37	17.9	17.9	19.8
3.00	146	70.5	70.5	90.3
4.00	20	9.7	9.7	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00007

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	1.4	1.4	1.4
2.00	24	11.6	11.6	13.0
3.00	161	77.8	77.8	90.8
4.00	19	9.2	9.2	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00008

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	1.0	1.0	1.0
2.00	12	5.8	5.8	6.8
3.00	143	69.1	69.1	75.8
4.00	50	24.2	24.2	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00009

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	7	3.4	3.4	3.4
3.00	165	79.7	79.7	83.1
4.00	35	16.9	16.9	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00010

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	1.0	1.0	1.0
2.00	25	12.1	12.1	13.0
3.00	158	76.3	76.3	89.4
4.00	22	10.6	10.6	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00011

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	1.4	1.4	1.4
2.00	42	20.3	20.3	21.7
3.00	143	69.1	69.1	90.8
4.00	19	9.2	9.2	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00012

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	1.4	1.4	1.4
2.00	73	35.3	35.3	36.7
3.00	111	53.6	53.6	90.3
4.00	20	9.7	9.7	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00013

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.5	.5	.5
2.00	67	32.4	32.4	32.9
3.00	120	58.0	58.0	90.8
4.00	19	9.2	9.2	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00014

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.5	.5	.5
2.00	57	27.5	27.5	28.0
3.00	130	62.8	62.8	90.8
4.00	19	9.2	9.2	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00015

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	11	5.3	5.3	5.3
3.00	141	68.1	68.1	73.4
4.00	55	26.6	26.6	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00016

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.5	.5	.5
2.00	23	11.1	11.1	11.6
3.00	154	74.4	74.4	86.0
4.00	29	14.0	14.0	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00017

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	1.4	1.4	1.4
2.00	28	13.5	13.5	15.0
3.00	150	72.5	72.5	87.4
4.00	26	12.6	12.6	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00018

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.5	.5	.5
2.00	24	11.6	11.6	12.1
3.00	145	70.0	70.0	82.1
4.00	37	17.9	17.9	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00019

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	18	8.7	8.7	8.7
3.00	164	79.2	79.2	87.9
4.00	25	12.1	12.1	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00020

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	1.0	1.0	1.0
2.00	41	19.8	19.8	20.8
3.00	142	68.6	68.6	89.4
4.00	22	10.6	10.6	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00021

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.5	.5	.5
2.00	14	6.8	6.8	7.2
3.00	155	74.9	74.9	82.1
4.00	37	17.9	17.9	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00022

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	1.4	1.4	1.4
2.00	28	13.5	13.5	15.0
3.00	147	71.0	71.0	86.0
4.00	29	14.0	14.0	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00023

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	1.4	1.4	1.4
2.00	17	8.2	8.2	9.7
3.00	161	77.8	77.8	84.7
4.00	26	12.6	12.6	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00024

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	1.0	1.0	1.0
2.00	95	45.9	45.9	46.9
3.00	96	46.4	46.4	93.2
4.00	14	6.8	6.8	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00025

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	6	2.9	2.9	2.9
2.00	84	40.6	40.6	43.5
3.00	100	48.3	48.3	91.8
4.00	17	8.2	8.2	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00026

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	1.0	1.0	1.0
2.00	34	16.4	16.4	17.4
3.00	150	72.5	72.5	89.9
4.00	21	10.1	10.1	100.0
Total	207	100.0	100.0	

VAR00027

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	5	2.4	2.4	2.4
2.00	58	28.0	28.0	30.4
3.00	128	61.8	61.8	92.3
4.00	16	7.7	7.7	100.0
Total	207	100.0	100.0	

Lampiran 10. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telp: (0274) 540611 pesawat 405, Fax: (0274) 5406611
Laman: fip.uny.ac.id, E-mail: humas fip@uny.ac.id

Nomor : **2364** /UN34.11/PL/2016
Lampiran : 1 (satu) Bendel Proposal
Hal : Permohonan izin Penelitian

30 Maret 2016

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 : Khorisma Kartika Dhewi
NIM : 12101244024
Prodi/Jurusan : MP/AP
Alamat : Tambakreja Rt 01/03 Kedungreja Cilacap

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 Negeri 3 Yogyakarta
Subyek : Peserta Didik SMA Negeri 3 Yogyakarta
Obyek : Kepuasan Peserta Didik
Waktu : Maret-Juni 2016
Judul : Kepuasan Peserta Didik terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan :
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



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1267
2377/34

Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Ilmu Pendidikan UNY
Nomor : 2364/UN34/11/PL/2016 Tanggal : 30 Maret 2016

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
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 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijinkan Kepada : Nama : KHORISMA KARTIKA DHEWI
No. Mhs/ NIM : 12101244024
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Ilmu Pendidikan UNY
Alamat : Jl. Colombo No. 1 Yogyakarta
Penanggungjawab : Nurtnario Agus Purwanto, M.Pd
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 31 Maret 2016 s/d 30 Juni 2016
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan :
1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhiya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

KHORISMA KARTIKA DHEWI

Tembusan Kepada :

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

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 01 April 2016
An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris



Lampiran 11. Surat Bukti Penelitian

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA
Jalan Laksda Laut Yos Sudarso 7, Telepon 0274-512856, 0274-520512, 556443
Faksimili 0274-556443, Kode Pos 55224,
Homepage www.sman3-yog.sch.id, e-mail sman3_yk@yahoo.com



SURAT KETERANGAN
Nomor: 070/643

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Dra. Dwi Rini Wulandari, M.M.,
NIP : 19570912 197903 2 003,
Pangkat/Golongan : Pembina/ IV a,
Jabatan : Kepala SMA Negeri 3 Yogyakarta,

Menerangkan bahwa

nama : KHORISMA KARTIKA DHEWI
nomor mahasiswa : 12101244024,
pekerjaan : Mahasiswa Fak Ilmu Pendidikan UNY,
alamat : Jalan Colombo No 1 Yogyakarta,

telah melakukan pengambilan data di SMA Negeri 3 Yogyakarta dalam rangka Penelitian dengan judul proposal: "KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA" mulai tanggal 1 April sampai dengan 31 Mei 2016.

Dalam melaksanakan pengambilan data, yang bersangkutan memenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku, berdasarkan Surat Izin dari Kepala Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta Nomor 070/1267 - 2377/34 tanggal 1 April 2016.

Surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 28 Juni 2016
Kepala Sekolah

Dra. Dwi Rini Wulandari, M.M.
NIP 19570912 197903 2 003

