



## PERSEPSI SISWA TENTANG PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI SMK NEGERI 4 PAYAKUMBUH

Selvia Ardiva Putri<sup>1</sup>, Hade Afriansyah<sup>2</sup>, Ermita<sup>3</sup>, Enceria Damanik<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email: [rissethadeunp@gmail.com](mailto:rissethadeunp@gmail.com)



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i4.3503>

### Sections Info

#### Article history:

Submitted: 13 June 2026

Final Revised: 21 June 2026

Accepted: 6 August 2026

Published: 25 August 2026

#### Keywords:

Students

Perception

Administrative staf service

Service



### ABSTRACT

*Objective: This study aims to identify and describe students' perceptions of the services provided by administrative staff at SMK Negeri 4 Payakumbuh, based on the indicators of empathy, reliability, assurance, and responsiveness. A quantitative, descriptive research approach was employed. The study population consisted of 678 students; the sample size was determined using Slovin's formula with a 10% margin of error, resulting in 89 respondents selected via proportionate random sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire that had undergone validity and reliability testing. Analysis was conducted using descriptive statistics by calculating mean scores and categorizing them according to established criteria. The results indicate that the students' overall perception of the administrative staff's services falls into the "good" category, with a mean score of 3.98. Regarding the specific indicators, empathy received a mean score of 3.88 (good), reliability scored 4.02 (good), assurance scored 4.00 (good), and responsiveness achieved the highest score at 4.03 (good). Thus, the administrative staff's services at SMK Negeri 4 Payakumbuh are perceived positively by students in terms of attentiveness, accurate and meticulous service, assurance through polite and professional conduct, and prompt, responsive service.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi peserta didik tentang pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh ditinjau dari indikator empathy, reliability, assurance, dan responsiveness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 678 peserta didik, sedangkan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10% dan diperoleh 89 responden melalui teknik proportionate random sampling. Data dikumpulkan menggunakan angket skala Likert yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung skor rata-rata (mean) dan mengategorikannya berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi peserta didik tentang pelayanan pegawai tata usaha secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,98. Pada masing-masing indikator, empathy memperoleh skor rata-rata 3,88 dengan kategori baik, reliability sebesar 4,02 dengan kategori baik, assurance sebesar 4,00 dengan kategori baik, dan responsiveness memperoleh skor tertinggi sebesar 4,03 dengan kategori baik. Dengan demikian, pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh dipersepsikan baik oleh peserta didik dalam memberikan perhatian, pelayanan yang tepat dan teliti, jaminan melalui sikap sopan dan profesional, serta pelayanan yang cepat dan tanggap.

**Kata kunci:** pegawai tata usaha; pelayanan; persepsi peserta siswa

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu usaha yang dirancang oleh satuan pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab I Pasal 1, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar serta proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dapat mengembangkan potensi dirinya. Potensi tersebut meliputi kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Penyelenggaraan pendidikan memerlukan sistem administrasi yang mampu mengatur seluruh komponen sekolah secara efektif dan efisien, dan dalam pelaksanaannya, tata usaha sekolah menjadi bagian penting karena berfungsi membantu kelancaran administrasi melalui pengelolaan data, surat-menyurat, arsip, dan pelayanan administrasi lainnya. Afriansyah dkk. (2025) menyatakan bahwa administrasi pendidikan adalah seluruh proses kerja sama dalam bidang pendidikan yang melibatkan berbagai pihak untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Dalam pelaksanaannya, tata usaha sekolah menjadi bagian penting karena berfungsi membantu kelancaran administrasi sekolah melalui pengelolaan data, surat menyurat, arsip, dan pelayanan administrasi lainnya. Dengan demikian, administrasi pendidikan memiliki peran penting dalam mengelola berbagai kegiatan di sekolah, termasuk layanan administrasi.

Pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam administrasi pendidikan. Menurut Kotler (2020), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Menurut Indrasari (2019), pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Selanjutnya menurut Hendrayady dkk. (2023), pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna melalui pemberian jasa secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Ermita (2021) menyebutkan pelayanan yang baik ditunjukkan dengan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan kemudahan, ketepatan, kecepatan, serta ketanggapan sehingga kebutuhan pengguna dapat terpenuhi secara optimal dan menimbulkan rasa puas terhadap layanan yang diberikan. Damanik dan Dewi (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan institusi pendidikan berperan penting dalam membentuk pengalaman positif pengguna layanan. Layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna mampu meningkatkan tingkat kepuasan serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara institusi dan penggunanya.

Menurut Barnawi dan Arifin (2014), pegawai tata usaha merupakan tenaga kependidikan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan administrasi untuk mendukung efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Sejalan dengan itu, Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menjelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah memiliki tugas memberikan layanan administrasi secara efektif, efisien, dan profesional guna mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Selanjutnya menurut Mulyasa (2020), tenaga tata usaha merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang memiliki tugas utama dalam mengelola data dan dokumen sekolah guna menunjang efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran. Sejalan dengan pendapat Hasibuan (2021), tenaga tata usaha merupakan bagian dari sistem manajemen sekolah yang memiliki peran dalam pengelolaan sumber daya administrasi untuk memastikan pelayanan akademik dan non-akademik yang optimal bagi siswa, guru,

dan orang tua.

Kegiatan tata usaha secara luas disebut office administration atau administrasi perkantoran. Keegiatannya tidak sekedar menyangkut tugas tulis menulis di atas meja, akan tetapi menyangkut pula aspek-aspek penyediaan dan pengaturan tempat kerja yang menyenangkan, mencari sistem kerja yang efektif dan murah dan lain-lain.

Di lingkungan setiap lembaga pendidikan dari unit yang terendah sampai unit yang tertinggi diperlukan dan diselenggarakan kegiatan tata usaha yang terarah dan tertib. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut: 1) penerimaan dan pencatatan murid; 2) daftar hadir atau absensi; 3) dokumentasi kelas/sekolah dan laporan-laporan; 4) pengaturan proses mengajar belajar; dan 5) agenda, arsip, dan ekspedisi.

Tata usaha sebagai aktivitas administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan itu dapat dipergunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pimpinan organisasi yang bersangkutan atau dapat dipergunakan oleh siapa saja yang membutuhkannya.

Karena pada dasarnya, tata usaha merupakan kegiatan melayani yang berhubungan langsung dengan pihak penerima jasa tersebut. Tujuan terbentuknya tata usaha sebagai penghubung informasi yang disampaikan oleh pihak sekolah kepada konsumennya di internal maupun eksternal sekolah. Pelayanan bagian tata usaha memiliki peranan pokok yang sangat penting. Oleh karena itu, perlu adanya kegiatan pelayanan guna membantu proses administrasi sekolah berjalan sesuai dengan tujuannya. Dengan demikian, apabila layanan yang diberikan oleh pihak tata usaha berjalan dengan baik sesuai dengan harapan penerimanya maka memberikan pengalaman yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Kaitannya dengan layanan pegawai tata usaha sekolah yaitu kepuasan dan kualitas yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika pegawai tata usaha dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang diinginkan konsumen menjadikan layanan tersebut berkualitas. Melalui berbagai layanan yang diberikan oleh tata usaha sekolah, konsumen akan merasakan secara langsung dari proses pelayanan tersebut diberikan.

Pada intinya, dalam melayani, seorang pegawai tata usaha sebisa mungkin memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari konsumen dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut. Hal tersebut diperlukan agar dalam melayani konsumen akan merasa puas dari hasil pelayanan yang diberikan dan tidak merasa kecewa atau ragu untuk datang kembali. Sehingga secara berkala konsumen sendiri yang akan datang dengan sendirinya dan mengemukakan pendapat mereka tentang pelayanan tata usaha sekolah.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha adalah kegiatan memberikan bantuan dan layanan administrasi kepada siswa, guru, dan warga sekolah lainnya dengan baik, cepat, dan tepat. Pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha sangat penting untuk mendukung kelancaran kegiatan sekolah. Jika pelayanan dilakukan dengan ramah, responsif, dan sesuai kebutuhan, maka akan menimbulkan rasa puas dan nyaman bagi penerima layanan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai tata usaha dipengaruhi oleh kompetensi tenaga administrasi serta pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Penelitian Rahmawati, Mujiati, dan Rahmawati M. (2021) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga tata usaha, khususnya pada aspek kepribadian, sosial, dan manajerial, berperan dalam meningkatkan kualitas administrasi

pendidikan, meskipun kompetensi teknis masih perlu ditingkatkan karena keterbatasan jumlah pegawai. Selain itu, penelitian Fadhlani (2023) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di bagian tata usaha sekolah belum terlaksana secara optimal akibat keterbatasan sarana dan prasarana serta kurangnya tenaga administrasi yang memiliki latar belakang sesuai dengan bidangnya. Hasil kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi tenaga tata usaha, ketersediaan sumber daya, serta kualitas pelaksanaan pelayanan administrasi merupakan faktor penting dalam membentuk pelayanan yang berkualitas dan memberikan persepsi positif bagi peserta didik terhadap pelayanan pegawai tata usaha.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan penulis di SMK Negeri 4 Payakumbuh pada tanggal 27–30 April 2026, ditemukan beberapa fenomena yang mengindikasikan bahwa pelayanan pegawai tata usaha belum berjalan optimal, di antaranya pegawai yang terkesan kurang objektif dan cenderung mengutamakan siswa yang lebih dikenalnya, sikap yang kurang ramah, jawaban informasi yang kurang tepat dan meyakinkan, serta kecenderungan menunda atau mempersulit penyelesaian urusan siswa tanpa alasan yang jelas. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan tersebut dapat menghambat pemenuhan kebutuhan administratif peserta didik.

Berdasarkan fenomena di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi peserta didik tentang pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh yang ditinjau dari empat dimensi kualitas jasa, yaitu empathy, reliability, assurance, dan responsiveness (Tjiptono, 2022). Persepsi adalah proses seseorang dalam menerima, menafsirkan, dan memberikan makna terhadap informasi atau rangsangan yang diperoleh melalui pancaindra sehingga menghasilkan suatu penilaian atau pandangan terhadap suatu objek, keadaan, maupun peristiwa (Ginanjari, 2026).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada peserta didik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan fakta-fakta mengenai persepsi peserta didik tentang pelayanan pegawai tata usaha secara sistematis dan apa adanya (Arikunto, 2014). Populasi penelitian adalah seluruh peserta didik SMK Negeri 4 Payakumbuh yang berjumlah 678 orang, terdiri atas kelas X (236 siswa), kelas XI (237 siswa), dan kelas XII (205 siswa).

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 88 orang yang kemudian digenapkan menjadi 89 responden. Pengambilan sampel pada masing-masing kelas dilakukan secara proporsional menggunakan teknik proportionate random sampling (Sugiyono, 2017), sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih.

Instrumen penelitian menggunakan angket dengan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Setuju (skor 5), Setuju (skor 4), Ragu-Ragu (skor 3), Kurang Setuju (skor 2), dan Tidak Setuju (skor 1). Instrumen disusun berdasarkan indikator empathy, reliability, assurance, dan responsiveness. Angket terlebih dahulu diuji coba kepada 30 peserta didik di SMK Negeri 4 Payakumbuh untuk mengetahui kelayakan instrumen. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment dengan bantuan SPSS, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Kriteria validitas yang digunakan adalah  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , sedangkan reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif berupa perhitungan skor rata-rata (mean) untuk setiap item dan setiap indikator penelitian. Skor rata-rata tersebut

kemudian dikategorikan berdasarkan kriteria yang dikemukakan Sudjana (2005), yaitu sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Skala Penilaian**

| No | Skor Mean | Kategori    |
|----|-----------|-------------|
| 1  | 4,6 – 5,0 | Sangat Baik |
| 2  | 3,6 – 4,5 | Baik        |
| 3  | 2,6 – 3,5 | Cukup Baik  |
| 4  | 1,6 – 2,5 | Kurang Baik |
| 5  | 1 – 1,5   | Tidak Baik  |

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diujicobakan kepada 30 siswa yang memiliki karakteristik serupa dengan responden penelitian, tetapi tidak termasuk dalam sampel penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Pengujian validitas menggunakan jumlah responden uji coba sebanyak 30 orang sehingga diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,361. Interpretasi data kuantitatif dilakukan melalui pembagian interval kelas yang sama besar mengacu pada kategori yang dikemukakan oleh Sudjana (2005), sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi peserta didik tentang pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh, jika ditinjau dari indikator empathy, item dengan skor tertinggi adalah kemampuan pegawai memahami kebutuhan siswa (4,15), sedangkan item dengan skor terendah adalah kemampuan pegawai memberikan solusi atas permasalahan yang disampaikan siswa (3,58, kategori cukup baik). Secara keseluruhan skor rata-rata persepsi siswa tentang pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh pada indikator empathy adalah sebesar 3,88 dengan kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 4 Payakumbuh telah memberikan perhatian dan kepedulian yang baik terhadap kebutuhan siswa, sehingga siswa merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Pada indikator reliability, item tertinggi adalah ketelitian pegawai memeriksa kembali surat sebelum diserahkan kepada siswa (4,12), sedangkan item terendah adalah pemberian pelayanan tanpa kesalahan (3,85). Secara keseluruhan skor rata-rata pada indikator reliability adalah sebesar 4,02 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 4 Payakumbuh telah berjalan dengan baik, sehingga siswa merasakan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Pada indikator assurance, item tertinggi adalah penggunaan bahasa yang sopan ketika melayani siswa (4,21), sedangkan item terendah adalah ucapan permintaan maaf pegawai ketika terjadi kesalahan pelayanan (3,88). Secara keseluruhan skor rata-rata pada indikator assurance adalah sebesar 4,00 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMKN 4 Payakumbuh telah memberikan jaminan pelayanan yang baik melalui sikap ramah dan profesional.

Pada indikator *responsiveness*, item tertinggi adalah kecepatan pegawai menindaklanjuti kebutuhan pelayanan siswa (4,14), sedangkan item terendah adalah kecepatan tanggap pegawai dalam merespons keluhan siswa (3,96). Secara keseluruhan skor rata-rata pada indikator *responsiveness* adalah sebesar 4,03 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMKN 4 Payakumbuh memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan, sehingga kebutuhan dan permasalahan siswa dapat ditangani secara cepat dan tepat.

Secara keseluruhan, rekapitulasi skor rata-rata keempat indikator disajikan pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Rekapitulasi Skor Rata-Rata Persepsi Peserta Didik tentang Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh**

| Variabel                     | Indikator      | Skor Rata-Rata | Kategori |
|------------------------------|----------------|----------------|----------|
| Pelayanan Pegawai Tata Usaha | Empathy        | 3,88           | Baik     |
|                              | Reliability    | 4,02           | Baik     |
|                              | Assurance      | 4,00           | Baik     |
|                              | Responsiveness | 4,03           | Baik     |
| Rata-Rata                    |                | 3,98           | Baik     |

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,98 dengan kategori baik. indikator dengan skor rata-rata tertinggi adalah *responsiveness* (4,03), sedangkan indikator dengan skor rata-rata terendah adalah *empathy* (3,88). Secara keseluruhan, persepsi peserta didik tentang pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,98.

### **Pembahasan**

Pelayanan pegawai tata usaha merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran administrasi sekolah serta memberikan kepuasan kepada peserta didik sebagai pengguna layanan. Tjiptono (2022) menyatakan bahwa pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam organisasi yang bertujuan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan melalui penyampaian jasa yang berkualitas. Selain itu, Ermita (2021) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik ditunjukkan dengan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan kemudahan, ketepatan, kecepatan, serta ketanggapan sehingga kebutuhan pengguna dapat terpenuhi secara optimal dan menimbulkan rasa puas terhadap layanan yang diberikan. Damanik dan Dewi (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan institusi pendidikan berperan penting dalam membentuk pengalaman positif pengguna layanan. Layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna mampu meningkatkan tingkat kepuasan serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara institusi dan penggunanya. Dalam lingkungan sekolah, pelayanan pegawai tata usaha tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima peserta didik. Tjiptono (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu *empathy*, *reliability*, *assurance*, dan *responsiveness*. Keempat dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai persepsi peserta didik terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh.

### **Empathy**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *empathy* memperoleh nilai rata-rata

sebesar 3,88 dengan kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh telah mampu memberikan perhatian dan kepedulian kepada peserta didik dalam proses pelayanan administrasi. Pegawai tata usaha dinilai memahami kebutuhan peserta didik, mengutamakan kepentingan siswa, serta memberikan perhatian yang baik ketika memberikan pelayanan administrasi.

Tjiptono (2022) menyatakan bahwa empathy merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian secara individual, menjalin komunikasi yang baik, serta bertindak demi kepentingan pelanggan sehingga pelanggan merasa dihargai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik telah merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari pegawai tata usaha selama menerima pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang membentuk persepsi positif peserta didik terhadap pelayanan pegawai tata usaha.

Meskipun demikian, masih terdapat peserta didik yang menilai bahwa pegawai tata usaha belum sepenuhnya memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan siswa. Hal ini terlihat dari skor terendah pada pernyataan mengenai kemampuan pegawai memberikan solusi terhadap permasalahan siswa dengan nilai rata-rata 3,58. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan alternatif penyelesaian masalah masih perlu ditingkatkan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan seluruh peserta didik. Oleh karena itu, pegawai tata usaha perlu meningkatkan kemampuan komunikasi, kepedulian, serta kemampuan memberikan solusi terhadap setiap permasalahan administrasi yang dihadapi peserta didik agar kualitas pelayanan semakin baik.

### **Reliability**

Indikator reliability memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha telah mampu memberikan pelayanan administrasi secara cukup akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Peserta didik menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan serta dilaksanakan secara teliti dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi.

Menurut Tjiptono (2022), reliability merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, tepat waktu, dan bebas dari kesalahan sejak pertama kali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tata usaha telah memiliki tingkat keandalan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Hal ini dibuktikan dengan skor tertinggi pada pernyataan bahwa pegawai tata usaha memeriksa kembali surat sebelum memberikan pelayanan kepada siswa dengan nilai rata-rata 4,12.

Walaupun demikian, masih terdapat penilaian yang relatif lebih rendah pada pernyataan mengenai pelayanan tertulis tanpa kesalahan dengan nilai rata-rata 3,85. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketelitian dalam pelayanan administrasi masih perlu terus ditingkatkan agar kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Oleh karena itu, pegawai tata usaha perlu mempertahankan ketepatan waktu pelayanan sekaligus meningkatkan ketelitian dalam setiap proses administrasi sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal dan sesuai dengan harapan peserta didik.

### **Assurance**

Indikator assurance memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,00 dengan kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh telah mampu memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada peserta didik. Jaminan tersebut tercermin dari pengetahuan pegawai mengenai pelayanan administrasi, sikap sopan santun, keramahan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya peserta didik selama proses pelayanan berlangsung.

Tjiptono (2022) menyatakan bahwa assurance merupakan kemampuan penyedia layanan yang tercermin melalui pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan profesionalisme pegawai sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman kepada pengguna layanan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Sangpikul (2023) yang menjelaskan bahwa assurance mencerminkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara profesional sehingga pengguna merasa yakin terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik menilai pegawai tata usaha telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan secara sopan, ramah, dan profesional. Sikap tersebut memberikan rasa nyaman kepada peserta didik ketika mengurus berbagai keperluan administrasi di sekolah. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas serta bersikap santun selama proses pelayanan menjadi salah satu faktor yang membentuk kepercayaan peserta didik terhadap pelayanan tata usaha.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan semakin optimal. Pegawai tata usaha diharapkan terus meningkatkan kompetensi, menjaga sikap profesional, serta mempertahankan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada seluruh peserta didik. Dengan demikian, rasa percaya dan keyakinan peserta didik terhadap pelayanan tata usaha dapat terus meningkat sehingga kualitas pelayanan administrasi menjadi semakin baik.

### **Responsiveness**

Indikator responsiveness memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03 dengan kategori baik dan merupakan indikator dengan nilai rata-rata tertinggi dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai tata usaha telah memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Pegawai dinilai mampu merespons kebutuhan peserta didik dengan cepat, memberikan pelayanan tanpa berbelit-belit, serta berusaha membantu peserta didik dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi.

Menurut Tjiptono (2022), responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan pelanggan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Setiono dan Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa responsiveness menunjukkan kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan secara segera, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Tingginya nilai pada indikator ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik merasa pegawai tata usaha telah memberikan pelayanan dengan cepat sehingga kebutuhan administrasi dapat diselesaikan secara efektif. Kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai memberikan kemudahan bagi peserta didik dalam mengurus berbagai keperluan administrasi di sekolah. Hal tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai tata usaha telah memberikan kontribusi positif terhadap persepsi peserta didik mengenai kualitas pelayanan.

Walaupun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Pegawai tata usaha diharapkan mampu mempertahankan kecepatan pelayanan, meningkatkan ketanggapan terhadap setiap kebutuhan dan keluhan peserta didik, serta memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami. Dengan demikian, pelayanan administrasi yang diberikan akan semakin efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan seluruh peserta didik.

### **KESIMPULAN**

Temuan Mendasar : Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi siswa tentang

pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh berada pada kategori baik dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,98. Seluruh indikator yang diteliti, yaitu empathy, reliability, assurance, dan responsiveness, berada pada kategori baik. Indikator responsiveness memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,03, sedangkan indikator empathy memperoleh skor rata-rata terendah sebesar 3,88. Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pegawai tata usaha telah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswa, terutama dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Namun, aspek empathy masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam memahami kebutuhan siswa, memberikan perhatian secara personal, dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan siswa.

**Implikasi :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMK Negeri 4 Payakumbuh telah berjalan dengan baik berdasarkan persepsi siswa. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pegawai tata usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan siswa. Kepala sekolah juga dapat menggunakan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi melalui pembinaan, pelatihan, supervisi, serta penerapan standar operasional prosedur pelayanan yang jelas. Selain itu, koordinasi antara guru dan pegawai tata usaha perlu terus ditingkatkan agar pelayanan administrasi dapat diberikan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

**Batasan :** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pengamatan awal yang dilakukan peneliti hanya melalui wawancara kepada beberapa siswa dan belum menggunakan instrumen penelitian seperti angket yang digunakan dalam pengumpulan data utama. Selain itu, keterbukaan responden dalam memberikan jawaban melalui angket masih menjadi keterbatasan karena adanya kemungkinan responden merasa khawatir terhadap pertanggungjawaban atas jawaban yang diberikan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan hasil penelitian belum sepenuhnya menggambarkan apa yang dirasakan oleh seluruh responden secara maksimal.

## REFERENSI

- Afriansyah, H., Gistituati, N., Marsidin, S., Sabandi, A., & Widya, N. (2025). Evaluating the effectiveness of the All-in-One Dashboard System (AIODS) in enhancing vocational high school management. *Data and Metadata*, 4, 1159. <https://doi.org/10.56294/dm20251159>
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian* (Cet. 15). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arina, Y., Marsidin, S., & Sulastri, S. (2022). Peranan tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan di sekolah. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 9145–9151.
- Barnawi, & Arifin, M. (2014). *Manajemen sarana dan prasarana sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ermita. (2021). Make a-match: Sebuah metode untuk meningkatkan keaktifan siswa. 4(2), 429–436.
- Fadhlan, F. (2023). Pelayanan administrasi di bagian tata usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Batusangkar Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 3(1), 44–54.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, T. L. (2007). *Administrasi perkantoran modern*. Yogyakarta: Liberty.

- Ginjar, S. (2026). Rekonseptualisasi peran kepemimpinan kepala sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan: Sintesis sistematis tentang mediasi kesejahteraan guru. 14(1).
- Hardiyansyah. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendrayady, A., dkk. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Indonesia, Presiden Republik. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mulyasa, E. (2020). *Manajemen berbasis sekolah: Konsep, strategi, dan implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008. (2008). *Tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah*. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Rahmawati, S., Mujiati, & Rahmawati, M. (2021). Kompetensi tenaga tata usaha dalam meningkatkan kualitas administrasi pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)*, 2(2), 90–102.
- Said, W. R., & Basri, S. (2022). Manajemen layanan ketatausahaan di sekolah menengah atas negeri. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*, 3(1), 23.
- Sanchia, L. M., Amrina, S., & Sari, R. (2021). Persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha di SMKN 3 Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 4568–4571.
- Sangpikul, A. (2023). Acquiring an in-depth understanding of assurance as a dimension of the SERVQUAL model in regard to the hotel industry in Thailand. *Current Issues in Tourism*, 26(3), 347–352. <https://doi.org/10.1080/13683500.2022.2047163>
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(9), 330–341.
- Sudjana, N. (2005). *Metode statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2023). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Edisi ke-5). Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2003). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.