BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya SMP Negeri 23 Banjarmasin

SMP Negeri 23 Banjarmasin beralamat di jalan Harmoni Komp. Bumi Raya Permai 1 Rt. 31 No. 37 Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. SMP Negeri 23 Banjarmasin ini di dirikan pada tahun 1993 dengan surat keputusan dari pejabat Mendikbud RI. Gedung SMP Negeri 23 Banjarmasin ini dibangun di atas tanah/halaman yang telah dipagar berukuran 277,60 meter yang belum dipagar berukuran 140 meter. bagian luas tanah seluruhnya berukuran 9.532 meter, bagian bangunan berukuran 2.086,3 meter, bagian halaman taman berukuran 4.210,96 meter, bagian lap. Olahraga berukuran 324 meter, bagian kebun berukuran 283 meter, dan lain-lainnya berukuran 2.627,74 meter.

SMP Negeri 23 Banjarmasin dibangun sejak tahun 1993. Cikal bakal dibangunnya sekolah ini sehubungan adanya progaram peningkatan SMP se Kalimantan Selatan yang secara serentak dibangun di wilayah propinsi Kalimantan Selatan. oleh Kakanwil Depdikbud prov Kal-Sel.

Rahmi Lim, adalah orang pertama yang menjabat menjadi Kepala Sekolah SMP Negeri 23 Banjarmasin, masa jabatannya sebagai kepala sekolah di sekolah ini sejak resmi berdiri Juli 1993 dan berakhir pada tahun 2001. selanjutnya

diteruskan oleh mantan wakilnya yaitu Drs. H. Zainuddin Berkati, M.M diangkat dan resmi menjabat sebagai kepala SMP Negeri 23 Banjarmasin awal tahun 2002 dan berakhir awal tahun 2009. Selanjutnya dari awal tahun 2009 hingga 2014 telah resmi dijabat oleh Suhran, M.Pd, Selanjutnya dari awal tahun 2014 resmi dijabat oleh Maswedan Noor, M.Pd hingga tahun 2018, dan selanjutnya pada awal tahun 2019 resmi dijabat oleh Akhmad Riyadi, M.Pd sampai sekarang.

SMP Negeri 23 Banjarmasin hingga kini telah banyak mengalami pengembangan dan renovasi bangunan, pengembangan dan renovasi tersebut masih terus dilakukan hingga sekarang demi pemenuhan untuk menjadikan sekolah ini Sekolah Berstandar Nasional (SBN).

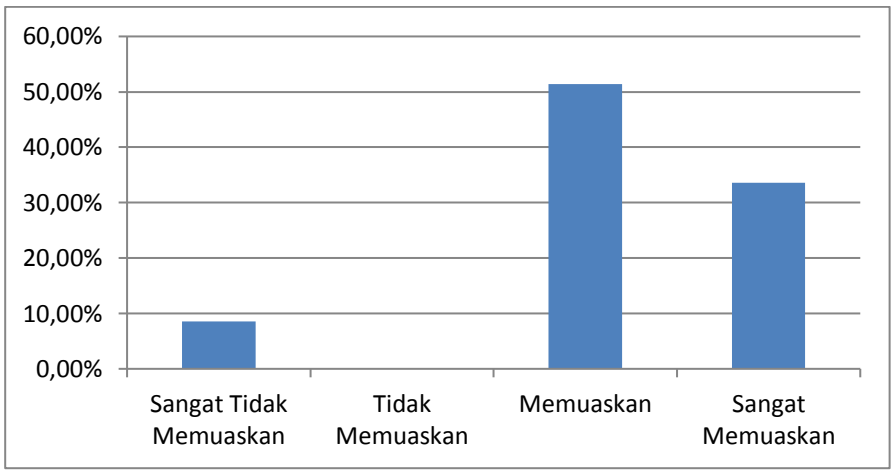
B. Penyajian Data

Sajian data dari hasil penelian ini adalah data yang penulis dapatkan dari penelitian lapangan pada saat pandemi corona dan dikumpulkan beberapa data yang diperoleh melaui angket dengan subjek penelitian dan dokumen-dokumen yang didapat melaui informan penelitian. Data yang penulis sajikan adalah tentang profesionalitas tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin.

Dari sajian data yang didapat memuat data dari pelayanan tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin terhadap guru dan siswa, pelayanan tersebut memuat *tangibility, reliability*, *responsivess, assurance dan empathy*. Berikut data yang didapat dari semua kategori pelayanan:

1. *Tangibility* Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan

Kepuasan guru dan siswa juga di dukung dengan sarana dan prasarana yang mencukupi dan dapat digunakan, dari hasil data yang diperoleh terdapat tingkat kepuasan guru dan siswa yang memuat 8,6 % memilih sangat tidak memuaskan, 0% memilih tidak memuaskan, 51,4 % memilih memuaskan, dan 33,6 % memilih sangat memuaskan.[1] Hasil dari data dapat dilihat jelas melalui grafik batang dibawah ini:



Kemudian dilengkapi dengan komentar guru dan siswa, berikut komentar guru terhadap kecepatan pelayanan administrasi di sekolah SMP Negeri 23 Banjarmasin:

[1] Hasil angket dengan Guru dan Siswa SMP Negeri 23 Banjarmasin, melalui kuesioner, 10 Juni 2021, Pukul 10:10 WITA.

"selama saya memerlukan tenaga administrasi Alhamdulillah semuanya berjalan sesuai jadwal, pelayanannya bagus"

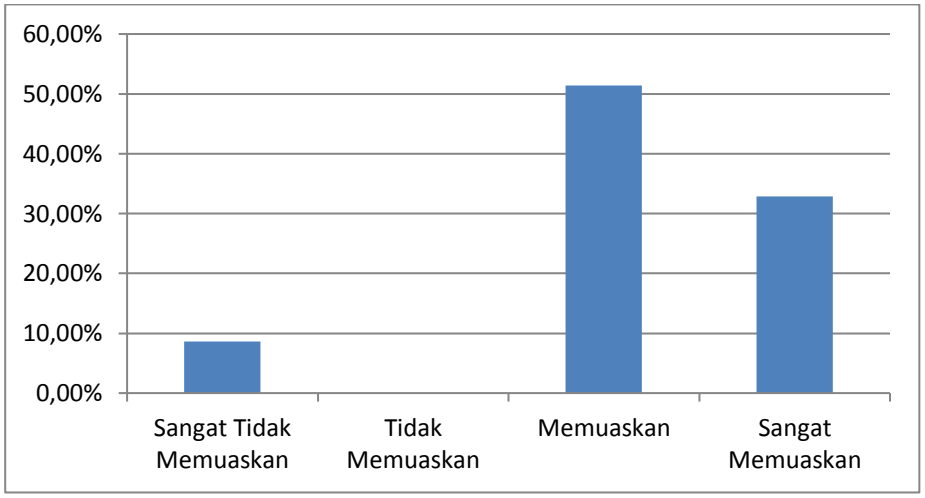
Kemudian dijelaskan juga oleh siswa tentang tingkat kepuasan terhadap kecepatan pelayanan profesionalitas tenaga administrasi di SMP Negeri 23 Banjarmasin:

"memuaskan saya sangat suka, karena tenaga administrasi di SMP Negeri 23 Banjarmasin sangat peduli dengan saya dan responnya snagat cepat"

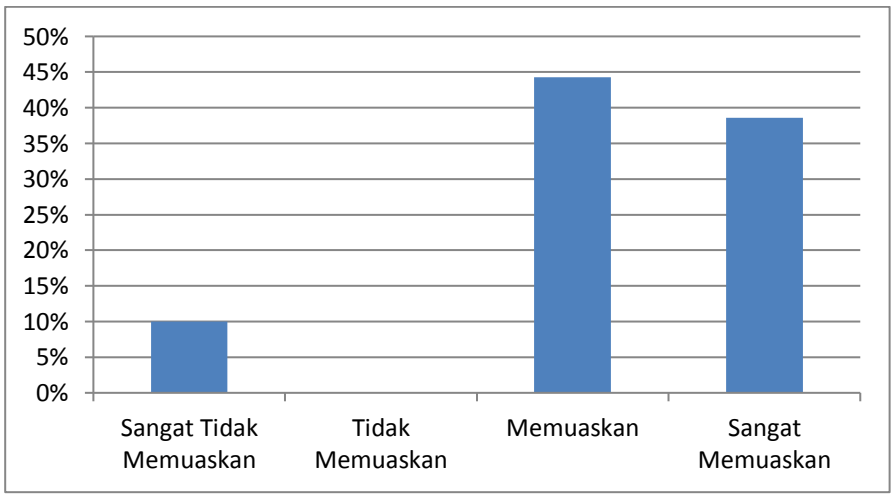
Berdasarkan hasil angket dan komentar diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan guru dan siswa terhadap kecepatan melayani tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin sudah memuaskan. Serta dari sarana dan prasarana yang ada sudah memuaskan. Artinya profesioanlitas tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin memberikan kepuasan terhadap guru dan siswa.

2. *Reliability* Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan

Adapun pelayanan yang harus diberikan tenaga administrasi sekolah yaitu telah sesuai ketentuan dan standar yang ditetapkan SMP Negeri 23 Banjarmasin, Kemudian dari hasil angket tingkat kepuasan guru dan siswa terhadap layanan yang diberikan tenaga administrasi telah sesuai ketentuan dan standar yang ditetapkan SMP Negeri 23 Banjarmasin memuat 8,6 % memilih sangat tidak memuaskan, 0% memilih tidak memuaskan, 51,4 % memilih memuaskan, dan 32,9 % memilih sangat memuaskan. Hasil dari data dapat dilihat jelas melalui grafik batang dibawah ini:



Pelayanan tenaga administrasi sekolah yang profesional juga dilihat dari tingkat kepuasan guru dan siswa terhadap kemampuan melayani (kompetensi) serta telah sesuai standar yang ditetapkan SMP Negeri 23 Banjarmasin. Dari hasil angket yang diisi guru dan siswa menunjukkan bahwa pada pilihan sangat tidak memuaskan terdapat 10 %, pada pilihan tidak memuaskan 0 %, pada pilihan memuaskan terdapat 44,3%, dan pada pilihan sangat memuaskan terdapat 38,6 %. Hasil dari data dapat dilihat jelas melalui grafik batang dibawah ini:



Selanjutnya dilengkapi dengan komentar yang didapat dari guru tentang tingkat kepuasan terhadap kemampuan melayani tenaga administrasi dan telah sesuai standar SMP Negeri 23 Banjarmasin, sebagai berikut:

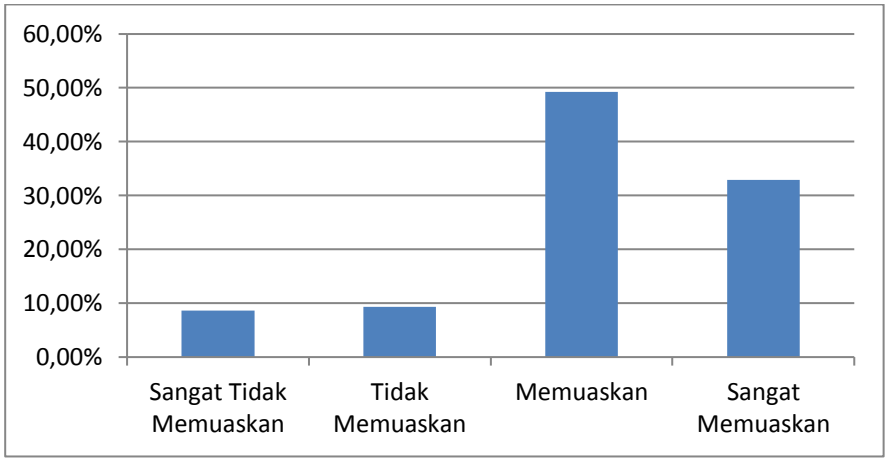
"sangat bagus dan disiplin dalam memenuhi peraturan yang sudah ditetapkan"

"saya tidak terlalu banyak tau tentang tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin tapi yang beberapa saya tau memang memuaskan dan telah menjalankan sesuai standar yang ditetapkan SMP Negeri 23 Banjarmasin"

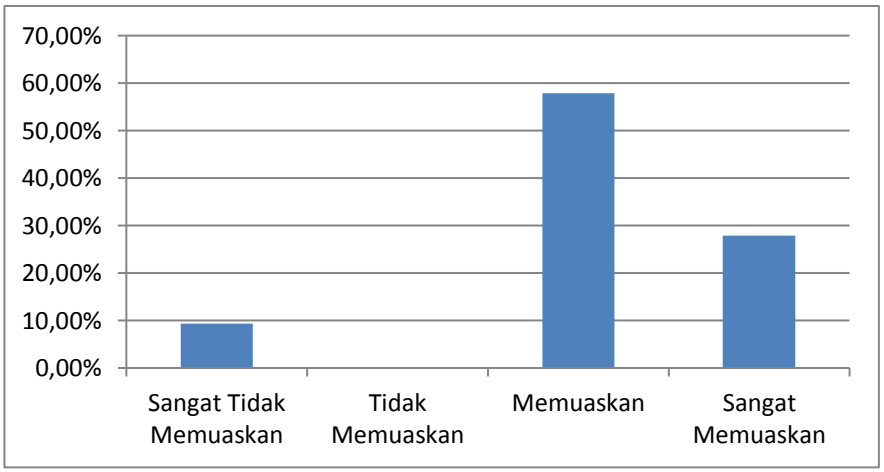
Dari hasil angket dan komentar guru dan siswa diatas dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sudah memuaskan dari segi kemampuan melayani dan sesuai standar yang SMP Negeri 23 Banjarmasin.

3. *Responsivess* Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan

Salah satu ukuran profesionalitas tenaga administrasi terletak pada tingkat kepuasan guru dan siswa disekolah terhadap kecepatan layanan yang diberikan. kecepatan pelayanan yang diberikan akan menunjukkan bahwa kinerja tenaga administrasi berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil angket guru dan siswa yang memuat 8,6 % menilai sangat tidak memuaskan, 9,3 % menilai tidak memuaskan, 49,3 % menilai memuaskan, dan 32,9 % sangat memuaskan, dari hasil angket ini dapat diketahui bahwa penilaian tingkat kepuasan guru dan siswa terhadap profesionalitas tenaga administrasi memberikan pelayanann yang memuaskan. Hasil dari data dapat dilihat jelas melalui grafik batang dibawah ini:



Kemudian dari segi kemudahan menghubungi tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin memuat hasil 9,3 % merasa sangat tidak memuaskan, 0 % merasa tidak memuaskan, 57, 9 % merasa memuaskan, dan 27,9 % merasa sangat memuaskan. Hasil dari data dapat dilihat jelas melalui grafik batang dibawah ini:

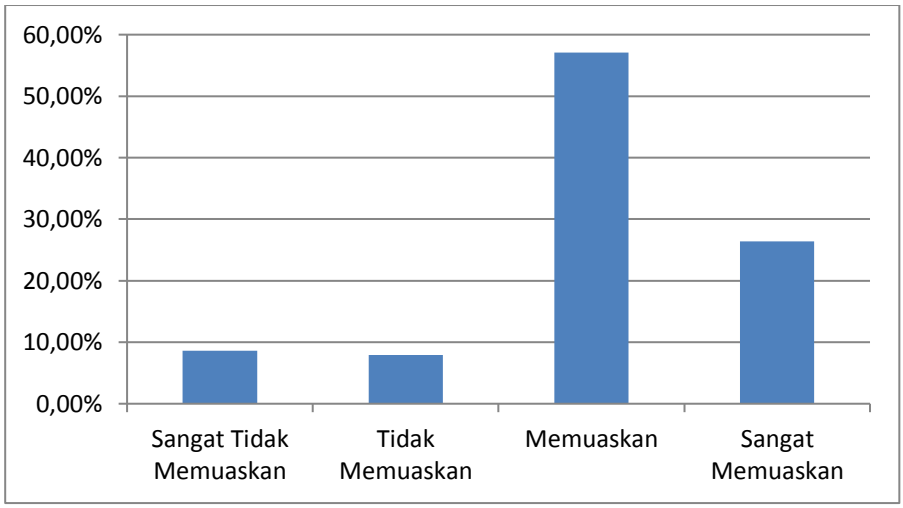


Dari hasil angket dan komentar guru dan siswa diatas dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sudah memuaskan dari segi kemudahan menghubungi dan kecepatan melayani.

4. *Assurance* Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan

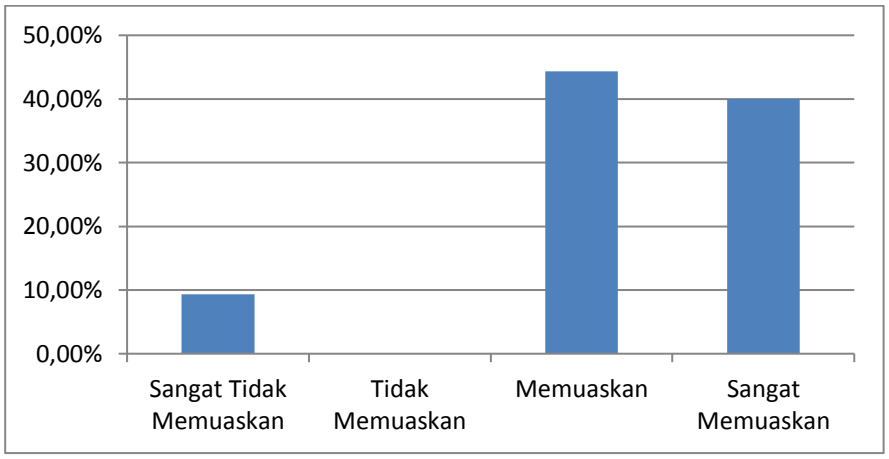
Berhasilnya tugas yang diberikan tenaga administrasi sekolah juga dilihat dari tingkat kepuasan guru dan siswa terhadap kemampuan berkomunikasi tenaga administrasi sekolah.

Dari hasil angket yang diisi guru dan siswa menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi tenaga administrasi menunjukkan tingkat kepuasan guru dan siswa. pada pilihan sangat tidak memuaskan terdapat 8,6 %, pada pilihan tidak memuaskan 7,9 %, pada pilihan memuaskan terdapat 57,1%, dan pada pilihan sangat memuaskan terdapat 26,4 %. Hasil dari data dapat dilihat jelas melalui grafik batang dibawah ini:



5. *Empathy* Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan

Adapun tingkat kepuasan guru dan siswa yang juga diukur dari kepedulian dan ketersediaan tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam pelayanan, sesuai dengan hasil angket guru dan siswa yang memuat 9,3 % menilai sangat tidak memuaskan, 0 % menilai tidak memuaskan, 44,3 % menilai memuaskan, dan 40 % sangat memuaskan. Hasil dari data dapat dilihat jelas melalui grafik batang dibawah ini:



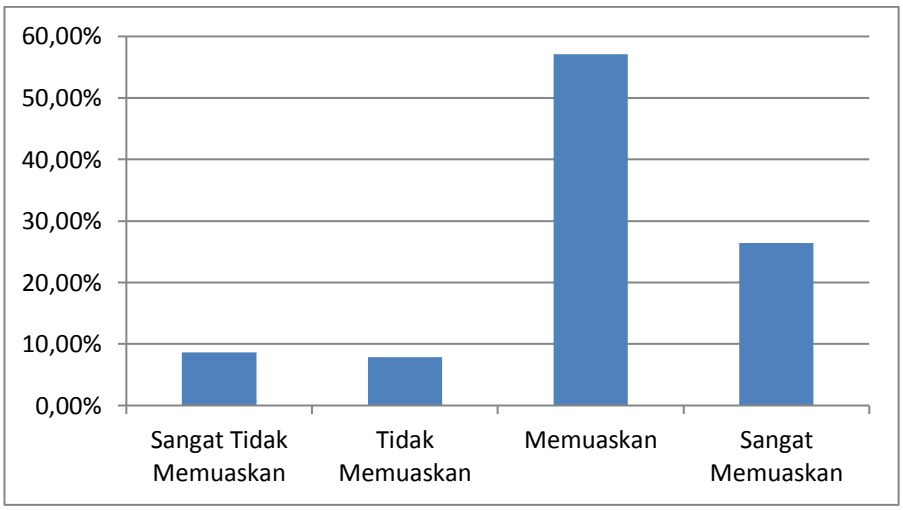
Dari data diatas dilengkapi dengan komentar guru dan siswa tentang tenaga administrasi sekolah, berikut komentar guru kepada tenga administrasi sekolah:

“menurut saya tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin memuaskan“

Kemudian dilanjutkan dengan komentar siswa terhadap tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin:

"Menurut saya, tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin telah bekerja dengan baik, tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin sangat ramah kepada siswa dan siswi"

Hasil angket dan komentar diatas dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin sudah memberikan pelayanan dan komunikasi yang terjalin baik dengan guru dan siswa. Kemudian skor tertinggi didapat dari kemampuan berkomunikasi tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin yang memuat 57,1 %.[2] Berikut grafik batangnya:



C. Analisis Data

Berdasarkan uraian pada penyajian data di atas maka dikemukakan analisis hasil penelitian dari data tersebut. Adapun pada bagian analisis ini uraikan berkenaan tentang profesionalitas tenaga administrasi SMP Negeri 23

[2] Hasil angket dengan guru dan siswa SMP Negeri 23 Banjarmasin melalui kuesioner online, senin, 31 mei 2021, pukul 17:10 WITA.

Banjarmasin yang meliputi *tangibility, reability, responsivess, assurance, empathy.*

Sesuai dengan teori dalam artikelnya Rufqotus Zakhiroh yang menyatakan bahwa Pelanggan tenaga administrasi sekolah adalah peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat. Mereka mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan masing-masing. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.[3] Kemudian dari teori bukunya Rahmat yang menyatakan bahwa Dengan eksisnya tenaga tata administrasi yang diharapkan berperan secara profesional, diharapkan juga setiap komponen yang terdapat di instansi pendidikan mampu mengoptimalkan kinerja mereka masing-masing.[4] Kemudian sesuai dengan jurnal international:

> *Perceived service quality was chosen as one of the first construct in measuring student loyalty. These five dimensions of perceived service quality were measured:*
>
> 1. *Tangibility*
> 2. *Reliability*
> 3. *Responsive*
> 4. *Assurance*
> 5. *Empati*
>
> *Tangibility is defined as the appearance of physical facilities, equipment, personnel, printed, and visual materials. Reliability is defined as the ability to perform promised service dependably and accurately. Responsiveness is defined as the willingness to help customer to provide*

[3] Rufqotuz Zakhiroh, "Pengaruh Kinerja Administrasi Sekokah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik", Surabaya: didaktika Vol. 19 No. 2, 2013, h. 64.

[4] Rahmat, "Analisis Kebijakan Pendidikan Agama Islam Indonesia Era 4.0", (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2019), h. 111

prompt service. Assurance is defined as the knowledge and courtesy of staff and their ability to convey trust, confidence, and empathy is define ac caring and individualized attention.[5]

1. Tangibility

Temuan data dilapangan mengenai *tangibility* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dilakukan melalui kelengkapannya sarana dan prasarana dan pelayanan yang diberikan kepada guru dan siswa.

Dari hasil temuan data penelitian diketahui bahwa guru dan siswa merasakan memuaskan dalam pelayanan tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam lingkup sarana dan prasarana yang digunakan.

Analisis penulis mengenai *tangibility* tenaga administrasi dalam memberi layanan sudah memberikan kepuasan kepada guru dan siswa. Hal ini sejalan dengan isi dibab II yang dijelaskan didalam bukunya Gunung Samudera: tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka merupakan *non teaching staff* dan biasa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU) yang bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan disekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efesien di sekolah. Dalam keputusan Menteri Pendidikan Nasional No.053/U/ 2001 tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaran Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah dinyatakan bahwa TAS bisa didefinisikan sebagai sumberdaya

[5] Yon Rosli Daud, dkk., "Antecedents of Student Loyalty in Open and Distance Learning Institutions: An Empirical Analysis" in *Jurnal International Open University Malaysia (OUM)*, Vol. 21 No. 3, 2020, h. 24-25.

manusia disekolah yang tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar namun berperan dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran dan adminisrasi sekolah.[6]

2. Reliability

Temuan data dilapangan mengenai *reability* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dilakukan melalui kemampuan melayani tenaga administrasi sekolah dan sesuai dengan standar SMP Negeri 23 Banjarmasin.

Dari hasil temuan data diketahui guru dan siswa merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin yang memuat kemampuan dalam melayani serta sesuai dengan standar SMP Negeri 23 Banjarmasin.

Analisis penulis mengenai *reability* ini sudah sesuai dengan isi pada bab II dalam pendapat Kemdiknas: menurut Kemdiknas pelayanan prima pada intinya menghasilkan kepuasan pelanggan lebih dari yang mereka harapkan semula. Memberikan pelayanan prima ini harus menjadi kebiasaan yang dilaksanakan terus-menerus. Kebiasaan yang terus berulang dan member kelaziman di dalam organisasi inilah yang kemudian membudaya sebagai budaya sekolah.[7]

---

[6] Gunung Samudera, *Manajemen Perkantoran Profesional*, (Malang: PT Book Mart Indonesia, 2015) h. 46.

[7] Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori & Implementasi)*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2014), h. 246.

3. Responsivess

Temuan data dilapangan mengenai *responsivess* dalam memberi layanan yang memuat kemudahan menghubungi tenaga administrasi dan kecepatan tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam melayani.

Dari hasil temuan data tingkat kepuasan guru dan siswa terhadap kemudahan menghubungi dan kecepatan layanan tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin sudah dilakukan dengan baik dan memberikan tingkat kepuasan yang memuaskan kepada guru dan siswa dalam pelayanan yang cepat.

Analisis penulis mengenai *Responsivess* sudah sesuai dengan isi pada bab II dan yang ada didalam bukunya Reszky Febriani: Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan. Jika dihubungkan dengan pelayanan administratif yang diberikan oleh pegawai tata usaha adalah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada guru terhadap pelayanan yang berkualitas.[8]

4. Assurance

Temuan data dilapangan yang didapat mengenai assurance tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam melayani yang memuat kemampuan berkomunikasi terhadap guru dan siswa di SMP Negeri 23 Banjarmasin.

---

[8] Reszyi Febriani, ”Bahan Manajemen Pendidikan”, dalam *Jurnal Administrasi Pendidikan,* Vol. 2 No. 1, 2014, h. 2.

Menurut hasil data penelitian diketahui bahwa guru dan siswa merasakan puas akan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin, pelayanan yang diberikan tenaga administrasi berupa kemampuan berkomunikasi, kemudahan dihubungi dan kepedulian terhadap guru dan siswa.

Analisi penulis mengenai assurance sudah sesuai dengan isi pada bab II dalam bukunya Joko Saputera: Penerapan pelaksanaan administrasi pendidikan dikatakan baik dan benar apabila seluruh komponen atau unsur yang ada dalam kegiatan administrasi pendidikan dapat berjalan dengan lancar dan mampu saling bekerja sama dengan baik pula. Dengan penerapan dan pelaksanaan kegiatan administrasi dengan baik dan benar tersebut diharapkan tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.[9]

5. Empathy

Pada temuan data yang di lapangan yang didapat mengenai *empathy* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin yang memuat kepedulian dan bersedia membantu guru dan siswa.

Pada temuan hasil data yang didapat di lapangan guru dan siswa merasakan kepuasan terhadap pelayanan tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin yaitu kepedulian dan bersedia membantu.

Analisis penulis tentang *empathy* sudah sesuai dnegan isi pada bab II dalam skripsinya Desak Nyuman Puspayani Rendahnya jiwa sosial dan rasa

[9] Joko Saputra, Upaya Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Gambut, *Skripsi*, Fakultas Tarbiyan dan Keguruan Universitas Negeri Antasari Banjarmasin, 2015, h.52.

solidaritas antar warga sekolah merupakan gambaran bentuk-bentuk pelayanan yang kurang optimal sehingga siswa tidak bisa mendapatkan pelayanan tersebut. Siswa sebagai pelanggan sekolah yang tersedia sehingga dapat menunjang peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kepuasan belajar siswa juga dipengaruhi oleh layanan administratif. Dalam upaya meningkatkan layanan kepada siswa, maka layanan administartif yang diberikan kepada siswa harus betul-betul efektif dan efesien. Kepuasan siswa terhadap proses pelayanan yang efektif dan efesien tidak terlepas dari komitmen seluruh staf sekolah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para siswa.[10]

[10] Desak Nyoman Puspayani, "Kontribusi Sarana Prasarana, Layanan Administratif, kompetensi Profesional Guru Terhadap Kepuasan Belajar (Studi Tentang Persepsi Siswa SMA Negeri 1 Surawati)", dalam *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, Vol. 3 No. 2, 2012, H. 6-15.