

Seminar Nasional Hasil Pengabdian kepada Masyarakat
26 November 2022, Hal. 1455-1460
e-ISSN: 2686-2964

Pelatihan *Service Excellent* Pada Sektor Pendidikan di SMK Muhammadiyah Minggir Sleman

Purnawan¹, Dian Hidayati²

Universitas Ahmad Dahlan, Jl. Pramuka No.42, Pandeyan, Kec. Umbulharjo, Kota
Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
Email: purnawan.purnawan@pvto.uad.ac.id

ABSTRAK

Perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang jasa, selalu mengutamakan pelayanan sebagai produk utama mereka. Pelayanan prima sangat diutamakan demi tercapainya kepuasan pelanggan, terutama di lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan tidak hanya mengajarkan ilmu pengetahuan atau ilmu pengetahuan, tetapi juga mengajarkan tentang bagaimana cara individu memanusiasi manusia dan juga mencintai alam beserta isinya. Pelatihan *Service Excellent* sekolah untuk guru dan tenaga kependidikan SMK Muhammadiyah Minggir dalam rangka melaksanakan Catur Dharma perguruan tinggi yaitu kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan kompetensi guru dan tenaga kependidikan dalam pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan sekolah dan menghasilkan *Standard Operational Procedure* (SOP) dalam pelayanan sekolah.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan dilakukan secara tatap muka yang diikuti oleh 20 peserta. Tempat pelaksanaan kegiatan ini di SMK Muhammadiyah Minggir, tahap pertama tatap muka dilaksanakan hari Jumat tanggal 2 September 2022 dan Sabtu 3 September 2022, kemudian tahap dua pada tanggal 22 Oktober 2022. Metode dan pola pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan Pelatihan ini adalah dengan metode ceramah, tanya jawab, diskusi, dan tutorial atau konsultasi secara tatap muka dan daring.

Hasil dari pelaksanaan kegiatan pelatihan ini adalah sebagai berikut. Pertama, semua peserta kegiatan pelatihan ini sangat antusias, bersemangat, dan mempunyai motivasi yang tinggi mengikuti pelaksanaan kegiatan ini. Kedua, pemahaman guru dan tenaga kependidikan terkait *service excellent* disekolah semakin meningkat. Kegiatan pelatihan ini penting untuk pengembangan guru, dan tenaga kependidikan khususnya di SMK Muhammadiyah Minggir, oleh karena itu kiranya perlu untuk dapat dilaksanakan kembali dan lebih ditingkatkan pada masa mendatang.

Kata kunci (dicetak tebal): *Service Excellent*, Pelatihan, Sekolah

ABSTRACT

Companies or organizations engaged in services always prioritize service as their main product. Excellent service is highly prioritized to achieve customer satisfaction, especially in educational institutions. Educational institutions not only teach science or knowledge, but also teach about how individuals humanize humans and also love nature and its contents. School Service Excellent training for teachers and educational staff at Muhammadiyah Minggir Vocational School in the framework of implementing the University's Catur Dharma, namely Community Service activities aimed at increasing the competence of teachers and education staff in public service so as to improve the quality of school services and produce Standard Operational Procedures (SOP) in school service.

The implementation of training activities was carried out face to face which was attended by 20 participants. The venue for this activity is at Muhammadiyah Minggir Vocational School, the first face-to-face phase will be held on Friday 2 September 2022 and Saturday 3 September 2022, then stage two on 22 October 2022. The method and pattern of implementation used in this training activity is the lecture method, questions and answers, discussions, and face-to-face and online tutorials or consultations.

The results of the implementation of this training activity are as follows. First, all participants in this training activity were very enthusiastic, passionate, and had high motivation to take part in this activity. Second, the understanding of teachers and education staff regarding service excellence in schools is increasing. This training activity is important for the development of teachers and educational staff, especially at Muhammadiyah Minggir Vocational School, therefore it is necessary to be able to carry out it again and further improve it in the future.

Keywords : *Excellent Service, Training, School*

PENDAHULUAN

Sekolah merupakan suatu jasa pemberi layanan yaitu layanan pendidikan. Pelayanan pendidikan adalah kegiatan guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan pendidikan merasa puas karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diharapkan pelanggan. Sekolah mempunyai tugas penting untuk memberikan layanan jasa pendidikan yang dikatakan berkualitas pada siswa dan orang tua siswa. Orang tua siswa yang menjadi salah satu pelanggan jasa pendidikan pasti mengharapkan fasilitas pelayanan sekolah yang bermutu bagi anak mereka, sehingga putra putri mereka dapat memanfaatkan fasilitas tersebut untuk meningkatkan kemampuannya. Melalui pendidikan berkualitas, relevansi pendidikan dalam mencapai titik perubahan manusia dapat terwujud. Karena sejatinya manusia dididik untuk berubah dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak mengerti menjadi mengerti, sehingga manusia mampu berpikir kritis analitis untuk mencapai peningkatan taraf hidup, agama dan bangsa agar tidak tertinggal (Rosyadi & Pardjono, 2015).

Zulkarnain & Sumarsono (2014) menyebutkan bahwa pelayanan prima dalam konteks pendidikan adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada stakeholder yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian. Salah satu pemberi pelayanan sekolah adalah guru dan karyawan. Menurut Lassere (2010), pelayanan yang prima tidak harus mahal. Misalnya, sopan, tersenyum, dan ramah kepada klien merupakan hal yang gratis yang dapat dilakukan bagi seluruh pemberi layanan.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang penting bagi lembaga pendidikan. Kepuasan pelanggan adalah sebuah tolak ukur suatu lembaga terutama lembaga pendidikan apakah bisa dianggap sudah berhasil atau belum. Lembaga pendidikan yaitu sekolah dapat dikatakan berhasil ketika pelanggan bisa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Rahma & Hartoyo (2010:2) berpendapat bahwa siswa dan orang tua siswa disebut sebagai pengguna jasa pendidikan atau pelanggan.

Menurut pendapat Nasution (2004:44) perasaan puas atau tidak puas pelanggan merupakan respon dari pelanggan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai harapan. Ketidakpuasan pelanggan pada layanan yang diberi sekolah merupakan salah satu faktor alasan penyebab sekolah semakin lama pelanggannya akan menurun dengan ditandai jumlah siswa semakin menurun, tentunya hal tersebut pasti dapat merugikan pihak sekolah. Ketika layanan jasa yang diperoleh pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan, mutu layanan dapat dipersepsikan sudah memuaskan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penting untuk dilakukan pelatihan tentang pelayanan prima sekolah untuk pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah.

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian meliputi beberapa tahapan yakni tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Tahap perencanaan berupa mengobservasi kebutuhan guru dan tenaga kependidikan dalam pelatihan *service Excellent* serta penyiapan bahan. Tahap pelaksanaan berupa sosialisasi dan pelatihan secara tatap muka. Pelatihan ini menyajikan tentang contoh dan tata cara *service Excellent* pendidik dan tenaga kependidikan, selanjutnya pelatihan pembuatan SOP dan dilanjutkan Workshop pembuatann SOP *service Excellent*. Selain melalui pelatihan, konsultasi guru dan tenaga kependidikan tentang permasalahan *service Excellent* juga dilakukan dengan menggunakan Whatsapp. Pelaksanaan pelatihan pada tanggal 2, 3 September 2022 dan tanggal 22 Oktober 2022 dengan jumlah peserta sebanyak 20 guru dan tenaga kependidikan. Evaluasi dilaksanakan setelah selesai pelatihan dengan mayoritas peserta menyampaikan bahwa pelatihan sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan mereka akan berusaha menerapkan ilmu yang didapat selama pelatihan untuk melakukan *service Excellent* di sekolah.

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Persiapan pelatihan dimulai melalui koordinasi dengan kepala sekolah. Koordinasi berupa permohonan peserta dan konsultasi tentang waktu yang tepat untuk melaksanakan pelatihan. Di samping itu, persiapan juga berupa observasi terhadap kendala dan kebutuhan yang diperlukan oleh guru dan tenaga kependidikan, sehingga perlu dibahas di dalam pelatihan. Berdasarkan hasil observasi terhadap guru dan tenaga kependidikan, maka guru dan tenaga kependidikan masih kurang memahami tentang pentingnya *service Excellent* disekolah, serta kendala terkait *Standart Operational Prosedure (SOP) service Excellent* disekolah.

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka pada tanggal 2, 3 September 2022 dan tanggal 22 Oktober 2022. Peserta berjumlah dua puluh (20) orang guru dan tenaga kependidikan. Materi pada sesi pertama berupa “Pelayanan Prima Sekolah”. Pada sesi ini, peserta difokuskan dalam memberikan pemahaman pentingnya *service Excellent* untuk layanan di sekolah yaitu 1) memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, 2) mengembangkan product (pelayanan pendidikan) yang sesuai dengan harapan pelanggan, 3) Menyampaikan (*delivering*) produk pada pelanggan, 4) membantu pelanggan dalam mengatasi masalahnya.

Sesi kedua Praktik secara langsung bagaimana memberikan *service Excellent* bagi pelanggan (orang tua, siswa, teman sejawat dan pimpinan). Pada sesi ini peserta diberikan

kesempatan untuk mempraktikkan bagaimana *service Excellent*. Praktik tersebut dimulai dengan 1) bagaimana penampilan yang prima, 2) *Service Delivery*; bagaimana menyampaikan secara prima, 3) *Compency*; Bagaimana kemampuan dalam memahami layanan di sekolah.

Sesi ketiga Pelatihan dan workshop pembuatan SOP *service Excellent* kepada pendidik dan tenaga kependidikan. Pada sesi ini disampaikan materi mengenai SOP (standar Operationa Procedure) dimulai dari manfaat, hambatan, prinsip penyusunan, prinsip pelaksanaan, dan bagaimana format SOP, kemudian peserta dilatih untuk dapat membuat SOP pelayanan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Peserta dibagi menjadi empat kelompok yaitu kelompok guru piket, guru kelas, Bimbingan dan konseling serta guru mata pelajaran serta mahasiswa ikut pula memberikan bantuan kepada para peserta dari awal hingga akhir pelatihan.

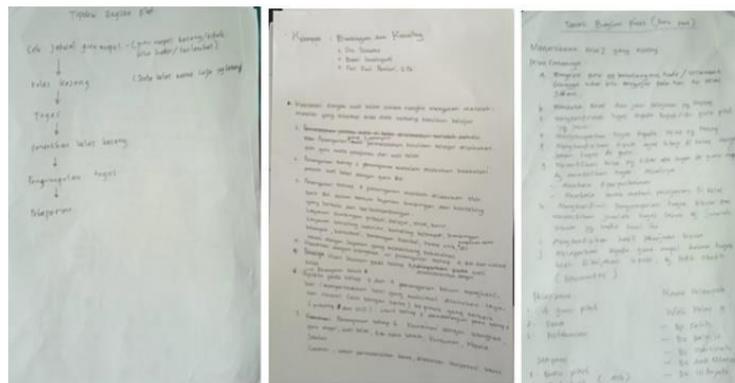
Evaluasi pelatihan *service Excellent* sekolah perlu terus dilakukan oleh guru dan tenaga kependidikan, yakni terkait materi bisa disampaikan atau tidak melalui metode pembelajaran yang dipilih. Oleh karena itu akan selalu dilakukan perbaikan demi perbaikan agar mendapatkan suatu metode *service Excellent* sekolah yang mudah dilakukan baik guru maupun tenaga kependidikan, namun materi pelajaran tetap tersampaikan secara baik kepada siswa. Selanjutnya pelayanan terhadap kebutuhan guru, siswa, orang tua dan masyarakat dapat terlayani dengan baik agar nantinya sekolah dapat kepercayaan dari semua pihak. Perlu difikirkan juga tentang bagaimana mengukur keterserapan materi oleh siswa menggunakan sistem evaluasi pembelajaran yang baik.



Gambar 1. Pemaparan materi *service Excellent* Sekolah

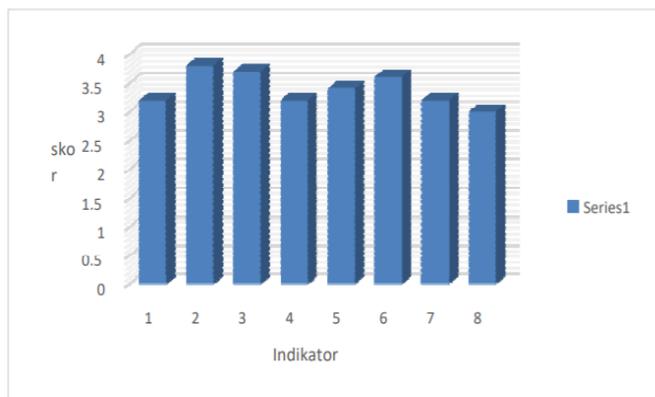


Gambar 2A dan 2B. Praktik Pelayanan Prima



Gambar 3. Workshop Pembuatan SOP dan Hasil Kerja SOP

Setelah selesai pelatihan, diberikan angket respon peserta terhadap pelaksanaan pelatihan. Mayoritas peserta menyampaikan bahwa materi yang disampaikan dalam pelatihan sesuai dengan yang dibutuhkan mereka saat ini, terutama dalam melaksanakan pelayanan *service Excellent* sekolah. Diskusi antar guru dan tenaga kependidikan juga menambah wawasan mereka dalam melaksanakan *service Excellent* di sekolah, agar pelayanan disekolah ke depannya lebih baik lagi dan tercapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil angket respon peserta memperoleh skor rata-rata 3.4 dengan kriteria Baik. Grafik dari angket respon peserta pelatihan digambarkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Grafik Data Angket Respon Peserta Pelatihan

SIMPULAN

Kompetensi guru dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan *service Excellent* baik, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan sekolah. Selain itu manfaat yang diperoleh bagi pengabdian adalah dihasilkannya *Standard Operational Procedure (SOP)* dalam pelayanan prima sekolah serta artikel yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu sebagai salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat. Pelaksanaan pelatihan dilaksanakan secara tatap muka. Kegiatan ini juga mendapatkan apresiasi yang baik dari peserta.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat PPM UAD yang telah memfasilitasi kegiatan pengabdian, Majelis Dikdasmen PDM Kabupaten Sleman yang telah membantu mengkoordinasikan dan menyampaikan informasi kegiatan. Selain itu juga kepada guru dan Tenaga Kependidikan di SMK Muhammadiyah Minggir yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.
- Lassere, C. (2010). Fostering a Culture of Service Excellence. *Medical Practice Management*. November/Desember 2010. Diperoleh dari proquest.com/ diakses tanggal 13 Januari 2014
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Puspitasari, F.F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 30-36.
- Rahma & Hartoyo (2010). Pengaruh Orangtua dan Sekolah terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen* (2010) 3 (2) 164-172
- Hidayati, D., & Rifa'i, A. A. (2020). Factors Influencing Parents' Decisions on Choosing an Islamic Primary School in Bandung Indonesia. *Randwick International of Social Science Journal*, 1(1), 121-126.
- Putra, Andre M., & Fernos, John. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman. *INA-Rxiv Papers*
- Rosyadi, YI, & Pardjono, P. (2015). Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMP 1 Cilawu Garut. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 3(1), 124–133.
- Zulkarnain, W. & Sumarsono, R. B. (2014). *Manajemen Kantor Sekolah: Konsep dan Strategi Implementasi Bagi Tenaga Administrasi Sekolah*. Malang: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan UM FIP