

**Seminar Nasional Hasil Pengabdian kepada Masyarakat**  
26 November 2022, Hal. 905-910  
e-ISSN: 2686-2964

## **Pelatihan Manajemen Konflik untuk Pelayanan Prima Sekolah**

Dian Hidayati<sup>1</sup>, Arief Kurniawan<sup>2</sup>, Purnawan<sup>3</sup>

Universitas Ahmad Dahlan, Jl. Pramuka No. 42 Umbulharjo Yogyakarta<sup>1,2,3</sup>

Email: [dian.hidayati@mp.uad.ac.id](mailto:dian.hidayati@mp.uad.ac.id)

### **ABSTRAK**

Sekolah sebagai layanan bidang jasa Pendidikan, akan menghadapi konflik baik berasal dari internal maupun eksternal. Manajemen konflik dirasakan perlu oleh sekolah untuk dapat meningkatkan pelayanan prima dan akan berdampak terhadap peningkatan mutu. Pengabdian pada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan ketrampilan mengelola konflik dalam menjalankan ketugasan baik yang berhubungan langsung dengan pihak luar maupun pihak dalam sekolah yang menghasilkan Standard Operational Procedur (SOP) dalam pelayanan sekolah. Pelaksanaan kegiatan pelatihan dilakukan secara tatap muka yang diikuti oleh 22 orang peserta. Tempat pelaksanaan kegiatan ini di SD Muhammadiyah Prambanan. Tahap pertama pada tanggal 1 Juli, 24 September dan tahap kedua adalah 1 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 manajemen konflik dan pelayanan prima disekolah semakin meningkat. Kegiatan ini penting dilakukan untuk pengembangan guru, tenaga kependidikan khususnya di SD Muhammadiyah Prambanan untuk meningkatkan mutu sekolah, okeh karena itu perlu dapat dilaksanakan kembali dan lebih ditingkatkan dimasa mendatang.

**Kata kunci:** Manajemen Konflik, Pelayanan Prima, Pelatihan, Mutu Sekolah

### **ABSTRACT**

*Schools as education services will face conflicts both internal and external. Conflict management is felt necessary by schools to be able to improve excellent service and will have an impact on enhancing the quality. This community service aims to provide understanding and skills in managing conflict in carrying out duties directly related to outside parties and parties within the school that produce Standard Operational Procedures (SOP) in school services. The training activities were carried out face-to-face, which 22 participants attended. The place for this activity is SD Muhammadiyah Prambanan. The first stage is on July 1 and September 24, and the second stage is on October 1, 2022. The method and implementation pattern used in this training activity is the lecture method, question and answer, discussion, and tutorials or face-to-face and online consultations. The results of the implementation of this*

*training activity are as follows. First, all participants in this training activity were enthusiastic, enthusiastic, and highly motivated to participate in the performance of this activity. Second, teachers' and education personnel's understanding of conflict management and excellent service in schools is increasing. This activity is essential for the development of teachers, and education personnel, especially in SD Muhammadiyah Prambanan, to improve the quality of schools because it needs to be implemented again and further enhanced in the future.*

**Keywords :** *Conflict Management, Excellent Service, Training, School Quality*

## PENDAHULUAN

Sekolah adalah penyedia jasa, yaitu jasa pendidikan. Pelayanan pendidikan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan segala keinginan dibutuhkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan akan membuat pelanggan pendidikan terpuaskan karena merasa kebutuhannya telah terpenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan klien. Sekolah punya pekerjaan Penting untuk memberikan layanan pendidikan yang dikatakan berkualitas tinggi pada siswa dan orang tua. Orang tua siswa yang merupakan salah satu dari klien jasa pendidikan pasti mengharapkan fasilitas penunjang sekolah yang baik berkualitas bagi anak-anaknya, sehingga anak-anaknya dapat memperoleh manfaat darinya fasilitas untuk meningkatkan kemampuannya. Layanan prima dalam konteks pendidikan diberikan kepada pemangku kepentingan yang memenuhi atau melampaui delapan standar pendidikan tingkat nasional, yaitu konten, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan staf Pendidikan, Sarana dan Prasarana, manajemen, pembiayaan dan evaluasi. Salah satu penyedia layanan sekolah adalah guru dan staf [1]. Pendidik dan tenaga kependidikan atau pegawai harus memiliki keterampilan, keahlian, pengetahuan, sikap dan penampilan yang baik dalam melayani warga sekolah, masyarakat dan pemangku kepentingan terkait sekolah, tidak hanya menggunakan dana untuk melaksanakan proses tugas pendidik pengetahuan profesional, tetapi harus memiliki kemampuan layanan. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan sangat mempengaruhi penilaian pihak lain akan profesionalisme institusi sekolah. Pelayanan yang baik (prima) adalah sikap atau pendekatan penyedia layanan yang memainkan peran utama menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan yang prima tidak harus mahal. Misalnya, sopan, tersenyum, dan ramah kepada klien merupakan hal yang gratis yang dapat dilakukan bagi seluruh pemberi layanan [2]. Pelayanan prima sendiri membuat suatu pelayanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan klien. Ketika pelanggan jasa pendidikan merasa tidak puas, bisa dikatakan lembaga tersebut telah gagal untuk memenuhi permintaan pelanggan. Siswa dan orang tua siswa disebut sebagai pengguna jasa pendidikan atau pelanggan [3]. Perasaan puas atau tidak puas pelanggan merupakan respon dari pelanggan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan [4]. 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. SD Muhammadiyah Prambanan sebagai salah satu sekolah swasta di bawah naungan Pimpinan Daerah Muhammadiyah merupakan salah satu sekolah dasar yang telah dikenal oleh masyarakat di D.I Yogyakarta. Terlihat dari banyaknya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya ke sekolah tersebut. Kepercayaan tersebut haruslah ditunjang oleh pelayanan prima sekolah, salah satunya kemampuan sekolah dalam melakukan manajemen konflik. Kemampuan dalam memajemen diri atau parenting guru/karyawan, permasalahan yg sering terjadi di sekolah, singgungan dengan teman sejawat dan orang tua siswa masih dirasakan perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan tentang

manajemen konflik untuk meningkatkan pelayanan prima sekolah [5]. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan ketrampilan mengelola konflik dalam menjalankan ketugasan baik yang berhubungan langsung dengan pihak luar maupun pihak dalam sekolah. Oleh karena itu SD Muhammadiyah Prambanan bekerjasama dengan UAD dalam Program Pengabdian Masyarakat (PKM) dengan tema, “Manajemen Konflik untuk Pelayanan Prima Sekolah”.

## METODE

Solusi permasalahan kepada mitra berupa Pelatihan Manajeen Konflik untuk Pelayanan Prima Sekolah baik secara online dan offline kepada pendidik dan tenaga kependidikan di mitra yaitu SD Muhammadiyah Prambanan. Pelayanan prima sekolah merupakan bagian dari total quality management, faktor yang mempengaruhi pilihan orang tua dalam memilih sekolah [6] dan menjadi implementasi dari kurikulum bagi peserta didik milenial [7]. Pada Program Pengabdian Masyarakat ini, target luaran yang akan dihasilkan adalah kompetensi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan sekolah. Selain itu manfaat yang diperoleh bagi pengabdian adalah dihasilkannya dalam pelayanan sekolah serta artikel yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu sebagai salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat. 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. Tanggal pelaksanaan dilaksanakan pada tanggal 1 Juli, 24 September dan 1 Oktober 2022, dengan jumlah peserta 20 orang guru dan tenaga kependidikan serta tiga orang mahasiswa magister manajemen pendidikan. Tahapan pelaksanaan yaitu Sosialisasi pelayanan prima, Pelatihan manajemen konflik, Pelatihan komunikasi efektif di lingkungan kerja, Workshop Manajemen Konflik untuk Pelayanan Prima kepada pendidik dan tenaga kependidikan.

## 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 pelayanan prima di sekolah, serta kendala terkait Standar Operational Prosedure (SOP) pelayanan prima di sekolah.



Gambar 1. Sesi Manajemen Konflik

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka pada tanggal 1 Juli, 24 September dengan dan 1 Oktober 2022. Peserta berjumlah dua puluh dua (16) orang guru dan 6 tenaga kependidikan. Materi pada sesi pertama berupa “Manajemen Konflik dan Pelayanan Prima Sekolah” dapat

dilihat pada gambar 1. Pada sesi ini, peserta difokuskan dalam memberikan pemahaman pentingnya pelayanan prima untuk layanan di sekolah yaitu 1) Memahami konflik yang biasa ditemukan di dalam organisasi sekolah, 2) memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, 3) mengembangkan product (pelayanan pendidikan) yang sesuai dengan harapan pelanggan, 4) Menyampaikan (delivering) produk pada pelanggan, 5) membantu pelanggan dalam mengatasi masalahnya.

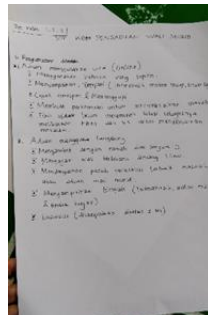
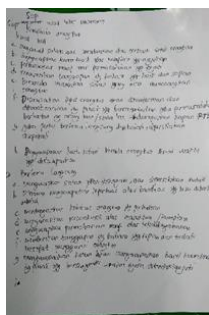


Gambar 2a. Sesi Komunikasi efektif



Gambar 2b Pelatihan SOP

Sesi kedua Praktik secara langsung bagaimana memberikan pelayanan prima bagi pelanggan (orang tua, siswa, teman sejawat dan pimpinan). Pada kedua sesi pada gambar 2a dan 2b ini, peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan bagaimana pelayanan prima. Praktik tersebut dimulai dengan 1) bagaimana penampilan yang prima, 2) Service Delivery; bagaimana menyampaikan secara prima, 3) Competency; Bagaimana kemampuan dalam memahami layanan di sekolah.



Gambar 4 a, b, c Hasil kerja SOP Pelayanan

Sesi ketiga Pelatihan dan workshop pembuatan SOP pelayanan prima kepada pendidik dan tenaga kependidikan. Pada sesi ini disampaikan materi mengenai SOP (Standard Operational 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. Hasil kerja SOP Pelayanan dapat dilihat di gambar 4a, b, dan c.

**a. Permasalahan Umum Mitra**

Berdasarkan pada analisis situasi yang telah disebutkan di atas, maka diperoleh situasi kondisi mitra beserta permasalahan-permasalahan mitra yang diidentifikasi sebagai berikut:

1. Mitra saat ini memiliki 17 guru dan 6 tenaga kependidikan. Para guru dan tenaga kependidikan telah terbagi dalam beberapa penugasan, akan tetapi pemahaman dan pengetahuan mengenai pelayanan prima dan manajemen konflik dirasakan masih kurang, sehingga kepuasan dari pihak-pihak terkait dinilai masih kurang prima.

2. Penanganan pelayanan yang masih kurang cepat dan prima sehingga menghambat visi dan misi sekolah yang menciptakan peserta didik yang peduli dengan lingkungan

**b. Permasalahan khusus mitra:**

1. Kemampuan sekolah dalam manajemen konflik masih perlu ditingkatkan sehingga pelayanan prima sekolah dapat ditingkatkan.
2. Kemampuan dalam memajemen diri atau parenting guru/karyawan, permasalahan yang sering terjadi di sekolah, singgungan dengan teman sejawat dan orang tua siswa masih dirasakan perlu ditingkatkan.

### **Dampak Terhadap Mitra**

Melalui pelatihan pelayanan prima sekolah, guru dan tenaga kependidikan pada mitra memiliki wawasan, pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola/ manajemen konflik dan Pelayanan prima terhadap pelanggan di sekolah. Hal ini dapat berdampak positif bagi budaya sekolah, bermanfaat bagi guru dan tenaga kependidikan serta proses berlangsungnya pendidikan. Selain itu, perlakuan terhadap orang tua, serta masyarakat di sekitar sekolah akan lebih prima, seperti data di table 1 mengenai keberdayaan mitra.

Tabel 1 Keberdayaan Mitra Kegiatan PPM

NO	Jenis	Jenis Keberdayaan	Ada	Tidak
1	Mitra Non Produktif	Pengetahuan meningkat	v	
		Kesehatan Meningkat	v	
		Pelayanan meningkat	v	

### **SIMPULAN**

Kompetensi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pengelolaan manajemen konflik dan pelayanan prima baik di sekolah sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan sekolah. Selain itu manfaat yang diperoleh bagi pengabdian adalah dihasilkannya Standard Operational Procedure (SOP) dalam pelayanan 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 sehingga pelayanan prima sekolah lebih meningkat. Pelatihan ini penting untuk pengembangan guru, dan tenaga kependidikan khususnya di mitra, oleh karena itu kiranya perlu untuk dapat dilaksanakan kembali dan lebih ditingkatkan pada masa mendatang

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

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 SD Muhammadiyah Prambanan yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan pelatihan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Lassere, C. (2010). *Fostering a Culture of Service Excellence*. Medical Practice Management. November/December 2010. Diperoleh dari [proquest.com/](http://proquest.com/) diakses tanggal 13 Januari 2014



- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rahma & Hartoyo (2010). Pengaruh Orangtua dan Sekolah terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen* (2010) 3 (2) 164-172
- Zulkarnain, W. & Sumarsono, R. B. (2014). *Manajemen Kantor Sekolah: Konsep dan Strategi Implementasi Bagi Tenaga Administrasi Sekolah*. Malang: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan UM FIP
- Dian & Purnawan (2021), Pelatihan pelayanan prima sekolah untuk guru dan tenaga kependidikan SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan* (2021) Vol 3
- 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.
- D. Hidayati, "Quality Curriculum Models for the Millennial," pp. 236–239, Feb. 2020, doi: 10.2991/ASSEHR.K.200130.174[1]