

Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan
23 Oktober 2021, Hal. 1504-1508
e-ISSN: 2686-2964

Pelatihan pelayanan prima sekolah untuk guru dan tenaga kependidikan SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta

Dian Hidayati, Purnawan

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

ABSTRAK

Sekolah sebagai bidang layanan berupa jasa Pendidikan, maka diperlukannya pelayanan yang prima. Tuntutan pelaksanaan Pendidikan yang baik menjadikan pelayanan prima dirasakan perlu dilakukan oleh sekolah untuk dapat meningkatkan mutu. Pada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan dalam pelayanan prima baik di masa pandemi 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 41 peserta. Tempat pelaksanaan kegiatan ini di SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta, tahap pertama tatap muka dilaksanakan hari Jumat tanggal 28 Mei 2021 dan Sabtu 29 Mei 2021, kemudian tahap dua yaitu pada tanggal 29 Juli 2021. 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 pelayanan prima disekolah semakin meningkat. Kegiatan pelatihan ini penting untuk pengembangan guru, dan tenaga kependidikan khususnya di SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta, oleh karena itu kiranya perlu untuk dapat dilaksanakan kembali dan lebih ditingkatkan pada masa mendatang.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Pelatihan, Sekolah

ABSTRACT

Schools as a service sector in the form of education services, need excellent service. The demands of the implementation of good education make excellent service felt necessary by schools to be able to improve quality. In this community, it aims to improve the competence of education personnel in excellent service both during the pandemic so that they can improve the quality of school services and produce Standard Operational Procedures (SOP) in school services. The training activities were carried out face-to-face which was attended by 41 participants. The place for this activity is at SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta, the first stage of face-to-face meetings is held on Friday, May 28, 2021 and Saturday, May 29, 2021, then the second stage is on July 29, 2021. The method and pattern of implementation used in this training activity is the method lectures, questions and answers, discussions, and tutorials or consultations face-to-face and online. The results of the implementation of this training activity are as follows. First, all participants in this training activity were very enthusiastic,

enthusiastic, and highly motivated to participate in the implementation of this activity. Second, the understanding of teachers and education personnel regarding excellent service in schools is increasing. This training activity is important for the development of teachers, and education personnel, especially in SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta, therefore it is necessary to carry out 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.

Hasil penelitian (Zulkarnain & Sumarsono 2014) begitu juga disampaikan oleh (Cahyawati 2017) 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 (Ummah, Supriyanto, and Sul-toni 2018). Lembaga pendidikan yaitu sekolah dapat dikatakan berhasil ketika pelanggan bisa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. (Rahma dan Hartoyo 2010) dan (Kurliyatin, Bafadal, and Zulkarnain 2017) berpendapat bahwa siswa dan orang tua siswa disebut sebagai pengguna jasa pendidikan atau pelanggan.

Menurut pendapat (Nasution 2004), (Dian Hidayati, and Rifa'i 2020) 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

Pengabdian masyarakat ini bermitra dengan SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta. 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 pelayanan prima serta penyiapan bahan. Tahap pelaksanaan berupa sosialisasi dan pelatihan secara tatap muka. Pelatihan ini menyajikan tentang contoh dan tata cara pelayanan prima pendidik dan tenaga kependidikan, selanjutnya

pelatihan pembuatan SOP dan dilanjutkan Workshop pembuatann SOP pelayanan prima. Selain melalui pelatihan, konsultasi guru dan tenaga kependidikan tentang permasalahan pelayanan prima juga dilakukan dengan menggunakan Whatsapp. Pelaksanaan pelatihan pada tanggal 28, 29 Mei 2020 dan tanggal 3 Juli 2021 dengan jumlah peserta sebanyak 41 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 pelayanan prima 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 pelayanan prima di sekolah, serta kendala terkait *Standart Operational Prosedure* (SOP) pelayanan prima di sekolah.

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka pada tanggal 28, 29 Mei 2021 dan tanggal 3 Juli 2021. Peserta berjumlah dua puluh dua (41) orang guru dan tenaga kependidikan. Materi pada sesi pertama berupa “Pelayanan Prima Sekolah”. Pada sesi ini, peserta difokuskan dalam memberikan pemahaman pentingnya pelayanan prima 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 pelayanan prima bagi pelanggan (orang tua, siswa, teman sejawat dan pimpinan). Pada sesi ini peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan bagaimana pelayan 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.

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 perserta 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.

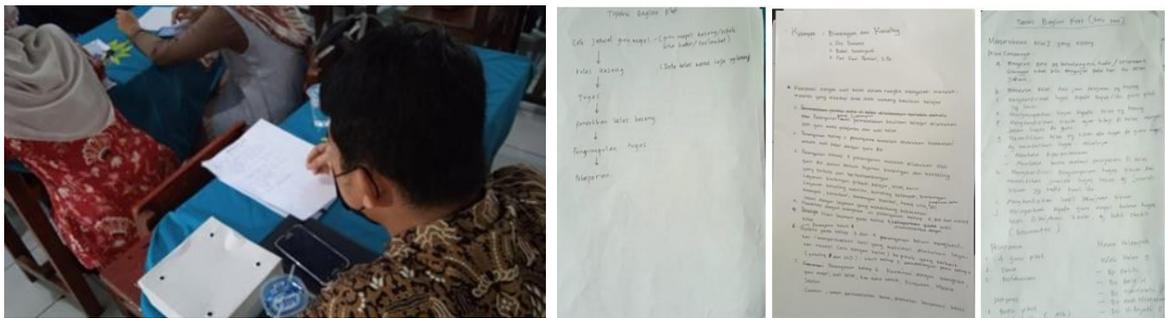


Gambar 1. Pemaparan materi Pelayanan Prima Sekolah

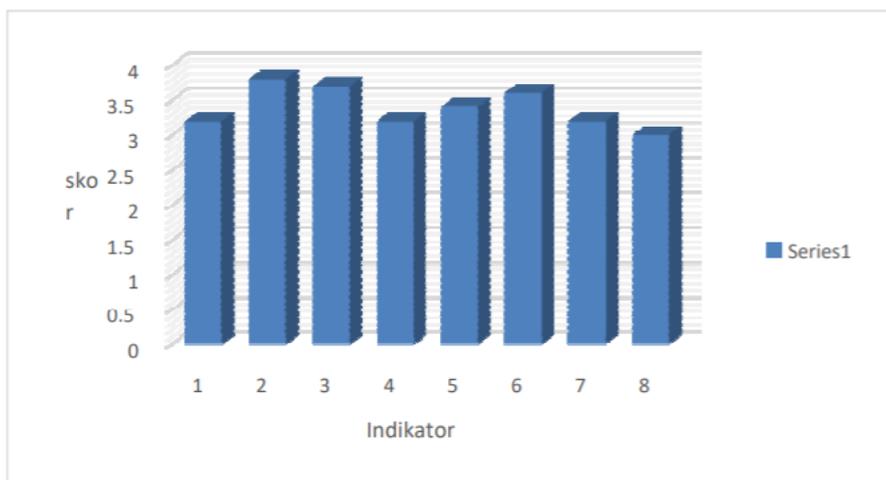
Evaluasi pelatihan pelayanan prima sekolah perlu terus dilakukan oleh guru dan tenaga kependidikan, yakni terkait materi bisa disampaikan atau tidak melalui metode pembelajaran online yang dipilih. Oleh karena itu akan selalu dilakukan perbaikan demi perbaikan agar mendapatkan suatu metode pelayanan prima 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 2. Praktik Pelayanan Prima



Gambar 3. Workshop Pembuatan SOP dan Hasil Kerja SOP



Gambar 4. Grafik Data Angket Respon Peserta Pelatihan

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 prima sekolah. Diskusi antar guru dan tenaga kependidikan juga menambah wawasan mereka dalam melaksanakan pelayanan prima 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 3.

SIMPULAN

Pelatihan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima baik di masa pandemi dapat meningkatkan mutu pelayanan sekolah. Peningkatan ini terlihat dengan perubahan perilaku dari setiap guru dan tenaga kependidikan dalam melayani. Selain itu manfaat yang diperoleh bagi pengabdian dan mitra 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.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat PPM UAD yang telah memfasilitasi kegiatan pengabdian, Majelis Dikdasmen PDM Kota Yogyakarta yang telah membantu mengkoordinasikan dan menyampaikan informasi kegiatan. Selain itu juga kepada guru dan Tenaga Kependidikan di SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- 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
- Cahyawati, Laila Rizka. 2017. "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA." *JMSP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)* 2(1):67-74. doi: 10.17977/UM025V2I12017P067.
- Hidayati, Dian, | Andi, and Arif Rifa'i. 2020. "Factors Influencing Parents' Decisions on Choosing an Islamic Primary School in Bandung Indonesia." *Randwick International of Social Science Journal* 1(1):121-26. doi: 10.47175/RISSJ.V1I1.15.
- Kurliyatin, Anis, Ibrahim Bafadal, and Wildan Zulkarnain. 2017. "Hubungan Citra Sekolah, Pelayanan Prima, Harapan Orangtua, Dan Rasa Bangga Orangtua Dengan Keputusan Orangtua Menentukan Sekolah Untuk Anaknya." *Ilmu Pendidikan: Jurnal Kajian Teori Dan Praktik Kependidikan* 2(2):129-38. doi: 10.17977/UM027V2I22017P129.
- Ummah, Zakiatul, Achmad Supriyanto, and Sultoni Sultoni. 2018. "HUBUNGAN KUALITAS KOMPETENSI, BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA DENGAN PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH." *JAMP : Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 1(1):7-15. doi: 10.17977/UM027V1I12018P7.