

Seminar Nasional Hasil Pengabdian kepada Masyarakat

18 Mei 2024, Hal. 131-136

e-ISSN: 2686-2964

## Pelatihan Pelayanan Prima Sekolah untuk Pendidik dan Tendik di SMK Muhammadiyah 1 Minggir Sleman

Purnawan<sup>1</sup>, Arief Kurniawan<sup>2</sup>, Rendra Ananta Prima<sup>3</sup>

Universitas Ahmad Dahlan, Jl. Pramuka No.42, Pandeyan, Kec. Umbulharjo, Kota  
Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Email: Tuliskan alamat email *coresponding author* langsung di bawah institusi, cukup satu

Email: [purnawan.purnawan@pvto.uad.ac.id](mailto:purnawan.purnawan@pvto.uad.ac.id)

### ABSTRAK

Pelatihan Pelayanan Prima 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 pada tanggal 09 November 2023 dan 16 November 2023, kemudian tahap dua pada tanggal 19 dan 20 April 2024. 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 SMK Muhammadiyah Minggir.

**Kata kunci :** Pelayanan Prima, Pelatihan, Sekolah

### ABSTRACT

*Excellent school service training for teachers and education personnel at Muhammadiyah Minggir Vocational School in order to implement Catur Dharma higher education, namely this PkM activity aims to increase the competency of teachers and education personnel in public services so that they can improve the quality of school services and produce SOPs in school services. The training activities were carried out face to face, attended by 20 participants. The location for this activity is at Muhammadiyah Minggir Vocational School, the first face-to-face phase will be held on November 9 2023 and November 16 2023, then the second phase will be on April 19 and 20 2024. The method and pattern of implementation used in this training activity is the lecture method, questions and answers, discussions, and tutorials or consultations face to face and online. The results of this training activity are as follows. First, all participants in this training activity were very enthusiastic, enthusiastic and had high motivation to take part in 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 educational staff, especially at Muhammadiyah Minggir Vocational School.*

**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).

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 (Razi et al., 2022). Salah satu pemberi pelayanan sekolah adalah guru dan karyawan. Pelayanan yang prima tidak harus mahal (Lasserre, 2010). 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. Siswa dan orang tua siswa disebut sebagai pengguna jasa pendidikan atau pelanggan (Rahma & Hartoyo, 2010).

Perasaan puas atau tidak puas pelanggan merupakan respon dari pelanggan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan (Nasution & Nasution, 2019). 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 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 09, 16 November 2023 dan tanggal 19, 20 April 2024 dengan jumlah peserta sebanyak 11 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 disekolah, serta kendala terkait *Standart Operational Prosedure* (SOP) pelayanan prima disekolah.

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka pada tanggal 09, 16 November 2023 dan tanggal 19,20 April 2024. Peserta berjumlah sebelas (11) 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 pelayanan prima. 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 pelayanan prima 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 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.

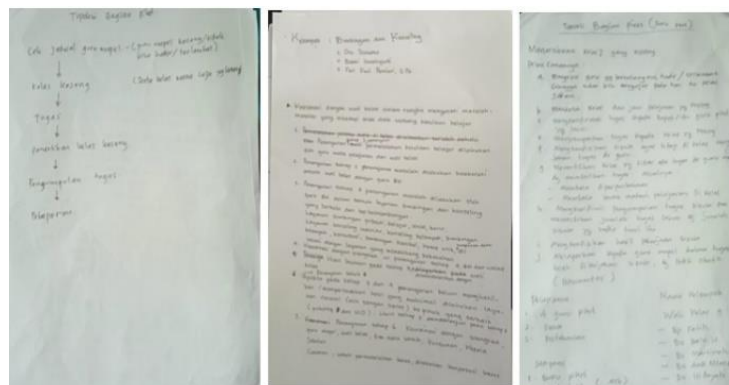
Evaluasi pelatihan pelayanan prima sekolah perlu terus dilakukan oleh guru dan tenaga kependidikan, yakni terkait materi bisa disampaikan atau tidak melalui metode pembelajaran yang dipilih (Puspitasari, 2019). Oleh karena itu akan selalu dilakukan perbaikan demi perbaikan agar mendapatkan suatu metode 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 (Hidayati & Rifa'i, 2020). Perlu difikirkan juga tentang bagaimana mengukur keterserapan materi oleh siswa menggunakan sistem evaluasi pembelajaran yang baik.



Gambar 1. Pemaparan materi pelayanan prima Sekolah

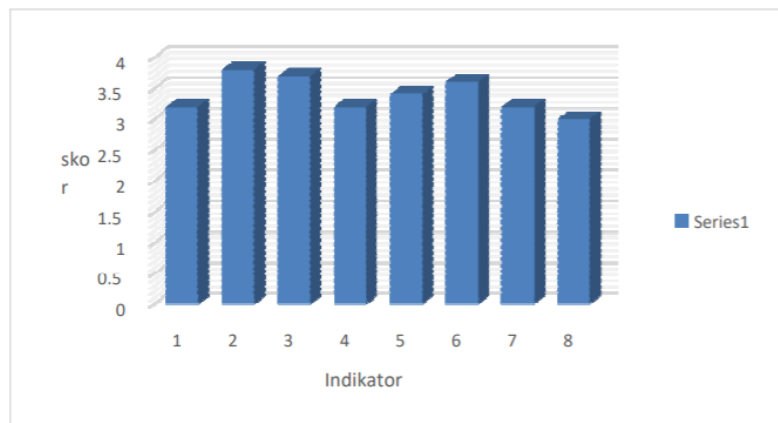


Gambar 2A dan 2B. Praktik Pelayanan Prima



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 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 4.



Gambar 4. Grafik Data Angket Respon Peserta Pelatihan

## SIMPULAN

Kompetensi guru dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima 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

- 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. <https://doi.org/10.47175/rissj.v1i1.15>
- Lasserre, C. (2010). Fostering a culture of service excellence. *PubMed*, 26(3), 166. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21243888/>
- Nasution, M., & Nasution, M. H. (2019). Manajemen Mutu Terpadu (Mmt) Dalam Pendidikan

- Islam. *Al-Muaddib : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, 4(2), 228–248. <https://doi.org/10.31604/muaddib.v4i2.228-248>
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v4i1.7339>
- Rahma, A., & Hartoyo, H. (2010). Pengaruh Karakteristik Orangtua dan Sekolah terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 3(2), 164–172. <https://doi.org/10.24156/jikk.2010.3.2.164>
- Razi, M. F., Annisa, N., & Khadijah, I. (2022). Pengelolaan Manajemen Administrasi Sekolah Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas dan Kemajuan Pendidikan. *Tugas Mata Kuliah Mahasiswa*, 102–118. <https://doi.org/10.20527/TMKM.V1I1.493>
- Rosyadi, Y. I., & 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. <https://doi.org/10.21831/amp.v3i1.6276>