

SERVICE EXCELLENT LEMBAGA PENDIDIKAN DI ERA PANDEMI COVID 19

Penny Rahmawaty¹, Lina Nur Hidayati², Arum Darmawati³, Mahendra Ryansa Gallen Gagah Pratama⁴

¹²³⁴Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
email: pennyrahmawaty@uny.ac.id

Abstract

Service excellent training for educational institutions of Yayasan Pendidikan dan Sosial Cendekia Bantul aims to improve the ability of teachers and foundation managers in providing excellent service to student stakeholders, parents, the community and the government. The method used in this service activity is in the form of lectures and practices. The implementation of community service activities lasted for 2 days online due to the Covid-19 pandemic conditions while still following strict health protocols to maintain health during the Covid-19 pandemic. The material provided is in the form of theory and practice on strategies to develop superior schools, excellent service, and standard operational procedures (SOPs). The results of this PPM activity show that participants can understand the training material well. During the activity, participants also gave positive responses to the material provided, especially in discussing case studies of excellent service to parents and making simple SOPs. The achievement of activity targets is measured using evaluation instruments on the clarity of PPM objectives, training benefits, implementation time, training materials and future program sustainability.

Kata Kunci: *excellent service, standard operational procedures, excellent schools, and Covid-19*

PENDAHULUAN

Pandemi Covid 19 yang melanda hampir seluruh negara di dunia telah mengakibatkan dunia pendidikan Indonesia dihadapkan pada permasalahan yang sangat krusial yakni metode pembelajaran yang tepat bagi siswa ditengah situasi yang tidak pasti. Salah satu solusi adalah melalui bantuan teknologi. Namun, teknologi tidak dapat menggantikan peran guru, dosen, dan interaksi belajar antara pelajar dan pengajar sebab edukasi bukan hanya sekedar memperoleh pengetahuan tetapi juga tentang nilai, kerja sama, serta kompetensi. (Nizam, 2020). Dibutuhkan strategi cerdas pengelola institusi pendidikan untuk tetap memberikan pelayanan prima di tengah pandemi covid-19 kepada stakeholder. Sekolah harus tetap memberikan pelayanan terbaik untuk siswa, orang tua maupun pihak eksternal lain. Di sisi lain, guru merupakan salah satu pihak yang paling merasakan dampak pandemi dalam proses pembelajaran.

Selain permasalahan tersebut, manajemen sekolah juga dituntut semakin kreatif, inovatif dan inspiratif (Muniroh,2018). Sekolah harus terus meningkatkan kemampuan diri agar mampu bersaing dan mencapai sekolah yang unggul melalui branding dan kualitas layanan yang prima yang terstandarisasi.

Pelayanan prima merupakan upaya instansi, organisasi, atau penyedia barang dan jasa menyampaikan informasi, pelayanan, dan produk itu sendiri kepada konsumen dengan sebaik-baiknya sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai (Bastiar, 2010). Rahmayanty (2013), menyatakan bahwa pelayanan prima mampu menjawab perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten, akurat dan berstandar tinggi. Pelayanan prima di sekolah meliputi pelayanan oleh administer sekolah (kepala sekolah), guru, tenaga

administrasi, maupun pihak lain yang terkait sekolah penting dilakukan, mengingat sekolah adalah salah satu tempat pembentukan karakter, pengembangan bakat dan potensi anak yang efektif. Standar pelayanan prima dapat dilakukan dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan sekolah. SOP menurut Tambunan (2018) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan Tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan guru-guru sekolah Cendekia dan pengelola Yayasan Pendidikan dan Sosial Cendekia Bantul Yogyakarta dalam memberikan pelayanan prima kepada siswa, orangtua siswa, masyarakat, dan pemerintah. Selain itu juga memberikan pendampingan pembuatan SOP tata cara pembelajaran tatap muka mulai dari berangkat ke sekolah, proses pembelajaran di kelas, menjaga kerapian kelas, sampai kepada siswa pulang ke rumah. SOP yang dibuat dalam rangka kesiapan sekolah menghadapi Pembelajaran Tatap Muka (PTM) terbatas. Manfaat teoritis dari kegiatan pengabdian ini adalah implementasi teori kualitas layanan (service quality) untuk mencapai service excellent pada institusi Pendidikan. Disamping itu manfaat praktisnya adalah sekolah memiliki SOP layanan sebagai salah satu standar proses pendidikan.

METODE

Masyarakat sasaran program pengabdian kepada masyarakat ini adalah guru-guru sekolah (PAUD, TK, SD, dan SMP) Sekolah Cendekia berjumlah 26 orang dan pengelola Yayasan Pendidikan dan Sosial Cendekia sebanyak 9 orang, sehingga jumlah peserta keseluruhan adalah 35 orang. Metode yang digunakan adalah blended atau mixed antara tatap muka dan tatap maya. Tempat kegiatan blended di Sekolah Cendekia bagi guru-guru sekolah dengan menerapkan protocol Kesehatan yang ketat dan dari tempat kerja untuk tim pengabdian. Media yang digunakan menggunakan platform zoom meeting dan google classroom serta WhatsApp grup untuk komunikasi intensif antara sesama peserta dengan tim pengabdian. Model pelatihan yang digunakan adalah ceramah dan diskusi serta praktik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat bertemakan pelayanan prima dilaksanakan selama 2 hari. Pada hari pertama, kegiatan yang dilakukan adalah penjelasan materi perihal pelayanan prima kemudian dilanjutkan dengan materi SOP. Pada hari selanjutnya materi yang diberikan berupa studi kasus dan praktik pembuatan SOP dalam kelas pembelajaran.

Proses penyampaian materi dilakukan dengan dua metode yakni ceramah dan praktik. Pemberian materi dilakukan oleh narasumber dari FE UNY secara bergantian sesuai dengan kompetensinya. Materi awal yang diberikan adalah pelayanan prima, mencakup pentingnya pelayanan prima bagi Lembaga Pendidikan dan dilanjutkan berbagai bentuk pelayanan prima yang dapat menjadikan sekolah unggul. Materi kedua adalah Standar Operating Procedure (SOP) yang memuat tentang pengertian SOP, tujuan dan manfaat SOP bagi institusi Pendidikan, jenis-jenis SOP dan tahapan penyusunan SOP. Materi dilanjutkan dengan cara membuat SOP yang sederhana. Pada proses pemberian materi ini tidaklah sulit bagi para guru dan karyawan yayasan untuk memahaminya karena sebagian dari mereka sudah mempraktekkan layanan kepada siswa maupun stakeholder lainnya. Namun ketika masuk ke dalam materi praktik pelayanan prima dan pembuatan SOP sederhana, beberapa

masih sulit dalam menuliskan serta mendokumentasikan kegiatan rutin yang dilakukan selama ini.

Penugasan praktik diberikan sebagai tugas rumah dan dibahas pada pertemuan berikutnya melalui diskusi online, sehingga peserta dapat memahami materi dengan lebih baik. Dengan demikian meskipun tim pengabdian tidak dapat memberikan tutorial secara langsung melalui tatap muka, namun hal ini bukanlah kendala. Guru-guru dan karyawan dapat memahami materi secara lebih mudah.

Selama pelaksanaan kegiatan pelatihan respon para peserta cukup baik dan antusias. Hal ini ditunjukkan dari intensifnya diskusi dan banyaknya pertanyaan yang diajukan mengenai materi yang diberikan. Dari diskusi yang dilakukan diketahui bahwa sekolah telah memiliki beberapa SOP pelayanan yang sederhana seperti SOP pembelajaran tatap muka di kelas, SOP penjemputan siswa untuk masuk ke asrama/pondok bagi siswa SMP, serta bentuk layanan lain yang diberikan sekolah kepada siswa. Namun masih banyak kegiatan yang belum didokumentasikan dengan baik untuk dijadikan sebagai prosedur kerja atau standar operasional. Kesadaran mengenai pentingnya mendokumentasikan atau mencatat aktivitas rutin dalam suatu prosedur kerja menjadi meningkat setelah mengikuti pelatihan ini, karena cita-cita sekolah adalah menjadi Sekolah Unggul. Pentingnya memberikan pelayanan prima kepada seluruh stakeholder dan pemahaman mengenai pentingnya sekolah memiliki SOP dapat dilihat dari kegiatan praktik yang dilakukan. Meskipun secara daring, peserta dapat berdiskusi secara baik dan terarah dengan difasilitasi oleh tim pengabdian. Kasus-kasus yang diberikan kemudian dikembangkan oleh peserta sehingga mendapat gambaran yang komprehensif tentang topik pelatihan yang diberikan.

Hasil kegiatan kemudian dievaluasi terhadap (1) Kejelasan tujuan PPM bagi mitra, (2) Manfaat PPM bagi mitra, (3) Kejelasan materi yang disampaikan, (4) Waktu pelaksanaan PPM, dan (5) Keberlanjutan program bagi mitra. Hasil evaluasi PPM disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil evaluasi kegiatan

Komponen Evaluasi	Penilaian		
Kejelasan tujuan PPM bagi mitra	40% sangat jelas	51% jelas	9% cukup jelas
Manfaat PPM bagi mitra	40% sangat bermanfaat	43% bermanfaat	17% cukup bermanfaat
Kejelasan materi yang disampaikan	37% sangat jelas	46% jelas	17% cukup jelas
Waktu pelaksanaan PPM	31% sangat sesuai	52% sesuai	17% cukup sesuai
Keberlanjutan program bagi mitra	46% sangat setuju	54% setuju	

SIMPULAN

Dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan Pelayanan Prima dalam Pendidikan dan Pembelajaran di Sekolah, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan PPM dilaksanakan di Yayasan Pendidikan dan Sosial Cendekia Bantul dengan model online workshop menggunakan zoom meeting dan WhatsApp group. Hal ini dikarenakan kondisi pandemi Covid-19 di Yogyakarta masih mengkhawatirkan dan masuk pada kategori PPKM Level 4.

2. Peserta pelatihan berasal dari guru-guru dan karyawan yang bernaung di bawah YPS Cendekia.
3. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan metode ceramah dan diskusi secara daring dan disertai dengan praktik sebagai penugasan.

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan maka disarankan untuk melakukan pelatihan lanjutan terutama pembuatan SOP pelayanan kepada siswa dan orang tua siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. (2012). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. Jakarta: Unpad.
- Barata, Atep Adya. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Bastiar, Z. (2010). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Manajerial*, 8(16), 54–65. <https://media.neliti.com/media/publications/147985-ID-none.pdf>
- Fatimah, Fajar Nur'aini Dwi. (2016). Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure, Quandrant, Yogyakarta
- Hidayat, A. (2012). Pengelolaan Pendidikan (Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola sekolah dan Madrasah). Universitas Pendidikan Indonesia, 4–6.
- Moekijat. (2008). Administrasi Perkantoran. Bandung: Mandar Maju.
- Nina Rahmayanti. (2016). Manajemen Pelayanan Prima, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sailendra, Annie. (2015). Langkah-langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Santosa, Joko Dwi. (2014). Lebih Memahami S.O.P (Standard Operating Procedure). Yogyakarta: Kata Pena.
- Suwithi, Ni Wayan, (1994), Pelayanan Prima (Costumer Care), Jakarta.
- Tambunan, M. R. (2018). Standar Operasional Prosedur. PERMENPAN NOMOR 35 TAHUN 2012
<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan- prima/>
<https://tirto.id/link-unduh-buku-saku-panduanpembelajaran-di-masa-pandemi-covid-19-fQUE>
<https://www.tasadmin.id/2020/11/soppembelajaran-tatap- muka-di-sekolah.html>
<https://www.provisieducation.com/from-the-field/7-tahapan-penyusunan-standar-operasionalprosedur>
<https://dikti.kemdikbud.go.id/kabar-dikti/kabar/tantangan-dunia-pendidikan-di-masa-pandemi>