

## PELATIHAN *SERVICE EXCELLENT* GUNA MENINGKATKAN KOMPETENSI SOSIAL GURU DAN LAYANAN PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH DI KECAMATAN TEMPEL

Dian Artha Kusumaningtyas<sup>1</sup>, Meita Fitriawanawati<sup>2</sup>, Ishafit<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia  
[dian.artha@pfis.uad.ac.id](mailto:dian.artha@pfis.uad.ac.id)<sup>1</sup>, [meita.fitriawanawati@pgsd.uad.ac.id](mailto:meita.fitriawanawati@pgsd.uad.ac.id)<sup>2</sup>, [ishafit@pfis.uad.ac.id](mailto:ishafit@pfis.uad.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstract

*The lack of optimal service skills, especially educational services in the Tempel Muhammadiyah Branch, made the community service team and partners agree to organize service excellence training for teachers and education personnel in Muhammadiyah schools. The partner in this activity is the Muhammadiyah Branch Leadership of Tempel District. This activity aims to (1) provide insight into the components of service excellence that must be known, understood and mastered by teachers and educators - (2) practically realize the ability to provide excellent service. The methods used in this community service are coordination with community service partners and the Foundation that oversees them, training activities and workshops, training on communication skills in education, learning strategies to improve services, service techniques, training implementation and mentoring, and evaluation of activities. The result of this community service activity is the realization of excellent service patterns by teachers and education personnel. Another result is that there is an increase in excellent service in schools*  
**Keywords:** Community Empowerment, Merdeka Belajar Curriculum, Pedagogical Competence

### Abstrak

*Kurangnya optimalnya keterampilan pelayanan khususnya pelayanan pendidikan di lingkungan Pimpinan Cabang Muhammadiyah Tempel membuat tim pengabdian masyarakat dan mitra sepakat untuk menyelenggarakan pelatihan service excellence kepada guru dan tenaga pendidikan di sekolah muhammadiyah. Mitra dalam kegiatan ini adalah Pimpinan Cabang Muhammadiyah Kecamatan Tempel. Kegiatan ini bertujuan (1) memberi wawasan mengenai komponen service excellent yang harus diketahui, dipahami dan dikuasai oleh pada guru dan tenaga pendidik- (2) secara praktis mewujudkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima. Metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini yaitu koordinasi dengan mitra pengabdian masyarakat dan Yayasan yang menaungi, aktivitas pelatihan dan workshop, pelatihan tentang keterampilan komunikasi di dunia pendidikan, strategi pembelajaran untuk meningkatkan layanan, Teknik pelayanan, implementasi pelatihan serta pendampingan, dan evaluasi kegiatan. Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah terwujudnya pola pelayanan prima oleh para guru dan tenaga kependidikan. Hasil lainnya adalah terdapat peningkatan pelayanan prima di sekolah*

**Kata Kunci:** Pemberdayaan Masyarakat, Kurikulum Merdeka Belajar, Kompetensi Pedagogik

### 1. PENDAHULUAN (*Introduction*)

Pelayanan merupakan proses interaksi antara seseorang, sekelompok orang, lembaga, organisasi atau perusahaan kepada individu, masyarakat atau Lembaga, organisasi dan perusahaan dalam memberikan sesuatu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang dilayani. Dengan kata lain model pelayanan bisa bermacam-macam. Menurut Kurniadi (2018), pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak.

Setiap jenis usaha yang bergerak dalam bidang jasa pastinya membutuhkan konsumen agar terciptanya perputaran uang atas digunakannya produk dari usaha tersebut dari berbagai macam industri (Mufid, 2019)(Rahmayanti, 2020). Dalam melayani pelanggan, perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik agar konsumen tetap setia dan puas dalam menggunakan, mengonsumsi dan mempercayai produk yang dipakainya. Upaya dalam memberikan pelayanan terbaik dapat diwujudkan dengan menerapkan *service excellent* yang menonjolkan

kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Saat ini pengetahuan dan keterampilan mengelola komunikasi dan informasi belumlah banyak diberikan di sekolah, tidak terkecuali di sekolah di PCM Tempel. Adapun salah satu kebutuhan yang perlu dikuasai oleh lingkungan pendidikan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan (*service excellent*) melalui performa komunikasi verbal dan non-verbal. Komunikasi yang dimaksud adalah bukan komunikasi biasa, tetapi komunikasi yang profesional dengan memperhatikan etika. Etika komunikasi adalah norma, nilai atau ukuran tingkah laku baik dalam kegiatan komunikasi suatu masyarakat.

Etika dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Dimanapun dan dengan siapapun orang berkomunikasi, pertimbangan etis harus selalu diperhatikan agar lawan bicara dapat menerima dengan baik. Etika dalam suatu pembicaraan harus digunakan untuk menghargai dan menghormati publik eksternalnya (pelanggan, orangtua, pengunjung dan lainnya). Dalam memberikan pelayanan kepada publik, aspek etika komunikasi merupakan hal penting yang harus menjadi prinsip dalam melayani. Etika komunikasi merefleksikan standar etis yang memandu komunikator dan komunikan. Dalam etika komunikasi terdapat berbagai macam perspektif dan salah satunya adalah perspektif dialogis. Hal ini bermakna bahwa komunikasi merupakan proses dialogal dua arah. Selain itu, tim PKM pun melakukan wawancara kepada salah satu kepala sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Tempel. Ada beberapa harapan yang diutarakan oleh pihak sekolah sekaligus menjadi bagian dari problem yang ada di sekolah, di antaranya: 1). Ketidakmampuan mitra di dalam kompetensi sosial sehingga perlunya memberi wawasan mengenai komponen *service excellent* yang harus diketahui, dipahami dan dikuasai oleh pada guru dan tenaga pendidik; 2). Keterbatasan dalam pengajaran *service excellence* kepada siswa sehingga berpengaruh terhadap daya saing siswa rendah maka diperlukan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima (*service excellent*) sehingga mampu bersaing dengan sekolah non muhammadiyah. Selain itu, keterbatasan pelatihan tentang keterampilan *service excellent* ini menyebabkan pembelajaran tentang *service excellence* tidak menjadi fokus di sekolah bahkan guru-guru belum tentu mampu menguasai tentang kompetensi sosial, hanya bagian dari tertentu saja.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, tim PKM sepakat dengan pihak sekolah untuk memberikan pelatihan *service excellence* kepada lingkungan PCM tempel sehingga dapat diaplikasikan oleh para pegawai di kantor untuk menjalin hubungan yang baik dengan publik internal maupun publik eksternal, bahkan oleh kita dalam kehidupan sehari-hari. Pembekalan materi *service excellent* ini akan melekat dan menjadi pembiasaan diri jika terus menerus diaplikasikan dalam keseharian, sehingga nantinya ketika bekerja pada suatu perusahaan/instansi tertentu sudah terbiasa dengan *service excellent*. Hal ini senada dengan Al-Qur'an sebagai sumber hukum Islam adalah sebaik-baik sumber dalam pendidikan Islam. Baik al-Qurtubi, ath-Thabari, maupun Ibnu Katsir tidak berbeda jauh dalam menafsirkan QS. Ali-Imran ayat 190-191. Pendidikan Islam merupakan proses transinternalisasi pengetahuan dan nilai Islam kepada peserta didik melalui upaya pengajaran, pembiasaan, bimbingan, pengasuhan, pengawasan, dan pengembangan potensi-potensinya, guna mencapai keselarasan dan kesempurnaan hidup di dunia dan akhirat. Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah (a) memberi wawasan mengenai komponen *service excellent* yang harus diketahui, dipahami dan

dikuasai (b) secara praktis mewujudkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima (*service excellent*).

## 2. TINJAUAN LITERATUR (*Literature Review*)

### a. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2010) pelayanan prima adalah : a) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. b) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. c) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). d) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan.

Dimensi mengukur kepuasan pelanggan menurut Valerie dan Zeithaml dalam Daryanto dan Setyobudi (2014: 92) ada 2 yaitu jasa yang diinginkan (*desired service*) dan jasa yang dianggap cukup (*adequate service*). a) Pelayanan yang diinginkan (*Desired Service*) Pelayanan yang diinginkan (*desired service*) adalah suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan. Valerie dan Zeithaml dalam Daryanto dan Setyobudi (2014: 92) menyatakan bahwa “*Desired service* merupakan tingkat pelayanan yang diharapkan akan diperoleh dan merupakan paduan dari apa yang dianggap konsumen dapat dilakukan dan harus dilakukan”. b) Pelayanan yang dianggap cukup. Pelayanan yang dianggap cukup (*Adequate Service*) adalah pelayanan yang cukup dapat diterima berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan. Menurut Zeithaml dalam Tjiptono dan Candra (2016: 127), *adequate service* yaitu “tingkat ekspektasi batas bawah dalam ambang batas kinerja produk atau jasa yang bisa diterima pelanggan”. *Adequate service* dipengaruhi oleh keadaan darurat, ketersediaan alternatif, derajat keterlibatan.

### b. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial merupakan suatu kemampuan guru dalam berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan siswa, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali siswa, dan masyarakat sekitar (Farida Sarimaya, 2008:22).

Kompetensi sosial sekurang-kurangnya memiliki kompetensi untuk:

- a) Berkomunikasi secara lisan, tulisan, dan isyarat.
- b) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara fungsional.

- c) Bergaul secara efektif dengan siswa, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali siswa.
- d) Bergaul secara santun dengan masyarakat sekitar.

Dalam kompetensi sosial ini terdapat sub kompetensi, diantaranya adalah: seorang guru harus mampu bergaul secara efektif dengan siswa, mampu bergaul secara efektif dengan pendidik dan tenaga kependidikan yang lain, dan yang terakhir adalah mampu berkomunikasi secara efektif dengan orang tua/wali siswa dan masyarakat sekitarnya (Kunandar, 2007:77).

Seseorang yang memiliki kecerdasan sosial mengerti bagaimana menjalin komunikasi yang baik dengan orang lain, bahkan dengan berbagai macam latar belakang seseorang. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Dong, Koper dan Collaco (2008) yang menunjukkan bahwa kecerdasan sosial secara signifikan berhubungan dengan sensitivitas komunikasi antar budaya. Studi lain menunjukkan bahwa pemimpin yang cerdas secara sosial unggul dalam hal kinerja, keterlibatan, produktivitas dan keuntungan perusahaan. Kecerdasan sosial pemimpin fokus pada orang, memotivasi mereka untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi dan menolong mereka mengembangkan potensi terbesarnya (Murray & Fortinberry, 2010). Hasil penelitian Hooda, Sharma dan Yadava (2009) yang berjudul *Social Intelligence as a Predictor of Positive Psychological Health* menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi-dimensi kecerdasan sosial memiliki hubungan yang signifikan dengan dimensi-dimensi kesehatan psikologis. Hasil penelitian tersebut semakin menguatkan kecerdasan sosial pada posisi yang penting dalam diri seseorang dan oleh karena itu dalam tulisannya, Buzan (2007) menyarankan agar kecerdasan sosial dimiliki oleh semua orang yang memiliki kegiatan bertemu dengan orang lain seperti resepsionis, guru, dokter, pekerja sosial, karyawan hotel, bahkan oleh siapa saja yang dalam kegiatan sehari-hari harus berhubungan dengan orang lain.

### 3. METODE PELAKSANAAN (*Materials and Method*)

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini menggunakan metode dalam bentuk pelatihan keterampilan, workshop dan pendampingan. Seluruh aktifitas dapat berupa ceramah, demonstrasi, tanya jawab, praktik, dan pendampingan. Kegiatan dilakukan dilaksanakan selama 6 bulan mulai dari analisis kebutuhan, pretest hingga pendampingan akhir dan tindaklanjut. Adapun tahapan-tahapan dalam pelaksanaan kegiatannya adalah sebagai berikut:

- a. Dilakukan analisis kebutuhan dari para guru yang hendak mengikut peningkatan pelayanan prima ini. Analisis kebutuhan ini menjadi data awal untuk merancang konsep, materi dan desain pelatihan dan workshop.
- b. Setelah diperoleh pemetaan kebutuhan, selanjutnya dilakukan desain pelatihan dan validasi desain dengan melibatkan *stakeholder*. Kegiatan ini penting guna menjaga dan memastikan efektivitas proses pelatihan yang akan dilakukan.
- c. Pemilihan metode dan strategi pelatihan. Di antara beberapa pilihan metode dan strategi yang digunakan adalah, ceramah, diskusi, tanya jawab, praktik dan studi kasus serta pemberian testimonial. Studi kasus digunakan untuk membuka alternatif ide bagi guru dalam memulai membuat rancangan pelayanan. Tanya jawab digunakan untuk

melengkapi hal-hal yang belum terakomodasi oleh kedua metode di atas. Sedangkan praktik menjadi sarana guna mendorong guru untuk langsung dapat membuahkan produk perangkat pembelajaran.

- d. Pelaksanaan. Pada tahap pelaksanaan ini dilakukan dengan bertahap yang pertama yaitu proses pelatihan dan workshop. Kemudian dilanjutkan guru menindaklanjuti hasil workshop di sekolah masing-masing. selanjutnya, guru diminta untuk melaporkan hasil yang didapat dan guru juga diminta untuk mengkomunikasikan terkait kendala, tantangan bahkan peluang yang telah. Pada fase pelaksanaan ini juga selalu dilakukan evaluasi terhadap setiap proses. Hal ini dilakukan guna menjaga kualitas terselenggaranya peningkatan ini efektif.
- e. Evaluasi hasil akhir. Pada akhir pelatihan semua guru dan komponen yang terikat diajak untuk mendiskusikan hal-hal yang menghambat sekaligus yang potensial yang dapat ditindaklanjuti pasca pelatihan. Adapun kendala yang tidak bisa langsung diberi solusi akan menjadi masukan bagi pihak terkait atau bahkan bagi penyelenggara untuk dapat menyempurnakan dan atau menindaklanjuti kendala yang ada dengan aktivitas lain pada periode selanjutnya.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN (*Results and Discussion*)**

Hasil pelaksanaan kegiatan PPM adalah sebagai berikut:

Program dilaksanakan dalam beberapa tahap kegiatan sesuai dengan metode pelaksanaan, yaitu:

a) Analisis kebutuhan

Persiapan yang dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan adalah membuat slide presentasi yang berisi materi tentang kebutuhan materi di sekolah dan lokasi selanjutnya dilanjutkan dengan menyusun materi

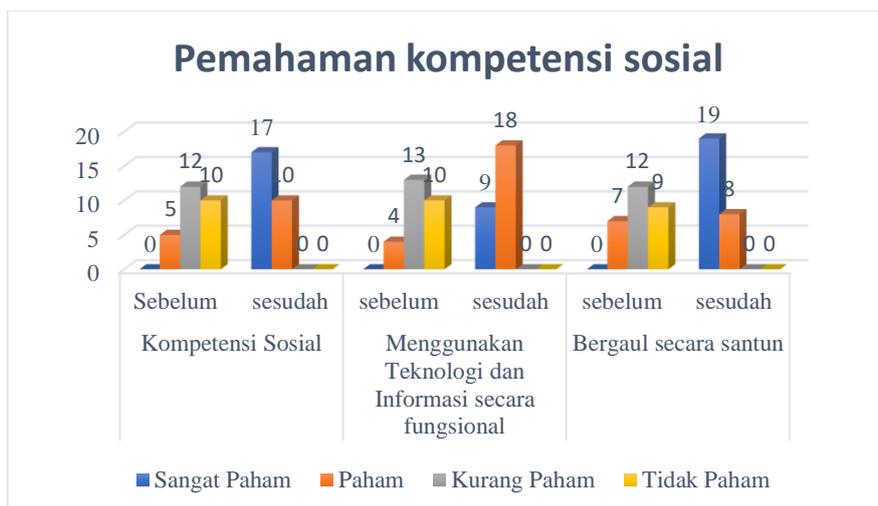
b) Pelaksanaan

Pelaksanaan pelatihan di kelas dilakukan sebanyak 2 kali pertemuan pelatihan bagaimana meningkatkan layanan pendidikan, 2 kali pertemuan workshop berupa luring dengan menggunakan materi yang sudah diberikan dilanjutkan dengan pelaksanaan pelatihan pendampingan yaitu pada tanggal 14 Agustus dan 3 September 2023 di Sekolah di lingkungan PCM Tempel.

Para guru menunjukkan perhatian terhadap materi pengabdian yang disampaikan oleh tim pengabdian saat kegiatan berlangsung. Para guru juga aktif bertanya dan mengungkapkan masalah-masalah yang dialaminya selama di sekolah.

Setelah dilakukan pelatihan dan workshop di kelas, selanjutnya para guru didampingi dalam praktek pelayanan prima. Pendampingan dilaksanakan sebanyak 4 kali yaitu pekan terakhir di bulan September 2023. Adapun data yang diperoleh:

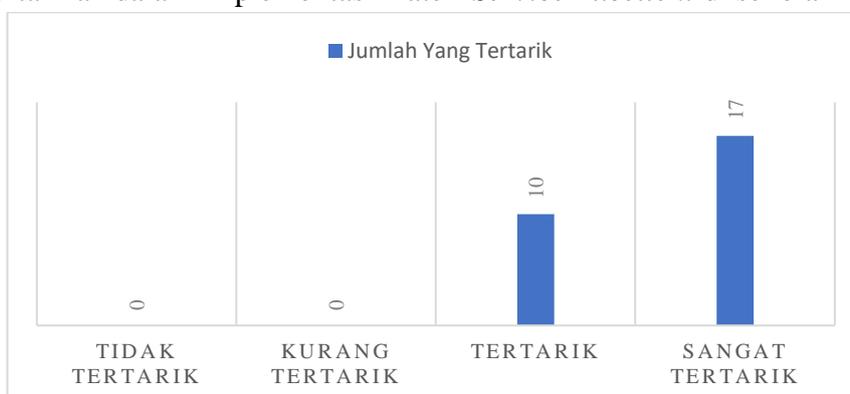
- a. Meningkatnya pemahaman tentang kompetensi sosial



Gambar 1. Pemahaman terhadap kompetensi sosial

Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa terdapat peningkatan pemahaman kompetensi sosial.

c. Ketertarikan dalam implementasi materi *Service Excellent* di sekolah



Gambar 2. Ketertarikan terhadap imlementasi penerapan materi pelatihan

Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa terdapat ketertarikan guru untuk menerapkan materi yang disampaikan.

Adapun foto kegiatan adalah sebagai berikut:





Gambar 3. Foto Kegiatan

## 5. KESIMPULAN (*Conclusions*)

Penutup berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan yang diperoleh. Kesimpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau hipotesis. Saran menyajikan hal-hal yang akan dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari pengabdian Masyarakat tersebut.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH (*Acknowledgement*)

Terima kasih kepada LPPM UAD dan Pihak PCM Kecamatan Tempel atas kontribusinya sehingga pelatihan ini dapat berjalan dengan lancar.

## 7. DAFTAR PUSTAKA (*References*)

- Abdelkader Benmansour, N. (2018). Citizens and expatriates satisfaction with public services in Qatar – evidence from a survey. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 326–337. <https://doi.org/10.1108/IJSE-03-2018-0118>
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- imamora, R. H., Purba, J. M., Bukit, E. K., & Nurbaiti, N. (2019). Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 25–31.
- Kurniadi, D. I., Bisri, S. & Istiatin. 2018. Excellent Sevice Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Bisnis Filateli. *Indonesia Economic Business and Management Research*, 1(1), 17-22. 2015. Teaching Learning Strategies: The Role Of Instructional Context And Teacher Beliefs. *Journal for Educational Research online* 7 (2015) 1, S.176-197
- Mufid, M. 2019. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media.
- Muste, Delia. 2019. The Role of Communication Skills in Teaching Process. Education, Reflection, Development, Fourth Edition. *The European Proceedings of Social and Behavioural Sciences*. EpSBS. eISSN: 2357-1330.
- Niswaton dan Yuniarti (2016). Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Soto Ayam Lamongan Cak Har. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(6), 1-15. <https://core.ac.uk/download/pdf/151520360.pdf>

- Putra, A. M. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman*.
- Rahmayanti, Nina. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekhon, H. S., Al-Eisawi, D., Roy, S. K., & Pritchard, A. (2015). Service excellence in UK retail banking: Customers' perspectives of the important antecedents. *International Journal of Bank Marketing*, 33(7), 904–921. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0136>