



## ***Service Excellent To Service Improvement At TK YLPI*** Service Excellent Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada TK YLPI

**Poppy Camenia Jamil\*, Resy Oktadela, Nova Andriani**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Riau

poppycameniajamil@eco.uir.ac.id

---

### **ABSTRAK**

*Salah satu elemen penting dalam sebuah bisnis atau perusahaan adalah service excellence atau pelayanan prima. Dalam menghadapi persaingan antar bisnis atau perusahaan, penerapan pelayanan prima sangat penting. Biasanya semua perusahaan pasti akan mengaku bahwa mereka telah menerapkan pelayanan prima kepada semua klien atau pelanggan mereka, namun hal yang dianggap sepele ini ternyata tidak semudah seperti yang dibayangkan. Institusi Pendidikan sebagai sebuah organisasi bisnis yang besar bertujuan untuk pembangunan sumberdaya manusia dimasa depan sepatutnya menerapkan standar pelayanan prima pada anggota organisasinya. Sehingga capaian tujuan organisasi akan lebih optimal dan meningkatkan nilai organisasi secara keseluruhan. Melalui Program Pengabdian Kepada Masyarakat dari Universitas Islam Riau kami sesuai bidang ilmu dan keahlian kemudian merencanakan mengadakan pelatihan service excellent pada manajemen dan pengajar TK YLPI Pekanbaru untuk meningkatkan kompetensi standar layanan menjadi lebih optimal yang bersaing dalam industri pendidikan.*

**Kata Kunci :** *service excellence, industri pendidikan, standar pelayanan prima.*

### **1. Pendahuluan**

Service Excellent dikenal dengan standar pelayanan perusahaan yang sangat melekat diperusahaan mungkin identic dengan budaya organisasi. Service excellent (Nurlia, 2018) merupakan kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan. Hal ini umum untuk industri perbankan atau jasa pelayan public, bahkan untuk beberapa kantor pemerintahan dan retail industri telah menerapkan penggunaan service excellent. Dalam Pada Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, Tahun 2009) standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan. Bahar, et al.(2009) mengemukakan konsumen dapat menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung terhadap produk atau jasa suatu layanan, dimana tingkat kepuasan yang mereka peroleh dapat dijadikan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Pertanyaan berikut yang muncul adalah apakah industri pendidikan membutuhkan standar pelayanan terbaik seperti pada industri jasa pelayanan public lainnya? Tim kami, kemudian melakukan observasi ke TK YLPI untuk berdiskusi mengenai hal ini dan didapatkan beberapa kesimpulan.

Pada saat observasi kelapangan dan diskusi yang dilakukan bahwa penerapan servive excellent diperlukan bagi manajemen dan pengajar TK

YLPI untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pengembangan sumberdaya manusia melalui pendampingan tumbuh kembang anak mulai dari usia dini. Sikap dan perilaku manajemen serta pengajar TK YLPI akan menjadi contoh langsung bagi konsumennya yaitu calon penerus bangsa, anak - anak murid usia dini, dimana diketahui bahwa mereka akan cepat belajar dari contoh langsung yang mereka lihat. Karenanya penting diberikan pelatihan service excellent untuk menambah pemahaman dan penerapan pelayanan terbaik yang optimal.

Pelatihan service excellence merupakan suatu metode dan kiat untuk meningkatkan kemampuan individu dan tim guna memberikan layanan yang berkualitas (quality service) dan tulus pada pelanggan. Tujuan dari pelaksanaan pelatihan service excellence secara umum adalah membuka wawasan, imajinasi, inspirasi, dan membangun motivasi baik kepada diri sendiri serta komitmen kuat bagi SDM dalam memberikan layanan yang prima bagi institusi/perusahaan dan konsumen. Bagi institusi/perusahaan tujuan pelatihan service excellence ini adalah kinerja institusi/perusahaan yang semakin optimal dan citra institusi/perusahaan juga akan semakin meningkat di mata konsumen dan relasi institusi/perusahaan. Sedangkan bagi karyawan tujuan pelatihan service excellence adalah menambah dan meningkatkan pengetahuan dan wawasan layanan, mampu mengenali kebutuhan pelanggan, Manfaat yang diraih dari pelatihan service excellence ini adalah peningkatan pengetahuan, wawasan, dan informasi seputar layanan prima, mampu bekerja secara individu dan tim, peningkatan kemampuan, skill, dan kualitas karyawan dalam memberikan layanan prima pada konsumen.

Pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilaksanakan di TK YLPI Pekanbaru, berdasarkan hasil kesimpulan permasalahan maka ditawarkan solusi yaitu memberi pelatihan service excellent Sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh mitra, maka pelatihan service excellent ini diberikan sebagai salah satu solusi permasalahan mitra yaitu menciptakan kepercayaan dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan terkait yaitu orang tua dan masyarakat. Menciptakan kepuasan antara pihak sekolah dengan orang tua wali murid atas perkembangan tumbuh kembang anak dilingkungan yang baik dan kondusif. Peningkatan nilai institusi pendidikan karena menjadi rekomendasi terbaik sehingga membantu promosi TK YLPI.

## **2. Metode**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dengan menggunakan metode penyuluhan dan diskusi dengan melalui beberapa tahapan sbb ;

1. Melakukan Persiapan observasi tentang kondisi guru-guru TK YLPI Pekanbaru
2. Identifikasi sasaran calon peserta penyuluhan.
3. Perumusan dan pengadaan materi dan bahan penyuluhan kegiatan.
4. Proses mengundang dan kesediaan saran peserta penyuluhan.
5. Pelaksanaan penyuluhan kegiatan, penyampaian materi, diskusi, dan tanya jawab.
6. Evaluasi kegiatan dan tindaklanjut penyuluhan.
7. Pelaporan hasil evaluasi dan tindak lanjut.

## **3. Hasil Pelaksanaan**



Pelaksanaan kegiatan penyuluhan sosialisasi service excellent pada lingkup guru TK di YLPI mendapatkan respon yang positif. Industri Pendidikan merupakan suatu bentuk organisasi yang turut berkontribusi langsung terhadap pembangunan serta peningkatan kualitas masyarakat. Sebagai organisasi yang memberikan pelayanan jasa edukasi dari usia dini hal ini tentunya menuntut kualitas yang baik dari segala lini. Berdasarkan hasil survey umum diketahui bahwa pelanggan yang kecewa cenderung akan beralih produk dan ini akan menjadi bahan promosi yang buruk. Service excellent terdiri atas tiga pilar dasar, yaitu product excellent, process excellent, dan people excellent.

Product Excellent berkaitan dengan kualitas produk dan layanan yang baik. Pada industri pendidikan menurut Wiyono (2020) produk yang dihasilkan adalah reputasi, prospek, dan varians. Kualitas kemampuan output lembaga pendidikan sangat tergantung dari kualitas program-program yang direncanakan dan dijalankan oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan. Prospek dalam hal ini adalah tingkat keberlangsungan dari output lembaga pendidikan setelah keluar dari lembaga pendidikan tersebut. Varian atau ragam adalah pilihan berbagai bidang yang memungkinkan para siswa untuk memilih sesuai potensi yang dimiliki. TK YLPI dalam hal ini tentunya telah menetapkan program pembelajaran yang berkualitas sesuai standar pencapaian lulusan yang telah di rumuskan, pada bagian ini sesuai diskusi yang dilaksanakan pada saat program penyuluhan sosialisasi tidak begitu banyak masalah dan cenderung telah berjalan dengan baik.

Process Excellent berkaitan dengan sistem pelayanan yang efisien dan procedural yang berorientasi pada pelanggan. Berdasarkan hasil diskusi dengan guru dan staff TK YLPI diketahui bahwa pada bagian ini memerlukan peningkatan kualitas pelayanan. Edukasi mengenai bagaimana cara menangani komplain dari customer atau prosedur pelayanan customer berorientasi pada pelanggan ternyata sangat diperlukan. Ketika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan didasarkan pada apa yang dibutuhkan oleh pelanggan maka pelanggan tersebut akan merasa puas dan hal ini akan berdampak baik pada organisasi. Kepercayaan pelanggan akan muncul dan hal ini dapat menjadi salah satu bentuk promosi dari TK YLPI.

People Excellent berkaitan dengan sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih. Apabila rancangan kualitas produk dan prosedur sistem pelayanan sudah di rancang dengan sangat baik dan berkualitas tetapi tidak didukung oleh kualitas sumber daya manusia mumpuni, maka service excellent tidak akan terlaksana. Berdasarkan hasil diskusi setelah penyampaian materi diketahui bahwa people excellent adalah salah satu faktor yang paling penting karena berkaitan langsung dengan pelanggan dengan demikian sebaiknya para guru dan staff TK YLPI rutin mengikuti pelatihan mengenai pentingnya service excellent sehingga pelayanan yang diberikan baik kepada murid maupun orang tua berkualitas dan berorientasi terhadap pelanggan. Sehingga secara tidak langsung akan menjadi promosi yang baik dari TK YLPI.



**Gambar : Kegiatan Sosialisasi Service Excellent di TK YLPI**

## **5. Penutup**

Secara keseluruhan rangkaian program kegiatan yang dilaksanakan oleh Tim Pengabdian Masyarakat FEB Universitas Islam Riau memberikan manfaat pengetahuan mengenai pentingnya pelaksanaan service excellent di TK YLPI. Sebagai lembaga pendidikan hal ini sangat penting sebagai salah satu solusi permasalahan mitra yaitu menciptakan kepercayaan dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan terkait yaitu orang tua dan masyarakat. Menciptakan kepuasan antara pihak sekolah dengan orang tua wali murid atas perkembangan tumbuh kembang anak dilingkungan yang baik dan kondusif.

## **Ucapan Terima Kasih (Opsional)**

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan terutama dalam segi pendanaan, LPPM Universitas Islam Riau, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau, TK YLPI, dan rekan - rekan yang turut mendukung terlaksananya kegiatan ini.

## **References (Daftar Pustaka)**

- Bahar, T., Tamin, O.Z., Kusbiantoro, B.S. and Frazila, R.B., 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepedamotor). Makalah Simposium XII FSTPT, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2).
- Wiyono, Bambang (2020). Produk-Produk Jasa Pendidikan. *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2).