

## Manajemen Layanan Prima Bagi Guru dan Karyawan SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu

Citra Dewi <sup>1\*</sup>, Sukirdi <sup>2</sup>, Astri Septiani <sup>3</sup>, Ahmat Syantori <sup>4</sup>, Sya'ban Narida  
Akbar<sup>5</sup>

<sup>1\*,2,3,4,5</sup> Universitas Dehasen Bengkulu, Kota Bangkulu, Indonesia

correspondence e-mail: [citravioleta04@unived.ac.id](mailto:citravioleta04@unived.ac.id)

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received October 17, 2024  
Revised November 15, 2024  
Accepted Januari 02, 2025

#### Keywords:

Excellent Service; Parental  
Satisfaction; Positive Learning  
Environment.

### ABSTRACT

*Excellent service in schools is becoming increasingly important in creating an effective and enjoyable learning environment. In the context of education, excellent service refers to the high-quality service provided to students, parents, and the entire school community. Proper management of excellent service is necessary to ensure satisfaction among the targeted recipients, namely students and their parents. If a school successfully implements excellent service management through proper attention and care, parents will feel more confident and fully support the programs designed for their children. Parental satisfaction is directly proportional to their level of involvement in school activities. Additionally, this can create a positive and conducive learning environment for students. A friendly, supportive, and positive atmosphere among teachers and school staff can enhance students' learning experience, making them feel valued, heard, and cared for by the school. Furthermore, positive and non-toxic teachers and staff can more effectively motivate students in their learning process while also safeguarding their mental health.*



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution ShareAlike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

## **A. Pendahuluan**

Dalam dunia pendidikan, kualitas layanan yang diberikan oleh guru dan tenaga kependidikan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan kondusif. Layanan prima dalam konteks pendidikan bukan hanya sekadar memenuhi standar administratif, tetapi juga melibatkan aspek kepuasan, kenyamanan, dan efektivitas pembelajaran bagi peserta didik, orang tua, serta masyarakat sekolah secara keseluruhan.

Manajemen layanan prima bagi guru dan tenaga kependidikan di sekolah menjadi kebutuhan mendesak seiring dengan meningkatnya tuntutan profesionalisme dalam dunia pendidikan. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kurikulum dan sarana prasarana, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan kependidikan kepada seluruh pemangku kepentingan.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, sekolah dituntut untuk mengadopsi sistem manajemen layanan yang lebih efektif dan efisien. Manajemen layanan prima bagi guru dan tenaga kependidikan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan melalui penerapan standar operasional yang jelas, pengelolaan sumber daya manusia yang profesional, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses administrasi dan pembelajaran.

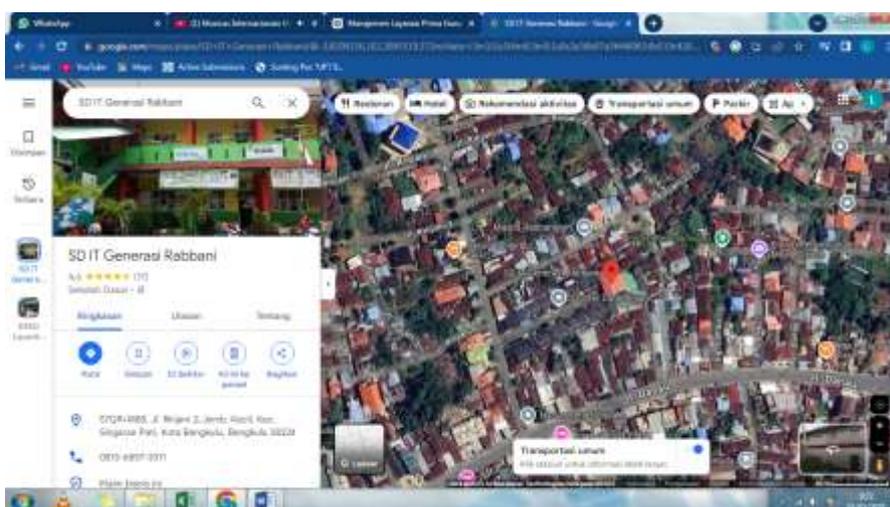
Selain itu, tuntutan masyarakat terhadap pendidikan yang berkualitas semakin tinggi. Sekolah tidak hanya berperan sebagai institusi yang memberikan ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang memastikan setiap peserta didik mendapatkan pengalaman belajar yang terbaik. Oleh karena itu, diperlukan strategi layanan prima yang mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.

Di sisi lain, berbagai tantangan dalam dunia pendidikan, seperti ketimpangan kualitas pendidikan, kurangnya motivasi tenaga pendidik, serta keterbatasan dalam pengelolaan sumber daya sekolah, menjadi hambatan dalam mewujudkan layanan prima. Oleh sebab itu, penerapan manajemen layanan prima yang sistematis dan berkelanjutan sangat diperlukan untuk mengatasi berbagai kendala tersebut.

Manajemen layanan prima juga berperan dalam meningkatkan kesejahteraan guru dan tenaga kependidikan. Dengan adanya sistem manajemen yang baik, tenaga pendidik dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada peserta didik. Hal ini akan

berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Dengan demikian, penting bagi setiap sekolah untuk menerapkan manajemen layanan prima yang berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan dan peningkatan mutu pendidikan. Implementasi yang baik akan membantu sekolah dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi guru dan tenaga kependidikan, serta meningkatkan daya saing sekolah di tengah perkembangan pendidikan yang semakin dinamis.



Gambar 1. Peta Lokasi SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu



Gambar 2. Kondisi Sekolah di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu

Dari analisis situasi yang telah dijelaskan diatas, selanjutnya Dosen-Dosen dari Program Studi Pendidikan Jasmani, Universitas Dehasen Bengkulu melakukan identifikasi masalah terkait dengan kondisi pelayanan prima guru-guru dan tenaga kependidikan di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu. Dari kegiatan ini didapat identifikasi masalah yakni guru-guru dan tendik di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu belum begitu

memahami pengaplikasian pelayanan prima dalam lingkungan kelas dan sekolah.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menguatkan pemahaman dan pengaplikasian manajemen layanan prima bagi guru-guru dan tenaga kependidikan yang ada di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu. Hal ini berkaitan dengan memahami konsep dan jenis bentuk-bentuk pelayanan prima dan manfaat dari penerapannya dalam lingkungan sekolah.

Manfaat dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh para dosen dan mahasiswa Program Studi Pendidikan Jasmani ini untuk meningkatkan pengetahuan tentang manajemen layanan prima bagi guru-guru dan tenaga kependidikan yang ada di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu.

## **B. Metode Pengabdian Masyarakat**

Metode yang digunakan berupa Pendampingan terkait Manajemen Layanan Prima sebagai upaya peningkatan kualitas guru-guru dan tenaga kependidikan di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu mengenai Pelayanan Prima di Sekolah. Menurut Nomina (2014) Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat.

Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (role theory). Dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu. Sedangkan Aenal (2023) sosialisasi dalam arti luas adalah suatu proses interaksi dan pembelajaran yang dilakukan seseorang sejak ia lahir hingga akhir hayatnya di dalam suatu budaya masyarakat. Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa individu mempelajari dan mengembangkan pola-pola perilaku sosial dalam proses pendewasaan diri. Dengan begitu, nilai, norma, dan kepercayaan tersebut dapat dijaga oleh semua anggota masyarakat.

Tujuan mendasar dari sosialisasi adalah pengembangan hubungan kerja sama dengan berbagai anggota masyarakat dan institusi. Setelah itu, diharapkan masyarakat akan mengembangkan rasa kepemilikan melalui kolaborasi yang erat, sehingga memungkinkan mereka untuk berpartisipasi dengan cara yang lebih bermakna dan memperoleh manfaat. Bagaimanapun juga, pada umumnya, tindakan sosialisasi bertujuan menurut Adidah (2020) untuk memperluas pemahaman bagi daerah setempat, khususnya sebagai berikut:

1. Memperkenalkan apa yang akan disampaikan
2. Untuk menarik perhatian.
3. Memperoleh pemahaman
4. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi

Peserta sosialisasi ini terdiri dari 5 orang Dosen UNIVED dan 2 Orang mahasiswa Prodi Pendidikan Jasmani, 62 orang guru-guru dan tenaga kependidikan sebagai peserta kegiatan dari SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu.



**Gambar 3.** Kerangka Pemecahan Masalah

### C. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa Pendampingan atau sosialisasi tentang “Manajemen Layanan Prima Bagi Guru dan Tenaga Kependidikan di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu”, yaitu :

Hari/Tanggal : Senin, 23 Desember 2024

Jam : 10.00 s/d 11.30 WIB

Alamat : Hotel Latansa Bengkulu, Jl. Tribrata No.2, Cemp. Permai, Kota Bengkulu

Beberapa persiapan sebelum pelaksanaan kegiatan dilakukan untuk mendukung kelancaran kegiatan sebagai berikut:

1. Menerima undangan tentang permohonan menjadi pembicara dari Kepala SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu.
2. Kegiatan observasi awal untuk mengetahui kekurangan dan kelemahan dari

guru-guru dan tenaga kependidikan di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu agar bisa diberikan pendampingan.

3. Melakukan persiapan baik itu materi dan perlengkapan untuk kegiatan ke lapangan serta akomodasi.
4. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan pada Hari Senin, 23 Desember 2024 yang dimulai pada pukul 10.00 s/d 11.30 wib..

Hasil pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegiatan pengabdian ini membawa kebermanfaatn bagi guru- guru dan tenaga kependidikan di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu untuk meningkatkan kualitas dan wawasan dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan sekolah.
- b. Melalui kegiatan ini peserta yaitu guru-guru dan tenaga kependidikan mampu memahami materi terkait dengan Manajemen Layanan Prima dan mengikuti rangkaian kegiatan dengan baik.

Hasil penerimaan manfaat pengabdian masyarakat ini dapat dilihat dari antusias peserta selama kegiatan yaitu aktif dan memberikan respon positif terhadap materi yang disampaikan oleh tim pengabdian



**Gambar 4.** Narasumber memberikan materi

Guru- guru dan tenaga kependidikan di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu, harus menyesuaikan diri di era digital yang dipenuhi teknologi dan perubahan atmosfer sekolah. Beberapa tantangan dalam manajemen layanan prima yang ditemukan dan dihadapi oleh guru- guru dan tenaga kependidikan di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu yaitu:

Menerapkan manajemen layanan prima di sekolah merupakan tantangan yang signifikan bagi guru dan tenaga kependidikan. Berikut adalah beberapa tantangan utama yang dihadapi:

- a. **Pemahaman Konsep Layanan Prima**  
Banyak guru dan tenaga kependidikan tidak sepenuhnya memahami konsep layanan prima. Mereka perlu dilatih untuk memahami pentingnya layanan yang berkualitas dalam proses pendidikan.
- b. **Keterbatasan Sumber Daya**  
Keterbatasan anggaran dan sumber daya dapat menghambat implementasi program layanan prima. Sekolah sering kali harus beroperasi dengan dana yang terbatas, yang berdampak pada kualitas layanan.
- c. **Perubahan Budaya Organisasi**  
Mengubah budaya organisasi yang telah ada untuk fokus pada layanan prima bisa menjadi sulit. Guru dan staf mungkin resistif terhadap perubahan dan lebih memilih cara-cara yang sudah dikenal.
- d. **Pengukuran dan Evaluasi Kinerja**  
Menentukan kriteria yang tepat untuk mengukur keberhasilan layanan prima di sekolah bisa rumit. Tanpa pengukuran yang jelas, sulit untuk mengevaluasi efektivitas program yang diterapkan.
- e. **Komunikasi yang Efektif**  
Komunikasi antara guru, staf, dan pemangku kepentingan lainnya (seperti orang tua dan masyarakat) sering kali tidak berjalan dengan baik. Hal ini dapat menghambat penyampaian informasi dan umpan balik yang penting.
- f. **Keterlibatan Stakeholder**  
Melibatkan orang tua dan masyarakat dalam proses pendidikan untuk mendukung layanan prima adalah tantangan tersendiri. Banyak orang tua mungkin tidak aktif terlibat dalam kegiatan sekolah.



**Gambar 5.** Kegiatan Pembukaan

Dengan memahami tantangan diatas, Guru dan tenaga kependidikan dapat mencari solusi dan mengatasi masalah dan keterbatasan untuk mewujudkan layanan prima di sekolah. Dengan menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif bagi siswa yang didukung oleh manajemen layanan prima yang baik maka dapat meningkatkan percaya diri dan kenyamanan siswa dan meningkatkan kepercayaan orang tua kepada sekolah. Dengan membangun image sekolah yang baik di masyarakat maka akan meningkatkan nilai sekolah dalam hal promosi. Standar dalam pelayanan yaitu:

- a. Prosedur Pelayanan: Dibakukan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu Penyelesaian : Ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan
- c. Biaya Pelayanan: Ditetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya
- d. Produk Pelayanan : Hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan Prasarana : Memadai dalam proses pemberian layanan
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan : Ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan



**Gambar 6.** Peserta kegiatan

Dari sini dapat ditarik kebermanfaatan kegiatan PKM ini bagi guru-guru dan tenaga kependidikan di SDIT Generasi Rabbani Kota Bengkulu bahwa Manajemen Layanan Prima ini penting untuk dipelajari dan dipahami oleh guru dan tendik karena permasalahan-permasalahan yang muncul dapat diatasi dengan mengetahui gejala atau masalah serta solusinya. Selanjutnya materi ini juga dirasa penting untuk membuka wawasan guru-guru untuk menciptakan proses pembelajaran yang menyenangkan bagi siswa-siswi. Selain itu dengan partisipasi yang baik dari peserta dan respon yang positif tim pengabdian kepada masyarakat juga memberikan doorprize kepada peserta.

#### **D. Simpulan**

Pelayanan prima di sekolah menjadi hal yang semakin penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan menyenangkan. Dalam konteks pendidikan, pelayanan prima mengacu pada kualitas pelayanan yang tinggi yang diberikan kepada siswa, orang tua, dan seluruh komunitas sekolah. Untuk mengatasi tantangan ini, guru dan tenaga kependidikan diberikan pendampingan berupa sosialisasi mengenai Manajemen layanan prima. Pada kegiatan ini terlihat guru dan tenaga kependidikan antusias menerima materi dan aktif berdiskusi selama kegiatan.

Perlu disadari bahwa kecakapan-kecakapan yang dikehendaki dapat dibentuk tidak secara spontan tampak ketika di lingkungan sekolah. Layanan

prima dapat dibentuk dari belajar, memahami konsep dan contoh-contoh implementasinya di lingkungan sekolah serta didukung oleh kemampuan komunikasi yang efektif.

## Referensi

- Adidah Dwi Rahmi Satiti and others, 'Sosialisasi Dan Pelatihan Implementasi Akad-Akad Dan Produk Perbankan Syariah Pada Koperasi Wanita Desa Tambakrigadung Kecamatan Tikung Kabupaten Lamongan', *TRIDARMA: Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)*, 3.1 (2020), 84–88.
- Aenal Fuad Adam and others, 'Sosialisasi Dan Pelatihan Peningkatan Partisipasi Politik Dan Kebijakan Publik', *Abdimasku: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6.1 (2023), 165–72.
- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan. *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67-74.
- Dewi, M. A. K., & Hariyati, N. (2017). Pelayanan Prima Dalam Budaya Organisasi Pada Lembaga Jasa Pendidikan (Studi Kasus Di Kualita Pendidikan Indonesia Surabaya). *Inspirasi Manajemen Pendidikan. Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 5(1), 1-9.
- Gokhale, Anuradha A. 1995. *Collaborative Learning Enhances Critical Thinking*.<http://scholar.lib.vt.edu/>.
- Hardianto, M. A. (2019). *Bentuk Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Sekolah Dasar IT Al-Fahmi Palu* (Doctoral dissertation, IAIN Palu).
- Hasma, Hasma. "Keterampilan dasar guru untuk menciptakan suasana belajar yang menyenangkan." *Didaktis: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Pengetahuan* 17.1 (2017).
- Ichwani, T., Munira, M., Hilmiyah, N., & Putriana, L. (2021). Pelatihan Pelayanan Prima untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar DKI Jakarta. *SULUH: Jurnal Abdimas*, 2(2), 110-116.
- Normina, "Masyarakat Dan Sosialisasi," *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan* 12, no. 22 (2014): 107–115,.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan marketing sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1).
- Simbolon, A. M. Y., Sabri, A., & Sermal, S. (2022). Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang. *PRODU: Prokurasi Edukasi Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2).
- Siregar, A., Hadijaya, Y., & Neliwati, N. (2024). Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 10(1), 308-321.