

Implementasi *Excellent Service* di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19

(Studi Empirik Kualitatif di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor)

EE. Junaedi Sastradiharja, Daningsih Kurniasari

Institut PTIQ Jakarta
Univeritas Djuanda Bogor

edyjs1706@ptiq.ac.id, daningsihkurniasari@gmail.com

ABSTRACT

This study describes the implementation of excellent service or excellent service carried out by school principals, teachers and school administration in relation to the satisfaction of parents as customers of educational services in schools. Excellent Service is one of the important components that must be carried out by all school personnel so that parents of students who use educational services in schools are satisfied with school services and will eventually continue to send their children and grandchildren to this school. The purpose of this study was to determine the impact of implementing excellent service in schools on customer satisfaction, in this case parents of students as users of educational services in schools. This study uses a survey method through interviews and observations to data sources, namely school principals, teachers and school administrators as service providers and parents as recipients of services in using educational services in schools. The results show that parents of students as customers of educational services in schools are satisfied with the best service provided by the principal, teachers and school administration. The implementation of excellent service in schools has a positive impact on the satisfaction of parents as customers of educational services in schools in era the Covid 19 pandemic.

Keywords: *Excellent Service, Customer Satisfaction, School and Parents.*

ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan implementasi *excellent service* atau pelayanan prima yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah dalam kaitannya dengan kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah. *Excellent Service* merupakan salah satu komponen penting yang harus dilakukan oleh semua personil sekolah agar orang tua murid yang menggunakan jasa pendidikan di sekolah merasa puas atas pelayanan sekolah dan akhirnya akan terus menyekolahkan anak, cucunya di sekolah ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penerapan *excellent service* di sekolah terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua murid sebagai pengguna jasa pendidikan di sekolah. Penelitian ini menggunakan metode survai melalui wawancara dan observasi kepada sumber data yaitu kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah sebagai pemberi pelayanan serta orang tua murid sebagai penerima pelayanan dalam menggunakan jasa pendidikan di sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah merasa puas dengan pelayanan terbaik yang dilakukan kepala sekolah, guru maupun tata usaha sekolah. Penerapan *excellent service* di sekolah memberikan dampak positif terhadap kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah di era pandemic covid 19.

Kata Kunci: *Excellent Service, Kepuasan Pelanggan, Sekolah dan Orang Tua Murid*

A. PENDAHULUAN

Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan (*satisfaction*) kepada orang tua murid sebagai pengguna jasa pendidikan untuk putra-putrinya. Kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah sebagai organ sumber daya manusia yang paling berkepentingan dengan orang tua murid dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pembelajaran bagi putra-putrinya. Semua organ sumber daya manusia tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang prima (*excellent service*) agar orang tua murid merasakan kepuasan atas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan pihak sekolah di era pandemi covid 19. Mutu suatu sekolah dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan menjadikan sekolah untuk terus berkembang dan memberikan kepuasan yang lebih dari yang diharapkan para pelanggan, (Laila Rizka Cahyawati, 2017:67)

Ketika masa pandemi Covid-19, SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor tetap memberikan pelayanan prima (*excellent service*) kepada peserta didik dan orang tua murid dalam proses pendidikan dan pembelajaran walaupun secara daring, karena hak dasar belajar bagi peserta didik tetap harus berlangsung, apapun kondisi yang terjadi, namun dengan tidak mengabaikan protokol kesehatan, maka untuk menjamin keberlanjutan kegiatan pembelajaran di sekolah, banyak sekolah yang menerapkan *Learning from Home* atau Belajar Dari Rumah (BDR) (Susi Prasetyaningtyas, 2020:86).

Semua personil SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor menyadari bahwa kunci agar sekolah tetap eksis adalah kemampuan sekolah untuk mempertahankan pelanggannya (orang tua murid). Apabila pelanggan dalam hal ini orang tua murid merasa puas, maka eksistensi sekolah tidak perlu diragukan lagi. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara sekolah dan pelanggan (orang tua murid) menjadi harmonis dan terciptanya loyalitas orang tua murid terhadap sekolah serta dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi sekolah. Hal ini berarti bahwa eksistensi *excellent service* akan menjadi faktor pendorong untuk meningkatkan kepuasan orang tua murid sebagai pengguna jasa pendidikan di sekolah dan akan berulang untuk menggunakan jasa pendidikan di sekolah tersebut secara terus menerus pada generasi berikutnya, sehingga terciptanya sebuah loyalitas konsumen (orang tua murid) pada sekolah.

Pasca covid 19 sudah mulai terkendali sekolah sebagai lembaga pendidikan formal sudah diperbolehkan melakukan pembelajaran dengan cara *blended learning* yaitu separuh belajar di sekolah dan separuh belajar di rumah. Upaya mencegah penyebaran Covid-19 yang sangat cepat di sekolah-sekolah salah satunya menerapkan jaga jarak sosial (*social distancing*) (Cathy Mae Taquero, 2020:4). Salah satu bentuk pelayanan prima kepada peserta didik dan orang tua murid dalam kegiatan *blended learning* pembelajaran dilakukan secara daring maupun tatap muka di sekolah dengan menerapkan inovasi pembelajaran yang mengintegrasikan perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ke dalam pembelajaran, (Yani Fitriyani dkk., 2020:167).

Pembelajaran daring dilakukan dengan dua cara yaitu 1) secara *synchronous* dimana guru dan peserta didik *online* dalam waktu yang bersamaan, dengan komunikasi dua arah terjadi secara *real time*, sehingga berbagai permasalahan dalam pembelajaran dapat didiskusikan dan ditemukan solusi tepat waktu. 2) secara *asynchronous* yaitu pembelajaran daring dimana guru dan peserta didik tidak harus *online* dalam waktu bersamaan. Pembelajaran *asynchronous* lebih leluasa dalam hal waktu pelaksanaan, peserta didik dapat belajar kapan saja tanpa merasa terbebani oleh batasan waktu. Guru, tidak perlu menyampaikan materi pada waktu tertentu, materi dapat diposting secara *online* dan peserta didik dapat mengakses materi tersebut dengan menggunakan wiki, blog, dan email untuk menyesuaikan dengan jadwal masing-masing, (Suni Astini, 2020:242). Cara pembelajaran

synchronous dan *asynchronous* bila dibandingkan diantara keduanya tentu banyak sekali memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Pada kondisi tertentu, pembelajaran daring tidak mungkin dilaksanakan karena terdapat berbagai hambatan. Seperti yang disampaikan Rizqon Halal Syah Aji (2015: 396) bahwa setidaknya terdapat empat hambatan pelaksanaan daring, yaitu: 1) keterbatasan penggunaan teknologi informasi oleh guru dan peserta didik; 2) sarana dan prasarana yang kurang memadai; 3) akses internet yang terbatas; dan 4) kurang siapnya penyediaan anggaran.

SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor sebagai pelayan jasa pendidikan berkualitas, berusaha mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan mencarikan berbagai solusi terbaik agar peserta didik dan orang tua murid merasa puas dengan pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan sekolah. Pelayanan prima (*excellent service*) bertujuan untuk memberikan rasa puas dan senang kepada pelanggan (orang tua murid). Kepuasan orang tua murid adalah indikator keberhasilan pelayanan sekolah. Penyelenggara sekolah secara berkala melakukan survei indeks kepuasan pelanggan yakni orang tua murid untuk dapat mengontrol dan memperbaiki pelayanan agar menjadi lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan implementasi pelayanan prima (*excellent service*) di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yakni orang tua murid.

Banyak penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang Layanan prima dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, diantaranya 1) penelitaian Hasanah, Fadilah (2016:8)"Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di jade bamboo resto Yogyakarta" yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa layanan prima dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 54,55% dan kepuasan pelanggan dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 53,25%. Berdasarkan hasil uji korelasi Product Moment, diperoleh r hitung = 0,448. Nilai r tabel pada taraf signifikan 5 % untuk $N = 77$ adalah 0,227 ($r_{xy} > r_{tabel}$ 0,227). Koefisien determinan (R^2) sebesar 0,201, artinya besarnya sumbangan yang diberikan oleh variabel pelayanan prima terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 20,1%. 2) penelitian Nyoman Suparmanti Asih (2016) "Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan salon Agata Singaraja" yang hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pelayanan prima memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan salon Agata Singaraja.

Selain penelitian di atas, banyak penelitian serupa tentang *excellent service* telah dilakukan, namun hampir semuanya pada dunia bisnis, sedangkan penelitian ini dilakukan di sekolah, yang fokus untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang implementasi *excellent service* yang dilakukan personil sekolah yaitu kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah dalam meningkatkan kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah.

Kajian ini didasarkan pada argumen bahwa konseptualisasi *excellent service* ternyata belum sepenuhnya dikaji dan diimplementasikan dalam pelaksanaan pendidikan di sekolah untuk memberikan pelayanan prima kepada orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah. *Excellent Service* sebagai bagian dari konsep manajemen pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan, karena kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua murid merupakan salah satu indikator mutu pendidikan di sekolah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian (*explanatory research*) dengan pendekatan kualitatif (Dwi Kartikasari dan Dea Ariesta Syafitri, 2016:1-5) dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survai* artinya peneliti melakukan penggalian data secara langsung ke sumber data. Metode penelitian merupakan sebuah proses yang terdiri dari rangkaian tata cara pengumpulan data, (Burhan Burgin, 2017:4). Metode Penelitian dalam pengertian yang luas dapat diartikan sebagai cara ilmiah, untuk mendapatkan data

dengan tujuan dan kegunaan tertentu, Metode penelitian merupakan sebuah proses yang terdiri dari rangkaian tata cara pengumpulan data. (Burhan Burgin, 2017:4)

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dan observasi serta mengkaji berbagai sumber literatur yang berasal dari berbagai dokumen, (Zulkhairi dkk, 2019:145). Sedangkan sampel penelitian terdiri dari satu orang Kepala sekolah, sepuluh orang guru, satu orang tata usaha sekolah dan sepuluh orang tua murid.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer sebagai data pokok dan data sekunder sebagai data pendamping. Data tentang *excellent service* diklasifikasi secara tematis untuk mempertegas relevansinya dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua murid. Data yang terkumpul dari berbagai artikel jurnal ilmiah, buku, dianalisa menggunakan teknik *content analysis* (analisis isi), yaitu analisis ilmiah tentang isi pesan suatu komunikasi dalam tiga tahap: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Made Saihu dkk, 2021:185). Selain itu data yang diperoleh dianalisis juga dengan menggunakan analisis distribusi frekuensi untuk melihat perkembangan variable *excellent service* dan kepuasan pelanggan serta dampak yang ditimbulkannya.

Penelitian dilakukan mulai awal bulan November 2021 sampai dengan pertengahan bulan Januari 2022 di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Kabupaten Bogor Jawa Barat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *Excellent Service* di Sekolah

Pengertian *Excellent Service*

Secara sederhana istilah pelayanan (*service*) dapat diartikan sebagai usaha melakukan sesuatu bagi orang lain. Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan (*Service*) perlu dilakukan juga di sekolah sebagai penyedia jasa pendidikan bagi orang tua murid sebagai pelanggannya.

Pelayanan kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah sebagai organ organisasi sekolah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang tua murid, karena pelayanan yang terbaik akan menimbulkan perasaan puas bagi orang tua murid sebagai konsumennya. Pelayanan yang dimaksud adalah kegiatan yang diselenggarakan atau dilaksanakan oleh organ organisasi sekolah yang menyangkut kepentingan dari pihak orang tua murid sebagai konsumen yang akan menimbulkan kesan tersendiri. (Fandy Tjiptono ·2008:1)

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah dua kata berasal dari bahasa inggris yaitu *excellent* artinya prima, unggul, ulung, baik sekali dan *service* artinya jasa, pelayanan, tugas, dengan demikian dalam perspektif ini pelayanan yang sempurna merupakan salah satu nilai jual yang penting bagi sebuah industri jasa. Sebuah pelayanan dikatakan sempurna apabila dampak yang terjadi pada konsumen adalah loyalitas yang sangat tinggi, sehingga konsumen dalam hal ini orang tua murid tidak akan ragu-ragu lagi untuk memasukan putra-putrinya di sekolah ini. Bahkan, pelanggan atau orang tua murid yang loyal akan dengan sendirinya memasarkan jasa pendidikan di sekolah ini kepada konsumen atau orang tua murid lain yang belum memasukan putra-putrinya secara sukarela dikarenakan sudah sangat nyaman dan diuntungkan dengan adanya pelayanan yang sempurna tersebut (Zein Bastiar, 2010:55)

Kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah sebagai pemberi pelayanan harus memahami bahwa dalam perspektif penyedia pelayanan, harus memastikan bahwa pelayanan yang dilakukan adalah benar dapat memuaskan pelanggan dalam hal ini orang tua murid sesuai yang diinginkan, memahami nilai *excellent service* tersebut pada pelanggan. (Shandy Widjoyo, 2014:1-9).

Memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan bagi seorang pemberi pelayanan seperti kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah merupakan prioritas yang harus utamakan dalam memberikan pelayanan, karena itulah sesungguhnya hakikat pelayanan prima (*excellent service*). Secara sederhana, *excellent service* atau pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. (Danang Kurniawan, 2020:65). Dengan demikian, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas artinya sesuai harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Ada tiga kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima (*excellent service*) pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan; kedua, pengembangan dibatasi yang lebih akurat dari pada pesaing; ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dalam riset pasar merupakan suatu kerangka strategi ((Fandy Tjiptono · 2008:2)

Proses Implementasi *Excellent Service* Di Sekolah

Implementasi *Excellent service* di sekolah diawali oleh sebuah misi bahwa sekolah sebagai penyedia layanan jasa pendidikan harus dapat mewujudkan harapan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah sama dengan kenyataan yang dialaminya atau lebih baik. Untuk menuju pada tingkatan *excellent*, sekolah menjalankan rantai pekerjaan dengan *zero mistake*. Hal ini berarti bahwa kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah mampu menghindari kesalahan dalam proses pekerjaan sehingga rantai pekerjaan selanjutnya dapat berlangsung baik.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara secara sampling kepada 15 orang tua murid SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor yang diambil secara acak yaitu satu orang pada setiap kelasnya, ditemukan bahwa sebagian besar (90%) orang tua murid merasa puas dengan pelayanan prima (*excellent service*) yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru maupun tata usaha sekolah SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor. Proses pelaksanaan pelayanan prima (*excellent service*) yang dimaksud mencakup aspek-aspek: *attitude* (sikap dalam melayani), *attention* (perhatian terhadap harapan), *action* (berbagai bentuk tindakan nyata), *ability* (kemampuan menangani masalah), *appearance* (penampilan saat memberikan pelayanan), *accountability* (tanggung jawab dalam mendidik dan mengajar murid), *affirmation* (selalu berpikir dan bertindak positif, menanggapi saran, masukan dan keluhan) dan *sympathy* (kasih sayang dan belas kasihan).

Bila dilihat dari bidang garapannya ada beberapa *excellent service* yang dapat dilakukan sekolah untuk meningkatkan kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan, di antaranya:

- a. *Excellent service* di bidang kurikulum;
- b. *Excellent service* di bidang kesiswaan;
- c. *Excellent service* di bidang sarana dan prasarana;
- d. *Excellent service* di bidang hubungan industry dan masyarakat;
- e. *Excellent service* di bidang tata usaha. (Heri Sulistianto , 2017:203)

Menurut Vincent Gespersz dalam Nurlia (2018:20) menyebutkan kualitas pelayanan dalam proses implementasi *excellent service* di sekolah memiliki dimensi-dimensi seperti:

- 1) Kecepatan waktu pelayanan; kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah dalam melayani orang tua murid sebagai pelanggan harus memberikan waktu yang lebih cepat agar dapat memberikan kepuasan kepada orang tua murid, misalnya orang tua murid meminta data tertentu maka tata usaha dengan cepat melayaninya.
- 2) Akurasi/ketepatan pelayanan; ini berkaitan dengan presisi/pas dalam memberikan pelayanan, data apa saja yang diharapkan orang tua murid, kepala sekolah, guru atau tata usaha sekolah pas memberikannya sesuai dengan yang diharapkan.

- 3) Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan; kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah hendaknya bersikap sopan dan ramah serta menunjukkan perangai yang baik dalam memberikan pelayanan kepada orang tua murid sebagai pelanggan
- 4) Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan; setiap komplain dari orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan terhadap sekolah, maka harus didengarkan dengan baik dan diperbaiki secepat mungkin agar komplain yang disampaikan dapat diatasi dengan memberikan solusi yang memuaskan.
- 5) Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya; untuk memberikan pelayanan prima kepada orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah, pihak sekolah harus menyediakan petugas dengan jumlah yang cukup dan fasilitas pendukung yang memadai.
- 6) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan, petunjuk/panduan lainnya; sebuah keniscayaan bagi sekolah yang ingin memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya harus menyediakan lokasi dan tempat pelayanan yang strategis mudah diakses, nyaman dikunjungi dan memberikan kemudahan dalam menjangkaunya, tersedia informasi dan petunjuk yang jelas dengan menggunakan bagan prosedur pelayanan yang dapat dibaca oleh para pelanggan sekolah.
- 7) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, kenyamanan orang tua murid sebagai pelanggan harus menjadi bagian penting dan mendapat perhatian kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah, tersedia fasilitas dan teknologi informasi yang dapat membantu kenyamanan akses bagi orang tua murid adalah sebuah keniscayaan untuk diusahakan oleh pemberi pelayanan yaitu kepala sekolah, guru dan tata usaha.

Robert Kelley (2021) memberikan sepuluh pilar dalam mewujudkan proses pelayanan prima (*excellent service*), yaitu sebagai berikut:

- 1) *Leadership* (Kepemimpinan); Hal pertama yang dibutuhkan dalam suatu organisasi sekolah untuk menghasilkan pelayanan prima adalah kepemimpinan yang inspirasional dan visioner agar dapat menggerakkan seluruh sendi-sendi kehidupan organisasi sekolah. Sama seperti ketika tidak dapat membangun rumah tanpa fondasi, tentu tidak dapat membangun tim yang hebat tanpa kepemimpinan yang luar biasa.
- 2) *Right Fit Talent* (Bakat yang Tepat); menempatkan seseorang yang tepat dalam peran yang tepat. Kepala sekolah harus mampu menempatkan bawahannya pada peran yang tepat, sehingga dapat membangun tim dalam berbagai keahlian yang beragam dan kekuatan unik masing-masing individu melengkapi dinamika tim secara keseluruhan.
- 3) *Employee Training and Satisfaction* (Pelatihan dan Kepuasan Karyawan); kepuasan kerja bagi guru dan staf bukan merupakan faktor tunggal, namun tinggi rendahnya kepuasan kerja sangat tergantung pada faktor-faktor lainnya yaitu program pelatihan (Charles Dw Simaremare dan H. B. Isyandi, 2015:377) Sehingga tidak bisa dipungkiri bahwa keberhasilan suatu organisasi sekolah dalam memberi pelayanan prima tidak lepas dari kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada di sekolah.
- 4) *The Guest Experience* (Pengalaman Pelanggan); membangun pengalaman pelanggan dapat merupakan salah satu strategi dalam memimpin pasar, (Auditia Setiobudi, 2021:238). Pengalaman orang tua murid sebagai pelanggan yang baik dapat menciptakan kepercayaan orang tua murid yang lainnya dalam pelayanan prima yang diberikan sekolah, sehingga orang tua murid sebagai pelanggan dapat membentuk keterikatan perasaan emosional yang kuat terhadap sekolah untuk kembali menyekolahkan anaknya atau mengajak teman lainnya agar memasukan anak-anaknya ke sekolah tersebut.
- 5) *Solicit Feedback* (Meminta Umpan Balik); umpan balik dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan beberapa orang tua murid sebagai pelanggan sehingga pihak

sekolah dapat masukan sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) kepada orang tua murid sampai memuaskan.

- 6) *Operational Platform* (Platform Operasional); membuat platform berbasis Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) di sekolah berarti membuat pelayanan secara dinamis, sehingga orang tua murid akan lebih mudah dan tidak membosankan, karena pelayanan dapat dilakukan dalam bentuk *online* mendukung pertumbuhan di masa depan, serta memiliki proses, sistem, akuntabilitas, dan audit yang dapat optimal.
- 7) *“One Team” Mentality* (Mentalitas “Satu Tim”); menciptakan satu pengalaman yang menyeluruh, bukan pengalaman individual, sehingga yang dibentuk melampaui harapan internal dan keinginan pribadi melainkan mewujudkan visi layanan kepada seluruh orang tua murid sebagai pelanggan jasa Pendidikan di sekolah.
- 8) *Empower Your Employees* (Member-dayakan Karyawan); memberdayakan karyawan di sekolah maksudnya adalah membuat guru, tata usaha sekolah dan staf lainnya merasa nyaman bekerja lebih keras. Memberi masukan untuk bisa mengubah transaksi menjadi interaksi. Sehingga mampu untuk membuat keputusan sendiri untuk membuat pelanggan senang.
- 9) *Eliminate Lines and Hassles* (Menghilangkan Jarak dan Kerumitan); penerapannya di sekolah adalah memberikan proses pelayanan kepada orang tua murid secara baik, mulus dan bebas stress. Memberikan kemudahan yang mulus, waktu singkat, dan membuat senang pelanggan, sehingga pelanggan bisa kembali lagi atau mengajak teman-temannya.
- 10) *Contingency Planning* (Kontingensi Perencanaan); memiliki sistem dan proses cadangan untuk semua hal yang direncanakan. Melatih semua guru dan staf administrasi agar tahu bagaimana merespons dan melakukan sesuatu dengan cepat, sehingga setiap pelayanan prima yang dilakukan baik di sekolah atau dimanapun akan lancar dengan proses yang siap untuk beralih pada proses atau rencana cadangan bila diperlukan.

Sepuluh pilar dalam pelayanan prima (*excellent service*) tersebut, pasti dapat diwujudkan di sekolah. Proses pelayanan prima dapat disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang ada agar mampu meningkatkan kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) sebagai tolak ukur dalam pelayanan.

Proses implementasi pelayanan prima di sekolah pada masa pandemi Covid 19 telah mengalami perubahan dan pergeseran. Semenjak Covid 19 melanda dunia, kini proses pembelajaran yang dilakukan guru dan siswa mulai berubah dari pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran berbasis daring (*online*). Meskipun sudah beberapa sekolah menjalani proses pembelajaran tatap muka, tetapi tetap guru, siswa dan sekolah harus cepat beradaptasi dan memfasilitasi pembelajaran agar tetap bermakna bagi siswa.

Proses implementasi pelayanan prima (*excellent service*) di sekolah dapat dilakukan diantaranya dengan cara menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan, meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan secara online, adaptasi sarana, prasaranan, dan fasilitas pelayanan, serta meningkatkan kompetensi pelaksana layanan dalam hal ini kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah.

Implementasi konsep *excellent service* sendiri minimal didasari dengan konsep tiga A yaitu; *attitude*, *attention*, dan *action*. Namun sejatinya, konsep yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S. Konsep 7A + S diyakini menjadi penerapan konsep yang lengkap dimana tujuan dan implementasi *pelayanan prima atau excellent service* dapat tercapai dengan baik. (Lukman Hakim dan Ekoputro Widiyatmo, 2021:23-24).

Adapun ketujuh konsep pelayanan prima atau *excellent service* tersebut apabila diimplementasikan di sekolah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Attitude*; sikap yang harus diterapkan ketika menemui orang tua murid sebagai pelanggan, harus bersikap ramah, penuh perhatian, sopan, berpikir sehat, berpikir positif, dan juga membuat nyaman bagi orang tua murid. Sikap merupakan penilaian terdepan dari

- penerapan *excellent service*. Orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan akan memberi kesan pertama terhadap sekolah melalui sikap dan perilaku kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah yang ada dibagian terdepan. Sikap adalah perilaku atau perangai yang ditonjolkan pada saat menghadapi pelanggan. Sikap sebagai kumpulan perasaan keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan ke orang, ide, objek, dan kelompok orang. (Riska Nurrahmawati dkk., 2021:211)
2. *Attention*; dalam memberikan *service* atau pelayanan kepada orang tua murid, kepala sekolah guru dan tata usaha sekolah harus memperhatikan dan mencermati apa yang diinginkan oleh orang tua murid. Berikan perhatian lebih daripada apa yang diinginkan dan ditanyakan oleh orang tua murid atau calon orang tua murid. Perhatian merupakan salah satu dari sekian banyak gejala psikologis pada diri manusia. Dalam perhatian terjadi beberapa aktivitas jiwa yang melibatkan otak dan indera.(Robert L. Solso, 2007:90). Jika calon orang tua murid sudah menunjukkan niat untuk memasukan anaknya ke sekolah kita bahkan hanya untuk bertanya-tanya, maka sikap yang harus ditunjukkan adalah memberikan perhatian. Pihak sekolah dapat mengucapkan salam, dan bertanya, “ada yang bisa kami bantu?”. Di sini pelayan harus memahami program sekolah dan jasa yang dijual jangan sampai orang tua murid bertanya, pelayan di sekolah tidak mengetahui apa pun dan hal ini menunjukkan sikap yang tidak perhatian terhadap calon pelanggan.
 3. *Action*; berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada orang tua murid. Misalnya menyiapkan jadwal pelajaran, jadwal penggunaan seragam sekolah, tata tertib sekolah, seragam sekolah, buku paket pelajaran dll. Disiapkan secara teratur dan tepat waktu. *Action* merupakan Tindakan merupakan perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu untuk menghasilkan sesuatu. (Deddy Junaedi, 2020: 24-32)
 4. *Ability*; meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para pelayan orang tua murid harus memiliki kemampuan (*ability*). Artinya, pelayan orang tua murid harus memiliki kemampuan untuk melayaninya dengan sebaik mungkin, misalnya komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya penggunaan teknologi seperti Excel, software transaksi, dan juga mesin kasir.
 5. *Appearance*; Jika orang tua murid ingin menggunakan jasa konsultasi untuk kemajuan belajar anaknya, namun guru-guru yang melayani urakan dan tidak berpenampilan selayaknya seorang guru. Pasti orang tua murid/calon orang tua murid akan mempertanyakan kredibilitas gurunya? Begitulah *appearance* atau penampilan sangat mempengaruhi pelayanan prima. Penampilan juga bukan hanya penampilan luar namun penampilan non-fisik misalnya saja kewarasan, gestur tubuh dan gaya bicara.
 6. *Accountability*; konsep dasar *excellent service* lainnya adalah tanggungjawab. Kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah sebagai pelayan bagi orang tua murid harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan pelayanan. Hal ini sebenarnya menjadi dasar tiap pekerjaan. Namun seringkali, banyak lembaga pendidikan yang melalaikan tanggung jawab pelayanan prima dan lebih berfokus pada keuntungan semata.
 7. *Affirmation*; artinya, sebagai pelayan, sekolah harus mampu mengakomodasi harapan-harapan orang tua murid dan kepala sekolah, guru maupun tata usaha sekolah harus berfikir positif dan menegaskan pelayanan pada hal-hal yang positif. Hal ini membantu pihak sekolah untuk menyingkirkan hal-hal bersifat emosional dan lebih profesional ketika menjalankan sebuah pelayanan dan melayani orang tua murid. Dengan afirmasi, personil

sekolah akan lebih percaya diri dan tidak mudah tertekan dengan keluhan orang tua murid sebagai pelanggan jasa Pendidikan di sekolah.

8. *Sympathy*; Hal terakhir yang menjadi konsep dasar *excellent service* adalah rasa simpati. Terkadang kepala sekolah dan guru sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun terkadang karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik. Simpati sendiri adalah sikap kasih sayang dan belas kasihan.

Dalam proses implementasi pelayanan prima (*excellent service*) dari pemaparan di atas pelayanan prima tidak terlepas dalam pemilihan konsep pendekatannya seperti halnya dalam penyelarasan antara kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, penampilan, dan tanggung jawab serta mampu mengatur sikap dan perilaku.

Selain memerhatikan dari faktor-faktor tersebut dalam proses implementasi pelayanan prima (*excellent service*) di sekolah juga tidak lepas dalam memerhatikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah bentuk upaya yang dilakukan oleh sekolah dalam rangka memenuhi kebutuhan orang tua sebagai pelanggan, sehingga membuat mereka nyaman dan ingin selalu menggunakan jasa pada titik kepuasan tertentu. (Januar Efendi Panjaitan 2016:265).

Terdapat lima karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas dari pelayanan jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Sendi Satriadi, 2020:57)

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik seperti gedung sekolah, sarana dan prasarana, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi layanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam sekolah dapat berupa cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan guru, maupun perangkat lainnya. Sehingga menghasilkan suatu bentuk timbal balik secara baik yang dirasakan oleh sekolah maupun peserta didik atau masyarakat. Karena peserta didik sebagai orang yang merasakan pelayanan yang ditunjukkan tersebut dapat dinilai langsung dari penerapan pelayan di sekolah.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Melayani orang tua murid sebagai pelanggan sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan kepuasan, Hal ini tidak lepas dari kehandalan dari organisasi sekolah, kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah dalam menunjukkan kualitas terbaiknya kepada pelanggan.

Kehandalan sendiri merupakan kemampuan dari seluruh staf maupun guru di sekolah dalam mengetahui seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki kekurangan yang tidak sesuai prosedur dan mampu menunjukkan arahan yang benar pada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti masyarakat, sehingga memberi dampak positif bagi pelayanan tersebut.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu sebuah keinginan dari semua orang yang ada di dalam sebuah sekolah (personil sekolah) untuk membantu para orang tua murid sebagai pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap berarti bentuk respon terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan pelanggan. Respon yang baik dalam menerima permintaan, keluhan, saran, kritik, dan sebagainya dari pelanggan

4. Jaminan (*Assurance*)

Bentuk jaminan adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian-kerugian yang belum terjadi. Fungsinya untuk menumbuhkan rasa percaya akan berbagai hal terhadap jasa atau produk yang disampaikan oleh sekolah, Sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati dalam hal memberikan pelayanan yaitu perhatian secara individual yang diberikan pada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi, kemampuan guru untuk berkomunikasi pada peserta didik, dan kebutuhan pelanggan lainnya. (Pasurama, 200:32).

Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Intinya bahwa dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Empati maksudnya adalah merasakan apa yang dirasakan oleh orang tua murid sebagai pelanggan jasa Pendidikan di sekolah.

Dampak Pelayanan Prima (*excellent service*) Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan Di Sekolah.

Tujuan utama dari layanan prima (*excellent service*) adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Layanan yang baik nantinya akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas layanan lembaga kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar layanan. (Ulinafiah, 2019:223-239)

Untuk mengetahui dampak pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua murid, ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu : a) sistem keluhan dan saran, b) pelanggan bayangan (*ghost shopping*), c) analisis pelanggan yang beralih (*lost customer analysis*), d) survey kepuasan pelanggan. (Alit Sarino, 2010:21)

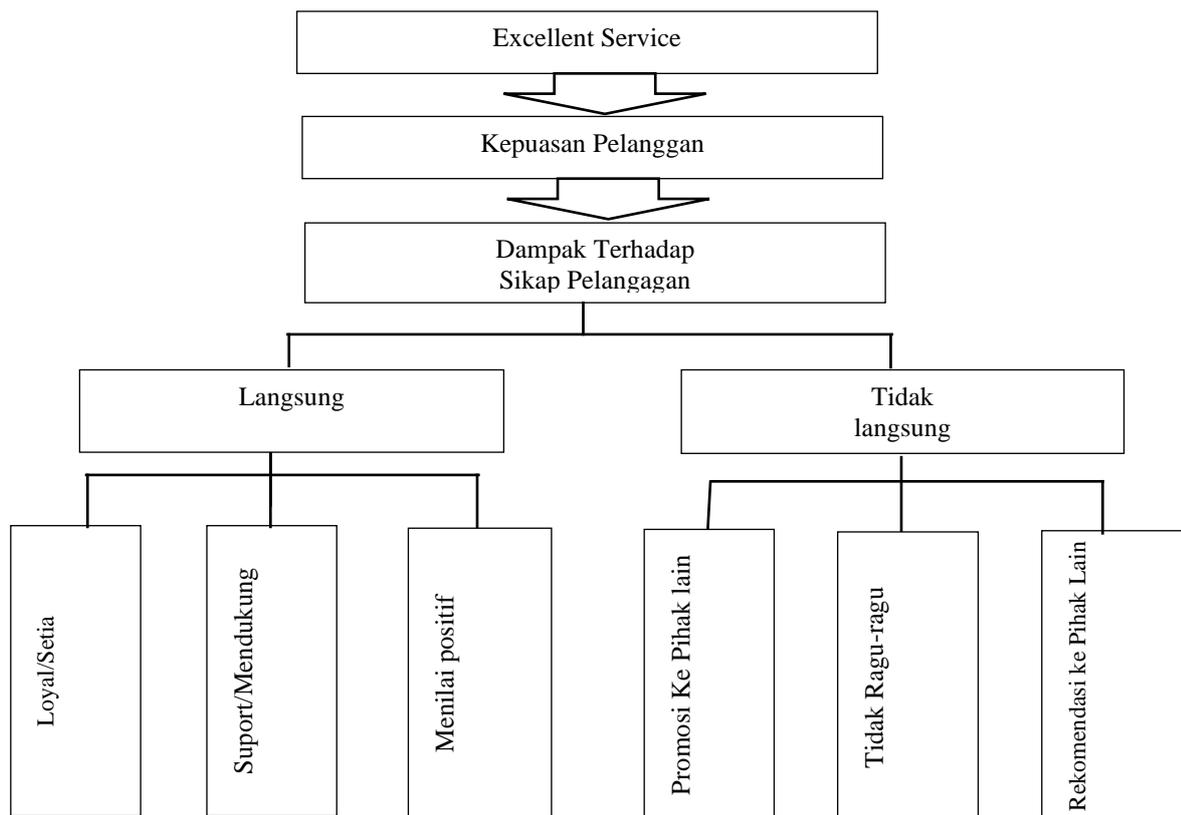
Dampak Langsung dan Tidak langsung.

Pelayanan Prima (*excellent service*) yang dilakukan kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah SMP Al-Azhar Syifa Budi Cibinong, telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hasil wawancara dengan kepala sekolah, beberapa guru dan tata usaha sekolah hampir semuanya (98%) mengatakan bahwa pelayanan Prima (*excellent service*) telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan dan perkembangan sekolah. Adanya kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan tersebut telah memberikan makna yang berarti bagi perkembangan sekolah, antara lain orang tua murid sebagai pelanggan telah memberikan dukungan moril maupun materil yang sangat luar biasa terhadap kemajuan sekolah, membantu mencarikan sumber-sumber pendanaan di luar di luar sumber-sumber rutin, memiliki loyalitas yang tinggi, hampir rata-rata orang tua murid memasukan kembali putra-putri berikutnya ke sekolah ini, sering memberikan pujian, mendukung semua kegiatan sekolah, dan memberikan penilaian positif terhadap semua program-program sekolah yang dilaksanakan.

Sedangkan dampak tidak langsung dari adanya kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan terhadap pelayanan prima sekolah, antara lain orang tua murid menceritakan nilai-nilai positif sekolah ini kepada pihak lain, membantu memasarkan sekolah kepada calon orang tua murid, membantu mensosialisasikan program-program baik sekolah kepada pihak lain. Hal ini sesuai dengan pendapat Zein Bastiar (2010:55) yang mengatakan bahwa sebuah pelayanan dikatakan sempurna apabila dampak yang terjadi pada konsumen adalah loyalitas yang sangat tinggi. Sehingga konsumen tidak akan ragu-ragu lagi untuk membeli

produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Bahkan, pelanggan yang loyal akan dengan sendirinya memasarkan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen lain dengan sukarela dikarenakan sudah sangat nyaman dan diuntungkan dengan adanya pelayanan yang sempurna tersebut.

Dalam kaitan ini orang tua murid SMP Al-Azhar Syifa Budi Cibinong yang loyal, turut membantu mempromosikan dan merekomendasikan kepada calon orang tua murid lain agar menyekolahkan anaknya di sekolah ini. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari hasil penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dalam bentuk barang/jasa. (Suhartono, dkk., 2019:123). Adapun konstelasi *excellent service*, kepuasan dan sikap pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Konstelasi *Excellent Service*, Kepuasan dan Sikap Pelanggan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa *Excellent Service* yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah dapat mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah, terutama pada masa pandemic covid 19, dimana kegiatan pembelajaran putra-putri mereka banyak belajar secara *on line*. Apabila pihak sekolah tidak memberikan pelayanan yang prima tentu keberhasilan putra-putrinya tidak akan tercapai dengan baik. Kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah ini ternyata telah memberika dampak terhadap sikap orang tua murid terutama sikap untuk loyal menyekolahkan putra-putri mereka berikutnya di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat berpengaruh langsung terhadap sikap pelanggan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang menemukan bahwa pengaruh langsung kepuasan pelanggan (Y1) terhadap niat perilaku pelanggan (Y2) = 0,225. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan mampu

mempengaruhi variabel niat perilaku pelanggan Yamaha PT. Roda Sakti Surya Megah sebesar 22,5%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi pula niat perilaku pelanggan untuk menggunakan jasa perusahaan. (Anggun Puspita1 dan Chandra Kartika, 2019:21)

Kepuasan konsumen sangat penting untuk menentukan perilaku pelanggan dalam memutuskan pembelian atau pemakaian produk atau jasa tertentu. Kepuasan akan terbentuk jika ada diskonfirmasi positif antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kinerja produk yang dikonsumsi. Konsumen yang loyal juga akan mendatangkan konsumen yang baru karena konsumen yang loyal akan menyampaikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word by mouth*) yang positif kepada orang lain. (Mochammad Arfani, dan Sudarmadji, 2019:20)

Membangun kepercayaan orang tua murid sebagai pelanggan sangat penting karena kepercayaan merupakan kunci keberlangsungan hidup sekolah dalam jangka panjang. Morgan dan Hunt (1994) mengemukakan kepercayaan adalah variabel kunci dan penting dalam mengembangkan keinginan pelanggan yang tahan lama untuk terus mempertahankan hubungan jangka panjang. Kepercayaan akan membangun persepsi konsumen, apakah mereka memiliki integritas, kompetensi dan benevolence dan lainnya yang akan mempengaruhi sikap dan perilaku.

Beberapa hal yang harus dilakukan kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah dalam melayani orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah adalah sebagai berikut:

Pertama, menerapkan senyum dalam lingkungan sekolah. Pramuniaga di sebuah mall atau swalayan saja diharuskan untuk tersenyum dalam melayani konsumen, apalagi di sekolah yang wajib mengajarkan kebaikan.

Kedua, selalu memunculkan sifat optimis. Berani berfikir positif dan maju adalah pengertiannya. Jangan takut untuk bermimpi akan kemajuan sekolah. Silahkan bermimpi mempunyai sekolah hingga lima tingkat, menggunakan eskalator dan lift, kelas ber-AC dan lain-lain. Semua itu dimulai dari mimpi. Keinginan yang kuat akan memacu diri untuk bekerja keras. Tidak ada yang tidak mungkin jika mau berusaha.

Ketiga, Membuat murid dan orang tuanya terkesan. Bak slogan sebuah iklan parfum ternama yang berbunyi "kesan pertama begitu menggoda, selanjutnya terserah anda." Ini menunjukkan bahwa kesan pertama adalah penilaian awal yang ditujukan pada pelanggan.

Keempat, selalu bersikap antusias, bergairah dan bersemangat. Dalam hal ini guru harus punya seribu satu cara dalam mengajar. Jika satu cara masih belum berhasil membuat siswa menyukai pelajaran tersebut, guru masih punya seribu cara lainnya untuk membuat anak didik menyukai pelajaran tersebut.

Kelima, punya loyalitas. Mengikuti apa yang di tetapkan oleh kepala sekolah atau Yayasan merupakan satu kerjasama yang baik. Tanpa adanya loyalitas, maka visi dan misi sekolah tidak akan tercapai dengan baik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

Pertama, Implementasi pelayanan prima (*excellent service*) di sekolah SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong telah mampu meningkatkan kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di era pandemi covid 19. Pelayanan prima (*excellent service*) yang dimaksud adalah mencakup: 1) *attitude* (sikap kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah dalam melayani), 2) *attention* (perhatian terhadap harapan), 3) *action* (berbagai bentuk tindakan nyata), 4) *ability* (kemampuan menangani masalah-masalah khususnya yang

berkaitan dengan pendidikan dan pembelajaran serta pembinaan sikap dan pengembangan karakter, bakat dan minat murid), 5) *appearance* (penampilan saat memberikan pelayanan), 6) *ccountability* (tanggung jawab dalam mendidik dan mengajar murid), 7) *affirmation* (selalu berpikir dan bertindak positif, menanggapi saran, masukan dan keluhan) dan 8) *sympathy* (simpati dan rasa kasih sayang).

Kedua, dampak langsung dari kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah atas pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah SMP Al-Azhar Syifa Budi Cibinong adalah memberikan makna yang berarti bagi perkembangan sekolah, antara lain orang tua murid sebagai pelanggan telah memberikan dukungan moril maupun materil yang sangat luar biasa terhadap kemajuan sekolah, membantu mencari sumber-sumber pendanaan di luar sumber-sumber rutin, memiliki loyalitas yang tinggi, hampir rata-rata orang tua murid memasukan kembali putra-putri berikutnya ke sekolah ini.

Sedangkan dampak tidak langsung dari adanya kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah atas pelayanan prima(*excellent service*) yang dilakukan pihak sekolah, antara lain orang tua murid menceritakan dari mulut ke mulut tentang nilai-nilai positif sekolah ini kepada pihak lain, membantu memasarkan sekolah kepada calon orang tua murid dan memberikan rekomendasi kepada orang tua murid yang lain untuk menyekolahkan putra-putrinya di SMP Al-Azhar Syifa Budi Cibinon Bogor dan membatu mensosialisasikan program-program terbaik sekolah kepada pihak lain.

E. UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ungkapan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya, atas ijin dan bantuan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penelitian ini, terutama kepada:

1. H. Ihwan Mudhofir M.Pd. sebagai Kepala Sekolah sekaligus narasumber
2. Guru-guru dan Tata Usaha Sekolah sebagai narasumber.
3. Komite sekolah dan beberapa orang tua murid yang terpilih menjadi sampel/ nara sumber dalam penelitian ini.

Peneliti berdoa semoga bantuan bapak/ibu dalam penggalian data dan informasi yang dibutuhkan peneliti dibalas oleh Allah dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfani, Mochammad and Sudarmadji, (2019) *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Perilaku Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Fitnes Atlas Sport Club Surabaya*, Laporan Hasil Penelitian, Universitas Dr. Soetomo.
- Ariesta Syafitri. (2016) "Efektifitas Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma." *Politeknik Negeri Batam: Jurnal Manajemen Bisnis*
- Astini, Suni, (2020) "Tantangan dan Peluang Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Online Masa Covid-19." *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 3, No. 2
- Auditia Setiobudi, Christina Sudyasjayanti, Arya Asraf Danar Kusuma, (2021) "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesiediaan untuk Membayar." Dalam *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*, Vol. 17, No. 3.
- Bastiar, Zein, (2010) "*Service Excellent* dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Manajerial* Vol. 8, No. 16.
- Brata, Atep Adya (2015), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Burhan Burgin, (2017), *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Public serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: Kencana.
- Cathy Mae Taquero, (2020) "Challenges and Opportunities for Higher Education amid the Covid-19 Pandemic: The Philippine Context," dalam *Pedagogical Research*, Vol. 5, No. 11.
- Charles, Dw Simaremare dan H. B. Isyandi, (2015) "Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Federal International Finance Wilayah Riau." Dalam *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. 7, No. 3.
- Fandy Tjiptono, (2008), *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV Andi Offset, cet. ke-1
- Hakim, Lukman, and Widiyatmo Ekoputro, (2021) "Pengembangan dan Peningkatan SDM Pengelola BUMDES dalam Upaya Terwujudnya Pelayanan Prima Di Desa Plunturan Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo" *ABDI MASSA: Jurnal Pengabdian Nasional (e-ISSN: 2797-0493)* Vol.1. Nomor 04.
- Hasanah, Fadilah. (2016) "Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di jade bambooresto Yogyakarta. " *KELUARGA: Jurnal Ilmiah Pendidikan Kesejahteraan Keluarga* 2.1
- Junaedi, Deddy' (2020) "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Porbolingo." Dalam *Jurnal Kajian Ekonomi dan Pebankan*, Vol. 4, No. 1
- Kartikasari, Dwi, and Dea Zulkhairi, Arneliwati and Sofiana Nurchayati, (2019), "Studi Deskriptif Kualitatif: Persepsi Remaja Terhadap Perilaku Menyimpang," *Jurnal Ners Indonesia* Vol. 9, No. 1.
- Kurniawan, Danang, (2020) "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah." Dalam *Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 3, No. 1.
- Laila Rizka Cahyawati, (2017), *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Volume 2, Nomor 1*
- Made Saihu, Suparto, Lilis Fauziah Balgis, (2021), Nalar Tasawuf dalam Pendidikan Islam: Kajian Atas Makna Ihsan dan Relevansinya dengan Pendidikan Karakter, *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam (Special Issue)*.
- Nurlia, (2018), Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent, *Meraja Journal Vol. 1, No. 2*.
- Panjaitan, Januar Efendi, (2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung." Dalam *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2
- Pasuraman, (2001), *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press.
- Puspita1, Anggun dan Kartika, Chandra (2019), Pengaruh *Experiential Marketing, Customer Delight*, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Perilaku Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus Pada Bengkel Resmi Yamaha PT. Roda Sakti Surya Megah), *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen* September 2019, Vol. 06 No. 02.
- Riska Nurrahmawati, Nelly Budiharti, Emmalia Adriantantri, (2021) "Analisis *Excellent Service* (Pelayanan Prima) pada Pelayanan Posyandu Desa Sidodi Lawang." Dalam *Jurnal Valtech: Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, Vol. 4, No. 2
- Rizqon Halal Syah Aji, (2015) "Dampak Covid-19 pada Pendidikan di Indonesia: Sekolah, Keterampilan, dan Proses Pembelajaran. *Jurnal Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar'i*, Vol. 7, No. 5.
- Robert Kelley, (2021) "The 10 Pillars of Exceptional Customer Service." dalam <https://robertkelleyconsulting.com/the-10-pillars-of-exceptional-customer-service>. Diakses pada 06 Desember 2021.

- Robert L. Solso, (2007), *Psikologi Kognitif*, Jakarta: Erlangga.
- Sarino Alit, (2010) "Upaya Men-ciptakan Kepuasan Pelanggan dengan Pengelolaan Service Quality (servqual)", *Jurnal Manajerial* 9, No. 17
- Satriadi, Sendi, (2020) "Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Karakteristik Pelanggan pada Hotel "X" Bandung." Dalam *Jurnal Psikologi*, Vol. 13, No. 1.
- Shandy Widjoyo, Hatane Samuel, Ritzky Karina, dan Brahmana, (2014) "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." Dalam *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1
- Suhartono, dkk, (2019) "Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta," dalam *Jurnal Administrasi Publik* 5, No.3
- Sulistianto, Heri, (2017), "Pengelolaan *Excellent Service* di Sekolah Menengah Kejuruan," dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan* 12, No. 2.
- Susi Prasetyaningtyas, (2020) Pelaksanaan Belajar Dari Rumah (BDR) Secara *Online* Selama Darurat Covid 19 di SMPN 1 Semin." Dalam *Jurnal Karya Ilmiah Guru*, Vol. 5 No. 1
- Ulinafiah, Diyasika, and Novan Ardy Wiyani. (2019) "Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto." *re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)* 2.2.
- Yani Fitriyani, Irfan Fauzi, Mia Zultrianti Sari, (2020) "Motivasi Belajar Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19." Dalam *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran, dan Pembelajaran*, Vol. 6, No. 2, 2020

