

PENDAMPINGAN PELATIHAN SERVICE EXCELLENCE UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING, PRODUKTIVITAS PELAYANAN GURU SD MUHAMMADIYAH KANGEAN

**Muhammad Anang
Firmansyah¹, Halimatus
Sa'diyah^{2*}, Gita Desipradani³,
Anita Roosmawarni⁴,
Muhammad Kemal Amroni⁵,
Imazizah Athabarani⁶**

1), 2), 3), 4), 5), 6) Akuntansi, Universitas
Muhammadiyah Surabaya

Article history

Received : 29 April 2026

Revised : 4 Mei 2026

Accepted : 29 Juni 2026

*Corresponding author

Halimatus Sa'diyah
Email : halimatuss@um-
surabaya.ac.id

Abstrak

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guru melalui pelatihan dan pendampingan service excellence di SD Muhammadiyah Kangean. Latar belakang kegiatan ini didasarkan pada kondisi awal pelayanan pembelajaran yang masih berfokus pada penyampaian materi serta belum optimalnya komunikasi dan interaksi guru dengan siswa. Selain itu, guru belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai konsep pelayanan prima dalam pembelajaran. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya kualitas layanan pendidikan dan daya saing sekolah. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan pelatihan service excellence yang disertai pendampingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guru dan produktivitas pembelajaran. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan pelatihan dan pendampingan dengan tahapan observasi awal, identifikasi masalah, pelatihan service excellence, pendampingan guru, serta evaluasi kegiatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Pelatihan dilaksanakan melalui metode ceramah, diskusi, dan simulasi pelayanan, sedangkan pendampingan dilakukan melalui praktik pelayanan pembelajaran dan monitoring implementasi service excellence di kelas. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan service excellence mampu meningkatkan sikap pelayanan guru, komunikasi pembelajaran, dan kepuasan siswa. Guru menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan siswa, memberikan pelayanan yang lebih cepat, serta meningkatkan interaksi selama pembelajaran. Pendampingan yang dilakukan juga meningkatkan produktivitas guru dalam memberikan layanan pembelajaran secara lebih efektif dan sistematis. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan berdampak pada meningkatnya citra sekolah, kepercayaan orang tua, serta daya saing SD Muhammadiyah Kangean.

Kata Kunci: Daya Saing Sekolah; Pelayanan Guru; Pengabdian Masyarakat; Produktivitas Guru; Service Excellence

Abstract

This community service program aimed to improve the quality of teacher services through service excellence training and mentoring at Muhammadiyah Kangean Elementary School. The program was initiated in response to learning practices that primarily emphasized content delivery, with limited communication and interaction between teachers and students. In addition, teachers had an insufficient understanding of the principles of service excellence in educational settings. These conditions affected the quality of educational services and reduced the school's competitiveness. Therefore, service excellence training combined with continuous mentoring was implemented to enhance teacher service quality and learning productivity. The program employed a training and mentoring approach consisting of five stages: initial observation, problem identification, service excellence training, teacher mentoring, and program evaluation. Data were collected through observations, interviews, documentation, and questionnaires. The training was delivered through lectures, discussions, and service simulations, while mentoring focused on classroom practice and monitoring the implementation of service excellence principles in teaching. The results showed that the program improved teachers' service attitudes, communication skills, and responsiveness to students' needs, resulting in higher levels of student satisfaction. Teachers also became more effective and systematic in providing learning services and delivering constructive feedback. Furthermore, the improvement in service quality contributed to strengthening the school's image, increasing parents' trust, and enhancing the competitiveness of Muhammadiyah Kangean Elementary School.

Keywords: School Competitiveness; Teacher Services; Community Service; Teacher Productivity; Service Excellence

Copyright © 2026 by Author, Published by Dharmawangsa
University Community Service Institution

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sebagai bagian dari Tri Dharma yang bertujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memperkuat kapasitas lembaga pendidikan. Pengabdian kepada masyarakat dalam bidang pendidikan dasar menjadi penting karena sekolah merupakan fondasi pembentukan kualitas sumber daya manusia sejak dini. Salah satu aspek penting dalam peningkatan kualitas pendidikan dasar adalah pelayanan prima dalam proses pembelajaran dan layanan pendidikan kepada peserta didik serta orang tua. Pendidikan modern menempatkan sekolah sebagai organisasi jasa yang dituntut memberikan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan pendidikan. Kualitas layanan pendidikan yang baik terbukti meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan serta memperkuat posisi kompetitif lembaga pendidikan dalam lingkungan yang semakin kompetitif (Abbas, 2020). Oleh karena itu, implementasi *service excellence* dalam pendidikan dasar menjadi pendekatan strategis yang dapat dilakukan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis pelatihan dan pendampingan guru.

Persaingan antar sekolah dasar saat ini semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap mutu layanan pendidikan. Orang tua tidak hanya mempertimbangkan prestasi akademik, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh guru, komunikasi sekolah, serta kenyamanan lingkungan belajar. Sekolah yang mampu memberikan pelayanan yang responsif, empatik, dan profesional cenderung lebih diminati oleh masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas layanan pendidikan menjadi salah satu faktor utama dalam membangun keunggulan kompetitif sekolah. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan berkontribusi signifikan terhadap daya saing lembaga pendidikan dan keberlanjutan institusi dalam jangka panjang (Athanasiadis & Papadopoulou, 2024). Selain itu, pelayanan pendidikan yang berkualitas juga berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan guru menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing sekolah dasar.

Guru merupakan ujung tombak pelayanan pendidikan karena berinteraksi langsung dengan peserta didik dalam proses pembelajaran. Kualitas pelayanan guru tercermin melalui kemampuan komunikasi, empati, responsivitas, dan profesionalisme dalam melayani kebutuhan belajar siswa. Guru yang mampu memberikan pelayanan pembelajaran berkualitas akan menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi peserta didik. Selain itu, kualitas layanan guru juga berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dan orang tua terhadap sekolah. Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi guru yang didukung melalui pelatihan dan coaching mampu meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara signifikan (Yan et al., 2022).

Implementasi *service excellence* dalam pendidikan dasar masih menghadapi berbagai tantangan. Guru umumnya lebih berfokus pada penyampaian materi dibandingkan pada aspek pelayanan pembelajaran. Selain itu, konsep pelayanan prima dalam pendidikan belum sepenuhnya dipahami oleh guru sebagai bagian dari kualitas layanan pendidikan. Keterbatasan pelatihan yang berfokus pada pelayanan pendidikan juga menjadi faktor yang menyebabkan rendahnya implementasi *service excellence* di sekolah dasar. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas kualitas layanan pendidikan secara konseptual, namun masih terbatas pada implementasi pelatihan *service excellence* berbasis pendampingan secara langsung kepada guru. Selain itu, sebagian besar penelitian hanya menekankan pada peningkatan kualitas layanan tanpa mengaitkannya dengan produktivitas pelayanan guru. Kesenjangan lainnya adalah terbatasnya penelitian yang mengkaji pelatihan *service excellence* pada sekolah dasar di wilayah kepulauan dengan karakteristik sumber daya yang terbatas.

SD Muhammadiyah Kangean sebagai salah satu sekolah dasar di wilayah kepulauan menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Letak geografis yang berada di wilayah kepulauan menyebabkan keterbatasan akses pelatihan profesional bagi guru. Selain itu, kegiatan pengembangan kompetensi guru selama ini lebih berfokus pada aspek pedagogik dan belum menyentuh aspek pelayanan pendidikan. Kondisi awal menunjukkan bahwa pelayanan pembelajaran masih berorientasi pada penyampaian materi tanpa memperhatikan aspek kepuasan peserta didik. Guru belum memiliki standar pelayanan pembelajaran yang terstruktur dan konsisten. Selain itu, komunikasi layanan kepada siswa dan

orang tua belum berjalan optimal. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya kualitas layanan pendidikan. Jika kondisi ini tidak ditangani, maka daya saing sekolah dapat menurun dalam menghadapi persaingan antar sekolah dasar.

Pelatihan *service excellence* merupakan salah satu pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan pemahaman guru terhadap konsep pelayanan prima serta penerapannya dalam pembelajaran. Selain itu, pelatihan juga membantu guru memahami pentingnya kepuasan peserta didik sebagai indikator kualitas layanan pendidikan. Pendampingan setelah pelatihan menjadi bagian penting untuk memastikan implementasi *service excellence* berjalan secara konsisten. Program mentoring dan coaching terbukti mampu meningkatkan kompetensi guru serta kualitas layanan pembelajaran secara berkelanjutan (Supriadi, 2025). Pendampingan juga membantu guru dalam mengidentifikasi permasalahan layanan pembelajaran secara langsung.

Penerapan *service excellence* dalam pendidikan dasar tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga meningkatkan produktivitas pelayanan pendidikan. Guru yang memahami konsep pelayanan prima akan lebih responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Selain itu, pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif. Sekolah yang memiliki kualitas layanan tinggi cenderung memperoleh kepercayaan masyarakat. Hal tersebut berdampak pada peningkatan jumlah peserta didik dan daya saing sekolah. Penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan berbasis layanan dan pendampingan mampu meningkatkan kualitas layanan pendidikan sekaligus memperkuat daya saing lembaga pendidikan (Rodríguez-Zurita & Jaya-Montalvo, 2025).

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman guru SD Muhammadiyah Kangean mengenai *service excellence* dalam pelayanan pendidikan. Selain itu, kegiatan ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan guru dalam proses pembelajaran. Kegiatan ini juga bertujuan meningkatkan produktivitas pelayanan pendidikan melalui pendampingan berkelanjutan. Selain itu, pengabdian ini bertujuan meningkatkan daya saing sekolah melalui penerapan pelayanan prima dalam pendidikan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di SD Muhammadiyah Kangean. Pemilihan lokasi didasarkan pada kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan guru melalui pelatihan *service excellence*. Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya kegiatan yang menjadi sumber data penelitian (Sugiyono, 2019). Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 16 Maret 2026. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara terstruktur mulai dari observasi awal hingga evaluasi kegiatan agar tujuan pelatihan dapat tercapai secara optimal. Penentuan waktu kegiatan merupakan bagian penting dalam penelitian karena berkaitan dengan pelaksanaan pengumpulan data secara sistematis (Arikunto, 2021).

Peserta kegiatan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah guru SD Muhammadiyah Kangean. Guru dipilih sebagai peserta karena guru merupakan subjek yang terlibat langsung dalam pelayanan pendidikan kepada peserta didik. Subjek penelitian adalah pihak yang dijadikan sumber data dalam kegiatan penelitian atau pengabdian (Sugiyono, 2020). Jumlah peserta dalam kegiatan ini sebanyak orang guru yang terdiri dari guru kelas dan guru mata pelajaran. Penentuan jumlah peserta dilakukan secara purposive karena peserta dipilih berdasarkan kebutuhan kegiatan pelatihan *service excellence*. Teknik purposive digunakan untuk memilih subjek yang sesuai dengan tujuan penelitian (Creswell, 2020).

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan pelatihan dan pendampingan. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi ceramah, diskusi, simulasi pelayanan, pendampingan langsung, dan evaluasi. Metode pelatihan merupakan cara yang digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta secara sistematis (Sudjana, 2020). Metode ceramah digunakan untuk menyampaikan materi *service excellence* kepada guru SD Muhammadiyah Kangean. Ceramah merupakan metode penyampaian materi secara lisan kepada peserta untuk memberikan

pemahaman konsep secara sistematis (Sanjaya, 2020). Materi yang disampaikan meliputi konsep pelayanan prima, komunikasi layanan, dan kualitas pelayanan pendidikan.

Metode diskusi digunakan untuk memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan permasalahan pelayanan pendidikan yang dihadapi. Diskusi merupakan metode pembelajaran yang melibatkan peserta secara aktif dalam bertukar pendapat untuk memecahkan masalah (Djamarah & Zain, 2021). Metode simulasi pelayanan dilakukan untuk melatih guru dalam menerapkan *service excellence* dalam pembelajaran. Simulasi merupakan metode pembelajaran melalui praktik langsung untuk meningkatkan keterampilan peserta (Sanjaya, 2020).

Metode pendampingan langsung dilakukan setelah pelatihan untuk membantu guru dalam menerapkan pelayanan prima dalam pembelajaran. Pendampingan merupakan kegiatan bimbingan yang dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi peserta (Sudjana, 2020). Metode evaluasi dilakukan untuk mengetahui keberhasilan kegiatan pelatihan *service excellence*. Evaluasi merupakan proses pengumpulan data untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kegiatan (Arikunto, 2021).

Tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan secara sistematis melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah observasi awal untuk mengetahui kondisi pelayanan guru sebelum pelatihan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti (Sugiyono, 2020). Tahap kedua adalah identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi awal. Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pelatihan *service excellence* bagi guru. Identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam merancang kegiatan penelitian atau pengabdian (Creswell, 2020). Tahap ketiga adalah pelatihan *service excellence* kepada guru SD Muhammadiyah Kangean. Pelatihan dilakukan melalui penyampaian materi dan praktik pelayanan pembelajaran. Pelatihan bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta (Sudjana, 2020). Tahap keempat adalah pendampingan guru dalam menerapkan *service excellence*. Pendampingan dilakukan melalui bimbingan langsung selama proses pembelajaran. Pendampingan bertujuan memastikan peserta mampu menerapkan hasil pelatihan secara berkelanjutan (Sanjaya, 2020). Tahap kelima adalah evaluasi kegiatan untuk mengetahui efektivitas pelatihan *service excellence*. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah kegiatan. Evaluasi digunakan untuk mengetahui keberhasilan kegiatan pelatihan (Arikunto, 2021).

HASIL PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di SD Muhammadiyah Kangean yang berstatus sekolah swasta di bawah yayasan dengan nomor NPSN 69984094. Sekolah ini berlokasi di Kecamatan Arjasa, Kabupaten Sumenep dan telah terakreditasi B serta menerapkan Kurikulum Merdeka. Sebagai sekolah yang masih berkembang, SD Muhammadiyah Kangean memerlukan penguatan pada aspek pelayanan pendidikan, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan guru. Berdasarkan hasil observasi awal, pelayanan guru sebelum pelatihan *service excellence* masih berfokus pada kegiatan pembelajaran akademik. Guru melaksanakan pembelajaran sesuai kurikulum, namun belum menerapkan pelayanan prima secara optimal kepada siswa. Interaksi guru dan siswa masih terbatas pada penyampaian materi dan evaluasi pembelajaran sehingga komunikasi pembelajaran belum berjalan secara maksimal. Selain itu, guru belum memberikan perhatian individual secara konsisten kepada siswa sehingga beberapa siswa masih pasif selama proses pembelajaran berlangsung.

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test Pemahaman Service Excellence Guru

No	Indikator Pemahaman	Pra PKM (%)	Pasca PKM (%)	Peningkatan (%)
1	Memahami konsep Service Excellence	58	92	34
2	Memahami komunikasi efektif dengan siswa dan wali murid	62	90	28
3	Memahami standar pelayanan Pendidikan	60	88	28
4	Memahami penanganan keluhan pelanggan (orang tua siswa)	55	87	32
5	Memahami etika pelayanan prima	68	94	26
Rata-rata		60,6	90,2	29,6

Hasil pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan rata-rata pemahaman peserta sebesar 29,6%. Peningkatan tertinggi terjadi pada indikator pemahaman konsep Service Excellence sebesar 34%, yang menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan pengetahuan guru terkait pelayanan prima dalam lingkungan pendidikan.

Tabel 2. Tingkat Keterampilan Pelayanan Guru Sebelum dan Sesudah Pelatihan

No	Aspek Keterampilan	Pra PKM (%)	Pasca PKM (%)	Peningkatan (%)
1	Kemampuan komunikasi interpersonal	65	91	26
2	Kemampuan merespons kebutuhan siswa	67	93	26
3	Kemampuan memberikan pelayanan ramah dan sopan	72	96	24
4	Kemampuan menyelesaikan permasalahan siswa	63	89	26
5	Kemampuan membangun hubungan dengan wali murid	60	90	30
Rata-rata		65,4	91,8	26,4

Data menunjukkan bahwa keterampilan pelayanan guru mengalami peningkatan signifikan sebesar 26,4%. Aspek yang mengalami peningkatan terbesar adalah kemampuan membangun hubungan dengan wali murid sebesar 30%, yang mengindikasikan bahwa guru semakin mampu menjalin komunikasi dan kolaborasi yang baik dengan orang tua siswa.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelayanan Guru

No	Indikator Kepuasan	Sebelum PKM (%)	Setelah PKM (%)	Peningkatan (%)
1	Keramahan guru	70	93	23
2	Kecepatan merespons informasi	65	90	25
3	Kemudahan komunikasi dengan guru	68	92	24
4	Kepedulian guru terhadap siswa	75	95	20
5	Profesionalisme pelayanan	67	91	24
Rata-rata		69	92,2	23,2

Hasil survei kepuasan menunjukkan adanya peningkatan rata-rata sebesar 23,2%. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi Service Excellence telah memberikan dampak positif terhadap persepsi orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan guru di SD Muhammadiyah Kangean.

Tabel 4. Dampak Program terhadap Produktivitas Pelayanan Guru

No	Indikator Produktivitas	Sebelum PKM	Sesudah PKM	Peningkatan
1	Respon terhadap pertanyaan orang tua (jam)	24 jam	8 jam	66,7%
2	Penyelesaian keluhan siswa (hari)	5 hari	2 hari	60%
3	Jumlah komunikasi aktif dengan wali murid per bulan	2 kali	5 kali	150%
4	Kehadiran guru tepat waktu	85%	97%	12%
5	Pelaksanaan standar pelayanan sekolah	70%	95%	25%

Program PKM memberikan dampak nyata terhadap produktivitas pelayanan guru. Waktu respons terhadap pertanyaan orang tua menurun dari 24 jam menjadi 8 jam, sedangkan frekuensi komunikasi aktif dengan wali murid meningkat hingga 150%. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan Service Excellence mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pendidikan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa guru belum pernah memperoleh pelatihan khusus mengenai service excellence dalam pendidikan. Guru lebih banyak mengikuti pelatihan yang berfokus pada kurikulum dan perangkat pembelajaran. Selain itu, sekolah juga belum memiliki standar pelayanan pembelajaran yang diterapkan secara sistematis. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan pelatihan dan pendampingan service excellence untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SD Muhammadiyah Kangean. Kegiatan diawali dengan sosialisasi program pelatihan service excellence kepada pihak sekolah dan guru. Sosialisasi

dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai tujuan, manfaat, serta tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (Saputra, 2026).

Tabel 5. Pemateri Kegiatan Pendampingan Pelatihan Service Excellence

No	Nama Pemateri	Materi yang Disampaikan	Metode	Capaian yang Diharapkan
1	Muhammad Anang Firmansyah	Konsep Dasar Service Excellence dalam Layanan Pendidikan, Membangun Budaya Pelayanan Prima, dan Strategi Peningkatan Daya Saing Sekolah	Ceramah, Diskusi, dan Studi Kasus	Guru memahami konsep pelayanan prima dan mampu menerapkannya dalam aktivitas pembelajaran maupun pelayanan administrasi sekolah.
2	Halimatus Sa'diyah	Implementasi Service Excellence dalam Pelayanan Guru, Komunikasi Efektif dengan Siswa dan Orang Tua, serta Peningkatan Produktivitas Pelayanan Pendidikan	Workshop, Simulasi, dan Pendampingan	Guru mampu meningkatkan kualitas interaksi dengan siswa dan orang tua sehingga tercipta kepuasan layanan pendidikan yang lebih baik.

Tabel 6. Jadwal Penyampaian Materi

Sesi	Pemateri	Materi	Durasi
I	Muhammad Anang Firmansyah	Service Excellence dan Daya Saing Sekolah	120 menit
II	Halimatus Sa'diyah	Produktivitas Pelayanan Guru dan Komunikasi Efektif	120 menit
III	Tim PKM	Praktik, Simulasi, dan Evaluasi Implementasi Service Excellence	90 menit

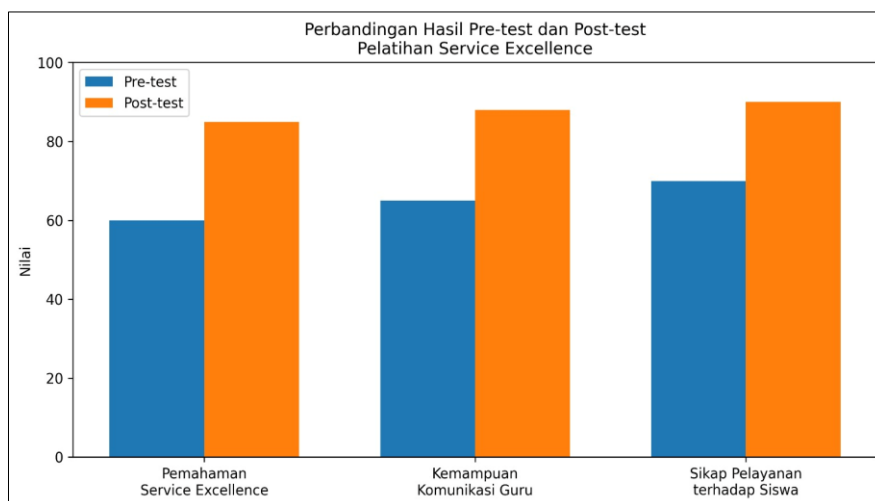


Gambar 1. Sosialisasi Program Pelatihan Service Excellence

Setelah kegiatan sosialisasi, pelatihan *service excellence* dilaksanakan melalui penyampaian materi, diskusi, dan simulasi pelayanan pembelajaran. Materi pelatihan meliputi konsep pelayanan prima, komunikasi pembelajaran, dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan siswa. Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan pendampingan guru secara langsung di kelas untuk membantu guru menerapkan *service excellence* dalam proses pembelajaran. Untuk mengetahui efektivitas pelatihan, dilakukan evaluasi menggunakan metode pre-test dan post-test terhadap beberapa aspek pelayanan pembelajaran, yaitu pemahaman *service excellence*, kemampuan komunikasi guru, dan sikap pelayanan terhadap siswa.

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa seluruh aspek mengalami peningkatan setelah pelatihan *service excellence* dilaksanakan. Pada aspek pemahaman *service excellence*, nilai meningkat dari 60 pada *pre-test* menjadi 85 pada *post-test*. Pada aspek kemampuan komunikasi guru, nilai meningkat dari 65 menjadi 88. Selain itu, sikap pelayanan terhadap siswa juga mengalami peningkatan dari 70 menjadi 90. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat (Kusumaningtyas et al 2023) menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* mampu meningkatkan pemahaman guru mengenai pelayanan prima dalam pembelajaran. Peningkatan pemahaman guru mengenai *service excellence* menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan mampu

meningkatkan kesadaran guru mengenai pentingnya pelayanan dalam proses pembelajaran. Sebelum pelatihan, guru lebih berfokus pada penyampaian materi pembelajaran, sedangkan setelah pelatihan guru mulai memahami bahwa pelayanan prima juga menjadi bagian penting dalam menciptakan pembelajaran yang efektif dan nyaman bagi siswa. Hal ini sejalan dengan pendapat (Simorangkir et al., 2025) yang menyatakan bahwa *service excellence* merupakan upaya memberikan pelayanan terbaik melalui sikap ramah, responsif, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.



Gambar 2. Perbandingan Hasil Pre-test dan Post-test Pelatihan Service Excellence

Pelatihan *service excellence* juga berdampak pada peningkatan komunikasi guru dalam pembelajaran. Guru mulai menggunakan komunikasi dua arah dan memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya serta menyampaikan pendapat. Komunikasi pembelajaran menjadi lebih interaktif sehingga siswa lebih aktif selama pembelajaran berlangsung. Hasil observasi menunjukkan bahwa siswa menjadi lebih antusias dan nyaman selama kegiatan pembelajaran. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Khoirunnisa et al, 2025) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu bahwa peningkatan sikap pelayanan guru berdampak pada meningkatnya kepuasan siswa selama proses pembelajaran berlangsung (Marselia et al., 2026). Guru mulai memberikan perhatian yang lebih merata kepada siswa, membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar, serta memberikan umpan balik pembelajaran secara langsung. Kondisi tersebut menciptakan suasana pembelajaran yang lebih nyaman dan kondusif. Dalam konteks pendidikan, kepuasan siswa dapat tercermin melalui meningkatnya partisipasi dan antusiasme siswa dalam kegiatan pembelajaran. Hal ini sesuai dengan pendapat Nurdin & Febrian, (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan tercapai ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna layanan. Pendampingan yang dilakukan secara langsung juga memberikan kontribusi terhadap keberhasilan pelatihan *service excellence*. Pendampingan membantu guru menerapkan pelayanan prima secara konsisten dalam kegiatan pembelajaran. Guru menjadi lebih responsif dalam membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar serta lebih cepat memberikan pelayanan selama proses pembelajaran berlangsung. Selain itu, interaksi pembelajaran menjadi lebih aktif karena guru mulai menerapkan komunikasi pelayanan yang lebih efektif. Secara keseluruhan, pelatihan dan pendampingan *service excellence* memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Kangean. Peningkatan tersebut terlihat dari pemahaman guru mengenai *service excellence*, kemampuan komunikasi pembelajaran, sikap pelayanan terhadap siswa, serta meningkatnya kepuasan siswa selama proses pembelajaran berlangsung (Dewi et al., 2025)

KESIMPULAN

Kegiatan PKM ini merupakan implementasi berbagai teori yang diperoleh dosen dari mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Strategik, Komunikasi Bisnis, Manajemen Pemasaran Jasa,

Perilaku Organisasi dan Etika Bisnis dan Profesi. Melalui kegiatan pendampingan dan pelatihan *Service Excellence*, konsep-konsep akademik tersebut diterapkan secara langsung kepada guru SD Muhammadiyah Kangean untuk meningkatkan kompetensi pelayanan, membangun budaya kerja yang profesional, serta memperkuat daya saing lembaga pendidikan. Penerapan *Service Excellence* dalam lingkungan sekolah bertujuan untuk meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua, mempercepat respons pelayanan, memperbaiki kualitas komunikasi, serta meningkatkan produktivitas guru dalam melaksanakan tugas pendidikan. Dengan demikian, kegiatan PKM ini menjadi bentuk hilirisasi ilmu pengetahuan yang tidak hanya memberikan manfaat bagi mitra, tetapi juga mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) perguruan tinggi melalui penerapan hasil pembelajaran dan penelitian kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelatihan *service excellence* di SD Muhammadiyah Kangean memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan guru dalam pembelajaran. Guru mulai menerapkan sikap pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan siswa. Selain itu, komunikasi pembelajaran menjadi lebih interaktif sehingga siswa lebih aktif dalam mengikuti proses pembelajaran. Pendampingan yang dilakukan setelah pelatihan juga meningkatkan produktivitas guru, terlihat dari respons guru yang lebih cepat dalam membantu siswa, pemberian umpan balik yang lebih efektif, serta interaksi pembelajaran yang lebih baik. Peningkatan kualitas pelayanan dan produktivitas guru tersebut berdampak pada meningkatnya citra sekolah dan kepercayaan orang tua, sehingga daya saing SD Muhammadiyah Kangean semakin meningkat. Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat, pelatihan *service excellence* perlu dilakukan secara berkala untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan guru. Selain itu, diperlukan monitoring lanjutan untuk memastikan penerapan pelayanan prima berjalan secara berkelanjutan. Sekolah juga perlu mengembangkan program pelayanan pendidikan melalui penyusunan standar pelayanan pembelajaran dan program layanan siswa yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta memperkuat daya saing SD Muhammadiyah Kangean secara berkelanjutan.

PUSTAKA

- Abbas, J. (2020). Service quality in higher education institutions: Qualitative evidence from students' perspectives. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 371–384. <https://www.emerald.com/ijqss/article/12/3/371/148623>
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Athanasiadis, A., & Papadopoulou, V. (2024). Service quality assessment in a teacher training program: A cultural perspective. *Quality Assurance in Education*, 32(3), 308–326. <https://www.emerald.com/qae/article/32/3/308/1225042>
- Creswell, J. W. (2020). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Djamarah, S. B., & Zain, A. (2021). *Strategi belajar mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, R., Asih, G.Y., Nawangsih, S.K. (2025). Pelatihan *Service Excellent* pada Guru TK. Widyatama Sendangmulyo - Semarang. *Aspirasi: Publikasi Hasil Pengabdian dan Kegiatan Masyarakat*. 3(1): 203-213. <https://doi.org/10.61132/aspirasi.v3i1.1428>
- Khoirunnisa, M., Akhyar, T., Ritonga, M. (2025). Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan 20 Ilir Dua Kota Palembang. *Eduetik*. 5(5): 1722-1729. <https://calamus.id/index.php/edutik/article/view/136>
- Marselia, S., Indriyani, A., Riono, S. B., & Syaifulloh, M. (2026). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Bulakamba*. September 2025, 49–64.

- Kusumaningtyas, D. A., Fitriawati, M., & ishafit. (2023). Pelatihan Service Excellent Guna Meningkatkan Kompetensi Sosial Guru Dan Layanan Pendidikan Muhammadiyah Di Kecamatan Tempel. Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat, 4(1), SNPPM2023P-325 - SNPPM2023P-332. Retrieved from <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/snppm/article/view/39553>
- Nurdin, A., & Febrian, F. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien (Pasien BPJS di Klinik Edelweiss Pratama Bandung)*. 2(2), 59–70.
- Saputra, W.A. (2026). Sosialisasi Peran Infrastruktur dalam meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat di Balai Perkumpulan Sub PPKBD Tambakkemerakan, Krian. *Inovasi Sosial : Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 3(2): 21-33. <https://doi.org/10.62951/inovasisosial.v3i2.3222>
- Simorangkir, J.N., Jayana, M., Br. Tarigan, N.E.R., Br. Surbakti, E.G., Marpaung, L.M., Sihombing, D., Triansyah, F.A. (2025). Peran Service Excellent dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen: Studi Kasus UMKM RM Kamang Jaya Kota Medan. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*. 3(4): 99-115. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i4.2294>
- Supriadi. (2025). *Strategi Peningkatan Kompetensi Guru melalui Program Mentoring dan Coaching di Madrasah Aliyah Hidayatul Mubtadiin Madrasah Aliyah Hidayatul Mubtadiin sebagai lembaga pendidikan Islam berada*. 04(07), 524–533.
- Rodríguez-Zurita, D., & Jaya-Montalvo, M. (2025). Sustainable development through service learning and community engagement in higher education: A systematic literature review. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 26(1), 158–176. <https://www.emerald.com/ijshe/article-abstract/26/1/158/1245108>
- Sanjaya, W. (2020). Strategi pembelajaran berorientasi standar proses pendidikan. Jakarta: Kencana.
- Sudjana, D. (2020). Metode dan teknik pembelajaran partisipatif. Bandung: Falah Production.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Yan, Z., Na, M., Alam, S. S., Masukujjaman, M., & Lu, Y. X. (2022). Teacher competencies and school improvement specialist coaching programme. *Sustainability*, 14(23), 16273. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/23/16273>

Format Sitasi: Firmansyah, M.A., Sa'diyah, H., Desipradani, G., Roosmawarni, A., Amroni, M.K., Athabarani, I. (2026). Pendampingan Pelatihan Service Excellence Untuk Meningkatkan Daya Saing, Produktivitas Pelayanan Guru SD Muhammadiyah Kangean. *Reswara. J. Pengabdian. Kpd. Masy.* 7(2): 566-574. DOI: <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v7i2.8674>



Reswara: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercial ShareAlike 4.0 ([CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/))