

# Pendampingan Peningkatan Kemampuan Pelayanan Prima Melalui Metode *Face to Face* berbasis *Hands on* Bagi Alumni Departemen AP FIP UM

Desi Eri Kusumaningrum, Teguh Triwiyanto, Wildan Zulkarnain, , Aulia Mafaza, Reka Tristia  
Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia  
\* Penulis Korespodensi : [desi.eri.fip@um.ac.id](mailto:desi.eri.fip@um.ac.id)

Ahmad Nurabadi

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Kata Kunci:</b> Pelayanan prima, pelatihan, <i>face to face</i>, <i>hands on</i></p>	<p>Kegiatan pengabdian masyarakat berupa pendampingan peningkatan kemampuan layanan prima melalui metode <i>face to face</i> berbasis <i>hands on</i> ditujukan untuk alumni Departemen AP FIP UM dalam rangka menyongsong kesiapan alumni saat bekerja di lembaga kependidikan. Tujuan kepenulisan artikel ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan kegiatan pengabdian, serta sebagai bahan evaluasi reflektif. Metode yang dilaksanakan dalam kegiatan ini terbagi menjadi dua fase yakni <i>face to face based hands on</i> dan evaluasi kegiatan. <i>Face to face based hands on</i> dilaksanakan melalui ceramah, tanya jawab, <i>sharing experience</i>, dan pelaksanaan <i>workshop</i>. Evaluasi pelaksanaan program dan tindak lanjut dilaksanakan melalui evaluasi proses dan evaluasi hasil. Peserta pelatihan ini adalah 25 alumni Departemen AP FIP UM yang telah bekerja dan mempersiapkan diri untuk masuk ke dunia kerja. Ketepatan bahan materi memperoleh mayoritas 36% sangat setuju, kemenarikan penyampaian materi 48%, dan ketepatan alokasi waktu 76%. Berlandaskan evaluasi hasil yang ada memperoleh data berupa 28% peserta sangat setuju pendampingan mampu meningkatkan softskill, 28 % sangat setuju pendampingan mampu meningkatkan produktivitas kerja, dan 48% pendampingan mampu meningkatkan mutu lembaga Pada kegiatan selanjutnya tim pengabdian perlu untuk memasukkan kegiatan <i>ice breaking</i> untuk memperbaiki evaluasi proses dan memperluas cakupan materi pada irisan manajemen perkantoran untuk memperbaiki evaluasi hasil. Secara prediktif, dari kristalisasi yang dilaksanakan penciptaan layanan prima oleh peserta di lembaga pendidikan masing-masing dinilai mampu melahirkan <i>customer loyalty</i> dan <i>customer satisfaction</i>.</p>
	<p><b>ABSTRACT</b></p>

**Keywords:**

Excellent service,  
training,  
face to face,  
hands on

Community service activities in the form of assistance in improving excellent service capabilities through a hands-on face-to-face method aimed at alumni of the AP FIP UM Department in order to meet alumni readiness when working in educational institutions. The purpose of writing this article is to analyze the implementation of service activities, as well as as material for reflective evaluation. The method implemented in this activity is divided into two phases, namely face-to-face based on direct practice and activity evaluation. Hand-based face-to-face meetings are carried out through lectures, questions and answers, sharing experiences, and holding workshops. Evaluation of program implementation and follow-up is carried out through process evaluation and results evaluation. Participants in this training are 25 alumni of the AP FIP UM Department who have worked and prepared themselves to enter the world of work. The accuracy of the materials obtained mostly 36% strongly agree, the attractiveness of delivering the materials 48%, and the accuracy of time allocation 76%. Based on the evaluation of the existing results, data obtained in the form of 28% of participants strongly agreed that mentoring was able to improve soft skills, 28% strongly agreed that mentoring was able to increase work productivity, and 48% of mentoring was able to improve mutual institutions. In the next activity, the service team the need to include icebreaking activities to improve the evaluation process and expand the scope of material in some office management to improve evaluation results. Predictively, from the crystallization carried out, the creation of excellent service by participants in their respective educational institutions is considered capable of generating customer loyalty and customer satisfaction.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

## I. PENDAHULUAN

Lapangan pekerjaan yang ada di era saat ini sudah berubah paradigma dari yang dulu bersifat *certificate oriented* menjadi *soft skill oriented*, sebab pada masa ini kompetisi dalam dunia kerja bersifat disruptif dan akseleratif [1][2]. Hubungan mengenai hal tersebut dengan ranah pendidikan, utamanya dalam lingkup perguruan tinggi sudah seyogyanya institusi tersebut mampu untuk mengelaborasi antara *certificate oriented* dan *soft skill oriented* dalam rangka menciptakan lulusan yang kompetitif untuk diserap di dunia kerja. Bagian dari sistem pendidikan di ruang lingkup perguruan tinggi yang dimaksud dalam hal ini adalah *output* berupa alumni suatu institusi. Setiap alumni sebagai bagian dari *output* dan *outcome* dalam sistem pendidikan tentu membutuhkan komunikasi, kerjasama, kreativitas, inovasi, empati, dan adaptasi kemampuan untuk terus berkembang [3][4][5]. Secara rasional tentu hal tersebut mampu untuk mendorong alumni dalam memenuhi berbagai tuntutan di dunia kerja, utamanya di era yang akseleratif dan disruptif saat ini. Penelitian lain juga menyatakan jika kompetensi berupa kapabilitas memimpin dan memotivasi, serta *problem solving* merupakan hal esensial yang harus dikuasai alumni perguruan tinggi [6].

*Professional capacity* dari seorang alumni memang menjadi modal utama dalam dunia kerja, sehingga perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan berbasis jasa mengambil peran untuk mewujudkan hal tersebut. Perlu dilaksanakan berbagai langkah strategis dari perguruan tinggi dalam mewujudkan hal tersebut, karena jika perguruan tinggi sekedar mencetak *certificate oriented* atau orientasi lulusan berdasarkan Ijazah, maka seluruh lembaga pendidikan berbasis jasa juga mampu melakukannya. Hal ini menjadi suatu target utama dari perguruan tinggi di era sekarang, karena selain menjadi sasaran pengukuran kualitas, alumni merupakan subjek sasaran evaluasi kinerja dan keberhasilan perguruan tinggi dalam melaksanakan tugasnya [3][7]. Berbagai upaya yang telah dilaksanakan oleh suatu perguruan tinggi dalam hal penyiapan alumninya menuju dunia kerja adalah menyesuaikan kurikulum, memberikan pelatihan dan pendampingan karir, serta memberikan seminar maupun *workshop* yang searah dengan tema menuju dunia pekerjaan [8][9]. Data yang bersumber dari BPS (Badan Pusat Statistik) menyatakan jika lulusan yang ada di Indonesia dari jenjang Sarjana meningkat dari 5,01% pada 2015 menjadi 7,95% di tahun 2020. Data tersebut tidak diimbangi dengan tingkat pengangguran yang ada, karena hal tersebut sifatnya variatif tergantung pada jurusan maupun kualitas perguruan tinggi yang diikuti. Persaingan pasar kerja di Indonesia saat ini semakin kompetitif, hal ini membuat alumni harus mampu bersaing dengan lulusan perguruan tinggi lain, sehingga tidak sedikit mahasiswa yang bekerja diluar jurusan maupun pengalaman yang relevan dengan dirinya.

Sesuai dengan judul dalam penelitian ini, permasalahan demikian juga terjadi di Departemen Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang. Hasil dari wawancara yang terhadap alumni Departemen Administrasi Pendidikan dapat dinyatakan jika kesulitan mencari pekerjaan disebabkan formasi dalam bidang kependidikan yang relatif kuantitasnya rendah. Pada aspek lain, alumni yang telah bekerja di berbagai sektor non-kependidikan mengemukakan jika perlu penyesuaian secara masif untuk mampu bekerja di luar bidang dan pengalaman. Intinya terdapat dua inti permasalahan yakni (1) kebijakan dalam formasi di bidang kependidikan untuk Departemen Administrasi Pendidikan dan (2) kebutuhan akan *refreshment* dan *upgrade* pengetahuan serta keterampilan. Atas landasan berbagai pernyataan peneliti dan ahli tersebut fokus utama peneliti adalah penyelesaian masalah di poin kedua, sedangkan mitra dalam kegiatan ini adalah para alumni yang menjadi tenaga kependidikan pada sekolah di lembaga pendidikan se Malang Raya. Secara spesifik permasalahan yang dimiliki mitra adalah (1) kurangnya pemahaman mitra tentang pelayanan prima dan (2) kurangnya keterampilan implementasi layanan prima di bidang pendidikan. Maka dari itu, solusi berupa pelatihan dengan metode *face-to-face* berbasis *hands on* mengenai konsep dan praktik pelayanan prima di lingkungan pendidikan dinilai efektif dan efisien bagi pengembangan *soft skills* alumni Departemen Administrasi Pendidikan se-Malang Raya.

## II. MASALAH

Permasalahan utama yang hadir dalam mitra disini adalah kurangnya pemahaman mitra tentang esensi layanan prima dan keterampilan implementasi layanan prima di bidang pendidikan. Pada aspek lain sebuah aspek masalah ekstensial yang terjadi diluar mitra adalah kebijakan dalam formasi bidang Departemen Administrasi Pendidikan serta kebutuhan akan *refreshment* dalam keterampilan praktis bidang pendidikan.

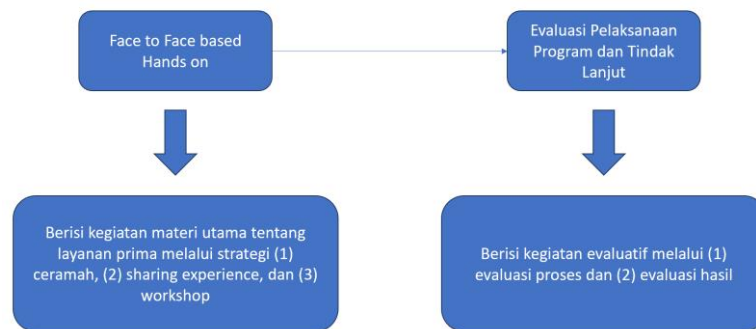


Gambar 1. Lokasi Pelaksanaan dan Mitra Pengabdian  
Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Atas landasan masalah utama tersebut, beserta berbagai hal sebagaimana telah disebutkan juga dalam pendahuluan penelitian, kegiatan ini dirasa memiliki urgensi tinggi dalam membangun kompetensi tambahan khususnya bagi lulusan Departemen Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.

## III. METODE

Metode pelaksanaan yang dilaksanakan oleh peneliti terbagi menjadi 2 fase yakni (1) pelatihan *face to face* berbasis *hand on* dan (2) evaluasi pelaksanaan program dan tindak lanjut. Perlu diketahui jika pelaksanaan kegiatan ini melibatkan 25 alumni Departemen Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang. Hal tersebut akan terlampir secara rinci pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Metode Pelaksanaan Kegiatan pengabdian  
Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

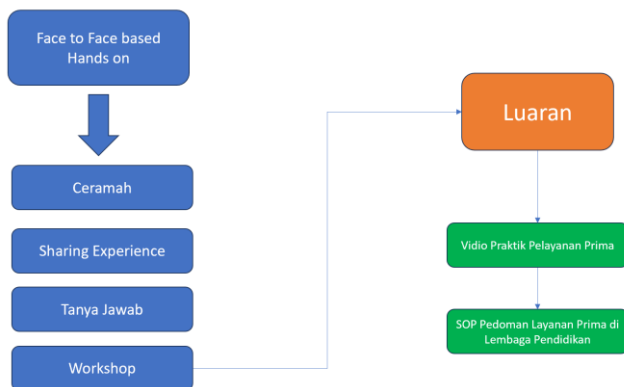
Pada fase awal yakni *face to face based hands on* merupakan suatu langkah oleh peneliti untuk memberikan materi dan mengatur kondisi ceramah agar peserta mampu terlibat aktif dalam mempraktikkan layanan prima. Kegiatan rinci dari fase pertama adalah tanya jawab, *sharing experience*, dan pelaksanaan *workshop*. Pelaksanaan *hand on training* yang dilakukan di lembaga masing-masing diberikan pengawasan oleh tim peneliti melalui penilaian *video* yang dikirimkan oleh peserta. Hal tersebut dinamakan sebagai *rounded check* untuk mengontrol pelatihan yang sifatnya beberapa kegiatan dilaksanakan secara terpisah secara ruang tempat [10]. Fase kedua dalam praktik pengabdian oleh peneliti adalah evaluasi pelaksanaan program dan tindak lanjut dengan isi (1) evaluasi proses dan (2) evaluasi hasil. Evaluasi proses terepresentasi dalam keaktifan peserta saat proses pengabdian dilaksanakan saat *face to face* dan *hands on*. Maka dari itu, pengukuran prosesnya dilaksanakan melalui observasi dan kuesioner. Terakhir isi dari kegiatan ini ialah evaluasi hasil yang menggambarkan melalui produk yang dihasilkan setelah mengikuti pengabdian. Teknik pelaksanaan dari kegiatan ini adalah tersusunnya SOP layanan prima dari praktik dan analisa peserta saat pelatihan.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Proses Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Kegiatan oleh peneliti dilaksanakan di Aula Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang. Pada tujuan penyiapan tenaga profesional yang mampu menghadapi segala kondisi tersebut, materi yang dialokasikan untuk peserta pelatihan adalah (1) praktik pelayanan prima dan (2) penyusunan SOP pelayanan prima pada lembaga pendidikan tempat peserta pelatihan bekerja. Pemateri dalam kegiatan ini adalah (1) Wildan Zulkarnain, S.Pd., M.Pd sebagai praktisi, serta dosen dan (2) Mita Mardiyawati, S.Pd, yang bekerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Strategi yang dilaksanakan oleh tim pengabdian pada kali ini adalah (1) ceramah singkat, (2) tanya jawab, (3) *sharing experience* dan (4) *workshop*. *Hands on* yang dimaksud disini memiliki tujuan untuk memberikan pengalaman langsung di lembaga masing-masing. Hal tersebut terepresentasi dalam praktik layanan prima dengan mengirimkan hasilnya melalui video untuk dilaksanakan *monitoring* oleh tim pengabdian. Video tersebut merupakan luaran pertama, sedangkan yang menjadi luaran kedua dalam kegiatan pengabdian ini adalah tersusunnya SOP bagi lembaga pendidikan masing-masing untuk digunakan sebagai pedoman sehari-hari layanan prima di lembaga pendidikan. Detail penjelasan tersebut juga akan terepresentasi dalam gambar 3.



Gambar 3. Alur Deskripsi Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian  
 Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

### Evaluasi Proses Pengabdian Masyarakat

Pelaksanaan dari proses pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, ternilai dengan beberapa kriteria yakni (1) sangat setuju, (2) setuju, (3) kurang setuju, dan (4) tidak setuju. Pemetaan lain yang berkenaan dengan penilaian proses, oleh tim pengabdian diarahkan pada (1) ketepatan bahan materi ajar, (2) kemenarikan penyampaian, dan (3) ketepatan alokasi waktu pendampingan. Hal tersebut dapat ditinjau dari paparan tabel dan gambar pada bagian hasil ini.

Tabel 1. Capaian Kategori Evaluasi Proses Ketepatan Bahan Materi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	20.0	20.0	20.0
	Kurang Setuju	4	16.0	16.0	36.0
	Setuju	7	28.0	28.0	64.0
	Sangat Setuju	9	36.0	36.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Atas dasar tabel 1, telah dapat disimpulkan jika hasil dari proses dari perspektif ketepatan bahan materi yang digunakan dalam pengabdian ini condong terhadap kategori sangat baik. Hal ini didasarkan atas mayoritas dari capaian kategori sebesar 36% sangat setuju. Makna dari hal tersebut, seluruh sajian bahan materi yang telah disampaikan dalam pendampingan telah sesuai dan mengandung *link and match* untuk kebutuhan peserta.

Tabel 2. Hasil Capaian Kategori Evaluasi Proses Kemenarikan Penyampaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	28.0	28.0	28.0
	Kurang Setuju	6	24.0	24.0	52.0
	Sangat Setuju	12	48.0	48.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Pada aspek yang berkaitan dengan evaluasi proses dari segi kemenarikan penyampaian mendapatkan simpulan jika mayoritas peserta setuju bila proses penyampaian saat pendampingan dilaksanakan melalui cara yang menarik. Hal tersebut dibuktikan dengan kumulatif 48% dari peserta sangat setuju jika penyampaian materi dalam kegiatan tergolong sangat menarik.

Tabel 3. Hasil Capaian Kategori Evaluasi Proses Ketepatan Alokasi Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	6	24.0	24.0	24.0
	Sangat Setuju	19	76.0	76.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Berdasarkan dari capaian kategori evaluasi proses dari segi ketepatan alokasi waktu mendapatkan presentase tertinggi dari seluruh pengukuran, sebab secara kumulatif peserta menjawab setuju dan sangat setuju. Makna dari hal tersebut bilamana dihubungkan dengan konteks praktik saat pendampingan dilaksanakan, maka seluruh kegiatan antara pembagian *face to face* dan *hands on* dapat dinilai sudah sangat tepat. Hal ini terepresentasi dalam capaian 24% peserta setuju dan 76% responden sangat setuju. Simpulan secara general baik dari indikator satu hingga ketiga, mayoritas dari mitra pelatihan sangat setuju apabila pelaksanaan proses condong terhadap kegiatan yang bersifat link and match terhadap (1) kesesuaian alokasi waktu, (2) ketepatan pemilihan bahan dalam kegiatan, dan (3) ketepatan cara penyampaian. Suatu hal yang perlu digarisbawahi dalam hasil evaluasi proses tersebut, tingginya frekuensi tidak setuju dalam beberapa bagian indikator perlu dijadikan bahan refleksi bagi tim peneliti. Refleksi tersebut, sesuai dengan realita lapangan yang ada seyogyanya dalam kesempatan baru peneliti dapat memodifikasi materi, model pelatihan hingga bentuk variasi pengembangan SDM. Hal ini dimaksudkan agar perolehan kategori yang buruk tidak tercapai dalam bentuk kegiatan pengembangan maupun pengabdian di masa yang akan datang.

### Evaluasi Hasil Pengabdian Masyarakat

Evaluasi hasil akhir dari pelatihan ini, secara garis besar dikategorikan dalam bentuk penilaian (1) tidak setuju, (2) kurang setuju, (3) setuju, dan (4) sangat setuju. Bagian tersebut juga akan disimpulkan melalui penilaian terhadap (1) peningkatan *soft skill*, (2) peningkatan produktivitas kerja, dan (3) peningkatan mutu lembaga.

Tabel 4. Hasil Capaian Kategori Evaluasi Hasil Peningkatan *Softskill*

		Kategori_Hasil_Softskill			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	40.0	40.0	40.0
	Kurang Setuju	1	4.0	4.0	44.0
	Setuju	7	28.0	28.0	72.0
	Sangat Setuju	7	28.0	28.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Hasil dalam tabel 4, menunjukkan jika dalam hasil pendampingan 40% peserta tidak setuju jika seluruh rangkaian kegiatan mampu untuk menaikkan *soft skill* dari peserta, 4% kurang setuju, dan 28% sangat setuju dan setuju jika rangkaian kegiatan mampu menaikkan *soft skill*. Hasil ini dapat dijadikan evaluasi reflektif, sehingga dalam kegiatan pendampingan berikutnya, muatan materi yang disampaikan tidak hanya menyentuh SOP layanan prima yang sifatnya kompetensi dasar bagi seorang tenaga kependidikan. Hal ini penting mengingat capaian dan target tenaga kependidikan di masa sekarang selalu berkembang mengikuti *patern* dari teknologi serta digitalisasi.

Tabel 5. Hasil Capaian Kategori Evaluasi Hasil Peningkatan Produktivitas Kerja

		Kategori_Hasil_Produktivitas			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	24.0	24.0	24.0
	Kurang Setuju	5	20.0	20.0	44.0
	Setuju	7	28.0	28.0	72.0
	Sangat Setuju	7	28.0	28.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Berdasarkan capaian dalam tabel 5, peserta menjelaskan jika (1) tidak setuju 24%; (2) kurang setuju 20%; (3) setuju 28%; (4) sangat setuju 28%. Hal ini menunjukkan jika kumulatif tertinggi dari peserta,

sangat setuju jika adanya pendampingan kegiatan tersebut mampu meningkatkan produktivitas dalam hal kerja di instansi masing-masing.

Tabel 6. Hasil Capaian Kategori Evaluasi Hasil Peningkatan Mutu Lembaga

Kategori Hasil Mutu Lembaga		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	4.0	4.0	4.0
	Kurang Setuju	8	32.0	32.0	36.0
	Setuju	4	16.0	16.0	52.0
	Sangat Setuju	12	48.0	48.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Hasil capaian kategori yang ada dalam tabel 6, menunjukkan jika peserta (1) tidak setuju 1%; (2) kurang setuju 32%; (3) setuju 16%; dan (4) sangat setuju 48%. Paparan data tersebut menunjukkan jika hasil pendampingan terbukti jika peserta sangat setuju dalam hal peningkatan mutu lembaga pendidikan tempat bekerja.

Simpulan hasil dari evaluasi hasil menunjukkan jika kegiatan yang dilaksanakan mengarah pada (1) kemampuan *soft skills*, (2) peningkatan kinerja di lembaga tempat mitra bekerja, (3) peningkatan mutu lembaga mitra bekerja. Simpulan dari hasil penelitian ini, perlu dijadikan tindakan reflektif kendati mayoritas memilih kategori sangat setuju, sebab kumulatif hasil dari peserta yang tidak setuju dan kurang setuju diatas 10% utamanya dari peningkatan *soft skills*. Arti dari hal tersebut suatu pelatihan maupun pengembangan SDM perlu untuk diberikan model kreasi yang mampu meningkatkan mutu dari praktik yang telah dilaksanakan, sehingga tidak hanya menampilkan materi dari SOP layanan prima saja.

## PEMBAHASAN

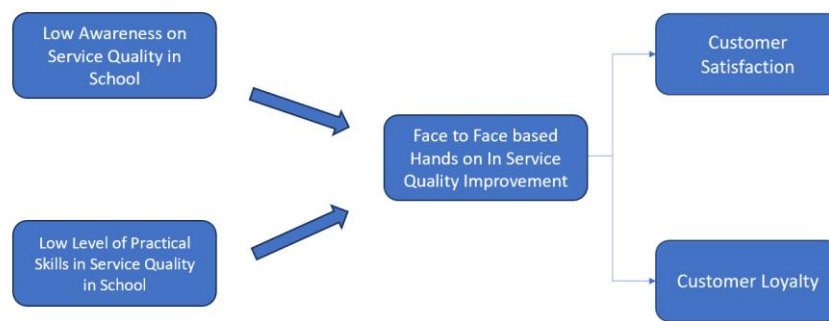
Temuan oleh tim pengabdian berdasarkan analisis situasi yang dialokasikan untuk menelisik kebutuhan dari peserta atau calon peserta pengabdian, mendapatkan hasil berupa perlunya untuk menyematkan materi mengenai SOP layanan prima di bidang pendidikan. Hal ini dapat terjadi demikian, karena terdapat layanan prima dalam bidang pendidikan dinilai belum optimal dibandingkan sektor jasa lainnya [11]. Kegiatan tersebut mengarahkan tim pengabdian untuk memberikan suatu materi mengenai konsep layana prima di bidang pendidikan, lengkap dengan luaran berupa SOP yang dapat digunakan sebagai pedoman layanan prima. Suatu langkah yang disiapkan oleh tim pengabdian dinilai sesuai dalam membangun materi sebagaimana seharusnya dilaksanakan di suatu kegiatan *workshop*. Selaras dengan ungkapan ahli yang meyakini jika analisis situasi dalam program pelatihan perlu untuk dilaksanakan baik melalui wawancara maupun *pre-test*, karena fungsinya untuk mencapai *link and match* antara tujuan tim dan kebutuhan peserta [12][13][14]. Tahapan selanjutnya dapat dikatakan sebagai *action* atau pelaksanaan di lapangan dengan melibatkan peserta yang ditunjukkan dalam rancangan pengabdian. Kegiatan tersebut berupa pemberian materi dari *face to face* berbasis *hands on* yang secara garis besar merupakan kegiatan untuk meningkatkan kinerja dan wawasan dari peserta melalui pemberian materi, ceramah, *sharing experience*, dan penugasan [15]. Tren demikian dapat terjadi dalam sektor pendidikan, sebab secara umum layanan jasa pendidikan utamanya dalam kaitan ini mitra yang telah bekerja adalah sekolah negeri yang notabene mendapatkan dana operasional sekolah sehingga kecenderungan melayani melalui *service quality* cenderung rendah. Hal ini didukung oleh penelitian lain yang mengungkapkan jika lembaga jasa pendidikan utamanya dalam jenjang sekolah dengan keseimbangan finansial tinggi seperti sekolah negeri di Kota, karena orientasinya bukan melayani pelanggan eksternal sekunder [16]. Berbeda dengan lembaga pendidikan yang sifatnya swasta, karena sumber keuangannya dari pelanggan eksternal sekunder, sehingga harus berbanding lurus untuk memberikan layanan prima terbaik agar keuangannya tetap stabil [17].

Terdapat penegasan jika dalam pelaksanaan pengabdian oleh tim, jika *sharing experience* dialokasikan untuk meninjau pengalaman praktis di lapangan. Hal ini dimaksudkan oleh tim pengabdian untuk pemenuhan *practical insight*, sehingga dari proses paparan materi tidak hanya berdasarkan teori, namun juga berlandaskan pengalaman praktis. Peneliti terdahulu menyatakan jika eksistensi *sharing experience* dari sebuah pelatihan adalah memberikan *point of view practice*, sehingga timbul *curiosity* atau rasa penasaran

dari peserta terkait kejadian yang terjadi di lapangan secara faktual, lengkap dengan penyelesaian masalahnya [18][19][20]. Simpulan dari hasil evaluasi proses yang telah dilaksanakan menunjukkan jika secara akumulatif, perolehan angket keterlaksanaan menyatakan jika mayoritas peserta merasa sangat setuju bilamana kegiatan tersebut memiliki *link and match* terhadap (1) kesesuaian alokasi waktu, (2) ketepatan pemilihan bahan dalam kegiatan, dan (3) ketepatan cara penyampaian dengan total 36%. Hasil yang perlu untuk dijadikan evaluasi reflektif adalah kumulatif tidak setuju sebesar 28%. Hal ini dapat terjadi secara demikian karena dalam rancangan yang ada, tim pengabdian belum menyematkan *ice breaking* maupun kegiatan *refreshment* yang tujuannya untuk menghilangkan kejenuhan. Gagasan tim pengabdian tersebut selaras dengan penelitian terdahulu, dinyatakan jika selain pemateri yang berkualitas ataupun alokasi pembagian waktu yang sesuai seorang tim pelatihan harus mampu memberikan permainan berbasis dinamika kelompok [21].

Tujuan dari adanya aspek dinamika kelompok, terutama *ice breaking* adalah pengaturan kondisi psikologis peserta agar tidak bosan serta mengurangi resistensi fokus dari peserta [22][23]. Tujuan dari adanya aspek dinamika kelompok, terutama *ice breaking* adalah pengaturan kondisi psikologis peserta agar tidak bosan serta mengurangi resistensi fokus dari peserta [22][23]. Kendati demikian, tim pengabdian mengasumsikan jika seluruh peserta mengalami tiga tahapan dalam proses belajar saat mengikuti pelatihan yakni berupa (1) asimilasi, (2) akomodasi, dan (3) equilbrasi. Asimilasi merupakan penggabungan dari informasi dasar terhadap informasi baru dalam membangun konstruk ide yang lebih *up to date*, dimana hal ini terepresentasi dari latar belakang peserta yang telah mengetahui konsep layanan prima namun secara praktik belum memahami, sehingga disempurnakan melalui pengabdian ini. Gagasan dari tim pengabdian tersebut selaras dengan ungkapan ahli yang menyatakan jika proses asimilasi dalam andragogi dan pedagogi dapat terjadi bilamana pebelajar telah mengetahui konsep dasar dari materi yang hendak dijelaskan, kemudian dielaborasi sehingga menjadi konstruk pengetahuan baru tanpa menggantikan pemahaman yang lama [24][25]. Kedua adalah akomodasi yang merupakan tahap belajar untuk menyesuaikan hasil asimilasi dalam praktik keseharian, dimana proses tersebut telah terafirmasi bilamana peserta telah mampu menyelesaikan tugas di lembaga masing-masing dalam bentuk SOP pelayanan prima di bidang pendidikan. Pada kaitan tersebut, seluruh peserta telah merampungkan kegiatannya dalam menyelesaikan SOP pelayanan prima, sehingga proses akomodasi terpenuhi. Lebih lanjut, ahli menjelaskan jika akomodasi untuk tahapan belajar orang dewasa terepresentasi bila individu tersebut mampu untuk memanfaatkan teori yang dipahaminya dalam menyelesaikan suatu tugas spesifik sesuai dengan arahan atasan ataupun tutor di suatu kegiatan [26].

Terakhir tim pengabdian menggeneralisasi jika peserta mengalami fase belajar equilbrasi saat akhir dari suatu kegiatan pelatihan, yang mana terepresentasi dalam kemampuan peserta untuk menularkan wawasannya terhadap rekan sejawatnya melalui penciptaan SOP yang dipraktikkan langsung di lembaga pendidikan masing-masing. Selaras dengan gagasan ahli yang menyatakan jika proses equilbrasi pada orang dewasa terjadi bilamana pebelajar mampu menggabungkan asimilasi dan akomodasi dalam bentuk mengajari rekan sejawatnya secara kontekstual dengan benar, serta tepat [27]. Maka dari itu, simpulan dari tim pengabdian mengenai pembahasan terhadap evaluasi proses pelaksanaan kegiatan mengarah pada keterlaksanaan yang sangat baik dengan penegasan jika peserta telah mengalami proses tahap belajar (1) asimilasi, (2) akomodasi, dan (3) equilbrasi. Pada evaluasi reflektif pada kegiatan selanjutnya sudah seyogyanya jika tim pengabdian menginternalisasikan *ice breaking* guna melawan kejenuhan saat paparan materi dilaksanakan. Pembahasan terakhir mengenai evaluasi hasil, dapat dinyatakan jika mayoritas peserta sebesar 38% sepakat kegiatan tersebut mampu untuk meningkatkan (1) kemampuan *soft skills*, (2) peningkatan kinerja di lembaga tempat mitra bekerja, (3) peningkatan mutu lembaga mitra bekerja. Secara prediktif, dari berbagai penelitian dikemukakan jika suatu lembaga yang mampu memberikan pelayanan prima, dinilai membawa *customers satisfaction* [28][29]. Layanan prima merupakan representasi dari suatu lembaga untuk menyediakan suatu jasa dengan persepsi masyarakat bahwa institusi tersebut (1) cepat, (2) tanggap, (3) menghargai pelanggan, dan (4) memberikan rasa nyaman serta aman saat segala aktivitas dilaksanakan [30].



Gambar 6. *Proposed Model Causal Effects Face to Face Based Hands on*  
Sumber: [31][32][33]

Gambar enam menyimpulkan jika layanan prima mampu melahirkan pelanggan terhadap institusi terkait, hal ini dapat terwujud dalam bidang pendidikan dengan representasi kepuasan terlebih dahulu (*customer satisfaction*) pada suatu lembaga pendidikan, kemudian berujung pada persepsi orangtua untuk menyekolahkan keluarganya di institusi yang sama karena telah terbentuk pemahaman sekolah tersebut mampu memberikan layanan prima. Simpulan tersebut didasarkan atas hasil yang mayoritas sepakat atau sangat setuju mengenai keberhasilan kegiatan pengabdian ini, secara prediktif peserta yang mengikuti kegiatan pengabdian ini mampu untuk menciptakan layanan prima di sekolah masing-masing, kemudian berujung pada penciptaan *customer loyalty* dan *customer satisfaction*. Evaluasi reflektif yang harus dilaksanakan dari tim pengabdian didasarkan atas perolehan kategori capaian hasil dimana terdapat 24% peserta yang kurang setuju terhadap evaluasi hasil. Makna dari hal tersebut, tim pengabdian seyogyanya dapat memperbaiki rancangan tujuan pengabdian dengan pandangan materi yang lebih luas. Data tersebut menandakan jika perolehan hasil pengabdian cenderung rendah untuk cakupan kinerja dari peserta di lembaga masing-masing, karena memang secara konseptual layanan prima merupakan irisan dari manajemen perkantoran. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan jika dalam cakupan hasil pelatihan terdapat lebih dari 10% peserta yang merasa belum puas dengan materi, maka perlu dijadikan bahan untuk pelatihan berikutnya melalui paparan materi yang lebih luas [34]. Simpulan mengenai pembahasan ini, dapat dikatakan jika evaluasi hasil yang telah dilaksanakan condong pada perolehan sangat baik, namun secara proyektif untuk masa yang akan datang seyogyanya tim pengabdian mampu untuk memberikan suatu materi yang lebih luas agar implikasi terhadap peserta semakin tinggi.

## V. KESIMPULAN

Tujuan dari pelaksanaan pengabdian pada masyarakat ini secara akumulatif telah terimplikasi secara maksimal. Atas berbagai hasil yang ada, dapat disimpulkan jika kebutuhan akan materi SOP layanan prima dalam bidang pendidikan tergolong tinggi. Temuan oleh peneliti tersebut bilamana dihubungkan dengan kajian penelitian, telah menjadi sebuah hal yang normatif namun perlu diperbaiki jika dalam kajian bidang pendidikan untuk layanan prima masih berada pada level rendah karena *awareness* dan kemampuan praktis yang belum memadai utamanya saat melayani pelanggan eksternal sekunder. Berdasarkan kajian mengenai evaluasi reflektif, tim pengabdian perlu untuk mengkombinasikan proses dengan *ice breaking* untuk mendobrak resistensi kejenuhan dan optimalisasi perolehan proses dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Atas dasar hasil dalam evaluasi hasil disebutkan jika penciptaan kapabilitas dalam merancang layanan prima, mampu mewujudkan *customer loyalty* dan *customer satisfaction*. Pada cakupan evaluasi reflektif untuk hasil kegiatan, tim pengabdian memerlukan suatu cakupan materi yang lebih luas di masa yang akan datang untuk mencapai implikasi hasil yang tinggi.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih oleh tim pengabdian haturkan terhadap Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang yang telah menjembatani proses pengabdian ini. Tim pengabdian juga mengucapkan terimakasih terhadap pihak yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini termasuk tim anggota, pemateri, dan seluruh peserta.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] D. Carpenter, "Intellectual and physical shared workspace: Professional learning communities and the collaborative culture," *Int. J. Educ. Manag.*, vol. 32, no. 1, pp. 121–140, 2018, doi: 10.1108/IJEM-05-2017-0104.
- [2] A. Hirschi and D. Spurk, "Ambitious employees: Why and when ambition relates to performance and organizational commitment," *J. Vocat. Behav.*, vol. 127, p. 103576, 2021, doi: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103576>.
- [3] J. Suteja, *Menyoal Alumni Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2020.
- [4] D. H. Pink, *A whole new mind : bagaimana para pengguna otak kanan mampu menguasai masa depan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019.
- [5] M. B. Purwanto, "Professional Growth And Staff Development (How To Encourage Employees To Pursue Professional Development)," *Int. J. Technol. Educ. Res.*, vol. 1, no. 01, pp. 153–165, 2023, [Online]. Available: <https://www.e-journal.citakonsultindo.or.id/index.php/IJETER/article/view/260>
- [6] W. B. Edgar and C. A. Lockwood, "Corporate Core Competencies' Essence, Contexts, Discovery, and Future: A Call to Action for Executives and Researchers," *SAGE Open*, vol. 11, no. 1\_suppl, p. 21582440211051788, Oct. 2021, doi: 10.1177/21582440211051789.
- [7] N. Barnes, M. du Plessis, and J. Frantz, "Career Competencies for Academic Career Progression: Experiences of Academics at a South African University," *Front. Educ.*, vol. 7, no. January, pp. 1–11, 2022, doi: 10.3389/educ.2022.814842.
- [8] J. J. Selingo, *There Is Life After College: What Parents and Students Should Know About Navigating School to Prepare for the Jobs of Tomorrow*. New York: William Morrow, 2016.
- [9] T. K. C. Shun-wing Ng, "Continuing professional development for middle leaders in primary schools in Hong Kong," *J. Educ. Adm.*, vol. 52, no. 6, pp. 869–886, 2014, doi: <https://doi.org/10.1108/JEA-07-2013-0077>.
- [10] R. Marey, G. Hesham, A. Magdd, and M. Toprak, "Re-conceptualizing teacher evaluation and supervision in the light of educational reforms in Egypt," *Soc. Sci. Humanit. Open*, vol. 2, no. 1, p. 100081, 2020, doi: <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2020.100081>.
- [11] T. Tajidan, A. Anwar, H. Haryanto, and B. Dipokusumo, "Kajian Kualitas Pelayanan Menuju Peningkatan Kepuasan Pelanggan Eksternal Fakultas Pertanian Universitas Mataram," *J. SAINS Teknol. Lingkung.*, 2021, doi: 10.29303/jstl.v0i0.243.
- [12] S. Syahrudin, "Headmaster Management to Improve Teacher Performance in Singkawang Senior High Schools," *JETL (Journal Educ. Teach. Learn.)*, vol. 4, no. 2, p. 305, Sep. 2019, doi: 10.26737/JETL.V4I2.1697.
- [13] T. K. C. Shun-wing Ng, "Continuing professional development for middle leaders in primary schools in Hong Kong," *J. Educ. Adm.*, vol. 52, no. 6, pp. 869–886, 2014, doi: 10.1108/JEA-07-2013-0077.
- [14] I. Arifin *et al.*, "Pendampingan Penulisan Artikel Ilmiah Layak Jurnal Nasional Ber-ISBN Berbasis Sitasi Online Bagi Tenaga Pendidik Se-Kabupaten Bondowoso," *J. KARINOV*, vol. 3, no. 1, p. 16, 2020, doi: 10.17977/um045v3i1p16-21.
- [15] E. Perwitasari, A. Setyawan, S. Wahyudi, and H. T. Sigit, "Seminar Dan Lokakarya Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Rangka Peningkatan Bahan Ajar Di Smpit Ar-Raudhah Albantani," *Dasabhakti J. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 1, pp. 38–42, 2022.
- [16] Dirgantari and P. Dewi, "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI," *J. Ilmu Manaj. Bisnis*, vol. 3, no. 2, 2012.
- [17] A. Kurbani, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang," *J. Media Wahana Ekon.*, vol. 13, no. 4, 2017.
- [18] F. Bednarz, E. Cavicchiolo, S. Marchi, and M. Tomassini, "Reflective practice, appreciative regard and organizational wellbeing: An experience in Swiss employment services," *Reflective Pract.*, vol. 12, no. 2, pp. 265–279, 2011, doi: 10.1080/14623943.2011.561541.
- [19] R. Roy and J. Konwar, "Workplace happiness: A conceptual framework," *Int. J. Sci. Technol. Res.*, vol. 9, no. 1, pp. 4452–4459, 2020.
- [20] S. Fernandez and T. Moldogaziev, "Employee Empowerment and Job Satisfaction in the U.S. Federal Bureaucracy: A Self-Determination Theory Perspective," *Am. Rev. Public Adm.*, vol. 45, no. 4, pp. 375–401, Nov. 2015, doi: 10.1177/0275074013507478.
- [21] H. Gençer, "Group dynamics and behaviour," *Univers. J. Educ. Res.*, vol. 7, no. 1, pp. 223–229, 2019, doi: 10.13189/ujer.2019.070128.
- [22] D. W. Johnson, *Dinamika Kelompok: Teori dan Keterampilan*. Jakarta: PT Indeks, 2012.
- [23] W. Zulkarnain, *Dinamika Kelompok : Latihan Kepemimpinan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [24] Dale Schunk, *Learning Theories: An Educational Perspective*. Boston: Pearson Education Inc., 2012. doi:

- 
- 10.1007/BF00751323.
- [25] Anderson and Krathwohl, *A Taxonomy for Learning, Teaching, and Assesing; A revision of Bloom's Taxonomy of Education Objectives*. New York: Addison- Wesley Publishing Company, 2001.
- [26] M. G. Moore, "Flipped Classrooms, Study Centers Andragogy and Independent Learning," *Am. J. Distance Educ.*, vol. 30, no. 2, pp. 65–67, Apr. 2016, doi: 10.1080/08923647.2016.1168637.
- [27] T. Townsend, *Instructional Leadership and Leadership for Learning in Schools: Understanding Theories of Leading*. Queensland: Palgrave Macmillan, 2019.
- [28] A. A. Purwati and M. L. Hamzah, "Total service quality management and it's impact on customer satisfaction and loyalty of online transportation in Indonesia," *Int. J. Sci. Technol. Res.*, vol. 8, no. 11, pp. 1066–1070, Nov. 2019.
- [29] S. Khoo, H. Ha, and S. L. T. McGregor, "Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore," *Int. J. Educ. Manag.*, vol. 31, no. 4, pp. 430–444, Jan. 2017, doi: 10.1108/IJEM-09-2015-0121.
- [30] E. Sallis, *Total quality management in education: Third edition*. 2014. doi: 10.4324/9780203417010.
- [31] R. W. Y. Yee, A. C. L. Yeung, and T. C. Edwin Cheng, "An empirical study of employee loyalty, service quality and firm performance in the service industry," *Int. J. Prod. Econ.*, 2010, doi: 10.1016/j.ijpe.2009.10.015.
- [32] B. M. Almohaimmeed, "Internal service quality and external service quality using two versions of servqual scale: An empirical evidence from five malls in the capital city of Saudi Arabia," *Bus. Theory Pract.*, vol. 20, 2019, doi: 10.3846/BTP.2019.15.
- [33] A. Maniezki, V. Martínez-Tur, Y. Estreder, and C. Moliner, "Effects of a justice-based partnership between employees and families in creating services and supports to enhance quality of life outcomes," *Intellect. Dev. Disabil.*, vol. 59, no. 2, 2021, doi: 10.1352/1934-9556-59.2.172.
- [34] G. J. Lee, "Employee Training and Development as an Antecedent of Firm Customer Capabilities: Longitudinal Moderation by Firm Size and Market Type," *J. African Bus.*, vol. 21, no. 4, pp. 462–475, Oct. 2020, doi: 10.1080/15228916.2020.1785656.