

PENYUSUNAN ALAT UKUR *SERVICE EXCELLENCE* UNTUK XAVIER REMIEL INTERNATIONAL PRESCHOOL

PENDAHULUAN

Pelayanan yang prima adalah salah satu keunggulan kompetitif perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya. Hal ini berlaku untuk lembaga seperti sekolah yang menyediakan jasa pendidikan. Pelayanan yang prima (*service excellence*) merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas sekolah dan bagian dari promosi sekolah. Berdasarkan permintaan dari Yayasan Anugrah Gemilang yang membawahi sekolah pendidikan anak usia dini bernama Xavier Remiel International Preschool, pihak Yayasan ingin mengetahui apakah sekolah telah memberikan pelayanan prima kepada siswa dan orang tua. Tim Abdimas menawarkan solusi berupa alat ukur *service excellence* untuk mengidentifikasi indikator pelayanan yang diharapkan oleh semua pemangku kepentingan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dari Abdimas ini adalah dengan melakukan komunikasi dengan pihak sekolah, studi literatur, pembuatan kuesioner terbuka dengan masukan dari pihak sekolah, pengumpulan data, perapihan dan pengolahan data, diakhiri dengan diskusi antar anggota tim pelaksana untuk merumuskan alat ukur *service excellence*. Dua literatur yang dijadikan rujukan utama dalam penyusunan alat ukur adalah Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dan Sohail & Shaikh (2009).

HASIL PEMBAHASAN

Responden yang terlibat dalam penyusunan alat ukur berjumlah 33 responden yang terdiri dari yayasan, kepala sekolah, guru, staf/marketing, dan orang tua murid. Pihak yayasan tidak mengisi kuesioner terbuka, oleh karena itu tidak dapat dimasukkan ke dalam pengolahan data pembentukan instrumen pengukuran pelayanan. Kepala sekolah hanya memperhatikan 1 komponen yaitu fasilitas sekolah. Guru menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari yang paling banyak sampai dengan paling sedikit adalah kurikulum, guru, fasilitas sekolah, media pembelajaran, peserta didik, manajemen, teknologi, biaya pendidikan, bangunan, perpustakaan, isi materi ajar, keamanan, parkir, kegiatan/ aktivitas sekolah, administrasi, pelayanan, struktur organisasi, penelitian, tepat waktu, area antar jemput, respon eksternal, pemasaran dan lokasi. Orang tua murid menilai faktor-faktor yang mempengaruhi

kualitas pelayanan dari yang paling banyak sampai dengan paling sedikit adalah guru, kurikulum, fasilitas sekolah, keamanan biaya pendidikan, manajemen, struktur organisasi, media pembelajaran, teknologi, aktivitas, kebersihan/kerapihan, peserta didik, waktu pembelajaran, lingkungan, cara mengajar, buku ajar, pelayanan, administrasi, pengawasan mutu, penelitian, komunikasi orang tua dan guru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan PKM yang telah dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pemangku kepentingan di sekolah Xavier Remiel diperoleh 23 komponen yang menjadi perhatian utama. Beberapa dari komponen tersebut memiliki kemiripan persepsi sehingga disederhanakan menjadi 10 indikator yang merupakan faktor yang menjadi perhatian dalam penilaian *service excellence* di sekolah Xavier Remiel yaitu:

1. Kurikulum;
2. Guru;
3. Sarana prasarana;
4. Peserta didik;
5. Manajemen sekolah;
6. Biaya pendidikan;
7. Proses pembelajaran;
8. Lingkungan sekolah;
9. Administrasi sekolah;
10. Komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sohail, M. S., & Shaikh, N. M. (2009). The impact of electronic service quality in creating customer value and loyalty. *Journal for Global Business Advancement*, 2(3), 221-236.