

## Peran Komunikasi Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di SMKN 1 Ampek Angkek Kabupaten Agam

*Role of Service Communication in Improving Service Quality in Vocation School 1 Ampek Angkek - Agam District*

Zike Martha<sup>1</sup>, Indria Flowerina<sup>1</sup>, Asni Dewi Bishry<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Dharma Andalas

\* zikemartha@gmail.com

### ABSTRAK

Kegiatan ini dilakukan selain sebagai wujud dari tanggung jawab sebagai dosen di perguruan tinggi (dalam hal ini Prodi Komunikasi Unidha) dalam mengemban amanah Tridarma, juga karena munculnya tanggung jawab sosial pada masyarakat. Salah satu komponen masyarakat yang penting adalah Sekolah, yang target pelayanan kepada Siswa berusia remaja, yang perlu juga mendapatkan pelayanan yang baik dari sekolah, juga stakeholder yang terkait dengan sekolah. Kepuasan terhadap pelayanan dapat menjadi salahsatu komponen berhasilnya pihak sekolah meningkatkan kualitas sesuai dengan tujuan dari Akreditasi Sekolah. Dalam Pengabdian Masyarakat ini, sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi pihak Sekolah yaitu minimnya kegiatan pelatihan seperti Komunikasi Pelayanan (Pelayanan Prima) terhadap karyawan/tenaga kependidikan yang berhadapan langsung dengan pelayanan siswa dan juga stakeholder sekolah, maka Prodi Ilmu Komunikasi UNIDHA berupaya untuk memberikan bekal untuk mengatasi permasalahan tersebut, sesuai dengan bidang ilmu Dosen yang akan memberikan pembekalan nantinya dibidang komunikasi dan pelayanan prima. Diharapkan setelah kegiatan ini pihak tenaga pendidik dan sekolah dapat meningkatkan kualitas dalam komunikasi dan Pelayanan sehingga dapat membangun citra sekolah yang baik secara internal dan eksternal dan kepuasan siswa maupun stakeholder sekolah, sesuai yang diinginkan dalam mencapai Akreditasi Sekolah yang baik.

**Kata kunci** — komunikasi, pelayanan prima

### ABSTRACT

*This activity is carried out not only as a form of responsibility as a lecturer in higher education (in this case Unidha Communication Study Program) in carrying out the mandate of Tridarma, also because of the emergence of social responsibility in the community. One of the important components of society is the school, which targets services to adolescent students, who also need to get good service from the school, as well as stakeholders related to the school. Satisfaction with services can be one of the components of the success of the school in improving quality in accordance with the objectives of School Accreditation. In this Community Service, it is in accordance with the problems that are being faced by the School, namely the lack of training activities such as Service Communication (Excellent Service) to employees / education personnel who are dealing directly with student services and school stakeholders, the Communication Science Study Program UNIDHA seeks to provide provisions to overcome these problems, in accordance with the field of science of Lecturers who will provide provision later in the field of communication and excellent service. It is hoped that after this activity the teaching staff and schools can improve the quality of communication and services so that they can build a good school image internally and externally and the satisfaction of students and school stakeholders, as desired in achieving good School Accreditation.*

**Keywords** — communication, excellent service

## 1. Pendahuluan

Dalam organisasi/perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan produk utama yang langsung dirasakan. Pelayanan jasa sifatnya tidak berwujud (intangible) dan hanya bisa dirasakan oleh *stakeholder*, serta konsumsinya dilakukan bersamaan waktunya dengan produksinya (Djoko Purwanto,2019). Dalam artian, setiap pelayanan yang diberikan oleh produsen akan langsung dirasakan hasilnya oleh pengguna dan *stakeholder*.

Prinsip pentingnya kepuasan *stakeholder* ini juga telah dipelajari oleh para ahli, utamanya dalam organisasi korporasi, dimana untuk mencapai kepuasan *stakeholder* tersebut, diperlukan sebuah upaya peningkatan kualitas pelayanan prima yang sesuai dengan keinginan *stakeholder*. Kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan *stakeholder* secara umum, tidak hanya dibidang korporasi seperti *real estate*, rumah sakit, perbankan, hotel dan lainnya, tetapi juga untuk bidang pelayanan publik seperti sekolah juga sangat diperlukan

Pelayanan yang prima juga saat ini sangat dibutuhkan pada dunia pendidikan yang diberikan oleh pihak staf atau tenaga kependidikan sekaolah yang bersangkutan. Sekoah juga harus lebih peduli dengan pentingnya kepuasan siswa terhadap kecepatan dan ketepatan serta kepuasan dalam pelayanan. Kepuasan siswa dapat dijadikan sebagai alat ukur dalam menilai kualitas layanan sekolah yang akan bermanfaat untuk „pembentukan karakter, citra dan juga merupakan sektor yang kompetitif dan unik dibandingkan dengan sekolah lainnya yang setara. Sekolah juga mengalami persaingan yang ketat sebagai pilihan utama siswa dan orangtua untuk menuntut imu dalam jangka panjang.

Sekolah sebagai penyedia jasa perlu juga mempersiapkan strategi mereka agar dapat

memiliki keunggulan kompetitif yang berbeda dengan sekolah lainnya. Keunggulan ini dapat dicapai salah satunya melalui pelayanan yang berkualitas, yang dapat memberikan kepuasan pada *stakeholder*/Mitranya, sehingga harus memikirkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada semua pihak/*stakeholder*. Dalam dunia pelayanan sangat dibutuhkan keahlian pelaku usaha salahsatunya dibidang komunikasi pelayanan.

Pada sekolah SMKN 1 Ampek Angkek Kabupaten Agam, permasalahan yang terkait dengan hal ini dirasakan bahwa untuk dapat mewujudkan komunikasi dan pelayanan prima dalam lingkungan sekolah masih sangat minim dapat dirasakan. Selain itu staf/tenaga kependidikan tidak semuanya dapat berkesempatan untuk mengikuti/dikirim dalam pelatihan-pelatihan komunikasi pelayanan. Sehingga sangat dibutuhkan saling bertukar ilmu dan informasi dalam prakteknya di sekolah. Dengan belum menyeluruhnya mendapatkan ilmu komunikasi pelayanan ini, tentunya akan sulit untuk menyatukan cara pelayanan yang baik dan seragam, sehingga dapat dilakukan oleh semua tenaga pelayanan terhadap siswa dan *stakeholder*. Selain itu dalam membangun karakter dan citra sekolah dimata publik juga sangat dituntut saat ini, cara pengemasan citra ini juga dibutuhkan sekolah.

## 2. Target dan Luaran

Solusi yang ditawarkan sesuai masalah prioritas yang dihadapi SMKN 1 Ampek Angkek Kabupaten Agam fokus pada komunikasi dan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pengabdian ini dilakukan juga untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh sekolah (tenaga kependidikan) selama ini dan bagaimana cara peningkatan kualitas pelayanannya.

Tabel 1. Target dan Luaran Masalah Mitra

Aspek	Masalah Mitra	Solusi yang Ditawarkan	Metode Pelaksanaan	Luaran	Target	Indikator
Komunikasi Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan prima	Peningkatan kemampuan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan	Metode ceramah, diskusi, tanya jawab dan praktek	Peserta/tenaga pendidik dapat paham dan pentingnya komunikasi pelayanan kepada stakeholder dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan	Berjalannya komunikasi pelayanan yang prima secara berkesinambungan dan Terbangunnya image/citra yang baik dimata stakeholder dan maasyarakat.	Adanya standar Komunikasi pelayanan prima dan adanya aturan yang ditetapkan sekolah dalam memantau berjalannya pelayanan sekolah yang baik dan berkualitas



Gambar 1. Tim Pengabdian akan memberikan pembekalan

Tim Pengabdian akan memberikan pembekalan yang berkaitan dengan komunikasi dan pelayanan prima yang dibutuhkan pihak sekolah kepada staf/tenaga kependidikan, tidak

menutup kemungkinan juga kepada guru-guru, karena kondisi saat ini pada SMKN 1 Ampek Angkek sangat minim mendapatkan pelatihan komunikasi dan pelayanan terhadap pemberi pelayanan di sekolah seperti tenaga kependidikan, staf (labor, perpustakaan), dan guru-guru. Tuntutan kualitas pelayanan sekolah saat ini sangat tinggi disamping kebutuhan peningkatan akreditasi sekolah untuk membangun karakter dan citra sekolah. Hal yang dihadapi sekolah ini sangat sesuai dan dapat diberikan jalan keluar oleh Prodi Ilmu Komunikasi Unidha dengan melakukan pengabdian masyarakat.

### 3. Metodologi

Memberikan pengetahuan tentang pentingnya komunikasi dalam pelayanan dibidang jasa pendidikan dalam hal ini SMKN 1 Ampek Angkek Kabupaten Agam. Tim Pengabdian Masyarakat Prodi Ilmu Komunikasi UNIDHA akan memberikan pembekalan secara pemaparan teori komunikasi dan pelayanan prima, setelah itu pembekalan praktek pelayanan. Langkah awal metode pelaksanaan sebagai berikut :

- a. Mensosialisasikan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat kepada mitra guna mewujudkan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi masalah prioritas.

- b. Mendiskusikan tentang masalah prioritas yang dihadapi mitra.
- c. Melakukan penyuluhan serta pendampingan kepada mitra berhubungan dengan masalah prioritas yang dilaksanakan secara kontinyu sehingga mitra mendapat kegunaan dan manfaat kegiatan pengabdian masyarakat.

Metode pelaksanaan kegiatan sesuai solusi yang ditawarkan guna mengatasi masalah prioritas yang dihadapi mitra seperti pada tabel berikut :

Tabel 2. Metode Pendekatan Sesuai Masalah Prioritas

Masalah Prioritas	Solusi Yang Ditawarkan	Metode Pendekatan
Komunikasi Pelayananyang belum memadai	Perlu peningkatan pengetahuan praktek Komunikasi Pelayanan	Metode ceramah, diskusi-tanya jawab dan praktek



Gambar 2. Foto Bersama dan Penyerahan Data ke Mitra

Jadi kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan metode :

a. Ceramah

Tahap awal ceramah diisi dengan pemaparan teori tentang komunikasi verbal dan

non verbal yang sangat perlu dipahami dalam dunia berkomunikasi formal dan sangat diperlukan nantinya dalam dunia pelayanan. Pentingnya memahami bahwa pengucapan kata/kalimat yang perlu diperkuat dengan bahasa tubuh yang baik (Dedi Mulyana, 2000). Setelah itu pemaparan tentang praktek yang berkaitan dengan komunikasi pelayanan prima dan citra positif.

b. Diskusi danTanya jawab

Sesi diskusi dan Tanya Jawab sangat penting setelah peserta memahami teori dan praktek, untuk menjawab permasalahan yang sering dihadapi sehari-hari dalam dunia pelayanan di Sekolah/mitra

c. Praktek/simulasi

Cara-cara mempraktekkan ekspresi wajah, bahasa tubuh dan sikap dalam pelayanan.

#### 4. Pembahasan

Prinsip dalam pembekalan komunikasi dan pelayanan adalah bagaimana pesertadapat mempraktekkan (*action*) secara kontinyu setelah kegiatan ini dilaksanakan.

4.1. Partisipasi mitra dalam pelaksanaan program

SMKN 1 Ampek Angkek sangat menyambut optimis, proaktif dan antusias untuk mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat ini untuk tercapainya solusi yang ditawarkan sesuai masalah prioritas bidang komunikasi pelayanan yang sangat minim didapatkan sekolah dalam bentuk pelatihan yang tentunya berkaitan dengan anggaran biaya yang sangat bergantung kepada pemerintah. Sekolah menyiapkan dan memfasilitasi tempat dan menyediakan waktu untuk mengahdirkan pesrrta untuk mengikuti semua kegiatan pengabdian masyarakat dari awal sampai akhir.

4.2. Langkah evaluasi pelaksanaan program dan keberlanjutanprogram

Meskipun kegiatan pengabdian masyarakat sudah selesai dilaksanakan sesuai masalahprioritas bidang komunikasi pelayanan, tetapi tim pelaksana akan tetap mengevaluasi

pelaksanaan program terhadap mitra dengan melakukan pendampingan agar dapat tercapai kualitas pelayanan yang baik untuk jangka panjang dan berkelanjutan.

## 5. Kesimpulan

Dewasa ini disemua kegiatan bisnis dan nonbisnis sangat diperlukan Pelayanan Primadalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau stakeholder. Kunci utama pelayanan adalah bagaimana memberikan komunikasi dan keprofesionalan dalam melayani sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan/stakeholder. Dewasa ini sudah merupakan keharusan suatu pelaku usaha baik bertujuan profit atau nonprofit memberikan pelayanan terbaik kepada semua pihak.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan oleh IKOM UNIDHA pada semester Ganjil 2020 ini, sangat dibutuhkan oleh pihak sekolah SMKN 1 Ampek Angkek Kab. Agam, karena selama ini sangat jarang mendapatkan pelatihan Komunikasi Pelayanan. Diharapkan pihak sekolah mendapatkan manfaat yang baik dalam melakukan kegiatan peayanan internal dan eksternal sehari-hari dan terus meningkatkannya sehingga semakin memperoleh citra yang positif dimata masyarakat.

## 6. Ucapan Terima Kasih

- a. Terima kasih kami haturkan kepada UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS yang telah memberikan dukungan dana dan fasilitas transportasi sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar.
- b. Terima kasih kami sampaikan kepada Ketua LPPM Universitas Dharma Andalas, yang telah memberikan persetujuan kegiatan ini dapat berjalan dengan baik.
- c. dalam kegiatan ini terutama penyambutan dan penyediaan sarana dan prasana sehingga dapat terllesaikan dengan lancar.
- d. Terimakasih kami sampaikan kepada mahasiswakami yang setia membantu mendampingi hingga akhir kegiatan sehingga dapat terlaksana tanpa kendala suatu apapun.
- e. Terimakasih kami haturkan kepada semua pihakdalam dukungan doa.

## 7. Daftar Pustaka

- [1] Andiyansari, P. 2014. Studi Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 18 (2): 117-130
- [2] LPPM Unidha. 2016. Panduan Laporan Pengabdian Masyarakat.. [www.LPPM Unidha.ac.id](http://www.LPPM Unidha.ac.id)

