

SERVICE EXCELLENT LEMBAGA PENDIDIKAN DI ERA PANDEMI COVID-19

Oleh: Penny Rahmawaty, Lina Nur Hidayati, Arum Darmawati, Mahendra Ryansa Gallen GP

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat (PPM) dalam bentuk pelatihan pelayanan prima (*service excellent*) bagi lembaga pendidikan Yayasan Pendidikan dan Sosial Cendekia Bantul bertujuan untuk meningkatkan kemampuan guru dan pengelola yayasan dalam memberikan pelayanan prima kepada stakeholder siswa, orangtua, masyarakat dan pemerintah.

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini berupa ceramah dan praktik. Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berlangsung selama 2 hari secara daring karena kondisi pandemi Covid-19 yang belum membaik dengan tetap mengikuti protokol kesehatan yang ketat untuk menjaga kesehatan dan keselamatan selama pandemi Covid-19. Materi yang diberikan berupa teori dan praktik tentang strategi mengembangkan sekolah umggul, *service excellent*, dan *standar operational procedure* (SOP)

Hasil kegiatan PPM ini menunjukkan bahwa peserta dapat memahami materi pelatihan dengan baik. Selama kegiatan, peserta juga memberikan respon positif terhadap materi yang diberikan, terutama pada bahasan studi kasus pelayanan prima kepada orangtua siswa dan pembuatan SOP sederhana. Capaian target kegiatan diukur dengan menggunakan instrumen evaluasi tentang kejelasan tujuan PPM, manfaat pelatihan, waktu pelaksanaan, materi pelatihan dan keberlanjutan program ke depannya.

Kata Kunci: *service excellent, standard operational procedure, sekolah unggul, dan Covid-19*