

## **Pelatihan Service Excellent Pimpinan Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Tawang Sari Sukoharjo Jawa Tengah**

**Oleh: Suranto, Benni Setiawan, Pratiwi Wahyu Widiarti, Ratna Ekawati, Ayu Usada Rengkaningtias**

### **ABSTRAK**

MENYIKAPI persaingan bisnis yang semakin tajam diperlukan kemampuan khusus untuk menjaga pelanggan, termasuk dalam sektor pendidikan. Untuk itulah tim Dosen Berkegiatan di Luar Kampus (DBLK) Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik (Fishipol) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) memberikan pelatihan tentang excellent service bagi seluruh Kepala Sekolah Amal Usaha Muhammadiyah-Aisyiyah (AUMA) se-Kecamatan Tawang Sari, Sukoharjo, Jawa Tengah, (4/11/23). Kapasitas SDM terutama berkaitan dengan pelayanan harus senantiasa di-upgrade. Hal ini dikarenakan, paradigma layanan prima juga sudah berubah. Semua harus tetap prima tetapi menuntut berbagai macam hal seperti harus serbacepat, akses mudah, pelayanan personal, dan keamanan data. Terlebih persoalan juga semakin kompleks. Lembaga pendidikan harus menjaga citra dan reputasi agar menjadi pilihan bagi orangtua wali. Menjaga publik internal dan publik eksternal ialah hal wajib dilakukan. Sebagai dasar dari excellent service, empati harus menjadi wajah pelayanan setiap lembaga. Pelatihan yang dihadiri sebanyak 25 Kepsek AUMA tersebut mengikuti pelatihan hingga praktik excellent service di akhir sesi. Dalam praktik tersebut diketahui bahwa problematika sekolah semakin beragam mulai dari persoalan administratif hingga perilaku bullying dan masalah lain. Beragam persoalan tersebut harus dihadapi dengan pelayanan yang prima dan maksimal untuk menjaga pelanggan.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Sektor Pendidikan, Muhammadiyah*