



STIPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta



Yogyakarta, 23 Desember 2023

No : 655/ST/A.1/STIPRAM/XII/2023
Hal : Surat Penugasan Pemateri di SMA UII Yogyakarta

SURAT TUGAS

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta menugaskan kepada:

Nama : Lenny Kurnia Octaviani, M. Par
NIDN : 0501108701
Jabatan : Dosen Tetap

Untuk menjadi Pemateri di SMA UII Yogyakarta yang dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 27 Desember 2023
Waktu : 10.30 – 12.00 WIB
Tempat : Ruang Workshop SMA UII Yogyakarta

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.


Ketua STIPRAM

Dr. Suhendroyono, SH., MM., M.Par, CHE, CGSP




LAYANAN PRIMA

MENINGKATKAN KEPUASAN STAKEHOLDER MELALUI PELAYANAN BERKUALITAS





Lenny Kurnia Octaviani. M.Par





APA ITU LAYANAN PRIMA?

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan (Freddy, 2017).



TUJUAN LAYANAN PRIMA DI SEKOLAH:



MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN

- ✓ Menyediakan kurikulum yang relevan dan mutakhir.
- ✓ Memastikan metode pengajaran yang inovatif dan efektif.
- ✓ Fokus pada perkembangan akademis dan non-akademis siswa.



MENCIPTAKAN LINGKUNGAN BELAJAR YANG KONDISIF.

- ✓ Membangun atmosfer positif di dalam kelas.
- ✓ Menyediakan fasilitas pembelajaran yang nyaman dan modern.
- ✓ Mendorong partisipasi aktif siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler

KOMPONEN LAYANAN PRIMA DI SEKOLAH

PENDIDIKAN BERKUALITAS

- Menyediakan kurikulum yang relevan dan berkualitas.
- Mendukung pengembangan potensi siswa.

FASILITAS YANG MEMADAI

- Ruang kelas yang nyaman.
- Perpustakaan yang lengkap.
- Laboratorium dan fasilitas olahraga.

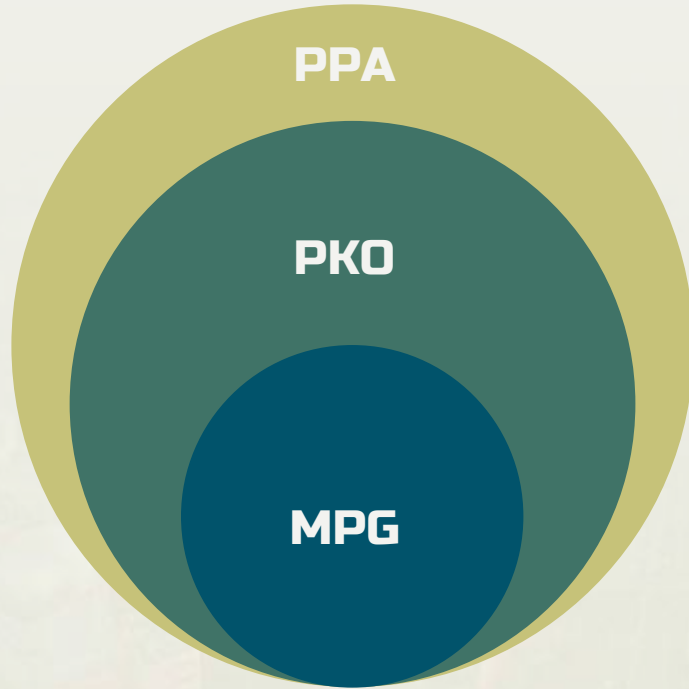
KOMUNIKASI EFEKTIF

- Keterbukaan dalam berkomunikasi.
- Sistem informasi yang transparan.

KESEJAHTERAAN SISWA DAN GURU

- Program kesejahteraan siswa.
- Dukungan kesejahteraan dan pengembangan guru.

MANFAAT LAYANAN PRIMA DI SEKOLAH



Peningkatan Prestasi Akademik





Siswa merasa didukung dan termotivasi

Peningkatan Kepuasan Orang Tua:

- Partisipasi aktif dalam perkembangan anak
- Kepercayaan terhadap sekolah

Motivasi dan Produktivitas Guru

- Guru merasa dihargai
- Lingkungan kerja yang positif.



**BAGAIMANA LANGKAH-
LANGKAH YANG DIAMBIL OLEH
SEKOLAH UNTUK MENERAPKAN
LAYANAN PRIMA?**

LANGKAH-LANGKAH YANG DIAMBIL OLEH SEKOLAH UNTUK MENERAPKAN LAYANAN PRIMA

1. Implementasi Program Kesejahteraan Siswa

Tujuan: Meningkatkan kesejahteraan siswa dan memberikan dukungan holistik.

Strategi dan Tindakan:

- Mengembangkan program kesejahteraan siswa yang mencakup konseling, kegiatan ekstrakurikuler, dan mentoring.
- Memberikan penghargaan untuk pencapaian siswa tidak hanya dalam hal akademis tetapi juga dalam kegiatan non-akademis.

Hasil:

- Partisipasi siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler meningkat secara signifikan.
- Siswa merasa didukung secara emosional dan melaporkan peningkatan dalam kesejahteraan pribadi.

LANGKAH-LANGKAH YANG DIAMBIL OLEH SEKOLAH UNTUK MENERAPKAN LAYANAN PRIMA

2. Komunikasi Terbuka dan Efektif

Tujuan: Membangun hubungan yang kuat antara sekolah, guru, dan orang tua.

Strategi dan Tindakan:

- Menerapkan platform komunikasi online untuk memberikan informasi terkini dan melibatkan orang tua secara aktif.
- Menjadwalkan pertemuan berkala antara guru dan orang tua untuk membahas kemajuan siswa dan merencanakan dukungan tambahan jika diperlukan.

Hasil:

- Orang tua merasa lebih terlibat dalam perkembangan anak mereka.
- Komunikasi yang efektif memungkinkan identifikasi dini terhadap masalah dan solusi yang lebih cepat.

LANGKAH-LANGKAH YANG DIAMBIL OLEH SEKOLAH UNTUK MENERAPKAN LAYANAN PRIMA

3. Peningkatan Fasilitas:

Tujuan: Meningkatkan kualitas lingkungan belajar dengan pembaruan fasilitas.

Strategi dan Tindakan:

- Merencanakan dan melaksanakan proyek pembangunan gedung baru untuk menyediakan ruang kelas yang lebih modern.
- Memperbarui perpustakaan dan laboratorium dengan peralatan terkini untuk mendukung pembelajaran inovatif.

Hasil:

- Lingkungan belajar yang lebih nyaman dan modern.
- Peningkatan minat siswa dalam eksplorasi ilmiah berkat fasilitas laboratorium yang diperbarui.

EVALUASI DAN PENGEMBANGAN LANJUTAN



Pengukuran Kepuasan Stakeholder

- ✓ Survei Kepuasan Secara Berkala
- ✓ Analisis Umpan Balik untuk Perbaikan



Penyesuaian Strategi

- ✓ Fleksibilitas dalam Mengadaptasi Perubahan
- ✓ Menerima Masukan dari Stakeholder

CONTOH PENERAPANNYA:

Sebagai contoh penerapan evaluasi dan pengembangan lanjutan, Sekolah X mengadakan survei kepuasan setiap semester. Hasil survei mencerminkan kepuasan siswa terhadap pembelajaran, kepuasan orang tua terhadap komunikasi sekolah, dan kepuasan guru terhadap kondisi kerja. Setelah menganalisis hasil survei, sekolah menemukan bahwa ada permintaan untuk peningkatan fasilitas olahraga.

Sekolah X kemudian memutuskan untuk menyesuaikan strategi dengan memulai proyek perbaikan fasilitas olahraga. Pembaruan dilakukan berdasarkan masukan siswa, yang juga diundang untuk memberikan ide-ide mereka dalam perencanaan proyek. Proses ini memastikan bahwa sekolah tidak hanya merespons kebutuhan dan harapan stakeholder, tetapi juga melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan.

Setelah implementasi perbaikan, sekolah kembali melakukan survei kepuasan dan menemukan peningkatan signifikan dalam kepuasan siswa terhadap fasilitas olahraga. Hal ini menunjukkan bahwa penyesuaian strategi berdasarkan evaluasi dan partisipasi stakeholder dapat memberikan dampak positif pada kepuasan dan kualitas layanan sekolah.

Dengan adanya evaluasi dan pengembangan lanjutan yang terintegrasi dalam sistem manajemen sekolah, sekolah dapat secara terus-menerus meningkatkan pelayanan dan kepuasan stakeholder.


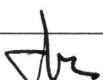


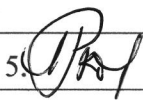
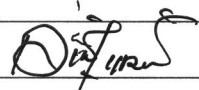
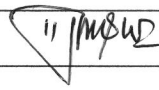

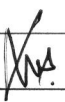
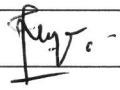




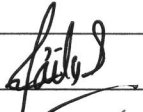
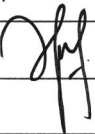
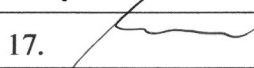
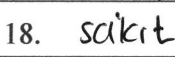
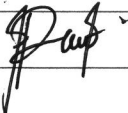
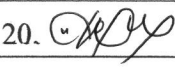




The background is a faded aerial photograph of a city. Overlaid on this are several decorative elements: a dark teal diamond in the top-left corner, a yellow-green semi-circle in the top-right corner, a yellow-green 'X' in the bottom-left corner, and three stacked wavy lines in the bottom-right corner.








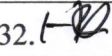

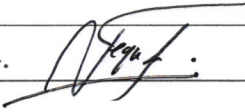


THANKS!

**DAFTAR HADIR WORKSHOP
PENYEGARAN LAYANAN PRIMA
GURU DAN PEGAWAI SMA UII YOGYAKARTA
TAHUN AJARAN 2023/2024**

Hari/Tanggal : Rabu, 27 Desember 2023

Waktu : 10.30 WIB - Selesai

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Drs. Rubiyatno, M.M.	
2.	Drs. Maman Surakhman, M.Pd.I	2. 
3.	Sri Utami Ari Asih, S.Pd.	3. 
4.	Abdul Malik, S.Pd.	4. 
5.	Purwaningsih, S.Si	5. 
6.	Desy Indriyani, S.Pd.	6. 
7.	Sri Lestariningsih S.Pd	7. 
8.	Novita Sari, S.Pd.	8. 
9.	Denok Wigati, S.Pd.	9. 
10.	Dra. Ratnaningsih, S.Pd.	10. 
11.	Denny Alfianti, S.Pd.	11. 
12.	Hastin Tyas W, S.Sos	12. 
13.	Chaamid Nur Fajri, S.Pd.	13. 
14.	Sahuri, S.Pd,	14. 
15.	Zanita Kumoro Sari, S.Pd.	15. 
16.	Eny Widyawati, S.Pd.	16. 
17.	Huda Windy Pramuartha, S.Pd.	17. 
18.	Ratna Dyah Hartanti, M.Pd.	18. 
19.	Latifah Larassati, S.Pd.	19. 
20.	Nafi'atus Solihah, M.Pd.	20. 
21.	Dita Widya Desi Ningrum, M.Pd.	21. 
22.	Aprilia Setyarini, S.Pd.	22. 
23.	Mahfuzh Mushthofainal A., S.Kom	23. 
24.	Nurul Halimah, Amd.Kom	24. 

25.	Imron Rosyadi, M.Pd.I	25.	
26.	Sri Umayah, M.Si	26.	
27.	Debira Adhiyanti, S.Pd	27.	
28.	Sani Latifah Afnan, S.IP.	28.	
29.	Supriyanto	29.	
30.	Haryanto	30.	
31.	Aan Rohmad Setiaji	31.	
32.	Hafid Muhtar Khan	32.	
33.	Diki Setiyawan	33.	
34.	Teguh Nur Cahyo, S.Pd	34.	
35.	Eskananti Intan O, S.Pd	35.	
36.	Diyon Saputro	36.	

Yogyakarta, 27 Desember 2023



Drs. Maman Surakhman, M.Pd.I