



STiPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta



Yogyakarta, 18 Mei 2024

No : 115/ST/A.1/STIPRAM/V/2024
Hal : Surat Penugasan Pemateri

SURAT TUGAS

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta menugaskan kepada:

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

Untuk menjadi Pemateri *Service Excellence* MGBK SMK Gunungkidul yang dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 20 Mei 2024
Waktu : 09.00 WIB – Selesai
Tempat : Ganesha Hall Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

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

Ketua STIPRAM





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



SERVICE EXCELLENCE

MENINGKATKAN KEPUASAN STAKEHOLDER MELALUI PELAYANAN BERKUALITAS



Lenny Kurnia Octaviani. M.Par



Visi Pendidikan Indonesia 2045

1. Kualitas Manusia Indonesia Meningkat Dengan Pendidikan Yang Semakin Tinggi Dan Merata;
2. Kemampuan Penguasaan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Yang Luas.
3. Kebudayaan Yang Kuat;
4. Derajat Kesehatan, Usia Harapan Hidup, Dan Kualitas Hidup Yang Semakin Baik;
5. Produktivitas Yang Tinggi;
6. SDM professional yang berkarakter

(Sumber : BAPPENAS Mei 2019)





Fenomena empiric

1. Perkembangan generasi millennial, khususnya Gen-Z, yang sering disebut dengan “strawberry generation” mencerminkan buah strawberry yang menawan, unik, indah dan lezat namun mudah koyak kena benturan sedikit saja, sehingga harus kita sikapi.
2. Generasi Z yang manja, tumbuh di era modern, lingkungan yang baik serba ada, nyaman yang terfasilitasi dengan berbagai kemudahan informasi, digital, tidak terlahir secara alamiah.
3. Generasi Z cenderung terbentuk oleh lingkungan yang mengikuti perubahan iklim budaya hidup millennial yang instan, cepat berubah searah dengan teknologi digital yang semakin berkembang yang berimplikasi pada kemanjaan, daya juang rendah, mudah frustasi, pribadi rapuh, berpikir pragmatis, kurang menghargai proses, sehingga kurang mandiri, merupakan tantangan para pendidik.
4. Pendidik dituntut harus mampu menyesuaikan dengan pola pikir, karakter dari anak didik/ siswa, juga orang tua yang menitipkannya dan dapat memenuhi ekspektasi, harapan mereka agar mampu memberikan manfaat dan hasil guna bagi kelangsungan pendidikan dan hidup siswa ke depan.



APA ITU SERVICE EXCELLENCE?

Service Excellence 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 SERVICE EXCELLENCE 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 SERVICE EXCELLENCE 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.

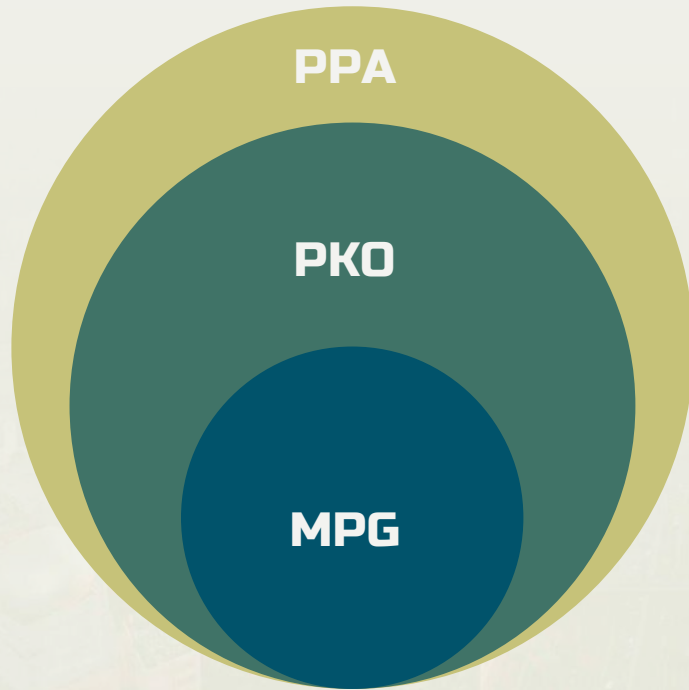
KOMUNIKASI EFEKTIF

- Keterbukaan dalam berkomunikasi.
- Sistem informasi yang transparan.

KESEJAHTERAAN SISWA DAN GURU

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

MANFAAT SERVICE EXCELLENCE DI SEKOLAH



Peningkatan Prestasi Akademik

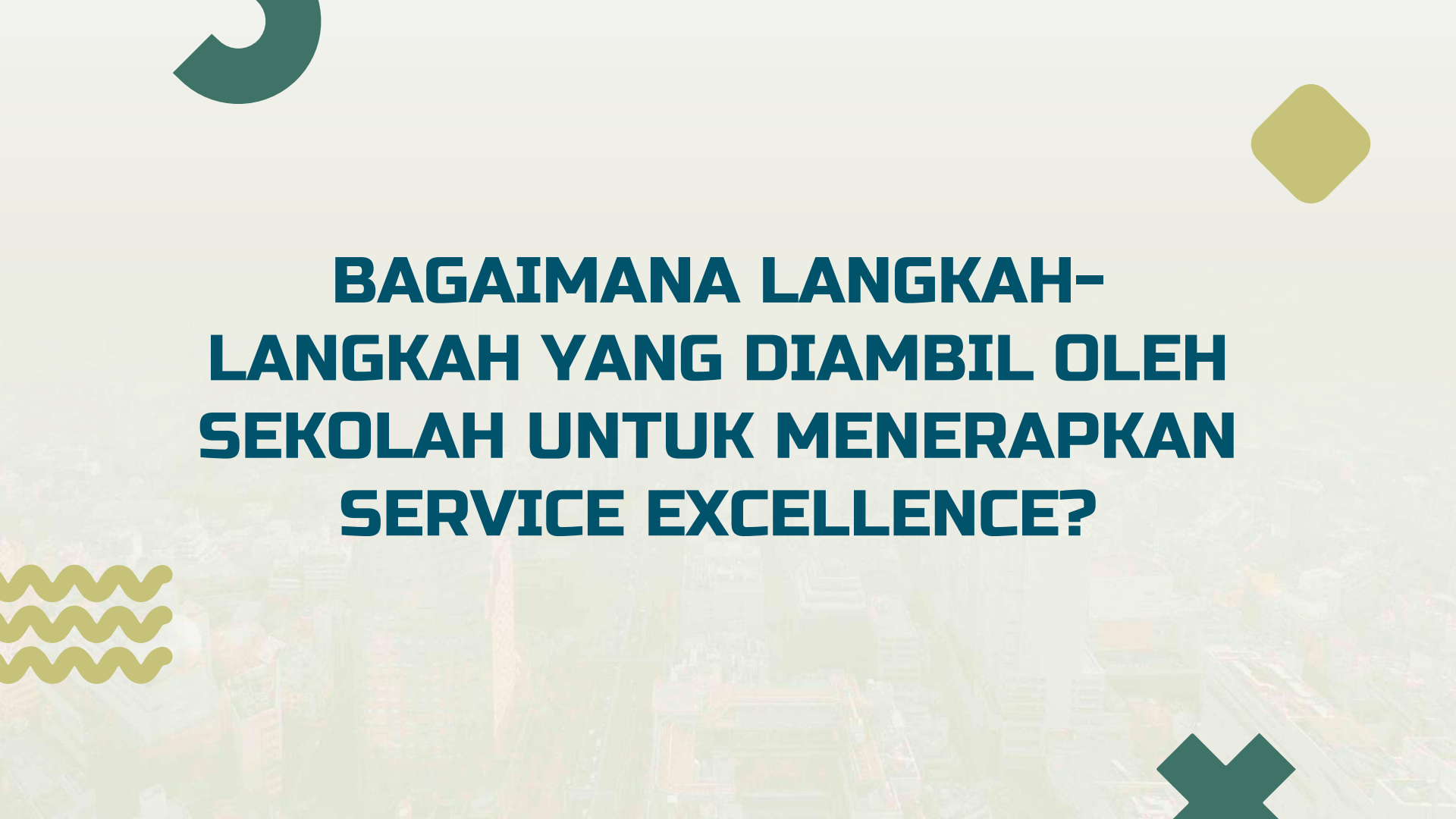
Siswa merasa didukung dan termotivasi

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
SERVICE EXCELLENCE?**



LANGKAH-LANGKAH YANG DIAMBIL OLEH SEKOLAH UNTUK MENERAPKAN SERVICE EXCELLENCE

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 SERVICE EXCELLENCE

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 SERVICE EXCELLENCE

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.

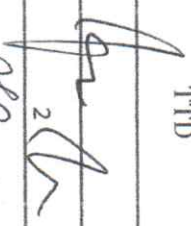
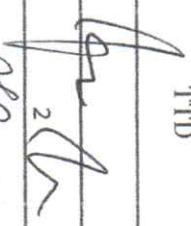










Dengan adanya evaluasi dan pengembangan lanjutan yang terintegrasi dalam sistem manajemen sekolah, sekolah dapat secara terus-menerus meningkatkan pelayanan dan kepuasan stakeholder.



THANKS!

MGBK SMK Gunung Kidul

20 Mei 2024

NO	NAMA	NAMA SEKOLAH	NO. HP/WA	EMAIL	TTD
1	Sulaiden	Smk YPKL Tepus	08180918079	Sulaiden@ gmail. com	
2	Haniyel	Smk ar wa	08122708806	irawadani@ gmail. com	
3	S. Han Bayani	SMK MAINTA WAMOS	08122534492	yaniwibowag@ gmail. com	
4	Andya Pratiwi	SMK YPKL Tepus	081327 262192	Andyap@ gmail. com	
5	Nurka Amalia Diniy	SMK Rantun Gunung Kemuning	083154682 859	nikenad@ gmail. com	
6	Nurka Venita P.	SMK YAPP WAMOS	085292564448	prafisariyuz@ gmail. com	
7	Khusnul Khoirah	SMK N 1 Wamosari	08591449 24327	khusnulkhoirah@ gmail. com	
8	Alfa Sugardi	SMK N 3 Wamosari	081391934911	AlfaSugardi@ gmail. com	
9	Noni Utari NF	SMK DQ Wamosari	081300011330	noniutari@ gmail. com	
10	Bambang S	SMK MBL Perjen	085292163626	bambangsupardi@ gmail. com	
11	Krisni Nurwanara	SMK OSI Nglipar	082187383039	budiyawati@ gmail. com	
12	Angar W	SMK N 1 Pengong	081904263028	angarwan@ gmail. com	
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

MGBK SMK Gunung Kidul

20 Mei 2024

NO	NAMA	NAMA SEKOLAH	NO. HP/WA	EMAIL	TTD
1	Sr. M. Aloy Sinarata, S.Pd	SMK Sangaya Gunung Kidul	085338835599		1
2	Emy Widyadeti	SMK Lawang	085326695758		2
3	Falmarik Hikmah	SMK Mdn. Tepus	08951564069		3
4	Dh. Exner d.	SMK Mdn. Pongng	085722200815		4
5	Vivi Ashriah	SMK 2 Wonosari	089610462895		5
6	Engang Utami	SMK TAPP Wonosari	08122720669		6
7	RR Emy RDN	SMK Widyapraya	087738162076		7
8	Deoniva HPA	SMK Al-Hannah Cor			8
9	Angling San E	SMK Talasari Semarang	083124141647		9
10	Bandung Budi's	SMK N1 Gadinggari	081229143492		10
11	Rizki Nurwan	SMN N1 Givisuro	087838189862		11
12	Khanisma Aji Yudhis	SMK KESIHATAN WONOSARI	001389630817		12
13	Agus Pu	SMK M1 Playon	082136266866		13
14	Niken Tri. P.	SMK W1 Ranasari	085789621508		14
15	Triana Mahyus	SMK N1 Saptasan	081804112407		15
16	Pinko Bayu W	SMK N1 Ngawan	081227700101		16
17	Hanna Sofiat.	SMK Mdn. Ngawan	0857999933390		17
18	Beni Septa N	SMK Nalarif Pongng	082243764432		18
19	Schardara	SMK Mdn. Wonorejo	081328887107		19
20					20