

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI (SMAN) 13 PADANG

¹Ali Mustopa Yakub Simbolon, ²Ahmad Sabri, ³Sermal

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Indonesia

E-mail: ¹alimustopa794@gmail.com, ²ahmadsabri@uinib.ac.id, ³sermal@uinib.ac.id

Received: 27 Juli 2022

Revised: 30 Agustus 2022

Approved: 20 Oktober 2022

Abstract

The purpose of this study was to determine the standard operating procedure (SOP) for excellent service. In addition, to determine the implementation of excellent service and to determine the factors supporting and inhibiting excellent service at SMA Negeri 13 Padang. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The subjects in the study were the Principal, Head of Administration and Administrative Staff. The results of this study are first, the school uses the service standard operating procedure (SOP) as a reference and minimizes errors in making decisions. Second, in the implementation of providing religious and family services, it is given to teachers, students and stakeholders in the internal school. The school also rewards and punishes employees to create a passionate organizational climate. The employees give a wholehearted attitude and high loyalty in serving customers. Third, supporting factors for excellent service in schools, namely the fulfillment of complete facilities and infrastructure, having sufficient administrative staff. And the inhibiting factor for excellent service in this school is the lack of training or career education for employees.

Keywords: *Management, Excellent Service*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui standar operasional prosedur (SOP) pelayanan prima. Selain itu, untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima di SMA Negeri 13 Padang. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian adalah Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha. Hasil Penelitian yaitu: (1) pihak sekolah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sebagai rujukan dan meminimalisir kesalahan dalam mengambil keputusan; (2) dalam pelaksanaan memberikan pelayanan yang religius dan kekeluargaan kepada guru, siswa dan para stakeholder yang ada di internal sekolah. Pihak sekolah juga memberikan reward and punishment kepada pegawai untuk menciptakan iklim organisasi yang bergairah. Para pegawai memberikan sikap sepenuh hati dan loyalitas yang tinggi dalam melayani pelanggan; (3) faktor pendukung pelayanan prima di sekolah yaitu terpenuhinya kelengkapan sarana dan prasarana, memiliki pegawai tata usaha yang cukup dan faktor penghambat pelayanan prima di sekolah ini yaitu kurangnya pelatihan atau pendidikan karir terhadap pegawai.

Keywords: *Manajemen, Pelayanan Prima*

PENDAHULUAN

Manajemen merupakan hal penting dalam proses pengelolaan di lembaga pendidikan. Manajemen menurut Stoner (dalam Benty, 2017) adalah suatu proses

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan berbagai sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan. Pengelolaan yang dilakukan dengan melibatkan sumber daya manusia ataupun sarana dan prasarana menjadi titik tolak suatu lembaga pendidikan dikatakan berhasil dalam mencapai tujuannya.

Salah satu hal yang cukup penting untuk diperhatikan dalam mengelola lembaga pendidikan ialah dengan memberikan pelayanan prima kepada para pelanggan sekolah. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Sri Minarti (dalam Lukman, 2018) yang mengatakan bahwa salah satu indikator yang terlibat dalam sebuah lembaga atau instansi ialah kemampuan pelayanan (*service ability*) merupakan karakteristik sebuah lembaga yang berkaitan dengan kecepatan, kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan akan memberikan dampak positif terhadap lembaga tersebut karena pelanggan akan tertarik dan terkesan.

Pelayanan yang maksimal kepada pelanggan disebut sebagai pelayanan prima, yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan (Laila, 2017). Ada dua jenis pelanggan yaitu:

1. Pelanggan eksternal yaitu dapat didefinisikan sebagai seseorang yang menggunakan layanan produk dan mempengaruhi skala produk atau layanan tersebut.
2. Pelanggan internal adalah setiap orang yang terlibat dalam proses pemberian produk dan layanan. Dalam dunia pendidikan dikenal dua jenis pelanggan yaitu: pelanggan eksternal dan internal (Suparman, 2019).

Konsep pelayanan prima menurut Brata (2003) yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menelaraskan faktor-faktor seperti, sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, Penampilan, dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan prima yang baik dan benar. Maka proses pelayanan membutuhkan manajemen serta sumber daya dalam mengelola administrasi sekolah yang cukup berkompeten, agar semua kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, dengan adanya pelayanan prima yang berpengaruh dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Penekanan kepada pemberian kepuasan kepada stakeholder merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap lembaga pendidikan agar mampu bersaing.

Sehingga sebuah lembaga pendidikan harus kompetitif guna menghasilkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen (Rahman, 2019). Dari pengamatan penulis di lapangan, masih terlihat miskomunikasi dan kurang tanggung jawab antara tenaga administrasi. Hal tersebut terlihat tidak adanya data terbaru mengenai data peserta didik, jumlah peserta didik dan jumlah sarana prasarana sekolah, tenaga administrasi sekolah masih kurang rapi dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari tenaga administrasi yang tidak leluasa dalam bekerja dengan keadaan arsip-arsip yang menumpuk dan kurang rapi dalam ruangan kerja. Selain itu, masih terdapat siswa yang kurang puas dengan layanan yang diberikan tenaga administrasi.

Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang”**. Dengan tujuan mendeskripsikan manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang.

KAJIAN TEORI

Manajemen pelayanan prima merupakan kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan organisasi tercapai (Nina, 2020). Oleh karena itu kajian proses manajemen pelayanan prima meliputi perencanaan, yang meliputi analisis kebutuhan dan penyusunan program pelayanan prima, pengorganisasian, berupa pembagian tugas untuk melaksanakan layanan prima, penggerakan, meliputi pengaturan pelaksanaan layanan prima serta pengawasan, meliputi pemantuan dan penilaian kinerja layanan prima di suatu instansi atau perusahaan (Wildan, 2018).

Menurut Nina (2020) ada lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan prima yaitu:

1. Regulasi layanan (Service Regulation)

Setiap organisasi harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa suatu lembaga.

2. Fasilitas-fasilitas Layanan (*Service Facilitates*)

Melengkapi kelengkapan fasilitas utama atau pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, *tools*, alat bantu, *product knowledge*, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang, gedung, dan sebagainya.

3. Peranan Tim Pengarah (*Advisory Team*)

Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang *public relation*, atau manajer operasional yang memiliki peranan dalam manajemen pelayanan prima di antaranya sebagai berikut: (a) membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai sistem pelayanan, tata cara kerja pelayanan, prosedur pelayanan dalam usaha untuk mewujudkan atau mencapai tujuan-tujuan yang telah di tentukan.; (b) *Monitoring/supervise* atau pengawasan dengan tujuan agar manajemen pelayanan prima sesuai dengan tujuan dan peta perencanaan yang telah disusun dan ditetapkan; (c) memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengawasan dan pengendalian system; (d) menjadi contoh dan teladan dalam sikap kepercayaan, kejujuran, komitmen dan integritas; (e) meningkatkan pengetahuan, wawasan, pergaulan, perbandingan dan kompetensi dengan mengikuti berbagai networking dan tergabung dalam asosiasi/ikatan; (f) melaksanakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai siklus manajemen mutu; (g) memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat operasional; (h) memberikan saran-saran yang bersifat usul, pemecahan masalah, pengarahan masalah dan kesimpulan terhadap permasalahan yang terjadi; (i) memberikan kepercayaan penuh dan keyakinan kepada pegawai yang bertugas dapat melakukan pekerjaannya dengan baik; (j) berperan menjadi *ghost shopping* (pelanggan bayangan) dengan melakukan analisa pelanggan yang beralih dapat mengintruksikan untuk menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya.

4. Mudah-Murah-Cepat-Manfaat (*Simple-Cheap-Fast-Benefit*) yaitu: (a) mudah (*simple*): kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan; (b) murah (*cheap*): hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas dan manfaat yang baik; (c) cepat (*fast*): kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam sebuah organisasi

misalnya pelanggan tidak sampai menunggu lama dalam menerima kebutuhannya.

5. Budaya Pemberian Pelayanan yaitu: (a) *self awrness*: kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan; (b) *anthusias*: memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah; (c) *reform*: memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu; (d) *value*: pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah; (e) *impressive*: pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan; (f) *care*: memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal; (g) *evaluation*: pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Jadi karena puncak layanan akan dirasakan langsung oleh pelanggan pada saat mereka melakukan kontak langsung dengan penyedia layanan maka pembahasan pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan konsep akan lebih banyak diarahkan kepada tindakan pelayanan bagi pelanggan internal yang menunjang terlaksananya pemberian layanan kepada pelanggan eksternal dan tindakan pelayanan dari pegawai perusahaan kepada pelanggan eksternal. Tindakan pelayanan bagi pelanggan internal antara lain (Atep, 2003): (1) melakukan penelitian kebutuhan pegawai; (2) memberikan konsultasi kerja bagi pegawai; (3) memberikan fasilitas yang dibutuhkan pegawai; (4) memberikan penghargaan non-materil; (5) mengembangkan pola kepemimpinan yang menggairahkan iklim kerja.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif agar dapat memaparkan secara mendalam terkait masalah atau fenomena yang terjadi pada fokus penelitian. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan atau dari bentuk tindakan kebijakan (Subandi, 2011).

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang, Kecamatan Koto Tangah, Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi

dengan subjek penelitian Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, dan Pegawai Tata Usaha.

Teknik analisis data menggunakan empat langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian (*display*) data, dan Kesimpulan/verifikasi data (Haris, 2011). Triangulasi data digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data penelitian ini untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data (Lexy, 2014).

HASIL/TEMUAN

A. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri 13 Padang

Dalam penyusunan standar pelayanan prima di sekolah melibatkan guru dan pegawai tata usaha agar dapat memperoleh masukan-masukan dari kebutuhan dalam peningkatan pelayanan setiap minggunya berbentuk kontrak dan dalam menyusun pedoman yang menjadi rujukkannya adalah Standar ISO 9001:2008. SOP pelayanan prima di SMA Negeri 13 Padang dirumuskan saat rapat bersama kepala sekolah, dan para pegawai tata usaha. Hal ini bertujuan agar terjalin koordinasi antara pegawai tata usaha dan kepala sekolah. Dengan mengikutsertakan para pegawai dapat mempermudah dalam memahami pembagian tugas dengan mengetahui hal yang dilakukan. Selanjutnya dilakukan peninjauan ulang SOP terkait pelayanan prima dua kali setiap satu semester (berkala), dengan mengumpulkan masalah dan keluhan-keluhan dari para pegawai, guru, maupun siswa kemudian diselesaikan. Hal ini bertujuan agar pelayanan di SMA Negeri 13 Padang menjadi lebih baik (prima) kedepannya.

Tujuan SOP Pelayanan Prima di SMA Negeri 13 Padang yaitu untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dan kestabilan pelayanan terhadap pelanggan sekolah, baik itu berupa jasa ataupun produk yang diberikan para pegawai di SMA Negeri 13 Padang. Fungsi SOP Pelayanan Prima yaitu sebagai dasar hukum. Dasar hukum maksudnya sebagai dasar penilaian dari suatu pelanggaran dan kesalahan. Selain itu SOP pelayanan prima yang diterapkan di sekolah ini bermanfaat dalam menjamin kinerja pegawai agar lebih baik dan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan prima. Pegawai tata usaha harus bekerja dan melayani dengan prima sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan prima yang diterapkan di sekolah ini. Dengan memberikan pelayanan secara

prima kepada peserta didik, guru dan para stakeholder (pelanggan) yang ada di sekolah.

B. Pelaksanaan Pelayanan Prima

Mensosialisasikan pelaksanaan Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan prima dilakukan dengan rapat bersama juga dengan memberikan arahan bagi pegawai tata usaha dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Pelayanan prima di SMA Negeri 13 Padang dilaksanakan secara pembiasaan atau berkesinambungan agar pelanggan dapat terlayani sesuai kebutuhannya. Selain itu pelaksanaan pelayanan prima selalu diawasi dan dikontrol langsung oleh kepala sekolah. Keadaan pelayanan prima di sekolah ini secara umum telah terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan seperti pegawai tata usaha yang ramah dalam melayani, penuh perhatian dan cepat tanggap terhadap pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat.

Upaya kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas yaitu memberikan arahan terhadap pegawai tata usaha terkait pelayanan prima, memberi kebebasan kepada setiap pegawai untuk berkreasi, hal ini dimaksudkan agar pegawai lebih dinamis, produktif, rasa kepercayaan diri meningkat dan juga merasa dihargai. Kepala tata usaha juga selalu mengontrol kinerja pegawai, memberikan motivasi kepada pegawai agar selalu bekerja secara maksimal. Dalam pelaksanaan pelayanan prima yaitu kepala sekolah mengutamakan kenyamanan pegawai tata usaha, karena apabila kenyamanan tata usaha terjaga maka pegawai tata usaha akan memberikan kenyamanan yang baik dan maksimal juga terhadap pelanggan. Seperti kepala sekolah mengganti pendingin ruangan yang awalnya kipas angin menjadi AC, menambah jumlah personil tata usaha sehingga kinerja pegawai dalam melayani akan terbantu dengan jumlah pegawai yang banyak. Selain itu kepala sekolah meninjau secara langsung kebutuhan dan keluhan setiap pegawai.

Pelayanan di SMA Negeri 13 Padang menerapkan dan mengharuskan setiap pegawai memberikan sikap kekeluargaan dan harus religius dalam memberikan pelayanan. Para pegawai sudah sepenuh hati dan loyal dalam memberikan layanan, beberapa pelanggan baik itu guru maupun siswa yang sudah pernah ke

tata usaha sekolah cukup terlayani dan keluar dari sekolah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

C. Faktor Pendukung dan faktor Penghambat Pelayanan Prima

Faktor pendukung pelayanan prima di SMA Negeri 13 Padang dari aspek sumber daya manusia yaitu memiliki pegawai yang cukup banyak dan memiliki kinerja yang prima, kualitas tiap pegawai dalam memberikan pelayanan seperti sikap ramah, perhatian dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Faktor penghambat dari aspek sumber daya manusia yaitu dalam memberikan pelayanan terkadang terjadi miskomunikasi dalam memberikan pelayanan selain itu dari kurangnya pelatihan atau workshoop khusus tenaga kependidikan yang diberikan kepada pegawai menjadikan pegawai sering mengeluh dan berharap ada pembaharuan mengenai keterampilan dan ilmu baru dalam proses pelatihan agar dapat terapkan ke pelayanan terhadap pelanggan.

Aspek sarana prasarana cukup mendukung dan memadai dalam mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Setiap pegawai memiliki 1 unit komputer dan 1 unit printer. Ruang pegawai tata usaha juga memiliki tata letak yang mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Di ruang tata usaha juga memiliki ruang tamu dan memiliki dua buah lemari untuk menyimpan berkas pegawai, guru dan peserta didik. Di ruang kepala sekolah, wakil Kepala Sekolah, tata usaha, memiliki pendingin ruangan atau disebut juga dengan *Air Conditioner (AC)*.

Sedangkan Faktor penghambat lainnya dalam pelayanan prima salah satunya yaitu kurangnya pemanfaatan website sekolah untuk pelaksanaan pelayanan prima. keadaan komputer yang kurang stabil sehingga memperlambat dalam proses pengimputan data guru maupun siswa, juga terkadang jaringan internet yang tidak stabil juga menjadikan pelayanan secara online kurang terpenuhi.

PEMBAHASAN

A. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri 13 Padang

Dalam penyusunan standar pelayanan prima di sekolah melibatkan guru dan pegawai tata usaha agar dapat memperoleh masukan-masukan dari kebutuhan dalam peningkatan pelayanan setiap minggunya berbentuk kontrak dan dalam menyusun pedoman yang menjadi rujukannya adalah Standar ISO 9001:2008. SOP pelayanan prima di SMA

Negeri 13 Padang dirumuskan saat rapat bersama kepala sekolah, dan para pegawai tata usaha ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Nina (2020) yaitu Setiap organisasi harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa suatu lembaga.

Pada hakikatnya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan agar stabilitas pelaksanaan pelayanan prima dapat terjaga dan terkontrol dengan baik. Fungsi penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Prima yaitu sebagai pedoman dan dasar hukum pelaksanaan pelayanan prima serta sebagai pengontrol disiplin kerja pegawai. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan prima memiliki dampak yang positif terhadap pelaksanaan pelayanan prima. Dengan adanya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan prima menjadikan pelayanan prima itu memiliki pedoman-pedoman dalam praktiknya. Sehingga pelayanan prima di SMA Negeri 13 Padang dapat terlaksana dengan baik dan stabil.

B. Pelaksanaan Pelayanan Prima

Pelayanan prima di SMA Negeri 13 Padang dilaksanakan secara pembiasaan atau berkesinambungan agar pelanggan dapat terlayani sesuai kebutuhannya. Selain itu, pelaksanaan pelayanan prima di sekolah ini selalu diawasi dan dikontrol langsung oleh Kepala Sekolah sesuai dengan ini *monitoring/supervise* atau pengawasan dengan tujuan agar manajemen pelayanan prima sesuai dengan tujuan dan peta perencanaan yang telah disusun dan ditetapkan, dan juga menjadi pantauan bila dilakukan perubahan strategi di lapangan bila diperlukan dan darurat (Nina, 2020).

Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah, pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan, memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal menjadi landasan dalam proses pelayanan (Nina, 2020). Oleh karena itu, pelayanan prima di SMA Negeri 13 Padang secara umum telah terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Upaya yang dilakukan kepala tata usaha yaitu memberikan arahan terhadap pegawai tata usaha terkait pelayanan yang prima, memberi kebebasan kepada setiap pegawai untuk berkreasi, hal ini dimaksudkan agar pegawai lebih dinamis, produktif, rasa kepercayaan diri meningkat dan juga merasa dihargai. Seperti yang diungkapkan oleh Nina bahwa memberikan kepercayaan penuh dan keyakinan kepada pegawai yang bertugas dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, apabila mereka melakukan

kesalahan, pegawai juga harus diberi kesempatan untuk menyelesaikan permasalahannya sendiri (Nina, 2020).

Menurut Atep karena puncak layanan akan dirasakan langsung oleh pelanggan pada saat mereka melakukan kontak langsung dengan penyedia layanan maka pembahasan pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan konsep akan lebih banyak diarahkan kepada tindakan pelayanan bagi pelanggan internal yang menunjang terlaksananya pemberian layanan kepada pelanggan eksternal dan tindakan pelayanan dari pegawai perusahaan kepada pelanggan eksternal oleh karena itu tindakan internal yang dilakukan antara lain memberikan penghargaan non-materil dan mengembangkan pola kepemimpinan yang menggairahkan iklim kerja (Atep, 2003). Selaras dengan ini, pelayanan di SMA Negeri 13 Padang, kepala sekolah menerapkan dan mengharuskan setiap pegawai memberikan sikap kekeluargaan juga harus religius dalam memberikan pelayanan. Para pegawai sudah sepenuh hati dan loyal dalam memberikan layanan, beberapa pelanggan baik itu guru maupun siswa yang sudah pernah ke tata usaha sekolah cukup terlayani dan keluar dari sekolah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

C. Faktor Pendukung dan faktor Penghambat Pelayanan Prima

Aspek sumber daya manusia yaitu memiliki pegawai yang cukup banyak dan memiliki kinerja yang prima, kualitas tiap pegawai dalam memberikan pelayanan seperti sikap ramah, perhatian dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima di SMA Negeri 13 Padang.

Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengawasan dan pengendalian sistem merupakan faktor mendukung peningkatan pelayanan (Nina, 2020). Sedangkan dalam hal ini SMA Negeri 13 Padang masih terjadi miskomunikasi dalam memberikan pelayanan selain itu dari kurangnya pelatihan atau workshp khusus tenaga kependidikan yang diberikan kepada pegawai menjadikan pegawai sering mengeluh dan berharap ada pembaharuan mengenai keterampilan dan ilmu baru dalam proses pelatihan agar dapat teraplikasi ke pelayanan terhadap pelanggan.

Aspek sarana prasaranana cukup mendukung dan memadai dalam mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Hal ini selaras dengan pendapat yang dikatakan oleh Nina (2020) bahwa dalam merancang pelayanan prima perlu fasilitas layanan (*Service Facilitates*) utama yang mendukung.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang dapat diambil kesimpulan. Pertama, pihak sekolah menggunakan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan sebagai rujukan dan meminimalisir kekeliruan (kesalahan) dalam mengambil keputusan. Kedua, pelaksanaan pelayanan prima diterapkan dengan memberikan pelayanan yang *religius* dan kekeluargaan, pelayanan tersebut diberikan kepada guru, siswa dan para stakeholder yang ada di internal sekolah. Serta pihak sekolah juga memberikan motivasi dengan cara memberikan *reward and punishment* kepada pegawai untuk menciptakan iklim organisasi yang bergairah. Pelayanan yang diberikan cukup baik karena para pegawai memberikan sikap sepenuh hati dan loyalitas yang tinggi dalam melayani pelanggan. Ketiga, faktor pendukung pelayanan prima di sekolah yaitu terpenuhinya kelengkapan sarana dan prasarana, memiliki pegawai tata usaha yang cukup. Dan faktor penghambat pelayanan prima di sekolah ini yaitu kurangnya pelatihan atau pendidikan karir terhadap pegawai.

REFERENSI

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Benty, Gunawan. (2017). *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik*. Bandung: Afabeta.
- Hakim, Lukman. (2018). Mukhtar, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*. Jambi: Timur Laut Aksara.
- Herdiansyah, Haris. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu- Ilmu Sosial*. Jakarta Salemba Humanika.
- Moloeng, Lexy J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahman, dkk. (2019). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang. *Jurnal Ilmiah MEA*. 3 (1), 234-242.
- Rahmayanty, Nina. (2020). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siregar Awaluddinsyah. (2021) *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Mengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru*. Pekanbaru: UIN Suska Riau.
- Subandi. 2011. Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan. *Jurnal Harmonia*. 11(2). 173-179.
- Suparmam, dkk. (2019). *Sevice Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wildan, Bambang. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghofar Abdul. (2016) *Manajemen Dalam Islam*. Jakarta: Islamic Academia.