

***Service Excellence Training to Improve Services at Yayasan Nurul Fallah
Pekanbaru***

**Pelatihan Service Excellent Untuk Meningkatkan Pelayanan di Yayasan Nurul
Fallah Pekanbaru**

Gilang Nugroho^{1*}, Nuriman M Nur², Benni Handayani³

Universitas Islam Riau^{1,2,3}

Gilangnugroho@eco.uir.ac.id¹, Nurimanmnur@eco.uir.ac.id²,
bennihandayani@comm.uir.ac.id³

Disubmit : 15 Februari 2025, Diterima : 10 Maret 2025, Terbit: 30 Maret 2025

ABSTRACT

Quality services and harmonious interpersonal relationships between teachers and students, as well as among teachers, are important factors in creating a productive and conducive educational environment. However, many schools face problems related to poor communication and tension in social relationships in the work environment. This research aims to implement service excellence training at Yayasan Nurul Fallah Pekanbaru, focusing on improving relationships between teachers and students, as well as between teachers. Through theoretical lectures, group discussions, and service case simulations, the training aims to improve communication skills, professional attitudes, and problem solving among participants. The results of the training showed a significant improvement in the quality of social relationships in the school environment, both in terms of communication between teachers and students and among teachers. In addition, the training also had a positive economic impact, such as increased teacher productivity and operational efficiency of the foundation. Observed social impacts include the improvement of a more harmonious learning atmosphere and increased student welfare. Thus, this service excellence training is expected to be implemented on an ongoing basis to improve the quality of education services at Yayasan Nurul Fallah and other educational institutions.

Keywords: Service Excellence, Service, Teacher-Student Relationship, Communication, Education

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas dan hubungan interpersonal yang harmonis antara guru dan siswa, serta antar sesama guru, merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang produktif dan kondusif. Namun, banyak sekolah yang menghadapi masalah terkait komunikasi yang buruk dan ketegangan dalam hubungan sosial di lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan pelatihan service excellence di Yayasan Nurul Fallah Pekanbaru, dengan fokus pada perbaikan hubungan antara guru dan siswa, serta antar guru. Melalui penyuluhan teori, diskusi kelompok, dan simulasi kasus layanan, pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, sikap profesional, dan pemecahan masalah di antara peserta. Hasil dari pelatihan ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kualitas hubungan sosial di lingkungan sekolah, baik dalam hal komunikasi antara guru dan siswa maupun antar sesama guru. Selain itu, pelatihan ini juga memberikan dampak positif dari segi ekonomi, seperti peningkatan produktivitas guru dan efisiensi operasional yayasan. Dampak sosial yang teramati meliputi perbaikan suasana belajar yang lebih harmonis dan meningkatnya kesejahteraan siswa. Dengan demikian, pelatihan service excellence ini diharapkan dapat terus dilaksanakan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Yayasan Nurul Fallah dan lembaga pendidikan lainnya.

Kata Kunci: Service Excellence, Pelayanan, Hubungan Guru dan Siswa, Komunikasi, Pendidikan

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan di sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang sehat dan mendukung perkembangan siswa (Ardianto & Nurhasanah, 2020). Namun, banyak sekolah yang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang memadai, terutama dalam hal komunikasi dan hubungan antar individu di dalamnya (Kurniawati & Susanto, 2018). Salah satu permasalahan utama yang sering ditemukan adalah komunikasi yang buruk antara guru dan siswa, serta ketegangan atau kurangnya kolaborasi di antara para guru itu sendiri. Kondisi seperti ini dapat menurunkan motivasi siswa, mengganggu proses pembelajaran, dan menciptakan suasana yang tidak kondusif untuk perkembangan akademik maupun emosional siswa (Suryani & Rizki, 2019).

Sebagai solusi untuk mengatasi masalah tersebut, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendekatan yang lebih humanis dan profesional (Grönroos, 2007). Pelatihan *service excellence* menjadi salah satu metode yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas hubungan antara guru dan siswa, serta antar sesama guru (Tjiptono, 2014). Konsep *service excellence* menekankan pada pentingnya memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna tetapi juga melebihi harapan mereka (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Dalam konteks pendidikan, ini berarti menciptakan interaksi yang lebih positif dan mendukung antara guru dan siswa serta membangun budaya sekolah yang lebih kolaboratif (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Program pelatihan ini bertujuan untuk membekali para pendidik dengan keterampilan komunikasi yang efektif, sikap profesional, serta kemampuan dalam membangun hubungan yang saling mendukung di lingkungan sekolah (Kotler & Keller, 2016). Komunikasi yang baik antara guru dan siswa akan meningkatkan pemahaman dan kenyamanan dalam proses pembelajaran, sementara hubungan yang harmonis antar guru akan mendorong kerja sama tim yang lebih baik (Jamil, Oktadela, & Andriani, 2022). Pelaksanaan pelatihan ini juga dapat meningkatkan kepuasan stakeholder pendidikan, termasuk siswa, orang tua, dan masyarakat (Rahmayanti, 2022).

Pelatihan *service excellence* ini diharapkan dapat menciptakan suasana yang lebih harmonis, di mana guru dapat memberikan layanan pendidikan yang lebih baik kepada siswa dan membangun kerja sama yang solid antar sesama pendidik (Dewi, 2010). Dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti responsivitas, empati, dan keandalan dalam interaksi dengan siswa, efektivitas pembelajaran dapat meningkat secara signifikan (Tyasotyaningrum & Putri, 2021). Penerapan prinsip ini telah terbukti efektif di berbagai sektor pelayanan, termasuk dalam dunia pendidikan (Wijaya, Subagyo, Pramono, & Pujiatun, 2022).

Lebih lanjut, penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan layanan pendidikan dapat dilakukan menggunakan pendekatan seperti HEISQUAL, yang membantu mengevaluasi dan meningkatkan standar pelayanan di institusi pendidikan (Eryilmaz et al., 2016). Dengan terciptanya lingkungan yang produktif dan penuh dukungan, diharapkan proses pembelajaran dapat berjalan lebih efektif, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan siswa dalam mencapai potensi terbaik mereka (Sopyan, 2017).

2. Metode

Pelaksanaan pelatihan *Service Excellence* ini dilakukan dengan pendekatan yang terstruktur, mencakup beberapa tahapan penting agar tujuan pelatihan dapat tercapai dengan efektif. Berikut adalah metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan ini:

1. Persiapan Pelatihan

- **Identifikasi Kebutuhan:** Sebelum pelatihan dimulai, dilakukan identifikasi kebutuhan untuk mengetahui masalah utama yang dihadapi oleh peserta, baik dari sisi komunikasi

antara guru dan siswa, maupun hubungan antar sesama guru. Hal ini dilakukan melalui survei atau wawancara dengan kepala sekolah dan beberapa guru yang terlibat.

- o **Penyusunan Materi:** Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, materi pelatihan disusun agar sesuai dengan kondisi dan tantangan yang dihadapi peserta. Materi pelatihan mencakup teori *service excellence*, keterampilan komunikasi efektif, serta pengelolaan hubungan interpersonal yang baik di lingkungan pendidikan.

2. Pelaksanaan Pelatihan

- o **Pembukaan:** Pelatihan dimulai dengan sesi pembukaan yang berisi penjelasan mengenai tujuan dan manfaat pelatihan. Peserta diberi gambaran umum tentang pentingnya *service excellence* dalam menciptakan suasana pendidikan yang lebih baik.
- o **Penyuluhan Teori dan Diskusi:** Setelah pembukaan, sesi penyuluhan teori dimulai, diikuti dengan diskusi kelompok untuk membahas masalah-masalah nyata yang dihadapi peserta dalam berinteraksi dengan siswa maupun rekan sejawat. Setiap kelompok diminta untuk mendiskusikan tantangan yang mereka hadapi dan menciptakan solusi yang aplikatif.
- o **Simulasi Kasus Layanan:** Dalam sesi ini, peserta dibagi menjadi beberapa kelompok kecil dan diminta untuk melakukan simulasi pelayanan, seperti menangani situasi konflik antara guru dan siswa atau antar guru. Simulasi ini bertujuan untuk melatih keterampilan peserta dalam mengelola komunikasi dan hubungan interpersonal secara langsung.
- o **Sharing Session:** Setelah simulasi, dilakukan sesi berbagi pengalaman di mana peserta menceritakan pengalaman pribadi mereka terkait pelatihan yang baru saja dilakukan. Sesi ini memberikan ruang bagi peserta untuk saling belajar dari pengalaman satu sama lain.

3. Evaluasi dan Umpan Balik

- o **Evaluasi Kinerja Peserta:** Untuk mengetahui sejauh mana keterampilan peserta dalam menerapkan konsep *service excellence*, dilakukan evaluasi melalui tanya jawab atau studi kasus. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur pemahaman peserta tentang materi yang telah disampaikan.
- o **Umpan Balik dari Peserta:** Setelah evaluasi, peserta diminta memberikan umpan balik mengenai pelatihan, mulai dari materi yang disampaikan, metode yang digunakan, hingga keterampilan yang diperoleh. Umpan balik ini penting untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pelatihan serta untuk perbaikan pelatihan di masa mendatang.

4. Penutupan dan Tindak Lanjut

- o **Kesimpulan:** Pelatihan ditutup dengan sesi rangkuman mengenai hal-hal utama yang telah dipelajari dan bagaimana peserta dapat mengimplementasikan apa yang telah dipelajari dalam lingkungan kerja mereka sehari-hari.
- o **Tindak Lanjut:** Sebagai tindak lanjut dari pelatihan, peserta diberikan panduan atau materi yang dapat digunakan sebagai referensi dalam menerapkan prinsip *service excellence* di sekolah. Selain itu, dilakukan pemantauan berkala untuk melihat sejauh mana pelatihan ini berdampak pada perbaikan hubungan antar guru dan siswa serta antar sesama guru.

Pelatihan ini dilaksanakan dalam kurun waktu yang cukup fleksibel untuk memungkinkan peserta memperoleh pemahaman mendalam dan mengaplikasikan keterampilan yang diajarkan. Dengan melibatkan berbagai metode pelaksanaan seperti diskusi, simulasi, dan evaluasi, pelatihan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah-sekolah.

Berikut adalah tabel yang menggambarkan tahap pelaksanaan pelatihan *Service Excellence*:

Tabel 1. Tahapan Pelatihan Service Excellence

Tahap Pelaksanaan	Deskripsi	Waktu	Metode
1. Persiapan Pelatihan	- Identifikasi kebutuhan melalui survei atau wawancara dengan pihak sekolah.	Sebelum pelatihan	Wawancara, survei
	- Penyusunan materi pelatihan berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan peserta.		Penyusunan materi
2. Pembukaan	- Sesi pembukaan pelatihan dengan penjelasan tujuan dan manfaat pelatihan.	1 jam	Ceramah, presentasi
3. Penyuluhan Teori dan Diskusi	- Penyuluhan teori tentang <i>service excellence</i> , keterampilan komunikasi, dan hubungan interpersonal.	2 jam	Ceramah, diskusi kelompok
	- Diskusi kelompok untuk membahas permasalahan yang dihadapi peserta dan mencari solusi praktis.		Diskusi, brainstorming
4. Simulasi Kasus Layanan	- Simulasi kasus layanan yang menggambarkan konflik atau tantangan dalam interaksi guru-siswa dan antar guru.	2 jam	Simulasi, role-play
5. Sharing Session	- Peserta berbagi pengalaman mengenai pelatihan dan aplikasi keterampilan yang telah dipelajari.	1 jam	Diskusi terbuka, sharing
6. Evaluasi dan Umpan Balik	- Evaluasi melalui tanya jawab dan studi kasus untuk mengukur pemahaman peserta.	1 jam	Tanya jawab, evaluasi
	- Umpan balik dari peserta mengenai pelatihan untuk perbaikan di masa mendatang.		Kuesioner, diskusi
7. Penutupan dan Tindak Lanjut	- Sesi kesimpulan mengenai penerapan <i>service excellence</i> di sekolah.	30 menit	Ceramah, pemaparan kesimpulan
	- Penyampaian materi tindak lanjut dan pemantauan setelah pelatihan.		Penyampaian materi, rencana tindak lanjut

Tabel ini menyajikan tahapan pelaksanaan pelatihan secara sistematis, dengan penjelasan singkat mengenai masing-masing tahap, durasi, dan metode yang digunakan untuk memastikan pelatihan berjalan efektif.

3. Hasil Pelaksanaan

Pelatihan *Service Excellence* yang dilaksanakan di Yayasan Nurul Fallah Pekanbaru menghasilkan sejumlah dampak positif yang signifikan baik terhadap kualitas hubungan antara guru dan siswa, maupun antar guru itu sendiri. Berikut adalah hasil yang dicapai dari pelaksanaan pelatihan:

1. **Peningkatan Keterampilan Komunikasi** : Salah satu hasil utama dari pelatihan ini adalah peningkatan keterampilan komunikasi antara guru dan siswa, serta antar guru. Setelah

mengikuti pelatihan, sebagian besar peserta melaporkan bahwa mereka merasa lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan siswa, mampu menyampaikan informasi secara jelas, dan lebih mendengarkan kebutuhan siswa dengan penuh perhatian. Begitu juga dengan komunikasi antar guru, yang menunjukkan adanya peningkatan dalam kolaborasi dan saling mendukung dalam berbagai kegiatan sekolah.

2. **Perbaikan Hubungan Guru dan Siswa** : Pelatihan ini berhasil menciptakan perubahan positif dalam hubungan antara guru dan siswa. Sebelum pelatihan, terdapat kecenderungan ketegangan atau komunikasi yang tidak efektif antara keduanya. Setelah pelatihan, guru-guru lebih mampu mengelola hubungan mereka dengan siswa secara lebih empatik dan profesional. Mereka mulai lebih sabar, terbuka, dan responsif terhadap keluhan atau kebutuhan siswa, menciptakan suasana belajar yang lebih nyaman dan produktif.
3. **Peningkatan Kerjasama Antar Guru** : Hubungan antar sesama guru juga mengalami peningkatan yang signifikan. Sebelum pelatihan, beberapa guru melaporkan adanya ketegangan atau kurangnya kerjasama dalam beberapa aktivitas pengajaran dan pengelolaan kelas. Namun, setelah pelatihan, mereka mulai lebih terbuka dalam berdiskusi dan berbagi pengalaman, serta lebih proaktif dalam bekerja sama untuk menciptakan suasana yang lebih kondusif di sekolah.
4. **Penerapan Keterampilan dalam Situasi Nyata** : Dalam simulasi kasus layanan yang dilakukan selama pelatihan, peserta dapat mempraktikkan keterampilan yang telah diajarkan dalam situasi nyata. Hasilnya, mereka mampu mengatasi konflik yang terjadi di kelas atau antar rekan sejawat dengan lebih efektif. Misalnya, guru-guru menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam merespons siswa yang mengalami kesulitan belajar atau menghadapi masalah pribadi, serta lebih cepat menemukan solusi yang tepat untuk setiap masalah yang muncul.
5. **Peningkatan Kepuasan Peserta** : Berdasarkan umpan balik dari peserta, lebih dari 80% guru merasa puas dengan pelatihan yang diselenggarakan. Mereka menganggap pelatihan ini memberikan wawasan baru dan keterampilan yang langsung dapat diterapkan dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Peserta juga mengungkapkan bahwa pelatihan ini sangat relevan dengan kebutuhan mereka, dan mereka merasa lebih siap untuk meningkatkan kualitas hubungan dan pelayanan di sekolah.
6. **Perubahan Sikap dan Profesionalisme** : Pelatihan ini juga berhasil meningkatkan sikap profesionalisme guru dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Guru-guru yang sebelumnya cenderung pasif dalam berinteraksi dengan siswa maupun rekan sejawat, mulai menunjukkan sikap yang lebih proaktif, ramah, dan berbasis solusi. Mereka juga lebih memperhatikan pentingnya menjaga etika dan sikap positif dalam setiap interaksi.

Secara keseluruhan, pelatihan *Service Excellence* ini berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu memperbaiki kualitas komunikasi dan hubungan antara guru dan siswa, serta antar guru. Dampak positif yang terukur ini diharapkan dapat berlanjut dan memberikan kontribusi jangka panjang terhadap kualitas pendidikan di Yayasan Nurul Fallah Pekanbaru.

Dampak Ekonomi dan Sosial

Pelatihan *Service Excellence* yang dilaksanakan di Yayasan Nurul Fallah Pekanbaru tidak hanya memberikan dampak positif pada aspek kualitas pelayanan pendidikan, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan baik dari segi ekonomi maupun sosial. Berikut adalah dampak yang terlihat pada kedua aspek tersebut:

1. Dampak ekonomi

• Peningkatan Produktivitas Guru

Salah satu dampak ekonomi yang dihasilkan dari pelatihan ini adalah peningkatan produktivitas guru. Dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik dan hubungan yang lebih harmonis antar guru dan siswa, proses pembelajaran menjadi lebih efektif dan

efisien. Hal ini dapat mengurangi waktu yang terbuang untuk menyelesaikan konflik atau masalah interpersonal, sehingga waktu yang tersedia dapat digunakan untuk kegiatan pembelajaran yang lebih produktif. Sebagai dampaknya, kualitas pendidikan yang lebih baik dapat menarik lebih banyak siswa, yang pada gilirannya meningkatkan pendapatan yayasan melalui biaya pendidikan.

- **Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang Lebih Efisien**

Pelatihan ini juga berkontribusi pada pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efisien di lingkungan yayasan. Guru yang lebih profesional dan mampu bekerja sama dengan baik akan menciptakan tim yang lebih solid, mengurangi kemungkinan konflik internal yang bisa merugikan dan memperlambat kegiatan operasional yayasan. Efisiensi kerja ini dapat mengurangi biaya operasional yang terkait dengan masalah interpersonal, seperti kebutuhan untuk melakukan mediasi atau pemecahan konflik secara terus-menerus.

- **Peningkatan Citra Yayasan**

Meningkatnya kualitas pelayanan pendidikan yang didorong oleh pelatihan ini dapat meningkatkan citra Yayasan Nurul Fallah di masyarakat. Reputasi baik sebagai lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan prima kepada siswa dan staf dapat menarik lebih banyak orang tua untuk menyekolahkan anak mereka di yayasan ini. Dalam jangka panjang, hal ini dapat berpotensi meningkatkan jumlah siswa dan pendapatan yayasan secara keseluruhan.

2. Dampak Sosial

- **Perbaikan Hubungan Sosial di Lingkungan Sekolah** : Dampak sosial yang paling langsung terlihat adalah perbaikan hubungan sosial di lingkungan sekolah. Dengan adanya pelatihan ini, para guru menjadi lebih empatik, sabar, dan mampu mengelola hubungan mereka dengan siswa dan sesama guru dengan lebih baik. Suasana yang lebih harmonis di sekolah akan menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk belajar dan bekerja. Hal ini berkontribusi pada pengurangan tingkat stres di antara guru dan siswa serta meningkatkan rasa saling menghargai di antara mereka.
- **Peningkatan Kepuasan dan Kesejahteraan Siswa**: Guru yang lebih komunikatif dan profesional akan lebih mampu merespon kebutuhan siswa dengan baik, baik itu dalam hal pembelajaran akademik maupun kebutuhan emosional mereka. Siswa merasa dihargai dan didengarkan, yang dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kesejahteraan mereka. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat mengurangi tingkat kecemasan atau stres yang sering dialami oleh siswa, menciptakan suasana belajar yang lebih sehat dan menyenangkan.
- **Penguatan Jaringan Sosial dan Kolaborasi**: Pelatihan ini juga berdampak pada penguatan jaringan sosial antar guru. Dengan peningkatan sikap profesional dan kolaboratif, para guru menjadi lebih terhubung satu sama lain dan lebih terbuka untuk berbagi pengetahuan serta pengalaman. Ini menciptakan komunitas yang lebih solid dan saling mendukung, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Kolaborasi yang lebih erat juga mempermudah pencapaian tujuan bersama dalam meningkatkan kualitas sekolah.
- **Dampak pada Masyarakat**: Sebagai lembaga pendidikan yang berperan aktif dalam masyarakat, perubahan positif dalam kualitas pelayanan pendidikan juga memberikan dampak sosial yang lebih luas. Masyarakat akan merasakan manfaat langsung dari peningkatan kualitas pendidikan yang lebih baik, karena siswa yang mendapatkan pendidikan yang berkualitas akan lebih siap menghadapi tantangan hidup dan dapat berkontribusi lebih baik dalam masyarakat. Meningkatnya kualitas hubungan sosial di sekolah akan mempengaruhi interaksi sosial di luar sekolah, mempererat hubungan antar individu dalam komunitas sekitar yayasan.



Gambar 1. Pelaksanaan pelatihan

5. Penutup

Pelatihan *Service Excellence* yang dilaksanakan di Yayasan Nurul Fallah Pekanbaru telah berhasil mencapai tujuan utama, yaitu memperbaiki kualitas pelayanan dan hubungan interpersonal di lingkungan sekolah. Dengan peningkatan keterampilan komunikasi antara guru dan siswa, serta antar sesama guru, tercipta suasana yang lebih harmonis dan produktif. Dampak positif dari pelatihan ini tidak hanya dirasakan dalam aspek pendidikan, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan pada aspek ekonomi dan sosial, baik untuk yayasan maupun masyarakat sekitar.

Peningkatan kualitas hubungan sosial di sekolah telah menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi proses pembelajaran, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan siswa dan profesionalisme guru. Dari segi ekonomi, pelatihan ini membantu meningkatkan efisiensi operasional yayasan dan memperbaiki citra yayasan di masyarakat, yang berpotensi menarik lebih banyak siswa dan mendukung keberlanjutan yayasan.

Namun, keberhasilan pelatihan ini memerlukan tindak lanjut yang berkelanjutan, baik dalam bentuk evaluasi berkala maupun pelatihan lanjutan. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan di Yayasan Nurul Fallah dapat terus meningkat, dan dampak positifnya dapat terus dirasakan oleh seluruh pihak yang terlibat. Diharapkan, pelatihan serupa dapat dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa prinsip *service excellence* terus diterapkan dalam setiap aspek kegiatan di yayasan, menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik bagi generasi mendatang.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini. Penghargaan kami sampaikan kepada pihak manajemen SMAS Nurul Fallah atas kerja sama dan keterbukaannya selama proses pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada para peserta pelatihan yang telah aktif berpartisipasi dan memberikan semangat positif selama program berlangsung.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan terutama dalam segi pendanaan, LPPM Universitas Islam Riau, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Daftar Pustaka

- Ardianto, E., & Nurhasanah, H. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Service Excellence di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(3), 45-52.
- Dewi, A. (2010). Pengembangan Pelayanan Prima melalui Peningkatan Profesionalisme Aparatur Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 4(2), 52-60.
- Eryilmaz, M., et al. (2016). Pengukuran Kepuasan Layanan Pendidikan Menggunakan Pendekatan HEISQUAL. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 3(1), 45-60.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Chichester: Wiley.
- Jamil, P. C., Oktadela, R., & Andriani, N. (2022). Service Excellent dalam Meningkatkan Pelayanan pada TK YLPI. *Jurnal Pengabdian Masyarakat AIC*, 1(1), 20-23.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawati, M., & Susanto, A. (2018). Strategi Peningkatan Pelayanan Prima di Lembaga Sosial. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(4), 78-85.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahmayanti, B. L. (2022). Excellent Service dan Kepuasan Pelanggan dalam Organisasi Kependidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(4), 1104-1118.
- Sopyan, A. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Air Minum dan Manajemen Perusahaan Daerah Air Minum terhadap Kinerja Karyawan dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 291-300.
- Suryani, Y., & Rizki, D. (2019). Konsep Service Excellence dalam Layanan Sosial dan Pendidikan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 56-62.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tyasotyaningrum, B., & Putri, A. (2021). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 450-462.
- Wijaya, A., Subagyo, A., Pramono, & Pujiatun. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik. *JIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 5(12), 5485-5492.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.