LESTARI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), Universitas Muslim Maros
Volume 4, Nomor 2, November 2026, e-ISSN: 3089-3658

Berbagi Praktik Baik Pelayanan Prima di Sekolah: Bidang Akademik, Pembentukan Karakter, dan Kompetensi Guru

Rahmat Darmawan[1], Hardiyanti Hatibu[2]*, Sayidiman[3], A. Muhajir Nasir[4], Siti Zahra Mulianti Natsir[5]

[1) 2) 3) 4) 5)] Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar
rahmat.darmawan@unm.ac.id [1], hardiyanti.hatibu@unm.ac.id [2]*, sayidiman@unm.ac.id [3], a.muhajir.nasir@unm.ac.id [4], siti.zahra.mulianti@unm.ac.id [5]
(*Corresponding Author)

Riwayat artikel
Dikirim : 01-11-2026
Direvisi : 12-11-2026
Diterima : 13-11-2026

Kata kunci
Pelayanan Prima;
Praktik Baik;
Mutu Layanan Sekolah;
Pembentukan Karakter;
Kompetensi Guru.

ABSTRAK

Pelayanan prima di sekolah merupakan upaya memenuhi kebutuhan peserta didik dan orang tua melalui layanan pendidikan yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada pengguna. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman guru dan kepala sekolah mengenai konsep pelayanan prima serta praktik baik pada bidang akademik, pembentukan karakter siswa, dan pengembangan kompetensi guru. Kegiatan dilaksanakan pada 7–8 Agustus 2026 di SD Negeri No. 69 Balang-balang, Kabupaten Sinjai, dengan 30 peserta dari tiga satuan pendidikan melalui pemaparan materi, studi kasus restitusi, tanya jawab, diskusi, dan presentasi kelompok. Persepsi pemahaman peserta diukur dengan kuesioner *pretest* dan *posttest* (20 pernyataan, skala 1–4, divalidasi ahli) pada empat aspek materi. Rata-rata persentase pemahaman meningkat dari 57,5% pada *pretest* menjadi 83,5% pada *posttest*, atau berubah sebesar 26 poin persentase. Hasil ini menggambarkan perubahan skor pemahaman peserta, bukan pengukuran langsung terhadap perubahan mutu layanan sekolah. Kegiatan ini menyediakan ruang berbagi pengalaman dan pengenalan alternatif praktik pelayanan pendidikan yang dapat diadaptasi sesuai kebutuhan masing-masing sekolah.

ABSTRACT

Excellent service in schools is an effort to meet the needs of students and parents through quality, responsive, and user-oriented educational services. This community service program aimed to improve teachers' and school principals' understanding of excellent service and good practices in academic affairs, student character development, and teacher competency development. The activity was conducted on 7–8 August 2026 at SD Negeri No. 69 Balang-Balang, Sinjai Regency, with 30 participants from three educational institutions, through material presentations, a restitution case study, question-and-answer sessions, discussions, and group presentations. Participants perceived understanding was measured with an expert-validated pre-test and post-test questionnaire (20 statements, four-point scale) covering four aspects of the material. The average understanding percentage increased from 57.5% in the pre-test to 83.5% in the post-test, a change of 26 percentage points. These results indicate a change in participants' understanding scores and do not constitute a direct measurement of changes in school service quality. The program provided an opportunity to share experiences and introduce alternative educational service practices that can be adapted to the needs of individual schools.

Open access under CC-BY-SA

PENDAHULUAN

Mutu layanan sebuah sekolah tidak hanya ditentukan oleh capaian akademik peserta didik, tetapi juga oleh pengalaman belajar, kualitas hubungan antarwarga sekolah, serta kepuasan orang tua terhadap perkembangan anak dan komunikasi yang dibangun oleh sekolah. Dalam perspektif manajemen layanan, kualitas pelayanan dapat dipahami melalui kesesuaian antara harapan

pengguna dan layanan yang diterima. Salah satu kerangka yang banyak digunakan untuk memahami kualitas layanan adalah SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Parasuraman et al., 1988; Tarnanidis & Tarnanidis, 2024). Kerangka tersebut relevan sebagai landasan konseptual untuk memahami layanan pendidikan, meskipun karakteristik pelayanan sekolah memiliki konteks yang berbeda dari layanan komersial. Telaah sistematis mengenai manajemen mutu pada pendidikan dasar dan menengah juga menunjukkan bahwa kualitas pendidikan berkaitan dengan praktik manajemen, karakteristik sekolah, guru, pemangku kepentingan, dan peserta didik (Bouranta et al., 2021). Selain itu, iklim sekolah yang positif berkaitan dengan capaian akademik peserta didik (Erdem & Kaya, 2024).

Pelayanan prima secara umum dipahami sebagai pelayanan berstandar kualitas tinggi yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Barata, 2003). Dalam kegiatan pengabdian ini, konsep tersebut dioperasionalkan melalui lima indikator kegiatan, yaitu (1) kepuasan siswa terhadap kegiatan belajar dan pengembangan diri, (2) kepuasan orang tua terhadap perkembangan anak dan komunikasi sekolah, (3) kualitas pembelajaran yang menyenangkan dan relevan, (4) fasilitas dan lingkungan sekolah yang mendukung pembelajaran dan pembentukan karakter, serta (5) komunikasi efektif antara guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah. Kelima indikator tersebut merupakan pengelompokan kontekstual untuk kepentingan penyampaian materi kegiatan, bukan pengukuran langsung terhadap lima dimensi SERVQUAL. Secara konseptual, kepuasan siswa dan orang tua diposisikan sebagai hasil penilaian pengguna terhadap layanan secara keseluruhan, terutama pada dimensi daya tanggap dan empati, bukan sebagai dimensi SERVQUAL tersendiri. Kualitas pembelajaran berkaitan dengan keandalan dan jaminan layanan pendidikan. Fasilitas dan lingkungan sekolah berkaitan dengan dimensi bukti fisik, sedangkan komunikasi efektif mendukung keandalan, daya tanggap, dan empati dalam hubungan antarwarga sekolah. Pemetaan ini digunakan sebagai jembatan konseptual untuk menjelaskan pelayanan prima dalam konteks sekolah, bukan sebagai instrumen SERVQUAL yang telah diuji secara khusus.

Pelayanan prima tidak hanya diwujudkan melalui kebijakan sekolah, tetapi juga melalui praktik sehari-hari yang mendukung kebutuhan belajar, perkembangan karakter, dan profesionalitas guru. Dalam kegiatan ini, praktik baik dikelompokkan ke dalam tiga bidang, yaitu akademik, pembentukan karakter siswa, dan pengembangan kompetensi guru. Contoh praktik yang dibagikan mencakup kegiatan pembelajaran reguler dan nonreguler, layanan komunikasi hasil belajar kepada orang tua, pembinaan karakter melalui pendekatan restitusi, serta pengembangan profesional guru melalui *coaching*, supervisi, dan komunitas praktisi. Praktik-praktik tersebut disampaikan berdasarkan pengalaman sekolah dan narasumber yang terlibat dalam kegiatan. Contoh yang disampaikan diposisikan sebagai bahan berbagi pengalaman dan sumber inspirasi, bukan sebagai praktik yang telah terbukti efektif melalui evaluasi empiris atau dapat diterapkan secara seragam di semua sekolah (lihat bagian Keterbatasan).

Secara konseptual, praktik yang dibagikan memiliki keterkaitan dengan temuan penelitian terdahulu mengenai komunikasi sekolah dengan orang tua, pendekatan restoratif, dan pengembangan profesional guru yang berkelanjutan, yang dibahas pada bagian Pembahasan. Restitusi sebagaimana dikembangkan Gossen (1996) berorientasi pada penciptaan kondisi bagi siswa untuk memperbaiki kesalahannya dan kembali ke kelompoknya dengan lebih kuat. Landasan tersebut digunakan untuk memperkaya pembahasan praktik yang diperkenalkan, bukan sebagai bukti bahwa seluruh contoh praktik dalam kegiatan ini telah menghasilkan dampak yang sama.

Berdasarkan koordinasi awal dengan pihak mitra, kegiatan berbagi praktik baik diperlukan karena pengalaman dan strategi pelayanan yang telah dilakukan di sekolah belum seluruhnya terdokumentasi dan dibagikan secara sistematis antarsatuan pendidikan. Koordinasi tersebut juga menjadi ruang untuk mengidentifikasi kebutuhan penguatan layanan pembelajaran, pembinaan karakter siswa, dan pengembangan kompetensi guru. Kebutuhan tersebut menjadi dasar penyusunan materi dan pemilihan bentuk kegiatan yang menggabungkan pemaparan, studi kasus, diskusi, dan berbagi pengalaman. Identifikasi kebutuhan ini diperoleh melalui koordinasi dengan mitra dan tidak dimaksudkan sebagai hasil survei kuantitatif awal.

Mitra kegiatan adalah SD Negeri No. 69 Balang-balang, Kelurahan Balakia, Kecamatan Sinjai Barat, Kabupaten Sinjai, bersama dua satuan pendidikan lain yang turut mengirimkan peserta. Berdasarkan koordinasi awal, pengalaman dan strategi pelayanan yang telah dijalankan sekolah belum seluruhnya terdokumentasi dan dibagikan secara sistematis, sehingga mitra membutuhkan ruang berbagi praktik baik pada bidang akademik, pembentukan karakter, dan kompetensi guru.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang merupakan bagian dari program Pemberdayaan Kemitraan Masyarakat (PKM) Tahun Anggaran 2026 ini bertujuan untuk (1) meningkatkan pemahaman guru dan kepala sekolah mengenai konsep pelayanan prima di sekolah, (2) memperkenalkan contoh praktik baik pada bidang akademik, pembentukan karakter siswa, dan pengembangan kompetensi guru, serta (3) menyediakan ruang diskusi dan pertukaran pengalaman mengenai kemungkinan adaptasi praktik baik sesuai kebutuhan sekolah masing-masing. Evaluasi kegiatan difokuskan pada perubahan skor pemahaman peserta melalui *pretest* dan *posttest*. Dengan demikian, kegiatan ini tidak dimaksudkan untuk mengukur perubahan mutu layanan sekolah ataupun keberhasilan implementasi praktik baik dalam jangka panjang.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada 7–8 Agustus 2026 di SD Negeri No. 69 Balang-balang, Kelurahan Balakia, Kecamatan Sinjai Barat, Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi Selatan. Kegiatan melibatkan 30 peserta yang berasal dari tiga satuan pendidikan, dengan SD Negeri No. 69 Balang-balang sebagai sekolah mitra utama. Peserta terdiri atas unsur kepala sekolah dan guru. Rincian jumlah peserta berdasarkan sekolah asal dan jabatan belum direkap secara terpisah sehingga pelaporan karakteristik peserta dibatasi pada jumlah keseluruhan dan asal satuan pendidikan.

Pelaksanaan kegiatan terdiri atas tiga tahap, yaitu persiapan dan koordinasi dengan mitra, pelaksanaan kegiatan inti, dan evaluasi, serta diakhiri dengan anjuran tindak lanjut bagi sekolah. Tahap persiapan meliputi koordinasi dengan pihak mitra, penentuan jadwal pelaksanaan, penyusunan materi dan bahan tayang, serta penyiapan instrumen evaluasi. Materi disusun berdasarkan lima indikator pelayanan prima di sekolah dan tiga kategori praktik baik, yaitu bidang akademik, pembentukan karakter siswa, dan pengembangan kompetensi guru.

Tahap pelaksanaan berlangsung selama dua hari melalui pemaparan materi, studi kasus restitusi, tanya jawab, diskusi kelompok, dan presentasi. Pemaparan materi membahas indikator pelayanan prima serta contoh praktik baik dalam tiga kategori. Pada sesi pembentukan karakter, peserta diperkenalkan dengan pendekatan restitusi melalui studi kasus penanganan perilaku siswa. Selanjutnya, peserta mengikuti diskusi kelompok yang membahas alternatif penguatan layanan akademik, pembinaan karakter, dan pengembangan kompetensi guru. Peserta diarahkan untuk

mempertimbangkan kesesuaian contoh praktik dengan kebutuhan dan kondisi sekolah masing-masing.

Tahap evaluasi dilakukan menggunakan kuesioner *pretest* dan *posttest* untuk mengukur perubahan persepsi pemahaman (penilaian mandiri) peserta terhadap empat aspek materi, yaitu (1) konsep pelayanan prima, (2) praktik baik bidang akademik, (3) praktik baik pembentukan karakter melalui restitusi, dan (4) praktik baik pengembangan kompetensi guru. Instrumen terdiri atas 20 pernyataan, dengan masing-masing aspek diwakili oleh lima pernyataan. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala 1–4, sehingga skor total berkisar 20–80 (5–20 untuk setiap aspek) dan persentase capaian terendah yang mungkin adalah 25%, bukan 0%. Instrumen telah melalui validasi ahli sebelum digunakan dalam kegiatan. Namun, pengujian reliabilitas instrumen belum dilakukan sehingga hasil evaluasi diinterpretasikan secara deskriptif.

Pretest dan *posttest* diberikan kepada peserta yang sama untuk memperoleh gambaran perubahan skor pemahaman sebelum dan setelah kegiatan. Persentase capaian dihitung berdasarkan perbandingan skor yang diperoleh dengan skor maksimum, kemudian dikalikan 100%. Secara operasional, rumus yang digunakan adalah:

$$\textit{Persentase capaian} = (\textit{Skor yang diperoleh} \div \textit{Skor maksimum}) \times 100\%$$

Selanjutnya, perubahan pemahaman dihitung melalui selisih persentase *posttest* dan *pretest* dalam satuan poin persentase. Hasil evaluasi disajikan secara deskriptif berdasarkan empat aspek yang diukur. Data yang tersedia dalam rekapitulasi kegiatan berupa persentase capaian setiap aspek, sehingga analisis dibatasi pada penyajian nilai *pretest*, *posttest*, dan selisih keduanya.

Selain kuesioner, pengamatan dilakukan selama kegiatan untuk memperhatikan keterlibatan peserta dalam sesi tanya jawab, diskusi, dan presentasi kelompok. Pengamatan tersebut bersifat deskriptif dan tidak menggunakan lembar observasi terstruktur maupun skala penilaian khusus. Oleh karena itu, hasil pengamatan tidak dianalisis sebagai data kuantitatif dan tidak digunakan untuk menyimpulkan tingkat keaktifan peserta secara numerik.

Sebagai tindak lanjut di luar tahapan pelaksanaan, sekolah dianjurkan mempertimbangkan praktik baik yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masing-masing satuan pendidikan. Pemantauan internal dapat dilakukan oleh kepala sekolah melalui forum berbagi pengalaman antarguru. Pendampingan lanjutan dan evaluasi implementasi belum menjadi bagian dari kegiatan yang dilaporkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kegiatan diawali dengan pemaparan indikator pelayanan prima di sekolah (Gambar 1). Kelima indikator yang disampaikan beserta fokus layanannya disajikan pada Tabel 1.



Gambar 1. Pemaparan materi tentang indikator pelayanan prima di sekolah

Tabel 1. Indikator Pelayanan Prima di Sekolah

No.	Indikator	Fokus layanan
1	Kepuasan siswa	Kegiatan belajar dan pengembangan diri siswa
2	Kepuasan orang tua	Perkembangan anak dan komunikasi sekolah
3	Kualitas pembelajaran	Pembelajaran yang menyenangkan dan relevan
4	Fasilitas dan lingkungan sekolah	Dukungan terhadap pembelajaran dan pembentukan karakter
5	Komunikasi efektif	Hubungan antara guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah

Pelayanan prima selanjutnya diperkenalkan melalui contoh praktik baik pada tiga bidang, yaitu akademik, pembentukan karakter, dan pengembangan kompetensi guru. Contoh tersebut berasal dari pengalaman sekolah dan narasumber yang dibagikan selama kegiatan. Praktik-praktik yang diperkenalkan disajikan pada Tabel 2 sebagai bahan pertukaran pengalaman dan inspirasi bagi peserta. Contoh dalam tabel tidak dimaksudkan sebagai daftar praktik yang seluruhnya telah melalui evaluasi keberhasilan (lihat Keterbatasan).

Tabel 2. Praktik Baik Pelayanan Prima yang Dipaparkan dalam Kegiatan

Kategori	Contoh praktik baik
Akademik: orientasi dan perencanaan	Penyusunan kalender akademik (TK–SMA); *welcome program*; MOS interaktif; *morning talk*
Akademik: pembelajaran	Pembelajaran reguler (proses tepat dan administrasi lengkap); pembelajaran nonreguler (*outing*, *field trip* SD kelas atas, ekskursi SMP–SMA); P5 (pembelajaran berbasis proyek sesuai tema); layanan untuk siswa berkebutuhan khusus
Akademik: pengembangan minat dan perayaan	Ragam ekstrakurikuler yang dikelola guru dan/atau *vendor*; *market day* dan *Indie Biz*; *Lingua Vaganza* (festival bahasa SMP); *special days* (*Music Art Theater Week*, *Sport Week*, *Science Week*); perayaan hari besar; *graduation*
Akademik: komunikasi dengan orang tua	SLC dan PTC (penyampaian rapor dan presentasi hasil belajar)
Pembentukan karakter	Pembinaan kedisiplinan secara bertahap; penanaman karakter di semua mata pelajaran; restitusi (pemulihan hubungan pasca pelanggaran); kepemimpinan bergilir (*leader* harian); koreksi langsung terhadap kebiasaan buruk; *community service* (bakti sosial); seminar puberitas
Kompetensi guru	Perekrutan guru secara profesional (berkompeten dan berkomitmen pada visi-misi sekolah); *coaching* oleh guru senior dan pelatihan; observasi/supervisi mengajar dan umpan balik; *weekly meeting* tiap level; *lesson plan meeting* mingguan; pengajian Jumat; komunitas praktisi; pelatihan guru sesuai kebutuhan; *Teachers' Appreciation Days* (TAD)

Istilah yang digunakan dalam Tabel 2 merupakan contoh kegiatan sebagaimana diperkenalkan oleh narasumber. SLC (*student-led conference*) merujuk pada konferensi yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk mempresentasikan perkembangan belajarnya, sedangkan PTC (*parent-teacher conference*) merupakan pertemuan antara orang tua dan guru untuk membahas perkembangan peserta didik. MOS adalah Masa Orientasi Siswa, P5 adalah Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila, dan TAD adalah *Teachers' Appreciation Days*.



Gambar 2. Pemaparan studi kasus dan diskusi

Pada bidang pembentukan karakter, peserta diperkenalkan dengan pendekatan restitusi melalui studi kasus seorang siswa yang melempar penghapus ke arah temannya ketika pembelajaran berlangsung (Gambar 2). Studi kasus digunakan untuk membandingkan penanganan perilaku melalui pendekatan hukuman dan pendekatan yang berorientasi pada pemulihan. Perbandingan kedua pendekatan tersebut disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Perbandingan Pendekatan Hukuman dan Pendekatan Restitusi

Aspek	Pendekatan hukuman	Pendekatan restitusi
Respons guru	Memberikan sanksi secara langsung atas perilaku siswa.	Menenangkan siswa dan membangun komunikasi yang tidak menghakimi.
Pemahaman perilaku	Berfokus pada pelanggaran dan konsekuensi yang harus diterima.	Membimbing siswa mengenali kebutuhan yang mendasari perilaku serta alasan tindakannya.
Kesadaran dampak	Siswa menerima hukuman atas tindakan yang dilakukan.	Siswa diajak memahami dampak tindakannya terhadap teman, proses pembelajaran, dan lingkungan kelas.
Tanggung jawab	Tanggung jawab lebih ditekankan melalui kepatuhan terhadap sanksi.	Siswa dibimbing mengambil tanggung jawab dan merancang tindakan untuk memperbaiki keadaan.
Pemulihan	Penyelesaian berorientasi pada pemberian sanksi.	Pemulihan dilakukan melalui tindakan yang relevan dengan dampak perilaku, misalnya memperbaiki kerugian, memulihkan hubungan, dan menyepakati perilaku yang lebih tepat.
Hasil yang diharapkan	Siswa mengetahui bahwa pelanggaran memiliki konsekuensi.	Siswa mengembangkan kesadaran, tanggung jawab, dan kemampuan memperbaiki perilaku.

Pada studi kasus siswa yang melempar penghapus, guru tidak langsung memberikan hukuman, tetapi terlebih dahulu membangun percakapan yang tenang dan membantu siswa memahami situasi yang terjadi. Guru kemudian mengajak siswa mengenali kebutuhan yang mendorong tindakannya, memahami dampak perilaku terhadap teman, serta memikirkan langkah pemulihan yang sesuai. Permintaan maaf dapat menjadi bagian dari pemulihan apabila dilakukan

atas kesadaran siswa, bukan sekadar sebagai bentuk kepatuhan terhadap perintah guru. Dengan demikian, restitusi tidak diposisikan sebagai hukuman dengan bentuk yang berbeda, melainkan sebagai proses pembelajaran tanggung jawab dan pemulihan hubungan sosial.

Setelah pemaparan, kegiatan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab, diskusi, dan presentasi kelompok. Diskusi kelompok diarahkan pada tiga topik utama, yaitu penguatan layanan akademik, pembentukan karakter melalui pendekatan restitusi, dan pengembangan kompetensi guru. Pertanyaan yang dibahas meliputi cara menciptakan pembelajaran yang menyenangkan, langkah menangani perilaku siswa tanpa mempermalukan, serta strategi berbagi pengetahuan antarguru. Setiap kelompok diminta memilih praktik baik yang paling mungkin diterapkan di sekolah masing-masing dan mempresentasikan alasan pemilihannya. Hasil evaluasi kegiatan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Pemahaman Peserta

Aspek yang dievaluasi	Pretest	Posttest	Perubahan
Pemahaman konsep pelayanan prima	60%	85%	+25 poin persentase
Pemahaman praktik baik akademik	58%	82%	+24 poin persentase
Pemahaman praktik baik karakter (restitusi)	55%	84%	+29 poin persentase
Pemahaman praktik baik kompetensi guru	57%	83%	+26 poin persentase

Catatan: n = 30 peserta; skala penilaian 1–4 (persentase capaian terendah yang mungkin 25%); perubahan dalam poin persentase.

Berdasarkan Tabel 4, rata-rata persentase pemahaman peserta pada empat aspek evaluasi meningkat dari 57,5% pada pretest menjadi 83,5% pada posttest. Perubahan tersebut sebesar 26 poin persentase. Peningkatan terbesar terdapat pada aspek pemahaman praktik baik pembentukan karakter melalui restitusi, yaitu sebesar 29 poin persentase, sedangkan perubahan terkecil terdapat pada pemahaman praktik baik akademik, yaitu sebesar 24 poin persentase.

Hasil tersebut menggambarkan perubahan skor pemahaman peserta setelah mengikuti rangkaian kegiatan. Meskipun demikian, perubahan skor ini belum dapat dijadikan bukti bahwa praktik pelayanan prima telah diterapkan atau bahwa mutu layanan sekolah mengalami peningkatan. Pengukuran yang dilakukan berfokus pada persepsi pemahaman peserta terhadap materi, bukan pada perubahan perilaku guru, kepuasan siswa, kepuasan orang tua, ataupun mutu layanan sekolah.

Pembahasan

Pemaparan indikator pelayanan prima memberikan kerangka konseptual bagi peserta untuk memahami layanan sekolah dari sudut pandang pengguna layanan, terutama siswa dan orang tua. Lima indikator yang diperkenalkan dalam kegiatan merupakan pengembangan kontekstual dari konsep kualitas layanan untuk kebutuhan pendidikan. Kepuasan siswa dan orang tua menekankan perhatian sekolah terhadap kebutuhan pengguna, kualitas pembelajaran berhubungan dengan keandalan proses pendidikan, fasilitas dan lingkungan sekolah berkaitan dengan bukti fisik layanan, sedangkan komunikasi efektif mendukung hubungan yang responsif dan empatik. Kerangka tersebut membantu peserta memahami bahwa pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas, tetapi juga dengan kualitas interaksi dan proses pembelajaran. Meskipun demikian, kelima indikator kegiatan tidak dapat disamakan secara langsung dengan lima dimensi SERVQUAL karena keduanya memiliki dasar pengelompokan yang berbeda.

Pada bidang akademik, contoh praktik yang diperkenalkan menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dapat diwujudkan melalui kegiatan pembelajaran reguler maupun nonreguler. *Outing*, *field trip*, *market day*, kegiatan ekstrakurikuler, dan pembelajaran berbasis proyek merupakan contoh aktivitas yang dapat memberikan pengalaman belajar kontekstual. Sementara itu, layanan

bagi siswa berkebutuhan khusus dan komunikasi hasil belajar melalui SLC maupun PTC menunjukkan pentingnya memperhatikan kebutuhan individual peserta didik serta membangun komunikasi dengan orang tua. Komunikasi berkala mengenai perkembangan belajar anak memiliki relevansi dengan temuan Bergman dan Chan (2021), yang melaporkan bahwa peringatan otomatis mingguan kepada orang tua menurunkan kegagalan mata pelajaran dan meningkatkan kehadiran siswa SMP dan SMA di Amerika Serikat, tanpa dampak pada skor tes standar. Secara lebih luas, keterlibatan orang tua berkaitan positif, meskipun kecil, dengan capaian akademik siswa (Erdem & Kaya, 2020). Namun, hubungan tersebut merupakan dukungan konseptual dari penelitian terdahulu dan bukan bukti bahwa praktik yang diperkenalkan dalam kegiatan ini telah menghasilkan dampak serupa.

Pada bidang pembentukan karakter, studi kasus restitusi digunakan untuk memperlihatkan perbedaan orientasi antara pemberian hukuman dan proses pemulihan. Pendekatan restitusi menempatkan siswa sebagai individu yang perlu dibimbing untuk memahami perilaku, menyadari dampaknya, dan mengambil tanggung jawab atas tindakan yang dilakukan (Gossen, 1996). Dalam konteks sekolah dasar, pendekatan tersebut relevan karena pembinaan perilaku tidak hanya diarahkan pada kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga pada pengembangan kesadaran sosial dan tanggung jawab (Rijal et al., 2023). Pemulihan hubungan antara siswa yang melakukan pelanggaran dan pihak yang terdampak menjadi bagian penting dari proses tersebut. Kajian Lodi et al. (2022) menunjukkan bahwa praktik restoratif di sekolah memiliki potensi mendukung iklim sekolah dan hubungan sosial, meskipun kekuatan bukti dan hasil penerapannya masih bervariasi. Oleh karena itu, restitusi perlu dipahami sebagai pendekatan pembinaan yang membutuhkan keterampilan komunikasi, konsistensi guru, dan penyesuaian dengan kondisi peserta didik.

Pada bidang pengembangan kompetensi guru, praktik *coaching*, supervisi, pemberian umpan balik, *lesson plan meeting*, dan komunitas praktisi memperlihatkan pentingnya pembelajaran profesional yang berlangsung secara berkelanjutan. Kompetensi guru sendiri mencakup kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional (Republik Indonesia, 2005, Pasal 10 ayat 1). Guru tidak hanya membutuhkan pelatihan yang bersifat satu kali, tetapi juga kesempatan untuk merefleksikan praktik pembelajaran, memperoleh masukan, dan mengembangkan strategi mengajar. Sims et al. (2025) menjelaskan bahwa pengembangan profesional guru cenderung lebih efektif ketika memadukan penguatan pengetahuan, motivasi, latihan penerapan, dan pembiasaan praktik. Pada praktik *coaching*, uji acak terhadap *coaching* berbasis web bagi guru matematika menunjukkan perbaikan praktik mengajar, tetapi tidak menunjukkan peningkatan skor tes standar siswa (Kraft & Hill, 2020). Sementara itu, komunitas belajar profesional memberikan ruang bagi guru untuk berbagi pengalaman, mendiskusikan persoalan pembelajaran, dan membangun pengetahuan secara kolaboratif (Antinluoma et al., 2021). Pada tingkat sekolah, komunitas belajar profesional juga dikaitkan dengan capaian matematika siswa melalui efikasi kolektif guru dan aktivasi kognitif dalam pembelajaran (Liu & Yin, 2024). Dalam kegiatan ini, contoh-contoh tersebut diperkenalkan sebagai alternatif pengembangan profesional yang dapat dipertimbangkan sesuai kebutuhan dan sumber daya masing-masing sekolah.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata persentase pemahaman peserta berubah dari 57,5% pada *pretest* menjadi 83,5% pada *posttest*, dengan selisih sebesar 26 poin persentase. Perubahan terbesar terdapat pada aspek pemahaman praktik baik pembentukan karakter melalui restitusi. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan capaian skor pemahaman peserta antara sebelum dan setelah kegiatan. Materi yang disampaikan melalui pemaparan, studi kasus, dan diskusi memberikan kesempatan kepada peserta untuk memperoleh informasi dan membahas

contoh penerapan pelayanan prima dalam konteks sekolah. Kuesioner berbentuk pernyataan yang dinilai sendiri oleh peserta sehingga skor mencerminkan persepsi pemahaman, bukan hasil tes pengetahuan. Akan tetapi, karena evaluasi hanya dilakukan melalui pengukuran sebelum dan setelah kegiatan tanpa kelompok pembanding, perubahan tersebut tidak dapat diatribusikan sepenuhnya sebagai akibat kegiatan pengabdian (Maciejewski, 2020). Penggunaan instrumen yang sama juga memungkinkan adanya pengaruh pengulangan pertanyaan, sedangkan jawaban peserta dapat dipengaruhi oleh keinginan untuk memberikan respons yang dianggap sesuai dengan harapan penyelenggara. Selain itu, data individual dan ukuran variasi skor belum tersedia dalam rekapitulasi yang digunakan sehingga perbedaan capaian antarindividu belum dapat dianalisis.

Selama kegiatan, pengamatan dilakukan terhadap keterlibatan peserta dalam sesi tanya jawab, diskusi, dan presentasi kelompok. Namun, pengamatan tidak menggunakan lembar observasi terstruktur dan tidak menghasilkan skor keaktifan yang dapat dianalisis secara kuantitatif. Demikian pula, dokumentasi hasil diskusi kelompok belum tersedia secara rinci sehingga praktik yang dipilih oleh setiap kelompok, alasan pemilihan, serta rencana adaptasinya belum dapat dilaporkan sebagai temuan kegiatan. Kondisi tersebut menjadi keterbatasan dalam mendeskripsikan luaran partisipatif secara lebih mendalam.

Selain itu, praktik baik yang diperkenalkan berasal dari pengalaman sekolah dan narasumber, tetapi dokumentasi mengenai sekolah asal, lama penerapan, dan bukti keberhasilan setiap praktik belum tersedia secara sistematis. Oleh karena itu, praktik-praktik tersebut perlu dipandang sebagai sumber inspirasi yang memerlukan penilaian lebih lanjut sebelum diadaptasi. Sebagian contoh pada Tabel 2 berasal dari praktik sekolah lintas jenjang (TK–SMA) dengan sumber daya yang dapat berbeda dari sekolah mitra. Praktik yang bergantung pada biaya atau pihak ketiga, seperti ekstrakurikuler yang dikelola *vendor*, ekskursi, dan *field trip*, perlu disesuaikan dengan kondisi sekolah dasar mitra, sedangkan praktik berbiaya rendah seperti *morning talk*, restitusi, *lesson plan meeting*, dan komunitas praktisi relatif lebih mudah diadaptasi. Kajian tentang kolaborasi antarsekolah di Inggris juga menunjukkan bahwa kolaborasi dapat memberi manfaat, tetapi basis buktinya masih lemah dan memerlukan kejelasan konseptual yang lebih baik (Armstrong et al., 2021). Setiap sekolah perlu mempertimbangkan kesesuaian praktik dengan karakteristik peserta didik, budaya sekolah, ketersediaan sumber daya, serta kebutuhan layanan pendidikan. Dengan demikian, keberlanjutan kegiatan berbagi praktik baik memerlukan dokumentasi, pendampingan, dan evaluasi implementasi pada tahap berikutnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai penguatan pelayanan prima di sekolah melalui berbagi praktik baik pada bidang akademik, pembentukan karakter, dan pengembangan kompetensi guru telah dilaksanakan pada 7–8 Agustus 2026 dengan melibatkan 30 peserta dari tiga satuan pendidikan. Kegiatan dilaksanakan melalui pemaparan materi, studi kasus restitusi, tanya jawab, diskusi, dan presentasi kelompok.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata persentase pemahaman peserta pada empat aspek materi mengalami perubahan dari 57,5% pada pretest menjadi 83,5% pada posttest, atau meningkat sebesar 26 poin persentase. Perubahan tersebut menggambarkan peningkatan skor pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan, khususnya mengenai konsep pelayanan prima, praktik baik akademik, pembentukan karakter melalui restitusi, dan pengembangan kompetensi guru.

Kegiatan ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk memperoleh pengetahuan dan bertukar pengalaman mengenai alternatif praktik pelayanan pendidikan. Namun, kegiatan ini belum mengukur penerapan praktik baik di sekolah, kepuasan siswa dan orang tua, maupun perubahan mutu layanan sekolah. Oleh karena itu, hasil kegiatan perlu dipahami sebagai capaian pembelajaran jangka pendek dan belum dapat digunakan untuk menyimpulkan dampak terhadap kualitas pelayanan sekolah.

Saran

Sekolah mitra disarankan memilih praktik baik yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik sekolah, kemudian menyusun rencana penerapan yang sederhana dan terukur. Kepala sekolah dapat bertindak sebagai penanggung jawab dengan melibatkan guru dalam forum berbagi pengalaman secara berkala, misalnya satu kali setiap bulan. Setiap praktik yang diterapkan perlu didokumentasikan melalui catatan kegiatan, foto, refleksi guru, dan contoh hasil pembelajaran. Evaluasi implementasi dapat dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian pelaksanaan, keterlibatan peserta didik, perubahan praktik pembelajaran, serta tanggapan siswa dan orang tua.

Tim pengabdian disarankan melakukan pendampingan lanjutan untuk memantau penerapan praktik yang telah dipilih oleh sekolah. Evaluasi berikutnya perlu dilengkapi dengan instrumen observasi yang terstruktur, dokumentasi hasil diskusi dan rencana tindak lanjut, serta pengukuran kepuasan siswa dan orang tua. Upaya tersebut diperlukan agar kegiatan pengabdian berikutnya tidak hanya menghasilkan perubahan pemahaman, tetapi juga menyediakan bukti yang lebih kuat mengenai penerapan praktik baik dan kontribusinya terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana menyampaikan terima kasih kepada SD Negeri No. 69 Balang-balang, kepala sekolah, para guru, serta seluruh peserta dari satuan pendidikan yang terlibat atas dukungan, partisipasi, dan kerja sama selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Antinluoma, M., Ilomäki, L., & Toom, A. (2021). Practices of professional learning communities. *Frontiers in Education, 6*, Article 617613. https://doi.org/10.3389/feduc.2021.617613

Armstrong, P. W., Brown, C., & Chapman, C. (2021). School-to-school collaboration in England: A configurative review of the empirical evidence. *Review of Education, 9*(1), 319–351. https://doi.org/10.1002/rev3.3248

Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.

Bergman, P., & Chan, E. W. (2021). Leveraging parents through low-cost technology: The impact of high-frequency information on student achievement. *Journal of Human Resources, 56*(1), 125–158. https://doi.org/10.3368/jhr.56.1.1118-9837R1

Bouranta, N., Psomas, E., & Antony, J. (2021). Findings of quality management studies in primary and secondary education: A systematic literature review. *The TQM Journal, 33*(3), 729–769. https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0020

Erdem, C., & Kaya, M. (2020). A meta-analysis of the effect of parental involvement on students' academic achievement. *Journal of Learning for Development, 7*(3), 367–383. https://doi.org/10.56059/jl4d.v7i3.417

Erdem, C., & Kaya, M. (2024). The relationship between school and classroom climate, and academic achievement: A meta-analysis. *School Psychology International, 45*(4), 380–408. https://doi.org/10.1177/01430343231202923

Gossen, D. C. (1996). *Restitution: Restructuring school discipline* (2nd ed.). New View Publications.

Kraft, M. A., & Hill, H. C. (2020). Developing ambitious mathematics instruction through web-based coaching: A randomized field trial. *American Educational Research Journal, 57*(6), 2378–2414. https://doi.org/10.3102/0002831220916840

Liu, S., & Yin, H. (2024). Opening the black box: How professional learning communities, collective teacher efficacy, and cognitive activation affect students' mathematics achievement in schools. *Teaching and Teacher Education, 139*, Article 104443. https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104443

Lodi, E., Perrella, L., Lepri, G. L., Scarpa, M. L., & Patrizi, P. (2022). Use of restorative justice and restorative practices at school: A systematic literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(1), Article 96. https://doi.org/10.3390/ijerph19010096

Maciejewski, M. L. (2020). Quasi-experimental design. *Biostatistics & Epidemiology, 4*(1), 38–47. https://doi.org/10.1080/24709360.2018.1477468

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.

Republik Indonesia. (2005). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/40266/uu-no-14-tahun-2005

Rijal, A., Affandi, I., Kosasih, A., & Somad, M. A. (2023). Internalization model of discipline character values to foster a positive culture in the school environment. *Jurnal Pendidikan Indonesia, 12*(3), 408–417. https://doi.org/10.23887/jpiundiksha.v12i3.60130

Sims, S., Fletcher-Wood, H., O'Mara-Eves, A., Cottingham, S., Stansfield, C., Goodrich, J., Van Herwegen, J., & Anders, J. (2025). Effective teacher professional development: New theory and a meta-analytic test. *Review of Educational Research, 95*(2), 213–254. https://doi.org/10.3102/00346543231217480

Tarnanidis, T., & Tarnanidis, J. (2024). Analyzing the SERVQUAL method for senior high school education's gaps and factors. *European Journal of Educational Management, 7*(4), 227–243. https://doi.org/10.12973/eujem.7.4.227