

PENGELOLAAN *EXCELLENT SERVICE* DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

Heri Sulistianto

SMK Negeri 2 Wonogiri
hersnida@yahoo.co.id

Abstract

The purposes of conducting this study are : (1) Identifying how to plan the excellent service in SMK Negeri 2 Wonogiri. (2) Identifying the implementation of excellent service in SMK Negeri 2 Wonogiri. (3) Identifying the evaluation of excellent service implementation in SMK Negeri 2 Wonogiri. The techniques of collecting data apply with a depth interviews, observations and documentations. The dataanalysis uses descreptive-quality analysis model. The resultsof the study are : (1) the excellent service in SMK Negeri 2 Wonogiri is conducted by a good planning and regulary. The excellent service planning is adjusted to the priority on the quality objectives set by the princopal that has been designed by each line of work, then formulated the planning in order to APBS adjusted to the conditions how can improve the excellent service. (2) The implementation of excellent service in SMK Negeri 2 Wonogiri in the field of curriculum according to the latest government regulations and conducted well will make the learning process more effectively and efficiently, in the field of student affairs, the enactment and enforcement dicipline for students are done gradually and countinously, also the choice of extracurricular activities are implemented to channel the talents and interests of learners outside school hours, in the field of facilities and infrastructure, it always completes the building and educational facilities continually. In the field of public relations that is by estabilishing communication with the industrial world as much as possible so that it can be used for job training process, work apprenticeship as well as presenting guest teacher, in the field of administration is the establishment of documentations and service system for the tecaher and learners. (3) Evaluation is carried out periodically, weekly, monthly, every quarter of every semester or the end of the school year, the process is adapted to the field conditions. A thorough evaluation of the implementation of excellent service at SMK Negeri 2 Wonogiri is conducted in management review activities annually as part of the ISO 9001 : 2008 quality management system proces in which there are inputs from costumers that effect the improvement of school services greatly.

Keywords: *management, excellent, service*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengidentifikasi bagaimana perencanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri. (2) untuk mengidentifikasi pelaksanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri. (3) untuk mengidentifikasi evaluasi pelaksanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri. Teknik pengumpulan

data dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian adalah (1) *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri dilakukan secara rutin dan terencana. Perencanaan *excellent service* disesuaikan dengan prioritas pada sasaran mutu yang ditetapkan sekolah, dalam hal ini yang telah dirancang oleh masing-masing lini kerja kemudian merencanakan agar APBS disesuaikan dengan kondisi bagaimana bisa meningkatkan *excellent service*. (2) pelaksanaan *Excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri pada bidang kurikulum yang sesuai dengan peraturan pemerintah terbaru serta diimplementasikan dengan baik akan membuat proses pembelajaran bisa lebih efektif dan efisien, pada bidang kesiswaan pemberlakuan dan penegakan tata tertib bagi peserta didik tersebut dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan serta pilihan kegiatan ekstrakurikuler untuk menyalurkan minat dan bakat peserta didik di luar jam pembelajaran, pada bidang sarana dan prasarana dengan terus melengkapi fasilitas gedung dan sarana pendidikan, pada bidang humas yaitu dengan menjalin komunikasi dengan Dunia Industri sebanyak mungkin sehingga bisa digunakan untuk proses Prakerin, magang kerja serta menghadirkan guru tamu, pada bagian Tata Usaha yaitu tersusunnya sistem dokumentasi dan layanan bagi guru dan peserta didik. (3) evaluasi dilaksanakan secara periodik, bisa setiap pekan, setiap bulan, setiap triwulan, setiap semester maupun di akhir tahun pelajaran, proses tersebut disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Evaluasi yang menyuluruh terhadap pelaksanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri dilaksanakan setiap tahun sekali dalam kegiatan management review atau tinjauan manajemen sebagai bagian dari proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang di dalamnya terdapat masukan dari pelanggan yang sangat berpengaruh terhadap perbaikan layanan sekolah.

Kata kunci: pengelolaan, *excellent, service*

PENDAHULUAN

Pelayanan memang sangat membutuhkan persaingan. Tanpa persaingan, tidak akan ada yang terdorong untuk menghasilkan yang terbaik. Persaingan yang sehat akan menghasilkan produk dan layanan yang prima bagi seluruh konsumen atau pelanggan.

Pentingnya *excellent service* kepada peserta didik adalah sebagai bentuk kepedulian pengelola sekolah terhadap peserta didik dalam proses belajar mereka, dalam kegiatan belajar selain proses menimba ilmu pengetahuan juga merupakan proses pendewasaan bagi peserta didik. Apabila dalam proses pembelajaran di sekolah peserta didik diperlakukan dengan *excellent service* maka mereka akan belajar bagaimana menghargai orang lain dan akan menerapkannya pada saat mereka sudah dewasa di kemudian hari.

Sebaliknya sekolah yang melayani peserta didik dengan tidak menerapkan *excellent service* akan memberikan pengaruh tidak baik kepada peserta didik pada saat dewasa nanti, mereka akan terbiasa dengan suasana pelayanan yang tidak baik sehingga budaya menghargai orang lain sulit untuk terbentuk. Mereka tidak mudah menghargai orang lain dikarenakan pada saat sekolah tidak terbiasa menerima pelayanan yang baik.

Excellent service pada saat sekarang memang diperlukan oleh semua bidang usaha dalam rangka menciptakan keunggulan dan memenangkan persaingan dengan competitor, sekolah juga wajib menerapkan *excellent service* karena sekolah merupakan lembaga yang seharusnya terus berkembang dan memiliki keunggulan terhadap sekolah yang lain, jika semua sekolah sudah maksimal dalam memberikan fasilitas pembelajaran kepada peserta didik maka *excellent service* ini bisa menjadi kunci penting keunggulan sekolah.

Pada hakikatnya, kepuasan pelanggan dalam hal ini terutama peserta didik merupakan strategi dalam jangka yang panjang, hal ini dikarenakan dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas *excellent service*, serta seringkali dituntut biaya yang besar pada serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk membuat bahagia pelanggan pada masa yang akan datang. Program kepuasan pelanggan relatif mahal dan tidak mendatangkan laba dalam jangka pendek. Tetapi hasilnya bisa dinikmati dalam jangka waktu panjang dan manfaat tersebut bisa bertahan lama. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan sebuah sekolah di masa depan yang mengukur reaksi pelanggan terhadap sekolah di masa mendatang. Berdasarkan pernyataan di atas, penelitian ini difokuskan pada bagaimana pengelolaan supervisi pembelajaran berbasis kurikulum 2013 yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri.

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kajian manajemen sekolah khususnya tentang *excellent service*, bagi kepala sekolah dapat dijadikan sebagai acuan dalam menerapkan *excellent service*, bagi guru dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang pelaksanaan teknis *excellent service*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah model deskriptif kualitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan desain fenomenologis, karena peneliti berusaha memahami, menggali dan menafsirkan arti peristiwa dan kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi tertentu yang alamiah berdasarkan kenyataan lapangan (*empiris*). Peneliti sebagai *human instrumen*, secara aktif dalam usaha mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuan yang peneliti peroleh dari informan yang ditentukan secara *sampling purposive*.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap sumber informasi, observasi lapangan, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan dengan kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang kurikulum, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, wakil kepala sekolah bidang sarana dan prasarana, wakil kepala sekolah bidang hubungan masyarakat, *Quality Managemant Represenrative* (QMR), beberapa guru SMK Negeri 2 Wonogiri, Peserta didik dan orang tua/wali SMK Negeri 2 Wonogiri serta Dunia Industri yang menjalin kerja sama dengan SMK Negeri 2 Wonogiri. Observasi yang dilakukan adalah observasi terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara. Studi dokumen dengan melihatnya dalam bentuk dokumen-dokumen yang telah ada.

Penelitian ini memanfaatkan triangulasi sumber sebagaimana yang dikemukakan oleh Patton, yang dilakukan dengan cara ; (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data

hasil wawancara, (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu, (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan. (5) membandingkan hasil wawancara dengan studi dokumen (Moloeng, 2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan prima kepada siswa didasarkan pada “pelayanan dan pemberdayaan”. Pelayanan prima yang diberikan pada siswa pada dasarnya tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan siswa secara sangat baik dan terbaik. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan, dalam hal ini siswa / masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada siswa. *Excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri dilakukan secara rutin dan terencana. Karena dengan perencanaan yang matang dan terorganisir akan membuat konsep kerja lebih jelas dan terarah serta menghasilkan prosedur kerja (instruksi kerja) yang runtut, sehingga yang diharapkan sekolah bisa tercapai dengan maksimal. Sebagaimana temuan dalam penelitian Tintang Liu dan Suzanne Wilkonson (2014) yang menyatakan bahwa “Untuk sekolah PPP yang berhasil, berikut adalah kritis : pengembangan kasus bisnis yang hebat, proses tender yang efisien dan sesuai ukuran, partner sector swasta local, dan keuangan yang efisien, keterlibatan stakeholder secara luas dan kepemimpinan yang efektif dan struktur organisasi dan partnership yang diperluas.

1. Perencanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri

Kepala sekolah merencanakan strategi pelaksanaan *excellent service* agar berjalan dengan lancar. Salah satu caranya dengan melakukan komunikasi lebih lanjut dengan setiap kepala lini kerja. Perencanaan *excellent service* disesuaikan dengan prioritas pada sasaran mutu yang ditetapkan sekolah, dalam hal ini yang telah dirancang oleh masing-masing lini kerja. Sehingga sasaran yang hendak dicapai bisa berorientasi pada tujuan secara nyata. Mengingat setiap lini kerja merupakan pembuat rencana teknis sekaligus pelaksana di lapangan.

Dalam menunjang program ini kepala sekolah memberi kebijaksanaan agar APBS disesuaikan dengan kondisi bagaimanapun meningkatkan *excellent service*. Anggaran merupakan suatu yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah program. Besarnya anggaran sangat menunjang totalitas keberhasilan suatu program kegiatan. Sehingga dengan kebijakan APBS yang disesuaikan dengan kebutuhan maka diharapkan program tersebut dapat berhasil maksimal. Selaras dengan hasil penelitian Tingting Liu dan Suzane Wilkinson (2014) yang berjudul “*Using public – private partnership for the building and management od school assets and servis*” yang menyatakan pendidikan/sekolah bisa maju jika didukung kondisi lingkungan ekonomi dan sosial yang baik. Hal tersebut juga selaras dengan hasil penelitian Hina Khan dan Harry Matley (2009) yang berjudul *Implementing service excellence in higher education*, menyimpulkan bahwa pentingnya *excellent service* dalam pendidikan tinggi dengan efisiensi dana. Efisien bukan berarti harus dengan jumlah yang minimal, namun dapat diartikan sesuai kebutuhan tanpa membelanjakan sesuatu yang tidak dibutuhkan / berlebihan.

2. Pelaksanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri

Excellent service diterapkan agar peserta didik dan masyarakat yang berhubungan dengan sekolah antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh kesenjangannya sangat minim. Kualitas *excellent service* / pelayanan prima pada kegiatan pembelajaran juga perlu didukung dengan tersedianya administrasi pembelajaran yang disusun oleh guru sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan disupervisi secara periodik oleh kepala sekolah atau pengawas sekolah.

a. *Excellent service* pada bidang kurikulum

Pelaksanaan *excellent service* pada bidang kurikulum bervariasi metode dan media yang digunakan dalam proses pembelajaran, hal ini sangat penting karena fokus proses pembelajaran adalah peserta didik, sehingga guru seharusnya memaksimalkan potensi diri untuk membuat suasana belajar yang kondusif. Secara periodik sekolah mengirimkan guru untuk mengikuti berbagai diklat di tingkat kabupaten, provinsi maupun di tingkat nasional dalam rangka meningkatkan kemampuan guru dalam menguasai berbagai metode dan media pembelajaran yang lebih berkualitas.

Kepuasan siswa akan menjadi tolak ukur keberhasilan proses belajar. Selaras dengan hasil penelitian Ajai Kumar Bahera, Narayan C. Nayak, PhD., Harish C. Das, PhD. (2013) yang berjudul *Total Service Quality Measurement in Technical Education System-A Case Study of Deemed University*, menyatakan bahwa keinginan / harapan dari peserta didik terhadap kualitas pelayanan dalam pembelajaran jika terpenuhi sangat mempengaruhi terhadap seluruh kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik.

Sama halnya dengan *Excellent Service* yang dilakukan perusahaan, *Excellent Service* yang dilakukan sekolah juga harus dilakukan oleh semua yang terlibat dalam sekolah. Tidak hanya tenaga administrasi tapi juga kepala sekolah dan guru. Guru selayaknya bukan hanya mengajarkan pengetahuan melainkan juga karakter.

Keberhasilan pelaksanaan *excellent service* di bidang kurikulum di SMK Negeri 2 Wonogiri, dapat dilihat dari prestasi akademik di pelaksanaan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK) pada tahun pelajaran 2015/2016 yang memperoleh peringkat pertama untuk seluruh SMK di Kabupaten Wonogiri, dengan Peserta Ujian Nasional Tahun Pelajaran 2015/2016, sebanyak 442 siswa lulus 442.

Prestasi tersebut juga diikuti dengan penghargaan sebagai sekolah yang berintegritas dalam pelaksanaan Ujian Nasional Berbasis Komputer pada tahun pelajaran 2015/2016 dari Kemendikbud yang merupakan pengakuan dari pemerintah pusat terhadap kejujuran pelaksanaan UNBK di SMK Negeri 2 Wonogiri.

b. *Excellent service* pada bidang kesiswaan

Dalam memberikan *excellent service* kepada peserta didik / siswa tentunya sekolah memberikan peraturan atau tata tertib yang relevan dengan kebutuhan untuk menjadi lulusan yang sukses selama peserta didik belajar di SMK Negeri 2 Wonogiri, tata tertib yang disusun dengan melibatkan seluruh unsure dari internal sekolah maupun eksternal sekolah. Tata tertib tersebut dituangkan dalam bentuk Surat Keputusan (SK) yang berlaku setiap tahun pelajaran, kemudian tata tertib peserta didik tersebut disosialisasikan secara periodik kepada seluruh

peserta didik, selain itu tata tertib peserta didik tersebut juga disosialisasikan kepada orang tua / wali peserta didik lewat media buku maupun disosialisasikan pada saat rapat anggota komite atau pada saat panggilan khusus kepada orang tua/wali peserta didik.

Pemberlakuan dan penegakan tata tertib bagi peserta didik tersebut dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan, sosialisasi secara menyeluruh diharapkan menjadikan peserta didik memahami bahwa tata tertib merupakan bagian dari usaha sekolah untuk membuat peserta didik terlayani dengan baik, karena memberikan dasar kedisiplinan kepada mereka sehingga terbiasa pada saat mereka sudah terjun di dunia kerja. Senada dengan hasil penelitian Prabha Ramseok-Munhurrun (2013) yang berjudul *Service quality measurement for secondary school setting* menyimpulkan bahwa pengukuran kualitas sekolah atau lembaga pendidikan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : fasilitas sekolah/pembelajaran, respon sekolah yang baik terhadap kesulitan peserta didik dan kondisi jaminan kedisiplinan dalam proses pembelajaran. Penelitian tersebut juga menunjukkan bagaimana tanggapan/respon sekolah terhadap kesulitan sekolah termasuk faktor yang mempengaruhi kualitas lembaga.

Bagi guru bimbingan dan konseling, dengan tersusunnya tata tertib yang melewati proses perbaikan dan revisi akan menjadikan tugas guru bimbingan dan konseling lebih mudah, karena peserta didik dari awal sudah memahami hakekat tata tertib bagi mereka serta otomatis mereka sudah memahami poin dari setiap pelanggaran dari tata tertib peserta didik tersebut.

Kedisiplinan peserta didik dari SMK Negeri 2 Wonogiri ini sudah sangat dirasakan manfaatnya oleh dunia industri, di bengkel mereka memiliki karakter yang baik dan memiliki etos kerja yang tinggi, rajin, tekun, dan disiplin. Orang tua peserta didik pun mengakui pengaruh positif anaknya setelah melaksanakan proses pendidikan di SMK Negeri 2 Wonogiri, putranya menjadi lebih rajin dan tertib di rumah serta tekun dalam belajar.

Sebagai sekolah rujukan dengan jumlah siswa serta anggaran yang besar tentunya SMK Negeri 2 Wonogiri dapat memberikan *excellent service* berikutnya di lini kesiswaan yaitu terdapatnya pilihan kegiatan ekstrakurikuler untuk menyalurkan minat dan bakat peserta didik di luar jam pembelajaran. Ekstrakurikuler yang beragam didukung dengan tenaga pengajar yang mumpuni akan dapat mengangkat prestasi siswa diluar prestasi akademik, hal ini merupakan layanan sekolah yang belum tentu dapat diberikan di sekolah lain yang mempunyai siswa sedikit dan anggaran lebih kecil.

Keberhasilan pelaksanaan *excellent service* bidang kesiswaan di SMK Negeri 2 Wonogiri terbukti dengan tingginya peminat atau lulusan SMP / MTs. yang mendaftarkan diri untuk bersekolah di SMK Negeri 2 Wonogiri. Ini menunjukkan bahwa *excellent service* di sekolah tersebut menghasilkan persepsi yang baik dari masyarakat khususnya lulusan SMP/MTs, sehingga mereka bersaing untuk bisa terseleksi masuk menjadi siswa di SMK Negeri 2 Wonogiri. Jika ketertiban dan disiplin tinggi yang diterapkan di SMK Negeri 2 Wonogiri bukan merupakan bentuk dari *excellent service* tentunya mayoritas peserta didik di SMK Negeri 2 Wonogiri akan merasa tidak nyaman dan menyebarkan informasi ketidaknyamanan tersebut ke masyarakat, dan ini tentu saja akan membuat turunya minat peserta didik SMP/MTs. Yang mendaftar di SMK Negeri 2 Wonogiri. Tetapi pada kenyataannya pendaftar peserta didik baru di SMK Negeri 2 Wonogiri terbanyak untuk tingkat SMK di Kabupaten Wonogiri.

Selanjutnya keberhasilan *excellent service* di bidang kesiswaan adalah prestasi hasil kejuaraan yang cukup banyak. Dengan dilaksanakannya kegiatan ekstrakurikuler yang bervariasi dengan pengelolaan yang baik, maka kesempatan peserta didik untuk mengikuti kompetisi dan berprestasi di tingkat Kabupaten, Provinsi maupun tingkat Nasional sangat terbuka. Hal ini memunculkan dan meningkatkan sifat percaya diri dan menumbuhkan semangat bersaing dan berprestasi peserta didik di SMK Negeri 2 Wonogiri yang belum tentu dimiliki oleh peserta didik dari sekolah yang lain.

c. *Excellent service* pada bidang sarana dan prasarana

SMK Negeri 2 Wonogiri terus melengkapi fasilitas gedung dan sarana pendidikan, semakin lengkap fasilitas pendidikan maka peserta didik akan lebih maksimal dalam mengikuti proses pendidikan. Hal ini disebabkan peserta didik memiliki kesempatan untuk memanfaatkan segala fasilitas yang tersedia di sekolah dalam proses pembelajarannya. Fasilitas Sekolah di SMK Negeri 2 Wonogiri, secara bertahap sesuai prioritas kebutuhan terus ditambah baik jumlah maupun kualitasnya, sedangkan fasilitas sekolah/fasilitas pembelajaran yang sudah tersedia terus dimaksimalkan penggunaannya.

Bagi guru SMK Negeri 2 Wonogiri, Fasilitas pembelajaran yang lengkap semakin memotivasi dan mempermudah tugas guru dalam menjelaskan dan memahamkan materi pelajaran kepada peserta didik. Tersedianya fasilitas pembelajaran yang lengkap dan baik, yang paling merasakan manfaatnya adalah peserta didik di SMK Negeri 2 Wonogiri, peserta didik merasa bisa belajar dengan maksimal dengan tersedianya fasilitas belajar di sekolah, fasilitas pembelajaran yang paling mereka rasakan manfaatnya terutama adalah koneksi internet yang lancar dan tersedianya buku referensi belajar di ruang perpustakaan.

SMK Negeri 2 Wonogiri adalah tersedianya secara kualitas dan kuantitas dari alat praktik yang merupakan hal pokok dalam sebuah lembaga pendidikan kejuruan.

Excellent service/pelayan prima yang lain di SMK Negeri 2 Wonogiri yang terkait dengan sarana dan prasarana adalah tersedianya fasilitas yang mendukung nyamannya warga SMK Negeri 2 Wonogiri. Fasilitas tersebut antara lain : Masjid, tempat parkir, kamar mandi & WC, ruang UKS, ruang serbaguna, ruang seni, kantin, dll. SMK Negeri 2 Wonogiri selalu berkomitmen menjaga kenyamanan peserta didik dan warga sekolah, fasilitas-fasilitas tersebut selalu dirawat dengan sebaik mungkin. Fasilitas pendukung pembelajaran yang ada di SMK Negeri 2 Wonogiri bukan hanya diperuntukkan untuk guru dan karyawan saja, tetapi juga diperuntukkan untuk tamu yang hadir ke sekolah, Fasilitas sekolah yang lengkap tentu saja menambah kenyamanan dan semangat belajar peserta didik, mereka semakin kerasan belajar di lingkungan SMK Negeri 2 Wonogiri, kebutuhan-kebutuhan mereka bisa tercukupi di dalam lingkungan sekolah saja.

Excellent service lainnya di SMK Negeri 2 Wonogiri yang terkait dengan sarana dan prasarana adalah kebersihan dan kerapian lingkungan SMK Negeri 2 Wonogiri. Uraian di atas selaras dengan hasil penelitian Puspo Dewi Dirgantari (2012) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University*", hasil penelitian tersebut menyatakan Atribut layanan harus diprioritaskan atau yang harus mendapat perhatian lebih lebih atau diperbaiki sehingga kinerja meningkat antara lain :

asrama mahasiswa, infrastruktur TI, fasilitas medis, dan potensi-potensi staf seperti etos kerja, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, integritas, dan tanggung jawab.

Dalam merawat kebersihan ruangan dan lingkungannya guru membimbing dan mengarahkan peserta didik dalam ikut merawat kebersihan, di dalam bengkel sebelum kegiatan praktik, kondisi kebersihan diperiksa kemudian setelah pelaksanaan praktik kembali dibersihkan bersama peserta didik yang bertugas. Selain petugas khusus kebersihan, karyawan yang menempati / berkantor di setiap gedung dilibatkan untuk ikut mengkoordinir dan bertanggungjawab terhadap ruangan dan lingkungan gedung yang ditempatinya.

Tolok ukur tingginya *excellent service* lini sarana & prasarana di SMK Negeri 2 Wonogiri dapat dilihat dari perbandingan antara standar minimal sarana & prasarana SMK dengan realitas sarana & prasarana di SMK Negeri 2 Wonogiri yang diuraikan sebagai berikut :

- 1) SMK/MAK memiliki sarana dan prasarana yang dapat melayani minimum 3 rombongan belajar dan maksimum 48 rombongan belajar, kenyataannya di SMK 2 Wonogiri saat ini terdiri dari 46 rombongan belajar berarti hampir mendekati batas maksimal.
- 2) Luas lahan minimum dapat menampung sarana dan prasarana untuk melayani 3 rombongan belajar, Lahan terhindar dari potensi bahaya yang mengancam kesehatan dan keselamatan jiwa, serta memiliki akses untuk penyelamatan dalam keadaan darurat, Lahan terhindar dari gangguan-gangguan berikut: Pencemaran air, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1990 tentang Pengendalian Pencemaran Air, Kebisingan, sesuai dengan Keputusan Menteri Negara KLH nomor 94/MENKLH/1992 tentang Baku Mutu Kebisingan, Pencemaran udara, sesuai dengan Keputusan Menteri Negara KLH Nomor 02/MEN KLH/1988 tentang Pedoman Penetapan Baku Mutu Lingkungan, Lahan sesuai dengan peruntukan lokasi yang diatur dalam Peraturan Daerah tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten/Kota, peraturan zonasi, atau rencana lain yang lebih rinci dan mengikat, serta mendapat izin pemanfaatan tanah dari Pemerintah Daerah setempat, Status kepemilikan/pemanfaatan hak atas tanah tidak dalam sengketa dan memiliki izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk jangka waktu minimum 20 tahun. Dari semua persyaratan di atas SMK Negeri 2 bisa memenuhi standar minimal, diantaranya : Lahan yang sangat aman untuk kesehatan dan kenyamanan peserta didik, tidak adanya potensi pencemaran air, jauh dari kebisingan karena termasuk daerah pinggiran pusat kota, adanya jin mendirikan bangunan dari pemerintah, serta tanah yang digunakan untuk proses pembelajaran di SMK Negeri 2 Wonogiri adalah status kepemilikan tanah pemerintah yang dibuktikan dengan sertifikat kepemilikan tanah.
- 3) Bangunan memenuhi persyaratan kenyamanan berikut: Bangunan mampu meredam getaran dan kebisingan yang mengganggu kegiatan pembelajaran, Setiap ruangan memiliki pengaturan penghawaan yang baik, Setiap ruangan dilengkapi dengan jendela yang tanpa atau dengan lampu penerangan dalam ruangan tersebut dapat memberikan tingkat pencahayaan sesuai dengan ketentuan untuk melakukan kegiatan belajar. Pada kenyataannya kondisi bangunan di SMK Negeri 2 Wonogiri sangat lebih dari standar minimal, yaitu : Bangunan sangat stabil dari getaran dan memiliki pengaturan sirkulasi udara yang baik serta memiliki pencahayaan yang baik untuk setiap proses kegiatan dan pembelajaran.

- 4) Sebuah SMK sekurang-kurangnya memiliki prasarana yang dikelompokkan dalam ruang pembelajaran umum, ruang penunjang, dan ruang pembelajaran khusus. Kelompok Ruang Pembelajaran Umum terdiri dari : ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang laboratorium biologi, ruang laboratorium fisika, ruang laboratorium kimia, ruang laboratorium IPA, ruang laboratorium komputer, ruang laboratorium bahasa, ruang praktik gambar teknik. Kelompok Ruang Penunjang terdiri dari: ruang pimpinan, ruang guru, ruang tata usaha, tempat beribadah, ruang konseling, ruang UKS, ruang organisasi kesiswaan, jamban, gudang, ruang sirkulasi, tempat bermain/berolahraga. Kelompok Ruang Pembelajaran Khusus meliputi ruang praktik yang disesuaikan dengan program keahlian.

Dari semua persyaratan di atas maka kondisi ruang pembelajaran umum semuanya memenuhi standar baik jumlah maupun kualitasnya, untuk ruang penunjang juga sudah lengkap sesuai dengan standar sarpras antara lain ruang kantor yang tertata rapi dan cukup luas serta jamban yang selalu terawat kebersihannya, halaman olahraga yang lapang dan ruang kegiatan organisasi yang tersedia khusus. Kemudian untuk ruang pembelajaran khusus yang dalam hal ini digunakan untuk pembelajaran praktik sangat baik, semua ruang praktik dirancang seperti idealnya bengkel / industri.

1) *Excellent service* pada bidang hubungan Industri dan Masyarakat

Bidang Hubungan Industri & Masyarakat mempunyai tugas membantu kepala sekolah dalam tugas melaksanakan hubungan kerjasama dengan berbagai *stakeholders*. Yaitu pihak-pihak yang saling membutuhkan dengan instansi / lembaga sekolah, sehingga memungkinkan untuk menjalin hubungan saling menguntungkan untuk tujuan yang sama yakni meningkatkan kualitas dan pelayanan di masing – masing pihak.

Majelis sekolah, alumni, dunia industri, lembaga pemerintah/instansi, komite sekolah, masyarakat dan semua yang berkaitan dengan usaha pengembangan sekolah merupakan *stakeholders* yang biasa bersinergi dengan pihak sekolah. Modal dalam melakukan kerjasama dengan rekanan kerja perlu adanya integritas yang terpercaya dan reputasi yang baik. Hal itu merupakan timbal balik atas kepercayaan dari rekanan. Sebagaimana penelitian Indhira Hari Kurnia, dkk (2013) menyatakan bahwa SMA Negeri 1 Surakarta telah sesuai dengan visi sekolah.

Tolok ukur keberhasilan *excellent service* bidang hubungan industri dan hubungan masyarakat yang dilaksanakan di SMK Negeri 2 Wonogiri dan jarang dimiliki oleh sekolah lain adalah pada tahun pelajaran 2015/2016 keterserapan peserta didik yang melaksanakan Praktek Kerja Industri (Prakerin) pada industri yang relevan dengan kompetensi keahlian yang dipelajari adalah 100%.

Keberhasilan *excellent service* bidang hubungan industri dan hubungan masyarakat yang dilaksanakan di SMK Negeri 2 Wonogiri dan juga jarang dimiliki oleh sekolah lain adalah pada tahun pelajaran 2015/2016 berdasarkan penelusuran data lulusan keterserapan lulusan yang bekerja di industri melalui proses penyaluran dari Bursa Kerja Khusus (BKK) di SMK Negeri 2 Wonogiri adalah sebanyak 52%. Data penelusuran tamatan yang bekerja ini merupakan angka yang cukup tinggi dibandingkan dengan hasil yang dicapai oleh SMK yang lain di Kabupaten Wonogiri.

2) *Excellent service* untuk Tata Usaha

Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas, melaksanakan ketatausahaan sekolah dan bertanggungjawab kepada Kepala Sekolah. Di antaranya menangani kebutuhan administrasi sekolah. Dalam hal ini adalah memberikan layanan kepada kepala sekolah dan dewan guru.

Pelaksanaan *excellent service* pada lini tata usaha bentuknya adalah pengelolaan administrasi kepegawaian, *excellent service* yang berkaitan dengan pihak luar sekolah di antaranya pengelolaan persuratan yang benar, cepat, dan akurat. Penanganan surat masuk dan surat keluar yang baik dan cepat, sangat berpengaruh terhadap penanganan dari maksud surat tersebut, sehingga akan memberikan efek kepercayaan dari pihak eksternal maupun internal dari sekolah. Dengan pelayanan surat menyurat yang cepat maka Kepala Sekolah dapat segera mengambil sikap dan menindaklanjuti apabila merupakan tupoksi sekolah untuk memberikan tanggapan. Keberhasilan dari *excellent service* pada lini tata usaha, salah satunya dengan prestasi yang diperoleh yaitu penghargaan Citra Pelayanan Publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pada tahun 2012 sebagai bentuk pengakuan pemerintah pusat atas layanan prima di SMK Negeri 2 Wonogiri. Penghargaan ini tentunya diperoleh lewat proses pemahaman layanan yang secara terus menerus dan melalui pembiasaan yang baik dan berkesinambungan.

d. Evaluasi *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri

Evaluasi pelaksanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri digunakan untuk membahas hasil pelaksanaan *excellent service* sesuai dengan lini yang melaksanakan. Evaluasi dilaksanakan secara periodik, bisa setiap pekan, setiap bulan, setiap triwulan, setiap semester maupun di akhir tahun pelajaran. Evaluasi periodik tersebut dilakukan dengan selang waktu yang cukup singkat dimaksudkan apabila terdapat pelayanan yang kurang baik dapat segera dilakukan perbaikan. Pelaksanaan evaluasi tersebut menyesuaikan kebutuhan dari kendala atau masalah yang ditemui dalam pelaksanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri.

Lini tata usaha merupakan lini yang paling sering berhadapan langsung dengan pelanggan, baik internal maupun eksternal, sehingga memerlukan juga evaluasi pelaksanaan layanan, Guru yang lain yang bertugas pokok mengajar di kelas maupun praktik juga dilibatkan secara aktif dalam proses evaluasi pelayanan kepada peserta didik, karena guru secara langsung dan sering berinteraksi kepada peserta didik sebagai pelanggan utama di sekolah.

Evaluasi yang menyuluruh terhadap pelaksanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri dilaksanakan setiap tahun sekali dalam kegiatan *management review* atau tinjauan manajemen sebagai bagian dari proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Evaluasi pelaksanaan *excellent service* yang dikemas di dalam kegiatan review sangat bermanfaat bagi kinerja lini kerja, karena di dalamnya terdapat masukan dari pelanggan yang sangat berpengaruh terhadap perbaikan layanan sekolah kepada pelanggan.

Evaluasi pelaksanaan *excellent service* dalam kegiatan *Management Review* atau rapat Tinjauan Management tersebut hasilnya salah satunya adalah adanya analisis angket kepuasan pelanggan yang diuraikan dalam bentuk Analisis Tingkat Kesesuaian atau Kepuasan Siswa.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa SMK Negeri 2 Wonogiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekolah, maka digunakan analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan

siswa yaitu dengan membandingkan skor kepentingan suatu atribut jasa siswa dengan skor kinerja SMK Negeri 2 Wonogiri atas item pertanyaan dari dimensi penelitian. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Tki = Xi/Yi \times 100 \%$$

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja perusahaan/jasa yang dirasakan

Yi = skor penilaian kepentingan pelanggan/jasa yang diharapkan

Berikut gambaran mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap kinerja yang dilakukan oleh sekolah:

1) Analisis Tingkat Kesesuaian atau Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan pada Dimensi Kurikulum

Berikut ini akan digambarkan analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan siswa pada dimensi kurikulum.

**Tabel 1. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan
Dimensi Kurikulum**

No.	Atribut	Skor Mean		Tk. Kepuasan (%)
		Kinerja	Kepentingan	
1	Pelaksanaan Ekstrakurikuler untuk memperkuat karakter siswa	3,73	4,36	85,61%
2	Pemberian mata pelajaran Kewirausahaan pada setiap jurusan	3,71	4,43	83,89%
3	Kesesuaian materi pelajaran yang diberikan dengan kebutuhan dunia kerja	3,83	4,67	82,00%
4	Keakuratan jadwal pelajaran	3,68	4,49	81,99%
Rata-rata tingkat kepuasan DIMENSI KURIKULUM				83,37%

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa tingkat kepuasan siswa yaitu kinerja sekolah dibandingkan dengan tingkat kepentingan atribut jasa, untuk dimensi kurikulum sebesar 83,37%. Berdasarkan tabel di atas, juga dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi dimensi kurikulum adalah pada atribut pelaksanaan ekstrakurikuler untuk memperkuat karakter siswa dengan tingkat kepuasan sebesar 85,61% serta tingkat kepuasan terendah ada pada atribut keakuratan jadwal pelajaran dengan tingkat kepuasan hanya 74,92%.

2) Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan pada Dimensi Guru

Berikut ini akan digambarkan analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan siswa pada dimensi Guru.

**Tabel 2. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan
Dimensi Guru**

No.	Atribut	Skor Mean		Tk. Kepuasan (%)
		Kinerja	Kepentingan	
1	Kerapian penampilan guru	3,97	4,27	93,02%
2	Penguasaan guru terhadap materi pelajaran yang diampunya	3,96	4,68	84,55%
3	Kemauan guru mengembalikan hasil pekerjaan siswa (ulangan, tes)	3,55	4,22	84,13%
4	Kemampuan guru dalam berkomunikasi dengan siswa	3,80	4,57	83,02%
5	Ketepatan kehadiran guru di kelas	3,66	4,46	82,10%
6	Kemampuan penyampaian pelajaran oleh guru	3,66	4,67	78,36%
Rata-rata tingkat Kepuasan dimensi DIMENSI GURU				84,20%

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa **tingkat kepuasan siswa** yaitu kinerja sekolah dibandingkan dengan tingkat kepentingan atribut jasa, untuk dimensi guru sebesar 84,20%. Berdasarkan tabel di atas juga dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi guru adalah pada atribut kerapian penampilan guru dengan tingkat kepuasan sebesar 93,02% serta tingkat kepuasan terendah ada pada atribut kemampuan penyampaian pelajaran oleh guru dengan tingkat kepuasan hanya 78,36 %.

3) Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan pada Dimensi Sarana Prasarana

Berikut ini akan digambarkan analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan siswa pada dimensi sarana prasarana.

**Tabel 3. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan
Dimensi Sarana Prasarana**

No.	Atribut	Skor Mean		Tk. Kepuasan (%)
		Kinerja	Kepentingan	
1	Memadainya jumlah karyawan	3,79	4,33	87,47 %
2	Memadainya jumlah guru	3,98	4,56	87,18 %
3	Kelengkapan peralatan olahraga	3,77	4,47	84,29 %
4	Kenyamanan lokasi sekolah	3,78	4,50	83,92 %
5	Kelengkapan koleksi buku perpustakaan.	3,62	4,37	82,88 %
6	Keluasan areal parkir	3,48	4,30	80,94 %
7	Memadainya papan info.sekolah	3,39	4,31	78,61 %
8	Kelengkapan peralatan bengkel	3,67	4,70	78,05 %
9	Kelengkapan fasilitas ruang kelas	3,47	4,54	76,35 %
10	Kelengkapan peralatan lab.	3,26	4,37	74,52 %
11	Keamanan lingkungan sekolah	3,46	4,70	73,53 %

No.	Atribut	Skor Mean		Tk. Kepuasan (%)
		Kinerja	Kepentingan	
12	Kebersihan toilet	3,26	4,48	72,68 %
13	Kenyamanan ruang kelas	3,29	4,57	71,86 %
14	Memadainya koneksi internet	2,95	4,49	65,64 %
Rata-rata tingkat Kepuasan dimensi SARANA PRASARANA				78,42 %

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa tingkat kepuasan siswa yaitu kinerja sekolah dibandingkan dengan tingkat kepentingan atribut jasa, untuk dimensi sarana prasarana sebesar 78,42 %. Berdasarkan tabel di atas, juga dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi sarana prasarana adalah pada atribut memadainya jumlah karyawan dengan tingkat kepuasan sebesar 87,47 % serta tingkat kepuasan terendah ada pada atribut memadainya koneksi internet dengan tingkat kepuasan hanya 65,64 %.

4) Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan pada Dimensi Karyawan dan Tenaga Kependidikan Lainnya

Berikut ini akan digambarkan analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan siswa pada dimensi karyawan dan tenaga kependidikan lainnya.

Tabel 4. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan Dimensi Karyawan dan Tenaga Kependidikan Lainnya

No.	Atribut	Skor Mean		Tk. Kepuasan (%)
		Kinerja	Kepentingan	
1	Keterampilan karyawan dalam mengurus urusan administrasi	3,78	4,46	84,73%
2	Penguasaan tenaga teknis (Toolman, lab, perpus) dalam bidang garapannya	3,71	4,47	83,10%
3	Keramahan karyawan tenaga teknis	3,54	4,36	81,22%
4	Kecepat-tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan	3,56	4,44	80,34%
5	Kecepat-tanggapan tenaga teknis (Toolman, lab, perpus) dalam memberikan pelayanan	3,54	4,47	79,29%
Rata-rata tingkat kepuasan DIMENSI KARYAWAN				81,73%

Berdasarkan tabel di atas, terlihat tingkat kepuasan siswa yaitu kinerja sekolah dibandingkan dengan tingkat kepentingan atribut jasa, untuk dimensi karyawan & tenaga kependidikan lainnya sebesar 81,73%. Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi dimensi karyawan dan tenaga kependidikan lainnya adalah pada atribut keterampilan karyawan dalam mengurus urusan administrasi dengan tingkat kepuasan sebesar 84,73% serta tingkat kepuasan terendah ada pada atribut Kecepat-tanggapan tenaga teknis (Toolman, lab, perpus) dalam memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan hanya 79,29%.

5) Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan pada Dimensi PRAKERIN dan Bursa Kerja

Berikut ini akan digambarkan analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan siswa pada dimensi PRAKERIN dan bursa kerja

Tabel 5. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Teknik Pemesinan Dimensi PRAKERIN dan Bursa Kerja

No.	Atribut	Skor Mean		Tk. Kepuasan (%)
		Kinerja	Kepentingan	
1	Tersedianya layanan bursa kerja sekolah	4,16	4,68	88,76%
2	Metode yang digunakan bursa kerja dalam menyampaikan informasi lowongan kerja	4,00	4,55	87,86%
3	Kemampuan staff layanan bursa kerja dalam memenuhi kebutuhan siswa	4,05	4,66	87,01%
4	Kesesuaian tempat prakerin dengan bidang keahlian	3,66	4,61	79,43%
5	Waktu yang disediakan untuk Prakerin	3,37	4,50	74,85%
6	Pembimbingan oleh guru selama Prakerin	3,34	4,61	72,57%
Rata-rata tingkat kepuasan dimensi PRAKERIN dan bursa kerja				81,75%

Berdasarkan di atas, terlihat bahwa tingkat kepuasan siswa yaitu kinerja sekolah dibandingkan dengan tingkat kepentingan atribut jasa, untuk dimensi PRAKERIN dan bursa kerja sebesar 81,75%. Berdasarkan di atas, juga dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi dimensi PRAKERIN dan bursa adalah pada atribut tersedianya layanan bursa kerja sekolah dengan tingkat kepuasan sebesar 88,76% serta tingkat kepuasan terendah ada pada atribut pembimbingan oleh guru selama prakerin dengan tingkat kepuasan hanya 72,57%.

Analisis kepuasan pelanggan ini di buat sebagai amanat dari ISO 9001:2008 yang dilaksanakan di SMK Negeri 2 Wonogiri dengan adanya pengukuran kepuasan pelanggan ini dapat digunakan untuk perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi, kemudian dapat juga untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan dan yang terpenting adalah untuk menetapkan standar kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

PENUTUP

Excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri dilakukan secara rutin dan terencana, Kemudian kepala sekolah merencanakan strategi pelaksanaan *excellent service* agar berjalan dengan lancar. Salah satu caranya dengan melakukan komunikasi lebih lanjut dengan setiap kepala lini kerja, Perencanaan *excellent service* disesuaikan dengan prioritas pada sasaran mutu yang ditetapkan sekolah, dalam hal ini yang telah dirancang oleh masing-masing lini kerja. Kepala Sekolah bersama guru dan karyawan merencanakan agar APBS disesuaikan dengan kondisi bagaimana bisa meningkatkan *excellent service*.

Pelaksanaan *Excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri diwujudkan pada masing-masing lini. Bidang kurikulum sesuai dengan peraturan pemerintah terbaru serta

diimplementasikan dengan baik akan membuat proses pembelajaran bisa lebih efektif dan efisien. Secara periodik sekolah mengirimkan guru untuk mengikuti berbagai diklat dalam rangka meningkatkan kemampuan guru dalam menguasai berbagai metode dan media pembelajaran yang lebih berkualitas, kemudian proses pembelajaran bukan hanya mengajarkan pengetahuan melainkan juga karakter. Pada bidang kesiswaan, pemberlakuan dan penegakan tata tertib bagi peserta didik tersebut dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan, sosialisasi secara menyeluruh diharapkan menjadikan peserta didik memahami bahwa tata tertib merupakan bagian dari usaha sekolah untuk membuat peserta didik terlayani dengan baik, karena memberikan dasar kedisiplinan kepada mereka sehingga terbiasa pada saat mereka sudah terjun di dunia kerja.

Selain itu SMK Negeri 2 Wonogiri memiliki pilihan kegiatan ekstrakurikuler untuk menyalurkan minat dan bakat peserta didik di luar jam pembelajaran. *Excellent service* pada bidang sarana dan prasarana yaitu : SMK Negeri 2 Wonogiri terus melengkapi fasilitas gedung dan sarana pendidikan, semakin lengkap fasilitas pendidikan maka peserta didik akan lebih maksimal dalam mengikuti proses pendidikan. Fasilitas tersebut secara bertahap sesuai prioritas kebutuhan terus ditambah baik jumlah maupun kualitasnya, sedangkan fasilitas sekolah / fasilitas pembelajaran yang sudah tersedia terus dimaksimalkan penggunaannya. *Excellent service* pada bidang Humas yaitu dengan menjalin komunikasi dengan Dunia Industri sebanyak mungkin sehingga bisa digunakan untuk proses Prakerin, magang kerja serta menghadirkan guru tamu. *Excellent service* Bagian Tata Usaha yaitu tersusunnya sistem dokumentasi dan layanan bagi guru dan peserta didik.

Evaluasi dilaksanakan secara periodik, bisa setiap pekan, setiap bulan, setiap triwulan, setiap semester maupun di akhir tahun pelajaran, proses tersebut disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Evaluasi yang menyeluruh terhadap pelaksanaan *excellent service* di SMK Negeri 2 Wonogiri dilaksanakan setiap tahun sekali dalam kegiatan *management review* atau tinjauan manajemen sebagai bagian dari proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Evaluasi pelaksanaan *excellent service* yang dikemas di dalam kegiatan *management review* sangat bermanfaat bagi kinerja lini kerja, karena di dalamnya terdapat masukan dari pelanggan yang sangat berpengaruh terhadap perbaikan layanan sekolah kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Excellent Service*. Yogyakarta. Gava Media.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup*. Yogyakarta. Andi.
- Handi Irawan. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Gramedia.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Jill Griffin. 2002. *Costumer Loyalty*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip and G. Armstrong. 1996. *Principles Of Marketing. 7 th Edition*. New Jersey: Printice hal Internasional.
- Lewis, 2004, *Kinerja Organisasi*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Milles, Mathew B., dan Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah:Tjejep Rohendi Rehedi, Jakarta : UII Press.

- Moloeng. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Excellent Service*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Normann. 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.
- Rebecca L. Morgan. 2001. *Melayani Pelanggan Kecewa*. Jakarta. Penerbit PPM.
- Rezi A. Soripada. 2013. *Cost Kecerdasan Menjual*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Rizal Badudu. 2015. *Excellent Service*. Jakarta. Kompas Media Nusantara.
- Sumardjoko Bambang. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Salis, Edward. 2007. *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Penerjemah : Ahmad Ali Riyadi & FahruRozi, Yogyakarta: IrciSod.
- Sutama, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Surakarta. Fairuz Media.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Excellent Service*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. Yogyakarta. Andi.
- Tatay Sutari. 2016. *Service is Nothing*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.