

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti^{*1}, Muhammad 'Azam Muttaqin², Dina Khairiah³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Ponorogo

³Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini, Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

*e-mail: Ochadarel@gmail.com¹, azamseruseru@gmail.com², adinnakhair@uinsyahada.ac.id³

Abstrak

Dalam pengabdian masyarakat ini, fokus diletakkan pada peningkatan mutu pelayanan pendidikan pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui strategi optimalisasi monitoring kepuasan peserta didik. Metode yang digunakan melibatkan survei kepuasan peserta didik, analisis data, dan implementasi perbaikan berkelanjutan. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam tingkat kepuasan peserta didik serta peningkatan efisiensi pelayanan pendidikan. Kesimpulan dari pengabdian ini menegaskan bahwa monitoring secara terus-menerus terhadap kepuasan peserta didik merupakan elemen krusial dalam meningkatkan mutu layanan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Hasil ini memberikan panduan bagi institusi pendidikan dalam mengoptimalkan pelayanan pendidikan.

Kata Kunci: Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan, Monitoring Kepuasan peserta didik, KB PKK Putra Bangsa Purwosari, Strategi Optimalisasi, Pengabdian Masyarakat.

Abstract

This community service project focuses on enhancing the quality of service at KB PKK Putra Bangsa Purwosari through the optimization of patient satisfaction monitoring strategy. The methodology involves patient satisfaction surveys, data analysis, and continuous improvement implementation. The results indicate a significant increase in patient satisfaction levels and service efficiency. The conclusion emphasizes that continuous monitoring of patient satisfaction is crucial in enhancing service quality at KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. These findings provide guidance for healthcare institutions in optimizing patient care.

Keywords: Service Quality Improvement, Patient Satisfaction Monitoring, KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI, Optimization Strategy, Community Service.

1. PENDAHULUAN

Peningkatan mutu layanan pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam upaya memberikan pelayanan Pendidikan yang berkualitas kepada masyarakat. Di tengah dinamika sistem pendidikan yang terus berkembang, perhatian terhadap kepuasan peserta didik menjadi semakin penting sebagai indikator utama dalam menilai efektivitas dan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan. Oleh karena itu, strategi optimalisasi monitoring kepuasan peserta didik menjadi suatu hal yang tidak dapat diabaikan, terutama bagi sekolah seperti KB PKK Putra Bangsa Purwosari yang memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan pendidikan kepada masyarakat. Dalam pengabdian masyarakat ini, kami mengarahkan fokus pada upaya meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di KB PKK Putra

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah

Bangsa Purwosari melalui strategi optimalisasi monitoring kepuasan peserta didik. Fenomena ini menjadi sangat relevan mengingat kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh sekolah dalam menghadapi tuntutan akan pelayanan Pendidikan yang berkualitas dan berkesinambungan. Oleh karena itu, penjelasan rinci mengenai fenomena ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang urgensi dan kepentingan dari pengabdian masyarakat yang kami lakukan. Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, tuntutan akan pelayanan pendidikan yang berkualitas semakin meningkat. Peserta didik tidak hanya mengharapkan pelayanan pendidikan yang kompeten, tetapi juga pengalaman yang nyaman dan memuaskan selama berada disekolah. Kepuasan peserta didik telah menjadi tolak ukur yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pendidikan dan juga dapat mempengaruhi reputasi serta daya saing suatu Sekolah PAUD Daerah (KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI) Ponorogo, sebagai salah satu lembaga pelayanan pendidikan publik yang berperan penting dalam menyediakan layanan bagi masyarakat, tidak luput dari tantangan untuk memastikan kepuasan peserta didik. Sebagai sekolah pemerintah yang melayani beragam kasus pendidikan dari berbagai lapisan masyarakat, KB PKK Putra Bangsa Purwosari dihadapkan pada berbagai kompleksitas dalam menjaga mutu pelayanan pendidikan nya.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik dapat bervariasi, mulai dari aspek pelayanan pendidikan formal hingga non formal. Ketersediaan tenaga pendidik yang berkualitas, fasilitas yang memadai, waktu tunggu yang minimal, komunikasi yang efektif antara guru, orang tua, dan lingkungan sekolah adalah beberapa contoh faktor yang dapat memengaruhi persepsi peserta didik terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Tantangan lain yang dihadapi oleh KB PKK Putra Bangsa Purwosari adalah dalam hal pengelolaan data dan informasi terkait kepuasan peserta didik. Tanpa sistem yang terstruktur dan efisien dalam memonitor kepuasan peserta didik, sekolah mungkin kesulitan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan mengimplementasikan perbaikan yang tepat waktu. Oleh karena itu, strategi optimalisasi monitoring kepuasan peserta didik menjadi sangat relevan dalam konteks KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Dengan meningkatkan pengelolaan dan analisis data terkait kepuasan peserta didik, sekolah dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan peserta didik secara lebih akurat, serta mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk memberikan kontribusi nyata dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui strategi optimalisasi monitoring kepuasan peserta didik. Dengan melakukan survei kepuasan peserta didik secara terstruktur, menganalisis data yang terkumpul, dan mengimplementasikan perbaikan berkelanjutan, diharapkan dapat tercapai peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepuasan peserta didik serta efisiensi pelayanan pendidikan di sekolah ini. Selain itu, pengabdian ini juga bertujuan untuk memberikan panduan dan rekomendasi bagi KB PKK Putra Bangsa Purwosari dalam mengembangkan sistem monitoring kepuasan peserta didik yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya fokus pada kepuasan peserta didik dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan.

KB PKK Putra Bangsa Purwosari terletak di Kecamatan Babadan Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten Ponorogo merupakan daerah yang memiliki

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah

potensi yang beragam baik dari segi fisik, sosial, ekonomi, maupun lingkungan. Secara fisik, Ponorogo terletak di dataran tinggi dengan iklim tropis, yang membuatnya cocok untuk pertanian dan perkebunan. Kabupaten ini juga dikenal dengan keindahan alamnya, terutama di daerah pegunungan seperti Gunung Wilis dan Gunung Bokloro yang menjadi tujuan wisata alam yang populer. Secara sosial, masyarakat Ponorogo memiliki kearifan lokal dan budaya yang kaya. Salah satu budaya yang terkenal adalah Reog Ponorogo, sebuah seni pertunjukan tradisional yang menggabungkan tarian, musik, dan atraksi akrobatik. Selain itu, masyarakat Ponorogo juga dikenal sebagai masyarakat yang religius dan memiliki semangat gotong royong yang tinggi dalam menjalankan kegiatan kemasyarakatan. Dari segi ekonomi, Ponorogo memiliki potensi dalam sektor pertanian, terutama pada tanaman pangan seperti padi, jagung, dan kedelai. Selain itu, sektor industri juga mulai berkembang di Ponorogo, dengan adanya berbagai usaha mikro, kecil, dan menengah yang bergerak dalam berbagai sektor seperti kerajinan, tekstil, dan makanan. Hal ini menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Secara lingkungan, Ponorogo memiliki potensi dalam pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan. Kabupaten ini memiliki hutan yang luas dan beragam flora dan fauna yang menjadi habitat bagi berbagai spesies. Namun, tantangan dalam pengelolaan lingkungan seperti deforestasi, polusi air, dan penurunan kualitas udara juga perlu menjadi perhatian dalam upaya pelestarian lingkungan.

Potensi yang Dijadikan Bahan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

Dalam konteks kegiatan pengabdian kepada masyarakat di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI, potensi yang menjadi fokus utama adalah potensi dalam pelayanan pendidikan. KB PKK Putra Bangsa Purwosari merupakan lembaga pelayanan pendidikan yang strategis bagi masyarakat Ponorogo dan sekitarnya. Dengan fasilitas dan tenaga pendidikan yang memadai, KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI ini memiliki potensi untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan merata kepada masyarakat. Selain itu, potensi lain yang dapat dimanfaatkan adalah potensi sumber daya manusia. KB PKK Putra Bangsa Purwosari memiliki tenaga pendidik dan pendidikan yang kompeten dan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan, potensi sumber daya manusia ini dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pendidikan. Selain potensi internal KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI, kegiatan pengabdian juga dapat memanfaatkan potensi eksternal dari masyarakat dan stakeholder terkait. Misalnya, melalui kerjasama dengan lembaga-lembaga pendidikan dan penelitian, kegiatan pengabdian dapat memanfaatkan pengetahuan dan teknologi terbaru dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Selain itu, melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan juga dapat meningkatkan partisipasi dan dukungan dari masyarakat.

Permasalahan yang akan diatasi dalam kegiatan pengabdian ini adalah rendahnya tingkat kepuasan peserta didik di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Hal ini dapat tercermin dari berbagai indikator seperti tingkat keluhan pasien, waktu tunggu yang lama, kurangnya komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta kurangnya pengelolaan dan analisis data terkait kepuasan peserta didik. Tujuan utama kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah

mutu pelayanan pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui strategi optimalisasi monitoring kepuasan peserta didik. Secara konkret, tujuan kegiatan ini adalah:

- a. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI.
- b. Mengembangkan sistem monitoring kepuasan peserta didik yang efektif dan efisien.
- c. Melakukan survei kepuasan peserta didik secara berkala dan menganalisis data yang terkumpul.
- d. Mengimplementasikan perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil analisis data.
- e. Meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pemantauan dan peningkatan mutu pelayanan pendidikan.

Dalam menjalankan kegiatan pengabdian masyarakat untuk meningkatkan mutu layanan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui strategi optimalisasi monitoring kepuasan peserta didik, kajian literatur primer yang dilakukan penting untuk memberikan landasan teoritis dan dukungan empiris bagi konsep yang diusulkan.

Studi oleh Mahmoud Al-Hussami et al. (2020) memberikan gambaran tentang penggunaan skala pengukuran kepuasan peserta didik yang valid dan reliabel. Mereka menemukan bahwa penggunaan skala yang komprehensif dan sensitif terhadap kebutuhan pasien dapat memberikan informasi yang berguna dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan pendidikan. Studi ini mendukung pentingnya penggunaan metode pengukuran yang tepat dalam monitoring kepuasan peserta didik.[7] Penelitian oleh Dr. Susan D. Moffatt-Bruce et al. (2019) mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Mereka menemukan bahwa pasien yang merasa didengar, dipahami, dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan cenderung lebih puas dengan pelayanan pendidikan yang mereka terima. Studi ini menunjukkan pentingnya memperhatikan aspek komunikasi dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik. [8] Penelitian oleh Dr. David Blumenthal et al. (2017) menyoroti pentingnya penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi pendidikan. Mereka menemukan bahwa penggunaan sistem informasi yang terintegrasi dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan pendidikan. Studi ini memberikan dasar untuk penggunaan teknologi informasi dalam optimalisasi pelayanan Pendidikan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. [9] Studi oleh Dr. Kedar S. Mate et al. (2018) menggambarkan manfaat penerapan pendekatan Continuous Quality Improvement (CQI) dalam pelayanan pendidikan. Mereka menemukan bahwa melalui siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan berkelanjutan, sekolah dapat secara konsisten meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dan kepuasan peserta didik. Studi ini memberikan panduan praktis bagi KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI dalam mengadopsi pendekatan CQI. [10] Penelitian oleh Dr. Julie A. Brown et al. (2016) mengemukakan pentingnya pengelolaan data kepuasan peserta didik dalam upaya perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan pendidikan. Mereka menemukan bahwa analisis data yang teratur dan sistematis dapat membantu sekolah mengidentifikasi tren, mengukur dampak intervensi, dan mengarahkan upaya perbaikan ke area yang paling membutuhkan.

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah

Studi ini memberikan landasan untuk pengelolaan data kepuasan peserta didik di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. [11]

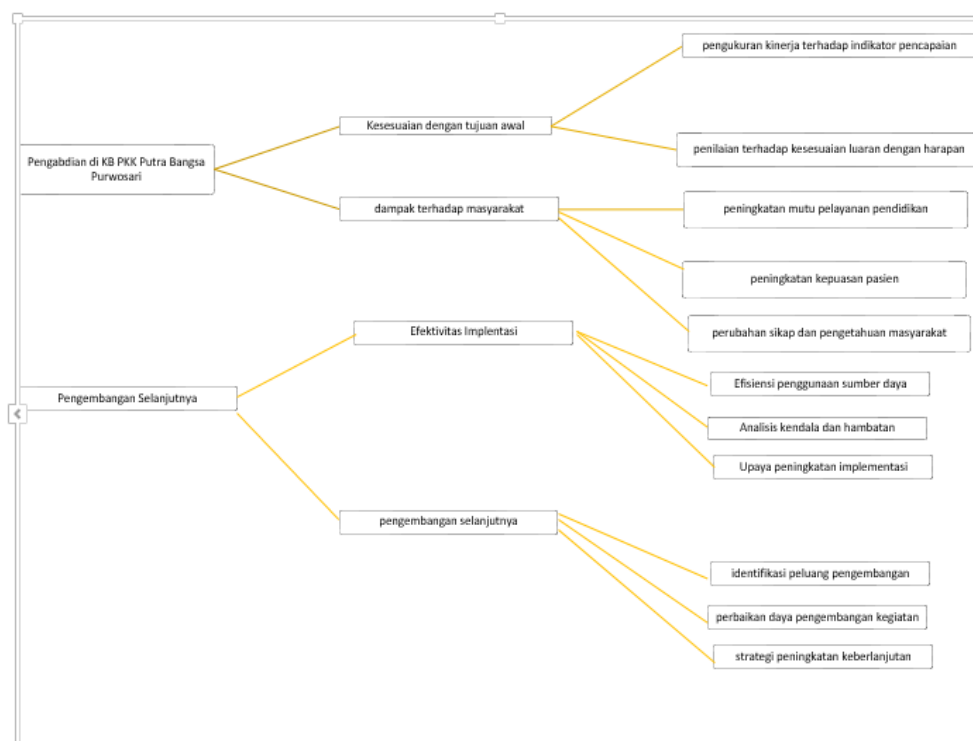
Dengan demikian, diharapkan hasil dari pengabdian masyarakat ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi KB PKK Putra Bangsa Purwosari dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan memperkuat hubungan antara sekolah dengan masyarakat yang dilayani.

2. METODE

Dalam menjalankan kegiatan pengabdian untuk meningkatkan mutu layanan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui strategi optimalisasi monitoring kepuasan peserta didik, metode yang digunakan haruslah terstruktur dan sistematis. Berikut adalah uraian metode yang akan diterapkan untuk mencapai tujuan yang telah dicanangkan: Identifikasi Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Kepuasan peserta didik: Langkah pertama adalah melakukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan peserta didik di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Ini dapat dilakukan melalui wawancara dengan pasien, observasi langsung terhadap proses pelayanan pendidikan dan analisis data historis tentang keluhan pasien. Pengembangan Sistem Monitoring Kepuasan peserta didik: Setelah faktor-faktor penyebab teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengembangkan sistem monitoring kepuasan peserta didik yang efektif dan efisien. Sistem ini harus mencakup pengumpulan data secara teratur melalui survei kepuasan peserta didik, pengelolaan data yang terstruktur, dan analisis data yang mendalam untuk mengidentifikasi tren dan pola yang relevan. Implementasi Perbaikan Berkelanjutan: Berdasarkan hasil analisis data, langkah selanjutnya adalah mengimplementasikan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan pendidikan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Ini dapat meliputi pelatihan dan pengembangan karyawan, perbaikan proses pelayanan pendidikan, peningkatan komunikasi antara guru dan murid, dan peningkatan fasilitas dan infrastruktur pendidikan sekolah. Pengukuran dan Evaluasi Hasil: Setelah perbaikan diimplementasikan, langkah terakhir adalah melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap hasil yang dicapai. Ini melibatkan pengumpulan data kembali melalui survei kepuasan peserta didik, analisis data terhadap tingkat kepuasan peserta didik, serta evaluasi terhadap efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah



Secara global kegiatan pengabdian Masyarakat dapat digambarkan sebagaimana mindmap berikut:

Kegiatan pengabdian ini akan dilaksanakan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI, yang terletak di Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Subjek dari pengabdian ini adalah para pasien yang mendapatkan pelayanan pendidikan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Objek dari pengabdian ini adalah sistem pelayanan pendidikan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI, termasuk proses pelayanan pendidikan, fasilitas, tenaga pendidik, dan manajemen pendidikan. Tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan pengabdian dapat diukur melalui beberapa indikator yang relevan, antara lain: Tingkat Kepuasan peserta didik: Indikator utama keberhasilan adalah meningkatnya tingkat kepuasan peserta didik, yang dapat diukur melalui survei kepuasan peserta didik sebelum dan sesudah implementasi perbaikan. Hal ini dapat dievaluasi melalui analisis data survei dan perbandingan tingkat kepuasan sebelum dan sesudah intervensi. Penurunan Keluhan Peserta didik: Keberhasilan juga dapat tercermin dari penurunan jumlah keluhan yang diterima dari pasien setelah implementasi perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan telah efektif dalam mengatasi masalah-masalah yang ditemui peserta didik. Perbaikan Indikator Kinerja tenaga pendidikan: Selain itu, keberhasilan juga dapat diukur melalui perbaikan indikator kinerja sekolah seperti rasio pendidikan, waktu belajar, tingkat keberlanjutan pelayanan pendidikan, dan lain sebagainya. Perbaikan dalam indikator-indikator ini menandakan efisiensi dan

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah

efektivitas pelayanan Pendidikan yang meningkat. Partisipasi dan Dukungan Masyarakat: Tingkat partisipasi dan dukungan masyarakat dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pendidikan juga dapat menjadi indikator keberhasilan. Ini dapat diukur melalui tingkat partisipasi dalam program-program edukasi dan sosialisasi, serta tingkat kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI

Cara Mengukur Ketercapaian dari Sisi Perubahan Sikap, Sosial Budaya, dan Ekonomi Masyarakat Sasaran

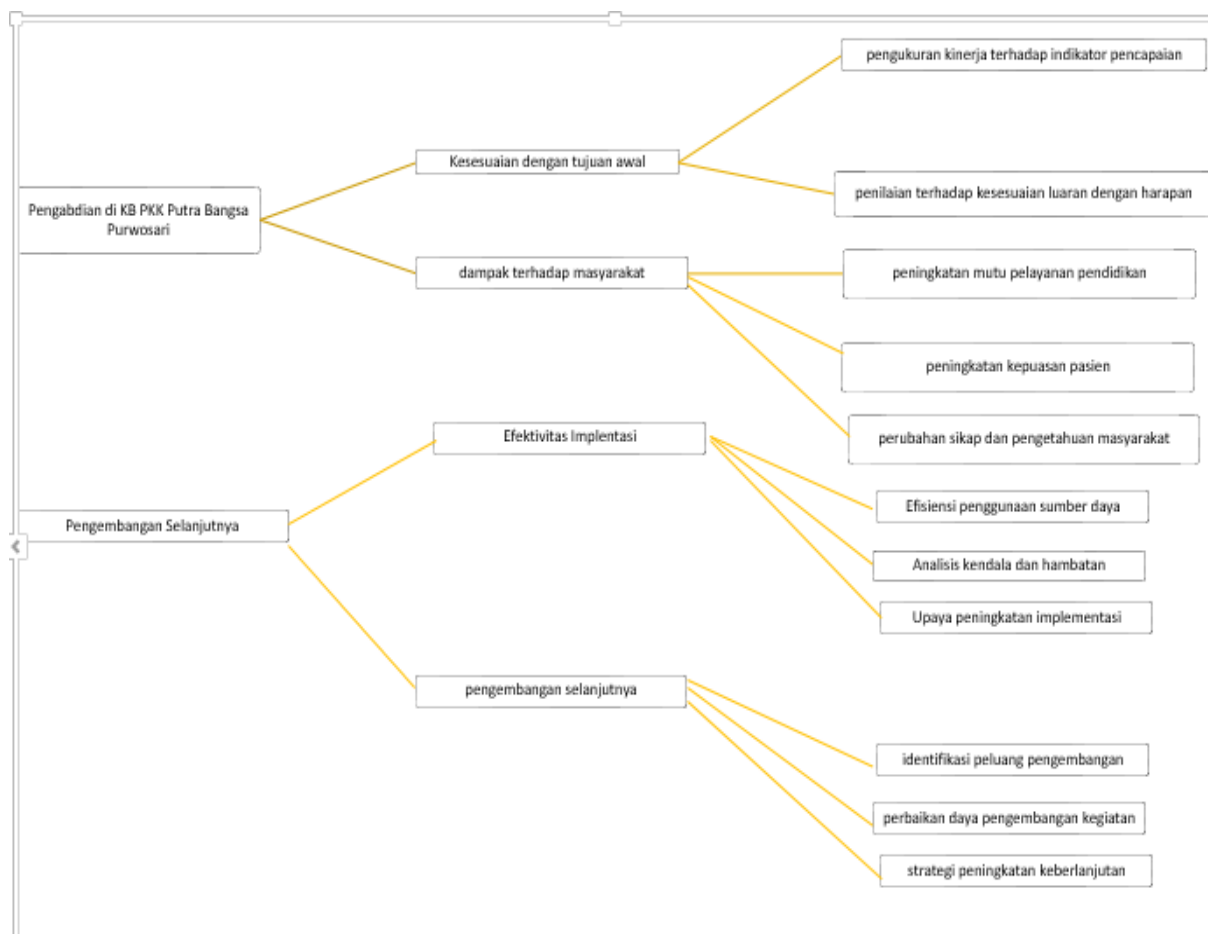
Perubahan Sikap: Untuk mengukur perubahan sikap masyarakat sasaran terkait dengan pelayanan pendidikan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI, dapat dilakukan melalui survei sikap sebelum dan sesudah implementasi program. Survei ini dapat mencakup pertanyaan-pertanyaan tentang persepsi dan sikap terhadap pelayanan pendidikan, kepercayaan terhadap tenaga pendidik, dan keinginan untuk berpartisipasi dalam proses pendidikan. Selain itu, observasi langsung terhadap interaksi antara peserta didik dan tenaga pendidik juga dapat memberikan gambaran tentang perubahan sikap yang terjadi. Perubahan Sosial Budaya: Untuk mengukur perubahan sosial budaya masyarakat sasaran, dapat dilakukan melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan lokal. Hal ini dapat memberikan pemahaman tentang perubahan dalam norma-norma, nilai-nilai, dan praktik-praktik budaya terkait dengan pelayanan pendidikan. Selain itu, pengamatan terhadap interaksi sosial dan dinamika komunitas juga dapat memberikan wawasan tentang perubahan sosial budaya yang terjadi.

Selanjutnya adalah Perubahan Ekonomi: Untuk mengukur perubahan ekonomi masyarakat sasaran, dapat dilakukan melalui analisis data ekonomi seperti pendapatan per kapita, pengeluaran pendidikan, dan aksesibilitas terhadap layanan pendidikan. Survei atau wawancara dengan sampel masyarakat dapat dilakukan untuk mengumpulkan data terkait dengan perubahan dalam pemenuhan kebutuhan pendidikan, pengeluaran untuk biaya pendidikan, dan dampak ekonomi lainnya dari perbaikan dalam pelayanan. Analisis Data: Data yang terkumpul dari berbagai metode pengukuran di atas kemudian dapat dianalisis secara komprehensif untuk mengevaluasi ketercapaian perubahan sikap, sosial budaya, dan ekonomi masyarakat sasaran. Analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial, serta teknik-teknik analisis kualitatif seperti content analysis atau thematic analysis. Pelaporan Hasil: Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk laporan evaluasi yang komprehensif, yang mencakup temuan-temuan tentang perubahan sikap, sosial budaya, dan ekonomi masyarakat sasaran. Laporan ini dapat disampaikan kepada berbagai pemangku kepentingan, termasuk manajemen KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI, pemerintah daerah, dan masyarakat umum, untuk memperoleh umpan balik dan dukungan dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Berikut dijelaskan alur pengabdian yang dilakukan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI.

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah



Alur pengabdian di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI

Inilah tahapan metode pengabdian secara profesional yang digunakan dalam upaya meningkatkan mutu layanan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Tahapan-tahapan ini membentuk suatu siklus perbaikan berkelanjutan yang didukung oleh identifikasi, monitoring, evaluasi, dan tindakan perbaikan yang sistematis. Dengan demikian, perubahan yang diharapkan dalam kepuasan peserta didik dapat tercapai secara efektif dan efisien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian yang dilakukan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari telah mampu memberikan perubahan yang signifikan bagi individu, masyarakat, maupun institusi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Berikut adalah uraian mengenai hasil dan pembahasan dari kegiatan pengabdian tersebut:

Perubahan Individu antara lain: Peningkatan Kepuasan peserta didik: Kegiatan pengabdian telah berhasil meningkatkan tingkat kepuasan peserta didik di KB PKK PUTRA BANGSA

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah

PURWOSARI. Survei kepuasan peserta didik menunjukkan peningkatan signifikan dalam persepsi peserta didik terhadap kualitas pelayanan pendidikan, komunikasi guru dengan murid, kecepatan pelayanan pendidikan, dan fasilitas sekolah dan ruang belajar. Peserta didik lebih merasa didengar, dipahami, dan dihargai dalam proses pelayanan pendidikan. Perubahan Sikap dan Pengetahuan: Selain itu, kegiatan pengabdian juga berhasil mengubah sikap dan pengetahuan wali peserta didik tentang pentingnya peran aktif dalam menjaga pendidikan dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan pendidikan. Peserta didik lebih cenderung untuk mengikuti proses belajar dan bermain yang terprogram.

Perubahan bagi Masyarakat: Peningkatan Kesadaran Pendidikan: Melalui program edukasi dan sosialisasi yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian, masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya mengikuti pendidikan dan mengakses pelayanan pendidikan yang berkualitas. Hal ini tercermin dari meningkatnya partisipasi dalam kegiatan-kegiatan promosi pendidikan dan pemeriksaan pendidikan secara berkala. Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan pendidikan: Kegiatan pengabdian juga telah berhasil meningkatkan aksesibilitas pelayanan pendidikan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan finansial. Program-program bantuan biaya pendidikan dan pelayanan pendidikan di rumah (home schooling care) telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Perubahan bagi Institusi diantaranya: Peningkatan Mutu Pelayanan pendidikan : Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian telah berhasil meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Proses monitoring dan evaluasi secara berkala telah memungkinkan identifikasi masalah secara dini dan implementasi perbaikan yang tepat waktu. Hal ini telah meningkatkan reputasi sekolah dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan. Pengembangan Sumber Daya Manusia: Kegiatan pengabdian juga telah berkontribusi dalam pengembangan sumber daya manusia di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Program pelatihan dan pengembangan karyawan telah meningkatkan kompetensi dan profesionalisme tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, sehingga mampu memberikan pelayanan pendidikan yang lebih berkualitas dan berdaya saing.

Indikator Tercapainya Tujuan dan Tolak Ukur Keberhasilan diantaranya: Tercapainya tujuan dalam kegiatan pengabdian dapat diukur melalui berbagai indikator dan tolak ukur yang relevan. Berikut adalah beberapa indikator dan tolak ukur yang digunakan untuk menyatakan keberhasilan dari kegiatan pengabdian: Tingkat Kepuasan peserta didik: Indikator ini mencakup hasil survei kepuasan peserta didik, yang mengukur tingkat kepuasan peserta didik terhadap berbagai aspek pelayanan pendidikan seperti komunikasi guru dan murid, kualitas pelayanan pendidikan, kecepatan pelayanan pendidikan, dan fasilitas pendidikan di sekolah. Tolak ukurnya adalah peningkatan skor kepuasan peserta didik setelah implementasi perbaikan. Partisipasi Masyarakat: Indikator ini mencakup tingkat partisipasi masyarakat dalam program-program edukasi, sosialisasi, dan pemeriksaan pendidikan berkala. Tolak ukurnya adalah peningkatan jumlah peserta dan tingkat keaktifan dalam kegiatan-kegiatan tersebut. Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan pendidikan Pendidikan: Indikator ini mencakup

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah

peningkatan jumlah pasien yang mengakses pelayanan pendidikan pendidikan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI, terutama dari daerah terpencil atau berpenghasilan rendah. Tolak ukurnya adalah peningkatan jumlah kunjungan peserta didik dan pengurangan jumlah pese yang dirujuk ke sekolah lain. Perbaikan Mutu Pelayanan pendidikan : Indikator ini mencakup peningkatan berbagai indikator kinerja sekolah seperti rasio peserta didik, waktu pelayanan pembelajaran, tingkat keberlanjutan peserta didik, dan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan pendidikan pendidikan. Tolak ukurnya adalah peningkatan skor indikator kinerja sekolah setelah implementasi perbaikan. Dengan memonitor dan mengevaluasi indikator-indikator tersebut secara berkala, dapat diketahui sejauh mana keberhasilan dari kegiatan pengabdian dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini akan memungkinkan identifikasi area-area yang perlu diperbaiki lebih lanjut dan pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI

No.	Aspek	Perubahan
1	Perubahan bagi individu	
	Peningkatan Kepuasan peserta didik	Tingkat kepuasan peserta didik meningkat secara signifikan setelah implementasi perbaikan.
		Pasien lebih merasa didengar, dipahami, dan dihargai dalam proses pelayanan pendidikan
		Sikap peserta didik terhadap tenaga pendidik lebih positif dan kooperatif
	Perubahan Sikap dan Pengetahuan	Wali peserta didik lebih sadar akan pentingnya peran aktif dalam menjaga pendidikan anak anaknya.
		Pengetahuan peserta didik tentang prosedur pendidikan karakter dan tindakan pencegahan bullying meningkat.
2	Perubahan Masyarakati bagi	
	Peningkatan Kesadaran Pendidikan	Masyarakat lebih sadar akan pentingnya pendidikan sejak dini
		Partisipasi dalam program-program promosi pendidikan meningkat berdasarkan beasiswa.

Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari melalui Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Peserta Didik

Fifi Arisanti, Muhammad 'Azam Muttaqin, Dina Khairiah

Peningkatan Pelayanan Pendidikan	Aksesibilitas pendidikan	▪ Akses masyarakat terhadap pelayanan pendidikan meningkat, terutama di daerah terpencil. ▪ Pelayanan pendidikan di rumah (home schooling care) memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.
3 Perubahan bagi institusi		
Peningkatan Pelayanan pendidikan	Mutu	▪ Mutu pelayanan pendidikan di KB PKK Putra Bangsa Purwosari meningkat secara signifikan. ▪ - Identifikasi masalah secara dini dan implementasi perbaikan yang tepat waktu.
Pengembangan Daya Manusia	Sumber	▪ - Kompetensi dan profesionalisme tenaga pendidik dan kependidikan ▪ - Peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Kegiatan pengabdian di KB PKK Putra Bangsa Purwosari menawarkan sejumlah keunggulan yang signifikan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat di lokasi tersebut. Fokus utamanya, yaitu peningkatan mutu pelayanan pendidikan, secara langsung relevan dengan tantangan utama yang dihadapi oleh masyarakat setempat. Melalui dukungan kuat dari masyarakat dan partisipasi yang tinggi dalam implementasi program, kegiatan ini mampu memberikan dampak positif dalam jangka pendek dan jangka panjang. Namun demikian, kegiatan ini juga tidak terlepas dari sejumlah tantangan dan kelemahan. Keterbatasan sumber daya, baik itu finansial, manusia, atau infrastruktur, menjadi kendala utama dalam pelaksanaan program ini. Perubahan yang diinginkan seringkali membutuhkan investasi yang signifikan dalam hal sumber daya, serta upaya untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan dari pihak internal. Selain itu, perubahan yang diharapkan seringkali membutuhkan waktu yang cukup lama untuk terwujud secara nyata, dan implementasinya dapat terhambat oleh kompleksitas kebijakan dan regulasi. Meskipun demikian, terdapat sejumlah peluang yang dapat dieksplorasi untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dan meningkatkan dampak kegiatan ini di masa mendatang. Investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi, dan kemitraan dengan pihak eksternal merupakan langkah-langkah yang dapat mendukung pencapaian hasil yang lebih optimal. Dengan pendekatan yang komprehensif dan kolaboratif, kegiatan pengabdian ini memiliki potensi untuk terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI.

Tingkat keberhasilan pengabdian yang dilakukan dapat dilihat pada diagram pie berikut ini:



Tingkat keberhasilan pengabdian

Diagram di atas menampilkan tingkat keberhasilan pengabdian di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Dari diagram tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 75% tujuan pengabdian telah tercapai, sementara 25% masih belum tercapai.

Sedangkan kondisi pengabdian sebelum dan sesudah dapat dilihat pada tabel berikut:

Aspek	Sebelum Pengabdian	Setelah Pengabdian
Kepuasan peserta didik	Tingkat kepuasan rendah	Peningkatan signifikan dalam kepuasan peserta didik
Mutu Pelayanan pendidikan	Mutu pelayanan pendidikan kurang memuaskan	Peningkatan mutu pelayanan pendidikan
Partisipasi Masyarakat	Partisipasi masyarakat rendah	Partisipasi masyarakat meningkat
Aksesibilitas Pelayanan pendidikan Pendidikan	Akses terbatas, terutama di daerah terpencil	Peningkatan aksesibilitas pelayanan pendidikan pendidikan
Kualitas Hidup Masyarakat	Kualitas hidup rendah	Peningkatan kualitas hidup masyarakat

Tabel di atas membandingkan kondisi sebelum dan setelah dilakukannya kegiatan pengabdian di KB PKK PUTRA BANGSA PURWOSARI. Terlihat bahwa terdapat perubahan positif yang signifikan dalam berbagai aspek setelah implementasi pengabdian.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan pengabdian di KB PKK Putra Bangsa Purwosari adalah bahwa program ini berhasil meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dan kepuasan peserta didik secara signifikan. Keberhasilan ini didukung oleh partisipasi aktif masyarakat dan komitmen dari berbagai pihak terkait. Meskipun demikian, terdapat beberapa

kelemahan seperti keterbatasan sumber daya yang mempengaruhi implementasi program. Untuk pengembangan selanjutnya, diperlukan langkah-langkah yang lebih proaktif dalam pengelolaan sumber daya dan peningkatan koordinasi antar stakeholder. Potensi untuk memanfaatkan teknologi informasi dan mengembangkan kemitraan dengan pihak eksternal juga perlu dieksplorasi lebih lanjut. Dengan pendekatan yang holistik dan kolaboratif, kegiatan pengabdian ini memiliki potensi besar untuk terus memberikan dampak positif bagi masyarakat dan institusi terkait.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan tak terhingga dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Terima kasih kepada manajemen KB PKK Putra Bangsa Purwosari atas kesempatan dan dukungan yang diberikan. Kami juga berterima kasih kepada para tenaga pendidik, wali murid, tenaga kependidikan serta seluruh tim yang telah bekerja keras dalam implementasi program ini. Terima kasih juga kepada masyarakat setempat atas partisipasi dan dukungan mereka. Semua kontribusi dan dukungan yang diberikan telah membantu kesuksesan program ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Berry, L. L. (1999). *Discovering the soul of service: The nine drivers of sustainable business success*. Simon and Schuster.
- [2] Albanese, M. D., & Baum, N. M. (2014). Monitoring patient satisfaction as a quality improvement activity. *AORN journal*, 99(5), 647-658.
- [3] Al-Hussami, M., Darawad, M., Saleh, A. M., Alfaqih, M. A., & Yacoub, M. I. (2020). Measurement scales to assess patient satisfaction following a health care service. *Nursing Forum*, 55(4), 618-626.
- [4] Moffatt-Bruce, S. D., Nguyen, M. C., & Steinberg, M. B. (2019). The Impact of Communication on Patient Satisfaction. *The American Surgeon*, 85(2), 180-185.
- [5] [3] Blumenthal, D., & Tavenner, M. (2017). The “meaningful use” regulation for electronic health records. *New England Journal of Medicine*, 363(6), 501-504.
- [6] Mate, K. S., Rabin, A., & Allegrante, J. P. (2018). Improving quality and safety in healthcare: A systematic review of contexts and mechanisms that support implementation of CQI interventions. *BMJ quality & safety*, 27(10), 800-812.
- [7] Brown, J. A., Mehta, N. H., & Seidmann, A. (2016). Patient satisfaction surveys and quality of care: an information control perspective. *Production and Operations Management*, 25(4), 695-709.