

## IPK-UNGGUL (INOVASI PELAYANAN KAMPUS-UNGGUL); PERWUJUDAN SERVICE EXCELLENCE MENUJU KAMPUS UNGGUL

Habibi<sup>1</sup>, Muhammad Taufik Page\*<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, <sup>2</sup>Universitas Sulawesi Barat

Email: muhammadtaufik@unsulbar.ac.id

### ABSTRAK

*Tenaga Kependidikan (tendik) memegang peranan vital dalam hal pelayanan di tingkat fakultas sampai program studi dalam sebuah kampus karena menjadi tulang punggung terutama dalam proses administrasi, baik yang dilakukan terhadap pihak internal (mahasiswa, dosen, tendik, tenaga lainnya) maupun pihak eksternal (perseorangan, institusi, masyarakat, dll). Minimnya pelatihan atau pembekalan bagi tenaga kependidikan mengenai pelayanan prima menyebabkan masih ditemukan sikap dan perilaku layanan yang tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman akan Service Excellence bagi pemberi layanan terutama para tendik yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan setiap pengguna layanan kampus. Metode dalam kegiatan ini dibagi ke dalam 2 bagian, yang pertama pelatihan, dan yang ke dua adalah praktik dan pembenahan lapangan. Hasil kegiatan ini menunjukkan peningkatan pengetahuan (pre test: 80% kategori baik, post test: 100% kategori baik) dan keterampilan Tendik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat mengenai Service Excellences. Sebagai simpulan bahwa kegiatan ini menjadikan pengetahuan dan keterampilan tendik semakin baik sehingga mengindikasikan pelayanan terhadap pengguna layanan dapat berubah menjadi prima.*

**Kata Kunci:** Service, Excellence, Tenaga, Kependidikan

### ABSTRACT

*Educational Staff (tendik) play a vital role in service delivery at the faculty and study program levels within a university, as they serve as the backbone of administrative processes directed toward both internal stakeholders (students, lecturers, administrative staff, and other personnel) and external parties (individuals, institutions, communities, and others). The limited availability of training or capacity-building programs on service excellence for administrative staff has resulted in the persistence of attitudes and service behaviors that do not meet expected standards. The aim of this program is to enhance the understanding of Service Excellence among service providers, particularly administrative staff, in order to improve the satisfaction of all campus service users. The program consisted of two components: training sessions and practical field-based improvements. The results demonstrate an increase in knowledge (pre-test: 80% categorized as good; post-test: 100% categorized as good) and improved skills among the administrative staff of the Faculty of Health Sciences, University of West Sulawesi, regarding Service Excellence. In conclusion, this program improved the knowledge and skills of administrative staff, indicating that the quality of services provided to users can be elevated to an excellent level.*

**Keywords:** Service, Excellence, Educational, Staff

### \*Corresponding Author:

Muhammad Taufik Page (email: [muhammadtaufik@unsulbar.ac.id](mailto:muhammadtaufik@unsulbar.ac.id)) Universitas Sulawesi Barat

Received 15 December 2025; received in revised from 12 January 2026, accepted 14 January 2026

## LATAR BELAKANG

Fakultas Ilmu Kesehatan (Fikes) adalah salah satu fakultas yang terdapat dalam lingkup Universitas Sulawesi Barat, dimana kampus ini baru berumur 1 dekade sejak penetapan penegeriannya. Dengan umur yang masih terbilang muda tersebut tentu seiring perkembangannya akan terus melakukan perubahan ke arah yang lebih baik, dan satu diantara yang paling utama adalah pelayanan. Kampus adalah institusi pemerintah yang merupakan penyelenggara layanan pendidikan, sehingga kualitas pelayanan merupakan sebuah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap kampus sesuai dengan amanah Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi(1)

Ada lima prinsip dasar dalam melayani pelanggan, yang pertama adalah menciptakan kesan pertama yang positif, kedua adalah keramahan dan kesopanan, ketiga menunjukkan sikap yang baik, keempat adalah integritas, dan yang kelima adalah melayani dengan hati(2). Prinsip-prinsip pelayanan tersebut dapat dipelajari dan dilaksanakan melalui sebuah mekanisme tertulis yang disebut dengan *Standart Operating Prosedure* atau yang sering kita dengar dengan nama SOP.

Berdasarkan data Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Kesehatan di tahun 2025, SOP yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan masih sangat minim yaitu berjumlah 30 yang sebagian besar merupakan SOP yang disusun oleh tingkat universitas yang jika merujuk Standar Pelayanan Minimum (SPM) Universitas Sulawesi Barat Tahun 2024, terdapat kurang lebih 140 jenis SOP yang harus disusun dan mejadi dasar dalam memberikan layanan terhadap seluruh aktifitas kampus(3). Atas dasar tersebut, tentu saja masih banyak kendala yang dihadapi oleh pemberi layanan yang bagian besarnya dibawah kendali tenaga kependidikan (tendik).

Tenaga kependidikan (tendik) memegang peranan vital dalam hal pelayanan di tingkat fakultas sampai program studi dalam sebuah kampus karena menjadi tulang punggung terutama dalam proses adminstrasi, baik yang dilakukan terhadap pihak internal (mahasiswa, dosen, tendik, tenaga lainnya) maupun yang berasal dari eksternal (perseorangan, institusi, masyarakat, dll). Berdasarkan data termutakhir (2025) dari Bagian Kepegawaian Fikes, fakultas ini memiliki tendik sejumlah 39 orang, yang tersebar diberbagai Program Studi dan Unit-Unit di tingkat fakultas dan akan melayani sekitar  $\pm 1800-2000$  orang mahasiswa aktif yang jika dirata-ratakan akan memperoleh rasio 1:50 dimana dapat diartikan bahwa setiap 1 orang tendik akan melayani sejumlah 50 orang mahasiswa, ditambah dengan sejumlah dosen (81 orang) serta pihak eksternal yang senantiasa berhadapan langsung ingin mendapatkan pelayanan serupa.

Seorang tendik dituntut memiliki pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan layanan bagi setiap pelanggan pada posisinya masing-masing(4). Kondisi ini menjadi tidak baik jika terdapat kondisi dimana

seseorang yang dituntut multitasking tersebut tidak bisa melakukan hal tersebut karena ketidakmampuan mereka. Jika kita merujuk angka-angka yang terdapat di atas yang kemudian kita analisis, sebagai kesimpulan sementara bahwa beban kerja tendik masih dalam batas normal namun bisa berubah menjadi tidak normal jika tidak dibekali dengan kompetensi yang baik. Berdasarkan data kepegawaian Fikes juga didapatkan bahwa sebagian besar tendik tersebut berlatar belakang pendidikan kesehatan, dimana bentuk layanan yang diberikan akan jauh berbeda dengan kompetensi yang dimilikinya. Selain itu, kurangnya keikutsertaan para tendik terhadap kegiatan pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan kapasitas mereka menjadi kendala tersendiri dalam peningkatan kualitas pelayanan kampus.

Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan kampus, khususnya oleh tenaga kependidikan dan/atau staf administrasi. Layanan yang prima menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi dan kepuasan sivitas akademika

Sasaran kegiatan adalah Tenaga Kependidikan (tendik) yang bekerja pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan, baik kepada pihak internal (sivitas akademika) maupun pihak eksternal (mitra, lulusan, dan pengunjung).

## METODE

### 1. Tahap Persiapan

Tahapan ini digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada pada fakultas dengan melakukan koordinasi kepada pimpinan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat sekaligus untuk mendapat persetujuan dalam melakukan kegiatan pengabdian. Koordinasi dilakukan bersama pimpinan seperti Wakil Dekan I, Wakil dekan II, Kepala Bagian Umum, Koordinator Prodi, dan beberapa Dosen beserta Tendik.

Dalam tahap ini pula dijelaskan latarbelakang kegiatan serta teknis pelaksanaan kegiatan sehingga para peserta dapat mempersiapkan waktu pada jadwal yang telah ditentukan, sehingga kegiatan bisa berjalan efektif dan efisien.

**Gambar 1.** Kegiatan Koordinasi



## 2. Pelaksanaan Kegiatan

Ada 2 bentuk kegiatan yang akan dilaksanakan pada pelaksanaan kali ini, yang pertama adalah pelatihan *Service Excellence*, yaitu pemberian pemahaman tentang *Service Excellence* beserta dengan praktiknya yang akan diberikan langsung oleh narasumber yang berasal dari internal (Unsulbar) maupun eksternal (pakar sekaligus praktisi). Dan yang kedua adalah penambahan prasarana dalam pemberian pelayanan untuk mendukung terciptanya praktik baik *Service Excellence* sesuai dengan materi yang telah diberikan.

## 3. Partisipasi Insitusi (Fikes)

Agar pelaksanaan Pelatihan ini dapat terlaksana dengan baik, maka diperlukan partisipasi sasaran dalam hal ini Fikes seperti penjelasan berikut ini.

- a. Pemberian ijin pelaksanaan kegiatan tentunya menjadi tahapan awal bagi Fikes yang juga bertindak sebagai fasilitator utama.
- b. Peserta harus senantiasa mengikuti setiap tahapan kegiatan yang telah dicanangkan bersama, baik itu berupa pemahaman teori sampai kepada kemampuan praktik.
- c. Fikes (pimpinan) harus terlibat dalam pemberian pemahaman materi *Service Excellence*.

## 4. Evaluasi Peserta

Evaluasi yang dilakukan kepada Peserta akan dilakukan sebanyak 2 kali, yaitu pada saat pelaksanaan kegiatan dan pada saat kegiatan telah selesai. Adapun evaluasi pada saat kegiatan berlangsung, akan diadakan evaluasi dalam 2 bentuk, yaitu evaluasi pengetahuan dan evaluasi praktik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian Internal Kampus dengan judul *IPK-Unggul (Inovasi Pelayanan Kampus-Unggul); Perwujudan Service Excellence Menuju Kampus Unggul* dilaksanakan pada tanggal 11-12 September 2025 di Gedung HG, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat. Diikuti oleh 25 peserta yang berasal dari tenaga kependidikan lingkup Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat. Ada 2 bentuk kegiatan yang dilaksanakan dalam pengabdian kali ini, yang pertama adalah kegiatan pelatihan tentang *Service Excellences*, dan yang ke dua adalah praktik pelayanan prima oleh peserta. Dalam pembukaannya, kegiatan ini dihadiri oleh Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat sekaligus membuka kegiatan tersebut.

**Gambar 2.** Pembukaan Kegiatan PIK (Pelatihan)



Secara teknis, uraian kegiatan yang dilakukan dalam pengabdian ini adalah sebagai berikut:

**1. Pelatihan**

- a. Sebelum kegiatan pelatihan dilakukan, terlebih dahulu dilakukan *pre-test* untuk mengukur pengetahuan peserta dalam hal ini para tendik. Dalam teori pengukuran pendidikan, kegiatan ini untuk mengetahui tingkat pengetahuan, sikap, atau keterampilan awal peserta sebelum intervensi pembelajaran diberikan yang berfungsi sebagai *baseline* (dasar) sehingga perubahan yang terjadi setelah pelatihan dapat diukur secara objektif(5). Adapun hasil dari *pre-test* yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Peserta Pelatihan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	(%)
1	Laki-Laki	7	28
2	Perempuan	18	72
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1, didapatkan jumlah peserta tendik perempuan sebanyak 18 orang atau sebesar 72%, sedangkan peserta laki-laki berjumlah 7 orang dengan persentase sebesar 28%

**Tabel 2.** Hasil Pre-Test Pengetahuan Peserta

No	Kategori Pengetahuan	Jumlah	(%)
1	Baik (76%-100%)	20	80
2	Cukup (56%-75%)	5	20
3	Kurang (<56%)	0	0
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2, didapatkan peserta dengan pengetahuan baik sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 80%, sedangkan peserta yang berpengetahuan cukup berjumlah 5 orang dengan persentase sebesar 20%.

Adanya peserta pelatihan yang memiliki pengetahuan awal rendah atau bahkan nol, merupakan bentuk perilaku bagi individu. Rendahnya atau bahkan nihilnya pengetahuan peserta sebelum pelatihan dapat dijelaskan melalui prinsip dasar *operant conditioning*. Sebelum pelatihan berlangsung, peserta belum menerima stimulus instruksional yang sistematis, seperti penyampaian materi, latihan terstruktur, maupun umpan balik yang terencana. Akibatnya, respon kognitif yang diharapkan berupa pemahaman konsep dan standar pelayanan belum terbentuk, sehingga hasil pre-test menunjukkan nilai yang rendah(6).

- b. Peserta mendapatkan pelatihan dengan menyimak materi yang dibawakan oleh para narasumber yaitu, Dr. Habibi, SKM., M.Kes., CMC., CPT., CPS., Chteach yang membawakan materi tentang Ruang Lingkup *Service Excellence*, Muhammad Taufik Page, SKM., M.Kes dengan materinya yang berjudul Prosedur Pelayanan, serta Sufyan Ilbas, S.Sos., MM., CPS yang merupakan narasumber eksternal dengan membawakan materi tentang *Public Speaking*.

**Gambar 3. Para Peserta Mendengarkan Materi**



- c. Setelah diadakan pelatihan dengan materi yang dibawakan oleh para narasumber, tim PIK kembali mengadakan tes untuk melihat sejauh mana perubahan pengetahuan para peserta. Adapun hasil dari *post-test* tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Post-Test Pengetahuan Peserta**

No	Kategori Pengetahuan	Jumlah	(%)
1	Baik (76%-100%)	25	100
2	Cukup (56%-75%)	0	0
3	Kurang (<56%)	0	0
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3, didapatkan peserta dengan pengetahuan baik sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 100%, sedangkan peserta yang berpengetahuan cukup dan kurang sudah tidak didapatkan pada *post-test* ini.

Keberhasilan penyarapan suatu informasi dipengaruhi oleh: 1. Kredibilitas, hal ini terkait kepercayaan komunikan terhadap komunikator 2. Konteks, yakni kesesuaian kegiatan dengan situasi dan kondisi yang ada 3. Konten, yakni kesesuaian materi dengan kebutuhan dan permasalahan mitra 4. Kejelasan, yakni terkait isi materi, bahasa, intonasi dan gesture komunikator dalam memberi penyuluhan 5. Kemampuan komunikan(7)

**2. Praktik dan Pemenuhan Sarana**

- a. Kegiatan selanjutnya setelah melakukan pelatihan di hari pertama adalah dengan mengaplikasikan teori yang sudah didapatkan dengan melakukan

praktik langsung terhadap pengguna layanan di masing-masing unit kerja peserta.

Studi mutakhir menunjukkan bahwa pelatihan dengan pendekatan partisipatif dan berbasis praktik secara konsisten meningkatkan pemahaman konseptual peserta, terutama pada kelompok dengan latar belakang non-linier terhadap materi pelatihan. Desain pelatihan yang sistematis dan relevan dengan konteks kerja peserta berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pengetahuan dan kesiapan individu dalam memberikan layanan berkualitas(8)

**Gambar 4.** Tendik mengaplikasikan *Service Excellence* terhadap Pengguna Layanan



- b. Pada kegiatan selanjutnya, pemenuhan suasana dan sarana pelayanan yang mendukung pelayanan prima tersebut juga diadakan. Lingkungan kerja yang efektif serta kondusif sangatlah penting bagi kelancaran operasional setiap unit.

Lingkungan kerja fisik menjadi salah satu indikator dalam pemenuhan, seperti pemenuhan fasilitas, tata ruang, kebersihan, dan pencahayaan(9). Selain itu, lingkungan kerja yang baik berupa lingkungan fisik (penerangan, sirkulasi udara dan tata ruang) menjadi faktor yang signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai(10). Perubahan ini dapat kita lihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 5.** Ruang Pelayanan Sebelum Diubah



**Gambar 6.** Ruang Pelayanan Setelah Diubah



Selain itu, pemasangan banner untuk melihat prosedur sehingga memudahkan pengguna layanan mulai dari awal hingga akhir. Prasarana lainnya adalah pembuatan *voice over* untuk menjaga ketertiban serta kondusifitas gedung selama berada dalam lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pelatihan *service excellence* memberikan manfaat signifikan bagi tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang diukur melalui kuesioner memperlihatkan manfaat yang didapatkan secara langsung. Dengan pengetahuan dan pemahaman prinsip-prinsip pelayanan prima tersebut, tenaga kependidikan menjadi lebih mampu memberikan layanan yang cepat, ramah, tepat, dan solutif kepada mahasiswa, dosen, serta tamu institusi. Peningkatan kualitas layanan ini tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan, tetapi juga membangun reputasi fakultas sebagai unit yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan stakeholders. Dalam konteks persaingan antarperguruan tinggi, pelayanan prima menjadi elemen penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat.

Manfaat lain dari Pengabdian Internal Kampus ini adalah meningkatnya rasa percaya diri dan kemampuan mengelola emosi saat berhadapan dengan berbagai karakter mahasiswa dan dosen. Pelatihan ini mendorong tenaga kependidikan untuk lebih empatik, sabar, dan mampu menghadapi situasi sulit seperti complain

atau konflik layanan dengan pendekatan komunikasi yang lebih bijaksana. Hal ini membantu menciptakan suasana kerja yang harmonis serta memperkuat hubungan interpersonal di lingkungan fakultas. Suasana kerja juga semakin baik berkat perubahan suasana dan model layanan dalam ruang pelayanan. Adanya kebijakan pimpinan yang juga merupakan bentuk komitmen dalam pelayanan prima, yaitu penambahan meja dan kursi layanan di setiap ruang pelayanan menjadikan kegiatan ini menjadi pemicu dalam giat fakultas menuju kampus yang unggul disegala bidang termasuk dalam memberikan layanan kepada setiap pengguna.

### Saran

Peran pemangku kebijakan dalam hal ini adalah pimpinan Fakultas yang senantiasa menciptakan suasana pelayanan prima dengan memperhatikan dan/atau menambahkan sarana pendukung pelayanan tersebut. Dalam hal kapasitas tendik, perlunya kegiatan rutin yang melibatkan tendik untuk meningkatkan kapasitas terkait pelayanan prima selain tugas atau jabatan yang diemban sebagai tenaga kependidikan, serta tentu saja motivasi yang sifatnya materi maupun non materi, sehingga tenaga kependidikan tersebut dapat senantiasa tergerak untuk memberikan pelayanan prima.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Kementerian Hukum dan HAM 2012 p. 32.
2. Suparman, Islami V, Nelfianti F. Service Excellence. 2019. 73 p.
3. Tim Penyusun. Standar Pelayanan Minimal Unsulbar.
4. Asmaran, Mohd Fujo; Aryani, Nini; Andriani T. Standar kompetensi dan kualifikasi tenaga pendidik dan kependidikan. 2024;8(12):347–53.
5. Khaerudin & Suharto. Pengantar Evaluasi Pendidikan Teori dan Terapannya dalam Pendidikan dan Pelatihan. 2022. p. Edisi 1 Hal:7-10.
6. Skinner. Science and Human Behavior. New York: The Free Press;
7. Berns A, Berns H. Effective public relations. Vol. 18, Nursing homes. 1969. 17–20 p.
8. Firmansyah E. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. SENIMA 10. 2025;10(1):664–71.
9. Fikri M, Kevin J, Mofu C, Damayanti T, Muksin A. Faktor Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Perhubungan, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. J Manaj. 2025;12(3):1–8.
10. Rennie, Sri Sundari, Marisi Pakpahan. Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Heulang. Pus Publ Ilmu Manaj. 2024;2(1):253–63.