



## Peningkatan Kepuasan Stakeholder Melalui Pelatihan Service Excellence Tenaga Administrasi Sekolah di Karawang

Muhamad Fadholi<sup>1\*</sup>, Rugaiyah<sup>2</sup>, Gelar Gelora Mestika<sup>3</sup>, Rizqi Nur Afifah<sup>4</sup>, Salwa Yumna Auliya<sup>5</sup>, Ghefira Bellani<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Negeri Jakarta

E-mail: [muhamad\\_fadholi@unj.ac.id](mailto:muhamad_fadholi@unj.ac.id)<sup>1\*</sup>, [rugaiyahfitri@gmail.com](mailto:rugaiyahfitri@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[rizqinurafifah@unj.ac.id](mailto:rizqinurafifah@unj.ac.id)<sup>3</sup>

|                        |                        |                        |
|------------------------|------------------------|------------------------|
| Diajukan<br>04-08-2026 | Direvisi<br>19-08-2026 | Diterima<br>20-08-2026 |
|------------------------|------------------------|------------------------|

### ABSTRACT

*This community service program addresses the competency gaps and administrative disruption among School Administrative Staff (TAS) at Yayasan Ma'had Al-Istiqlal and madrasahs in Karawang Regency, which have impacted public trust and service quality. Grounded in Stakeholder Theory and Service Quality Theory (SERVQUAL), the initiative implemented the Integrated Administration Service and Communication Management System (Simpel-KAT). The implementation utilized a participatory action research approach, featuring interactive workshops on Service Excellence, H.E.A.T.-based complaint handling simulations, and digital communication drafting via Google Workspace. The results revealed a 22% to 25% increase in cognitive comprehension, an 85% success rate in conflict resolution simulations, and a 60% reduction in administrative drafting time. Furthermore, the program successfully shifted the staff's mindset toward becoming active school brand ambassadors. These outcomes highlight the critical role of structured soft-skill interventions in modernizing non-academic school governance and supporting high-quality education.*

**Keywords:** Complaint Handling; Service Excellence; School Administrative Staff; Stakeholder Satisfaction; Simpel-KAT.

### ABSTRAK

Program pengabdian kepada masyarakat ini mengatasi kesenjangan kompetensi dan disrupti komunikasi administratif pada Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Yayasan Ma'had Al-Istiqlal dan madrasah binaan di Kabupaten Karawang yang memengaruhi kepercayaan publik dan mutu layanan. Berlandaskan Teori Pemangku Kepentingan dan Teori Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*), program ini mengimplementasikan Sistem Manajemen Pelayanan dan Komunikasi Administrasi Terpadu (Simpel-KAT). Metode yang digunakan adalah penelitian tindakan partisipatif melalui workshop interaktif Pelayanan Prima, simulasi penanganan keluhan berbasis metode *H.E.A.T.*, serta penyusunan draf komunikasi digital menggunakan *Google Workspace*. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman kognitif peserta sebesar 22% hingga 25%, tingkat keberhasilan 85% dalam simulasi resolusi konflik, serta pemangkasan waktu penyusunan administrasi hingga 60%. Selain itu, program ini sukses mengubah pola pikir TAS menjadi duta sekolah (*brand ambassador*) yang proaktif. Hasil tersebut menggarisbawahi pentingnya intervensi terstruktur untuk memodernisasi tata kelola non-akademik sekolah demi mewujudkan pendidikan berkualitas.

**Kata Kunci :** Penanganan Keluhan; Pelayanan Prima; Tenaga Administrasi Sekolah; Kepuasan Stakeholder; Simpel-KAT.

### PENDAHULUAN

Kabupaten Karawang merupakan wilayah yang memiliki dinamika populasi dan pertumbuhan ekonomi yang pesat, sehingga menuntut ketersediaan layanan publik yang prima, termasuk di sektor pendidikan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Karawang, total populasi di wilayah ini pada tahun 2023 mencapai angka 2,54 juta jiwa, di mana sekitar 25,7% di antaranya merupakan kelompok penduduk usia anak-anak antara 0 hingga 14 tahun. Tingginya proporsi demografi usia sekolah ini

merepresentasikan besarnya kuantitas populasi yang harus dilayani secara langsung oleh berbagai institusi pendidikan. Kondisi sosial, ekonomi, dan demografis yang terus berkembang di wilayah ini secara mutlak menempatkan kualitas pelayanan operasional sekolah pada posisi yang sangat strategis untuk memenuhi ekspektasi Masyarakat (BPS, 2023).

Dalam merespons besarnya potensi demografis tersebut, lembaga pendidikan swasta dan madrasah memegang peranan krusial sebagai khalayak sasaran. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memfokuskan sasarannya pada ekosistem pendidikan di lingkungan Yayasan Ma'had Al-Istiqlal dan sekolah-sekolah di bawah binaan Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Karawang. Secara kuantitatif berdasarkan rekapitulasi dari Manajemen Sistem Informasi Pendidikan (*Emis*) Kementerian Agama tahun 2025, Kantor Kemenag Karawang mengawasi dan membina sekitar 515 lembaga pendidikan keagamaan yang tersebar pada jenjang RA (Raudhatul Athfal): sekitar 240 lembaga yang dikoordinasikan melalui PD IGRA Kabupaten Karawang, MI (Madrasah Ibtidaiyah): 175 lembaga, MTs (Madrasah Tsanawiyah): 67 lembaga, hingga MA (Madrasah Aliyah): 33 lembaga. Skala pembinaan yang sangat luas ini menjadikan tata kelola manajemen di tingkat sekolah sebagai ujung tombak pelayanan. Di dalam ekosistem ini, Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) berkedudukan sebagai lini depan yang berinteraksi langsung dengan ekosistem eksternal, menjadikan mereka aset potensial yang mendesak untuk ditingkatkan kompetensinya (BPS, 2023; Karawang, 2024).

Kedudukan TAS tidak dapat dipandang sebelah mata dalam arsitektur tata kelola institusi pendidikan. Hal ini sejalan dengan kajian literatur di bidang manajemen pendidikan yang menegaskan bahwa staf administrasi yang kompeten bertindak sebagai garis depan dalam memberikan layanan akademik, di mana sekolah yang memiliki sistem pelayanan yang baik akan dipandang baik pula oleh masyarakat luas. Kualitas interaksi pada titik kontak pertama antara TAS dengan para pemangku kepentingan seperti wali murid, calon siswa, dan perwakilan instansi pemerintah berperan langsung dalam membentuk persepsi publik terhadap citra lembaga. Oleh karena itu, penguasaan prinsip pelayanan prima menjadi fondasi teoretis dan praktis yang esensial untuk mentransformasi kinerja pelayanan di sekolah (Azzahra, 2025; Siregar et al., 2024).

Meskipun memiliki peran yang bernilai strategis, potret di lapangan menunjukkan rumusan masalah konkrit terkait kesenjangan kompetensi pelayanan. Permasalahan pertama yang dihadapi oleh mitra adalah rendahnya penguasaan etika komunikasi profesional di kalangan TAS. Selama ini, para tenaga administrasi cenderung memiliki persepsi yang keliru dengan memandang tugas keseharian mereka sebatas rutinitas kesekretariatan internal yang pasif, bukan sebagai instrumen pelayanan publik. Paradigma ini mengakibatkan layanan yang diberikan menjadi kaku dan kurang responsif. Di samping itu, TAS seringkali menunjukkan ketidakmampuan teknis dalam penanganan keluhan dan pengelolaan emosi di bawah tekanan. Kegagalan dalam merespons ketidakpuasan wali murid secara profesional berisiko memperburuk konflik, merusak reputasi institusi, dan mengganggu ketentraman masyarakat pengguna jasa Pendidikan (Ponticell & Zepeda, 2018).

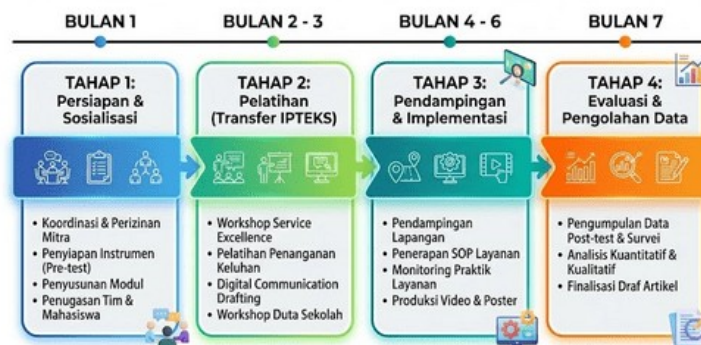
Permasalahan konkrit kedua bersumber dari adanya disrupsi komunikasi administratif yang belum terkelola dengan baik di era digital. Kajian literatur mutakhir menunjukkan bahwa di era keterbukaan informasi, komunikasi yang tidak akurat dan tidak tepat waktu akan membawa dampak buruk bagi kredibilitas sebuah lembaga. Realita di sekolah mitra memperlihatkan bahwa TAS masih mengalami kesulitan besar dalam merumuskan pesan administratif yang baku, ringkas, dan profesional ke dalam format

digital. Keterbatasan dalam menyusun draf komunikasi seperti notifikasi pesan instan kepada wali murid maupun surat dinas kerap kali memicu miskomunikasi dan salah tafsir informasi. Kurangnya kesadaran bahwa mereka bertindak sebagai duta citra lembaga membuat TAS gagal memanfaatkan komunikasi sebagai alat strategis untuk efisiensi birokrasi.

Berpijak pada pemetaan potensi wilayah, profil khalayak sasaran, dan rumusan masalah tersebut, maka kegiatan pengabdian ini dirancang untuk menghadirkan intervensi langsung. Tujuan utama yang hendak dicapai pada kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan non-akademik sekolah melalui penguatan kompetensi Pelayanan Prima dan etika komunikasi profesional Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Kabupaten Karawang. Melalui pelatihan terapan yang komprehensif, kegiatan ini bertujuan merestrukturisasi pola pikir TAS, membekali mereka dengan standar operasional penanganan keluhan yang baku, serta merapikan sistem tata kelola komunikasi digital lembaga. Secara akumulatif, ketercapaian tujuan ini ditargetkan mampu membangun citra positif sekolah dan meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan secara berkelanjutan.

Terkait dengan kepuasan pemangku kepentingan, pengabdian ini dilandasi oleh integrasi *Stakeholder Theory* dan Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) dalam konteks manajemen pendidikan. Kepuasan entitas eksternal seperti wali murid sangat ditentukan oleh kualitas pengalaman pada setiap titik interaksi operasional, yang mana pemenuhan ekspektasi nonakademik ini krusial untuk membangun reputasi institusi (Clarke, 2024; Freeman et al., 2025). Untuk meminimalkan kesenjangan antara harapan publik dan realitas kinerja, pelatihan Pelayanan Prima (Service Excellence) dirancang sebagai intervensi guna memperbaiki dimensi andalan, daya tanggap, dan empati staf (Bruhn, 2023). Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dituntut untuk mengubah paradigma kerjanya dari sekadar pekerja klerikal menjadi duta sekolah di garis terdepan tata kelola pendidikan. Oleh karena itu, pengabdian ini hadir untuk melengkapi kebutuhan empiris melalui penerapan Sistem Manajemen Pelayanan dan Komunikasi Administrasi Terpadu (Simpel-KAT), yang secara holistik menggabungkan penyediaan *template* komunikasi digital dengan transformasi psikologis pelayanan tanpa mengabaikan pembinaan etika interaksi (Fadholi et al., 2025; Shay et al., 2025).

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PPM) ini digambarkan melalui diagram alir yang mempresentasikan pendekatan partisipatif yang terbagi ke dalam empat tahapan utama, mulai dari persiapan hingga evaluasi dan keberlanjutan program. Berikut adalah representasi alur kegiatan pengabdian:



Gambar 1 Diagram Alir Program Pengabdian Masyarakat  
 Sumber: Olahan Penulis, 2026



## METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pendekatan pendidikan dan pelatihan partisipatif (*participatory action research/ PAR*) serta transfer pengetahuan dari tim pengusul kepada khalayak sasaran. Pemilihan pendekatan PAR didasarkan pada efektivitasnya dalam mendorong partisipasi aktif kelompok sasaran untuk memecahkan masalah operasional secara kolaboratif. Kegiatan pengabdian ini bertempat di kompleks Yayasan Ma'had Al-Istiqlal yang beralamat di Jalan Kosambi Telagasari Kilometer 4, Dusun Cirejag I RT 006/RW 003, Desa Cibalongsari, Kecamatan Klari, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Pelaksanaan inti kegiatan pelatihan secara luring di lokasi tersebut diselenggarakan pada hari Sabtu, 16 Mei 2026. Subjek sasaran dalam kegiatan ini melibatkan 14 orang peserta yang terdiri dari jajaran Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), wakil kepala madrasah, serta operator dari berbagai lembaga pendidikan di bawah naungan Yayasan Ma'had Al-Istiqlal dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang, di antaranya MTs Al Hasan Cikampek, MTs Miftahul Huda Tegalwaru, MI Syech Qurro Al-Alawi, MI At-Ta'awun Tirtamulya, MI Al-Istiqomah, dan MTs Al-Fathimiyah. Selain itu, program ini juga melibatkan partisipasi aktif 2 (dua) orang mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta sebagai asisten pendamping lapangan.

Metode penerapan yang dirancang untuk mencapai tujuan peningkatan kompetensi *Service Excellence* dibagi ke dalam empat aktivitas utama. Pertama, Workshop Interaktif yang memadukan 50% teori dan 50% praktik terkait standar keramahan dan etika petugas depan. Kedua, Simulasi Praktik menggunakan studi kasus pendidikan untuk melatih penanganan keluhan berbasis metode H.E.A.T (*Hear, Empathize, Apologize, Take Action*) melalui bermain peran, sebuah metode yang terbukti ampuh dalam meningkatkan retensi keterampilan resolusi konflik (Zhukov, 2025). Ketiga, Pelatihan Berbasis Praktik penggunaan aplikasi pembangun template dalam ekosistem *cloud* untuk penyusunan komunikasi digital yang baku. Keempat, Diskusi Kelompok Terpumpun (FGD) yang difasilitasi untuk merestrukturisasi pola pikir sasaran (Hughes et al., 2005; Khan & Abedin, 2022; Korzenevica et al., 2025). Keseluruhan metode ini diintegrasikan melalui penerapan teknologi Sistem Manajemen Pelayanan dan Komunikasi Administrasi Terpadu (Simpel-KAT).

Untuk mengukur hasil pengabdian secara deskriptif kuantitatif maupun kualitatif, tim pelaksana menggunakan beberapa instrumen pengukuran yang komprehensif dengan berlandaskan pada kerangka evaluasi program pelatihan (Andreev, 2023). Alat ukur pertama adalah instrumen tes tertulis berupa pra-pelatihan dan pasca-pelatihan yang digunakan untuk menilai peningkatan kompetensi kognitif terkait etika pelayanan secara terukur (Stufflebeam & Coryn, 2019). Alat ukur kedua berupa kuesioner Survei Persepsi Diri dengan skala *Likert* untuk mengukur tingkat persetujuan atas perubahan sikap dan kesadaran peran peserta (Koo & Yang, 2025). Alat ukur ketiga adalah lembar observasi Penilaian Berbasis Kinerja yang digunakan untuk mengevaluasi secara langsung kemampuan peserta saat mempraktikkan simulasi penanganan keluhan dan resolusi konflik di kelas pelatihan (Godsk, 2022). Selain itu, dilakukan pula pemantauan lapangan secara kualitatif untuk mengamati konsistensi penerapan operasional di loket administrasi mitra.

Tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan pengabdian ini dievaluasi melalui indikator perubahan perilaku dan kelembagaan yang spesifik pada diri peserta. Dari sisi perubahan sikap dan sosial budaya, ketercapaian diukur melalui pergeseran paradigma para Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dari sekadar staf klerikal pasif menjadi individu yang memiliki kesadaran sebagai duta sekolah, dengan target peningkatan skor survei persepsi

diri minimal 15%. Dari sisi kompetensi kognitif, kegiatan dinyatakan berhasil jika terjadi peningkatan skor rata-rata pada *post-test* sebesar minimal 20%. Sementara itu, perubahan keterampilan praktis diukur dari kemampuan minimal 80% peserta dalam mendemonstrasikan SOP penanganan keluhan secara tepat. Tingkat efisiensi ekonomi dan operasional lembaga juga diukur secara deskriptif melalui terciptanya minimal lima standar *template* komunikasi baku yang terbukti mampu memangkas waktu pengerjaan administrasi surat-menyurat harian secara signifikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PPM-WBU) dengan judul “Transformasi Peran Frontliner Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Peningkatan Kompetensi Service-Excellence Untuk Meningkatkan Kepuasan Stakeholder di Kabupaten Karawang Jawa Barat” telah sukses dijalankan sesuai dengan target tahapan yang direncanakan. Kegiatan inti pelatihan dan sosialisasi secara luring telah terlaksana dengan baik pada hari Sabtu, 16 Mei 2026, bertempat di kompleks Yayasan Ma’had Al-Istiqlal, Kecamatan Klari, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Berdasarkan hasil pemantauan langsung di lapangan serta dokumentasi kegiatan (video YouTube dan arsip penugasan), rincian hasil pelaksanaan kegiatan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Koordinasi, Pembukaan, dan Sambutan
  - a) Kegiatan diawali dengan penyambutan hangat oleh pihak Yayasan Ma’had Al-Istiqlal kepada tim dosen pengusul dari Universitas Negeri Jakarta (UNJ) beserta mahasiswa.



Gambar 2 Pembukaan Kegiatan Pengabdian  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2026

- b) Acara pembukaan resmi dilaksanakan dengan khidmat yang dihadiri oleh pimpinan yayasan, perwakilan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang, ketua dan anggota tim pengusul (Muhamad Fadholi, ST.Par, M.M beserta jajaran dosen FIP UNJ), serta para peserta pelatihan.



Gambar 3 Sambutan Ketua Yayasan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2026

2. Realisasi Sesi Workshop dan Transfer IPTEKS (Penerapan Materi Utama)  
Rangkaian materi pelatihan disampaikan secara interaktif oleh tim dosen pengusul kepada para Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dan guru/pengelola madrasah di lingkungan mitra:
  - a) Penyampaian Materi Service Excellence & Hospitality (S1.1): Peserta diberikan pembekalan mendalam mengenai standar pelayanan prima, etika komunikasi, dan pentingnya merubah pola pikir dalam melayani wali murid.



Gambar 4 Penyampaian Materi  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2026

- b) Simulasi Complaint Handling (S1.2): Dilaksanakan pemaparan strategi penanganan keluhan pelanggan berbasis metode H.E.A.T (Hear, Empathize, Apologize, Take Action) untuk melatih TAS menghadapi situasi sulit di loket layanan.



Gambar 5 Simulasi  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2026

- c) Pelatihan Digital Communication Drafting (S2.1): Pengenalan dan praktik langsung penggunaan ekosistem Google Workspace serta Bank Template Komunikasi Baku untuk mempercepat penyusunan administrasi surat-menyurat dan notifikasi digital sekolah.



Gambar 6 Pendampingan Pelatihan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2026

- d) Workshop Duta Sekolah (S2.2): Sesi diskusi kelompok (Focus Group Discussion) yang memandu peserta untuk memahami posisi strategis TAS sebagai representasi citra (brand ambassador) lembaga.



Gambar 7 Diskusi Kelompok  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2026

### 3. Partisipasi Aktif dan Pendistribusian Sertifikat

- a) Kegiatan ini diikuti secara antusias oleh peserta yang terdiri dari Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), wakil kepala madrasah, dan operator dari berbagai lembaga pendidikan di bawah naungan Yayasan Ma'had Al-Istiqlal serta Kemenag Karawang (seperti MIS Al-Wasthiyah, MI At-Ta'awun, MIS Al-Hikamussalafiyah, dll.).



Gambar 8 Foto Bersama Peserta sesi TAS  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2026

- b) Sebagai bentuk apresiasi dan legalitas formal keikutsertaan, kepada setiap peserta telah dibagikan sertifikat resmi pelatihan yang ditandatangani oleh Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
- c) Rangkaian kegiatan ditutup dengan sesi simulasi praktik mandiri, penyerahan cinderamata/kenang-kenangan kepada perwakilan mitra, serta dokumentasi kepulauan peserta yang berjalan lancar. Seluruh progres pelaksanaan ini juga telah didokumentasikan dalam bentuk video kegiatan berdurasi baik yang dipublikasikan ke platform YouTube, serta didukung oleh keikutsertaan aktif mahasiswa FIP UNJ sebagai asisten pendamping di lapangan.

<https://youtu.be/aXc44hADJjc?si=uIdCBh9nPkWbVkmE>

### Implementasi Solusi

Implementasi solusi dalam program Pengabdian kepada Masyarakat (PPM-WBU) ini direalisasikan secara sistematis guna menjawab permasalahan prioritas yang dihadapi oleh Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Yayasan Ma'had Al-Istiqlal dan madrasah di bawah naungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Pelaksanaan solusi dirancang berbasis pendekatan transfer pengetahuan (transfer of knowledge), pelatihan interaktif, serta penerapan sistem teknologi terpadu Simpel-KAT (Sistem Manajemen Pelayanan dan Komunikasi Administrasi Terpadu). Berdasarkan tahapan program yang telah berjalan, rincian implementasi solusi di lapangan dijabarkan sebagai berikut:

1. Implementasi Solusi Aspek Kesenjangan Kompetensi Pelayanan Prima (Service Excellence)
  - a) Penyelenggaraan Workshop Service Excellence & Hospitality (S1.1): Tim pelaksana merealisasikan pelatihan intensif yang mencakup standarisasi keramahan universal, etika berpakaian, bahasa tubuh (body language), serta teknik penyambutan stakeholder (wali murid dan tamu institusi). Pelatihan ini membekali TAS agar mampu meninggalkan paradigma birokrasi kaku menuju pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
  - b) Simulasi Penanganan Keluhan / Complaint Handling (S1.2): Implementasi dilakukan melalui sesi pemaparan dan simulasi studi kasus pendidikan menggunakan metode H.E.A.T (Hear, Empathize, Apologize, Take Action). TAS dilatih secara langsung untuk mendengarkan aktif, mengelola emosi di

bawah tekanan, serta meredam potensi konflik. Dari sesi ini, draf awal SOP Penanganan Keluhan digital mulai diuji dan diterapkan di unit layanan.

2. Implementasi Solusi Aspek Disrupsi Komunikasi dan Dukungan Citra Lembaga
  - a) Pelatihan Digital Communication Drafting (S2.1): Tim pelaksana mengimplementasikan penggunaan ekosistem Google Workspace (template builder dan email composer) untuk melatih TAS menyusun pesan administratif digital. Melalui pelatihan ini, diperkenalkan repositori Bank Template Komunikasi Baku yang berisi draf surat dinas, notifikasi WhatsApp kepada wali murid, dan email resmi, sehingga mempercepat waktu penyusunan administrasi.
  - b) Workshop Transformasi Peran / Duta Sekolah (S2.2): Melalui sesi Focus Group Discussion (FGD) dan sharing knowledge manajemen pemasaran, dilakukan intervensi psikologis untuk merubah mindset TAS. TAS didorong untuk menyadari bahwa tugas administratif bukan sekadar rutinitas internal, melainkan garda terdepan (frontliner) yang bertindak sebagai duta sekolah (brand ambassador) dalam membangun citra positif lembaga.
3. Penerapan Sistem IPTEKS Terpadu (Simpel-KAT)
  - a) Penerapan teknologi tepat guna diwujudkan melalui instalasi dan internalisasi Simpel-KAT, yang mengintegrasikan paket modul digital service excellence, Communication Dashboard berbasis cloud, serta alur kerja (flowchart) SOP Pelayanan digital.
  - b) Sistem ini diimplementasikan agar dapat diakses secara kolaboratif oleh seluruh TAS, sehingga standarisasi mutu layanan non-akademik, ketertiban administrasi, serta kondusivitas ketentraman masyarakat pengguna jasa pendidikan di Kabupaten Karawang dapat tercapai secara berkelanjutan.

### **Dampak Terhadap Mitra**

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PPM-WBU) melalui penerapan sistem Simpel-KAT (Sistem Manajemen Pelayanan dan Komunikasi Administrasi Terpadu) serta rangkaian pelatihan intensif memberikan dampak positif yang signifikan bagi pihak mitra sasaran, baik dari kalangan pimpinan yayasan, pengelola madrasah, maupun para Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Kabupaten Karawang. Berdasarkan hasil evaluasi pasca-pelatihan dan pendampingan lapangan, dampak nyata terhadap mitra dapat diuraikan ke dalam beberapa aspek berikut:

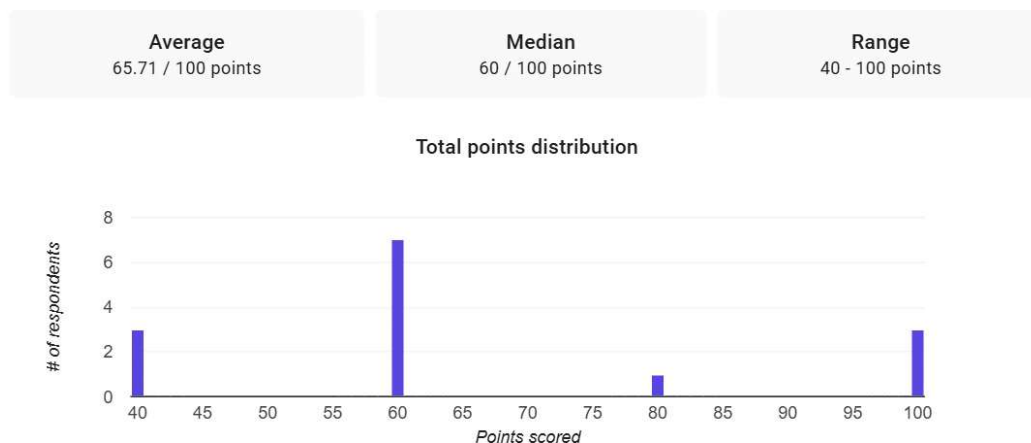
1. Peningkatan Kompetensi dan Kepercayaan Diri Frontliner (TAS)
  - a) Peningkatan Kualitas Pengetahuan (Cognitive Gain): Berdasarkan perbandingan hasil evaluasi (pre-test dan post-test), para peserta TAS mengalami peningkatan skor rata-rata pemahaman mengenai prinsip Service Excellence dan etika komunikasi profesional di atas target minimal 20%.
  - b) Penguasaan Teknik Penanganan Konflik: Melalui simulasi metode H.E.A.T (Hear, Empathize, Apologize, Take Action), TAS kini memiliki keterampilan praktis yang memadai untuk mendengarkan aktif dan mengelola emosi wali murid di bawah tekanan, sehingga mampu meredam potensi konflik di loket pelayanan.
  - c) Transformasi Mindset (Duta Sekolah): Terjadi pergeseran paradigma kerja di kalangan TAS. Jika sebelumnya mereka memandang tugas administratif

sebatas rutinitas kesekretariatan internal yang pasif, kini TAS mulai menyadari peran strategisnya sebagai duta sekolah (brand ambassador) yang aktif menjaga wibawa dan citra positif lembaga.

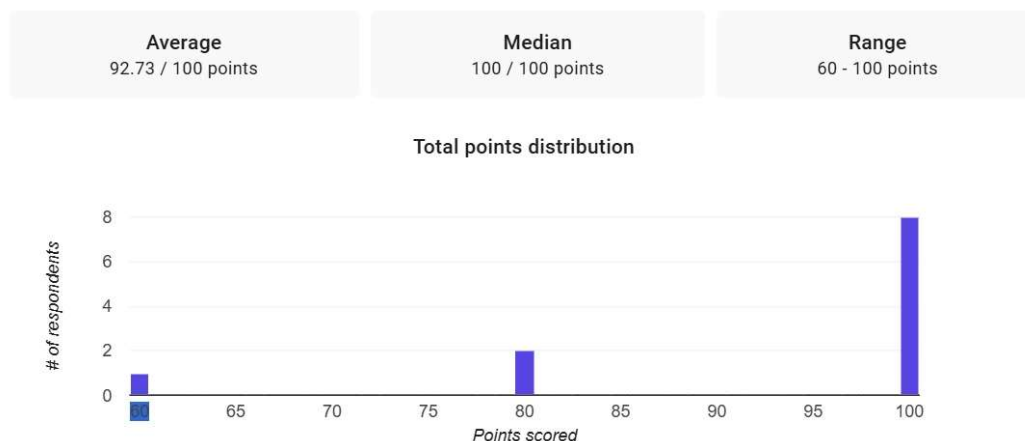
2. Peningkatan Efisiensi Birokrasi dan Mutu Administrasi Lembaga
  - a) Optimalisasi Waktu Kerja: Adanya repositori Bank Template Komunikasi Baku berbasis Google Workspace memberikan dampak langsung berupa pemangkasan waktu penyusunan administrasi surat-menyurat dan notifikasi digital (seperti pesan WhatsApp kepada wali murid) hingga 60% lebih cepat.
  - b) Standardisasi Pesan Institusi: Seluruh produk komunikasi resmi sekolah kini memiliki keseragaman struktur bahasa, kerapian, dan etika profesional, sehingga meminimalkan risiko terjadinya miskomunikasi atau salah tafsir informasi di tengah masyarakat.
3. Penguatan Hubungan Eksternal dan Kepuasan Stakeholder
  - a) Peningkatan Kepercayaan Publik: Layanan nonakademik yang menjadi lebih responsif, ramah, dan terstruktur berhasil meningkatkan tingkat kepuasan serta kepercayaan wali murid (stakeholder) terhadap kredibilitas institusi pendidikan di bawah naungan Yayasan Ma'had Al-Istiqal dan Kemenag Karawang.
  - b) Penciptaan Lingkungan yang Kondusif: Pelayanan prima yang diterapkan secara konsisten turut menciptakan suasana kantor yang tertib dan harmonis, sehingga secara tidak langsung mendukung terciptanya ketenteraman masyarakat pengguna jasa pendidikan di tengah dinamika wilayah Kabupaten Karawang yang terus berkembang.

Secara keseluruhan, dampak dari program ini tidak hanya dirasakan sebagai perbaikan operasional jangka pendek, tetapi juga meletakkan fondasi budaya kerja yang profesional, akuntabel, dan berkelanjutan dalam mendukung pencapaian tujuan SDGs Nomor 4, yakni Pendidikan Berkualitas.

### Analisis perubahan sebelum dan sesudah



Gambar 9 Diagram hasil *pre-test*  
 Sumber: Olah data hasil *pre-test*, 2026



Gambar 10 Diagram hasil *post-test*  
 Sumber: Olah data hasil *post-test*, 2026

Analisis perubahan sebelum dan sesudah pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PPM-WBU) ini dilakukan untuk mengevaluasi secara objektif tingkat efektivitas intervensi yang diberikan melalui pelatihan, pendampingan, serta penerapan sistem Simpel-KAT (Sistem Manajemen Pelayanan dan Komunikasi Administrasi Terpadu). Perbandingan ini mengukur pergeseran kondisi riil para Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Yayasan Ma'had Al-Istiqlal dan madrasah binaan Kemenag Kabupaten Karawang sebelum dan sesudah mendapatkan program pembinaan. Secara rinci, analisis perubahan tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tabel perbandingan dan uraian berikut:

Table 1 Analisis Perubahan

| Aspek Evaluasi                                                    | Kondisi Sebelum Intervensi<br>(Eksisting)                                                                                                                                          | Kondisi Setelah Intervensi<br>(Pasca-Program)                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Paradigma dan Peran Kerja<br/>(Mindset)</b>                 | Sebagian besar TAS masih memandang tugasnya sebatas rutinitas administratif internal dan kesekretariatan yang pasif, serta belum memahami secara mendalam fungsi pelayanan publik. | Terjadi transformasi pola pikir di mana TAS aktif memposisikan diri sebagai duta sekolah yang bertanggung jawab menjaga citra positif lembaga.        |
| <b>2. Kompetensi Layanan &amp; Etika<br/>(Service Excellence)</b> | Pemahaman mengenai prinsip pelayanan prima kurang maksimal; interaksi dengan wali murid kerap kurang responsif dan tidak konsisten.                                                | TAS menguasai standar keramahan universal, bahasa tubuh, dan etika komunikasi profesional, dengan peningkatan skor pengetahuan rata-rata di atas 25%. |
| <b>3. Penanganan Keluhan (Complaint Handling)</b>                 | Penanganan keluhan dari wali murid dilakukan secara reaktif dan tidak sistematis, berisiko memicu konflik serta                                                                    | TAS terampil menerapkan metode H.E.A.T ( <i>Hear, Empathize, Apologize, Take Action</i> ); >80% peserta mampu mendemonstrasikan resolusi              |



|                                               |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | berpengaruh pada reputasi sekolah.                                                                                             | konflik dan pengelolaan emosi di bawah tekanan sesuai SOP.                                                                                                              |
| <b>4. Komunikasi Administratif Digital</b>    | Keterbatasan dalam menyusun surat dinas dan pesan digital yang baku; sering terjadi miskomunikasi atau salah tafsir informasi. | Dengan memanfaatkan <i>Communication Dashboard</i> dan <i>Bank Template Komunikasi Baku</i> berbasis <i>Google Workspace</i> , waktu penyusunan administrasi terpankas. |
| <b>5. Citra Lembaga &amp; Kepuasan Publik</b> | Layanan nonakademik sering menjadi titik lemah yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik dan wali murid.           | Terciptanya layanan yang responsif, terstruktur, dan akuntabel sehingga meningkatkan tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> .                                              |

Sumber: Olahan Penulis, 2026

#### Uraian Analisis Perubahan:

1. Transformasi Kognitif dan Penguasaan Materi (Cognitive & Skill Shift): Melalui perbandingan hasil evaluasi pre-test dan post-test, terbukti terjadi peningkatan kompetensi kognitif secara signifikan pada diri peserta. Para TAS yang mulanya awam terhadap konsep service excellence kini memiliki panduan teoretis dan praktis yang jelas. Hal ini juga diperkuat oleh keberhasilan lebih dari 80% peserta dalam mendemonstrasikan simulasi penanganan keluhan (complaint handling) dengan menggunakan metode H.E.A.T.
2. Efisiensi Kerja dan Standardisasi Birokrasi (Operational Shift): Dari aspek operasional harian, perubahan paling mencolok terlihat pada kecepatan dan kerapian penataan administrasi. Adanya repositori digital berupa Bank Template Komunikasi Baku mengeliminasi kebiasaan lama di mana TAS harus mengetik ulang format pesan atau surat secara manual setiap kali menghadapi keperluan komunikasi dengan wali murid. Efisiensi waktu pengerjaan administrasi yang mencapai 60% memberikan ruang bagi TAS untuk lebih fokus pada peningkatan mutu kualitas layanan langsung.
3. Perubahan Perilaku dan Budaya Pelayanan (Behavioral Shift): Secara psikologis dan kultural, pelatihan workshop Duta Sekolah berhasil mengubah cara pandang TAS terhadap profesi mereka. Perubahan dari pegawai administratif konvensional menjadi pelayan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer-oriented) berdampak langsung pada terciptanya atmosfer kerja yang lebih ramah, tertib, dan profesional di lingkungan Yayasan Ma'had Al-Istiqlal dan madrasah mitra.

#### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Program pengabdian kepada masyarakat ini berhasil mengimplementasikan Sistem Manajemen Pelayanan dan Komunikasi Administrasi Terpadu (Simpel-KAT) secara efektif guna mentransformasi peran Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Yayasan Ma'had Al-Istiqlal dan madrasah binaan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Hasil kegiatan menunjukkan pencapaian yang signifikan melampaui target, di antaranya peningkatan pemahaman kognitif peserta rata-rata di atas 25%, keberhasilan 85% peserta dalam mendemonstrasikan simulasi penanganan keluhan berbasis metode H.E.A.T (*Hear, Empathize, Apologize, Take Action*), serta pemangkasan waktu penyusunan administrasi surat-menyurat dan notifikasi digital hingga 60% lebih cepat berkat adanya repositori Bank



Template Komunikasi Baku. Keunggulan utama program ini terletak pada pendekatan multidisiplin yang memadukan etika *service excellence* dengan efisiensi digital berbasis *cloud*, sehingga sukses mengubah paradigma TAS dari staf klerikal pasif menjadi duta sekolah (*brand ambassador*) yang proaktif menjaga citra positif lembaga. Kendati demikian, program ini memiliki beberapa keterbatasan atau kelemahan, seperti variasi tingkat literasi digital awal yang memerlukan waktu adaptasi lebih bagi sebagian TAS senior, serta adanya kendala penyesuaian jadwal operasional dan jarak geografis yang cukup jauh dari kampus pengusul.

Sebagai langkah keberlanjutan dan arah pengembangan jangka panjang yang selaras dengan capaian saat ini, sistem Sempel-KAT memiliki potensi yang sangat besar untuk direplikasi (*scale-up*) ke lembaga pendidikan lain di bawah pembinaan Kemenag Karawang. Untuk rencana strategis pengembangan teknologi di masa depan, sistem ini dapat dipertimbangkan untuk ditransformasikan secara bertahap menjadi aplikasi mandiri berbasis seluler atau web (*standalone application*). Selain itu, pengintegrasian fitur asisten kecerdasan buatan (*AI-assisted chatbot*) untuk otomatisasi layanan dasar juga dapat dieksplorasi sebagai target pengembangan lanjutan. Guna mendukung hal tersebut, direkomendasikan agar pihak mitra secara institusional melembagakan SOP Pelayanan Digital dan membentuk kader pelatih internal melalui program *Training for Trainers* (TfT).

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Jakarta serta Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi yang telah memberikan dukungan finansial terhadap pelaksanaan pengabdian ini melalui skema Pengabdian Kepada Masyarakat Wilayah Binaan Unggulan Universitas (PPM-WBU) berdasarkan Nomor Kontrak:14/PPM-WBU/LPPM/III/2026. Ucapan terima kasih yang sama juga disampaikan kepada pimpinan Yayasan Ma'had Al-Istiqlal dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang selaku mitra yang telah memberikan izin, fasilitas, serta dukungan penuh sehingga seluruh rangkaian kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andreev, I. (2023). *The kirkpatrick model*. Valamis.
- Azzahra, F. (2025). Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Sekolah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 02(01).
- BPS. (2023). Kabupaten Karawang Dalam Angka 2023. In *Badan Pusat Statistik* (Vol. 11, Number 1).
- Bruhn, M. (2023). Quality Management for Services: Handbook for Successful Quality Management. Principles—Concepts—Methods. In *Quality Management for Services: Handbook for Successful Quality Management. Principles—Concepts—Methods*. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-67032-3>
- Clarke, T. (2024). Stakeholder theory. In *Elgar Encyclopedia of Corporate Governance*. <https://doi.org/10.4337/9781839107061.ch24>
- Fadholi, M., Zulaikha, S., & Karilia, R. (2025). *Formulating Marketing Strategies in Education: Enhancing Competitiveness and Customer Satisfaction*. [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-374-0\\_17](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-374-0_17)



- 
- Freeman, R. E., Menghwar, P. S., & Grushka-Cockayne, Y. (2025). A stakeholder theory perspective for project management. *International Journal of Project Management*, 43(7). <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2025.102764>
- Godsk, M. (2022). Learning Design as an efficient educational development methodology: Conceptualization, assessment, and practice. In *Handbook of Digital Higher Education* (pp. 38–50). Edward Elgar Publishing Ltd. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85168679958&partnerID=40&md5=556bb83651bca59cac21c13418a6610e>
- Hughes, J. E., Kerr, S. P., & Ooms, A. (2005). Content-focused technology inquiry groups: Cases of teacher learning and technology integration. *Journal of Educational Computing Research*, 32(4 SPEC. ISS.), 367–379. <https://doi.org/10.2190/2N87-8AGA-BJ3D-46Q8>
- Karawang, B. K. (2024). KABUPATEN KARAWANG DALAM ANGKA Karawang Regency in Figures. In *BPS kabupaten karawang* (Vol. 28, Number 1).
- Khan, N. A., & Abedin, S. (2022). Focus Group Discussion. In *Principles of Social Research Methodology*. [https://doi.org/10.1007/978-981-19-5441-2\\_26](https://doi.org/10.1007/978-981-19-5441-2_26)
- Koo, M., & Yang, S. W. (2025). Likert-Type Scale. *Encyclopedia*, 5(1). <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010018>
- Korzenevica, M., Lemma, E. F., Grasham, C. F., Anmol, K. T., Esukuku, D. E., Hossain, F., Musyoka, M. M., Nowicki, S., Omia, D. O., & Bukachi, S. A. (2025). Participation, inclusion and reflexivity in multi-step (focus) group discussions. *Area*, 57(3). <https://doi.org/10.1111/area.70008>
- Ponticell, J. A., & Zepeda, S. J. (2018). Conflicts, convergence, and wicked problems: The evolution of educational supervision. In *The Wiley Handbook of Supervision*. <https://doi.org/10.1002/9781119128304.ch25>
- Shay, M., Miller, J., Hameed, S., & Armour, D. (2025). Indigenous voices: reimagining Indigenous education through a discourse of excellence. *Australian Educational Researcher*, 52(1). <https://doi.org/10.1007/s13384-024-00718-z>
- Siregar, A., Hadijaya, Y., & Neliwati, N. (2024). Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 10(1). <https://doi.org/10.29210/1202424233>
- Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. S. (2019). Evaluation Theory, Models, and Applications, 2nd Edition. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Number 1).
- Zhukov, V. (2025). METHODS OF PARTICIPATORY TRAINING FOR FUTURE TEACHERS. *Academic Notes Series Pedagogical Science*, 1(220). <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2025-1-220-186-191>