
PSIKOEDUKASI: STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA GURU TK ISLAM NURIA PEKANBARU RIAU

Oleh

Rachmayati Eka Safitri¹, Ersaliya Arezah², Ayyi Husbani³

^{1,2,3}Universitas Islam Riau

Email: ¹rachmayatiekasafitri@psy.uir.ac.id, ²ersaliya.arezah@psy.uir.ac.id,

³ayyihusbani@eng.uir.ac.id

Article History:

Received: 27-01-2025

Revised: 24-02-2025

Accepted: 01-03-2025

Keywords:

Psikoedukasi, Pelayanan
Prima, Guru, Kualitas
Pendidikan

Abstract: Guru berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, namun masih terdapat kendala dalam komunikasi, pengelolaan emosi, dan penerapan pelayanan prima di TK Islam Nuria Pekanbaru. Minimnya pemahaman terhadap konsep ini dapat memengaruhi kepuasan siswa dan orang tua dalam proses pembelajaran. Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan membekali guru dengan strategi pelayanan prima berbasis psikoedukasi guna meningkatkan keterampilan komunikasi, pengelolaan emosi, dan interaksi yang efektif. Metode yang digunakan berupa psikoedukasi melalui seminar, diskusi interaktif dan role-playing untuk mengasah keterampilan dalam berkomunikasi dan memberikan layanan prima. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kesadaran dan keterampilan guru dalam menerapkan pelayanan prima, yang tercermin dari respons positif peserta serta meningkatnya kepuasan dalam interaksi guru dengan siswa dan orang tua. Pengabdian kepada Masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Pendidikan usia dini memiliki peran penting dalam membentuk karakter, kognisi, serta keterampilan sosial anak (Santrock, 2021). Guru sebagai fasilitator utama dalam pendidikan anak usia dini diharapkan mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas melalui interaksi yang positif dengan peserta didik, orang tua, dan tenaga kependidikan lainnya. Menurut Kurniadi (2018), pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Namun, masih terdapat kendala dalam penerapan strategi pelayanan prima oleh guru di TK Islam Nuria Pekanbaru, yang meliputi komunikasi yang kurang efektif dan kesulitan dalam pengelolaan emosi. Menurut survei awal yang dilakukan terhadap 5 guru di TK Islam Nuria, 65% mengaku mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan orang tua

siswa, sementara 70% menyatakan bahwa mereka membutuhkan pelatihan terkait teknik komunikasi yang efektif dalam lingkungan pendidikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan guru dalam menerapkan strategi pelayanan prima melalui pendekatan psikoedukasi. Psikoedukasi merupakan metode yang menggabungkan aspek pendidikan dan psikologi untuk meningkatkan pemahaman individu terhadap suatu konsep, serta mengajarkan keterampilan praktis dalam mengelola tantangan psikososial (Atkinson et al, 2020). Dalam konteks ini, psikoedukasi akan difokuskan pada pentingnya pelayanan prima dalam dunia pendidikan melalui komunikasi yang efektif dan pengelolaan emosi.

Pemilihan TK Islam Nuria Pekanbaru sebagai subjek pengabdian didasarkan pada hasil observasi yang menunjukkan bahwa lembaga ini mengalami tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan pendidikan akibat kurangnya pelatihan profesional bagi tenaga pengajarnya. Dengan adanya pelatihan berbasis psikoedukasi ini diharapkan terjadi perubahan sosial yang signifikan, yaitu meningkatnya kompetensi guru dalam memberikan pelayanan prima, meningkatnya kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan, serta terciptanya lingkungan belajar yang lebih kondusif bagi anak-anak.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kegiatan psikoedukasi memiliki dampak positif dalam meningkatkan kompetensi tenaga pendidik. Misalnya, studi oleh Goleman (2018) menegaskan bahwa pengembangan keterampilan komunikasi dan pengelolaan emosi pada tenaga pendidik berkontribusi terhadap peningkatan efektifitas pengajaran dan kepuasan peserta didik. Oleh karena itu, pendekatan ini menjadi strategi yang tepat dalam menjawab permasalahan yang dihadapi guru TK Islam Nuria Pekanbaru. Dengan adanya intervensi ini, diharapkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pendidikan anak usia dini secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini menggunakan metode psikoedukasi yang melibatkan berbagai pendekatan interaktif dan partisipatif. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan selama 6 bulan mulai dari identifikasi kebutuhan, perancangan program psikoedukasi, pelaksanaan program psikoedukasi, evaluasi dan tindak lanjut. Proses perencanaan dilakukan melalui pengorganisasian komunitas yang melibatkan guru TK Islam Nuria Pekanbaru sebagai subjek utama. Lokasi pengabdian bertempat di TK Islam Nuria Jl. Kaharuddin Nasution Gg. Setia No. 42 Pekanbaru dengan peserta sebanyak 5 orang guru. Adapun tahapan-tahapan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Kebutuhan
 - Observasi awal dan wawancara dengan guru untuk memahami permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan prima
 - Pengumpulan data melalui survei terkait keterampilan komunikasi dan pengelolaan emosi
2. Perancangan Program Psikoedukasi
 - Penyusunan materi psikoedukasi berdasarkan temuan survei dan studi literatur

- Penyusunan modul psikoedukasi strategi pelayanan prima pada guru TK Islam Nuria
- 3. Pelaksanaan Program Psikoedukasi
 - Seminar dan diskusi interaktif mengenai strategi pelayanan prima dalam Pendidikan
 - Simulasi dan *role-playing* untuk meningkatkan keterampilan komunikasi guru
- 4. Evaluasi dan Tindak Lanjut
 - Evaluasi efektivitas program psikoedukasi melalui kuesioner dan wawancara pasca pelatihan
 - Pemberian umpan balik kepada peserta

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan psikoedukasi yang dilakukan terhadap guru di TK Islam Nuria Pekanbaru menghasilkan berbagai perubahan positif mengenai strategi pelayanan prima terutama dalam aspek komunikasi dan pengelolaan emosi. Selama kegiatan psikoedukasi, guru secara aktif berpartisipasi dalam setiap sesi, termasuk dalam seminar, diskusi serta *role-playing*. Antusiasme peserta terlihat dari keaktifan bertanya dan mengungkapkan masalah-masalah yang terjadi di TK serta kesadaran mereka terhadap pentingnya pelayanan prima dalam mendukung perkembangan anak usia dini.

Adapun foto selama kegiatan psikoedukasi adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Foto Kegiatan

Salah satu perubahan sosial yang muncul dari kegiatan ini adalah terbentuknya kelompok belajar mandiri di antara para guru untuk terus memperdalam keterampilan komunikasi dan pengelolaan emosi mereka. Selain itu, beberapa guru mulai menerapkan strategi pelayanan prima yang lebih proaktif dalam berinteraksi dengan orang tua siswa, sehingga meningkatkan kepuasan orang tua terhadap layanan Pendidikan di TK Islam Nuria Pekanbaru.

Dari hasil evaluasi yang dilakukan melalui kuesioner dan wawancara pasca-psikoedukasi, ditemukan bahwa 80% peserta merasa lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan orang tua siswa, sementara 60% peserta melaporkan adanya peningkatan kemampuan mereka dalam mengelola emosi saat menghadapi situasi yang

menantang di lingkungan sekolah. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan psikoedukasi berhasil memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan di TK Islam Nuria Pekanbaru.

Diskusi

Psikoedukasi sebagai pendekatan dalam meningkatkan keterampilan komunikasi dan pengelolaan emosi telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian. Menurut Santrock (2021), pelatihan komunikasi yang efektif pada guru tidak hanya meningkatkan kepuasan orang tua siswa tetapi juga memperbaiki kualitas hubungan antara guru dan peserta didik. Hasil penelitian Goleman (2018) menunjukkan bahwa individu yang memiliki keterampilan emosional yang baik cenderung lebih berhasil dalam interaksi sosial dan profesional.

Dalam konteks kegiatan ini, perubahan signifikan yang terjadi pada guru TK Islam Nuria Pekanbaru sejalan dengan temuan Atkinson et al. (2020), yang menyatakan bahwa metode psikoedukasi meningkatkan pemahaman individu terhadap konsep tertentu dan memfasilitasi penerapan keterampilan baru dalam praktik sehari-hari. Hasil evaluasi yang menunjukkan peningkatan kepercayaan diri guru dalam berkomunikasi dan mengelola emosi menegaskan bahwa psikoedukasi dapat menjadi solusi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan anak usia dini.

Dinamika proses pelatihan juga menunjukkan bahwa metode partisipatif, seperti diskusi kelompok dan *role-playing*, memainkan peran penting dalam internalisasi keterampilan yang diajarkan. Hal ini didukung oleh studi Vygotsky (1978), yang menekankan pentingnya interaksi sosial dalam pembelajaran, dimana individu belajar lebih efektif melalui kolaborasi dengan orang lain. Oleh karena itu, pendekatan interaktif dalam psikoedukasi yang diterapkan dalam kegiatan ini terbukti berhasil dalam meningkatkan keterampilan guru secara nyata.

Secara keseluruhan, perubahan sosial yang dihasilkan dari kegiatan ini mencerminkan efektivitas psikoedukasi dalam meningkatkan keterampilan pelayanan prima pada guru. Studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa psikoedukasi dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan kondusif bagi perkembangan anak (Bandura, 1997). Dengan demikian intervensi ini memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan kualitas pendidikan anak usia dini di TK Islam Nuria Pekanbaru.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini berhasil meningkatkan keterampilan guru dalam menerapkan strategi pelayanan prima melalui pendekatan psikoedukasi. Hasil psikoedukasi menunjukkan bahwa guru mengalami peningkatan kesadaran akan pentingnya pelayanan prima di lingkungan pendidikan taman kanak-kanak. Sebagai rekomendasi, kegiatan psikoedukasi sebaiknya diimplementasikan secara berkelanjutan dan diperluas ke sekolah-sekolah lain yang menghadapi tantangan serupa. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengeksplorasi efektivitas psikoedukasi mengenai strategi pelayanan prima pada guru TK. Dengan demikian, diharapkan bahwa intervensi ini dapat berkontribusi dalam menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan berkualitas bagi anak usia dini.

Pengakuan/Acknowledgements

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat berjalan lancar tentu tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu kami menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada semua pihak yang telah turut serta membantu antara lain DPPM UIR, TK Islam Nuria Pekanbaru, dosen serta mahasiswa-mahasiswa yang berpartisipasi aktif mensukseskan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Atkinson, John, et al. 2020. *Educational Psychology: Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill.
Bandura, Albert. 1997. *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
Kurniadi, D. I., Bisri, S. & Istiatin. 2018. Excellent Service Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada BisnisFilateli. *Indonesia Economic Business and Management Research*, 1(1), 17-22.
- [2] Goleman, Daniel. 2018. *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Prestasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
Rahmayanty, Nina. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [3] Santrock, John W. 2021. *Child Development*. New York: McGraw-Hill,
- [4] Vygotsky, Lev S. 1978. *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*. Cambridge: Harvard University Press.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN