

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP CITRA SEKOLAH DI SMPN 50

Khix Natu Saleha¹, Septi Repiani², Raudhotul Jannah³, Nabilla Saputri⁴, Irawati⁵

¹⁻⁵Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau, Pekanbaru, Indonesia

¹hikna94@gmail.com, ²Septirepiani27@gmail.com,

³raudhatuljannah0206@gmail.com, ⁴nabillasptri19@gmail.com,

⁵irawati1@uinsuska.ac.id

ABSTRACT

This study aims to identify the influence of excellent service on school image at SMP Negeri 50 Pekanbaru. The author uses field research methodology in this study. Data collection was conducted through direct interviews, documentation studies, and direct observation at the research location. Data analysis employed a qualitative descriptive approach. The findings reveal that there are three main indicators of excellent service that affect school image, namely: the responsibility of administrative staff, speed and accuracy of administrative services, as well as the friendliness and service attitude of teachers and staff. These three indicators are implemented optimally by referring to the management functions of planning, organizing, actuating, and controlling in order to achieve a positive school image and enhance public trust toward SMP Negeri 50 Pekanbaru as a new school oriented toward national quality standards.

Keywords: Excellent Service, School Image, Satisfaction, SMP Negeri 50 Pekanbaru, Education

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh pelayanan prima terhadap citra sekolah di SMP Negeri 50 Pekanbaru. Penulis menggunakan metode penelitian lapangan (Field Research) dalam studi ini. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung, studi dokumentasi, serta observasi langsung di lokasi penelitian. Analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa terdapat tiga indikator utama pelayanan prima yang memengaruhi citra sekolah, yaitu: tanggung jawab pegawai tata usaha, kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi, serta keramahan dan sikap melayani dari guru dan staf. Ketiga indikator tersebut diimplementasikan secara optimal dengan mengacu pada fungsi manajemen planning, organizing, actuating, dan controlling guna mewujudkan citra sekolah yang positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap SMP Negeri 50 Pekanbaru sebagai sekolah baru yang berorientasi pada mutu nasional.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Citra Sekolah, Kepuasan, SMP Negeri 50 Pekanbaru, Pendidikan

A. Pendahuluan

Pada hakikatnya, pendidikan dipahami sebagai proses pemberdayaan dan pencerdasan manusia agar potensi dirinya dapat diwujudkan secara optimal dalam kehidupan dunia maupun akhirat. Tugas pendidikan adalah menjadikan individu sebagai manusia yang utuh dan berkualitas, sehingga kemampuan berpikir serta kecerdasan untuk menyelesaikan berbagai persoalan kehidupan dapat dikembangkan secara maksimal (Hariani, 2019).

Seiring dengan perkembangan pendidikan modern, lembaga pendidikan, termasuk SMPN 50 Pekanbaru, dituntut untuk tidak hanya berorientasi pada penyampaian materi pembelajaran, tetapi juga pada peningkatan mutu layanan kepada siswa, orang tua, dan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan (Rita, 2017). Dalam kondisi tersebut, penerapan pelayanan prima (service excellence) dipandang sebagai faktor penting yang digunakan untuk menciptakan kepuasan pelanggan

sekaligus membangun citra sekolah yang profesional dan memiliki daya saing yang tinggi.

Selain itu, perubahan paradigma menuju manajemen pendidikan berbasis mutu telah mendorong SMPN 50 Pekanbaru untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai salah satu ukuran utama keberhasilan pelayanan. Kualitas sumber daya manusia, terutama pada aspek pelayanan, juga diposisikan sebagai faktor yang menentukan terwujudnya sistem pendidikan yang adaptif, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan (Martha et al., 2021b). Oleh sebab itu, hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di SMPN 50 Pekanbaru perlu dikaji secara lebih mendalam karena memiliki relevansi yang tinggi dalam pengembangan kualitas layanan pendidikan.

Dalam berbagai konteks pendidikan, pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan telah ditunjukkan oleh pelayanan prima. Menurut Maryam (2024), peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di perguruan tinggi dapat didukung oleh penerapan pelayanan prima. Temuan Wati dkk.

(2023) juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan Islam sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi serta prinsip keadilan yang diterapkan dalam pemberian layanan.

Di samping itu, kepuasan siswa juga dipengaruhi oleh citra sekolah yang terbentuk melalui pelayanan yang berkualitas. Ikatan emosional yang kuat antara siswa dengan sekolah dapat diciptakan melalui citra sekolah yang positif sehingga tingkat kepuasan yang lebih tinggi dapat dirasakan. Kristiadi dan Putri (2018) mengemukakan bahwa dampak positif bagi sekolah akan diperoleh apabila kepuasan siswa berhasil diwujudkan. Semakin banyak citra positif yang dikenal oleh masyarakat, semakin besar pula tingkat kepercayaan yang diberikan kepada sekolah tersebut sebagai salah satu pilihan terbaik bagi calon peserta didik.

Kepercayaan masyarakat tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan pengenalan terhadap produk dan layanan yang dimiliki sekolah. Selain itu,

penyebaran informasi mengenai sekolah juga dapat didorong melalui anggota keluarga, teman dekat, maupun

media sosial. Oleh karena itu, kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh citra sekolah yang berkembang di tengah masyarakat.

Dengan demikian, pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa dapat dikatakan cukup besar. Kepuasan pelanggan akan lebih mudah ditingkatkan apabila kesan dan persepsi positif terhadap lembaga pendidikan telah terbentuk. Citra tersebut tercermin melalui reputasi sekolah yang unggul, terutama dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas. Pada akhirnya, berbagai aktivitas serta perkembangan institusi pendidikan di masa mendatang dapat dipengaruhi oleh reputasi dan citra positif yang dimiliki sekolah.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research). Fokus penelitian diarahkan pada pengaruh pelayanan prima terhadap citra sekolah di SMP Negeri 50 Pekanbaru. Pada dasarnya, penelitian ini merupakan kajian lapangan yang dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif, karena pengembangan studi dilakukan melalui pengumpulan berbagai data yang

relevan. Data penelitian diperoleh melalui observasi atau pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan yang diberikan di bagian tata usaha sekolah serta interaksi yang terjadi antara guru, staf, siswa, dan wali murid. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan dengan kepala sekolah, kepala tata usaha, guru, siswa, dan wali murid guna memperoleh informasi yang lebih komprehensif. Berbagai dokumen yang berkaitan dengan SMP Negeri 50 Pekanbaru, seperti profil sekolah, struktur organisasi, visi dan misi, serta laporan administrasi, juga digunakan sebagai sumber data pendukung dalam penelitian ini (Sugiyono, 2021).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil

Hasil dari penelitian ini membahas mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap citra SMP Negeri 50 Pekanbaru. Mengingat SMP Negeri 50 Pekanbaru mempunyai tata usaha dan tenaga kependidikan yang melakukan pelayanan prima yang merupakan salah satu tugas utama dalam manajemen sekolah untuk membentuk dan memelihara citra. Tenaga kependidikan dan guru di SMP Negeri 50 Pekanbaru melakukan peran

dan fungsinya dalam menjalankan beberapa indikator pelayanan prima, yaitu tanggung jawab, kecepatan, ketepatan, keramahan, dan jaminan dalam memberikan pelayanan kepada siswa dan wali murid (Fattah & Indriayu, 2018).

Dengan pelayanan prima yang memperlihatkan citra yang jelas dan positif, hal ini tentu berdampak pada lingkungan internal sekolah. Seiring dengan citra yang baik, akan memengaruhi sikap guru dan tenaga kependidikan dalam bekerja. Sehingga dapat memberikan kinerja dengan performa terbaik (Martha et al., 2021a). Dengan begitu, masyarakat yang berinteraksi dengan sekolah tersebut mempunyai persepsi yang baik pula. Pelayanan prima mempunyai persepsi yang bisa dilihat dari hal apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara pelayanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional). Pelanggan akan menjadi tidak puas bila pelayanan kurang dari harapan. Sebaliknya, pelanggan akan sangat senang dan puas bila pelayanan yang diberikan sesuai bahkan melebihi harapan (Kurliyatin et al., 2017)

Dengan banyaknya sekolah negeri maupun swasta yang berada di kawasan Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Tuah Madani,

SMP

Negeri 50 Pekanbaru juga berlombalomba untuk memberikan pelayanan prima terbaik bagi orang tua dan siswa. Kepuasan pelanggan dalam berbagai bidang usaha yang bergerak di sektor jasa dapat diwujudkan melalui pelayanan yang berkualitas dan memiliki mutu yang tinggi. Oleh karena itu, salah satu faktor utama keberhasilan dalam penyediaan jasa ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Meskipun tata usaha dan tenaga kependidikan memiliki peran besar dalam menjalankan pelayanan sekolah, hal ini memberikan nilai tersendiri untuk citra SMP Negeri 50 Pekanbaru bagi orang tua siswa sehingga memberikan kesan positif dengan bentuk pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah melalui guru, tenaga kependidikan, dan pengelolaan sarana prasarana memang penting untuk mendukung

proses pendidikan. Namun, rasa bangga orang tua terhadap sekolah tidak hanya ditentukan oleh pelayanan yang baik, melainkan juga oleh prestasi akademik dan nonakademik peserta didik, perkembangan karakter siswa, serta citra dan reputasi sekolah di masyarakat. Oleh karena itu, SMP Negeri 50 Pekanbaru perlu terus meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh agar dapat memenuhi harapan orang tua dan meningkatkan kebanggaan mereka terhadap sekolah (Kurliyatin et al., 2017).

Pelayanan dapat diartikan sebagai seluruh bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan maupun sekolah untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan (Hidayatullah, 2024). Dalam konteks ini, pelayanan dimaknai sebagai jasa yang diberikan oleh penyedia layanan berupa kemudahan, ketepatan waktu, hubungan yang baik, kompetensi, serta keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan perilaku dalam memberikan layanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diukur dengan membandingkan persepsi konsumen

terhadap layanan yang benar-benar diterima dengan layanan yang diharapkan pada berbagai atribut pelayanan yang dimiliki suatu organisasi (Silvia, 2018). Selain itu, citra sekolah terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan yang unggul. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pendidikan yang dirasakan oleh orang tua siswa, maka semakin baik pula citra sekolah yang terbentuk dalam pandangan mereka (Tjay et al., 2025).

Di SMP Negeri 50 Pekanbaru, pelayanan prima yang berkualitas menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan harmonis antara sekolah dengan siswa, guru, orangtua, bahkan juga masyarakat. Sekolah menerapkan pelayanan prima yang mengedepankan nilai-nilai Islam dalam setiap interaksi, mulai dari proses pembelajaran, pelayanan administrasi, hingga kegiatan kesiswaan. Dengan pelayanan prima yang efektif dan berlandaskan prinsip Islam, SMP Negeri 50 Pekanbaru tidak hanya menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif tetapi juga memperkuat ikatan kekeluargaan dengan stakeholders,

meningkatkan kepuasan orangtua dan siswa, serta membangun citra positif sekolah sebagai lembaga yang profesional dan berakhlak mulia.

Citra sekolah yang dibangun secara efektif memberikan berbagai dampak positif, seperti memperkuat karakter dan nilai-nilai yang diusung sekolah, membedakannya dari lembaga pendidikan lain, serta mampu membangkitkan keterikatan emosional siswa sebagai pelanggan.

Pembahasan

Pelayanan prima di smpn 50 pekanbaru yang memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap citra sekolah. Ada beberapa aspek yang menjadi pengaruh pelayanan prima terhadap citra sekolah di smpn 50 pekanbaru anatara lain:

1. Pengaruh dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat

Pelayanan prima yang ada di smpn 50 pekanbaru dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah karena menunjukkan bahwa sekolah mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Ketika pihak sekolah memberikan informasi

yang jelas, melayani orang tua dengan ramah, baik serta menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi secara cepat dan tepat, maka masyarakat pun akan merasa yakin bahwa sekolah tersebut layak dan dapat dipercaya dan dikelola secara profesional. Kepercayaan yang tinggi terhadap sekolah akan membuat masyarakat lebih memilih dan mendukung sekolah tersebut (Ningsih, 2020)

Pelayanan yang berkualitas mampu memperkuat persepsi positif terhadap sekolah, yang kemudian berdampak pada penilaian mereka secara keseluruhan (Husin et al., 2023). Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam membangun citra merek sekolah. Sekolah perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan reputasi yang baik serta mendukung tercapainya tujuan

pendidikan secara optimal (Yuswanda, 2022)

Upaya membentuk citra yang efektif dapat dilakukan dengan memperkenalkan sekolah kepada masyarakat luas melalui identitas yang jelas, seperti nama, logo, visi dan misi, serta bukti fisik berupa bangunan, fasilitas, dan sarana prasarana. Citra positif yang terus berkembang dan dikenal oleh masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik, sehingga sekolah dapat menjadi pilihan utama bagi siswa dalam menempuh pendidikan (Isti'annah et al., 2023)

2. Pengaruh yang meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua Pelayanan prima yang diterapkan di SMP Negeri 50

Pekanbaru memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan siswa dan orang tua. Sebagai penerima jasa pendidikan, siswa dan orang tua memiliki berbagai ekspektasi terhadap layanan yang disediakan oleh sekolah, baik pada bidang akademik maupun nonakademik. Berdasarkan penelitian Syamsiar et al. (2025),

citra merek terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. Dengan demikian, citra merek yang semakin baik di mata orang tua akan terbentuk apabila kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah semakin tinggi.

Berdasarkan hasil observasi, kepuasan siswa dan orang tua terlihat dari respons positif mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Kemudahan memperoleh informasi mengenai kegiatan sekolah, perkembangan peserta didik, serta pelayanan administrasi yang cepat dan tepat menjadi faktor yang mendukung terciptanya kepuasan tersebut. Selain itu, siswa merasa lebih nyaman mengikuti proses pembelajaran ketika guru dan tenaga kependidikan mampu memberikan pelayanan yang baik serta merespons kebutuhan mereka dengan cepat. Orang tua juga menilai bahwa keterbukaan informasi dan kemudahan berkomunikasi dengan pihak sekolah menjadi salah satu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan terhadap sekolah

(Umamul Muslikhin et al., 2025)

Selain itu, kepuasan siswa dan orang tua yang terbentuk melalui pelayanan prima dapat menciptakan hubungan yang lebih erat antara sekolah dengan seluruh pemangku kepentingan.

Hubungan yang baik tersebut tercermin dari meningkatnya partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah, dukungan terhadap program-program pendidikan, serta komunikasi yang lebih efektif antara pihak sekolah dan keluarga. Ketika siswa dan orang tua merasa dihargai serta mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, maka loyalitas terhadap sekolah juga akan meningkat. Kondisi ini menjadi nilai tambah bagi sekolah dalam mempertahankan citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

3. Pengaruh yang membentuk reputasi positif sekolah

Pendidikan di SMPN 50 Pekanbaru memegang peranan yang sangat penting dalam membentuk mutu sumber daya manusia. Dalam proses pemilihan

sekolah, faktor biaya dan letak sekolah tidak menjadi satu-satunya pertimbangan orang tua, melainkan kualitas pendidikan serta tingkat kepercayaan terhadap lembaga pendidikan juga diperhatikan secara serius (Haerani et al., 2025). Kecenderungan masyarakat dalam menentukan pilihan sekolah sangat dipengaruhi oleh persepsi yang dimiliki terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Menurut Putri dan Nugroho (2023), loyalitas orang tua dapat dibangun oleh reputasi sekolah, bahkan kecenderungan untuk merekomendasikan sekolah kepada pihak lain juga dapat dipengaruhi olehnya.

Kepercayaan dan preferensi orang tua dapat ditingkatkan melalui reputasi sekolah yang baik. Oleh sebab itu, citra jangka panjang suatu lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh keputusan awal dalam memilih sekolah, tetapi juga dipengaruhi oleh reputasi yang dimilikinya.

Selain itu, kepuasan siswa turut dipengaruhi oleh reputasi sekolah. Reputasi sekolah juga dibentuk oleh pandangan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Reputasi dapat dimaknai sebagai kesesuaian antara visi dan misi sekolah yang diwujudkan dalam berbagai aktivitas sehari-hari serta dipahami secara konsisten oleh warga sekolah maupun masyarakat luas. Menurut Sudibjo dan Agustin (2022), reputasi sekolah merupakan keselarasan visi dan misi yang tercermin dalam identitas sekolah, diwujudkan melalui kegiatan operasional sehari-hari, dan diakui oleh pihak eksternal seperti orang tua siswa, masyarakat, serta berbagai instansi terkait.

4. Pengaruh yang meningkatkan komunikasi dan hubungan terhadap stakeholder

Dalam bidang pendidikan, peran yang sangat penting dimiliki oleh komunikasi, terutama komunikasi persuasif. Komunikasi persuasif dapat diartikan sebagai bentuk komunikasi yang digunakan untuk memengaruhi sikap,

pandangan, maupun perilaku seseorang. Teknik komunikasi ini banyak dimanfaatkan dalam berbagai bidang, seperti pemasaran, periklanan, negosiasi, serta kegiatan berbicara di depan umum (public speaking) (Lu'luul Ikhrimah & Gatut Setiadi, 2024).

Pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat (stakeholder) di SMP Negeri 50 Pekanbaru mencerminkan hubungan yang sehat dengan diawali pendekatan kekeluargaan. Sekolah sebagai lembaga formal yang berwenang mencerdaskan peserta didik menjalankan berbagai program untuk mewujudkan tujuan tersebut, namun program-program itu tidak dapat terlaksana optimal tanpa dukungan elemen lain, terutama melalui kerja sama dan hubungan baik dengan para stakeholder (Syaipudin, 2020)

Hubungan yang baik antara masyarakat dan sekolah memberi pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan dan kemajuan sekolah, sekaligus menjadi sarana untuk memahami keinginan serta kebutuhan masing-masing pemangku kepentingan (Nurhayati & Yasir, 2024).

Sebagai tambahan, terjalinnya komunikasi yang baik antara sekolah dan para stakeholder dapat mendorong meningkatnya keterlibatan berbagai pihak dalam mendukung kegiatan pendidikan. Melalui penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan berkesinambungan, sekolah dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada orang tua dan masyarakat mengenai program serta perkembangan peserta didik. Pada saat yang sama, stakeholder juga dapat menyampaikan aspirasi, saran, maupun bentuk dukungan yang bermanfaat bagi kemajuan sekolah. Hubungan komunikasi yang terjalin secara positif tersebut akan memperkuat rasa saling percaya, mempererat kerja sama, serta menciptakan sinergi antara sekolah dan stakeholder dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan dan mencapai tujuan sekolah secara optimal.

5. Pengaruh yang mendorong promosi Promosi dipandang sebagai sarana komunikasi yang digunakan untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat, terutama calon peserta didik, mengenai layanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan (Lu'luul Ikhrimah & Gatut Setiadi, 2024). Sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional, berbagai layanan pendidikan dirancang untuk mengembangkan kompetensi serta mempersiapkan lulusan agar mampu memasuki beragam bidang pekerjaan sesuai dengan keahliannya, sekaligus mendukung pengembangan profesional. Dalam kegiatan promosi sekolah, minat calon siswa dan orang tua dapat ditingkatkan melalui penggunaan komunikasi persuasif (Isa Rosita et al.,

2020). Oleh karena itu, peran penting dalam kegiatan promosi dan pembentukan citra positif sekolah dapat dijalankan oleh komunikasi persuasif.

Di samping itu, pelayanan unggul yang diberikan oleh sekolah dapat dijadikan sebagai media promosi yang efektif melalui pengalaman positif yang diperoleh siswa dan orang tua. Rekomendasi kepada keluarga, kerabat, maupun masyarakat sekitar cenderung diberikan ketika kepuasan terhadap layanan yang diterima telah dirasakan. Bentuk promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) sering kali lebih dipercaya karena didasarkan pada pengalaman langsung para pengguna jasa pendidikan. Dengan demikian, peluang terbentuknya promosi positif yang mampu meningkatkan ketertarikan masyarakat serta memperkuat citra sekolah di tengah persaingan antar lembaga pendidikan akan semakin besar apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah semakin baik.

D. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diperoleh,

dapat disimpulkan bahwa citra SMP Negeri 50 Pekanbaru dipengaruhi secara signifikan oleh pelayanan prima yang diberikan. Pengalaman positif bagi siswa, orang tua, dan masyarakat dapat diciptakan melalui layanan yang diselenggarakan oleh guru, tenaga kependidikan, serta staf administrasi.

Pengalaman tersebut dibangun melalui penerapan sikap tanggung jawab, ketanggapan, ketepatan, keramahan, serta adanya jaminan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan prima yang diterapkan di SMP Negeri 50 Pekanbaru berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Masyarakat menilai sekolah sebagai lembaga yang profesional, mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, serta memiliki komitmen dalam memenuhi kebutuhan peserta didik dan orang tua. Selain itu, pelayanan yang baik juga meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua karena mereka memperoleh kemudahan akses informasi,

komunikasi yang terbuka, serta pelayanan administrasi yang cepat dan tepat.

Lebih lanjut, pelayanan prima berperan dalam membentuk reputasi sekolah yang positif. Reputasi yang baik menjadikan sekolah lebih dikenal, dipercaya, dan direkomendasikan oleh masyarakat. Hubungan yang harmonis antara sekolah dengan berbagai stakeholder juga semakin terjalin melalui komunikasi yang efektif dan kerja sama yang baik. Kondisi ini secara tidak langsung mendukung promosi sekolah karena pengalaman positif yang dirasakan oleh siswa dan orang tua mendorong mereka untuk menyebarkan informasi dan rekomendasi kepada masyarakat luas.

Dengan demikian, pelayanan prima tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pelanggan pendidikan, tetapi juga menjadi strategi penting dalam membangun dan mempertahankan citra positif sekolah. Oleh karena itu, SMP Negeri 50 Pekanbaru perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, sejalan dengan peningkatan mutu pendidikan, prestasi peserta didik,

serta penguatan karakter siswa agar citra sekolah semakin baik dan kepercayaan masyarakat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fattah, F. A., & Indriayu, M. (2018). Pengaruh Literasi Keuangan dan Pengendalian Diri Terhadap Perilaku Konsumtif Siswa SMA Muhammadiyah 1 Karanganyar. *Sunarto Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 4(1).
- Haerani, B., Iskandar, R., & Darmeinis. (2025). Pengaruh Reputasi Sekolah Terhadap Keputusan Orang Tua Dalam Memilih Sekolah Menengah Pertama (SMP) Islam Darul Kirom Bekasi. *Digital Business Review*, 7(1).
- Hariani, J. (2019). PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI SMA NEGERI 1 MALANGKE KABUPATEN LUWU UTARA. *Jurnal Kependidikan Media*, 5(3).
<https://doi.org/10.26618/jkm.v5i3.2639>
- Hidayatullah, G. M. (2024). PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3).
<https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Husin, A., Rohendi, A., Widjaja, Y. R., & Mulyani, K. (2023). Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat Dan Kualitas Pendidikan Terhadap Citra Sekolah Pada Sdn Daya Bakti Kabupaten Subang. *E-Prosiding*

- Magister Manajemen ARS University, 1(1).
- Isa Rosita, Gunawan, & Desi Apriani. (2020). Penerapan Metode Moora Pada Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Media Promosi Sekolah (Studi Kasus: SMK Airlangga Balikpapan). *METIK JURNAL*, 4(2).
<https://doi.org/10.47002/metik.v4i2.191>
- Isti'anah, I., Nuraeni, D., & Zaini, T. B. (2023). PENGARUH KINERJA GURU, BUDAYA SEKOLAH DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP ANIMO MASYARAKAT. *Pesan-TREND: Jurnal ...*
- Kurliyatin, A., Bafadal, I., & Zulkarnain, W. (2017). Hubungan Citra Sekolah, Pelayanan Prima, Harapan Orangtua, dan Rasa Bangga Orangtua dengan Keputusan Orangtua Menentukan Sekolah untuk Anaknya. *Ilmu Pendidikan: Jurnal Kajian Teori Dan Praktik Kependidikan*, 2(2).
<https://doi.org/10.17977/um027v2i22017p129>
- Lu'luul Ikhrimah, & Gatut Setiadi. (2024). Komunikasi Persuasif dalam Konsep Promosi dan Citra Sekolah Terhadap Daya Pilih SMK Sunan Kalijogo Jabung. *Akademika: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2).
<https://doi.org/10.51339/akademik.a.v6i2.2977>
- Martha, Z., Flowerina, I., Dewi Bishry, A., & Dewi Bishry, A. (2021a). Pengabdian Masyarakat. *J-Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1).
<https://doi.org/10.25047/jdinamika.v6i1.2551>

- Martha, Z., Flowerina, I., Dewi Bishry, A., & Dewi Bishry, A. (2021b). Pengabdian Masyarakat Sosialisasi Literasi Kesehatan Dalam Keluarga. *JDinamika : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1).
- Ningsih, W. (2020). PENGARUH CITRA INSTITUSI TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. In *Search*, 19(1). <https://doi.org/10.37278/insearch.v19i1.269>
- Nurhayati, N., & Yasir, Y. (2024). Perencanaan Komunikasi Kolaboratif PT Arara Abadi dengan Stakeholder dalam Program Desa Makmur Peduli Api. *Komunikasiana: Journal of Communication Studies*, 6(1). <https://doi.org/10.24014/kjcs.v6i1.30387>
- Rita, M. (2017). ETIKA PROFESI GURU Oleh: Rita Mariyana. *Academia.Edu*, vol 4(2).
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*.
- Sudibjo, N., & Agustin, M. I. R. (2022). PERAN REPUTASI SEKOLAH, NILAI-NILAI PELAYANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN SISWA. *JUDIKA (JURNAL PENDIDIKAN UNSIKA)*, 7(2). <https://doi.org/10.35706/judika.v7i2.1919>
- Sugiyono, D. (2021). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono. In Bandung: Alfabeta (Vol. 15, Number 2010).
- Syaipudin, L. (2020). PERAN KOMUNIKASI MASSA DI TENGAH PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung). *Kalijaga: Journal of Communication*, 2(1).
- Syamsiar, B., Pradiani, T., & Handarini, D. M. (2025). Pengaruh Citra Sekolah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah Dengan Word of Mouth (WOM) Sebagai Variabel Intervening pada SMP Bruder Pontianak. *Journal of Business Inflation Management and Accounting*, 2(2). <https://doi.org/10.57235/bima.v2i2.6768>
- Tjay, S., Dewi, W., & Widodo, T. (2025). Pengaruh Kualitas Pendidikan dan Biaya Pendidikan terhadap Keputusan Pemilihan Sekolah melalui Mediasi Citra Sekolah di Citra Bangsa School Tangerang. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(4). <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i4.7556>
- Umamul Muslikhin, St. Nur Azizah, Muhammad Taufiq Hidayatullah, & Mu'alimin Mu'alimin. (2025). Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 3(5). <https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i5.1476>
- Yuswanda, A. (2022). Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor. *Journal of Accounting Taxing and Auditing (JATA)*, 3(2).