

KOMUNIKASI DAN PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA PENDIDIKAN TAMAN KANAK- KANAK DI DEPOK

Iis Mariam^{1*}, *Titik Purwinarti*², *Zaenal Abidin Eko Putro*³, *Endah Wartiningih*⁴
*Nining Latianingsih*⁵

^{1,2,3,4,5} *Politeknik Negeri Jakarta, Kampus Baru Universitas Indonesia, Jawa Barat, Indonesia*

*email: * iis.mariam@bisnis.pnj.ac.id*

ABSTRAK

Memberikan pelayanan yang prima dalam lembaga pendidikan merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja lembaga serta mampu memberikan kesan baik bagi siswa, orang tua siswa dan masyarakat. Dalam era digital saat ini, kecepatan merespon perubahan teknologi yang semakin cepat perlu diimbangi dengan pola pelayanan yang prima pada lembaga pendidikan sehingga mampu memberikan nilai positif kepada guru, kepala sekolah termasuk yang ada di jenjang sekolah Taman Kanak Kanak. Peran dan fungsi guru serta kepala sekolah Taman Kanak Kanak (TK) di Depok saat ini dalam merespon kecepatan teknologi masih perlu ditingkatkan terutama dalam komunikasi dan pelayanan dalam menunjang administrasi perkantoran. Adapun tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah mengidentifikasi bagaimana konsep pelayanan yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan administrasi perkantoran di sekolah TK. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, serta angket kepada para staf administrasi, guru dan kepala sekolah TK di Depok. Hasilnya menunjukkan bahwa konsep pelayanan yang digunakan adalah konsep 3A (*action, attention dan attitude*) dan hasilnya menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan staf administrasi, guru dan kepala sekolah sudah baik (sangat setuju 60%), pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat (sangat setuju 58%), serta kinerja para staf administrasi, guru dan kepala sekolah telah memberikan dampak positif dan baik pada pelaksanaan administrasi perkantoran di sekolah (setuju 75%).

Kata kunci: pelayanan prima, administrasi perkantoran

ABSTRACT

Providing excellent service in educational institutions is an important factor that can improve the performance of the institution and be able to give a good impression to students, parents and the community. In the current digital era, the speed of responding to increasingly rapid technological changes needs to be balanced with excellent service patterns in educational institutions so that they are able to provide positive value to teachers, school principals, including those at the Kindergarten school level. The role and function of Kindergarten (TK) teachers and principals in Depok currently in responding to the speed of technology still needs to be improved, especially in services that support office administration. The aim of this community service is to identify how communication and service concept are used to support the implementation of office administration in kindergarten schools. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques using observation, interviews and questionnaires to teachers and kindergarten schools in Depok. The results show that the service concept used is the 3A concept (action, attention and attitude) and the results show that the communication patterns used by administrative staff, teachers and principals are good (strongly agree 60%), services are carried out quickly and precisely (strongly agree 58%), and the performance of administrative staff, teachers and principals has had an impact positive and good in the implementation of office administration in schools (75% agree).

PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan, tamu, maupun *stakeholder* merupakan suatu keharusan bagi perusahaan, organisasi, lembaga baik itu pemerintah maupun swasta, baik yang berorientasi bisnis maupun tidak harus memperhatikan bagaimana dalam pelayanan kepada pelanggannya pada era saat ini. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Para penyedia layanan harus menyadari bahwa bila mengecewakan dalam memberikan layanan akan berdampak buruk bagi perusahaan atau organisasi serta mengakibatkan kerugian pada organisasi dan perusahaan.

Dalam dunia pendidikan mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi, bentuk pelayanan juga akan memberikan dampak apakah baik atau buruk kepada stakeholder dan sivitas akademika. Salah satu penyelenggara pendidikan di Indonesia adalah pendidikan dasar (PAUD dan Taman Kanak-Kanak) yang diselenggarakan saat ini. Pola pendidikan di sekolah Taman Kanak Kanak (TK) memiliki karakteristik yang berbeda dengan pendidikan dasar lainnya. Siswa sekolah Taman Kanak-Kanak masih memerlukan perhatian yang lebih karena siswanya rata-rata masih berusia di bawah lima tahun sehingga peran guru dan kepala sekolah TK menjadi penting untuk memperhatikan bagaimana pola komunikasi serta pelayanan yang mendukung pembelajaran dapat diterima oleh siswa, orang tua siswa dan masyarakat. Pendidikan Taman Kanak-Kanak di Depok saat ini berjumlah lebih dari 300 sekolah termasuk TK yang berstatus sekolah negeri dan swasta. Masalah yang masih muncul adalah bagaimana pola komunikasi dan pelayanan administrasi perkantoran yang dibangun oleh guru dan kepala sekolah terhadap orang tua siswa dan masyarakat yang menyekolahkan putra-puterinya di sekolah TK tetap terjaga dengan baik dan memuaskan. Oleh karena itu tujuan pengabdian kepada masyarakat ini adalah ingin mengidentifikasi: (1) bagaimana pola komunikasi yang digunakan guru dan kepala sekolah TK dalam mendukung pembelajaran, serta (2) bagaimana konsep pelayanan yang diterapkan oleh guru dan kepala sekolah dalam mendukung penyelenggaraan administrasi perkantoran di sekolah TK?. Adapun manfaat dari penyelenggaraan pengabdian kepada masyarakat ini adalah agar para guru dan kepala sekolah TK dapat menerapkan pola komunikasi yang efektif serta mampu menerapkan konsep

pelayanan yang prima dalam mewujudkan kegiatan administrasi perkantoran sesuai dengan aturan yang berlaku.

Komunikasi dalam organisasi merupakan salah satu indikator penting yang harus diterapkan oleh pemangku kebijakan dan pelaksana di sekolah termasuk para guru, kepala sekolah dalam membangun pembelajaran yang efektif kepada para siswa Taman Kanak Kanak serta para orang tua dan masyarakat. Merujuk pada istilah komunikasi berasal dari kata bahasa Inggris "*communication*" dan Baasa Latin "*communicatus*" yang memiliki arti "berbagi" atau "menjadi milik bersama". Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya berbentuk lambang-lambang verbal) yang berfungsi untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan). Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Adapun arti lain dari komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan dari seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan atau mengubah sikap, baik berupa pendapat dan perilaku yang disampaikan secara langsung (lisan) maupun tidak langsung melalui media cetak dan elektronik (Mulyana, 2010; Khomsahrial, 2011; Effendy, 2017). Pengertian dari pelayanan (*service*) merupakan bentuk tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. *Service excellent* berkaitan dengan bentuk jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan sebagai upaya untuk memberikan rasa kepuasan serta menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (*customer*), sedangkan *customer* tersebut membutuhkan perhatian dan pelayanan yang baik dan wajar serta merasa dirinya dipentingkan dalam organisasi/perusahaan (Tjiptono, 2005; Rachmayanty, 2010). Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan definisi dari pelayanan adalah bagaimana "usaha melayani kebutuhan orang lain". Dengan demikian maka pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Merespon pengertian pelayanan tersebut maka Norman (1991:14) menyatakan bahwa ada karakteristik pelayanan yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya dalam organisasi/lembaga/perusahaan, yaitu sebagai berikut: (1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi, (2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial, dan (3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan. Karakteristik tersebut dapat

menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik yang dilaksanakan dalam organisasi/lembaga baik perusahaan maupun pendidikan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi serta strategi bagaimana pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Di samping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa tanpa sempat lagi memutuskan untuk menggunakan produk lain.

Merujuk pada pengertian pelayanan prima tersebut dapat dinyatakan bahwa pelayanan prima memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) Pelayanan prima memiliki makna dari perspektif ekonomi, (2) Pelayanan prima adalah berkumpulnya uang dan pekerjaan, (3) Persaingan yang semakin tajam dalam era digital saat ini, dan (4) memiliki pemahaman yang baik terhadap pelanggan sehingga mampu memberikan rasa puas. Pengabdian pada masyarakat ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana dampak dari komunikasi dan pelayanan yang baik jika diterapkan dalam organisasi/lembaga/perusahaan dalam menunjang pelaksanaan administrasi perkantoran? mengingat begitu pentingnya pola komunikasi dan penyelenggaraan pelayanan prima terhadap pelanggan, maka perlu diperhatikan hal-hal penting penggunaan komunikasi sebagai berikut:

- a. Komunikasi dan pelayanan prima dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk memutuskan membeli produk yang ditawarkan pada saat itu juga atau tidak;
- b. Komunikasi yang dilakukan secara efektif dalam mendukung implementasi pelayanan kepada customer dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan/customer terhadap produk yang ditawarkan;
- c. Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) menggunakan produk yang ditawarkan;
- d. Komunikasi yang dilakukan secara dua arah dapat mendorong customer/pelanggan untuk memperkuat rasa percaya kepada kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

Pelayanan yang prima ditunjukkan dengan indikator pelayanan melalui konsep 6A, yaitu: perhatian (*attention*), tindakan (*action*), sikap (*attitude*), tanggungjawab (*accountability*), penampilan (*appearance*), dan kemampuan (*ability*). Sedangkan administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu (Sagala: 2013). Administrasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “administration” (mengelola). Administratie diartikan juga sebagai tata usaha dan manajemen dari kegiatan-kegiatan organisasi, manajemen dari sumber daya, seperti keuangan, sumber daya manusia dan pergudangan. Menurut Siagian (2006) bahwa administrasi

menjelaskan mengenai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang berdasarkan pada rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Bagaimana tindakan yang rasional dapat diperhitungkan secara cermat dalam mencapai tujuan yang diinginkan dengan pengorbanan yang seminim mungkin (Sururi, 2017). Adapun faktor yang terkandung dalam administrasi adalah: (1) adanya sekelompok orang, (2) terdapat kerjasama, dan (3) adanya tujuan yang jelas bagi organisasi.

METODE PELAKSANAAN

Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yang menjadi objek penelitian adalah para guru dan kepala sekolah Taman Kanak Kanak dari TK Negeri 2, kecamatan Limo, Depok dan TK Zubair Bin Awwam, kecamatan Sawangan, Depok total jumlahnya sebanyak 20 orang. Bentuk kegiatan yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah memberikan pelatihan dalam bidang: komunikasi, pelayanan dan administrasi perkantoran. Metode pelatihan menggunakan diskusi, studi kasus dan role play mengenai implementasi komunikasi dan pelayanan prima. Sedangkan teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, dan angket yang berasal dari peserta pelatihan pengabdian kepada masyarakat (staf pengajar, guru dan kepala sekolah). Selanjutnya metode analisis menggunakan deskriptif kualitatif menjelaskan bahwa “dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara” (Sugiyono, 2019; Creswell, J.W., 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh tim dari program studi D4 Administrasi Bisnis Terapan-Politeknik Negeri Jakarta telah dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 bertempat di ruang Aula TK Negeri 2, Limo Depok. Peserta yang hadir 20 orang terdiri dari staf administrasi, para guru dan kepala sekolah TK. Adapun pihak dari PNJ sebagai instruktur adalah dosen D4-ABT dan dosen D4-Teknik Grafika dan Penerbitan. Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah dilakukan identifikasi mengenai persyaratan dan karakteristik peserta yang harus memenuhi persyaratan, yaitu: (1) Peserta adalah Kepala Sekolah dan Guru di TK Negeri 2 Limo, Depok dan TK Zubair Bin Awwam, Sawangan, Depok, Pengurus Ikatan Guru TK (IGTK-Depok) dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Pemkot

Depok yang belum pernah mengikuti pelatihan serupa atau sedang tidak mengikuti pelatihan yang bersumber dari dana pemkot Depok, (2) Peserta wajib mengikuti semua rangkaian kegiatan dan kehadiran yang merupakan syarat diberikan sertifikat pelatihan apabila secara penuh mengikuti semua rangkaian acara dari jadwal pelatihan dan menunjukkan disiplin yang baik.

Adapun partisipasi mitra dalam pelaksanaan program:

- 1) Sebelum pelaksanaan kegiatan, setiap peserta wajib melakukan registrasi pada setiap sesi sampai penutupan acara dan berpartisipasi dengan ditunjukkan oleh kehadiran minimal 85%;
- 2) Dalam pelaksanaan pelatihan dipilih metode pelatihan, yaitu: tanya jawab dan diskusi pada setiap akhir sesi, dan setelah kegiatan berakhir dilakukan proses monitoring dan evaluasi mengenai dampak hasil dari pelatihan pengabdian kepada masyarakat;
- 3) Peserta mampu mempraktekkan cara komunikasi dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas administrasi perkantoran.

Dari hasil pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dapat diidentifikasi seperti ditampilkan dalam tabel berkenaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk bidang komunikasi dan pelayanan administrasi perkantoran.

Tabel 1 Komunikasi dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Perkantoran

No	BIDANG	KONDISI MITRA	KETERANGAN
1	Komunikasi:	<p>a. Komunikasi yang digunakan para guru dan kepala sekolah TK dalam proses pembelajaran kepada siswa menggunakan bahasa indonesia formal;</p> <p>b. Respon siswa dalam menerima materi dari guru memberikan hasil yang baik dan mudah diterima siswa;</p> <p>c. Bentuk komunikasi yang digunakan dalam proses pembelajaran adalah lisan dan tertulis;</p>	<p>Instruktur dari jurusan Administrasi Niaga dan jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan memberikan materi komunikasi yang berkenaan dengan topic:</p> <p>a. Fungsi komunikasi dalam menunjang kegiatan pembelajaran</p> <p>b. Model komunikasi yang digunakan para guru dan kepala sekolah dalam melaksanakan kegiatan proses belajar mengajar;</p>

		<p>d. Siswa mengerjakan materi yang diberikan dengan penuh antusias;</p> <p>e. Pola pengajaran menggunakan alat, sarana dan fasilitas yang cukup baik dipersiapkan dalam mendukung program pembelajaran siswa.</p>	<p>c. Pola komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan kebijakan dan aturan berkenaan perubahan aturan pendidikan dan kurikulum merdeka pada sekolah TK;</p> <p>d. Komunikasi yang digunakan dalam membuat laporan yang efektif;</p> <p>e. Praktek bagaimana cara berkomunikasi dengan para orang tua siswa, kolega dan masyarakat termasuk dengan anggota serta pengurus Ikatan Guru Taman Kanak-kanak, Depok.</p>
2	Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	<p>a. Pelayanan yang diberikan oleh guru dan kepala sekolah kepada para siswa, orang tua dan masyarakat sekitar sekolah telah dilakukan menurut aturan pelayanan publik;</p> <p>b. Pelayanan publik dalam mendukung kinerja lembaga sekolah;</p> <p>c. Komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan pada pihak internal dan eksternal sekolah TK.</p>	<p>Instruktur memberikan materi pentingnya memahami dan menerapkan tentang:</p> <p>a. Konsep pelayanan menggunakan konsep 6A (<i>attitude, attention, action, ability, accountability appearance</i>);</p> <p>b. Menjelaskan aturan mengenai aturan undang-undang tentang pelayanan publik di Indonesia;</p> <p>c. Cara mengukur standar pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku.</p>

3	Administrasi Perkantoran:	<p>a. Peserta telah menerapkan pola administrasi sekolah sesuai dengan aturan pendidikan yang berlaku;</p> <p>b. Peserta dalam melaksanakan proses belajar mengajar merujuk pada pola pencatatan kegiatan administrasi sesuai dengan aturan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang berlaku di tingkat nasional dan pemkot Depok;</p> <p>c. Proses administrasi perkantoran baik menyangkut tugas rutin, tugas incidental dan tugas kreatif telah dilakukan sesuai aturan dari Dikbud kota Depok</p>	<p>Instruktur menyampaikan materi mengenai pengelolaan kegiatan administrasi perkantoran yang menyangkut tugas-tugas, yaitu:</p> <p>a. Tugas administrasi perkantoran yang rutin, seperti: memproses surat masuk dan surat keluar, mengarsipkan dokumen dan surat, melakukan pencatatan proses pembelajaran, membuat laporan kegiatan pembelajaran harian dan mingguan, menerima tamu, memproses komunikasi melalui E-mail dan telepon dengan baik;</p> <p>b. Mengidentifikasi tugas incidental yang terjadi dalam organisasi/lembaga, seperti: mengikuti rapat rutin di internal sekolah TK, menghadiri rapat dengan dinas dikbud pemkot Depok, mengikuti seminar yang dilaksanakan pihak dinas dikbud Depok atau lembaga lainnya, serta mengikuti rapat berkenaan program kerja dari Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak (IGTK) Depok ;</p> <p>c. Mengidentifikasi kegiatan dari tugas yang bersifat kreatif</p>
---	------------------------------	---	--

			<p>seperti mengikuti kursus/pelatihan yang menunjang kinerja sekolah TK dan para guru serta kepala sekolah TK dalam bidang administrasi sekolah;</p> <p>d. Mengikuti pelatihan pengajaran berbasis teknologi informasi yang mendukung pembelajaran siswa;</p> <p>e. Meningkatkan potensi diri baik dalam bidang pengetahuan, keterampilan serta sikap yang menunjang peningkatan organisasi sekolah TK.</p>
--	--	--	---

Sumber: data diolah, 2023

Dalam pengabdian kepada masyarakat ini disebarakan angket kepada seluruh peserta (20 orang) dan semua peserta mengembalikan angket tersebut. Angket dibuat dengan skala Likert (tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju) dan diajukan pertanyaan terkait komunikasi, pelayanan prima dan administrasi perkantoran, dan hasilnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Komunikasi yang dilakukan Staf Administrasi, Guru dan Kepala Sekolah TK

dari gambar 1 dapat dijelaskan bahwa 60% responden menjawab setuju dan 40% menjawab sangat setuju, artinya bahwa komunikasi yang digunakan para staf administrasi, guru dan kepala sekolah TK kepada siswa/orang tua siswa dan masyarakat sudah baik. Sedangkan untuk pelayanan dapat dilihat pada gambar-2 berikut:



Gambar 2. Staf Administrasi, Guru dan Kepala Sekolah mampu memberikan pelayanan secara cepat

Gambar 2 menjelaskan bahwa responden menjawab sangat setuju (58%), setuju (37%) dan netral (5%), artinya bahwa pelayanan yang telah dilakukan selama ini kepada siswa, orang tua siswa dan masyarakat telah dilakukan secara cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku dalam sekolah. Untuk bidang administrasi perkantoran yang berhubungan dengan kinerja, dapat dilihat hasilnya pada gambar 3 berikut:



Gambar 3. Staf Administrasi, Guru dan Kepala Sekolah dalam Bekerja Menunjukkan Kinerja yang Baik

Gambar 3 menjelaskan bahwa kinerja staf administrasi, guru dan kepala sekolah di dalam melaksanakan pekerjaannya telah menunjukkan kinerja yang baik sehingga administrasi perkantoran meliputi tugas rutin, tugas incidental dan tugas kreatif telah mencapai hasil baik, dan responden menjawab sangat setuju (25%) dan setuju (75%). Kondisi ini telah memberikan gambaran bahwa kinerja sekolah TK pada kedua mitra, yaitu: TK Negeri 2, Depok dan TK Zubair Bin Awwam, Depok dilakukan dengan baik dan dapat memberikan citra positif dari pihak internal dan eksternal sekolah kepada kedua sekolah TK tersebut, termasuk keterlibatan dari pihak Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak, Depok dalam upaya meningkatkan kualitas dan kompetensi para guru dan kepala sekolah TK melalui program kerja tahunan.

Dari ketiga gambar yang telah dijelaskan sebelumnya, maka implikasi teoritis dapat dijawab telah sesuai dari unsur komunikasi (Effendy, 2017), pelayanan prima (Rahmayanti, 2010; Tjiptono, 2005) dan administrasi perkantoran (The Liang Gie, 1992; Siagian, 2006).



Gambar 5 Tim Instruktur Pengmas PPIKKB Tahun 2023

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh tim pengmas Prodi D4-Administrasi Bisnsi Terapan kolaborasi dengan dosen dari D4-Teknik Grafika dan Penerbitan PNJ dengan dua mitra berasal dari TK Negeri 2, Kecamatan Limo, Depok dan TK Zubair Bin Awwam, Kecamatan Sawangan, Depok menghasilkan simpulan sebagai berikut:

- a. Pola komunikasi yang dilakukan mitra kepada siswa, orang tua dan masyarakat telah memberikan hasil yang baik dan sesuai dengan teori yang digunakan;
- b. Pelayanan yang diberikan para staf administrasi, guru dan kepala sekolah telah dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan dans tandar pelayanan publik;

- c. Pola penerapan administrasi perkantoran telah dilakukan mitra dengan baik sehingga mendukung kinerja organisasi sekolah, hal ini telah memberikan dampak citra yang positif kepada kedua sekolah Taman Kanak-Kanak tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pengabdian kepada masyarakat ini kami mengucapkan terima kasih kepada pihak P3M-PNJ yang telah mendanai melalui dana hibah PPIKBB Tahun 2023 serta mitra sekolah, yaitu: TK Negeri 2, Kecamatan Limo, Depok dan TK Zubair Bin Awwam, Kecamatan Sawangan, Depok dan Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak, Depok yang juga telah mendukung dan berkontribusi dalam peningkatan kualitas kompetensi para staf administrasi, guru dan kepala sekolah TK di Depok.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirdjo, S. Prajudi. 1995. *Kesekretarian dan Administrasi Perkantoran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Creswell, John.W, 2016. *Research Design*, Edisi 4. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Eko, Zaenal Abidin, Iis Mariam, Ida Nurhayati, Anis M, Nining Latianingsih. 2021. *Knowledge Sharing Lintas Keilmuan Melalui We-Based Seminar di Masa Work From Home*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Aptekmas*, Vol.3, Nomor 4, (2020), hal 26-36. DOI: <http://dx.doi.org/10.36257/aps.v3i4>
- Effendy, Onong Uchja, 2017. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Cet.28. Bandung: Rosda Karya, ISBN: 979-514-030-2
- Mariam, Iis., Titik Purwinarti, Zaenal Abidin Eko, Endah Wartiningsih, Nining Latianingsih. 2021. *Pelayanan Prima dalam Proses Pembelajaran pada Masa Covid-19 oleh Guru TK di Kecamatan Sawangan, Kotamadya Depok*. *Prosiding SENTIASA- UNPAM Tahun 2020*. Vol.1. No.1 (2020). hal.775-784. ISSN: 2774-4833. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Senan>
- Mariam, Iis., Titik Purwinarti, Zaenal Abidin Eko, Endah Wartiningsih, Nining Latianingsih. 2021. *Kreativitas Pembelajaran Melalui Communication Skill dalam Masa Pandemi COVID-19 oleh Guru TK di Kecamatan Sawangan, Kotamadya Depok*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia*. Vol.1, No.4 (2020), hal 272-279. e-ISSN: 2721-026X. <http://icsejournal.com/index.php/JPKMI>. DOI:<https://doi.org/10.36596/jpkmi.v1i4.107>

- Mariam, Iis., Nidia Sofa, Nining Latianingsih. 2020. *Pemanfaatan Social Media Marketing dan Penyusunan Laporan Keuangan Koperasi Kampung Bunga Jayu Cilember Mekar di Desa Cilember-Kabupaten Bogor*. Mitra Akademia. Vol.3, No.1 (2020). DOI: <https://doi.org/10.32722/mapnj.v3i1>. <http://jurnal.pnj.ac.id/index.php/mak>
- Mulyana, Dedi, 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Cet. XIV, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, h. 68-69.
- Pasolong, H. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. CV.Pustaka Setia. Bandung
- Rachmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Romli, Khomsahrial, 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Cet.I, Edisi.I, Jakarta: Grasindo, h. 2.
- Sagala. S. 2013. *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Pembuka Ruang Kreativitas, Inovasi Dan Pemberdayaan Potensi Sekolah Dalam Sistem Otonomi Sekolah*.
- Sentana, Aso, 2006. *Excellent Service & Customer Satisfaction*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Siagian, S.P. 2006. *Filsafat Administrasi*. PT Gunung Agung, Jakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sururi, A. 2017. *Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance*. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14-31
- Sutha, D.W. 2018. *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka
- The Liang Gie. 1992. *Administrasi Perkantoran Modern*, Cetakan ke-4, Penerbit Nur Cahya, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Quible, Z. K. 2014. *Administrative Office Management: an Introduction*. Prentice Hall.