

**KUALITAS PEMBELAJARAN PASCA PANDEMI COVID-19
MELALUI MANAJEMEN *EXCELLENT SERVICE* GURU DI SMA
ISLAM AL-AZHAR 19 CIRACAS JAKARTA TIMUR**

TESIS

Diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan studi Strata Dua
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd)



**OLEH:
HERO GEFTHI FIRNANDO
NIM: 202520088**

**PROGRAM STUDI:
MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI MANAJEMEN PENDIDIKAN
DASAR DAN MENENGAH ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT PTIQ JAKARTA
2022/1443 H**

ABSTRAK

Kebosanan belajar pada peserta didik selama belajar dari rumah akibat dampak pandemi Covid-19 sangat memprihatinkan, yang menandakan bahwa kurangnya pelayanan prima (*excellent service*) dari sekolah terutama pada guru pada masa pembelajaran Covid-19. Keprihatinan tersebut menggugah keprihatinan setiap kalangan. Termasuk SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yang telah berupaya untuk memajemen pelayanan prima (*excellent service*) guru agar terwujudnya kualitas pembelajaran pada peserta didik selama pasca pandemi Covid-19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dan implementasi SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam pengembangan pelayanan prima (*excellent service*) guru terutama kaitannya dengan peningkatan kualitas pembelajaran pada peserta didik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis melalui wawancara, pengamatan langsung di lapangan dan dokumentasi. Analisis data didapat dari *display* yang kemudian dilakukan reduksi, filter, klarifikasi, perbandingan data/komparasi, penguraian, hingga penyimpulan akhir. Subjek yang terpilih dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, staf tata usaha, waka kurikulum, orang tua dan peserta didik.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu: (1) manajemen pengembangan *excellent service* guru telah mampu meningkatkan kualitas pembelajaran peserta didik. (2) manajemen *excellent service* guru dilakukan oleh waka kurikulum dengan program profesionalisme guru, pemberian *reward*, pengembangan minat bakat peserta didik. (3) faktor keberhasilan, profesionalisme guru yang semakin berkembang, dengan meningkatnya prestasi peserta didik baik akademik maupun non akademik, meningkatnya peserta didik yang masuk perguruan tinggi, antusias peserta didik dalam mengikuti pembelajaran, antusias orang tua dalam mendukung program pembelajaran sekolah. Faktor penghambat, kurangnya motivasi belajar individu peserta didik, kesulitan mengakses *Learning Manajemen System* dan akses internet yang kadang kurang mendukung.

Kata Kunci: Manajemen *Excellent Service*, Guru dan Kualitas Pembelajaran.

ABSTRACT

The boredom of learning in students while studying from home due to the impact of the Covid-19 pandemic is very concerning, which indicates that there is a lack of excellent service (excellent service) from schools, especially for teachers during the Covid-19 learning period. This concern raises the concern of everyone. Including the Islamic High School Al-Azhar 19 Ciracas, East Jakarta which has made efforts to manage excellent service for teachers so that the quality of learning for students is realized during the post-Covid-19 pandemic.

This paper aims to find out how the strategy and implementation of SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas East Jakarta in developing excellent service, especially in relation to improving the quality of learning for students.

This paper uses a qualitative research method with a descriptive analytical approach through interviews, direct observations in the field and documentation. Data analysis is obtained from the display which is then reduced, filtered, clarified, data comparison/comparison, parsing, to the final conclusion. The subjects selected in this study were principals, teachers, administrative staff, waka curriculum, parents and students.

This paper resulted in conclusions, namely: (1) the management of developing excellent service teachers has been able to improve the quality of student learning. (2) excellent service teacher management is carried out by the waka of the curriculum with teacher professionalism programs, giving rewards, developing students' talents and interests. (3) success factors, growing professionalism of teachers, with increasing student achievement both academic and non-academic, increasing students entering college, enthusiastic students in participating in learning, enthusiastic parents in supporting school learning programs. Inhibiting factors, the lack of individual learning motivation of students, difficulties in accessing the Learning Management System and internet access which is sometimes less supportive.

Keywords: Excellent Service Management, Teachers and Learning Quality.

الملخص

إن ملل التعلم لدى الطلاب أثناء الدراسة من المنزل بسبب تأثير جائحة Covid-19 أمر مقلق للغاية ، مما يشير إلى وجود نقص في الخدمة الممتازة (الخدمة الممتازة) من المدارس ، خاصة للمعلمين أثناء تعلم Covid-19 فترة. هذا القلق يثير قلق الجميع. بما في ذلك مدرسة الأزهر الإسلامية الثانوية 19 سيراكاس جاكرا الشرقية

، شرق جاكرا التي بذلت جهودًا لإدارة الخدمة الممتازة للمعلمين بحيث تتحقق جودة التعلم للطلاب خلال جائحة ما بعد Covid-19 تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تنفيذ استراتيجية مدرسة الأزهر الإسلامية الثانوية 19 سيراكاس جاكرا الشرقية في تطوير الخدمة الممتازة ، لا سيما فيما يتعلق بتحسين جودة التعلم للطلاب.

تستخدم هذه الدراسة منهج بحث نوعي مع منهج تحليلي وصفي من خلال المقابلات والملاحظات المباشرة في الميدان والتوثيق. يتم الحصول على تحليل البيانات من العرض الذي يتم بعد ذلك تصغيره وتصفيته وتوضيحه ومقارنة / مقارنة البيانات وتحليلها حتى النتيجة النهائية. كانت المواد المختارة في هذه الدراسة هي مديري المدارس والمعلمين والموظفين الإداريين ومناهج واكا وأولياء الأمور والطلاب.

وقد أسفرت هذه الدراسة عن استنتاجات وهي: (1) إدارة تطوير خدمة المعلمين المتميزين استطاعت تحسين جودة تعلم الطلاب. (2) يتم تنفيذ إدارة معلم الخدمة الممتازة من خلال واكا المناهج مع برامج احتراف المعلم ، ومنح المكافآت ، وتنمية اهتمامات الطلاب ومواهبهم. (3) عوامل النجاح ، المهنية المتزايدة للمعلمين ، مع زيادة تحصيل الطلاب على الصعيدين الأكاديمي وغير الأكاديمي ، وزيادة الطلاب الملتحقين بالكلية ، والطلاب المتحمسين للمشاركة في التعلم ، والآباء المتحمسين في دعم برامج التعلم المدرسي. العوامل المثبطة ، ونقص الحافز الفردي لتعلم الطلاب ، وصعوبة الوصول إلى نظام إدارة التعلم والوصول إلى الإنترنت الذي يكون أحياناً أقل دعمًا.

الكلمات الرئيسية: إدارة الخدمة الممتازة والمعلمين وجودة التعلم.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hero Gefthi Firnando
Nomor Indok Mahasiswa : 202520088
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Islam
Judul Tesis : Kualitas Pembelajaran Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Manajemen *Excellent Service* Guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan sanksi yang berlaku di lingkungan Institut PTIQ dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, ... Maret 2022
Yang membuat pernyataan,



Hero Gefthi Firnando

TANDA PERSETUJUAN TESIS

KUALITAS PEMBELAJARAN PASCA PANDEMI COVID-19
MELALUI MANAJEMEN *EXCELLENT SERVICE* GURU DI SMA
ISLAM AL-AZHAR 19 CIRACAS JAKARTA TIMUR

Diajukan kepada Pacasarjana Institut PTIQ Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam untuk memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar Magister
Manajemen Pendidikan Islam

Disusun oleh:

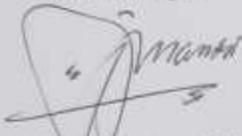
Hero Gefthi Firando
NIM: 202520088

Telah selesai dibimbing oleh kami dan menyetujui untuk selanjutnya dapat
diujikan.

Jakarta, ... Maret 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,



Dr. H. Siskandar, M.A.

Pembimbing II,



Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam



Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I

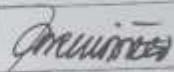
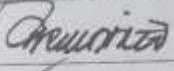
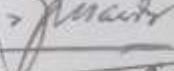
TANDA PENGESAHAN TESIS
KUALITAS PEMBELAJARAN PASCA PANDEMI COVID-19
MELALUI MANAJEMEN *EXCELLENT SERVICE* GURU DI SMA
ISLAM AL-AZHAR 19 CIRACAS JAKARTA TIMUR

Nama : Hero Gefthi Firnando
Nomor Indok Mahasiswa : 202520088
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Islam

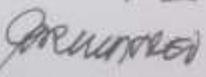
Telah diajukan pada sidang munaqasah pada tanggal:

18 Agustus 2022

Jakarta, 18 Agustus 2022

NO.	Nama Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. M. Darwis Hude, M.Si.	Ketua	
2.	Prof. Dr. H. M. Darwis Hude, M.Si.	Penguji I	
3.	Dr. Made Saihu, M.Pd.I.	Penguji II	
4.	Dr. H. Siskandar, M.A.	Pembimbing I	
5.	Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I.	Pembimbing II	
6.	Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I.	Sekretaris	

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Institut PTIQ Jakarta


Dr. H. M. Darwis Hude, M.Si.

Prof. Dr. H. M. Darwis Hude, M.Si.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	'	ز	z	ق	q
ب	b	س	s	ك	k
ت	t	ش	sy	ل	l
ث	ts	ص	sh	م	m
ج	j	ض	dh	ن	n
ح	h	ط	th	و	w
خ	kh	ظ	zh	ه	h
د	d	ع	'	ء	a
ذ	dz	غ	g	ي	y
ر	r	ف	f	-	-

Catatan:

- a. Konsonan yang ber-*syaddah* ditulis rangkap, misalnya: رَبّ ditulis *rabba*.
- b. Vokal panjang (*mad*): *fathah* (baris di atas) ditulis *ā* atau *Ā*, *kasrah* (baris di bawah) ditulis *î* atau *Ī*, serta *dhammah* (baris depan) ditulis dengan *ū* atau *Ū*, misalnya: القارعة ditulis *al-qāri'ah*, المساكين ditulis *al-masākîn*, المفلحون ditulis *al-muflihūn*.
- c. Kata sandang alif + lam (ال) apabila diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al*, misalnya: الكافرون ditulis *al-kāfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf *syamsiyah*, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرجال ditulis *ar-rijāl*, atau diperbolehkan menggunakan transliterasi *al-qamariyah* ditulis *al-rijāl*. Asal konsisten dari awal hingga akhir.
- d. *Ta' marbūthah* (ة), apabila terletak di akhir kalimat, ditulis dengan *h*, misalnya: البقرة dtiulis *al-Baqarah*. Bila di tengah kalimat ditulis dengan *t*, misalnya; زكاة المال *zakāt al-māl*, atau سورة النساء ditulis *sūrat an-nisā*. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: وهو خير الرازيين ditulis *wa huwa khiar ar-rāziqîn*.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis persembahkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya serta kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi akhir zaman, Rasulullah Muhammad SAW, begitu juga kepada keluarganya, para sahabatnya, serta para umatnya yang senantiasa mengikuti ajaran-ajarannya. Aamiin

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak sedikit hambatan, rintangan dan kesuliatan yang dihadapi. Namun berkat bantuan dan motivasi serta bimbingan yang tidak ternilai dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Nasaruddin Umar, M.A, selaku Rektor Institut PTIQ Jakarta.
2. Prof. Dr. H.M. Darwis Hude, M.Si. Direktur Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta.
3. Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan
4. Dosen pembimbing tesis, Dr. H. Siskandar, M.A dan Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuknya kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Segenap civitas Institut PTIQ Jakarta, para dosen, Pak Dr. Edi Junaedi yang selalu mendorong kami untuk menyelesaikan tesis tepat waktu dan seluruh dosen yang telah banyak memberikan pengetahuan dan kemudahan dalam penyelesaian tesis ini.

6. Teman-teman seperjuangan di kelas E yang menjadi teman berdiskusi dan saling menyemangati untuk bersama-sama dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak Dedi Rubadi selaku Kepala Sekolah yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di sekolah, Pak Habib Yusron yang selalu support dalam pendataan, Pak Yudi Kepala TU, semua tenaga kependidikan, guru, murid beserta orang tua SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas yang telah memberikan bantuan baik berupa data maupun waktu untuk kami wawancara dan meminta data lainnya.
8. Kepada orang tua saya, Bapak Badarudin dan Ibu Nurhlita Dini serta Abang Zubir, Adik-adik Dhani dan Firman yang selalu menyemangati dan memotivasi untuk segera menyelesaikan tesis ini.
9. Kepada Cucu Setiawati, S.Pd yang selalu menyemangati dan memotivasi untuk penyelesaian tesis ini.
10. Teman-teman alumni Sadra yang kebersamaian di kosan dan diskusi bersama untuk penyelesaian tesis ini.
11. Teman-teman Aksi Cepat Tanggap Jakarta Pusat, Pak Aat selaku Kepala Cabang ACT Jakarta Pusat, Bang Panca selaku Deputy Jakarta yang mensupport dalam penyelesaian dan selama bekerja tim di ACT.
12. Kepada para penulis buku, jurnal dan artikel yang tulisannya telah penulis kutip dalam tesis ini

Kepada semua pihak maupun individu, penulis ucapkan banyak terima kasih. Harapan dan do'a semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya dalam mengharap keridhan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat umum dan bagi penulis khususnya serta keturunan penulis kelak. Aamiin.

Jakarta, Maret 2022

Hero Gefthi Firnando
Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
ABSTRAK	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	ix
TANDA PERSETUJUAN TESIS.....	xi
TANDA PENGESAHAN TESIS.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Kerangka Teori.....	11
G. Kajian Terdahulu yang Relevan.....	20
H. Metode Penelitian.....	22
I. Jadwal Penelitian.....	29
J. Sistematika Penulisan.....	30
BAB II KONSEP KUALITAS PEMBELAJARAN	32

PASCA PANDEMI COVID 19	32
A. Definisi Kualitas Pembelajaran	32
B. Indikator Kualitas Pembelajaran	36
C. Efektivitas Guru dan Kualitas Pembelajaran (<i>Quality of Learning</i>) ...	40
D. Metode Pembelajaran	44
E. Prinsip-Prinsip dalam Pembelajaran	46
F. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pembelajaran	48
G. Macam-Macam Strategi Pembelajaran	49
H. Kualitas Pembelajaran dalam Al-Qur'an	54
I. Diskursus Tentang Pembelajaran Pasca Pandemi Covid 19	57
BAB III KONSEP MANAJEMEN EXCELLENT SERVICE	60
A. Definisi Manajemen <i>Excellent Service</i> (Pelayanan Prima)	60
B. Konsep Manajemen <i>Excellent Service</i>	64
C. Proses dan Tahapan dalam Manajemen <i>Excellent Service</i>	68
D. Indikator <i>Excellent Service</i>	73
E. Manajemen <i>Excellent Service</i> dalam Al-Qur'an	77
F. Penerapan Manajemen <i>Excellent Service</i> pada Pelayanan Guru	80
G. Dampak Manajemen <i>Excellent Service</i> Guru Terhadap Peningkatan Pembelajaran	81
BAB IV MANAJEMEN EXCELLENT SERVICE DAN KUALITAS PEMBELAJARAN DI SMA ISLAM AL-AZHAR 19 CIRACAS JAKARTA TIMUR	88
A. Gambaran Umum SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur ...	88
B. Dokumen Manajemen <i>Excellent Service</i> Pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur	107
C. Temuan Manajemen <i>Excellent Service</i> pada Pelayanan Guru dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Peserta Didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur	127
D. Analisis Implementasi Manajemen <i>Excellent Service</i> pada Pelayanan Guru dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Peserta Didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur	142
BAB V PENUTUP	169

A. Kesimpulan.....	170
B. Implikasi Hasil Penelitian	171
C. Saran.....	172
DAFTAR PUSTAKA	174
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara hakikatnya pendidikan bukan saja soal transformasi pengetahuan. Maupun tidak hanya soal proses pendidikan guna membuat manusia memahami dan mengetahui ilmu. Selain itu juga tidak hanya sekedar tentang angka taupun peningkatan pengetahuan yang diterima oleh peserta didik. Melampaui hal tersebut, pendidikan sebagai proses pendewasaan sikap dan prilaku peserta didik setelah belajar. Sehingga keterlibatan bagi seorang pendidik dalam proses pendidikan akan mampu membawanya hidup dalam keadaan masyarakat yang penuh dinamikanya. Pada akhirnya bagi seorang pendidik yang sejati, akan mampu pada dirinya untuk mengetahui, mampu berbuat, mampu menetapkan pilihan hidup secara bertanggung jawab lewat kehadiran dan kebijaksanaannya dalam menggunakan ilmu pengetahuannya di tengah masyarakat.¹

Pasal 31 UUD 1945 didalamnya memberikan pernyataan bahwa negara wajib menyediakan pendidikan bermutu kepada seluruh warganya. Sehingga berdasarkan hal tersebut seluruh masyarakat Indonesia berhak mendapat hak dasar dalam layanan pendidikan yang bermutu.² Oleh karenanya sebagai bentuk realisasi dari pasal 31 UUD 1945 tersebut, Pemerintah RI menganjurkan dan memberikan

¹ Jamal Ma'mur Asmani, *Pendidikan Berbasis Keunggulan Lokal*, Yogyakarta: Diva Press, 2015, h. 21.

² Republik Indonesia, *Undang-undang Dasar Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional*.

keputusan agar setiap lembaga pendidikan dari berbagai tingkatan dari dasar hingga lembaga pendidikan tinggi harus melaksanakan pendidikan yang bermutu, baik dalam kondisi baik-baik saja ataupun diperburuk oleh keadaan, seperti halnya masa krisis pandemi Covid-19 yang melanda dunia.

Taquero menjelaskan “*Higher education worldwide is affected due to the COVID-19 pandemic that thousands of school closures followed in a very limited span of time to enforce social distancing measures.*” Bahwa dengan adanya pandemic Covid-19 yang menyebar dengan cepat, sebagai upaya pencegahan virus tersebut. Upaya yang dilakukan di sekolah-sekolah salah satunya menerapkan jaga jarak sosial (*social distancing*).³

Kepanikan muncul disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang menyebar, termasuk juga dalam dunia pendidikan. Meskipun keberadaan pandemi Covid-19 tersebut, apapun kondisinya hak belajar harus tetap diperoleh oleh peserta didik, tanpa mengabaikan protokol kesehatan. Maka, demi menjamin keberlangsungan pembelajaran bagi peserta didik, banyak sekolah yang menerapkan *Learning from Home* atau Belajar Dari Rumah (BDR).⁴

Dalam rangka pelaksanaan belajar dari rumah di masa pandemi Covid-19 Surat Edaran Mendikbud RI Nomor 4 Tahun 2020 tanggal 24 Maret 2020 dikeluarkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran *Coronavirus Disease* (Covid-19) yang berisi dalam pelaksanaan tujuan pendidikan dari rumah memiliki tujuh prinsip yang dilakukan oleh lembaga pendidikan pada masa Belajar Dari Rumah (BDR). Kemudian dilengkapi dengan adanya Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kemendikbud No 15 Tahun 2020 yang menjelaskan metode dalam pelaksanaan Belajar Dari Rumah yang dapat diterapkan yaitu dengan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) dalam jaringan (*daring*) dan atau pembelajaran jarak jauh luar jaringan (*luring*).

Pengembangan pembelajaran menggunakan peran Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai pembelajaran selama

³ Cathy Mae Taquero, “Challenges and Opportunities for Higher Education amid the Covid-19 Pandemic: The Philippine Context,” dalam *Pedagogical Research*, Vol. 5, No. 11, 2020, h. 4.

⁴ Susi Prasetyaningtyas, “Pelaksanaan Belajar Dari Rumah (BDR) Secara *Online* Selama Darurat Covid 19 di SMPN 1 Semin.” Dalam *Jurnal Karya Ilmiah Guru*, Vol. 5 No. 1, 2020, h. 86-94.

pembelejaran dari dilakukan.⁵ Dalam hal pembelajaran daring pascapandemi Covid 19 peran TIK sebagai media pembelajaran, moda pembelajaran, alat pembelajaran, maupun sebagai materi pembelajaran. Sehingga Pembelajaran daring dibagi ke dalam dua macam pembelajaran , yaitu pembelajaran *synchronous* dan pembelajaran *asynchronous*.

Pembelajaran *synchronous* merupakan pembelajaran bagi peserta didik dan guru yang *online* secara bersamaan, dengan komunikasi dua arah *real time* akan terjadi, sehinnnga terbagun diskusi dan ditemukan solusi dari permasalahan yang muncul dalam pembelajaran tersebut. Sedangkan pembelajaran *asynchronous* adalah pembelajaran secara *online* namun guru dan peserta didik tidak secara bersamaan. Dengan bahasa lain pembelajaran *asynchronous* lebih leluasa dalam hal waktu pelaksanaan. Peserta didik dapat belajar kapan saja tanpa merasa terbebani oleh batasan waktu. Demikian juga guru, tidak perlu menyampaikan materi pada waktu tertentu, materi dapat diposting secara *online* dan peserta didik dapat mengakses materi tersebut dengan menggunakan wiki, blog, dan email untuk menyesuaikan dengan jadwal mereka.⁶ Jika kedua jenis pembelajaran tersebut dibandingkan tentu masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan.

Pada saat kondisi tertentu, pembelajaran daring pascapandemi Covid 19 tentu memiliki masing-masing kelebihan dan kekurangannya. Rizqon Halal Syah Aji menyampaikan terkait hal tersebut juga dalam tulisannya tentang *Dampak Covid-19 pada Pendidikan di Indonesia: Sekolah, Keterampilan, dan Proses Pembelajaran*, terdapat empat permasalahan yang dihadapi ketika pembelajaran daring, yaitu: 1) sarana dan prasarana yang kurang memadai; 2) keterbatasan penggunaan teknologi informasi oleh guru dan peserta didik; 3) kurang siapnya penyediaan anggaran; dan 4) akses internet yang terbatas.⁷ Mengenai tantangan pelaksanaan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 sendiri, UNICEF melakukan survei dari 18 hingga 29 Mei 2020 dan 5 hingga 8 Juni

⁵ Yani Fitriyani, Irfan Fauzi, Mia Zultrianti Sari, “Motivasi Belajar Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19.” Dalam *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran, dan Pembelajaran*, Vol. 6, No. 2, 2020, h. 167.

⁶ Suni Astini, “Tantangan dan Peluang Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Online Masa Covid-19.” Dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 3, No. 2, 2020, h. 242.

⁷ Rizqon Halal Syah Aji, “Dampak Covid-19 pada Pendidikan di Indonesia: Sekolah, Keterampilan, dan Proses Pembelajaran.” Dalam *Jurnal Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar’i*, Vol. 7, No. 5, 2015, h. 396.

2020 melalui kanal U-Report yang terdiri dari SMS, WhatsApp, dan Facebook Messenger, dengan lebih dari 4.000 tanggapan dari siswa di 34 provinsi. Hal yang ditanyakan tentang bagaimana perasaan mereka tentang pembelajaran dari rumah dan tentang pembukaan kembali sekolah. Ada 69% siswa merasa bosan belajar dari rumah. Kemudian responden mengalami dua tantangan utama, yaitu 35% kesulitan akses internet dan 38% kurangnya pelayanan prima dan bimbingan guru.⁸ Dengan beberapa hambatan tersebut, berdampak pula dalam kegiatan pembelajaran pascapandemi Covid 19 maka salah satu pilihan dalam belajar dari rumah yaitu dengan sistem pembelajaran luring atau tatap muka.

Seperti halnya yang disampaikan dalam kebijakan terbaru dalam menyikapi kondisi pandemi Covid-19 Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Mendikbudristek) bahwa terkait pembelajaran di tahun 2021/2022 bersifat dinamis yang mengacu pada kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di masing-masing daerah dan Keputusan Bersama (SKB) 4 Menteri tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19. Untuk satuan pendidikan yang berada di zona wilayah level 1 dan level 2 selagi mengutamakan kehati-hatian, keselamatan dan kesehatan warga sekolah dapat memulai pembelajaran. Sementara daerah yang berada di level 3 dan level 4, masih harus menggelar pembelajaran secara jarak jauh (PJJ).⁹

Melihat dari kebijakan Mendikbud tersebut tentunya dalam pemilihan sistem daring maupun luring di sekolah mesti disesuaikan dengan keberadaan wilayah serta kondisi wilayah tersebut. Berbagai kondisi yang dihadapi tentu tidak dapat menjadi alasan bagi sekolah untuk tidak memberikan pelayanan terbaiknya bagi peserta didik. Oleh karena itu, satuan pendidikan dalam pemenuhan hak belajar peserta didik selama masa pandemi Covid-19 menuju pascapandemi Covid 19, perlu adanya kepala sekolah selaku pimpinan di sekolah untuk menerapkan fungsi manajemen yang baik dalam pelaksanaan belajar dari rumah, pada saat pascapandemi Covid 19.

Manajemen sendiri merupakan proses yang dilaksanakan oleh kepala manajemen dalam sekolah yaitu kepala sekolah, agar dapat mencapai secara efektif dan efisien tujuan dari sekolah tersebut. Aktifitas manajerial yang berlangsung dalam sekolah tentu diperlukan

⁸ Hasil survei lengkap dapat dilihat *Indonesia.ureport.in/opinion/4283/*. Diakses pada 28 September 2021.

⁹ Pengelola Web Kemendikbud, "Pelaksanaan Pembelajaran Tahun Ajaran Baru 2021/2022 Mengacu pada Kebijakan PPKM dan SKB 4 Menteri." Diakses dari *Kemendikbud.go.id*, Pada 18 Oktober 2021.

keberadaan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun fisik yang dipadukan untuk mencapai visi dari lembaga pendidikan.¹⁰ Dengan bahasa lain bahwa manajemen pendidikan yakni ilmu dan seni dalam pengelolaan sumberdaya pendidikan mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Manajemen memiliki beberapa fungsi yaitu fungsinya sebagai Perencanaan (*Planning*), kemudian dalam hal Pengorganisasian (*Organizing*), untuk dapat menjadi Penggerakan (*Actuating*), dan fungsi sebagai Pengawasan (*Controlling*).¹¹ Penerapan fungsi manajemen tersebut bila dilaksanakan dalam pelaksanaan pembelajaran oleh guru akan dapat mencapai hasil yang maksimal di tengah berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniati dan Prayoga dalam penelitiannya tentang *Pengaruh Manajemen Perencanaan Pembelajaran Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri di Kota Mataram*, bahwa manajemen dalam pembelajaran memiliki peranan untuk kinerja pelayanan guru. Jika manajemen pembelajaran tidak direncanakan dan dilaksanakan dengan baik, maka mustahil program akan berhasil dengan baik.¹²

Sekolah sebagai satuan pendidikan merupakan lembaga pelayanan publik yang bertujuan untuk memanusiaikan manusia.¹³ Pendidikan bersifat humanis merupakan sebuah realitas, sehingga fungsi utamanya yakni dalam mewujudkan pelayanan yang optimal di dunia pendidikan terutama dalam pelayanan prima (*excellent service*) seorang guru. Sehingga dalam penerapan manajemen satuan pendidikan mesti berorientasi pada pelayanan terhadap masyarakat dan guru sebagai ujung tombak pelayanan tersebut. Pelayanan prima sebagai bagian dari manajemen mutu, yakni sebuah pelayanan yang diberikan secara maksimal kepada pelanggan di sekolah yaitu orang tua dan siswa.¹⁴ Sehingga kehadiran lembaga pendidikan untuk terus

¹⁰ Syafrudin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran*, Jakarta: Quantum Teaching, 2005, h. 71.

¹¹ Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016, h. 10.

¹² Safrida Yuniati dan Sugeng Prayoga, "Pengaruh Manajemen Perencanaan Pembelajaran Terhadap Kinerja Guru SMA di Kota Mataram." Dalam *Jurnal Pendidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran, dan Pembelajaran*, Vol. 5, No. 2, 2019, h. 133-140.

¹³ Saifullah Idris dan Tabrani Za, "Realitas Konsep Pendidikan Humanisme dalam Konteks Pendidikan Islam." Dalam *Jurnal EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, Vol. 3 No. 1, 2017, h. 96.

¹⁴ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001, h. 27.

dapat meningkatkan peyananan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di sekolah.

Berkaitan dengan prinsip penyelenggaraan pendidikan. Disampaikan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, bahwa pendidikan memiliki beberapa prinsip yaitu (1) sebagai kesatuan yang sistemik dengan sistem terbuka dan multi makna; (2) mengembangkan budaya membaca, menulis, dan berhitung bagi segenap warga masyarakat dan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan; (3) sebagai suatu proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang berlangsung sepanjang hayat; (4) memberi keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran; (5) pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa. Oleh karena itu, dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima (*excellent service*) dalam bidang pendidikan yang efisien dan efektif sangat diperlukan kehadiran seluruh elemen untuk bekerja sama antar berbagai pemangku kepentingan terlebih pada masa Covid-19 maupun pascapandemi Covid-19.

Terkait dengan lima prinsip yang di atas, mengarahkan kepada lembaga pendidikan untuk dapat terjadi pendewasaan, sehingga dalam proses untuk pengambilan keputusan terhadap suatu masalah yang dihadapi, selalu disertai dengan rasa tanggung jawab yang besar. Untuk dapat melihat keberhasilan pembelajaran dalam dunia pendidikan, bahwa adanya salah satu komponen penting yang memengaruhi yaitu guru.

Seperti halnya juga pelayanan prima (*excellent service*) di suatu perusahaan, bagi lembaga pendidikan tidak terlepas atas keaktifan dari pimpinan seorang kepala sekolah terutama seorang pemberi layanan tersebut yaitu guru. Guru merupakan jabatan atau profesi yang memerlukan keahlian khusus sebagai guru. Orang yang pandai bicara dalam bidang-bidang tertentu, belum tentu dapat disebut sebagai guru. Untuk menjadi seorang guru diperlukan syarat-syarat khusus. Guru yang professional harus menguasai betul seluk beluk pendidikan dan pengajaran dengan berbagai ilmu pengetahuan lainnya yang perlu dibina dan dikembangkan melalui masa pendidikan tertentu.

Tugas dalam mendidik, mengajar, dan melatih merupakan tugas guru sebagai profesi yang mulia. Mengajar yakni guru sebagai

penerus dan pengembang ilmu pengetahuan serta keterampilan-keterampilan peserta didik. Mendidik merupakan tugas guru untuk meneruskan dan mengembangkan nilai-nilai kehidupan. Sedangkan melatih sebagai seorang guru yakni mengasah kemampuan peserta didik yang telah diberikan dengan cara mendidik dan mengajar dalam tugasnya sebagai guru pada bidang kemanusiaan. Guru sebagai orang tua kedua pada saat di sekolah. Guru sebagai penarik simpati sehingga menjadi idola para peserta didiknya. Sehingga Pelajaran apapun yang diberikan, hendaknya dapat menjadi motivasi bagi peserta didiknya.¹⁵ Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen Ayat 2 Pasal 4 menyatakan bahwa guru dan dosen sebagai agen pembelajaran (*learning agent*) adalah cerminan sebagai fasilitator, motivator, pemacu, perekayasa pembelajaran, dan pemberi inspirasi belajar bagi peserta didik.

UU Nomor 14 Tahun 2005 dalam pasal 10 dijelaskan bahwa guru wajib memiliki kualifikasi kompetensi meliputi kompetensi profesional, kompetensi kepribadian, kompetensi pedagogik, dan kompetensi sosial, yang diperoleh melalui pendidikan profesi. Pada saat melakukan kegiatan pelayanan dalam pembelajaran guru dapat menggunakan kompetensi-kompetensi tersebut. Dalam memberikan pelayanan agar lebih berkualitas dapat memerhatikan beberapa komponen dalam kualitas pelayanan yakni daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), bentuk fisik atau nyata (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).¹⁶ “*Represented the service dimensions of reliability (five items), responsiveness (three items), assurance (four items), empathy (four items), and tangibles (five items)...*” Dari konsep kualitas pelayanan tersebut intinya bahwa pelayanan memiliki bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan pelanggan, orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan kehandalan (*reliability*) dalam menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan, sesuai dengan menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), adanya daya tanggap atau cepat respon (*responsiveness*), menunjukkan bukti fisik (*tangibles*), dan menampilkan empati (*empathy*) kepada penerima pelayanan, dan yang dapat dilihat.

¹⁵ Abd. Rahman Getteng, *Menuju Guru Professional dan Ber-Etika*, Yogyakarta: Grha Guru Printika, 2009, h. 22.

¹⁶ Parsu Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research.” Dalam *Journal of Marketing*, Vol. 60, 2014, h. 41.

Pelayanan prima (*excellent service*) juga dapat dilakukan bagi anak yang bermasalah oleh guru dalam berbagai cara untuk melayani perbedaan individual yang terjadi dalam proses pembelajaran di sekolah agar peserta didik memiliki minat dan termotivasi untuk belajar, terutama dalam pada masa pacapandemi Covid-19 yang mengharuskan siswa tidak hadir secara langsung di sekolah ataupun sebagian tatap muka dan sebagian lagi belajar dari rumah. Kemampuan yang berbeda serta situasi kondisi yang mengharuskan seorang guru untuk menerapkan manajemen dalam pembelajarannya dengan pelayanan yang prima sebagai upaya dalam program yang disesuaikan di pembelajaran yang akan dibuatkan dan dilaksanakan oleh guru. Dengan adanya pelayanan prima (*excellent service*) dalam proses pembelajaran untuk dapat membuat individu merasa nyaman dalam pembelajaran yang diterima sehingga dapat memengaruhi minat belajar siswa.

SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur merupakan bagian dari kelompok sekolah yang berada di bawah naungan Yayasan Pesantren Islam Al-Azhar Jakarta. Berdirinya pada tanggal 08 November 2016, SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas, Jakarta Timur adalah sekolah Islam yang terus mengupayakan untuk menguatkan dalam hal imtak dan unggul dalam iptek serta terus berinovasi, meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanannya sesuai dengan visi dan misi sekolah tersebut. Situasi dan kondisi yang dihadapi pada masa pascapandemi Covid-19 sehingga berakibat kepada sekolah tersebut mesti melaksanakan pembelajaran secara daring dan juga luring, bagi peserta didik yang berhalangan di belajar dari rumah (misal: tidak ada internet atau kelambatan dalam menangkap pelajaran). Situasi pembelajaran yang demikian membuat manajemen sekolah terlebih lagi dari pelayanan seorang guru dalam pembelajaran untuk menghadirkan inovasi. Permasalahan baru yang muncul dalam pembelajaran seperti sarana pendidikan yang belum siap, mungkin sebagian anak-anak tidak ada hambatan untuk menjalankan pembelajaran secara online. Namun sebagian siswa lainnya yang membutuhkan alat seperti laptop, handphone, ataupun kuota yang sangat menentukan kehadiran untuk masuk dalam pembelajaran online. Dari sinilah berangkat permasalahan para orangtua dari kalangan menengah ke bawah yang kesulitan membeli kuota.

Adalagi permasalahan pembelajaran yang siswa tidak bertemu langsung di kelas membuat penguasaan materi menjadi kurang maksimal. Hasilnya tentu saja tidak sedikit siswa yang tidak mampu memahami materi yang disampaikan.

Permasalahan lain yang muncul pada saat pascapandemi Covid-19 banyak para siswa yang menyepelkan pembelajaran. Bahkan alih-alih serius dalam pembelajaran, para siswa banyak yang menganggap belajar *online* sebagai kegiatan mengisi waktu saat liburan. Pembelajaran bersama guru dianggap hanya sebagai mengisi waktu luang. Selain itu, dengan adanya guru yang memberikan tugas yang banyak. Sehingga siswa berpikir bahwa dalam pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 ke pascapandemi Covid 19, belajar hanya sebagai kegiatan mengerjakan tugas. Tentu hal itu sangat disayangkan.

Dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti manajemen *excellent service* (pelayanan prima) dari pelayanan guru terhadap siswa dalam pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar Ciracas Jakarta Timur, yang tentunya akan menjadikan pembelajaran lebih berkualitas untuk dijalani oleh para peserta didik pada pascapandemi Covid-19 terutama kehadiran guru sebagai pembimbing, motivator sekaligus penilai agar para peserta didik dapat ikut dan cepat dalam menangkap pengetahuan yang diberikan. Dari sebelumnya pembelajaran yang hanya dilakukan melalui *online* dan pada pasca pandemi Covid-19 dilakukan secara sebagian *online* dan sebagian lagi belajar tatap muka.

Sehingga peneliti tertarik untuk mengungkapkan permasalahan yang terjadi sekaligus memberikan solusi dari permasalahan tersebut dengan objek penelitian di SMA Islam Al-Azhar Ciracas, Jakarta Timur. Sehingga dalam rangka penyusunan tesis ini berjudul “*Kualitas Pembelajaran Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Manajemen Excellent Service Guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas, Jakarta Timur.*”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti mengidentifikasi pada beberapa permasalahan, diantaranya sebagai berikut:

1. Rendahnya kualitas pembelajaran peserta didik pada saat masa pandemi Covid-19.
2. Minimnya kualitas pembelajaran di sekolah pasca pandemi Covid 19.
3. Sedikitnya sekolah yang menerapkan manajemen *excellent service* pada pelayanan guru pada pascapandemi Covid 19.
4. Banyaknya peserta didik dan orang tua yang mengeluhkan cara pembelajaran yang dilakukan selama masa pandemi Covid-19 dan pasca pandemic Covid 19.

5. Kurangnya kreativitas guru dalam pengelolaan pelayanan pada peserta didik untuk meningkatkan motivasi dan kualitas belajar pada saat pasca pandemi Covid 19.
6. Minimnya sarana prasarana yang dimiliki oleh siswa dalam menghadapi pembelajaran pascapandemi Covid 19.
7. Guru yang masih belum memahami Informasi Teknologi (IT) sehingga kesulitan dalam melayani peserta didik dalam pembelajaran.

C. Pembatasan dan Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas pembatasan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada penerapan manajemen *excellent service* pada pelayanan guru sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah.
2. Penelitian ini dilakukan pada awal bulan Januari sampai akhir bulan Mei tahun 2022.
3. Penelitian ini dilakukan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana kualitas pembelajaran pasca pandemi Covid 19 melalui manajemen *excellent service* guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Rumusan masalah tersebut diperdalam dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian yaitu:

1. Apakah melalui manajemen *excellent service* guru dapat meningkatkan kualitas pembelajaran pasca pandemi Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
2. Bagaimana penerapan manajemen *excellent service* guru dalam meningkatkan kualitas pembelajaran pasca pandemi Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pemahaman guru terhadap pelayanan prima (*excellent service*) di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.
2. Menganalisis pelayanan guru pasca pandemi Covid 19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.
3. Menemukan peningkatan kualitas pembelajaran melalui manajemen pelayanan guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur pasca pandemi Covid 19.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara khusus, penelitian ini memiliki tiga arah subjek. *Pertama*, bagi sekolah yang peneliti teliti, yaitu sebagai masukan dan sumbangsih pemikiran yang berguna untuk meningkatkan peran sekolah dalam meningkatkan kualitas pembelajaran pada pasca pandemi Covid-19. *Kedua*, bagi pembaca, penelitian ini tentu akan berguna untuk memberikan informasi tentang pengembangan manajemen *excellent service* pada pelayanan guru terhadap peningkatan kualitas pembelajaran khususnya pada SMA Islam Al-Azhar Ciracas Jakarta Timur dan menambah khasanah ilmu pengetahuan dan memberi wacana sekolah-sekolah pada umumnya sebagai paradigma pendidikan Indonesia yang seharusnya menjadi pendidikan yang dapat menaungi dalam pembelajaran sehingga kualitas pembelajaran siswa dan pengetahuan siswa dalam pembelajaran meningkat. *Ketiga*, bagi kampus, penelitian ini memberikan sumbangsih karya dan menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas mahasiswa untuk dapat mengembangkan metode dalam pembelajaran dan masyarakat.

Secara umum penelitian ini dapat menjadi gambaran umum perkembangan metode yang ada dan efektifitasnya dalam mengembangkan manajemen *excellent service* pada pelayanan guru di sekolah maupun di lembaga pendidikan.

2. Manfaat Praktis

Untuk lembaga pendidikan mampu meningkatkan kualitas pembelajaran di pasca pandemi Covid-19 melalui pengembangan manajemen *excellent service* pada pelayan guru melalui percontohan strategi dan metode dari SMA Al-Azhar Jakarta Timur.

Sebagai mahasiswa dapat menerapkan pada pengajaran di masyarakat agar menjadi contoh manajemen untuk mengatur strategi dalam memberi.

Serta umumnya untuk lembaga pendidikan secara luas dapat menerapkan kepada sekolah maupun lembaga pendidikannya.

F. Kerangka Teori

1. Kualitas Pembelajaran

Pengertian kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan kualitas, atau mutu baik buruknya barang.¹⁷ Selain itu Supriyanto dalam mengartikan kualitas sebagai kenaikan pada suatu tingkat menuju perbaikan atau kemampuan dalam mengandung makna bobot atau tinggi rendahnya, dalam hal ini kualitas pendidikan.¹⁸ Kualitas didefinisikan juga sebagai kata bagi seorang penyedia jasa untuk dikerjakan dengan pekerjaan yang baik.¹⁹

Mutu atau kualitas pertama kali digunakan sebagai istilah oleh Plato dan Aristoteles untuk menyatakan sebuah esensi suatu benda yaitu atribut-atribut yang membedakan antara suatu benda atau hal lainnya. Pengertian kualitas sendiri bisa dilihat dalam dua segi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Pada tataran normatif ditentukan berdasarkan pertimbangan atau kriteria intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria instrinsiknya, kualitas pembelajaran merupakan produk pembelajaran, yakni “manusia terdidik” sesuai dengan standar ideal. Sedangkan dalam artian deskriptif, kualitas ditentukan berdasarkan keadaan nyata berdeda juga berdasarkan kriteria ekstrinsik, pembelajaran merupakan instrument untuk mendidik “tenaga kerja.”²⁰

Interaksi yang dilakukan guru dan siswa di kelas merupakan salah satu hal dalam pencapaian tujuan dalam proses pembelajaran. Pada saat proses ini terdapat dua kegiatan, yaitu kegiatan belajar dan kegiatan mengajar. Kegiatan belajar dimaknai sebagai suatu proses perubahan, yakni sebuah perubahan yang dialami oleh siswa setelah mengalami proses belajar. Sedangkan kegiatan mengajar merupakan salah satu komponen dari kompetensi-kompetensi guru dan setiap guru menguasainya. Serta terampil dalam melaksanakan kegiatan mengajar.²¹ Dari kedua definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pembelajaran sebagai upaya untuk membelajarkan seseorang atau sekelompok orang

¹⁷ M. Dahlan Al Barry, *Kamus Modern Bahasa Indonesia*, Yogyakarta: Arloka, 2015, h. 329.

¹⁸ Supriyanto, “Mutu Pendidikan Sekolah Dasar di Daerah Desimasi Primary Education Quality Emprovement Project (PEQIP).” Dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 4, No. 4, 2017, h. 138.

¹⁹ Monica Maria dan Mohammad Yusak, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake.” Dalam *Jurnal Manajemen Teori dan Penerapan*, Vol. 6, No.1, 2013, h. 4.

²⁰ Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2014, h. 33

²¹ Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, Jakarta: Bina Aksara, 2015, h. 20.

dalam hal ini yaitu peserta didik, melalui berbagai upaya dan berbagai strategi, metode, dan pendekatan ke arah pencapaian tujuan pendidikan yang telah direncanakan.

Pendapat lain mengartikan bahwa pembelajaran sebagai suatu kombinasi yang meliputi unsur manusiawi, pelayanan, material, fasilitas, perlengkapan dan prosedur yang saling memengaruhi untuk mencapai tujuan pembelajaran.²²

Dari beberapa pengertian mengenai pembelajaran, dapat disimpulkan bahwa makna dari pembelajaran adalah proses interaksi siswa dengan guru, antara siswa dengan siswa, dan siswa dengan lingkungan belajarnya yang diatur guru untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan dan dirancang. Kegiatan pembelajaran, jika dilukiskan dalam hal ini sebagai upaya guru untuk membantu siswa pada proses belajar mengajar, oleh karena itu posisi guru dalam kegiatan pembelajaran tidak hanya sebagai penyampai informasi melainkan sebagai pengarah, pemberi dorongan dan pemberi fasilitas untuk terwujudnya proses pembelajaran.

Jadi dari pemaparan tersebut kualitas pembelajaran disimpulkan sebagai aktifitas yang dilakukan guru dan peserta didik dalam mencapai tujuan bersama dalam pendidikan serta kualitas pembelajaran tersebut yang dapat dilihat dari berbagai aspek, salah satunya penilaian. Dari keberhasilan kualitas pembelajaran yang dilakukan oleh guru senantiasa ditandai oleh kreatifitas dan aktifitas seorang guru yang mengarah pada terjalinnya interaksi antara guru dan peserta didik pada proses belajar yang harmonis dan dinamis. Selain itu, adanya sarana prasarana, adanya strategi atau metode yang tepat dalam mendukung keberhasilan pembelajaran yang dilakukan. Keseluruhan kriteria kualitas tersebut tentu saja membutuhkan sumber daya dalam menyampaikannya yakni kompetensi guru, sebagai salah satu komponen aktif dalam melaksanakan pembelajaran.

Kualitas pembelajaran tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator antara lain: dalam perilaku pembelajaran guru, perilaku dan dampak belajar siswa, iklim pembelajaran, materi pembelajaran, media pembelajaran, dan sistem pembelajaran.²³

²² Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Jakarta: Bina Aksara, 2013, h. 57.

²³ Bistari, "Konsep dan Indikator Pembelajaran Efektif." Dalam *Jurnal Kajian Pembelajaran dan Keilmuan*, Vol. 1, No.2, 2017, h. 13.

2. Pandemi Covid-19

Kasus pandemi Covid-19 yang terjadi pada tanggal 31 Desember 2019. Yang ditandai adanya dalam 3 hari, pasien dengan kasus tersebut berjumlah 44 pasien dan terus bertambah hingga saat ini berjumlah ribuan kasus. Epidemiologi dari kasus tersebut menunjukkan data sebanyak 66% pasien berkaitan atau terpapar dengan satu alasan dari pasar seafood atau live market di Wuhan, Provinsi Hubei Tiongkok. Kemudian dari sampel isolat pada pasien diteliti dan hasilnya ada sebuah infeksi coronavirus, jenis betacoronavirus tipe baru, diberi nama 2019 novel Coronavirus (2019-nCoV). Kemudian pada tanggal 11 Februari 2020, World Health Organization memberi nama virus baru tersebut *Severa acute respiratory syndrome coronavirus-2* (SARSCoV-2) dan nama penyakitnya sebagai Coronavirus disease 2019 (COVID-19).²⁴

Transmisi virus tersebut pada mulanya belum dapat ditentukan apakah antara manusia-manusia atau tidak. Selanjutnya, jumlah kasus terus bertambah seiring dengan waktu. Selain itu, terdapat kasus 15 petugas medis terinfeksi oleh salah satu pasien. Salah satu pasien tersebut dicurigai kasus “*super spreader*”. Terkonfirmasi adanya *pneumonia* ini hal tersebut dapat menular dari manusia ke manusia. Hingga kini virus ini dengan cepat dan menyebar masih misterius dan penelitian masih terus berlanjut.²⁵

Mengingat kembali bahwa *World Health Organization* (WHO) atau Organisasi Kesehatan Dunia telah menyatakan COVID-19 sebagai *Public Health Emergency of Inter-national Concern* (PHEIC), ini menandakan COVID-19 sebagai ancaman global dunia.²⁶

3. Manajemen *Excellent Service* (Pelayan Prima) Pada Pelayanan Guru

Secara bahasa manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang memiliki arti mengatur, mengurus, melaksanakan, dan mengelola.²⁷ Sedangkan menurut istilah diartikan sebagai suatu proses dari pengawasan, pengorganisasian, perencanaan, dan pengarahan, dari usaha para anggota dalam organisasi dan

²⁴ H. Liaoning, *Coronavirus disease 2019 (COVID-19): Current Status and Future Perspective*, International Journal of Antimicrobial Agents, Elsevier B.V, 2020, ... h. 105951.

²⁵ N. Laurie, *Developing: Covid 19*, New England Journal, 2020, h. 3.

²⁶ N. Laurie, *Developing: Covid 19*, ...h. 4.

²⁷ John M. Echols dan Hasan Shadaly, *Kamus Bahasa Inggris Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia, 2012, h. 372.

penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.²⁸ Dalam dunia pendidikan, manajemen menekankan kepada upaya untuk mempergunakan sumber daya seefektif dan seefisien mungkin.²⁹

Beberapa ahli mendefinisikan mengenai manajemen pandangan Prajudi Atmosudirjo³⁰ mendefinisikan manajemen sebagai proses pengontrolan, perencanaan, pengisian staf, pemimpin, pengorganisasian untuk optimasi penggunaan sumber-sumber dan pelaksanaan tugas-tugas untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Prajudi menatakan tidak adanya keterlibatan orang lain tapi bermakna secara umum telah berkenaan dengan usaha orang lain. George R. Terry dan Leslie W. Rue dalam bukunya *Principle of Management* yang dialih-bahasakan oleh G. A. Ticoalu mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan organisasional. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*” pelaksanaan, sedang pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola.³¹ Selain itu juga George R. Terry dan Leslie W. Rue menambahkan bahwa manajemen memiliki 4 (empat) fungsi yang dikenal dengan singkatan POAC; pertama *planning* (perencanaan) berarti bahwa kegiatan yang dilakukan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan. Kedua *organizing* (pengorganisasian) yakni suatu proses membagi kerja ke dalam tugas-tugas yang lebih kecil, membagi tugas pada orang-orang yang sesuai kemampuannya, dan mengalokasikan sumber daya, serta mengkoordinasikannya dalam rangka efektifitas pencapaian tujuan dalam organisasi. Ketiga *actuating* (penggerakan/pengarahan) fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana dan pengorganisasian dilakukan, jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai. Keempat *controlling* (pengawasan) yaitu peninjauan

²⁸ Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, dan Fauziyah Lamaya, “Manajemen dan Eksekutif.” Dalam *Jurnal Manajemen*, Vol. 3, No. 2, 2019, h. 51.

²⁹ Soebagio Admodinata, *Manajemen Pendidikan di Indonesia*, Jakarta: Ardy Jaya, 2010, h. 228.

³⁰ Prajudi Atmosudirjo, *Administrasi dan Manajemen Umum*, Jakarta: Ghalia, 2012, h. 124.

³¹ George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen: Principle of Management*, terj. G. A. Ticoalu, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, h. 22.

kemajuan terhadap pencapaian hasil akhir dan pengembalian tindakan pembetulan ketika kemajuan tersebut tidak terwujud.³²

Beberapa pendapat di atas mengarahkan bahwa manajemen dapat dimaknai sebagai suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan (penggerakkan dan pengendalian/pengawasan), dan evaluasi, yang dilakukan dalam menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.

Dari pengertian dan fungsi manajemen di atas. Maka manajemen *excellent service* (pelayanan prima) di sekolah disesuaikan dengan fungsi-fungsi manajemen di atas, untuk dapat mencapai tujuan sekolah.

Penerapan konsep manajemen yang baik agar kualitas sekolah dan peserta didik berkembang yakni dengan merencanakan dan melaksanakan secara matang konsep dari manajemen tersebut. Melihat kondisi tersebut, kualitas sekolah dapat terlihat dari kualitas peserta didik baik dalam hal pembelajaran akademik maupun non-akademik serta banyaknya daya Tarik dari masyarakat. Selain dari hal tersebut, dalam hal ini kualitas sekolah juga dapat memberikan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualitas sekolah kepada pelanggan (orang tua dan peserta didik).³³ Pelanggan terasa puas dalam pelayanan yang diberi menjadikan sekolah untuk terus berkembang dan memberikan kepuasan yang lebih dari yang diharapkan pelanggan.

Excellent service sebagai bagian dari manajemen mutu terpadu. Tentu menjadikan pelayanan kepada pelanggan akan diberikan maksimal untuk membuat kualitas lembaga menjadi berkembang.³⁴ Suatu lembaga terus berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Excellent service diterjemahkan yakni pelayanan prima. Pelayanan yang dilakukan secara maksimal kepada pelanggan

³² George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen: Priciple of Management*, ... h. 89.

³³ Laila Rizka Cahyawati, Musti Ningsih, dan Imron Arifin, "Implementasi Pelayanan Prima." Dalam *ap.fip.um.ac.id/wp-content/2015/Laila/pdf*, Diakses pada 25 Oktober 2021, h. 3.

³⁴ Saril, "*Total Quality Manajemen (TQM) sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan.*" Dalam *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 9, No.2, 2019, h. 963.

disebut juga pelayanan prima (*excellent service*), artinya bahwa *excellent service* yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Setidaknya *excellent service* sebagai standar pendidikan nasional dapat memenuhi beberapa standar pelayanan di sekolah yaitu standar isi, standar proses, pendik, tenaga kependidikan, kemudian kompetensi lulusan, ada juga sarana prasarana, pengelolaan, pembiayaan, hingga penilaian.³⁵

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permenpan dan RB RI) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa pelayanan prima memiliki beberapa aspek di dalamnya yaitu visi, misi dan motto, sistem, mekanisme dan prosedur, sumber daya manusia, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan, penanganan pengaduan indeks kepuasan masyarakat.

Visi, misi dan motto pada lembaga pendidikan merupakan target dan tujuan bersama dari lembaga tersebut.³⁶ Bahwa pesan yang terkandung dalam visi, misi dan motto suatu lembaga sebagai arah dan tujuan yang hendak dicapai. Visi, misi dan motto juga menjadi landasan dan pedoman untuk diwujudkannyanya sekolah yang berkualitas.

Sekolah sebagai lembaga pemberi layanan memiliki standar pelayanan guna untuk pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. *Excellent service* tentu dapat berjalan dengan baik jika hal tersebut dilakukan. Di sekolah, pelayanan prima tersistem dalam mekanisme kerja dan mengacu pada prosedur-prosedur yang ada. Seperti adanya standar dalam prosedur yang disebut *Standard Operational Procedure (SOP)*.³⁷ SOP sebagai langkah-langkah sistematis dalam melakukan suatu kegiatan termasuk pada pelayanan prima di sekolah.

Sekolah sebagai lembaga pemberi jasa dalam dunia pendidikan tentu memiliki sumber daya yang dapat diandalkan dalam melaksanakan program-program pelayanan terhadap

³⁵ Wildan Zulkarnain, *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2018, h. 107.

³⁶ Muslim, "Membangun Visi Perusahaan." Dalam *Jurnal Esensi*, Vol. 20, No. 3, 2017, h. 145.

³⁷ Herry Sanoto, "Penyusunan *Standard Operational Procedure (SOP)* pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi." Dalam *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol. 10, No. 3, 2020, h. 263-268.

pelanggan, yakni guru sebagai ujung tombak dalam kualitas pembelajaran.³⁸ Pendidikan tidak berjalan apabila tidak ada guru dan peserta didik, sehingga untuk menemukan kualitas pembelajaran yang baik pelayanan guru dapat diterima oleh peserta didik.

Pelayanan guru merupakan pelayanan secara menyeluruh yang dilakukan oleh guru kepada peserta didik, baik secara perorangan maupun secara kelompok, untuk mengarahkan kemandirian dan tumbuhkembang secara optimal dalam bidang sosial, ketepatan belajar, kemudian cara berkomunikasi antar sesama peserta didik serta dapat ikut memahami pelajaran yang disampaikan oleh gurunya.³⁹ Hal ini berarti bahwa pelayanan guru atau layanan prima dari seorang guru terhadap siswa pada proses belajar menyangkut tentang hal teknik, bentuk ataupun cara dari guru kepada siswa dalam proses pembelajaran dapat memberikan perubahan yang mendasar terhadap peserta didik, yaitu perubahan sikap. Adanya pelayanan atau teknik khusus dari seorang guru peserta didik dapat lebih berkembang baik secara kemampuan menangkap mata pelajaran ataupun hal lainnya.

Guru menjadi sosok yang siap memberikan pelayanan atau pembimbingan, akan dituntut dalam kesabarannya untuk menghadapi peserta didik dengan berbagai macam karakternya, termasuk lambat dalam menangkap pelajaran yang diberikan. Sehingga jika pelayanan guru sangat baik, tentu guru tersebut tidak akan menelantarkan peserta didik yang kurang tersebut, justru guru memberi bimbingan kepada peserta didik tersebut.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan guru dalam proses pembelajaran kepada peserta didik, yaitu (1) memberikan informasi tentang cara-cara belajar efektif, baik cara belajar di sekolah maupun belajar di rumah; (2) bantuan penempatan pada peserta didik dalam kelompok kegiatan belajar, berdiskusi, dan kelompok kerja; (3) skan pembelajaran *remedial* kepada peserta didik yang lamban dalam menangkap pelajaran; (4) menggunakan metode maupun media yang bervariasi dalam menyampaikan pembelajaran; (5) pemberian layanan konseling bagi peserta didik

³⁸ Romlah Gany, "Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Pengembangan Sekolah Berbasis Pesantren." Dalam *Makalah Seminar Internasional kerja sama MPI UMJ dengan Jamiah Islam Syekh Daud Al-Fathoni Yala (JISDA)*, 2017, h. 2.

³⁹ Umi Larasati, "Peran Guru sebagai Pelaksana Layanan Bimbingan Konseling dalam Membangun Sikap Displin Siswa di SD Negeri Keputran 2 Yogyakarta." Dalam *Trihayu: Jurnal Pendidikan Ke-SD-an*, Vol. 3, No.1, 2016, h. 43.

yang menghadapi kesulitan-kesulitan emosional; (6) memberikan perhatian, motivasi, dan kreativitas dalam belajar.⁴⁰

Proses pelayanan guru terhadap peserta didik dalam melakukan pembelajaran di atas yakni guru tidak hanya melakukan pembelajaran tetapi disertai sebuah pelayanan baik secara individu kepada peserta didik, ataupun lewat siswa yang lambat belajar dilayani lambat, siswa normal dilayani normal, dan siswa cepat dilayani cepat. Pelayanan tersebut disebut juga pelayanan prima (*excellent service*) seorang guru kepada peserta didik.

Tolak ukur dalam manajemen *excellent service* (pelayanan prima) tersebut dapat dilihat dari keberhasilan pengembangan dan pelaksanaan *excellent service* (pelayanan prima) dengan tidak terlepas dari pemilihan konsep pendekatannya. Konsep dari Atep Adya Brata dalam bukunya *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* ia menyampaikan pengembangan pada pelayanan prima yakni dengan menyelaraskan faktor-faktor A6 yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*).⁴¹

Sehingga didapati cara dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan melalui manajemen pelayanan prima (*excellent service*) berdasarkan sikap (*attitude*), pelayanan prima (*excellent service*) berdasarkan perhatian (*attention*), dan pelayanan prima (*excellent service*) berdasarkan tindakan (*action*).⁴²

Dari uraian di atas manajemen *excellent service* (pelayanan prima) pada pelayanan guru merupakan proses yang terdiri dari sebuah rangkaian kegiatan, yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan (penggerakan dan pengendalian/pengawasan), dan evaluasi, serta dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan melalui pelayanan terbaik sesuai dengan harapan pelanggan berdasarkan pada perhatian guru kepada murid berdasarkan Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*),

⁴⁰ E. Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*, Bandung: PT. Reaja Rosdakarya, 2016, h. 125-132.

⁴¹ Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017, h. 31.

⁴² E. Juhana Wijaya, *Pelayanan Prima, Excellent Service: Semua Bidang Keahlian*, Bandung: Armico, 2004, h. 43.

Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*).

G. Kajian Terdahulu yang Relevan

Sejauh penelusuran yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa penelitian yang variabelnya memiliki kemiripan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Berikut akan dipaparkan hasil verifikasi penelitian sebelumnya:

Pertama, Leo Antina Pgb, *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang*.⁴³ Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dan menghasilkan kesimpulan bahwa dimensi kualitas layanan jasa pendidikan yang meliputi: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (produk fisik) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang dengan nilai F sebesar 5,833 dan hasil uji R², diketahui bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen sebesar 20,1% sedangkan sisanya 77,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian tersebut.

Kedua, Tia Ichwani, Mira Munira, Nurul Hilmiyah, dan Lies Putriana, *Pelatihan Pelayanan Prima untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar DKI Jakarta*.⁴⁴ Hasil penelitian ini pelayanan sangat diutamakan demi tercapainya kepuasan pelanggan, terutama di lembaga pendidikan. FEB Universitas Pancasila dan YPAI Al-Azhar DKI Jakarta bekerjasama dalam memberikan webinar pelatihan pelayanan prima bagi guru dan karyawan.

Ketiga, Islaelatul Mukaromah, *The Strategy of Excellent Service to Increase Customer Satisfaction in Bimbingan Belajar Rumah Pintar Solusi Purwokerto*.⁴⁵ Pada penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: 1) layanan yang tersedia; (pelayan administrator dan guru yang berkualitas; 2) fasilitas yang mendukung pelayanan prima; 3) strategi dari pelayanan prima yang diadopsi

⁴³ Leo Antina Pgb, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang." *Tesis*, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2015.

⁴⁴ Tia Ichwani, Mira Munira, Nurul Hilmiyah, dan Lies Putriana, "Pelatihan Pelayanan Prima untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar DKI Jakarta." Dalam *Jurnal Abdimas*, Vol. 2, No. 2, 2021.

⁴⁵ Islaelatul Mukaromah, "The Strategy of Excellent Service to Increase Customer Satisfaction in Bimbingan Belajar Rumah Pintar Solusi Purwokerto," *Tesis* Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020.

seperti upaya institusi untuk memberikan tambahan layanan untuk memuaskan pelanggan dengan menyediakan jam tambahan untuk tes harian, ujian tengah semester, UKK, konsultasi pekerjaan rumah dan konseling pemilihan jurusan; 4) analisis kepuasan pelanggan dengan kotak saran yang tersedia dalam tutorial ini dan juga paper untuk kritik dan saran.

Keempat, C. Novi Primiani, *Total Quality Management dan Service Excellent dalam Organisasi Pendidikan Tinggi*.⁴⁶ Pada penelitian ini menjelaskan Manajemen dan Layanan Kualitas Total Kualitas untuk meningkatkan organisasi pendidikan tinggi. Dua kasus di Total Manajemen Kualitas, dan Kualitas Layanan dibahas dan dianalisis untuk tunjukkan sedikit contoh organisasi pendidikan tinggi di Indonesia yang memiliki belum dilakukan *Total Quality Management* dan *Service Quality*. Hasil analisis membuktikan hal tersebut. Kemudian, penulis juga menunjukkan bagaimana Total Manajemen Mutu sebagai filosofi dapat dicapai dalam pendidikan tinggi organisasi.

Kelima, Novan Ardy Wiyani, *Menciptakan Layanan PAUD yang Prima Melalui Praktik Activity Based Costing*.⁴⁷ Penelitian ini membahas mengenai masalah keterbatasan anggaran dalam memenuhi kebutuhan konsumen di lembaga PAUD dapat diatasi dengan menerapkan praktik Activity Based Costing (ABC). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan langkah penerapan praktik ABC sebagai upaya untuk mengoptimalkan penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di RA Masyithoh. RA Masyithoh dipilih dengan pertimbangan lembaga ini telah menerapkan praktik ABC dalam menciptakan layanan PAUD yang prima. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan ada lima langkah yang dilakukan dalam menciptakan layanan PAUD yang prima melalui praktik ABC. Pertama, mengidentifikasi, mendefinisikan, serta mengelompokkan aktivitas. Kedua, melakukan penelusuran secara langsung terhadap aktivitas dan objek biaya. Ketiga, membebaskan biaya ke kelompok biaya aktivitas. Keempat, menghitung tarif aktivitas. Kelima, menyusun laporan. Kelima langkah tersebut

⁴⁶ C. Novi Primiani, "Total Quality Management dan Service Excellent dalam Organisasi Pendidikan Tinggi," dalam *Jurnal Cakrawala Pendidikan* Th. XXIV, No. 2, Juni, 2005.

⁴⁷ Novan Ardy Wiyani, *Menciptakan Layanan PAUD yang Prima Melalui Praktik Activity Based Costing*, dalam *Jurnal Ilmu Keluarga & Konseling*, Vo.13, No. 2, 2020.

mampu menciptakan layanan prima dan meningkatkan kepuasan konsumen dengan indikasi terjadi peningkatan jumlah siswa di setiap tahunnya, anggaran yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan PAUD dapat terpenuhi, dan secara kelembagaan RA Masyithoh mengalami perkembangan dengan didirikannya Taman Penitipan Anak dan Kelompok Bermain.

Dari beberapa penelitian di atas didapati perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Yaitu penelitian di atas belum menyentuh dalam aspek Manajemen *excellent service* pada pelayanan guru, atau penelitian yang menghubungkan antara kualitas pembelajaran siswa pasca pandemi Covid-19 dan manajemen *excellent service* pada pelayanan guru. Kali ini peneliti memfokuskan penelitian pada manajemen *excellent service* dalam pelayanan guru yang mampu meningkatkan kualitas pembelajaran di pasca pandemi Covid-19. Sekolah yang akan menjadi penelitian oleh peneliti merupakan sekolah Islam yang terakreditasi dan telah berdiri sejak tahun 1952 dengan para guru yang berpengalaman yaitu SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

H. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena, yang berkaitan dengan pengalaman oleh subjek penelitian secara holistik dan dijelaskan secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, berupa khusus yang alamiah serta memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁴⁸ Penelitian kualitatif disebut juga penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.⁴⁹ Sehingga untuk penelitian kualitatif diperlukan sebuah ketajaman analisis, objektifitas, dan sistematis sehingga diperoleh ketepatan dalam interpretasi.

Strauss dan Corbin dalam bukunya *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif* mengatakan bahwa dari temuan pendekatan kualitatif tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Yang berarti dari prosedur perolehan temuan didapat dengan cara pengamatan, wawancara, dokumen, buku, kaset video, dan bahkan

⁴⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007, h. 6.

⁴⁹ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008, h. 60.

data yang telah dihitung untuk tujuan lain.⁵⁰ Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan konsep sensitivitas pada suatu masalah yang dihadapi, selanjutnya menerangkan realitas yang dikaitkan dengan teori dan kemudian mengembangkan pemahaman akan satu fenomena yang dihadapi. Menurut Sugiyono bahwa masalah penelitian kualitatif ini bersifat sementara, tentatif, dan berkembang atau akan berganti setelah peneliti berada di lapangan.⁵¹

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang mampu menggambarkan arti dari pengalaman hidup untuk beberapa orang tentang sebuah konsep atau fenomena yang dialami.⁵² Dari fenomena-fenomena orang melakukan eksplorasi terhadap struktur kesadaran pengalaman hidup.

Adapun jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian lapangan (*field search*), yang berarti proses dalam penelitian dilaksanakan secara langsung dengan meninjau secara langsung tempat penelitian melalui metode observasi, yakni proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti.⁵³

Pendekatan pada penelitian ini yang berarti bahwa pendekatan fenomenologi tersebut untuk memperoleh hasil penelitian dengan gambaran serta penjelasan yang mendalam lewat fenomena yang terjadi. Fenomenologi sebagai upaya dalam mempelajari pengetahuan yang ditimbulkan rasa kesadaran ingin mengetahui. Objek pengetahuan berupa gejala atau kejadian-kejadian yang dipahami secara sadar. Fenomenologi dalam hal ini menganggap pengalaman yang aktual sebagai data tentang realitas yang dipelajari.⁵⁴

Pada penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk melihat kondisi *real* yang terjadi di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, dari sisi manajemen *excellent service* pada pelayanan guru yang diterapkan sehingga mampu mengatasi permasalahan hingga meningkatkan kualitas pembelajaran peserta didik di masa pandemi Covid 19. Melalui wawancara mendalam serta observasi, peneliti ingin mengungkap

⁵⁰ Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, terj. Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003, h. 4.

⁵¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013, h. 80.

⁵² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013, h. 31.

⁵³ Husein Usman dan Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008, h. 208.

⁵⁴ Stephen Littlejohn, *Teori Komunikasi*, Jakarta: Salemba Humanika, 2009, h. 184.

fenomena permasalahan pelayanan guru dalam memberikan pelayanan terbaik ketika pembelajaran di masa pandemi Covid 19. Sehingga peneliti mencoba untuk mengkontruksi suatu pola hubungan tentang manajemen *excellent service* pada pelayana guru dalam pasca pandemi Covid 19 dan dampaknya terhadap kualitas pembelajaran peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

1. Pemilihan Objek Penelitian

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga pemberi jasa pada pelayanan publik. Setiap pelayanan yang baik akan menghasilkan pengaruh terhadap berbagai hal di masyarakat terutama penerima layanan langsung dalam hal ini yaitu para siswa dan orang tua di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Perkembangan zaman teknologi dan situasi kondisi terutama dalam masa pandemi Covid-19 mengharuskan semua lembaga pendidikan bersifat kreatif dalam melakukan pembelajaran agar tetap memerhatikan kualitas dalam pembelajaran tersebut.

Untuk menjawab salah satu permasalahan yang telah peneliti kemukakan yakni kondisi pelayanan di sekolah yang mengharuskan kepala sekolah bersikap kreatif dan inovatif dalam segala sesuatu yang terjadi di sekolah. Penelitian akan memfokuskan objek penelitian pada pelayanan prima (*excellent service*) yang dilakukan pada guru agar data yang dianalisis serta mampu mewakili keseluruhan proses dalam pembelajaran untuk sejalan dengan visi sekolah.

2. Data dan Sumber Data

Data dimaknai dalam hal ini adalah kenyataan yang ada sebagai sumber dalam menyusun suatu pendapat.⁵⁵ Sedangkan sumber adalah tempat keluar atau asal dari sesuatu tersebut.⁵⁶ Dapat dipahami juga dari sumber data adalah suatu asal dari tempat keluarnya suatu kenyataan sebagai bentuk dalam menyusun suatu pendapat.

Dapat dikatakan juga bahwa sumber data merupakan subjek dari data tersebut dapat diperoleh. Oleh sebab itu, maka data yang diperoleh mesti dari sumber yang tepat. Jika data yang diambil kurang tepat, maka data yang terkumpul tidak akan relevan dengan apa yang diteliti.

Jenis data dalam penelitian mencakup dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh

⁵⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia offline, kata data.

⁵⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia offline, kata sumber.

dari sumber informasi untuk diteliti atau peristiwa-peristiwa yang diamati dan sejenisnya. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber informasi yang kemudian diolah dari pihak lain yang akan diteliti, seperti buku bacaan, dokumen-dokumen, dan lain sejenisnya.⁵⁷

Penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini menggunakan dua data tersebut, baik data primer maupun data sekunder. Yang bertujuan untuk mengungkapkan keadaan yang terjadi sebenarnya.

a. Data Primer

Dalam hal ini data primer adalah data informasi yang didapat langsung dari lapangan. Data primer merupakan informasi yang didapat langsung dari tempat penelitian, yaitu SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, mencakup data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data primer berasal dari observasi langsung di SMA Islam Al-Azhar Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, wawancara bersama kepala sekolah, guru, orang tua siswa dan siswi di SMA Islam Al-Azhar Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, dan dokumentasi foto-foto gedung, foto-foto dokumen, kegiatan, narasumber di SMA Islam Al-Azhar Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

b. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder adalah data informasi dari hasil pengumpulan orang lain dengan maksud tersendiri namun masih berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti teliti.⁵⁸ Data tersebut dapat dalam bentuk artikel, jurnal, video dan lainnya yang terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan. Sumber data sekunder ini berasal dari internet maupun buku-buku.

3. Teknik Pengumpulan Data

Sehubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan, maka ada beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu:

a. Observasi/Pengamatan

Observasi yaitu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara

⁵⁷ Wahid Murni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*, Malang: UM Pres, 2008, h. 41.

⁵⁸ S. Nasution. *Metode Reseach; Penelitian Ilmiah*, Cet.8 Jakarta: Bumi Aksara, 2006, h. 143.

teliti segala bentuk-bentuk yang tampak dari gejala-gejala pada objek penelitian.⁵⁹

Secara garis besar observasi dapat dilakukan: (1) dengan partisipasi yaitu pengamat jadi sebagai partisipan atau (2) tanpa partisipan yaitu pengamat sebagai non-partisipan.⁶⁰

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi pertama, yaitu peneliti terlibat langsung menjadi partisipan pada objek penelitian.

Bentuknya yaitu peneliti mengobservasi langsung berbagai data yang terkait pelaksanaan pelayanan guru, pengamatan terhadap tahap-tahap pelaksanaan manajemen *excellent service* pada pelayanan guru, unsur-unsur yang ada ketika dilaksanakan, jenis-jenis pelayanan guru, cara dilaksanakannya pelayanan guru, dan sarana prasana sekolah.

b. Wawancara

Wawancara yaitu proses untuk memperoleh keterangan dari tujuan penelitian lewat tanya jawab sambil bertatap muka dengan informan atau orang yang akan diwawancari, dengan atau tidak pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlihat dalam kehidupan sosial yang cukup relatif lama. Demikian kekhasan wawancara adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.⁶¹

Metode wawancara memiliki dua sifat, yaitu *deskriptif* dan *eksploratif*. *Deskriptif* dalam arti melukiskan dunia yang dialami orang lain.⁶² dalam hal ini peneliti mewawancarai informan untuk mengetahui dan merasakan langsung dari kegiatan manajemen *excellent service* pada pelayanan guru dalam meningkatkan kualitas pembelajaran pasca pandemi Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19.

Sedangkan *eksploratif* dalam arti bagaimana mengeksplorasi segala apa saja yang peneliti belum jelas, dan menanyakan kepada objek yang terkait dengan objek yang diteliti.⁶³

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara terhadap kepala sekolah, guru dan siswa tujuannya adalah untuk

⁵⁹ Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bojong: CV Jejak, 2015, h. 35.

⁶⁰ S. Nasution. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tarsito, 2008 h.

⁶¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2008, h. 108.

⁶² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Renika Cipta, 2011, h. 34.

⁶³ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2017, h. 67.

mengetahui latar belakang manajemen *excellent service* pada pelayanan guru dalam meningkatkan kualitas pembelajaran siswa di masa pandemi Covid-19 dan motivasi belajar tepatnya di SMA Islam Al-Azhar 19. Pada pelaksanaan pedomannya pada format yang sudah tesusun.

c. Dokumentasi

Dokumentasi diartikan sebagai pengumpulan bahan tertulis ataupun film yang memiliki sifat alamiah, sesuai dengan konteks dan dalam konteks sehingga dapat digunakan sebagai bukti dalam pengujian.⁶⁴ Iman Gunawan menyebutkan, bahwa dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang telah lalu adanya, seperti gambar, tulisan, simbol atau lain sebagainya.⁶⁵ Sugiyono menguatkan bahwa dokumentasi adalah pengumpulan data berasal dari tulisan, gambar, dan karya-karya orang.⁶⁶

Dalam penelitian ini peneliti memerlukan data dokumentasi seperti; data kesiswaan, data keterangan guru, sarana prasarana, fasilitas, manajemen, slogan dan moto sekolah, kurikulum dan pengembangannya, rumusan visi misi, prestasi yang pernah diraih, sejarah sekolah, catatan perkembangan, penelitian yang telah dilakukan sekolah, penghargaan atau akreditasi sekolah.

4. Pengecekan Keabsahan dan Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data daripada hasil wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan dengan cara pengorganisasian ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun pola, memilih mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri dan juga orang lain.⁶⁷

Dalam penelitian ini peneliti memilih teori Miles dan Huberman, yang dikutip oleh Sugiono yang mengemukakan bahwa mengenai analisis dari data kualitatif sekurang-kurangnya

⁶⁴ Sarmanu, *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Statistika*, Surabaya: Airlangga University Press, 2015, h. 56.

⁶⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek, Teori dan Praktek*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003, h.142.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 240.

⁶⁷ Suwardi, *Metodologi Penelitian Kebudayaan*, Yogyakarta: UGM Press, 2016 h. 115.

melalui empat tahapan ini, yaitu data *reduction*, data *display*, *triangulation* dan *conclusion drawing/verification*.⁶⁸ Berikut penjelasan dari ketiga hal tersebut:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data adalah proses peneliti dalam merangkum, memilah dan memilih data yang perlu dan tidak perlu. Kegunaannya adalah untuk mendapatkan data yang diutamakan atau tidak. Diprioritaskan atau tidak, bahkan membuang data yang tidak diperlukan.⁶⁹

b. Data Display (Penyajian Data)

Bentuk analisa dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan uraian singkat, bagian, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman mengemukakan pendapatnya yang dikutip oleh Sugiyono “*The most frequent form of display data for qualitative research in the past has been narrative text.*” Dalam penelitian kualitatif yang paling banyak digunakan dalam penyajian data adalah dengan teks yang bersifat narrative.⁷⁰

c. Triangulation

Triangulasi sebagai sebuah teknik pemeriksaan dalam keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data yang digunakan untuk pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data yang digunakan.⁷¹ Dari data tersebut untuk dapat memengaruhi kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Maka dalam ini diperlukan untuk melakukan triangulasi yakni pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Sehingga ada triangulasi dari sumber, triangulasi dari teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.⁷²

Triangulasi pada tahapnya dibagi atas triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi teori. Triangulasi teknik yang mempunyai arti bahwa peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda agar dapat data

⁶⁸ Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Kuningan: Hidayatul Quran, 2017, h. 29.

⁶⁹ S. Nasution. *Metode Reseach; Penelitian Ilmiah*, ... h. 115.

⁷⁰ Wahid Murni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*, h. 23.

⁷¹ Juhana Nasrudin, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Panca Terra Firma, h. 40.

⁷² Asfi Manzilati, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Malang: UB Press, h. 34.

dari sumber yang sama. Triangulasi sumber yaitu peneliti menggunakan sumber yang berbeda-beda agar mengarahkan terkumpulnya data dengan teknik yang sama. Triangulasi dilakukan lewat membandingkan hasil akhir penelitian berupa rumusan informasi dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias dan subjektivitas peneliti atas temuan yang dihaasilkan.⁷³

Dalam penelitian ini akan digunakan triangulasi sumber, yang jawabannya berasal dari penelitian di lapangan yang dilakukan dengan mengambil dari narasumber yang berbeda tetapi masih dalam satu kriteria khusus.

d. Conclusion Drawing/Verification (Kesimpulan/Verifikasi)

Menurut Miles dan Huberman setelah menerasikan data-data yang didapat selanjutnya penarikan kesimpulan dan memverifikasi data-data tersebut. Kegunaan verifikasi tentu sebagai barometer dalam melihat kesimpulan, apakah kesimpulan tersebut sesuai dengan kenyataan (*valid*) atau tidak valid.

I. Jadwal Penelitian

Adapun waktu penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	BULAN KE								
		Agst	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1	Persiapan	v								
2	Pengajuan Judul	v								
3	Ujian Komprehensif		v							
4	Penyusunan Proposal			v	v					
5	Ujian Proposal					v				

⁷³ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009, h. 165.

6	Revisi Proposal						v			
7	Penyusunan Tesis Progress I							v		
8	Perbaikan Tesis Progress I								v	
9	Penyusunan Tesis Progress II								v	
10	Perbaikan Tesis Progress II									v
11	Sidang Tesis									v

J. Sistematika Penulisan

Pada penulisan penelitian ini berisi lima bab yang berbeda pembahasan akan tetapi satu kesatuan untuk menjelaskan penelitian ini secara keseluruhan.

Bagian bab pertama. Pada bab pertama berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

Selanjutnya bab kedua. Pada bagian bab ini berisi mengenai kajian teori dan pustaka yang berisi tentang pembahasan teori mengenai manajemen *excellent service*, teori tentang pembelajaran, dan teori tentang pasca pandemi Covid-19. Disertai juga kajian terdahulu dan diakhiri dengan hipotesa.

Kemudian pada bab ketiga. Bagian bab ketiga berisi mengenai konsep manajemen *excellent service*, yang berisi mengenai definisi, proses dan tahapan *excellent service*, indikator, dan penerapan manajemen *excellent service*.

Setelah itu pada bagian bab keempat. Pada bagian ini peneliti memberi gambaran umum hasil dan data dari objek penelitian, selanjutnya dideskripsikan penemuan-penemuan di lapangan terkait penelitian yang diangkat, dan diakhiri dengan analisis dari temuan dan kajian teori yang dilakukan.

Terakhir bab kelima. Pada bab kelima berisi penutup dengan isi mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran dari hasil penelitian untuk objek, organisasi terkait, ataupun peneliti selanjutnya.

BAB II

KONSEP KUALITAS PEMBELAJARAN PASCA PANDEMI COVID 19

A. Definisi Kualitas Pembelajaran

Kata kualitas secara bahasa berasal dari bahasa Inggris “*Quality*” dan sepadan dengan kata mutu dalam bahasa Indonesia, sebagai istilah yang tidak asing lagi dalam kehidupan sehari-hari. Kualitas sangat erat hubungannya dengan kata gairah dan harga diri. Dari kata tersebut, kualitas dipandang sebagai nilai tertinggi dari suatu produk atau jasa.¹

Istilah pertama kali dari kata kualitas tersebut digunakan oleh Plato dan Aristoteles untuk menyatakan sebuah esensi suatu benda yaitu atribut-atribut yang membedakan antara suatu benda atau hal lainnya. Sehingga pengertian kualitas sendiri bisa dilihat dalam dua segi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam artian normatif ditentukan berdasarkan pertimbangan atau kriteria intrinsik dan ekstrinsik. Kualitas secara kriteria instrinsik, berarti kualitas pembelajaran merupakan produk pembelajaran, yakni “manusia terdidik” sesuai dengan standar ideal. Kualitas secara kriteria ekstrinsik, pembelajaran merupakan instrument untuk mendidik “tenaga kerja.” Sedangkan dalam artian deskriptif, kualitas ditentukan berdasarkan keadaan nyata.²

¹ Sudarman Danim, *Inovasi Pendidikan: Dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*, Jakarta: Pustaka Setia, 2016, h. 53.

² Oemar Hamalik, *Proses Belajar Mengajar*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014, h. 33

Terdapat banyak pengertian kualitas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan kualitas atau mutu adalah ukuran baik buruknya taraf, derajat, barang atau jasa.³ Kualitas diberi arti juga sebagai suatu kenaikan tingkatan ke perbaikan atau kemapaman sesuatu.⁴ Kualitas juga didefinisikan sebagai suatu kata bagi penyedia jasa yakni hal yang harus dilakukan dengan baik.⁵

Konsep mengenai kualitas dalam kehidupan sehari-hari dihadapi sebagai konsep yang bersifat kontradiktif, karena mutu atau kualitas diartikan suatu yang absolut atau sebagai suatu konsep relatif. Secara absolut pengertian kualitas berarti dasar yang digunakan dalam penilaian untuk perbaikan yang memungkinkan standar tertinggi dan tidak dapat diungguli, artinya bahwa sesuatu dikatakan berkualitas jika telah terpenuhi standar tertingginya.⁶ Sedangkan kualitas secara relatif merupakan suatu produk yang bersifat kontekstual, hal ini berarti sebagai suatu yang dinilai berkualitas, bukan berarti akan berkualitas juga di kemudian hari. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya mutu bersifat dinamis dan subjektif. Pada konsep relatif ini konsep kualitas dimaknai sebagai sesuatu barang atau jasa dikatakan berkualitas bukan hanya memenuhi spesifikasi yang ditentukan tetapi juga harus sesuai dengan keinginan pelanggan.⁷

Pengertian kualitas berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003, memiliki arti bahwa kualitas merupakan usaha sadar yang telah direncanakan untuk menciptakan kondisi belajar dan proses pembelajaran supaya siswa dapat aktif mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya guna memiliki pengetahuan spiritual keagamaan, akhlak mulia, kepribadian, pengendalian diri, kecerdasan, serta keterampilan yang perlu diterapkan pada dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Hakikat pemaknaan dari kualitas secara umum adalah gambaran dan karakteristik yang menyeluruh dari barang atau jasa untuk menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang

³ Departemen Pendidikan, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008, h. 736.

⁴ Supriyanto, "Mutu Pendidikan Sekolah Dasar di Daerah Desimasi Primary Education Quality Emprovement Project (PEQIP)." Dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 4, No. 4, 2017, h. 138.

⁵ Monica Maria dan Mohammad Yusak, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake." Dalam *Journal Manajemen Terapan*, Vol. 6, No.1, 2013, h. 4.

⁶ Aulia Diana, "Analisa Mutu dan Kualitas Input, Proses dan Output Pendidikan di MAN 1 Tulang Bawang Barat." Dalam *Jurnal Al-Fahmi*, Vol. 2, No. 1, 2019, h. 2.

⁷ Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Hand Book of Education Management: Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah atau Madrasah di Indonesia*, h. 382.

diharapkan atau yang tersirat. Beberapa elemen tersebut yaitu: Kualitas meliputi kualitas meliputi usaha dalam pemenuhan atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah. Dalam pendidikan kualitas mencakup input, proses, dan output.⁸

Pada konteks pendidikan, adanya konsep kualitas atau mutu mengharuskan penyelenggara pendidikan memahami dan menyadari bahwa produk pendidikan bukanlah barang, melainkan jasa atau layanan pendidikan. Sehingga dapat membentuk paradigma bahwa peserta didik bukanlah produk lembaga pendidikan melainkan layanan yang mereka terima dan menjadikan mereka lulusan berkualitas.

Pada proses pembelajaran, peserta didik disituasikan terhadap suasana belajar yang menjamin tercapainya kualitas pembelajaran. Kualitas peserta didik ditunjukkan antara lain oleh kegigihan, ketekunan, disiplin, daya inovasi, kreativitas, kapabilitas dan tanggung jawabnya. Pada umumnya, mereka tidak takut akan tantangan, tetapi justru senang belajar dari berbagai tantangan yang dihadapi. Peserta didik mempunyai pandangan dan penilaian sendiri tentang suatu permasalahan. Maka mereka tahu cara merumuskan dan mengajukan pertanyaan yang berbobot dalam interaksi di kelas.⁹

Proses pembelajaran yang terprogram dan terancang dengan baik dapat menghasilkan peningkatan belajar. Melalui hasil belajar pendidik dan orang tua dapat melihat peserta didik dari tingkat penguasaan yang dicapai olehnya dalam mengikuti pembelajaran sesuai program yang telah ditetapkan.¹⁰ Sedangkan, dalam hal kegiatan mengajar menjadi salah satu dari kompetensi-kompetensi guru, dan hal tersebut untuk dikuasai setiap guru menguasainya. Serta terampil dalam melaksanakan kegiatan mengajar.¹¹ Dari kedua definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pembelajaran

⁸ Kamaluddin dan Sulistiono, "Kualitas Produk sebagai Faktor Penting dalam Pemasaran Ekspor pada PT. Eurogate Indonesia." Dalam *mediateliti.com*, Diakses pada 01 Januari 2022.

⁹ Aulia Diana Devi, "Analisis Mutu dan Kualitas Input, Proses, Output Pendidikan di MAN 1 Tulang Bawang Barat." Dalam *Al-Fahmi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2021, h. 1-13.

¹⁰ Siskandar, "Kefektifan Pendekatan *Cooperative Learning* dalam Meningkatkan Aktivitas dan Hasil Belajar Siswa." Dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 16, No.3, 2009, h. 178.

¹¹ Feralys Novauli, "Kompetensi Guru dalam Peningkatan Prestasi Belajar pada SMP Negeri dalam Kota Banda Aceh." Dalam *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 3, No. 2, 2015, h. 45.

merupakan upaya untuk membelajarkan seseorang atau sekelompok orang dalam hal ini yaitu peserta didik, melalui berbagai upaya dan berbagai strategi, metode, dan pendekatan ke arah pencapaian tujuan pendidikan yang telah direncanakan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Bab pertama, belajar adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.¹²

Menurut Sardiman menerangkan dalam bukunya *Interaksidan Motivasi Belajar Mengajar*, belajar adalah pengertian belajar dibagi menjadi dua yaitu pengertian luas dan khusus. Dalam pengertian luas belajar dapat diartikan sebagai kegiatan psikofisik menuju perkembangan pribadi seutuhnya. Kemudian dalam arti sempit, belajar dimaksudkan sebagai usaha penguasaan materi ilmu pengetahuan yang merupakan sebagian kegiatan menuju terbentuknya kepribadian seutuhnya.¹³

Terkait efektivitas dalam pendidikan bahwa pendidikan merupakan proses yang bersifat teleologis, yakni diarahkan pada tujuan tertentu, berupa kualifikasi ideal.¹⁴

Pembelajaran dapat dimaknai sebagai suatu interaksi siswa, guru dan lingkungan. Sehingga peran guru dalam lingkungan belajar menjadi sentral, yang tidak hanya menyampaikan informasi melainkan juga pengarah, pendorong motivasi, dan lainnya dalam proses belajar peserta didik.

Jadi secara keseluruhan kualitas pembelajaran memiliki makna sebagai pendorong dari segala kreativitas dan aktivitas peserta didik sehingga peserta didik dapat secara harmonis dan dinamis dalam melakukan segala sesuatu dalam proses belajar melalui interaksi antara guru dan peserta didik melalui strategi, metode oleh guru untuk menjadikan kepribadian yang siap diterima di masyarakat. Dalam proses akhirnya bentuk kualitas tersebut nampak oleh bentuk penilaian yang dilakukan oleh guru kepada peserta didik.

¹² Pemerintah Republik Indonesia, *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, h. 5.

¹³ Sardiman, *Interaksidan Motivasi Belajar Mengajar*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007, h. 21.

¹⁴ Syamsul Bahri Tanrere, Akhmad Shunhaji, dan Eddi Supriadi, "Pengaruh Kompetensi Pedagogik dan Manajemen Kelas Terhadap Efektivitas Belajar Mengajar." Dalam *Jurnal Statement*, Vol. 9, No. 2, 2019, h. 98.

B. Indikator Kualitas Pembelajaran

Kualitas pembelajaran dapat dilihat dari beberapa indikator antara lain:

1. Dalam perilaku pembelajaran, pendidik yaitu guru, guru sebagai seorang yang memiliki keterampilan dalam mengajar. Sehingga seorang guru menunjukkan karakteristik umum dari seseorang yang berhubungan dengan seseorang, kemudian antara pengetahuan dan keterampilan dalam tindakan;
2. Perilaku dan dampak belajar peserta didik, bahwa peserta didik dapat melakukan banyak aktivitas belajar, baik di dalam kelas maupun di luar kelas seperti seorang peserta didik mengikuti kegiatan ekstrakurikuler dan lain sebagainya;
3. Indikator iklim pembelajaran seperti keadaan sekolah yang nyaman dan kondisi kelas yang bersih;
4. Materi pembelajaran, berupa pengetahuan yang diberikan oleh guru kepada peserta didik dengan berdasarkan pada kompetensi yang ditempuh oleh peserta didik;
5. Media pembelajaran merupakan alat untuk menciptakan suasana belajar menjadi aktif, memfasilitasi proses interaksi antara guru dan murid, murid dan murid, murid dan ilmu pengetahuan yang relevan;
6. Dan sistem pembelajaran dengan ciri khas dari kemampuan khusus dari para lulusan.¹⁵ Indikator-indikator tersebut dapat menjadi rujukan dalam masyarakat dan pemangku kepentingan di sekolah.

Selain indikator di atas ada upaya lain untuk mencapai standar dalam proses pembelajaran yang meliputi:

- a. Standar materi atau standar isi dari tingkat kompetensi yang harus dikuasai oleh setiap peserta didik dalam berbagai jenjang pendidikan. Standar isi tersebut sebagai bentuk kompetensi para lulusan seperti, kurikulum tingkat satuan pendidikan, kalender akademik dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik dalam satu jenjang pendidikan tertentu;
- b. Standar proses merupakan standar yang pada pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan untuk dicapai oleh standar kompetensi lulusan;

¹⁵ Maryono, "Penjaminan Mutu Pembelajaran di Satuan Pendidikan Melalui Terapan Teknologi Pendidik." Dalam <https://lmpjatim.kemdikbud.go.id/site/detailpost/penjaminan-mutu-pembelajaran-di-satuan-pendidikan>. Diakses pada 22 November 2021.

- c. Standar kompetensi lulusan sebagai kualifikasi bagi kemampuan lulusan hal tersebut berkaitan sikap, pengetahuan dan keterampilan;
- d. Standar pendidikan sebagai standar dari para guru yang mengajar peserta didik ataupun standar dalam mengajar;
- e. Standar sarana dan prasarana dalam belajar meliputi kriteria minimal tentang ruang belajar, perpustakaan, tempat olahraga, tempat ibadah, laboratorium, bengkel kerja, sumber belajar lainnya yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk didalamnya penggunaan sumber teknologi dan informasi;
- f. Standar pengelolaan berkaitan dengan kepemimpinan kepala sekolah seperti perencanaan pendidikan, pelaksanaan, dan pengawasan satuan pendidikan dengan tujuan agar meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pendidikan;
- g. Standar pembiayaan sebagai standar dalam suatu lembaga pendidikan dalam hal operasional sekolah; dan
- h. Standar penilaian digunakan sebagai instrument dalam penilaian peserta didik.¹⁶

Mengenai indikator dan standarisasi tersebut diterapkan dengan beberapa pendekatan. Yakni pendekatan mikro dan makro.

Dalam ranah pendidikan pendekatan mikro merupakan pendekatan melalui indikator kajian yang dilihat dari hubungan antara elemen peserta didik, pendidik, dan interaksi keduanya dalam usaha pendidikan. Berdasarkan elemen mikro tersebut hal ini berarti bahwa guru dan siswa sebagai elemen sentral dari bagian pemberdayaan satuan pendidikan.¹⁷ Jadi guru dan siswa dalam pendidikan mengarahkan pada tujuan, untuk mencapai tujuan akan ada berbagai kendala. Dengan memerhatikan kendala, makaditetapkan bahan pengajaran dan diusahakan berlangsungnya proses untuk mencapai tujuan.

Pada pendekatan makro dalam kajian pendidikan dengan elemen yang lebih luas. Dalam hal ini input sumber pendidikan akan memengaruhi dalam kegiatan proses pendidikan, di mana proses pendidikan didasari oleh berbagai unsur. Sehingga semakin siap suatu

¹⁶ H.A.R. Tilaar, *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional: Dalam Prespektif Abad 21*, Magelang: Indonesia Tara, 2005, h. 79.

¹⁷ Moh. Saifulloh, Zainul Muhibbin, dan Hermanto, "Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah." Dalam *Jurnal Sosial Humaniora*, Vol. 5, No. 2, 2012, h. 206.

lembaga dan semakin lengkap komponen pendidikan yang dimiliki maka akan menciptakan hasil pendidikan yang berkualitas.¹⁸

Berdasarkan indikator dan terkait standarisasi serta unsur dalam kualitas pembelajaran di atas bahwa suatu hal yang sangat penting harus dicanangkan oleh setiap lembaga pendidikan, sebab dengan adanya hal tersebut pendidikan dapat diarahkan pada tujuan yang telah ditentukan. Sehingga indikator dari kualitas pembelajara berujung pada menghasilkan generasi-generasi yang berkualitas. Berkualitas dalam pembelajarannya berarti mencakup tiga penilaian aspek pembelajaran yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap.

1) Pengetahuan

Pengetahuan sebagai sesuatu domain yang penting dalam terbentuknya perilaku terbuka atau *open behavior*. Pengetahuan didapat dari hasil rasa keingintahuan melalui proses sensoris, terutama pada mata dan telinga terhadap objek tertentu. Pengetahuan atau *knowledge* berasal dari hasil penginderaan manusia atau hasil pengetahuan seseorang terhadap suatu objek melalui pancaindra yang dimilikinya. Pada saat penginderaan menghasilkan pengetahuan tersebut, kemudian dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap suatu objek. Pengetahuan seseorang sebagian besar diperoleh melalui indra pendengaran dan indra penglihatan.¹⁹ Pengetahuan akan suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang. Semakin banyak aspek positif dan objek yang diketahui, maka akan menimbulkan sikap semakin positif terhadap objek tertentu.²⁰

Pengetahuan dalam kualitas pembelajaran berarti sebagai kualitas dari pengembangan potensi intelektual yang mencakup dari konseptual, prosedural, pengetahuan faktual dan metakognisi. Tingkatan pengetahuan pada peserta didik yakni mengingat, memahami, mengevaluasi, mengaplikasikan, dan mencipta.²¹ Hal ini berarti bahwa peserta didik perlu dalam pembelajaran untuk

¹⁸ Moh. Saifulloh, Zainul Muhibbin, dan Hermanto, "Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah." ... h. 209.

¹⁹ Jenita Doli Tine Donsu, *Psikologi Perawatan: Aspek-Aspek Psikologi, Konsep Dasar Psikologi Teori Perilaku Manusia*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2017, h. 25.

²⁰ Sarayati Wadinah, "Pengaruh Efektivitas Fungsi Audit Internal Terhadap Pengungkapan Kelemahan Pengendalian Internal." Dalam *Global Competitive Advantage*, Palembang, 2019, h. 2595.

²¹ Muslimin Ibrahim, *Assesment Berkelanjutan: Konsep Dasar, Tahapan Pengembangan dan Contoh*, Surabaya: UNESA University Press Anggota IKAPI, 2015, h. 15.

dilakukan penilaian terhadap pengetahuannya untuk mengetahui pencapaian kompetensi pengetahuan peserta didik.

2) Keterampilan

Keterampilan sebagai suatu gambaran dari bentuk variasi diri seseorang dari berbagai tingkatannya. Keterampilan dapat disebut juga sebagai kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat.²² Keterampilan bermula dari kecenderungan seseorang dalam merespon sesuatu/objek. Keterampilan juga sebagai hasil dari pengetahuan atau pandangan hidup yang dimiliki oleh seseorang. Keterampilan dapat dibentuk, sehingga terjadi perilaku atau tindakan yang diinginkan. Kompetensi keterampilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ekspresi dari nilai-nilai atau pandangan hidup yang dimiliki oleh seseorang dan diwujudkan dalam perilaku. Kompetensi dalam pembelajaran merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mengukur keterampilan pada peserta didik sebagai hasil suatu program pembelajaran. Kegunaannya sebagai bagian dari pembelajaran yakni refleksi pemahaman dan kemajuan dari pelatihan dan pengetahuan peserta didik secara individual.

3) Sikap

Selain pengetahuan dan keterampilan peserta didik, hal yang perlu diperhatikan yakni sikap atau perilaku peserta didik. Apabila peserta didik mempunyai sifat yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, maka secara otomatis segala tugas apapun yang dibebankan akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Sikap dalam arti sempit adalah pandangan atau kecenderungan mental. Sikap merupakan suatu kecenderungan untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka, tidak suka, atau acuh tak acuh.²³ Dengan demikian, pada prinsipnya sikap itu dapat berupa suatu kecenderungan peserta didik untuk bertindak dengan cara tertentu.

Dari beberapa indikator dan beberapa standar nasional dalam pembelajaran di atas. Indikator dalam kualitas pembelajaran pada penelitian ini menggunakan tiga faktor kualitas pembelajaran yakni

²² Feralys Novauli, "Kompetensi Guru dalam Peningkatan Prestasi Belajar pada SMP Negeri dalam Kota Banda Aceh." Dalam *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 3, No. 1, 2015, h. 45.

²³ Syarifan Nurjan, *Psikologi Belajar*, Ponorogo: Wade Group, 2016, h. 20.

tercapainya pengetahuan, keterampilan dan sikap setelah pembelajaran.

C. Efektivitas Guru dan Kualitas Pembelajaran (*Quality of Learning*)

Satori menyebutkan kualitas proses pembelajaran berkaitan dengan durasi belajar-mengajar, variasi strategi pembelajaran, frekuensi tugas/pekerjaan rumah, dan frekuensi penilaian kemajuan siswa beserta umpan baliknya.²⁴ Barelson dan Strainer dalam Ety Nur Inah menyatakan bahwa “mengajar dan belajar berkaitan dengan guru sebagai pengirim pesan dan siswa sebagai penerima pesan.”²⁵ Sedangkan Fauzi dkk menyebutkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dalam proses belajar mengajar adalah tujuan instruksional khusus yang ditujukan pada perubahan perilaku yang dapat dilihat dan diukur.²⁶

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan tersebut, guru dapat membantu dan mencari terobosan baru dalam membimbing peserta didik agar peserta didik termotivasi. Guru selalu dinanti kreatifitasnya, kemudian penuh inisiatif dan inovatif dalam melaksanakan pembelajaran. Mereka tidak sekedar mentransfer pengetahuan atau teori tetapi juga mencapai isu perubahan sikap pada siswa. Sehingga dari hal tersebut guru untuk itu dapat membuahkan hasil jika guru sebagai pengelola proses belajar mengajar mengerahkan sumber daya dan memanfaatkan potensi, fasilitas, dan hal-hal lain yang terkait. Konsepsi yang tumbuh yakni dari proses belajar mengajar timbul keinginan untuk mencapai tujuan pembelajaran, tujuan tersebut menjadi urgent dan ditentukan oleh guru. Sehingga seorang guru memiliki kemampuan menata lingkungan belajar dengan sebaik-baiknya, menggunakan alat/instrumen pembelajaran yang sesuai, menyiapkan bahan ajar, memilih sumber belajar yang sesuai, dan memotivasi siswa untuk terlibat aktif dalam kegiatan belajarnya. Bentuk-bentuk kegiatan tersebut hanya dapat dilakukan oleh guru yang profesional di bidangnya.²⁷ Oleh karenanya kegiatan tersebut dilakukan guru untuk

²⁴ Djaman Satori, “Supervisi Akademik dan Penjaminan Mutu dalam Pendidikan Persekolahan.” Disertasi, Bandung: PPS IKIP, 2006.

²⁵ Ety Nur Inah, “Peran Kumonunikasi dalam Interaksi Guru dan Siswa.” dalam *Jurnal Al-Ta’dib*, Vol. 8, No. 2, 2015, h. 150.

²⁶ Ina Magdalena, Nurmanita Yuniawan, Alifah Oktania, Hadana Nur Fauzi, “Tujuan Instruksional Khusus (TIK) dalam Proses Pembelajaran di SD Negeri Tigaraksa IV.” Dalam *Jurnal Edukasi dan Sains*, Vol. 3, No. 3, 2021, h. 417-433.

²⁷ Arianti, “Peranan Guru dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa.” Dalam *Didaktita*, Vol. 12, No. 2, 2018, h. 118.

menempatkan peran guru sebagai "pengelola pembelajaran", hal ini berarti bahwa guru memiliki fungsi yang sangat menentukan dalam hal perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian produktivitas proses belajar mengajar. Begitu pentingnya peran guru sebagai komponen dalam menjamin kualitas pembelajaran.

Artinya bahwa seorang guru memiliki fungsi untuk membantu orang lain (peserta didik) untuk belajar dan berkembang serta membina perkembangan intelektual, membina pribadi, dan membina sosial anggota masyarakat yang memasuki sekolah. Tidak hanya mampu dalam mengembangkan lingkungan belajar, sebagai seorang guru memiliki kemampuan dalam mendesain dan mengelaborasi media pembelajaran agar menarik dan mampu menggugah peserta didik menjadi hal yang mutlak dimiliki.

Sehingga dari pemaparan dan berbagai pendapat di atas mengenai kualitas pembelajar peserta didik sangat erat kaitannya dengan kemampuan guru dalam mengelola proses pembelajaran dari persiapan pembelajaran, perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, hingga diakhiri oleh evaluasi yang dibuat oleh guru.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 menerangkan pengertian dan pemaknaan mengenai kualitas pembelajaran. Dalam Perppem tersebut bahwa mutu pembelajaran harus memenuhi standar proses yang ditetapkan oleh Pasal 19, 20, 21, 22, 23 dan 24. Berikut petikan dari Peraturan Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Proses Pembelajaran.

Berikut pemaparan secara nasional mengenai kualitas atau mutu yang disampaikan Pasal 19 ayat (1) pada pasal ini menyatakan bahwa dalam proses pembelajaran di satuan pendidikan penyelenggaraannya secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, dan menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat peserta didik. Serta mengembangkan minat, perkembangan fisik, dan psikologis pada peserta didik. Pasal 19 ayat (2) di ayat ini disebutkan bahwa selain ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebelumnya, bahwa pada pendidik sebagai pemberi teladan dalam proses pembelajaran. Selanjutnya pada Pasal 19 ayat (3) di pasal ini menyebutkan bahwa setiap satuan pendidikan menyelenggarakan perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran dalam rangka menyelenggarakan proses pembelajaran yang efektif dan efisien.

Pada pasal Pasal 20 tersebut berbunyi: bentuk perencanaan proses pembelajaran meliputi silabus dan RPP yang paling sedikit

memuat seperangkat tujuan pembelajaran, bahan ajar, metode pembelajaran, sumber belajar, dan penilaian hasil pembelajaran. Setelah pasal 20 hal tersebut dilanjutkan pada Pasal 21 ayat (1) yang menyebutkan bahwa dalam pelaksanaannya proses pembelajaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) memiliki jumlah maksimum peserta didik per kelas dan beban mengajar maksimum per pendidik, rasio maksimum buku teks untuk setiap peserta didik, dan rasio maksimum jumlah peserta didik untuk setiap pendidik. Pada Pasal 21 ayat (2) yang menyatakan bahwa dalam melaksanakan proses pembelajaran dilakukan dengan mengembangkan budaya membaca dan menulis.

Pada pasal selanjutnya yakni Pasal 22 ayat (1) di sini menyebutkan bahwa melakukan pemberian nilai dari hasil belajar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) pada jenjang pendidikan dasar dan menengah digunakannya berbagai teknik penilaian sesuai dengan kompetensi dasar yang harus dikuasai oleh peserta didik. Kemudian pada Pasal 22 ayat (2) hal ini disebutkan bahwa teknik dalam memberikan nilai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan lewat tes tertulis, observasi, tes praktik, dan penugasan individu atau kelompok. Pada Pasal 22 ayat (3) disebutkan bahwa adanya mata pelajaran selain ilmu pengetahuan dan teknologi pada pendidikan dasar dan menengah, teknik penilaian observasi individual dilakukan paling sedikit satu kali dalam satu semester.

Kemudian pada Pasal 23 berbunyi: memberikan pengawasan proses belajar dan mengajar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) meliputi pemantauan, supervisi, evaluasi, pelaporan, dan tindakan tindak lanjut yang diperlukan. Terakhir pada Pasal 24 berbunyi: dilakukannya perencanaan standar proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran dikembangkan oleh BSNP dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

Dari beberapa pasal dalam Peraturan Pemerintah tersebut di atas ditafsirkan oleh para ahli dalam berbagai bentuk dan persepsi. Syafrimen dkk menjelaskan secara rinci proses belajar mengajar melalui tahapan sebagai berikut:²⁸

1. Tahap Pra-instruksi (*Pre-instructional Stage*)

Langkah ini merupakan langkah awal yang dilakukan guru ketika proses pembelajaran dimulai. Sebagai seorang guru menuntut dirinya terampil dalam menyiapkan yang memiliki

²⁸ Siti Nurhasanah, Agus Jayadi, Rika Sa'diyah, dan Syafrimen, *Strategi Pembelajaran*, Jakarta: Edu Pustaka, 2019, h. 85-94.

artian bahwa kegiatan guru dalam pengaturan pembelajaran menciptakan prasyarat untuk memulai pembelajaran bagi siswa. Hal ini digunakan untuk membawa mental dan perhatian siswa terpusat pada materi yang diajarkan. Dampak dari upaya yang dilakukan akan positif bagi kegiatan pembelajaran, yakni:

- a. Dapat dihubungkannya pengalaman siswa dengan tujuan pembelajaran, seperti adaptasi dan orientasi.
 - b. Untuk mengarah perhatian peserta didik dan siapnya mental siswa untuk dimasuki oleh isu-isu kunci yang dibahas.
2. Tahap Instruksional (*Instructional Stage*)
- Pada tahap instruksional ini adalah tahap diberikannya pembelajaran inti, hal tersebut seperti:
- a. Guru melakukan deskripsi materi inti dengan diskusi, dimulai memberikan gambaran umum sampai topik yang lebih spesifik.
 - b. Guru mengarahkan dan memberikan contoh konkrit dalam setiap diskusi kepada peserta didik.
 - c. Dapat digunakannya alat bantu mengajar untuk memperjelas topik bagi guru ke peserta didik
 - d. Diakhir guru membrikan sebuah hasil pembahasan semua topik.
3. Tahap Evaluasi (*Evaluation Stage*)
- Pada tahap evaluasi guru menindaklanjuti pembelajaran dengan tujuannya yaitu untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan setiap langkah pembelajaran. Evaluasi tersebut dapat dilakukan guru dengan cara:
- a. Memberikan beberapa pertanyaan kepada kelas atau kepada beberapa peserta didik terkait topik yang telah dibahas.
 - b. Menjelaskan kembali gambaran umum materi jika soal belum dikuasai tingkat keberhasilan 75%.
 - c. Memberikan tugas kokurikuler untuk pengayaan.
 - d. Hal tersebut diakhiri denga ditutupnya pelajaran dengan memberitahukan materi pembahasan selanjutnya.

Dari beberapa tahap tersebut Syafrimen dkk juga memberikan beberapa saran penting yang perlu diperhatikan guru saat melaksanakan pembelajaran, yang cukup berdampak pada efektifitas dan efisiensi proses pembelajaran yang dilakukan. Seperti: Saat guru mengajar, hindari menjelaskan pelajaran sambil duduk atau berdiri di depan papan tulis terhadap siswa; Saat guru menjelaskan materi, jangan hanya berdiri di depan kelas tetapi berjalan-jalan sambil memperhatikan setiap pertanyaan siswa; Cobalah untuk memulai setiap pelajaran baru dengan apersepsi; Untuk mengetahui

pemahaman siswa, sebelum pembelajaran berakhir, biasakan siswa membuat rangkuman hasil belajar; Usahakan menggunakan metode yang bervariasi, disesuaikan dengan materi; Gunakan pendekatan sebagai cara memperlakukan topik tertentu; Menggunakan media pembelajaran yang tepat dan bervariasi; Ketika siswa bertanya, usahakan tidak dijawab langsung, tetapi arahkan pertanyaannya ke kelas terlebih dahulu; Selama diskusi kelompok atau kelas, cobalah menjadi fasilitator; Selama di kelas, guru harus fokus pada pembelajaran; Menggunakan pendekatan konsep dan proses.²⁹

Hal terpenting dari penjelasan di atas yakni untuk terciptanya proses pembelajaran yang unggul perlunya menciptakan kondisi yang disebut budaya yang memiliki kualitas. Jika budaya kualitas telah terbentuk pada diri siswa, guru, kepala sekolah, staf dan seluruh komponen sekolah, otomatis proses pembelajaran akan semakin berkualitas pula.

Kualitas pada akhirnya adalah sebuah proses dan bukan tujuan. Kualitas merangsang organisasi, pemerintah, dan individu untuk merancang produk dan layanan dengan lebih baik. Mutu harus dikelola, demikian pula proses pembelajaran perlu dikelola dengan baik oleh guru agar dapat menghasilkan proses pembelajaran yang berkualitas.

Dari argumen-argumen di atas dapat dipahami bahwa proses pembelajaran yang berkualitas adalah suatu proses pembelajaran yang di dalamnya efektifitas atau ketepatan dan efisiensi semua faktor atau unsur berperan penting dengan indikator sebagai berikut: ketepatan desain bahan ajar, durasi belajar-mengajar, variasi strategi belajar-mengajar, frekuensi pemberian tugas/pekerjaan rumah, frekuensi penilaian/kemajuan hasil belajar siswa, pemanfaatan media dan sumber belajar yang tepat, iklim belajar yang kondusif (interaktif, menginspirasi, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif), dan teknik penilaian yang tepat.

D. Metode Pembelajaran

Metode dalam pengertiannya secara bahasa berasal dari dua kata yaitu "*metha*" yang diartikan melalui atau melewati dan "*hodas*" *metha* diartikan melalui dan *hodas* diartikan jalan atau cara. Dengan demikian metode dapat berarti suatu cara atau jalan yang harus dilalui untuk mencapai suatu tujuan.³⁰ Menurut Hamruni bahwa metode pembelajaran adalah cara yang digunakan untuk mencapai tujuan

²⁹ Siti Nurhasanah, Agus Jayadi, Rika Sa'diyah, dan Syafrimen, *Strategi Pembelajaran, ...*, h. 101.

³⁰ Trianto, *Model Pembelajaran Terpadu*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011, 52.

pembelajaran yang telah ditetapkan. Penggunaan metode yang akan digunakan oleh guru dalam proses pembelajaran akan sangat menentukan berhasil atau tidaknya pembelajaran yang berlangsung.³¹

Dalam memaknai suatu metode pembelajaran sebagai cara dapat dimaknai dengan mengimplementasikan rencana yang sudah disusun dalam bentuk kegiatan nyata dan praktis untuk mencapai tujuan pembelajaran. Selain itu metode pembelajaran tidak hanya difungsikan sebagai cara untuk menyampaikan materi saja, melainkan mempunyai tugas untuk dapat mengelola kegiatan pembelajaran sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran secara tepat dan akurat.³²

Dari beberapa pengertian tersebut metode pembelajaran dapat diartikan sebagai cara yang digunakan untuk dapat diimplementasikan sesuai rencana yang sudah disusun dalam bentuk kegiatan nyata dan praktis untuk mencapai suatu tujuan pembelajaran.

Metode sebagai alat memiliki fungsi di dalamnya, yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi dari metode sebagai yang pertama sebagai alat motivasi ekstrinsik, yang berarti metode dapat difungsikan sebagai sesuatu dari luar peserta didik untuk dapat semangat dan timbul rasa keinginan berprestasi dalam pembelajaran;

2. Metode sebagai fungsinya dalam strategi pengajaran, yakni usaha dari seorang guru untuk menciptakan suasana belajar yang efektif yang tujuan akhirnya peserta didik mampu bersaing dan memperbaiki sikap. Fungsi ini dapat dijalankan oleh seorang guru yang mampu dalam menguasai penyajian pengajaran;

3. Fungsi terakhir metode digunakan untuk mencapai sebuah tujuan, sehingga melalui metode yang digunakan secara akurat oleh guru akan menjadi alat untuk mampu mencapai tujuan pengajaran.³³

Jika dilihat dari fungsi metode dalam pengajaran bahwa antara pembelajaran dan metode yang digunakan di dalamnya mestilah sinkron, tidak bertolak belakang antara tujuan pembelajaran dan metode yang digunakan dalam pembelajaran. Sehingga seorang guru dalam menggunakan metode pembelajaran dapat mengarahkan peserta didik pada tujuan pembelajaran. Al-hasil metode yang digunakan dapat dijadikan alat yang efektif untuk mencapai tujuan

³¹ Hamruni, *Strategi Pembelajaran*, Yogyakarta: Insan Madani, 2012, 12.

³² Fauza Djalal, "Optimalisasi Pembelajaran Melalui Pendekatan Strategi dan Model Pembelajaran." Dalam *Sabillarasyad*, Vol. 2, No. 1, 2017, h. 31.

³³ Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta: Renika Cipta, 2010, h. 82.

pengajaran. Sudah barang tentu akhirnya dengan metode secara akurat tujuan pembelajaran dapat tercapai secara optimal.

E. Prinsip-Prinsip dalam Pembelajaran

Menurut Khoirutunnisa bahwa berbagai teori tentang prinsip-prinsip pembelajaran, terdapat beberapa prinsip yang relatif berlaku umum yang dapat digunakan sebagai dasar dalam proses pembelajaran, baik pendidik maupun peserta didik dalam upaya meningkatkan pelaksanaan pembelajaran.³⁴ Prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

1. Prinsip Kesiapan

Pada prinsip kesiapan yakni seseorang peserta didik yang belum memiliki kesiapan dalam belajar akan mengalami kesulitan atau malah putus asa dalam pembelajaran. Sebuah prinsip kesiapan tersebut seperti kesiapan kematangan dan pertumbuhan fisik, intelegensi latar belakang, pengalaman, hasil belajar yang baku, motivasi, persepsi dan faktor faktor lainyang memungkinkan seseorang dalam belajar.³⁵

2. Prinsip Perhatian dan Motivasi

Dalam prinsip perhatian dan motivasi memiliki peranan penting dalam kegiatan pembelajaran, jika tidak adanya perhatian dari peserta didik, hal tersebut akan berdampak pada kesia-siaan dalam pelaksanaan pembelajaran. Bahkan dalam kajian teori belajar diungkapkan bahwa tanpa adanya perhatian tak mungkin terjadi belajar. Perhatian pada pelajaran dari peserta didik tentu disebabkan oleh pendidik yang mampu memberikan metode agar perhatian peserta didik mengarah ke pelajaran, sehingga termotivasi untuk mempelajari secara serius.³⁶

3. Prinsip Persepsi dan Keaktifan

Menurut M. Risk dalam Daradjat "*theaching is the guidance of learning experiences.*" Berpendapat bahwa dalam mengajar adalah proses membimbing pengalaman belajar.³⁷ Sehingga prinsip persepsi dan keaktifan dari peserta didik mesti didukung oleh lingkungan yang

³⁴ Anis Umi Khoirutunnisa, *Pengantar Belajar dan Pembelajaran*, Tasikmalaya: IKAPI, 2022, h. 23.

³⁵ Andi Abdul Muis, "Prinsip-Prinsip Belajar dan Pembelajaran." Dalam *Jurnal Istiqra'*, Vol. 1, No.1, 2013, h. 29.

³⁶ Dimiyati dan Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009, h. 44.

³⁷ Zakiah Darajat, *Metodik Khusus Pengajaran Agama Islam*, Cet. II, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010, h. 137.

memadai. Sehingga melalui prinsip ini peserta didik memperoleh dorongan untuk berbuat sesuatu, mempunyai kemauan dan aspirasinya sendiri.

4. Prinsip Tujuan dan Keterlibatan Langsung

Pada prinsip tujuan dan keterlibatan langsung merupakan prinsip yang berarti bahwa dalam pembelajaran dibutuhkan kehadiran sepenuhnya peserta didik dalam pembelajaran. Meskipun keterlibatan langsung secara fisik tidak menjamin keaktifan belajar. Sehingga dalam pembelajaran peserta didik diajak dan dibantu guru melalui strategi pembelajarannya untuk terlibat secara fisik, mental, emosional dan intelektual,³⁸

5. Prinsip Pengulangan

Pada prinsip pengulangan mempunyai makna bahwa peserta didik dalam pembelajaran diajak secara berulang untuk melatih dan mengasah pengetahuannya secara berulang kali.³⁹ Sehingga prinsip pengulangan diartikan sebagai usaha perbaikan secara terus menerus.

6. Prinsip Transfer, Retensi dan Tantangan

Pada prinsip transfer, retensi dan tantangan adanya bentuk hambatan atau tantangan yang diberikan kepada peserta didik agar terlibat dan secara aktif menerima transfer ilmu dari guru. Sehingga adanya tantangan yang dihadapi peserta didik dapat menjadikannya lebih bergairah untuk mengatasinya.⁴⁰ Berkaitan dengan pembelajaran artinya bahan ajar yang diberikan memerlukan pemecahan masalah dan analisis untuk membuat peserta didik tertantang untuk mempelajarinya.

7. Prinsip Perbedaan Individual

Prinsip perbedaan individual berarti melihat bahwa pada dasarnya tiap individu merupakan satu kesatuan, yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Tidak ada yang sama baik dari aspek fisik maupun psikis. Peserta didik merupakan individu yang unik, artinya tidak ada dua orang peserta didik yang sama persis, tiap peserta didik memiliki perbedaan satu sama lain. Perbedaan itu terdapat pula pada karakteristik psikis, kepribadian dan sifat-sifatnya.⁴¹ Tugas pendidik untuk dapat mengetahui perbedaan individu dalam belajar, memudahkan bagi pendidik dalam menentukan media yang akan

³⁸ Arief S. Sadiman dkk, *Media Pendidikan*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2016, h. 8.

³⁹ Dimiyati dan Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran*, ... h. 46.

⁴⁰ Munirah, "Peranan Guru dalam Mengatasi Kesulitan Belajar Siswa." Dalam *Jurnal Tarbawi*, Vol. 3, No. 2, 2018, h. 112.

⁴¹ Dalila Turhusna dan Saomi Solatun, "Perbedaan Individu dalam Proses Pembelajaran." Dalam *As-Sabiqun*, Vol. 2, No. 1, 2020, h. 29.

digunakan, hal tersebut sangat urgen dalam pencapaian hasil pembelajaran yang optimal.

Proses kegiatan pembelajaran dilakukan berdasarkan landasan dan patokan berupa teori dan prinsip-prinsip pembelajaran agar guru dalam melaksanakan tugasnya mampu bertindak secara tepat dalam proses pembelajaran. Sehingga prinsip-prinsip pembelajaran di atas bertujuan memberikan arahan kepada guru sebagai pendidik, agar dalam proses pembelajaran kepada peserta didik terlaksana dengan semestinya.

F. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pembelajaran

Menurut Kompri dalam bukunya menyampaikan adanya faktor-faktor dalam pembelajaran sehingga menghasilkan pembelajaran yang berkualitas.⁴² Sehingga pembelajaran dapat dikatakan berkualitas apabila dapat tercapainya suatu tujuan pembelajaran sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pembelajaran antara lain:

1. Faktor Internal

Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individuyang sedang belajar hal itu meliputi:

- (a) Kesehatan jasmani dan rohani sangat besar pengaruhnya terhadap kemampuan belajar. Adanya kesehatan pada diri seseorang akan berpengaruh pada gairah belajarnya;
- (b) Kondisi panca indera, terutama pada indera penglihatan dan pendengaran;
- (c) Intelegensi dan bakat, orang yang memiliki intelegensi yang baik umumnya mudah belajar dan sebaliknya. Bakat juga berpengaruh dalam menentukan keberhasilan belajar;
- (d) Minat dan motivasi merupakan dua aspek psikis yang juga besar pengaruhnya terhadap pencapaian prestasi belajar;⁴³
- (e) Cara belajar juga memengaruhi kualitas dalam belajar.⁴⁴ Sehingga belajar tanpa memerhatikan teknik dan faktor-faktor fisiologis, psikologis, dan ilmu kesehatan akan memperoleh hasil yang kurang memuaskan. Belajar secara teratur, pembagian waktu yang baik, dan cara memilih belajar yang tepat dan cukup istirahat dapat meningkatkan dalam kualitas pembelajaran.

⁴² Kompri, *Belajar: Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, Yogyakarta: Media Akademi, 2017, h. 53.

⁴³ Kompri, *Belajar: Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, ... h. 54.

⁴⁴ Andi Kristanto, *Media Pembelajaran*, Jawa Timur: Bintang Surabaya, 2016, h. 45.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu sebuah faktor yang berasal dari luar individu, meliputi:

(a) Keluarga, faktor orang tua dan faktor keadaan rumah sangat berpengaruh terhadap keberhasilan seseorang dalam belajar.⁴⁵ (b) Sekolah atau tempat belajar turut memengaruhi tingkat keberhasilan belajar. Kualitas guru, metode mengajar, fasilitas, keadaan ruangan, pelaksanaan tata tertib, dan lainnya semua hal tersebut memengaruhi keberhasilan dan kualitas belajar peserta didik.⁴⁶

(c) Keadaan masyarakat juga menentukan dalam kualitas pembelajaran peserta didik.

(d) Lingkungan sekitar yakni keadaan tempat tinggal rumah.⁴⁷

Faktor lain yang memengaruhi kualitas pembelajaran yakni faktor-faktor instrumental, faktor yang dirancang sesuai dengan hasil belajar yang diharapkan. Faktor ini bisa terbagi menjadi dua yang pertama perangkat keras yang digunakan dalam pembelajaran misalnya gedung, perlengkapan belajar, alat-alat pratikum, dan sebagainya. Kedua, faktor instrumental perangkat lunak dalam pembelajaran seperti kurikulum, program dan pedoman belajar lainnya.⁴⁸

Berdasarkan uraian singkat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pembelajaran perlu adanya kerja sama atau interaksi yang baik dari guru, peserta didik, sarana prasarana, serta lingkungan agar dapat menghasilkan suatu pembelajaran yang berkualitas.

G. Macam-Macam Strategi Pembelajaran

Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategos* yang memiliki pengertian keseluruhan usaha termasuk perencanaan, cara yang digunakan oleh militer untuk mencapai kemenangan dalam peperangan.⁴⁹ Strategi dalam pengertian lainnya sebagai suatu garis besar haluan dalam bertindak mencapai sasaran. Apabila dihubungkan dengan pembelajaran, strategi dapat diartikan sebagai pola umum

⁴⁵ Nurdyansyah, *Media Pembelajaran inovatif*, Sidoarjo: Umsida Press, 2019, h. 67.

⁴⁶ Dalyono, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005, h. 55.

⁴⁷ Daryanto, *Media Pembelajaran*, ... h. 27.

⁴⁸ Valiant Lukan Perdana Sutrisno dan Budi Tri Siswanto, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar Siswa pada Pembelajaran Praktik Kelistrikan Otomotif SMK di Kota Yogyakarta." Dalam *Jurnal Pendidikan Vokasi*, Vol. 6, No. 1, 2016, h. 112.

⁴⁹ Pasaribu dan Simandjuntak, *Proses Belajar Mengajar*, Bandung: Tarsito, 2005, h.

kegiatan murid-murid dalam perwujudan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran.⁵⁰

Strategi pembelajaran merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh guru dalam proses pembelajaran. Setidaknya ada tiga jenis strategi dalam pembelajaran yakni: 1) strategi pengorganisasian pembelajaran, 2) strategi penyampaian pembelajaran, 3) strategi pengelolaan pembelajaran.⁵¹

Strategi pengorganisasian, berkaitan dengan struktur strategi yang mengacu pada cara dalam pembuatan urutan dan mensintesiskan sebuah fakta, konsep, prosedur, dan prinsip yang berkaitan. Dalam strategi pengorganisasian melalui pengurutan tersebut mengacu pada pembuatan urutan penyajian isi bidang studi dan urutan tersebut mengacu pada suatu upaya untuk menjadi petunjuk kepada peserta didik keterkaitan antara fakta, konsep, prosedur, atau prinsip yang terkandung dalam suatu bidang studi atau dalam pembelajaran.⁵²

Pengorganisasian pengajaran menjadi fase yang penting dalam hal rancangan pengajaran. Pengumpulan atau pengurutan secara strategi pengorganisasian dalam pembelajaran akan membuat topik-topik dalam pembelajaran menjadi bermakna bagi peserta didik, yaitu dengan menunjukkan bagaimana topik-topik tersebut terkait secara keseluruhan dalam pembelajaran. Sehingga pengurutan atau penataan urutan, erat sekali dalam pembuatan sintesis. Sintesis tersebut secara efektif hanya dapat dibuat bila telah ditata dengan cara tertentu. Hal yang paling penting pada hakekatnya semua bidang studi dalam pembelajaran memiliki prasyarat belajar.

Setelah merencanakan kemudian pada kelanjutannya digunakanlah strategi dalam penyampaian perencanaan yang telah dilakukan tersebut dalam pembelajaran. Fungsi dalam strategi penyampaian pembelajaran yaitu dengan penyampaian sebuah isi pembelajaran kepada pembelajar, kemudian menyediakan informasi atau bahan-bahan yang diperlukan pembelajar untuk menampilkan hasil kerja dari pengelolaan pembelajaran.⁵³ Strategi penyampaian

⁵⁰ Fatimah dan Ratna Dewi Kartika Sari, "Strategi Belajar dan Pembelajaran dalam Meningkatkan Keterampilan Bahasa." Dalam *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, Vol.1, No. 2, 2018, h. 108.

⁵¹ Hamzah B. Uno, *Teknologi Pendidikan*, Semarang: Rasail Media Group, 2008, h. 10.

⁵² Rendi H.A. Tamagola, "Pengembangan Bahan Ajar Pembelajaran Matematika Kelas VIII Semester Genap untuk SMP Berdasarkan Model Elaborasi." Dalam *Jurnal Linear*, Vol. 2, No. 3, 2018, h. 33.

⁵³ Umi Kalsum, "Peningkatan Hasil Belajar Bahasa Indonesia Tentang Drama Pendek dengan Pembelajaran Model Elaborasi Siswa Kelas VI SDN I Jimbe Kec. Jenangan Kab. Ponorogo." Dalam *Jurnal Edukasi Gemilang*, Vol. 3, No. 1, 2018, h. 77-82.

tersebut mengacu pada cara-cara yang dipakai untuk menyampaikan pembelajaran dan sekaligus untuk menerima serta merespon masukan-masukan pembelajar.⁵⁴

Secara lengkap ada tiga komponen yang menjadi perhatian dalam strategi penyampaian yaitu media pembelajaran, interaksipeserta didik dan media pembelajaran, dan bentuk belajar mengajar.⁵⁵ Sehingga media pembelajaran menjadi bagian dalam strategi penyampaian yang dapat dimasukan pesan yang akan disampaikan kepada peserta didik, baik alat ataupun bahan. Interaksi peserta didik dengan media yakni komponen strategi penyampaian pembelajaran yang mengacu pada kegiatan yang dilakukan peserta didik terhadap media rangsangan pada kegiatan belajar. Kegiatan pembelajaran tersebut merupakan komponen strategi penyampaian pembelajaran yang mengacu pada peserta didik dalam kelompok belajar baik besar, kecil, perseorangan atau mandiri.

Dalam strategi pengelolaan pembelajaran terdapat tiga hal pokok dalam pelaksanaan yang menjadi perhatian oleh guru yaitu tahap mengajar, menggunakan model atau pendekatan mengajar, dan penggunaan prinsip mengajar.⁵⁶

Sehingga dalam strategi pengelolaan pembelajaran sangat bermanfaat pada setiap tahap dan proses pembelajaran, baik pada persiapan, sesi pembelajaran, pemberian motivasi, perhatian, memberikan persepsi kepada peserta didik, retensi maupun dalam melakukan transfer ilmu pengetahuan kepada peserta didik.⁵⁷ Tujuan akhirnya pada target ideal dari strategi dalam proses pembelajaran merupakan kemampuan peserta didik memahami apa yang telah dipelajari baik kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotorik. Berdasarkan hal tersebut sehingga perhatian atau kesungguhan dan keseriusan dari peserta didik dalam proses pembelajaran menjadi sangat penting. Prinsip ini menyangkut suatu proses yang bersifat kompleks yang menyebabkan orang dapat menerima atau meringkas informasi yang diperoleh dari lingkungannya.

⁵⁴ Fikri Farihin, "Strategi Pembelajaran dalam Mengembangkan Kecerdasan Ganda di MTs Unggulan Nurul Islam Jember." Dalam *Al-Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, Vol. 14, No. 1, 2018, h. 177-195.

⁵⁵ Jainuddin, "Strategi Penyampaian Pembelajaran Salat di SDN Se-Kelurahan Pendahara Kecamatan Tewang Sangalang Garing Kabupaten Katingan." Dalam *Jurnal Sosial dan Teknologi*, Vol. 1, No. 6, 2021, h. 560-568.

⁵⁶ Muawwanah, *Strategi Pembelajaran: Pedoman Guru dan Calon Guru*, Kediri: STAIN Kediri Press, 2012, h. 54.

⁵⁷ Tedi Priatna, *Reaktualisasi Paradigma Pendidikan Islam*, Bandung: Pusataka Bani Quraisy, 2014 h. 37.

Adapun macam-macam strategi pembelajaran menurut Wahyudin Nur Nasution dalam bukunya *Strategi Pembelajaran*, strategi pembelajaran dibagi dalam sepuluh strategi yaitu Strategi Pembelajaran Langsung, Strategi Pembelajaran Tidak Langsung, Strategi Pembelajaran Interaktif, Strategi Pembelajaran Melalui Pengalaman, Strategi Pembelajaran Mandiri, Strategi Pembelajaran Ekpositori, Strategi Pembelajaran Inkuiri, Strategi Pembelajaran Kontekstual, Strategi Pembelajaran Kooperatif, dan Strategi Pembelajaran Berbasis Masalah.⁵⁸

1. Strategi Pembelajaran Langsung

Strategi pembelajaran langsung merupakan strategi yang pembelajarannya berpusat pada guru. Model ceramah sering dikaitkan dan disamakan dengan pembelajaran langsung karena sifatnya memberi informasi.⁵⁹ Dalam melakukan pengembangan keterampilan langkah demi langkah atau untuk memperluas informasi secara efektif, pembelajaran langsung dapat menjadi sebuah strategi.⁶⁰

2. Strategi Pembelajaran Tidak Langsung

Pada strategi pembelajaran tidak langsung inimemperlihatkan bentuk keterlibatan tinggi dari peserta didik, baik dalam melakukan observasi, penyelidikan, penggambaran inferensi berdasarkan data atau bentuk hipotesis. Dalam pembelajaran tidak langsung guru beralih dari penceramah menjadi fasilitator, pendukung, dan sumber personal. Guru merancang lingkungan belajar memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk terlibat.⁶¹

3. Strategi Pembelajaran Interaktif

Pembelajaran interaktif sebagai sebuah strategi dalam pembelajaran yang menggunakan teknik diskusi dan saling berbagi antara peserta didik. Melalui strategi ini peserta didik akan memberikan reaksi terhadap gagasan, pengalaman, pandangan, serta mencoba alternatif baru.⁶²

4. Strategi Pembelajaran Melalui Pengalaman

Bentuk pembelajaran yang dilakukan melalui pengalaman yakni strategi pembelajaran yang berpusat pada peserta didik dan

⁵⁸ Haudi, *Strategi Pembelajaran*, Solok: Insan Cendikia Mandiri, 2021, h. 91.

⁵⁹ Nurli Rosmi, "Penerapan Model Pembelajaran Langsung untuk Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Siswa III SD Negeri 003 Pulau Jambu." Dalam *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, Vol. 1, No. 2, 2017, h. 161.

⁶⁰ Wahyudin Nur Nasution, *Strategi Pembelajaran*, ... h. 92.

⁶¹ Wahyudin Nur Nasution, *Strategi Pembelajaran*, ... h. 94.

⁶² Wina Sanjaya, *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*, Jakarta: Kencana Publisher, 2009, h. 188.

berorientasi pada aktivitas. Penekanan pada pengalaman dalam hal ini yakni proses belajar dan bukan hasil belajar.⁶³

5. Strategi Pembelajaran Mandiri

Penggunaan pembelajaran mandiri sebagai sebuah strategi yang digunakan untuk menerapkan penggunaan metode-metode pembelajaran dengan penggunaan metode tersebut dapat mempercepat pengembangan inisiatif individu peserta didik, percaya diri, dan perbaikan diri. Fokus dalam strategi pembelajaran ini adalah merencanakan belajar mandiri peserta didik di bawah bimbingan atau supervisi guru. Pembelajaran mandiri menuntut peserta didik untuk bertanggungjawab dalam merencanakan dan menentukan kecepatannya belajar.⁶⁴

6. Strategi Pembelajaran Ekpositori

Strategi pembelajaran ekspositori lebih bersifat verbal, yang berarti bahwa guru yang aktif dan mendominasi kegiatan, peserta didik diposisikan pada penerima informasi. Paradigma dalam pembelajaran ekspositori sebagai strategi pembelajaran yang melibatkan peran guru untuk menyampaikan pembelajaran dengan metode ceramah.⁶⁵

7. Strategi Pembelajaran Inkuiri

Pembelajaran inkuiri berfokus pada strategi pembelajaran untuk membawa potensi dari peserta didik, melalui proses mental dan berpikir dari peserta didik.⁶⁶ Memiliki artian bahwa belajar tidak hanya dijadikan sebagai proses menghafal, melainkan juga melalui proses berpikir dan memaknai sendiri pembelajaran yang sudah didapat.

8. Strategi Pembelajaran Kontekstual

Pembelajaran kontekstual digunakan sebagai sebuah strategi yakni menghubungkan secara langsung sesuatu yang sudah dipelajari dengan dunia nyata dan peserta didik secara langsung diajak mengeksplorasi pengetahuannya di dunia nyata.⁶⁷

⁶³ Wahyudin Nur Nasution, *Strategi Pembelajaran*, ... h. 119.

⁶⁴ Wina Sanjaya, *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*, ... h. 190.

⁶⁵ Tri Ariani, "Penerapan Strategi Pembelajaran Ekpositori untuk Meningkatkan Hasil Belajar Fisika." Dalam *Jurnal Inovasi dan Pembelajaran Fisika*, Vol. 3, No. 2, 2019, h. 18.

⁶⁶ Nurhani, Yusuf Kende Paluin, dan Dewi Tureni, "Penerapan Metode Inquiry dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IPA di Kelas IV SDN 3 Siwalempu." Dalam *Jurnal Kreatif Tadulako Online*, Vol. 4, No. 2, 2020, h. 90.

⁶⁷ Wahyudin Nur Nasution, *Strategi Pembelajaran*, ... h. 116.

9. Strategi Pembelajaran Kooperatif

Strategi yang dilakukan dalam pembelajaran kooperatif mengajak kerjasama kelompok dalam pembelajarannya. Sehingga dalam proses membimbing peserta didik untuk dapat memiliki keterampilan kooperatif dan dapat berkomunikasi sesama kelompoknya.⁶⁸

10. Strategi Pembelajaran Berbasis Masalah

Pembelajaran berbasis masalah sebagai sebuah strategi dalam pembelajaran untuk memberikan permasalahan untuk dipecahkan oleh peserta didik selama pembelajaran yang berkaitan dengan permasalahan yang nyata ada di dunia. Sehingga membentuk sikap kritis dan memiliki keterampilan dalam pemecahan masalah.⁶⁹

Berdasarkan macam-macam strategi pembelajaran di atas dapat menjadi acuan bagi guru dan disesuaikan dengan keadaan situasi baik keadaan peserta didik maupun keadaan lingkungan sekolah. Sehingga strategi dapat menjadi landasan dalam menentukan hasil pembelajaran siswa. Seperti halnya dalam masa Covid 19 sekolah dan guru dalam menjalankan pembelajaran dapat melaksanakan dengan memilih strategi pembelajaran yang tepat. Sehingga dalam tahap pembelajaran peserta didik mampu menambah pengetahuan dan guru dapat mudah dalam menilai hasil belajar peserta didik.

H. Kualitas Pembelajaran dalam Al-Qur'an

Belajar secara istilah dimaknai sebagai upaya dalam perbaikan atau mengubah perilaku dalam kehidupan, yang dilakukan melalui proses membaca, menulis, mengamati, mendengar dan lainnya.⁷⁰ Belajar selain sebagai upaya mengubah perilaku tetapi juga sebagai pengembangan diri. Sehingga dalam kegiatan pembelajaran melibatkan juga dalam proses pendidikan sekaligus transfer pengetahuan dari guru kepada peserta didik.⁷¹ Oleh karena itu, belajar dan pembelajaran merupakan dua kegiatan yang tidak dapat dipisahkan, keduanya dalam interaksi pendidikan norma.

Dalam Islam istilah belajar dan pembelajaran diartikan sebagai konsep taklim. Kata-kata taklim berasal dari kata bahasa Arab *'allama-yu'allimu-ta'līman*. Konotasi taklim sendiri bandingan katanya dalam bahasa Arab yaitu kata *tarbiyah*, *tadrīs*, dan *ta'dīb*.

⁶⁸ Wina Sanjaya, *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*, ... h. 192.

⁶⁹ Wahyudin Nur Nasution, *Strategi Pembelajaran*, ... h. 98.

⁷⁰ Pasaribu dan Simandjuntak, *Proses Belajar Mengajar*, ... h. 32.

⁷¹ Amir Faisal, *Reorientasi Pendidikan Islam*, Cet. I, Jakarta: Gema Insani Press, 2005, h. 116.

Walaupun secara arti satu persatunya memiliki perbedaan.⁷² Dalam al-Qur'an dan Hadist banyak menjelaskan begitu penting dan wajib dalam belajar atau taklim tersebut.

Dalam pendidikan Islam al-Qur'an menjadi sumber normatif, Berikut beberapa penjelasan mengenai penting belajar dan pembelajaran dan antara bahan-bahan dalam pembelajaran.

Seperti dalam Q.S al-'Alaq ayat 1-5 mengenai pentingnya belajar:

اِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝ ۱ - خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝ ۲ - اِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝ ۳ - الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝ ۴ - عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝ ۵

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah. Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya. (Q.S Al-'Alaq 96/1-5).

Allah dalam firman-Nya memerintakan dan mengisyaratkan untuk belajar pada ayat di atas, melalui isyarat diperintahkannya Nabi Muhammad SAW untuk membaca. Kata untuk membaca atau kata *iqra'* pada ayat tersebut, jika dilihat secara seksama diulang dua kali, yaitu dalam ayat 1 dan 3. Salah satu ahli, Quraish Shihab dalam tafsirnya, menafsirkan kalimat perintah baca pada ayat tersebut yakni yang pertama dimaksudkan sebagai perintah untuk mengetahui sesuatu yang belum diketahui dan pada kalimat perintah kedua pada konteks mengajarkan pengetahuan kepada orang lain.⁷³

Mengenai potensi pada diri manusia pada Q.S. An-Nahl ayat 78 menjelaskan pentingnya memilih cara belajar untuk menaikkan kualitas dengan belajar⁷⁴:

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ - ۷۸

Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, dan Dia memberimu pendengaran,

⁷² Ahmad Wakka, "Petunjuk Al-Qur'an Tentang Belajar dan Pembelajaran: Pembahasan Materi, Teori, Metode, Media, dan Teknologi Pembelajaran." Dalam *Education and Learning Journal*, Vol. 1, No. 1, 2020, h. 82-92.

⁷³ Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Alqur'an Jilid 15*, Jakarta: Lentera Hati, 2004, h. 391.

⁷⁴ Akhmad Shunhaji, "Metode Pengajaran Karakter Berbasis Al-Qur'an." Dalam *Jurnal Mumtaz*, Vol. 1, No. 1, 2017, h. 37.

penglihatan, dan hati nurani, agar kamu bersyukur. (Q.S. An-Nahl 16/78).

Quraish Shihab menafsirkan bahwa dalam ayat di atas ada tiga potensi yang ada pada diri manusia yakni *al-sam'u*, *al-bashar*, dan *fu'ad*. Kata *al-sam'u* dalam *Tafsir Al-Maraghi* pada ayat ini bermakna telinga untuk merekam suara, untuk memahami dialog, dan sebagainya. Penyebutan *al-sam'u* dalam al-Qur'an sering dikaitkan dengan penglihatan visual dan emosional yang menunjukkan korelasi antara berbagai alat dalam pembelajaran. Mengenai kata *al-bashar* berarti mengetahui atau melihat sesuatu. Banyak ayat al-Qur'an yang menyeru manusia untuk melihat dan merenungkan apa yang dilihatnya. Pada kata *fu'ad* dimaknai sebagai pusat penalaran yang difungsikan dalam kegiatan belajar.⁷⁵

Koneksi antara tiga komponen tersebut dapat menjadikan pembelajaran yang berkualitas. Mendengar memiliki tugas mempertahankan pengetahuan yang telah ditemukan dari hasil belajar. Pada bagian melihat dan mengetahui untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta menambah hasil penelitian dengan melakukan studi tentang pembelajaran yang dilakukan. Sehingga hati memiliki tugasnya untuk memurnikan pengetahuan tentang semua kualitas buruk. Bagian terakhir ini terkait dengan teori belajar dan mengajar dalam aspek aqidah dan akhlak.

Proses pada pematapan aqidah dan akhlak dalam belajar dan pembelajaran tersebut diterangkan secara tersirat dan tersurat dalam Q.S. Luqmān ayat 17-19:

يٰۤاَيُّهَا اَبْنٰى اَقِمِ الصَّلٰوةَ وَاْمُرْ بِالْمَعْرُوفِ وَاَنْهَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَاصْبِرْ عَلٰى مَا
اَصَابَكَ اِنَّ ذٰلِكَ مِنْ عَزْمِ الْاُمُوْر - ١٧ وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ
فِي الْاَرْضِ مَرَحًا اِنَّ اللّٰهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُوْرٍ - ١٨ وَاَقْصِدْ فِي
مَشِيْكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ اِنَّ اَنْكَرَ الْاَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيْرِ ء- ١٩

Wahai anakku, dirikan dan perintahkanlah shalat (manusia) kemudian ajak mereka melakukan perbuatan baik dan menjauhi kemungkaran dan bersabarlah terhadap apa yang menimpa kamu. Sesungguhnya yang demikian itu termasuk hal-hal yang diwajibkan (oleh Allah). Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. Dan sederhanalah

⁷⁵ Ahmad Mustafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi*, Jilid V, Terj. Bahrun Abu Bakar, Semarang: Toha Putra, 1992, h. 118.

kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai. (Q.S. Luqmān 31/17-19).

Pada ayat tersebut Luqman ingin memberikan sebuah pelajaran kepada anaknya melalui sebuah nasihat, dan secara umum menasehati kita semua. Pengajaran itu berupa untuk tetap berjalan dengan lembut dan penuh wibawa. Bersikap sederhana, kemudian tidak meninggi suara sehingga tidak terdengar kasar. Sehingga jika dibaca secara kontekstual ayat tersebut ingin mengajarkan sebuah pembelajaran untuk tidak bersikap sombong dan angkuh kepada manusia lainnya. Pengajaran yang lain juga disampaikan pada lanjutan ayat untuk dapat bersikap sederhana dalam berbicara dan bertindak, seperti kesederhanaan akhlak dari Rasulullah Muhammad dalam kehidupannya.

Internalisasi pendidikan Islam tersebut berkaitan dengan pengembangan pendidikan akhlak, ibadah, dan akidah sebagai wujud kualitas dalam pembelajaran yang menjadi suatu dasar sekaligus kewajiban bagi seorang muslim.

I. Diskursus Tentang Pembelajaran Pasca Pandemi Covid 19

Bencana pandemi Covid 19 telah menyebabkan kepanikan seluruh bidang profesi, termasuk guru dalam dunia pendidikan. Kini Pembelajaran berpusat seluruhnya pada peserta didik. Berarti bahwa sebagai peserta didik dituntut untuk mampu memotivasi diri sendiri dalam belajar sehingga dapat menumbuhkan budaya belajar mandiri.⁷⁶ Belajar mandiri pada peserta didik didorong oleh guru melalui banyak cara. Seperti melalui diskusi, penugasan makalah, pembuatan proyek, studi kasus, ataupun melakukan percobaan.

Pada pasca peradaban dalam pandemi Covid 19 atau yang sering disebut “New Normal” memaksa pendidikan harus meninggalkan konsep pembelajaran lama yang masih mengandalkan 100 % tatap muka, antara pendidik dan peserta didik, yang kemudian berpindah pada penggunaan basis Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK).⁷⁷ Melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di sebagian kota dan provinsi, pemerintah telah melarang sekolah melaksanakan pembelajaran tatap muka dan untuk penyelenggaraan pembelajaran dilaksanakan secara daring yang

⁷⁶ Riza Anugrah Putra, Mustofa Kamil, dan Joni Rohmat Pramudia, “Penerapan Metode Pembelajaran Mandiri dalam Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik.” Dalam *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, Vol. 1, No. 1, 2017, h. 24.

⁷⁷ Rahmawati dan Evita Muslima Isnanda Putri, *Learning Form Home dalam Perspektif Persepsi Mahasiswa Era Pandemi Covid-19*, dalam Prosiding: Seminar Nasional Hardiknas Belajar dari Covid-19, Gorontalo: Ideas Publishing, 2020, h. 17-24.

disahkan melalui Surat Edaran Kemendikbud Dikti No. 1 Tahun 2020.

Melalui kebijakan yang pemerintah keluarkan, artinya bahwa dituntutnya sekolah sebagai pelaku dalam proses pembelajaran untuk dapat terus berinovasi dalam kegiatan belajar. Sehingga manajemen pelayanan dalam pembelajaran merupakan salah satu acuan penting dalam melaksanakan proses belajar mengajar demi menunjang keberhasilan belajar pada masa Covid 19 tersebut.

Penerapan manajemen pelayanan dalam kegiatan pembelajaran tidak semata untuk penerapan belaka, melainkan juga untuk dapat meningkatkan motivasi peserta didik dan inovasi seorang guru dalam kegiatan belajar mengajar tersebut. Secara fungsinya manajemen dalam pelayanan tersebut untuk memberikan stimulant dalam proses mencapai tujuan dari organisasi tersebut yang dilakukan oleh para pendidik dan tenaga pendidik untuk perbaikan secara terus menerus dalam proses belajar itu sendiri.⁷⁸ Sehingga manajemen pelayanan pada pembelajaran sebagai aktivitas atau kegiatan belajar melalui penerapan pelayanan terbaik dari seorang guru untuk pembelajaran dengan mengacu pada langka-langkah pembelajaran yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang berguna untuk mengukur kualitas ketercapaian rencana serta tujuan dari pembelajaran yang ditetapkan selama masih diterapkan proses Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ).

Proses Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) dengan sistem *learning form home* yang dilakukan dari rumah menggunakan dua metode, pertama dengan cara Dalam Jaringan (Daring) yakni dengan pemanfaatan jaringan internet yang dikelola oleh guru bisa menggunakan berbagai media seperti Zoom, Webex, Google Class Room, dan lainnya. Metode kedua dilakukan lewat metode Luar Jaringan (Luring), prosesnya dilakukan dengan menggunakan metode penugasan yang dikirim ke peserta didik, ataupun dengan metode *home visit* untuk melakukan pengecekan dan pendampingan belajar dengan tetap mengedepankan prosedur pencegahan penyebaran Covid 19.⁷⁹

Baik pembelajaran yang dilakukan secara daring maupun luring tentu memiliki kendala yang mengakibatkan kurang kualitas

⁷⁸ Fitrah Maulana Adri, Muhammad Giatman, dan Ernawati, "Manajemen Pembelajaran pada Masa Covid-19 Berbasis Blended Learning." Dalam *Jurnal Riset Tindakan Indonesia*, Vol. 6, No. 1, 2021, h. 110-118.

⁷⁹ Yunita dan Elihami, "Pembelajaran Jarak Jauh dengan Media *E-Learning*: Diskursus melalui *Problem Solving* di Era Pandemi Covid 19." Dalam *Jurnal Edukasi Nonformal*, Vol. 2, No. 1, 2021, h. 133.

pembelajaran pada peserta didik. Sehingga permasalahan dalam diskursus mengenai pembelajaran pada masa Covid 19 mengenai pelayanan dan komunikasi yang mesti memiliki keteraturan dalam manajemen sekolah tersebut guna mencapai kualitas belajar yang maksimal.

BAB III

KONSEP MANAJEMEN EXCELLENT SERVICE

A. Definisi Manajemen *Excellent Service* (Pelayanan Prima)

Manajemen pada pelayanan yakni dapat dipahami sebagai penyediaan pelayanan kepada para pelanggan secara sistematis dan dinamis demi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan memahami nilai *excellent service* tersebut yang diberikan kepadanya.¹ Hal yang terpenting memahami serta mengolah semua biaya dan resiko yang berkaitan dengan pemberian layanan.

Manajemen pelayanan prima memiliki tiga kata yaitu manajemen, pelayanan, dan prima. Istilah manajemen didapat dan diartikan sebagai suatu yang dapat menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.² Secara bahasa sendiri kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang memiliki arti mengatur, mengurus, melaksanakan, dan mengelola.³ Sedangkan menurut istilah diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan oleh sumber daya dalam organisasi untuk mengoptimalkan sumber daya

¹ Jan Horas Veryadi dan Sulistiono, “Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.” Dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesehatan*, Vol. 1, No. 1, 2013, h. 86.

² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Dalam *kbbi.web.id* kata “manajemen.” Diakses pada 01 Desember 2021.

³ John M. Echols dan Hasan Shadaly, *Kamus Bahasa Inggris Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia, 2012, h. 372.

yang ada demi mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati.⁴ Sehingga dalam dunia pendidikan, manajemen lebih ditekankan kepada upaya untuk mempergunakan sumber daya seefektif dan seefisien mungkin demi terwujudnya peserta didik yang dapat diterima dan mampu bersaing di masyarakat.⁵

Mengenai manajemen, Athoillah berpendapat bahwa manajemen sebagai suatu seni dalam mengatur sumber daya manusia secara efektif dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan.⁶

Pandangan Prajudi Atmosudirjo⁷ dalam mendefinisikan manajemen, bahwa manajemen sebagai suatu proses bersama dalam merencanakan, mengorganisir, pengisian staf, pengontrol, pemimpin, agar mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan tugas-tugas dengan tujuan akhirnya untuk tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Terry dan Leslie W. Rue dalam bukunya *Principle of Management* yang dialihbahasakan oleh G. A. Ticoalu berpendapat bahwa manajemen suatu proses kerangka kerja yang adanya keterlibatan dari suatu kelompok untuk memberikan bimbingan atau pengaturan kepada suatu kelompok orang ke arah tujuan organisasi tersebut. Sehingga Manajemen merupakan suatu kegiatan, yang dalam pelaksanaannya disebut “*managing*” pelaksanaan, sedang orang pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola.⁸

Terry dan Leslie W. Rue dalam memberikan pengertian manajemen juga menambahkan bahwa dalam manajemen memiliki 4 (empat) fungsi yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Penggerakan/Pengarahannya), dan *Controlling* (Pengawasan) yang dikenal dengan singkatan POAC. Berikut penjelasan singkatnya:

1. *Planning* atau Perencanaan

Segala sesuatu yang berhubungan dengan perencanaan berkaitan erat dengan pada proses penerapan dan memanfaatkan sumber daya yang ada demi menunjang kegiatan dan upaya-upaya

⁴ Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, dan Fauziyah Lamaya, “Manajemen dan Eksekutif.” Dalam *Jurnal Manajemen*, Vol. 3, No. 2, 2019, h. 51.

⁵ Soebagio Admodinata, *Manajemen Pendidikan di Indonesia*, Jakarta: Ardy Jaya, 2010, h. 228.

⁶ Anton Athoillah, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, 2012, h. 14.

⁷ Prajudi Atmosudirjo, *Administrasi dan Manajemen Umum*, Jakarta: Ghalia, 2012, h. 124.

⁸ George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen: Principle of Management*, terj. G. A. Ticoalu, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, h. 22.

yang akan dilakukan secara efektif dan efisien sehingga tercapainya suatu tujuan.⁹

Pada tahap proses perencanaan di sekolah hal yang dilakukan yakni dengan langkah kolaboratif atau dengan mengikutsertakan keseluruhan personel sekolah dalam kegiatan perencanaan demi terwujud tujuan bersama.

Menurut Baldachino dan Farrugia, *“It is very necessary for a teacher or other personnel who interested in the goals of the school are involved in planning, therefore the school community is responsible for the plans that have been set.”*¹⁰ Bahwa perlu bagi seorang pengajar maupun anggota lainnya yang memiliki kepentingan dengan sekolah dapat diajak dalam proses perencanaan, karena dari perencanaan sekolah ataupun organisasi seluruh elemen memiliki tanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan yang telah ditetapkan bersama. Sehingga hal tersebut memiliki makna bahwa dalam proses perencanaan, pemberlakuan untuk dilaksanakan secara kolaboratif atau kerjasama yang berarti mengikutsertakan personel sekolah dalam semua tahap perencanaan.

2. *Organizing* atau Pengorganisasian

Pengorganisasian dalam fungsinya di manajemen erat dengan proses dalam perencanaan. Kegiatan dalam proses perencanaan tersebut dilakukan secara proses lewat pengelompokan orang-orang, tugas yang dilakukan, alat-alat yang digunakan, tanggung jawab masing-masing perorangan dan wewenang setiap sumber daya. Sehingga dari hal tersebut dapat tercipta suatu organisasi yang dapat digerakan sebagai satu kesatuan dalam rangka untuk mencapai tujuan.¹¹

3. *Actuating* atau Pelaksanaan

Fungsi pelaksanaan dalam sistem manajemen menjadi penggerak dari proses yang sudah direncanakan dan diorganisir oleh sekolah ataupun organisasi. Sehingga pada tahap pelaksanaan sama dengan halnya merealisasikan dari tujuan dalam organisasi tersebut.

4. *Controlling* atau Pengawasan

Pada tahap fungsi pengawasan dalam manajemen di organisasi untuk melakukan kontrol terhadap berjalannya pelaksanaan yang

⁹ Nini Ibrahim, *Perencanaan Pembelajaran Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Penerbit Mitra Abadi, 2014, h. 53.

¹⁰ Godfrey Baldacchino and Farrugia, *Educational Planning and Management in Small States Concepts and Experiences*, London: Commonwealth Secretariat Publicatins, 2002, h. 151.

¹¹ Manda, “Fungsi Pengorganisasian dan Evaluasi Peserta Didik.” Dalam *Journal of Islamic Education Management*, Vol. 1, No. 1, 2016, h. 89-101.

dilakukan. Untuk kemudian melakukan evaluasi pelaksanaannya, melaporkan dan menilai secara keseluruhan sistem manajemen yang dijalankan pada organisasi tersebut.¹²

Dari pengertian manajemen dan fungsi dalam manajemen di atas peneliti menyimpulkan bahwa makna manajemen sebagai ilmu dan seni untuk dapat mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu. Manajemen sebagai ilmu memiliki artian bahwa manajemen dapat menjadi cabang ilmu yang dapat dipelajari oleh semua orang, ilmu tersebut juga dapat diterapkan dalam kehidupan menggunakan fungsinya yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi untuk menjadi jawaban dari permasalahan dalam organisasi tersebut serta untuk mengambil kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh manajer atau pimpinan. Sebagai seni yakni manajemen memiliki fungsi dalam membuat segala sesuatu dapat dicapai sesuai tujuan dan keinginan pelaku di dalam organisasi.

Sedangkan istilah pelayanan secara bahasa berasal dari kata *service* yang memiliki arti melakukan segala sesuatu dengan baik untuk orang lain. *Service* mengacu pada kata jasa dan layanan. Pada pengertian jasa, pelayanan mencerminkan dari sesuatu yang tidak nampak tapi dapat dinikmati, sektor tersebut seperti perbankan, pendidikan, asuransi, kesehatan dan lainnya. Pelayanan sebagai layanan menjadi suatu syarat yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak lain.¹³

Pelayanan dalam bahasa Inggris disebut *Service*. Kata *service* dalam hal ini dibagi menjadi tujuh strategi sederhana menuju sukses, antara lain: *Self Esteem* (Memberi nilai pada diri sendiri); *Exceed Expectations* (Melampaui harapan konsumen); *Recover* (Merebut kembali); *Vision* (Visi); *Improve* (Melakukan peningkatan perbaikan); *Care* (Memberi perhatian); dan *Empower* (Pemberdayaan).¹⁴

Pendapat Nawar mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam penyampaian interaksi secara langsung ataupun tidak langsung dari seseorang kepada pihak lain, demi memberi kepuasan. Nawar juga menjelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sehingga melayani memiliki artian untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang

¹² Manda, "Fungsi Pengorganisasian dan Evaluasi Peserta Didik." Dalam *Journal of Islamic Education Management*. h. 92.

¹³ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Press, 2012, h. 3.

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Bandung: Pustaka Pelajar, 2018, 3.

diperlukan oleh seseorang.¹⁵ Berkaitan dengan pelayanan prima (*excellent service*), hakikat prima (*excellent*) dalam pelayanan menurut Oxford Dictionary *excellent is the quality of being outstanding or extremely good*.¹⁶ Yang berarti bahwa prima (*excellent*) merupakan suatu yang dilakukan dengan sangat baik serta berkualitas demi memenuhi harapan yang diinginkan. Jadi prima dalam hal pelayanan didefinisikan sebagai kualitas yang diberikan dalam memenuhi standar yang ditentukan, bahkan melebihi standar tersebut. Standar yang diukur yakni sesuai dengan instansi masing-masing.

Pemahaman yang terbentuk dari peneliti mengenai pelayanan prima (*excellent service*) dari pengertian secara bahasa dan diikuti pengertian para ahli, bahwa pelayanan prima merupakan wujud dari melayani melalui pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kepuasan, harapan dan kebutuhan pelanggan.

Pada hakikatnya pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan organisasi ataupun lembaga pendidikan untuk melayani pelanggan atau peserta didik dan orang tua dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.¹⁷

Apabila ditarik sebuah kesimpulan dari pengertian manajemen dan *excellent service* atau pelayanan prima di atas, maka manajemen *excellent service* merupakan suatu ilmu dan seni dalam proses memberikan pelayanan yang maksimal untuk dapat terwujudnya kepuasan dari seorang pelanggan melalui proses tahapan dan melaksanakan upaya yang terencana dan terorganisir dari sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Capaian yang ingin dituju dari manajemen *excellent service* yakni pada kepuasan pelanggan dalam menyelenggarakan pelayanan dan melayani segala sesuatu dengan memberikan yang terbaik, penerapan tersebut dilakukan baik kepada pelanggan internal maupun eksternal.

B. Konsep Manajemen Excellent Service

Hakikat dalam manajemen pelayanan prima (*excellent service*) tergantung pada tujuan organisasi tersebut didirikan sebelumnya. Karena jika dari organisasi tersebut memiliki tujuan yang berfokus pada layanan maka pelayanan dalam organisasi tersebut jadi titik fokus utamanya. Hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan Atep

¹⁵ Agus Nawar, *Psikologi Pelayanan*, Bandung: Alfabeta, 2012, 84.

¹⁶ James Murray, *Oxford Dictionary Online*, Dalam www.en.oxforddictionaries.com/definition/excellent, Diakses pada 04 Desember 2021.

¹⁷ Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah." Dalam *Jurnal Syariah Law*, Vol. 3, No. 1, 2020, h. 65.

Adya Barata bahwa *excellent service* menjadi landasan bagi suatu organisasi, lembaga, atau perusahaan dalam mengemabangkan produk serta menjadi strategi dalam pemasaran untuk memenangkan persaingan.¹⁸ Jadi dari pengertian tersebut, makna dasar dari pelayanan berkaitan penuh antara kebutuhan dari seseorang atau kelompok dengan pemberi pelayanan tersebut. Sehingga hak atas pelayanan tersebut bersifat universal, berlaku untuk semua orang yang ingin menikmati jasa atau barang yang dimiliki oleh pemberi pelayanan.

Mengenai perbedaan antara pelayanan prima (*excellent service*) dengan pelayanan kepada pelanggan/konsumen (*costumer service*) dan program kepedulian terhadap pelanggan (*costumer care*), dapat dikatakan sama, karena tidak memiliki perbedaan yang terlalu jauh dari ketiga pengertian tersebut, yang intinya memiliki kesamaan pada tahap untuk berupaya melayani secara utuh sebagai wujud dari kepedulian dan kesamaan hak dari pelanggan yaitu untuk dilayani. Walaupun ada perbedaan berkuat pada penggunaan konsep pendekatannya saja.¹⁹

Dari persamaan titik tolak dan tujuan akhirnya dalam konsep layanan kepada pelanggan, kepedulian kepada pelanggan, dan pelayanan prima yaitu pada kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang menikmati jasa ataupun barang yang diberikan.

Meskipun demikian dari setiap masing-masing orang ataupun kelompok baik dalam organisasi komersil maupun non-komersil dapat membuat definisi tersendiri mengenai pelayanan prima sesuai dengan jenis pekerjaan atau bidang masing-masing dari lembaga tersebut, dengan tetap memerhatikan visi dan misi organisasi.

Jika dilihat secara keseluruhan pelayanan prima merupakan sebagian dari manajemen mutu terpadu yang memiliki pengertian bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berarti dapat membuat mutu dari lembaga yang menerapkannya lebih berkembang. Demi menghadirkan pelayanan prima tersebut, lembaga dapat memerhatikan beberapa aspek dari pelayanan prima seperti visi, misi, motto, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan, penanganan pengaduan dan

¹⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003, h. 25.

¹⁹ Tri Yuningsih, "Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima." Dalam *Dialogue*, Vol. 1, No. 1, 2004, h. 117-130.

indeks kepuasan masyarakat.²⁰ Sehingga dalam menghadirkan pelayanan prima bagi masyarakat lembaga pendidikan ataupun organisasi lainnya dapat memerhatikan visi, misi dan motto yang ada dalam organisasi tersebut.

Selain visi, misi dan motto organisasi. Organisasi sebagai lembaga pemberi layanan publik. Sebagian dari prinsip pelayanan prima yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik, sebagai berikut: 1. Menyederhanakan prosedur pelayanan publik agar tidak sulit, kemudian mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan; 2. Jelas secara teknis dan administratif pelayanan publik; 3. Kepastian waktu pelaksanaan; 4. Diterima layanan publik dengan akurasi yang benar, tepat dan sah; 5. Proses yang aman; 6. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pimpinan, kelengkapan sarana prasarana dan pendukung lainnya, juga menyediakan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika; 7. Akses yang mudah; 8. Disiplin, ramah, sopan dalam memeri pelayanan; 9. Lingkungan yang nyaman.²¹ Sehingga dari standar pelayanan tersebut sebagai tolak ukur yang dilakukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk sama-sama ditaati oleh yang memberikan dan atau penerima pelayanan.

Selain dari hal yang sudah dijelaskan di atas sebagai upaya dalam memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan teroganisir.²² Kemampuan dari pemberi layanan untuk melayani menjadi hal mutlak untuk dapat melaksanakan pelayanan prima di lingkungan kerja, lembaga ataupun organisasi, karena melalui kemampuan seseorang atau kelompok secara internal, maka dalam pelaksanaan layanan tersebut dapat dilakukan secara optimal dari penggabungan konsep kemampuan, sikap, perhatian, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.

Pelaksanaan dalam pelayanan prima (*excellent service*) oleh pihak lembaga ataupun organisasi tetap bertumpu pada pelanggan sebagai pemberi nilai dan penikmat hasil dari layanan tersebut. Karena bagaimanapun pelanggan mempunyai peranan penting dalam evaluasi dan kelangsungan lembaga pendidikan kedepannya.

²⁰ Laila Rizka, Mustiningsih, dan Imron Arifin, "Implementasi Pelayanan Prima." Dalam <http://ap.fip.um.ac.id>. Diakses pada 02 Desember 2021.

²¹ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, 2003.

²² Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, ... h. 31.

Sehingga pelanggan dalam dunia pendidikan di sekolah ataupun organisasi memiliki dua pelanggan yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal di sekolah dalam hal ini sekolah yaitu peserta didik, orang tua peserta didik dan masyarakat luas. Pelanggan eksternal menentukan kualitas jasa yang disampaikan kepada mereka.²³ Pelanggan eksternal sebagai pembeli atau pemakai jasa atau produk, yang kemudian dari pelanggan eksternal tersebut penilaian di masyarakat muncul apakah sekolah tersebut dapat dikatakan bermutu atau tidak.

Sehingga perlunya perbaikan secara terus menerus dari dalam sekolah oleh pimpinan sekolah, sebelum memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan eksternal, sekolah memiliki kewajiban untuk memberikan layanan optimal kepada pelanggan internal. Karena kehadiran dari pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas kerja, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa dari sekolah tersebut.²⁴ Pelanggan internal di sekolah merupakan staf guru, tenaga kependidikan, dan juga pimpinan sekolah yang terlibat secara langsung dalam memenuhi operasional sekolah dan menentukan pelaksanaan dari proses yang terjadi serta berhubungan dengan konsep jasa yang diberikan kepada pelanggan. Karena pelanggan internal merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam proses pelayanan terhadap pelanggan eksternal.

Memahami pelanggan eksternal sama penting halnya dalam memahami pelanggan internal, salah satunya dalam kesuksesan memberikan pelayanan prima untuk pelanggan eksternal. Menurut Barata, kunci sukses dalam mewujudkan pelayanan prima berasal dari pelanggan internal yang terpuas baru kemudian terpuasnya pelanggan eksternal.²⁵ Berangkat dari hal tersebut bahwa pelayanan prima prima di lingkungan internal berhasil baik, maka dapat dijadikan sebagai dasar dalam mewujudkan pelayanan bagi lingkungan eksternal.

Pelayanan prima yang hadir secara internal yakni melalui proses kolaboratif dengan kerjasama tim yang berasal dari internal untuk menjaga komunikasi antar tim. Karena dari komunikasi yang tidak baik akan mengakibatkan kecemasan, stress, dan tidak

²³ Samsirin, "Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam." Dalam *Jurnal At-Ta'dib*, Vol. 10, No. 1, 2015, h. 142.

²⁴ Fandy Tjipto, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007, h. 26.

²⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, ... h. 34.

berimbangnya sumber daya.²⁶ Hal ini berarti bahwa pelayanan yang kurang berdampak pada penurunan tingkat kepuasan para staf dan guru. Sehingga manajemen dalam hal ini memerhatikan nilai-nilai filosofi dari pelayanan dari internal yaitu, “Bila pegawai tidak terpuaskan, Anda tidak akan pernah mempunyai pelanggan yang terpuaskan” (*If the employees are not satisfied, you can never have satisfied customers*).²⁷ Sehingga untuk diperhatikannya kerjasama tim secara internal, baik guru, tenaga kependidikan dan pimpinan sekolah untuk terus mengkomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan pelanggan eksternal. Berangkat dari hal tersebut bahwa kunci dari keberhasilan strategi hubungan pelanggan internal yakni saling mendukung dalam pelayanannya dari struktur internal dan kolaborasi antara pelanggan serta budaya internal yang menjadi penggerak perubahan. Sehingga dapat diperhatikan bahwa pelayanan tidak hanya semata-mata untuk memuaskan pelanggan eksternal, tetapi juga untuk menyenangkan pelanggan internal.

C. Proses dan Tahapan dalam Manajemen *Excellent Service*

Excellent service sebagai suatu tingkatan dimana harapan sama dengan kenyataan yang dialami atau lebih baik oleh konsumen atau pelanggan. Untuk menuju pada tingkatan *excellent*, lembaga harus mampu menjalankan rantai pekerjaan dengan *zero mistake*. Hal ini berarti bahwa setiap staf, guru, divisi ataupun pimpinan di suatu lembaga pada proses kerjanya terus berfokus untuk memberikan *excellent service* kepada pelanggan untuk dapat terhindar dari kesalahan dalam proses pekerjaan sehingga membentuk rantai kebaikan dalam sistem pekerjaan di lembaga tersebut.

Khoirul Anwar dan Nugraha berpendapat bahwa setidaknya ada 10 pilar dalam mewujudkan pelayanan prima, pilar dalam mewujudkan layanan prima tersebut meliputi:²⁸

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan menjadi suatu yang sangat penting dalam mewujudkan dan menghadirkan pelayanan prima di dalam organisasi sekolah. Berawal dari kepemimpinan seorang kepala sekolah untuk mengarahkan kepada seluruh masyarakat sekolah untuk dapat bergerak bersama mewujudkan pelayanan prima di sekolah dan

²⁶ Sri Widyastuti, *Membina Keakraban Pelanggan: Manajemen Hubungan Pelanggan Sejati*, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univ. Pancasila, 2016, h. 135.

²⁷ Zein Bastiar, “Service Excellent dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan.” Dalam *Manajerial*, Vol. 8, No. 16, 2010, h. 54-65.

²⁸ M. Khoirul Anwar dan Satriya Nugraha, *Mewujudkan Pelayanan Publik Prima Bukan Sebuah Mimpi*, Surabaya: Narotama University Press, 2015, h. 64.

membangun fondasi bersama untuk kemudian terwujudnya tujuan bersama yang mengarahkan kepada kepuasan pelanggan sekolah.

2. Kemampuan yang Tepat

Masing-masing individu memiliki kemampuan dalam mendeklarasikan dirinya untuk terlibat secara utuh dalam pelayanan prima. Tugas penempatan dari personil sebagai sumber daya tim di sekolah menjadi proses perencanaan dan pengornisiran dari seorang pimpinan sekolah tersebut.

3. Pelatihan dan Kepuasan

Sebelumnya sudah dijelaskan mengenai kepuasan pelanggan internal di sekolah. Keterkaitan dalam kepuasan bagi internal sekolah yaitu pelatihan untuk setiap pendidik dan tenaga kependidikan agar memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.²⁹ Sehingga tidak bisa dipungkiri bahwa keberhasilan suatu organisasi atau lembaga dalam memberi pelayanan prima tidak lepas dari kualitas sumber daya manusia di dalamnya.

4. Pengalaman Pelanggan/Kepuasan Pelanggan

Pengalaman yang berkesan dari proses belajar di sekolah yang dipimpin kepala sekolah dan para guru yang memiliki kemampuan dapat menjadi hal utama untuk terwujudnya kepuasan pelanggan dan mengajak pelanggan lainnya untuk dapat merasakan langsung pelayanan prima dari sekolah yang memberikan pelayanan tersebut.³⁰ Sehingga dari pengalaman pelanggan yang terpenuhi kebutuhannya di sekolah dapat membentuk keterikatan secara emosional antara sekolah dan pelanggan eksternal tersebut untuk datang kembali bahkan mengajak teman lainnya.

5. Meminta Umpan Balik

Umpan balik sebagai proses keberhasilan dalam mencapai tujuan dari pelayanan prima dengan umpan balik tersebut lembaga sekolah dapat mengevaluasi untuk terus memperbaiki kinerja secara internal dan membuat inovasi dan perbaikan secara terus menerus untuk mengembangkan kualitas sekolah ke arah yang lebih baik.

6. Platform Operasional

²⁹ Charles Dw Simaremare dan H. B. Isyandi, "Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Federal International Finance Wilayah Riau." Dalam *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. 7, No. 3, 2015, h. 377.

³⁰ Auditia Setiobudi, Christina Sudyasjayanti, Arya Asraf Danar Kusuma, "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesediaan untuk Membayar." Dalam *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*, Vol. 17, No. 3, 2021, h. 238.

Berkembangnya teknologi sekolah ataupun lembaga pendidikan lainnya dapat mengembangkan pelayanan dalam bentuk platform berbasis Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK). Sehingga pelanggan dapat mengakses secara dinamis dan dapat dinikmati secara keseluruhan oleh pelanggan eksternal untuk mengetahui keunggulan kualitas dari sekolah tersebut.

7. Mentalitas Kerjasama Tim

Kerjasama menjadi agenda penting dalam mewujudkan pelayanan prima. Keberadaan pimpinan yang memiliki tujuan yang sama bersama para guru dan staf di sekolah menjadi langkah awal dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada pelanggan. Sehingga dari kekuatan kerja sama atau kolaborasi dapat terwujudnya visi bersama dari sekolah tersebut.

8. Memberdayakan Guru dan Tenaga Kependidikan

Pemberdayaan bagi guru dan tenaga kependidikan dalam sekolah mengarahkan kepada semua pihak untuk dapat memiliki pengetahuan dan secara mandiri dapat memberikan keputusan untuk kebaikan pelanggan tanpa harus menunggu pimpinan. Oleh karena itu keputusan tersebut dapat berasal dari visi bersama. Pemberdayaan dapat melalui pelatihan, arahan langsung, pemberian apresiasi ataupun melalui diskusi antar tim yang dikoordinir oleh pimpinan.

9. Menghilangkan Jarak dan Kerumitan

Semakin fleksibel dan dinamisnya pengalaman bertransaksi ataupun mendapat informasi dari sekolah kepada pelanggan menjadi pengalaman yang dapat disukai oleh pelanggan. Kebutuhan dari kemudahan akses, waktu singkat, dan pelayanan yang memerikan keramahan dapat menghilangkan jarak, kerumitan dan membuat pelanggan akan kembali lagi.

10. Kontingensi Perencanaan

Kontingensi perencanaan sebagai kehati-hatian dari lembaga pendidikan untuk selalu menyiapkan rencana cadangan, untuk menghadapi situasi dan kondisi yang belum tahu di masa yang akan datang. Sehingga penting dalam proses perencanaan tersebut melibatkan seluruh elemen di dalamnya, untuk dapat menghadirkan diri dan terlibat secara langsung dalam perencanaan pemenuhan pelayanan prima kepada pelanggan tersebut.³¹

Pemaparan di atas dari masing-masing pilar memiliki keterhubungan yang erat sehingga penting untuk dapat dipahami oleh sekolah yang ingin mewujudkan pelayanan prima di lembaganya.

³¹ Ahyar Yuniawan, "Evaluasi Orientasi Layanan sebagai Bagian dari Budaya Organisasi dan Efeknya Terhadap Kinerja Organisasi." Dalam *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 13, No. 1, 2012, h. 46-60.

Lain dari hal tersebut, pilar di atas tersebut dapat menjadi tonggak untuk mengevaluasi lembaga dan juga untuk membangun loyalitas pelanggan terhadap sekolah.

Pengubahan sistem belajar di sekolah pada masa pandemi Covid-19 sebagai contoh, ketika keadaan pandemi Covid-19 yang mengharuskan perubahan total sistem pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran secara *online*, sekolah sebagai ujung tombak dalam sistem pembelajaran harus menghadirkan inovasi dan beberapa perubahan dalam strategi belajar untuk penyampaian pengetahuan dapat diterima oleh peserta didik. Sehingga pelayanan prima menjadi hal penting bagi guru dan sekolah untuk cepat beradaptasi dengan keadaan dan memfasilitasi pembelajaran agar tetap bermakna bagi peserta didik.

Menurut Tismayuni dalam penyelenggaraan pelayanan bagi lembaga pendidikan baik pada masa pandemi ataupun pasca pandemi Covid-19 pelayanan harus tetap berjalan. Sehingga sekolah dalam menyampaikan informasi, saran dan prasarana, fasilitas, terutama kemampuan guru di sekolah menjadi hal utama dalam penyelenggaraan pembelajaran yang berkualitas di sekolah.³²

Selain itu Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima dalam pendidikan yang dapat memenuhi kemajuan era digitalisasi pada masa Covid 19. Diperlukan sistem manajemen yang baik dalam organisasi pendidikan. Salah satu yang dilakukan pemerintah melalui Badan Standarisasi Nasional (BSN) telah menetapkan SNI ISO 21001:2018 Organisasi Pendidikan. Persyaratan dengan panduan penggunaan pada organisasi pendidikan agar dapat memberikan layanan terbaik untuk peserta didik.³³

Standar pada prinsip-prinsip utama dalam ISO 21001:2018 meliputi, sebagai berikut: a. *Focus on learners and other beneficiaries*; b. *visionary leadership*; c. *engagement of People*; d. *process approach*; e. *improvement*; f. *evidence based decisions*; g. *relationship management*; h. *sosial responsibility*; i. *accessibility and equity*; j. *ethical conduct in education*; k. *data security and protection*.³⁴

³² Dewa Ayu Tismayuni, "Peningkatan Standar Pelayanan Publik di Tengah Pandemi." Dalam <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan>. Diakses pada 07 Desember 2021.

³³ Humas BSN, "Tingkatkan Kualitas Organisasi Pendidikan Melalui SNI ISO 21001." Dalam <https://bsn.go.id/main/berita/detail/11483/tingkatkan-kualitas-organisasi-pendidikan>. Diakses pada 06 Desember 2021.

³⁴ Imam Makruf, "ISO 21001:2018: Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan." Dalam <https://saktiindonesia.co/system/iso-210012018->. Diakses pada 06 Desember 2021.

Pada prinsip *focus on learners and other beneficiaries* (berfokus pada penerima manfaat dan pembelajar atau peserta didik), yakni untuk memenuhi persyaratan peserta didik dan penerima manfaat lainnya dan untuk melampaui ekspektasi mereka. Organisasi pendidikan secara aktif melibatkan peserta didik dalam pembelajaran mereka sendiri, mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, visi dan misi organisasi pendidikan, serta tujuan dan hasil pendidikan.

Sedangkan pada prinsip *visionary leadership* (pemimpin yang visioner), kepemimpinan visioner berarti mampu melibatkan semua peserta didik dan penerima manfaat lainnya dalam menciptakan, menulis, menerapkan visi dan misi, serta tujuan organisasi.

Prinsip *engagement of People* (keterikatan sumber daya manusia), hal penting untuk sebuah organisasi untuk semua orang yang terlibat didalamnya meruakan personel yang kompeten, diberdayakan, dan dan bekerja aktif dalam menyampaikan nilai. Pada pendekatan *process approach* (pendekatan proses), prinsip ini mengarahkan pada proses sistem yang koheren sehingga menghasilkan capaian dengan konsisten melalui kegiatan-kegiatan, *output* dan *input*.

Selanjutnya, pada prinsip *improvement* (Peningkatan atau Perbaikan secara terus menerus), prinsip ini memberi makna pada organisasi yang sukses memiliki fokus berkelanjutan pada perbaikan.

Prinsip *evidence based decisions* (Keputusan berdasarkan bukti), maknanya bahwa keputusan yang didasarkan pada hasil yang kemudian dievaluasi melalui data dan informasi pada pelaksanaan. Prinsip *relationship management* (manajemen hubung), untuk keberhasilan yang berkelanjutan, pada organisasi mengelola hubungan antara pihak yang berkepentingan, misal para penyedia.

Pada *sosial responsibility* (tanggung jawab sosial), berarti organisasi secara sosial akan berkelanjutan dan memastikan keberhasilan jangka panjang. Serta pada prinsip *accessibility and equity* (aksesibilitas dan pemerataan), yakni organisasi yang sukses bersifat inklusif, transparan, fleksibel dan akuntabel, untuk dapat memenuhi kebutuhan, minat, kemampuan, dan latar belakang peserta didik.

Pada prinsip *etichal conduct in education* (perilaku beretika dalam pendidikan), prinsip ini berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk terciptanya lingkungan yang profesional memiliki etika dengan keberadaan semua pihak yang memiliki kepentingan dapat ditangani secara adil, menghindari kepentingan pribadi dan kegiatan dilakukan untuk kepentingan masyarakat. Prinsip terakhir *data security and protection* (proteksi dan keamanan data), pada

organisasi menciptakan lingkungan yang aman dan semua yang berkentingan dapat berinteraksi dengan baik tanpa keraguan akan dirinya sendiri kepada lembaga pendidikan serta lembaga memberi keyakinan kepada pelanggan untuk dapat terjaga kerahasiaan dari pelanggan.

Penerapan ISO 21001:2018 dapat diterapkan secara umum untuk semua lembaga yang berkaitan dengan pengajaran, pembelajaran ataupun penelitian.³⁵ Hal tersebut berarti ISO 21001:2018 dapat diterapkan secara umum meskipun terlepas dari ukuran, jenis maupun metode penyampaian pendidikan dalam organisasi yang lebih besar seperti departemen pelatihan profesional.

Terdapat tiga hal dalam melakukan proses pelayanan dalam ISO 21001:2018 yaitu proses interaksi, prinsip dan kerangka dalam manajemen proses penerapannya. Jika tiga hal dalam proses pelayanan dapat dijalankan, akan memudahkan dalam melakukan pencapaian pada suatu lembaga pendidikan, hal tersebut juga dapat dicapai dengan langkah *Plan, Do, Action, Check*.³⁶

Oleh sebab itu, salah satu proses dan langkah-langkah dalam pelayanan prima (*excellent service*) dapat mengacu pada manajemen ISO 21001:2018 untuk terus meningkatkan kualitas organisasi dan layanan pendidikan. Pada sekolah yang peneliti akan teliti yakni SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yang menginduk kepada Yayasan Pesantren Islam Al-Azhar khusus sekolah sendiri belum memiliki sertifikat ISO. Pada penelitian ini peneliti akan melihat penerapan konsep serta pemahaman guru mengenai pelayanan prima yang dilakukan di sekolah.

D. Indikator Excellent Service

Untuk dapat memahami pelayanan prima melalui konsep pelayanan prima (*excellent service*) Barata, konsep tersebut adalah konsep budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu penyelarasan dan penyatuan pokok-pokok pada hal berikut Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*).³⁷ Mengenai enam faktor tersebut sebagai berikut:

³⁵ Ridho, "ISO 21001;2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan." Dalam <https://isoindonesiacenter.com/iso-210012018-sistem-manajemen>. Diakses pada 07 Desember 2021.

³⁶ KLT Palembang, "Sharing Knowledge ISO 21001:2018, Educational Organisations, Management System for Educational Organisations." Dalam <https://www.bsn.go.id/main/berita/detail/10081>. Diakses pada 07 Desember 2021.

³⁷ Atep Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, ... h. 35.

1. *Ability* atau Kemampuan

Kemampuan dalam pelayanan prima menjadi hal utama untuk dimiliki oleh pelaku atau seorang guru di sekolah yang melayani pelanggan atau peserta didik. Kemampuan tersebut seperti memiliki pengetahuan terhadap sistem pembelajaran, memiliki keterampilan yang menunjang dalam mengolah sistem pembelajaran, melaksanakan komunikasi yang efektif baik antar guru ataupun kepada orang tua dan peserta didik, dapat mengembangkan motivasi peserta didik untuk belajar dan mencapai prestasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar sekolah.

2. *Attitude* atau Sikap

Sikap menjadi hal yang diperhatikan oleh pelanggan untuk dapat nyaman dan memiliki pengalaman yang baik terhadap dirinya dan sekolah. Sehingga kecenderungan sekolah untuk memperlakukan pelanggan dengan sikap yang baik dan saling menghormati menjadi kunci sukses dalam pelayanan prima sehingga menimbulkan kesan yang baik bagi pelanggan.³⁸

3. *Attention* atau Perhatian

Perhatian dalam pelayanan prima mampu membangun psikologis yang baik peserta didik atau pelanggan. Perhatian yang penuh dan tertuju kepada peserta didik pada saat pembelajaran menjadi kesuksesan untuk dapat mentransfer pengetahuan dan dapat diterima oleh peserta didik.³⁹ Berkaitan dengan pelayanan prima berarti kepedulian penuh kepada pelanggan, perhatian akan kebutuhannya maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

4. *Action* atau Tindakan

Tindakan sebagai suatu perbuatan yang dimunculkan oleh pemberi pelayanan untuk bertindak dengan baik kepada peserta dalam proses pembelajaran untuk dapat tercapainya tujuan belajar tersebut.⁴⁰ Sehingga dari tindakan tersebut peserta didik dapat merasa nyaman dan aman untuk mempelajari ilmu pengetahuan.

5. *Appearance* atau penampilan

Untuk meningkatkan kepercayaan dan refleksifitas kepada peserta didik dalam memberikan pelayanan prima pada saat

³⁸ Riska Nurrahmawati, Nelly Budiharti, Emmalia Adriantantri, "Analisis *Excellent Service* (Pelayanan Prima) pada Pelayanan Posyandu Desa Sidodi Lawang." Dalam *Jurnal Valtech: Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, Vol. 4, No. 2, 2021, h. 211.

³⁹ Robert L. Solso, *Psikologi Kognitif*, Jakarta: Erlangga, 2007, h. 90.

⁴⁰ Deddy Junaedi, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Porbolingo." Dalam *Jurnal Kajian Ekonomi dan Pebankan*, Vol. 4, No. 1, 2020, h. 24-32.

pembelajaran. Seorang guru dapat memerhatikan penampilannya ketika mengajar juga untuk meningkatkan kepercayaan diri dalam menunjang performa di lapangan.

6. *Accountability* atau Tanggung Jawab

Tanggung jawab berarti pelayanan yang diberikan jauh dari kerugian atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan.⁴¹ Sehingga jika guru dalam pembelajarannya bertanggung jawab penuh untuk dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan peserta didik. Selain itu sebagai wujud kepedulian guru terhadap peserta didik dalam pembelajaran yang dilakukan.

Penyampaian indikator pelayanan prima di atas bahwa dalam mewujudkan pelayanan prima tidak dapat dipisahkan antara kemampuan dari pemberi layanan, sikap, perhatian, tindakan pada saat pelaksanaan dari pelayanan, selain itu penampilan dan tanggung jawab menjadi langkah-langkah dari pemberi layanan untuk fokus terhadap kepekaannya pada kebutuhan pelanggan.

Indikator lain dalam mewujudkan layanan prima untuk pelanggan yakni adanya kualitas pada pelayanan tersebut. Bentuk dari kualitas pelayanan tersebut hadir dari evaluasi yang dilakukan untuk terus mengembangkan diri agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam melakukan evaluasi dan perencanaan selanjutnya dapat menghubungkan kebutuhan pelanggan dan apa yang mesti dihadirkan demi mewujudkan hal tersebut.⁴² Setidaknya terdapat lima hal yang berkaitan dengan penilaian secara langsung yang dilakukan oleh pelanggan terhadap jasa atau barang yang diberikan yaitu bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).⁴³

a. *Tangibles* atau Bukti Fisik

Bentuk fisik artinya sebagai sesuatu yang nampak secara langsung oleh pelanggan dan dari sana pelanggan tersebut dapat menentukan untuk terus atau tidak melanjutkan untuk melakukan transaksi kepada penyedia jasa atau barang tersebut.⁴⁴ Berkaitan

⁴¹ Dira Yulmi, dkk, "Kerjasama Personil Sekolah dalam Pelayanan BK di sekolah." Dalam *Jurnal Riset Tindakan Indonesia*, Vol. 2, No. 2, 2017, h. 1-6.

⁴² Januar Efendi Panjaitan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung." Dalam *Jurnal Management*, Vol. 11, No. 2, 2016, h. 265.

⁴³ Alfi Syahri dan Nur Rahma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam." Dalam *Journal Business Administration*, Vol. 1, No. 2, 2017, h. 232.

⁴⁴ Richard Norman, *Service Management: Strategy and Leadership in Service*, London: Willey, 2001, h. 65.

dengan sekolah, bentuk fisik yang dapat dinampakan seperti sarana-prasarana, tempat ibadah, ruang kelas, kemudian akses informasi yang mudah, prestasi atas pencapaian dari peserta didik yang telah belajar di sekolah tersebut. Sehingga dari sana pelanggan dari peserta didik atau orang tua dapat memberikan pengetahuan secara menyeluruh terkait bentuk fisik atau fasilitas yang dirasakan langsung oleh anak mereka.

b. *Kehandalan (Reliability)*

Kemampuan atau kehandalan dari sekolah dalam menampilkan wajah sekolah melalui kehadiran guru yang handal dan cakap dalam menyampaikan pembelajaran. Kehadiran tenaga kependidikan yang memahami mekanisme kerja, kemampuan atau kehandalan dari guru ataupun staf dalam menghadapi permasalahan peserta didik atau orang tua yang belum pernah dihadapi dan pimpinan sekolah yang mampu menunjukkan arahan yang benar pada tiap-tiap kebijakan sekolah yang belum dipahami oleh masyarakat secara menyeluruh, sehingga memberi dampak positif bagi pelayanan tersebut.⁴⁵ Yang kemudian bertujuan agar dari guru, staf, pimpinan sekolah mampu menanamkan visi dan tujuan bersama kepada pelanggan sekolah.

c. *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Pelayanan dengan daya tanggap yang responsif, cepat, tepat dan terukur menjadi penilaian pelanggan untuk kembali lagi ke jasa atau produk yang mereka nikmati.⁴⁶ Sekolah yang menyiapkan staf Tata Usaha dan guru untuk responsif dalam menghadapi orang tua yang memiliki keluhan, kritik maupun saran. Untuk dapat diberikan solusi dan menjadi masukan dalam evaluasi perbaikan pelayanan selanjutnya. Serta tanggap terhadap keberadaan peserta didik yang memiliki kekurangan dan lambat dalam pembelajaran untuk didiskusikan bersama para guru, guru bimbingan konseling atau pimpinan sekolah dan tersampaikan kepada orang tua.

d. *Assurance* atau Jaminan

Kualitas pelayanan akan menjadi daya Tarik bila di dalamnya dapat menghadirkan jaminan terhadap jasa atau produk yang dinikmati. Orang tua yang menyekolahkan anaknya di suatu sekolah akan berharap adanya jaminan untuk kesuksesan anaknya di masa yang mendatang sehingga dari jaminan tersebut, orang tua dan pihak sekolah memiliki kesepakatan-kesepakatan untuk dilakukan bersama

⁴⁵ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku dan Komunikasi Aparatur Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Surabaya: Penerbit Media Sahabat, 2019, h. 54.

⁴⁶ Rahman Muliawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Bandung: Unpad Press, 2016, h. 34.

agar jaminan tersebut dapat tercapai dan dilakukan dengan baik untuk peserta didik.

e. *Empathy* atau Empati

Empati dalam pelayanan prima menjadi dasar untuk langkah bagi pelayan memberi pelayanan selanjutnya kepada pelanggan. Sebab dari empati seseorang akan mengetahui kebutuhan dari pelanggan dan tidak menganggap kebutuhan tersebut sebagai suatu beban.⁴⁷ Sehingga sekolah yang di dalamnya memiliki pimpinan, guru dan staf sekolah yang mampu berempati pada keadaan orang tua dan peserta didik, akan memudahkan sekolah dan mensukseskan penerapan pelayanan prima di sekolah tersebut.

Pentingnya pelayanan prima sebagai wujud untuk dapat menjadi wadah baik bagi internal ataupun eksternal untuk berbagi kritik dan saran demi perubahan secara terus menerus bagi sekolah. Melalui pimpinan sekolah yang menjadi penyampai kepada pelanggan terkait kebijakan sekolah dapat memberikan pemahaman kepada orang tua dan peserta didik, termasuk keberadaan guru dan staf yang memahami makna pelayanan prima dan visi bersama. Sehingga jika terdapat pelanggan yang perlu dilayani dapat memahami keseluruhan kondisi sekolah tanpa harus memaksakan kehendak yang berlebihan dari pribadi pelanggan. Melalui hal tersebut kualitas layanan akan berdampak pada tujuan bersama dan dapat terbangunnya komunikasi serta saling pengertian antara sekolah dan pelanggan eksternal.

E. Manajemen *Excellent Service* dalam Al-Qur'an

Dalam manajemen *excellent service* terutama dalam pelayanan di dunia pendidikan, sebagai pemberi layanan pelayan harus betul-betul memperlakukan peserta didik, orang tua dan *stakeholder* lainnya sebaik mungkin. Keberhasilan dalam pelayanan tentu tidak terlepas dari kecakapan dalam menyampaikan informasi, menjalin dan mampu memikat hubungan baik dengan semua masyarakat sekolah. Hal tersebut sejalan dengan perilaku dakwahnya Nabi Muhammad Saw yang secara tidak langsung menyiratkan bahwa untuk menjaga pelanggan dan menjalin hubungan baik dengan orang lain mesti digunakan metode dalam memberi layanan.⁴⁸ Dalam al-Qur'an beberapa surat dan ayat menjelaskan mengenai hal tersebut.

Dalam surat Ali 'Imran ayat 159 disebutkan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ

⁴⁷ Pasuraman, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 2001, h. 32.

⁴⁸ Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Islam." Dalam *Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 3, No. 1, 2020, h. 70.

حَوْلِكَ تَفَاعَفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرُ لَهُمْ وَشَاوِرُهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berbuat lemah lembut kepada mereka. Sekiranya kamu berbuat keras dan dengan hati yang kasar, maka mereka menjauh dari diri sekelilingmu. Karena itu maafkan mereka, mohonkan ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah kepada mereka di dalam urusan itu. Kemudian bila kamu telah bulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S. Ali 'Imran 3/159).

Wahbah Az-zuhaili memberikan pemahaman pada ayat tersebut sebagai dasar pedoman dalam interaksi dengan manusia. Menurutnya, dijadikan Nabi Muhammad sebagai sosok yang cakap dalam berinteraksi, santun dalam menyampaikan kata dan selalu diberikannya nasihat dengan penuh kelembutan. Sudah barang tentu akan dijauhi Nabi Muhammad jika berhati kasar dan berjiwa keras.⁴⁹

Jika dikaitkan dengan manajemen pelayanan dalam pembeajaran, ayat tersebut tersirat sebagai pedoman operasional.⁵⁰ Pertama, karakter lemah lembut sebagai pribadi untuk dicintai semua orang. Interaksi dan komunikasi antara kepala sekolah kepada guru, guru sesama guru, guru kepada murid dan pihak sekolah ke wali murid berlandaskan dengan sikap lemah lembut. Apalagi seorang tenaga pendidik tiap harinya bertemu dengan siswa dan orang tua.

Kedua, sikap suka memaafkan yang diajarkan Rasulullah. Kepribadian yang suka memaafkan dapat diterapkan pada pelayanan seorang guru, misalnya apabila ada peserta didik yang sulit menerima pelajaran maka guru harus memaklumi hal tersebut. Oleh karena seorang guru mesti ada mental yang kuat, sikap sabar yang tinggi dan adanya sikap memberi maaf baik kepada peserta didik, staf, ataupun orang tua wali.

Ketiga, bila ada permasalahan secara internal misalnya terjadi pada guru dan kepala sekolah, guru sesama guru, atau guru terhadap murid dan orang tua agar bisa diselesaikan dengan cara bermusyawarah. Melalui musyawarah pertikaian antara pihak manapun akan bisa diselesaikan.

Dan keempat, yakni bertawakkal artinya bahwa pelayanan terhadap peserta didik dari sekolah yang diberikan guru sudah

⁴⁹ Wahab Az-Zuhaili, *Tafsir Al-Wasith Jilid 1: Al-Fatihah – At-Taubah*, Jakarta: Gema Insani, Penerj. Muhtadi dkk, 2013, h. 229.

⁵⁰ Arif Sulfianto, *Al-Qur'an dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah*, Jogjakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2006, h. 15.

maksimal, terkait hasil hanya Allah yang menentukan. Wujud dari tawakal tersebut selain melalui pelayanan yakni melalui berdo'a kepada Alla Swt.

Dalam surat An-Nahl ayat 125 mengenai pelayanan disampaikan:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجِدْلُهُمْ بِأَتَى
هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ
بِالْمُهْتَدِينَ

Ajaklah (manusia) menuju jalan Tuhan-mu dengan Al-Hikmah dan pengajaran yang baik dan bantahlah mereka melalui cara yang baik pula. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih tahu tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang diberikan petunjuk. (Q.S. An-Nahl 16/ 125).

Metode dakwah yang bisa diterapkan dalam pelayanan prima pada ayat tersebut yaitu *Al-Hikmah* yang berarti penyesuaian dakwah dengan karakter dan pemahaman dari objek dakwah. Hal ini berarti dapat diterapkan oleh seorang guru sebauah strategi pembelajaran yang sesuai dengan keberagaman peserta didik. *Al-Mau'idzoh bilHasanah* mempunyai arti nasihat. Penerapan pembelajaran yang baik dengan memberi pembinaan dan pendampingan di sekolah untuk para peserta didik, sehingga memberikan rasa nyaman kepada peserta didik. *Al-Mujadalah bil Hasanah* yakni mendebatkan sesuatu dengan cara yang baik. Menerapkan cara ini kepada peserta didik diperlukan untuk mengenalkan pengetahuan baru. Sehingga diperlukan guru yang memang mumpuni dalam bidangnya untuk mengajarkan pembelajaran pada peserta didik.⁵¹

Di dalam surat al-Ahzab ayat 21 menggambarkan bagaimana perilaku agung Rasul Muhammad Saw.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ
وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Sesungguhnya dalam diri Rasulullah itu sebuah keteladanan yang baik bagimu orang yang mengharapkan rohmat Allah dan datangnya hari kiamat dan dia banyak berdzikir kepada Allah. (Q.S. Al-Ahzab 33/21).

⁵¹ M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, "Konsep Service Excellent Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an." Dalam *Jurnal Nisbah*, Vol. 1, No. 1, h. 1-22.

Turunnya surat Al Ahzab ayat 21 tersebut pada suatu kejadian di peristiwa azab (Perang Khandak).⁵² Hikmah dalam ayat tersebut untuk menerapkan pelayanan di sekolah adalah seorang guru menjadi contoh dalam menampilkan akhlak dalam semua aktivitas perilaku. Perilaku seorang guru tidak hanya diterapkan pada saat pembelajaran tetapi juga di semua aktivitas kehidupannya.

Pelayanan prima di sekolah tentu sangat penting agar terbentuk sebuah budaya yang baik. Dalam menjalin hubungan dengan pelanggan, baik secara internal maupun eksternal. Ada tiga konsep dalam menjalin hubungan dengan pelanggan yang perlu diperhatikan yaitu pertama, keikhlasan dalam melakukan suatu perbuatan, begitu juga dalam hal memberikan layanan.⁵³ Kedua, kesesuaian pelayanan dengan syariat, dengan memenuhi beberapa dasar yaitu prinsip dalam persamaan, prinsip dalam persaudaraan, prinsip dalam cinta kasih, prinsip dalam perdamaian, dan prinsip dalam tolong menolong.⁵⁴ Ketiga berusaha melayani pelayanan terbaik, pekerjaan yang baik yaitu dengan melakukannya dengan totalitas. Totalitas seorang guru dalam memberikan pelayanan terlepas dari SOP dan kurikulum yang telah ada di sekolah, tetapi mampu memberikan yang terbaik dan sepenuh hati.

F. Penerapan Manajemen *Excellent Service* pada Pelayanan Guru

Sekolah sebagai wadah dalam pelayanan jasa yang memiliki karakter unik jika ada perbandingan dengan jasa lainnya. Keunikan yang terletak pada kehadiran sosok sebagai tenaga pendidik yaitu guru dengan tugasnya, tenaga kependidikan dan non guru/staff sebagai non kependidikan.⁵⁵

Guru sebagai acuan langsung dari produk jasa dalam sekolah, yang memiliki hubungan emosional secara langsung kepada penerima jasa. Sedangkan staf atau non guru sebagai tenaga non kependidikan yang memiliki peranan dalam dukungannya untuk keberlangsungan dari kegiatan proses belajar antara guru dan peserta didik sebagai

⁵² Syayid Qutub, *Tafsīr fī Dzīlālil Qur'an: Di Bawah Naungan Qur'an jilid XII*, Depok: Gema Insani, Penerj. Ahmad Yasin, dkk, h. 112.

⁵³ M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, "Konsep Service Excellent Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an." h. 1-22.

⁵⁴ Firmansyah, "Pelayanan Prima untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat." Dalam *Jurnal Ilmiah Widya*, Vol. 3, No. 4, h. 163-170.

⁵⁵ Nurul Lail Rosyidatul Mu'ammah, "Antara Profesi, Kompetensi dan Tugas Kependidikan Seorang Guru." Dalam *Jurnal Madrasah*, Vol. 7, No.1, 2017, h. 72.

penerima jasa.⁵⁶ Guru dan non guru merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Profesionalitas seorang guru dalam hal memberikan pengajaran dan non guru lewat adanya manajemen memberikan kompetensi manajerialnyadalam memberikan pelayanan terhadap guru, orang tua, dan peserta didik.

Dalam hal jasa, sekolah produknya adalah pelayanan. Pelayanan di sekolah pun tidak bersifat instan, melainkan proses mengahasikan *output* dari pelayanan sekolah untuk tidak hanya mampu secara kognitif melainkan juga psikomotorik dan afektif. Sehingga dari hal tersebut lulusannya akan siap melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi dan sebagai manusia yang memiliki integritas kepribadian yang tangguh. Pada saat di tengah masyarakat juga telah siap dengan mental dan keterampilan sehingga bukan hanya menjadi beban di masyarakat, melainkan dapat menjadi manusia yang mampu bersaing dan memiliki kompentensi di era global.

Pelayanan yang terbaik akan terciptanya kepuasan pelanggan.⁵⁷ Kepuasan pelanggan di sini yakni peserta didik, orang tua, maupun masyarakat penerima jasa. Salah satu terciptanya kepuasan pelanggan melalui adanya kompetensi manajerial dengan proses dan dijalankan dengan baik. Hal tersebut memiliki artian kualitas pelayanan internal yang terbaik, akan memperoleh secara otomatis kepuasan eksternal. Mata rantai kepuasan tersebut berdasarkan teori sebelumnya yakni dilakukan berdasarkan survey manajemen untuk menganalisa kebutuhan, keinginan serta harapan peserta didik, orang tua dan masyarakat agar tercipta sebuah kepuasan pelanggan.

Pada kenyataannya, tugas dari seorang guru sebagai pemberi layanan tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Sering sekali terjadi benturan antara tekanan eksternal seperti keluhan dari orang tua maupun peserta didik sebagai pengguna jasa dan tekanan internal seperti tuntutan kerja yang berat dan kecilnya gaji. Oleh karena itu maka dibutuhkan juga sandaran iman sebagai penguat motivasi dalam memberi layanan kepada setiap orang. Hal tersebut disampaikan langsung oleh Allah Swt dalam Surat At-Taubah ayat 105:

⁵⁶ Akmal Rajab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Profesional Guru Terhadap Prestasi Belajar Peserta Didik." Dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 2, 2019, h. 39-52.

⁵⁷ Agung Suwandaru, Wahyu Wiyani, Sirhan Fikri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa." Dalam *Journal Buiseness dan Management*, Vol. 3, No. 1, 2016, h. 121.

وَقُلِ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

“Dan Katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (Q.S. At-Taubah 9/105).

Hasbi Ash-Shiddieqy dalam menafsirkan ayat tersebut seorang muslim dalam bekerja memiliki tujuan, dalam ayat tersebut terdapat empat yaitu tujuan untuk dunia, tujuan kepada akhirat, tujuan yang mengarah pada diri sendiri dan tujuan untuk umat. Bahwa setiap pekerjaan tersebut akan dapat balasan baik di dunia ataupun akhirat.⁵⁸ Artinya bahwa pelayanan memiliki tujuan dalam pendidikan yang paling mulia pada saat pelayanan tersebut bertujuan untuk pada akhirat dan kepada pemberdayaan keummatan. kemudian, pada ayat di atas bahwa setiap pekerjaan apapun pasti akan ada pengawasan dari Allah. Pada saat dijalankannya fungsi dalam pelayanan, seorang mesti merasa dalam pengawasan Allah Swt dan orang mukmin disekitarnya. Pada akhirnya menyadari bahwa setiap pengawasan tersebut memiliki tanggung jawab dan konsekuensinya. Sehingga dari pekerjaan yang dilakukan akan ditampilkan segala sesuatunya dihadapan Allah, Rasulullah dan orang-orang beriman.⁵⁹

Pelayanan prima yang dijalankan mesti dilakukan dengan terus menerus. Jika tidak adanya pelayanan prima yang berkelanjutan untuk memutar roda organisasi atau sekolah tersebut akan menjadi tidak baik-baik saja. Selain itu nilai yang dikembangkan secara terus menerus akan melahirkan citra yang baik di masyarakat. Pada akhirnya pelanggan akan terasa nyaman dalam interaksi dengan sistem organisasi tersebut.

G. Dampak Manajemen *Excellent Service* Guru Terhadap Peningkatan Pembelajaran

Pada umumnya setiap orang akan mengatakan, bahwa setiap produk dibutuhkan kualitas yang baik. Seperti disampaikan pada konsep sebelumnya, bahwa produk yang berkualitas adalah kepastian yang manusia inginkan. Begitu juga dengan setiap jasa pelayanan

⁵⁸ Teungku M. Hasbi As Siddieqy, *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nur Juz 11*, Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2000, h. 1735.

⁵⁹ Muhammad Nasib Rifa'i, *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, Jakarta: Gema Insani, 2012, h. 467.

juga diperlukan adanya pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima (*excellent service*). Betapa pentingnya kualitas untuk setiap orang sehingga orang rela mengelilingi desa atau kota dalam waktu beberapa hari untuk mendapatkan produk atau jasa yang berkualitas. Perilaku tersebut menunjukkan terdapat keniscayaan atau fitrah yang terpatrit dalam diri manusia untuk mengahdirkan produk atau jasa yang berkualitas.

Pada bidang pembelajaran di sekolah dan pendidikan, sebagai bagian dari jasa. Pembahasan mengenai kualitas pembelajaran tidak terlepas untuk membahas peningkatan kualitas manajemen dalam pembelajaran tersebut. Melakukan manajemen dalam meningkatkan kualitas pembelajaran sebagai suatu proses untuk terciptanya kepuasan pada kebutuhan dari hasil pembelajaran yang diharapkan.⁶⁰ Sehingga dari manajemen pelayanan prima (*excellent service*) memastikan kepada seluruh organisasi pelayanan agar terfokus pada tujuan yang ditetapkan.

Pada konteks pendidikan sebagai jasa, kualitas pembelajaran intinya sangat terkait dengan manajemen pelayanan prima (*excellent service*) dalam peningkatannya mencakup empat hal dasar yaitu: *input*, proses, *output* dan *outcome* pembelajaran. Peran utama pelayanan pendidikan terletak pada *output* secara garis besarnya dan mutu lulusan yang menjadi dampak jangka panjang *outcome* secara khusus, akan tetapi *input* dari pembelajaran akan sangat memengaruhi proses pembelajaran tersebut. Sehingga *input* akan menghasilkan keluaran yang kurang maksimal jika dari *input* terdapat kekurangan atau di bawah standar. Meskipun tidak secara mutlak *input* yang kurang baik menghasilkan keluaran yang kurang baik, akan tetapi hal tersebut akan menjadi pengaruh dalam proses yang menjadikan hasil pembelajaran kurang maksimal.⁶¹

Kualitas dari *input*, proses dan *output* memiliki keterkaitan terhadap kualitas lulusan. Sehingga dari ketiga kualitas tersebut tersambung dan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain. Yang dimaksud dari *input* pembelajaran itu sendiri sebagai sesuatu yang dibutuhkan dalam keberlangsungan proses pembelajaran. Sesuatu yang dibutuhkan tersebut yakni dalam bentuk perangkat lunak, sumber daya, dan harapan untuk pemandu dalam proses

⁶⁰ Ihsan Muhadi, Giyoto, Lilik Untari, "Tata Kelola Stakeholder dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan pada Madrasah Tsanawiyah." Dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 7, No. 1, 2021, h. 256-265.

⁶¹ Ratno Agriyanto, "Strategi Pengembangan Jurusan Ekonomi Islam Berbasis Input, Proses, Output dan Outcome." Dalam *Jurnal At-Taqaddum*, Vol. 5, No. 2, 2013, h. 195.

pembelajarannya seperti peserta didik membutuhkan kesiapan dan motivasi untuk proses belajarnya. Guru yang mempunyai kompetensi profesional, etika kerjanya, dan kemampuan sosial. Adanya kurikulum, sebagai keterhubungan konten dan kegiatan proses pembelajaran. Kemudian sarana dan prasarana yang mencukupi serta keefektifan dalam proses pembelajaran. Terakhir yakni masyarakat yang didalamnya mencakup orang tua, lulusan dan perguruan tinggi yang ikut terlibat berpartisipasi dalam mengembangkan program-program pembelajaran sekolah.

Mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang lain merupakan bagian dari upaya dalam proses pembelajaran. Sesuatu yang dapat memengaruhi keberlangsungan proses perubahan disebut *input*, sedangkan hasil dari proses pembelajaran disebut *output*.⁶² Pembelajaran yang dilakukan berskala mikro seperti di sekolah, terdapat proses pengambilan keputusan oleh kepala sekolah, proses manajemen dari lembaga tersebut, adanya proses untuk mengelola program, terjadinya aktivitas belajar dan mengajar, dan diakhiri dengan proses monitoring serta evaluasi. Dengan catatan bahwa dari berbagai macam proses yang dilakukan di sekolah, proses utama yang digaris bawahi yakni dalam proses belajar mengajar.

Sehingga dapat dikatakan bahwa *output* yang berkualitas manakala proses pembelajaran yang dilakukan juga berkualitas. Pembelajaran tentu tidak terlepas dari guru yang berkualitas, sebagai ujung tombak di sekolah untuk mencerdaskan para peserta didik. Maka kemudian kita dapat mengatakan bahwa *output* dari pembelajaran sebagai hasil dari pelayanan kinerja sekolah terutama dalam hal pelayanan prima (*excellent service*) guru.⁶³ Pada tahapan manajemen sekolah secara menyeluruh untuk dapat menilai dan mengukur dari proses pembelajaran yang berkualitas atau tidak, keefektifan proses pembelajarannya, produktifitas dari hasil belajar peserta didiknya, kegiatan berinovasi dalam pengajaran, etika kerjanya dan lain sebagainya. Selain itu juga, *output* pembelajaran dapat juga dibilang berkualitas, dari prestasi sekolah yang khususnya kepada prestasi peserta didik dalam bidang akademik maupun non akademik dapat terlihat pencapaian yang tinggi dalam ranah nasional bahkan kancah internasional.

⁶² Hilyah Alan Finandar, "Strategi Manajemen Kualitas dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam di MTS Negeri 2 Model Palembang." Dalam *Jurnal Quality*, Vol. 5, No. 2, 2017, h. 333-353.

⁶³ Tina Rahmawati, "Perbaikan Mutu Tenaga Pendidik di Sekolah sebagai Proses Berkelanjutan." Dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 5, No. 2, 2010, h. 61.

Sekolah sebagai sebuah organisasi pendidikan memiliki tanggung jawab besar terhadap masyarakat secara umum atas apa yang mereka lakukan. Pada dunia pendidikan, pelayanan merupakan hal pokok dalam tujuannya terutama pada pelayanan yang prima (*excellent service*). Organisasi pendidikan sesuai dengan pengertian pendidikan yakni untuk lebih ditekankan pada pelayanan. Seperti yang tertulis Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 pengertian pendidikan adalah proses dari suatu usaha sadar yang terencana untuk terwujudnya suasana belajar dan proses pembelajaran untuk terjadinya peserta didik yang aktif dalam pengembangannya potensi dirinya untuk mempunyai karakter dan berkepribadian yang terbina secara spiritual keagamaan, mampu dalam pengendalian diri, memiliki karakter kepribadian, cerdas dalam pengetahuan, berakhlak mulia, serta mampu terampil sesuai bakat dan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Berdasarkan pengertian pelayanan prima (*excellent service*) sebelumnya dan pengertian pembelajaran dalam pendidikan dapat dimaknai secara utuh pelayanan prima dalam dunia pendidikan ialah proses daripada kegiatan serta tindakan yang diselenggarakan dari pengembang pendidikan/lembaga pendidikan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang dihasilkan darinya manfaat bagi peserta didik dalam rangka membina serta membentuk generasi yang memiliki kompetensi yang unggul dan mampu bersaing.

Dalam memberikan pelayanan prima (*excellent service*) di sekolah, termasuk juga dalam proses pembelajaran berarti memberikan kepuasan pada pelanggan atau peserta didik. Guru sebagai pendidik pada proses pembelajaran memberikan pelayanan yang dapat memberi kepuasan peserta didik, artinya bahwa terbentuknya kemampuan dalam menelaah dan memahami yang dijelaskan oleh guru kepada peserta didik. Sehingga dari hal tersebut dapat terwujud, jika guru memberikan pelayanan prima (*excellent service*) dalam pembelajaran yakni dalam strategi memulai pembelajaran, dengan memulai proses tersebut pada saat guru membuat rencana pembelajaran, kemudian dirumuskannya tujuan belajar, dengan metode dan teknik belajar yang menarik, serta evaluasi yang dilakukan dari tahap pembelajaran tersebut.

Pada tahap pelayanan sekolah menjadi penguat dan menciptakan kualitas sekolah terutama dalam kualitas pembelajaran. Sehingga dalam hal ini proses mengelola sekolah, sekolah tidak mesti mengeluarkan operasional biaya ataupun tenaga ekstra dalam tercapainya kualitas pembelajaran, tetapi ia perlu ditunjukkannya keaslian dan kesederhanaan sifat-sifat sekolah, serta keefektifan

menghadirkan pembelajaran yang berkualitas yang mengarah pada tujuan dan kebutuhan masyarakat masa kini dan masa mendatang. Berkaitan dengan manajemen pelayanan prima (*excellent service*) guru dalam kualitas pembelajaran, selain memerhatikan *input* sebagai proses belajar, maka layanan harus ditingkatkan dalam proses pembelajaran untuk dapat menghasilkan keluaran atau *output* dan *outcome* yang kompetitif.⁶⁴

⁶⁴ Nurul Yaqien, "Urgensi Pelayanan Prima dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran di Lembaga Pendidikan Islam." Dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 1, 2017, h. 11-21.

BAB IV

MANAJEMEN EXCELLENT SERVICE DAN KUALITAS PEMBELAJARAN DI SMA ISLAM AL-AZHAR 19 CIRACAS JAKARTA TIMUR

Bagian ini peneliti akan memaparkan data, temuan, dan analisa penelitian mengenai kualitas pembelajaran melalui manajemen *excellent service* pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Paparan data dan temuan dalam penelitian ini akan peneliti uraikan dengan perolehan data dari pencarian data melalui wawancara, melakukan observasi di lapangan, pertanyaan melalui Google Form dan dokumentasi. Semua data dalam pemaparan pada penelitian untuk menggambarkan sebuah keadaan alamiah dari keadaan data yang peneliti dapatkan dan data tersebut akan dideskripsikan secara komprehensif terhadap situasi sosial, baik individu atau kelompok yang menjadi objek penelitian. Peneliti membatasi data dan sumber data sesuai dengan fokus penelitian yang telah dirumuskan.

Pada bab ini juga peneliti melakukan analisa berdasarkan pada indikator manajemen pelayanan prima (*excellent service*) guru untuk melihat kualitas pembelajaran pada peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

A. Tinjauan Umum SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

Pada pemaparan ini peneliti akan memaparkan gambaran umum dari keberadaan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Pada situasi, kondisi dan jangkauan untuk mengetahui secara

umum keberadaan dari sekolah tersebut. Sehingga dapat melihat secara umum kehadiran sekolah tersebut untuk memberikan gambaran umum. Sekolah SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur beralamatkan di Jl. Centex Raya No. 24, RT.7/RW.10 Ciracas, Jakarta Timur, DKI Jakarta.

1. Letak Geografis SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

Letak geografis sekolah tersebut berada di Kecamatan Ciracas. Kecamatan tersebut berdasarkan data BPS sebagai wilayah yang masuk dalam kategori kemiskinan sedang.¹ Sehingga peneliti melihat dari hal tersebut masyarakat sekitaran sekolah dapat masuk di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Dengan keberadaan biaya sekolah yang cukup mahal bagi masyarakat menengah ke bawah.

SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas merupakan sebagian dari kelompok sekolah yang ada dalam naungan Yayasan Pendidikan Al Islam Bahrul Ulum yang memiliki kerja sama dengan Yayasan Pesantren Islam Al Azhar Jakarta dalam naungan Yayasan Pesantren Islam Al-Azhar Jakarta yang berdiri pada tanggal 17 April 1952. Sosok Buya Hamka menjadi tokoh dari salah satu pendiri. Hingga saat ini berdiri 171 sekolah Al-Azhar yang menyebar di seluruh Indonesia, dalam rangka terwujudnya syi'ar pendidikan Islam yang bermutu.²

SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas sendiri dibuka pada tahun ajaran 2016/2017. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI telah mengeluarkan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN): 69977033. Berdasarkan dari Permendikbud Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendirian, Perubahan dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Surat Permohonan Nomor: 237/Pend./SMAIA-19/2018.1439 tanggal 06 Februari 2018, Kepala Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Ciracas telah mengeluarkan Izin Pendirian Sekolah Menengah Atas (SMA) Nomor: 1/A.2.1/31.75.09/-1.851/2018 kepada SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas. Berdasarkan keputusan Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Nomor 288/BANSM-P/DKI/2018 menyatakan bahwa

¹ Lihat di jaktimkota.bps.go.id/circasdalamangka.com. Diakses pada 31 April 2022.

² Lihat di <https://smaialazhar19.sch.id/tentangkami/>. Diakses pada 21 Februari

SMA Islam Al-Azhar 19 dengan NPSN: 69977033 kota Jakarta Timur terakreditasi A (unggul) dengan nilai 96. Berlaku dari 28 November 2018 hingga 28 November 2023. Dikarenakan SMA Islam Al-Azhar 19 merupakan sekolah umum berciri khas keagamaan maka SMA Islam Al-Azhar 19 menerima murid berkebutuhan khusus (inklusif) dan murid yang lainnya.³

Sehingga jika merujuk pada lima rujukan yang menjadi tolak ukur bagi pelanggan untuk menjadi evaluasi pelanggan pada suatu jasa layanan yaitu bukti fisik dari jasa, kehandalan/kemampuan pelaku jasa, daya tanggap yang diberikan pelaku jasa, jaminan yang diberikan pelaku jasa dan sikap empati kepada pelanggan.⁴ SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur ingin memberikan pelayanan dengan jaminan (*assurance*) bahwa setiap peserta didik yang masuk dan bersekolah di sekolah tersebut mengarah pada pendidikan keislaman dan lulusan yang berkualitas. Guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memandang pendidikan tidak pernah terlepas dalam membentuk suatu karakter dari individu yang terlibat di dalamnya, utamanya pada karakter dari peserta didik sehingga dalam kehidupan bermasyarakat secara signifikan dan memiliki makna untuk mereka memiliki tindakan, berpikir pada situasi dan memiliki sikap sesuai dengan tatanan nilai agama dan sosial.

Maka salah satu hal yang menjadi fokus oleh Kepala sekolah dan guru-guru SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas yakni menjadikan peserta didik dari yang memiliki karakter baik dan pengakuan dari masyarakat sebagai sekolah yang memiliki lulusan yang memiliki kualitas. Tentu dalam mewujudkan hal tersebut tidak mudah, dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) terutama guru yang berkualitas, dibutuhkan kerja keras, sinergi, dan kesiapan warga sekolah dalam mengembangkan visi, misi dan tujuan institusi pendidikan. Untuk itulah salah satu hal yang dibutuhkan adalah pembelajaran yang berkualitas dengan kurikulum yang mendukung dan menyertakan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru setiap pelajaran. Dengan tujuannya pada pembentukan karakter, sebagai acuan sekolah dalam mengembangkan diri mewujudkan sekolah yang berkarakter.

³ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 3.

⁴ Lutfiyah Soleha, Sutrisno Djaja dan Jokowi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kab. Banyuwangi." Dalam *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 12, No. 1, 2018, h.15.

2. Visi, Misi, dan Tujuan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

Karakter SMA Al-Azhar 19 Ciracas sebagai lembaga pendidikan formal memiliki tugas pendidikan dan pengajaran terhadap peserta didik. Melelui dasar dari tujuan pendidikan menengah yaitu menaikan kualitas kecerdasan, berpengetahuan, berkepribadian, berakhlak mulia, serta memiliki keterampilan untuk dapat bersaing dalam kehidup secara mandiri dan ikut ke dalam pendidikan lebih lanjut dengan memiliki kesinambungan antara sikap, pengetahuan dan keterampilan yang terpadu dalam kehidupan sehari-hari. Maka SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas dalam menentukan visi dan misi sekolahnya yakni untuk menghasilkan lulusan yang mencerminkan pada tujuan pendidikan menengah dan berkarakter Islami. Berkarakter Islami menjadi tujuan dari SMA Al-Azhar 19 karena sebagai berciri khas agama Islam.

Adapun visi dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas sebagai berikut:

“Membentuk generasi Qur’ani yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.”

Kemudian visi tersebut dijelaskan perkalimat dalam bentuk indikator, sebagai berikut:

“Membentuk generasi Qur’ani.” Memiliki indikator yaitu, Membentuk murid yang dapat lancar dan benar membaca al-Qur’an; Membentuk murid yang bisa menghafal al-Qur’an; Membentuk murid yang bisa memahami al-Qur’an dengan ayat lainnya; Membentuk murid yang bisa memahami al-Qur’an dengan Hadist; Membentuk murid yang memahami al-Qur’an dengan Asbabun Nuzul; Membentuk murid yang bisa memahami al-Qur’an dengan Qoul Sahabat; Membentuk murid yang memahami al-Qur’an dengan makna kata; Membentuk murid yang memahami al-Qur’an dengan tafsir para ulama; Membentuk murid yang menghubungkan al-Qur’an dengan ayat-ayat alam; Membentuk murid yang berakhlak al-Qur’an.

“Menguasai ilmu pengetahuan.” Dengan indikator yaitu, Membentuk murid yang menguasai ilmu pengetahuan melalui belajar dengan guru-guru; Membentuk murid yang menguasai ilmu pengetahuan melalui belajar dari alam dan sesama manusia; Membentuk murid yang menguasai ilmu pengetahuan melalui belajar mandiri; Membentuk murid yang menguasai ilmu pengetahuan menyadari bahwa sumber ilmu adalah al-Qur’an dan ayat-ayat alam; Membentuk murid yang menguasai ilmu

pengetahuan, bisa dan berani mendakwah ilmunya ke khalayak umum.

“Menguasai teknologi.” Memiliki indikator yaitu, Membentuk murid yang menguasai teknologi melalui belajar dari guru; Membentuk murid yang menguasai teknologi melalui belajar mandiri; Membentuk murid yang menguasai teknologi, murid bisa mengaplikasikan ilmu pengetahuannya menjadi teknologi baru sebagai solusi permasalahan hidup.

Sedangkan misi SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas, sebagai berikut:

- a. Mewujudkan murid dan civitas akademik SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas yang religius yaitu yang hanya bergantung kepada Allah SWT.
- b. Mewujudkan murid dan civitas SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas memiliki mental nasionalis dalam rangka mempertahankan dan mengisi kemerdekaan bangsa, menggunakan dalil dan nash al-Qur'an tentang berbangsa dan bernegara.
- c. Mewujudkan generasi mandiri di masa yang akan datang melalui pendekatan pembelajaran yang berbasis pada al-Qur'an bagi setiap mata pelajaran.
- d. Dengan mengutamakan al-Qur'an dalam sendi-sendi kehidupan sehari-hari maka SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas membentuk generasi yang memiliki integritas yang tinggi sebagai modal generasi anti korupsi.
- e. Dengan memahami ayat demi ayat al-Qur'an maka akan terwujud budaya kerjasama atau gotong royong dan atau saling menolong dalam hal kebaikan.
- f. Menyelenggarakan kegiatan sekolah yang terintegritas dengan al-Qur'an.
- g. Mewujudkan generasi yang beradab sehingga berakhlak al-Qur'an.
- h. Mencetak generasi lancar membaca al-Qur'an.
- i. Mencetak generasi penghafal al-Qur'an.
- j. Mewujudkan pembelajaran yang aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menarik.
- k. Menyelenggarakan pembelajaran yang memanfaatkan teknologi.
- l. Meningkatkan persentase lulus diterima PTN, PTK, dan atau PTLN.

- m. Membentuk murid yang berkarakter SAPTA JIWA (Religius, Jujur, Tanggung Jawab, Mandiri, Sederhana, Cinta Tanah Air, dan Bermental Pejuang).⁵

Dalam pelayanan di sekolah selain memfokuskan diri lewat visi dan misi, disertai juga dengan tujuan bersama terutama mengikuti tujuan pendidikan nasional yang melibatkan seluruh masyarakat sekolah. Hal tersebut dilakukan agar menuju pada kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Tujuan tersebut sebagai berikut:

- 1) Ditanamkan iman yang lurus, dapat berpikir, berkata-kata dan berakhlak islami dengan dikenalkannya konsep rukun Iman dan rukun Islam sehingga sekolah menghasilkan murid yang religius.
- 2) Meningkatkan prestasi belajar peserta didik dengan mengedepankan pada proses pembelajaran dengan memadukan teori *behavior* dan konstruktivisme pada semua bidang studi yang diajarkan di sekolah.
- 3) Meningkatkan pembentukan karakter sapta jiwa peserta didik melalui pengintegrasian nilai-nilai karakter dalam setiap pembelajaran dan kegiatan sekolah.
- 4) Menggali, menumbuh kembangkan minat dan bakat peserta didik dengan mengacu pada teori kecerdasan majemuk (*multiple intelligence*) melalui pemberdayaan ekstrakurikuler.
- 5) Meningkatkan nilai rata-rata raport peserta didik minimal 77,0.
- 6) Mengupayakan peserta didik dapat naik kelas 100%.
- 7) Mencapai nilai maksimal Asesmen Nasional Berbasis Komputer yang terdiri dari literasi dan numerasi, Survey Karakter dan Survey Lingkungan Belajar.
- 8) Mengupayakan meningkatnya lulusan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yang diterima di PTN.
- 9) Dapat meraih juara olimpiade lomba mata pelajaran ditingkat kecamatan, kota, provinsi maupun nasional.
- 10) Dapat meraih juara lomba non akademik (olahraga dan seni) ditingkat kecamatan, kota, provinsi maupun nasional.⁶

Pembuatan visi, misi dan tujuan sekolah SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas selalu dilakukan evaluasi setiap tahun pada saat Rapat

⁵ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 20

⁶ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 21.

Kerja Tahunan yang melibatkan dewan guru, karyawan dan komite sekolah (jamiyyah). Sehingga pelayanan prima (*excellent service*) pada guru dapat dijalankan bersama dengan kolaborasi antara guru, karyawan dan orang tua untuk mewujudkan kualitas pembelajaran pada peserta didik.

Bentuk pelayanan yang terdapat pada tujuan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yakni meletakkan tujuannya berbasis pada penguatan nilai utama Pendidikan Penguatan Karakter (PPK), literasi, numerasi, pembelajaran abad 21 dan pembelajaran masa pandemi Covid 19 dengan menekankan pada proses dari guru dalam memberikan pelayanan prima dalam pembelajaran hingga bertujuan pada hasil yang diinginkan peserta didik.

3. Moto Juang Pelayanan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

Sebagai bentuk pelayanan prima (*excellent service*) dari guru di sekolah serta semangat dalam mencapai tujuan bersama di sekolah SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memiliki moto juang. Untuk nantinya setiap guru memberikan motivasi lewat hadirnya moto juang tersebut, moto juang:

“AKU MANTAB” yang merupakan singkatan dari al-Qur’an, Keluarga, Masjid dan Teknologi serta Berprestasi.⁷ Dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Al-Qur’an yang menjadi petunjuk kebahagiaan umat baik di dunia maupun di akhirat. Sehingga al-Qur’an menjadi keunggulan yang harus dimiliki oleh umat Islam. Dengan al-Qur’an maka memunculkan Program Unggulan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur berupa program Tahfiz dan Tahsin al-Qur’an.
- b. Keluarga merupakan sumber murid bagi sekolah dan sumber SDM untuk meneruskan perjuangan agama dan bangsa. Sehingga keluarga dan sekolah wajib menjalin silaturahmi dengan seikhlas-ikhlasnya. Keluarga dengan ikhlas menitipkan anaknya ke sekolah untuk dididik, dibina dan dilatih. Sekolah dengan ikhlas menerima semua titipan anak dari keluarga tanpa alasan apapun kecuali masalah miras dan narkoba.
- c. Masjid merupakan pusat perubahan peradaban umat Islam sehingga masjid wajib dimakmurkan oleh murid SMA Islam

⁷ Moto SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, Dilihat dari *website* <https://smaialazhar19.sch.id>, Diakses pada 24 Februari 2022.

- Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Masjid menjadi tempat untuk membina keimanan dan ketaqwaan murid.
- d. Teknologi merupakan ilmu terapan dan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi merupakan unsur kehidupan yang tidak bisa ditolak sehingga murid SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur harus belajar teknologi dan mengikuti perkembangan teknologi. Diharapkan murid SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur tidak hanya menjadi *user* atau *follower* teknologi melainkan menjadi progamer atau developer.
 - e. Berprestasi merupakan hasil dari murid SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur selama dan setelah belajar di sekolah. Bermodalkan al-Qur'an maka prestasi yang harus diraih oleh murid SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur adalah prestasi di dunia dan di akhirat.

4. Kurikulum

Kurikulum SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur menerapkan Kurikulum Nasional Kemendikbud dan Kurikulum Pengembangan Pribadi Muslim (KP2M) Al-Azhar yang merupakan muatan IMTAQ Al-Azhar.

Dalam proses belajar mengajar dilakukan dengan cara pendekatan *Student Centered Learning* dan *Colaborative Learning*, dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan program pembinaan di sekolah.

Pada tahun 2021/2022 kurikulum di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur menyesuaikan dengan kondisi khusus dengan adanya Covid-19. Hal tersebut juga didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan, Menteri Dalam Negeri No. O31KB2021, Nomor 384 Tahun 2021, No. HK.O1/MENDKDS14242/2021, No. 440-717 Tahun 2021 tentang Panduan Penyelenggaraan di Masa Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19).

Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 719/P/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Kurikulum Pada Satuan Pendidikan dalam Kondisi Khusus serta Keputusan Kepala Badan Penelitian, Pengembangan dan Perbukuan Nomor 018/H/KR/2020 tentang Kompetensi Inti dan Kompetensi Dasar Pelajaran pada Kurikulum 2013 pada Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Berbentuk Sekolah Menengah Atas untuk Kondisi Khusus.

Secara umum bahwa kurikulum diterapkan dengan tujuan untuk memandirikan dan memberdayakan satuan pendidikan melalui pemberian kewenangan (otonomi) dan mendorong madrasah untuk melakukan pengambilan keputusan secara partisipatif dalam pengembangan kurikulum. Pada tahap khususnya SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memiliki tujuan terkait kurikulum sebagai berikut:

- a. Menyamakan persepsi kepala madrasah, pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik dan komite madrasah tentang berbagai peraturan dan perundang-undangan yang mendasari implementasi kurikulum 2013 pada masa pandemi Covid-19.
- b. Sebagai acuan teknis atau pedoman penyelenggaraan pembelajaran selama pandemi Covid-19 di madrasah. Dengan harapan agar pembelajaran SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur ini dapat terlaksana dengan baik dan efektif.
- c. Sebagai panduan implementasi kurikulum 2013 untuk mempersiapkan manusia Indonesia agar memiliki kemampuan hidup sebagai pribadi dan warga negara yang beriman, produktif, kreatif, inovatif dan afektif serta mampu berkontribusi pada kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan peradaban dunia.
- d. Meningkatkan mutu pendidikan melalui kemandirian dan inisiatif madrasah dalam mengembangkan kurikulum.
- e. Memberdayakan sumber daya yang tersedia.
- f. Meningkatkan kepedulian warga madrasah dalam mengembangkan kurikulum melalui pengambilan keputusan bersama untuk mewujudkan keunggulan madrasah.
- g. Untuk memastikan hak anak untuk tetap mendapatkan layanan pendidikan, melindungi warga satuan pendidikan dan memastikan pemenuhan dukungan psikososial bagi pendidik, peserta didik dan orang tua.

Sebagai satuan pendidikan, dalam mengembangkan kurikulum darurat tersebut SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur berdasarkan prinsip-prinsip yaitu: Berpusat pada potensi, perkembangan, kebutuhan, kepentingan peserta didik dan lingkungannya; Bergama dan terpadu; Tanggap terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni; Relevan dengan kebutuhan; Menyeluruh dan berkesinambungan; Belajar sepanjang hayat; Seimbang antara kepentingan nasional dan kepentingan daerah.⁸

⁸ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 14.

Untuk meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di sekolah agar mengarah dalam kualitas belajar yang baik melalui kurikulum hal yang dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dengan mengajak warga sekolah untuk memahami bersama prinsip-prinsip assessmen disesuaikan dengan kondisi yang ada. Prinsip-prinsip assessmen PAUDDIKDASMEN pada pembelajaran di masa pandemi Covid-19 yaitu umpan balik, keleluasaan penerapan, adil dan proporsional, sederhana dan peningkatan mutu pendidikan.⁹

Sehingga secara khusus di SMA Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengembangkan kurikulumnya pada acuan beberapa hal, sebagai berikut:

- 1) Kerangka dasar dan struktur kurikulum merupakan pedoman dalam pengembangan kurikulum SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur;
- 2) Beban belajar bagi peserta didik pada SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timuryang didasarkan pada hasil analisis konteks, analisis keunggulan lokal serta potensi dan minat peserta didik;
- 3) Kurikulum SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dikembangkan berdasarkan hasil analisis kondisi riil sekolah, terutama tenaga pendidik dan sarana prasarana, serta analisis terhadap kurikulum 2013;
- 4) Kalender pendidikan SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur disusun berdasarkan hasil perhitungan minggu efektif tahun pelajaran 2021/2022.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur pada tahun sebelumnya, secara umum bahwa kurikulum pada tahun 2020/2021 telah berhasil melaksanakan semua yang termaktub kurikulum yang sudah dibuat pada tahun 2020/2021 tersebut.

5. Struktur Organisasi

Untuk memberikan pelayanan yang memiliki kriteria kehandalan (*reliability*) pada guru dan sekolah. Maka setiap guru wajib bergantian memiliki tugas untuk menjadi kepala bagian bidang yang ada di sekolah. Sehingga dari hal tersebut kepala sekolah menyusun struktur organisasi guna untuk mengoptimalkan semua SDM terutama guru yang ada di sekolah

⁹ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 28.

agar mempunyai kehandalan dalam belajar dan juga administrasi. Berikut struktur dari SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur:¹⁰



Gambar 1. Struktur Organisasi SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Dari struktur organisasi tersebut selain mengajar para guru memiliki tugas untuk mengembangkan sekolah sesuai dengan bidang kerja yang ditunjuk oleh Kepala Sekolah.

Struktur organisasi tersebut tidak semata disusun melainkan juga sebagai strategi dalam mencapai visi, misi dan tujuan sekolah yang telah disebutkan sebelumnya. Maka SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam pelaksanaan menekankan pada bidang agama, kurikulum, kemuridan, ketahanan sekolah dan peningkatan sumber daya manusia.¹¹

Pada bidang agama untuk menjalankan tugasnya agar menjadikan murid-murid memiliki keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT yang ditunjukkan dengan memiliki akidah yang kuat dan akhlakul karimah serta memiliki kesadaran yang tinggi dalam menjalankan ibadah *mahdhoh* (wajib), warga sekolah memiliki kemampuan membaca al-Qur'an secara tartil, warga sekolah memiliki kemampuan hafal al-Qur'an minimal juz 30, murid-murid memiliki kemampuan menghafal al-Qur'an yaitu juz 30 dan juz 29 bagi kelas akademik, murid-murid memiliki

¹⁰ Hasil observasi di sekolah pada tanggal 29 Januari 2022.

¹¹ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 23.

kemampuan hafal al-Qur'an lebih dari 3 juz dengan target 15 juz sebagai modal untuk memasuki PTN bagi kelas tahfiz, murid-murid memiliki nilai-nilai kereligiusan, kejujuran, tanggung jawab, mandiri, sederhana, cinta tanah air dan bermental juang.

Pada bidang akademik, untuk dapat meningkatkan prestasi akademik, meraih prestasi dalam kejuaraan sains tingkat Al-Azhar, kota/kabupaten, provinsi, nasional maupun internasional, menyiapkan murid-murid bisa diterima pada perguruan tinggi, negeri maupun perguruan tinggi swasta dalam dan luar negeri yang berkualitas, menyiapkan murid-murid memiliki keterampilan komunikasi aktif berbahasa Inggris dengan minimal nilai TOEFL 500.

Bidang kemuridan, terciptanya calon pemimpin yang dapat berpikir kritis, kreatif, komunikatif dan kolaboratif melalui Latihan Dasar Kepemimpinan (LDK), Latihan Lanjut Kepemimpinan (LKK), dan *Training for Trainer* (TOT), kemudian dapat meningkatkan kreatifitas murid melalui ekskul dan kejuaraan, baik tingkat kota, provinsi maupun nasional, menumbuhkan budaya demokratis dan islami.

Terkait bidang ketahanan sekolah, untuk dapat terciptanya kedisiplinan bagi semua warga sekolah, terciptanya kesadaran terhadap pentingnya peraturan dan tata tertib yang berlaku di sekolah, terciptanya semua kesadaran semua warga sekolah terhadap bahaya narkoba, pergaulan bebas dan merokok.

Pada bidang sarana dan prasarana, untuk mampu menghadirkan sekolah yang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk memberikan layanan yang maksimal kepada *stakeholder*, sekolah memiliki tata lingkungan yang kondusif untuk kelancaran proses belajar mengajar, sekolah memiliki sarana dalam meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dengan Teknologi Informasi Komputer (TIK).

Untuk bidang sumber daya manusia, agar membuat guru dan karyawan memiliki keterampilan berbahasa Inggris dan bahasa asing lainnya, guru dan krayawan mampu mengoperasikan komputer dan internet serta media pembelajaran lainnya, guru memiliki kemampuan menggunakan multimedia dalam proses belajar mengajar, guru dan karyawan mampu menjadi contoh dalam penerapan ajaran Islam, guru mampu menanamkan nilai Islam dalam setiap pembelajaran, guru dan karyawan mampu membaca al-Qur'an secara tartil, dan membuat guru serta karyawan dapat hafal juz 29 dan 30 dari al-Qur'an.

Jumlah pendidik dan tenaga kependidikan di SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur berjumlah 49 orang, sebagai berikut:¹²

No.	Nama	Jabatan
1.	Dedi Rubadi, S.Pd	Kepala Sekolah
2.	Utami Adityaningsih, S.Si	Wakil Kepala Sekolah
3.	Mohamad Soleh, S.Ag	Guru PAI
4.	Agus Salim, S.HI	Guru Bahasa Arab
5.	Sri Yuni Artati, M.Pd	Guru Bahasa Indonesia
6.	Dwi Susanto, S.Pd	Guru PJOK
7.	Elvira Rosanti Aisiyah, S.Pd	Guru Fisika
8.	Dais, S.Pd	Guru PKn
9.	Hermi Ria Harmonis, M.Si	Guru Biologi
10.	Ardika Akbar Kurnianto, S.Pd	Guru Bahasa Inggris
11.	Benyuha Fifyardi, M.Pd	Guru Matematika
12.	Esti Verulitasari, M.Pd	Guru Seni dan Budaya
13.	Arryani Archan, S.Pd	Guru Matematika
14.	Muhammad Iqbal, S.Pd	Guru Geografi
15.	Agung Nugroho, S.Pd	Guru Sejarah
16.	Ibnu Rifa Saputra, S.Pd	Guru Prakarya
17.	Anis Setyaningsih, S.Pd	Guru Matematika
18.	Hasilah Rachman, S.Pd	Guru Bimbingan dan Konseling
19.	Sendi Kurniawan, S.Pd	Guru Sosiologi
20.	Ires Tufana, S.Pd	Guru Sejarah

¹² Data Administrasi Kepegawaian Tata Usaha SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

21.	Venny Rohfiani, S.Pd, Gr.	Guru Ekonomi
22.	Maryono, S.Pd.I	Guru Al Qur'an
23.	Putri Harapan, S.Pd	Guru Bahasa Indonesia
24.	Muhammad Fadli	Guru Tahfidz
25.	Pulung Prayogo, S.Pd	Guru Bimbingan dan Konseling
26.	M. Alhabib Yusron, S.Pd	Guru Bahasa Arab
27.	Rachmawati, S.Pd	Guru Kimia
28.	Herdansya, S.Pd	Guru Tahfidz
29.	Bagus Aji Prayoga, S.H	Guru Tahfidz
30.	Sasmito Yudho Isworo, S.P	Operator Sekolah
31.	Dieky Adipratama	Operator
32.	Yudi Susanto, S.E	Kepala Tata Usaha
33.	Muklis Cahyadi, A.Md	Petugas PSB
34.	Ajianto	Bagian Umum
35.	Ayu Putri Purwandani, S.Pd	Tata Usaha
36.	Suginah	Karyawan
37.	Al Jupri	Karyawan
38.	Iwan Gunawan	Karyawan
39.	Hasan	Karyawan
40.	Abdul Aziz	Karyawan
41.	Endang Kurnia	Karyawan
42.	Iwan	Karyawan
43.	Santi Purwati	Karyawan
44.	Suparmin	Satpam

45.	Zulardi Simatupang	Satpam
46.	Oman Stia	Satpam
47.	Endang	Satpam
48.	Marudin	Satpam
49.	Mahmud	Satpam

Tabel 1. Nama Guru dan Karyawan SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Tenaga pendidik SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur terdiri dari tenaga pendidik yang telah memiliki pengetahuan dan melalui proses rekrutmen Yayasan YPI Al-Azhar Jakarta. Sehingga setiap kegiatan belajar mengajar maupun program lainnya akan dilakukan secara professional dan tanggung jawab.

6. Kondisi Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung serta wewujudkan manajemen *excellent service* pada guru di sekolah. SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memiliki kriteria bukti fisik (*tengibles*) untuk membuat guru dapat mengajar yang baik kepada peserta didik. Sehingga tercapainya peserta didik yang kreatif dan menjalankan pembelajaran yang berkualitas, tentunya dibutuhkan sebuah lingkungan yang nyaman serta efisien agar para peserta didik mampu mengembangkan dirinya. Oleh karena itu keberadaan sarana dan prasarana pendidikan mutlak dibutuhkan dalam proses pendidikan. Tanpa sarana prasarana pendidikan, akan mengalami kesulitan, bahkan ekstrimnya menggagalkan pendidikan.

Sarana dan prasarana merupakan semua yang bergerak dan tidak bergerak dibutuhkan demi menunjang penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar baik secara langsung maupun tidak langsung. Kegiatan mengenai manajemen sarana dan prasarana seperti merencanakan kebutuhan, pengadaan, penyimpanan, penginventarisasian, pemeliharaan dan penghapusan.

SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur berdiri diatas tanah seluas 4610 m², SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memiliki berbagai sarana dan prasarana penunjang pendidikan yang lengkap. Sarana dan prasarana yang dimiliki sudah mencapai standar sarana dan prasarana yang diprasayarkatkan oleh pemerintah. Hal tersebut seperti yang terdapat pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 42 ayat 1

dan 2 yang menjelaskan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana dan prasarana meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruangan bengkel belajar, laboratorium, ruang unit produksi, ruang kantin, instalansi daya dan jasa, lapangan olahraga, masjid, taman, tempat berkreasi dan ruang lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Dari hal tersebut, maka SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dengan keberadaan sarana dan prasarana yang dimiliki sekarang mutlak untuk menjaga dalam pemeliharaan dan perawatannya. Hal tersebut tentu perlu dukungan oleh semua pihak.

Terkait sarana dan prasarana yang dimiliki SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur di antaranya masjid, ruang kelas lengkap dengan sarana pembelajaran (Komputer, LCD, Proyektor, Wif dan AC), Perpustakaan, Laboratorium (Kimia, Fisika, Biologi), Lapangan olahraga, Ruang serbaguna, Kantin, Ruang UKS dan Dokter, titik antar jemput sekolah.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta didik, baik pembelajaran yang dilakukan secara *online* maupun *offline* selama pandemi Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sendiri mempunyai 15 ruang kelas sebagai tempat berlangsungnya proses belajar mengajar untuk *offline* atau tatap muka. Selain itu pembelajaran yang dilakukan di sekolah dengan sarana yang cukup lengkap, karena disertai dengan keberadaan ruang laboratorium, perpustakaan dan sebagainya.

Pada saat Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur pun memberikan fasilitas baik laptop, ipad dan internet. Bapak Dedi menyampaikan:

“Semua fasilitas di sekolah untuk mendukung pembelajaran sudah cukup lengkap. Seperti kebutuhan untuk internet sekarang pada saat Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Selain itu di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memiliki tim IT khusus. Dalam pembelajaran, Bapak/Ibu guru menggunakan SIDU untuk memudahkan dan memfasilitasi peserta didik untuk mengakses kembali pelajaran yang sudah dilewati. Baik pembelajaran *online* maupun *offline* peserta didik di sini tetap menggunakan internet sebagai basis pembelajaran. Seperti ujian sekolah tidak lagi menggunakan kertas. Jadi guru tinggal memasukan materi soal melalui SIDU dan peserta didik mengaksesnya dan mengerjakan ujian

tersebut. Sehingga ketika era pandemi Covid-19 SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sudah tidak terlalu khawatir. Karena dalam pembelajaran sudah berbasis internet. Dari *website* yang digunakan tadi kemudian diperbesar fungsinya. Tidak hanya mengirim soal tapi juga materi pelajaran.”¹³

Sehingga dari penyampaian tersebut bahwa di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur terkait sarana dan prasana untuk pembelajaran sudah sangat mendukung. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak Habib Yusron selaku guru di sekolah tersebut. Bahwa dalam melakukan pembelajaran tatap muka langsung, sekolah memiliki sarana dan prasarana yang sangat memadai. Pada saat PJJ atau *online* sekolah juga didukung dengan adanya internet dan *Layanan Management System (LMS)* melalui Sistem Pembelajaran Online Terpadu (SIDU) yang bisa diakses oleh guru dan peserta didik.¹⁴

Sebagai sarana untuk menunjang aktivitas olahraga, ekstrakurikuler dan pengembangan diri sekolah memiliki lapangan olahraga. Selain itu karena SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur identik dengan al-Qur'an dan keislaman, maka sekolah juga memiliki masjid yang cukup luas yang biasa digunakan untuk ibadah dan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan kurikulum sekolah tersebut.

Sehingga peneliti melihat dari penjelasan tersebut sarana dan prasarana di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur baik dalam kondisi Covid-19 ataupun tidak. Sudah siap selalu dalam keadaan apapun lewat adanya teknologi dan pengembangan secara terus menerus dari sekolah.

7. Program Sekolah

Berkaitan dengan visi dan misi sekolah. SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur terus mewujudkan program yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga semua diajak untuk berkembang dan menerapkan pengetahuannya secara maksimal. Sehingga dalam rangka membangun manajemen *excellent service* pada guru di sekolah, SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memiliki beberapa program untuk diterapkan dan dijalani oleh masing-masing guru untuk mendidik dan membina para peserta didiknya.

¹³ Dedi Rubadi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

¹⁴ M. Al-Habib Yusron, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memiliki kegiatan setiap harinya yang dikerjakan secara rutin belajar mengajar dari pagi sampai sore menjelang, sebelum ada pandemi Covid-19 pembelajaran biasa dilakukan dari jam 07.00-15.45 WIB. Setelah adanya pandemi Covid-19 pemberlakuan jam pelajaran dikurangi dari pukul 07.00-12.00 WIB. Pelaksanaan shalat dhuha berjamaah, kemudian dilanjutkan lagi proses belajar mengajar, kemudian pada saat shalat Zuhur dilaksanakan shalat berjamaah, dilanjutkan pembelajaran hingga waktu pulang. Hal tersebut tidak terlepas dari pelayanan dari guru untuk mengarahkan peserta didik untuk melaksanakan sesuai dengan SOP sekolah yang ada.

Selain kegiatan rutin belajar mengajar yang dilakukan oleh peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Sekolah juga memiliki kegiatan ekstrakurikuler yang mana peserta didik bebas memilih kegiatan apa yang mau diikuti. Adapun kegiatan ekstra kulikuler di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur seperti Seni Baca al-Qur'an, Pramuka, Pencak Silat, Futsal, Basket, Bulutangkis, Paduan Suara, Foto Grafi, Tari Nusantara, Paskibra, Desain Grafis, Robotik, Group Band dan Animasi/Illustrasi.¹⁵

Dari berbagai program yang ditawarkan dan dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Untuk mencapai efektifitas dan efisiensi dalam Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) dan mengembangkan potensi terbaik peserta didik dari hasil belajar Sekolah membuat program kerja melalui bidang kurikulum yang dibuat pada awal tahun pelajaran.

Program tersebut seperti penyusunan jadwal pelajaran, Simulasi AKM (Assesment Kompetensi Minimum), Simulasi Tes Bakat Skolastik (TBS), Intensif UTBK, Pembinaan Murid oleh Wali Kelas, dan lain sebagainya. Untuk mencapai kesuksesan program-program sekolah, maka sekolah akan menyusun Rencana Kerja Tahunan (RKT). RKT dijadikan dasar pengelolaan sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan dan akuntabilitas. Dalam RKT memuat ketentuan yang jelas mengenai kesiswaan, kurikulum dan kegiatan pembelajaran, pendidik dan kependidikan serta pengembangannya, sarana dan prasarana, keuangan dan pembiayaan, budaya dan lingkungan sekolah, peran serta

¹⁵ Kegiatan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, Dilihat pada *website sekolah*, www.smaialazhar19.sch.id, Diakses Pada 09 Maret 2022.

masyarakat dan kemitraan, serta rencana-rencana program lainnya yang mengarah pada peningkatan dan pengembangan mutu terutama kualitas pembelajaran pada peserta didik lewat adanya manajemen pelayanan prima (*excellent service*) dari guru di sekolah.

Program keunggulan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur adalah Tahfiz dan Tahsin al-Qur'an. Selain itu pencapaian hasil minimal yang ingin dicapai setelah belajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yaitu: seluruh peserta didik wajib bisa membaca al-Qur'an dan tersertifikasi, untuk kelas tahfiz bisa mutqin lebih dari dua juz dan tersertifikasi, lulus 100% dengan nilai akhir Ujian Sekolah (US) dan atau Ujian Nasional (UN) minimal sama dengan KKM sekolah, serta prosentasi diterima PTN dan sekolah Ikatan Dinas menembus 60%.

Program pembelajaran yang dilakukan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengarahkan kepada guru untuk memberikan pelayanan prima (*excellent service*) agar peserta didik dapat mencapai paling tidak hasil minimal dalam pembelajarannya dengan cara membagi garis-garis besar pengelolaan kelas dari kelas 10, kelas 11 dan kelas 12 serta diputuskan juga melalui rapat kerja dewan guru dan karyawan.

Pengelolaan kelas pada kelas 10, program sekolah dibuka program tahfiz dan akademik plus (tahsin). Program tahfiz untuk peserta didik yang sudah lancar dan sudah memiliki hafalan sebelumnya. Sedangkan program akademik plus dikhususkan kepada siswa yang belum mengenal huruf hijaiyah ataupun belum lancar membaca al-Qur'an. Pada program tahfiz fokus dengan maksimal 15 juz dalam kurun 5 semester. Diakhir semester 5 mengikuti sertifikasi dari penguji Lembaga Tahfiz Al-Azhar. Sertifikasi tersebut salahsatunya untuk mendapat beasiswa masuk perguruan tinggi lewat hafalan. Kegiatan harian utama program tahfiz berupa 2 jam pelajaran setiap hari. Untuk program akademik plus ada 6 pelajaran selama sepekan pembelajaran. Setiap akhir semester dilaksanakan ujian baca al-Qur'an sesuai target setiap semester. Baik program tahfiz atau akademik plus wajib mengikuti camp tahfiz selama 21 hari camp lancar baca al-Qur'an 14 hari.

Pada kelas 11 terdiri dari dua peminatan yaitu IPA dan IPS. Program unggulan adalah program tahfiz. Untuk program akademik melaksanakan penuh kurikulum 2013 revisi. Kelas tahfiz di kelas 11 dibagi dengan dua kelompok yaitu kelas Tahfiz Takhusus dan kelas Tahfiz regular. Pada kurikulum lebih banyak

diselesaikan dengan bentuk pembelajaran modul atau *blended*. Baik kelas Tahfiz Takhusus atau regular tetap wajib camp tahfiz 21 hari dan 7 hari untuk kelas akademik. Bagi kelas tahfiz dan akademik belum lancar baca al-Qur'an maka wajib mengikuti intensif tahsin di semester 3 dan dilanjutkan di semester 5. Bagi kelas tahfiz wajib mengikuti sertifikasi tahfiz dan tahsin. Sedangkan kelas akademik wajib mengikuti sertifikasi tahsin ketika di kelas 12.

Pengelolaan kelas pada kelas 12 terdiri dari program tahfiz dan program akademik. Untuk program tahfiz setiap hari diberikan waktu untuk setoran hafalan 2 jam pelajaran, karena di masa pandemi Covid-19 setoran hafalan dilakukan setelah bada ashar sampai dengan bada isya. Bagi peserta didik kelas 12 yang belum lancar membaca al-Qur'an maka wajib mengikuti intensif Tahsinul Qur'an. Kemudian diakhir semester 5, peserta didik yang mengambil program tahsin wajib mengikuti sertifikasi tahfiz oleh lembaga tahfiz Al-Azhar. Selain tahfiz maka semua peserta didik kelas 12 akan diuji baca al-Qur'annya dan akan diberikan sertifikasi lancar baca al-Qur'an.

Dari berbagai program tersebut sebagai wujud menjalankan visi dan misi sekolah untuk menjadikan generasi Qur'ani. Maka sekolah melalui guru untuk menanamkan nilai-nilai al-Qur'an lebih dekat pada diri anak. Salah satu dampak yang terasa oleh guru-guru yang mengajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur peserta didik mudah menangkap apa yang disampaikan guru. Peserta didik bisa mengontrol diri dan mudah mengikuti pelajaran yang diberikan oleh para guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Sehingga dari hal tersebut para guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dituntut dalam memberi pelayanan yang prima (*excellent service*) untuk menuju pada kualitas pembelajaran. Terutama dalam capaian secara nasional yakni meningkatkan atau perubahan pada sisi pengetahuan, keterampilan dan sikap pada diri peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

B. Dokumen Manajemen *Excellent Service* Pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

Penerapan ISO 21001: 2018 ataupun ISO 9001: 2008 dapat diterapkan secara umum pada semua organisasi yang menggunakan kurikulum untuk mendukung pengembangan kompetensi melalui

pengajaran, pembelajaran, atau penelitian.¹⁶ Terlepas dari jenis, ukuran, atau metode penyampaiannya baik ISO 21001: 2018 ataupun ISO 9001: 2008, pada dasarnya merupakan sebagai identitas bagi lembaga-lembaga yang berkeinginan membina hubungan atau kontrak internasional. Menurut Sallis, bahwa ada keuntungan yang bisa diraih oleh institusi pendidikan dari status terdaftar ISO 9001: 2008 adalah upaya disiplin dalam menspesifikasikan dan mendokumentasikan sistem mutu dengan menandatangani sertifikasi dari pihak ketiga (auditor independen).¹⁷

Saat ini SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur masih belum mempunyai sertifikasi dari pihak ketiga. Meskipun demikian peneliti melihat bahwa dari hasil wawancara, dokumentasi dan pengamatan di lapangan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur telah menerapkan prinsip untuk mendokumentasikan, membuat kerangka manajemen dan proses interaksinya. Dokumentasi seperti pelayanan proses pembelajaran, rencana pembelajaran, dokumentasi standar proses.

1. Pelayanan Proses Pembelajaran Pada Guru

Pada pelayanan proses pembelajaran pada guru terlihat dalam tabel berikut.¹⁸

No.	Jenis Layanan	Dokumen Administrasi	Muatan Dokumen
1.	Pelayanan proses pembelajaran	Penyusunan kalender pendidikan	Minggu efektif dan minggu tidak efektif
		Penyusunan jadwal pelajaran	Hari, jam pelajaran, mata pelajaran, guru pengampu
		Penyusunan kurikulum	Struktur kurikulum, standar kompetensi dan kompetensi dasar
		Penyusunan program pembelajaran	Program harian, program semester, dan program tahunan
		Penyusunan kegiatan pembelajaran	Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi
		Penyusunan soal ujian	Identifikasi kompetensi,

¹⁶ Ridho, "ISO 21001;2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan." Dalam <https://isoindonesiacenter.com/iso-210012018-sistem-manajemen>. Diakses pada 07 Desember 2021.

¹⁷ Sallis, *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2018, h. 18.

¹⁸ Sumber data dokumentasi buku kurikulum SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur 2021-2022.

			menyusun soal, verifikasi soal dan pelaksanaan ujian
--	--	--	--

Tabel 2. Indikator Pelayanan Proses Pembelajaran.

Dalam pelayanan proses pembelajaran yang dikaitkan dengan pelayanan prima (*excellent service*), berarti pemberian pelayanan prima kepada peserta didik merupakan perwujudan dari kewajiban lembaga pendidikan terhadap siswanya. Terutama dari pelayanan pembelajaran baik dari pendidikan maupun dari tenaga kependidikan sekolah dan seluruh civitas akademik sekolah yang ada. Adanya proses pembelajaran dengan layanan terbaik tentu akan memberikan dampak positif terhadap peserta didik maupun dampak terhadap harapan orang tua akan pendidikan anak yang terbaik. Salah satunya yang dilakukan dalam pelayanan proses layanan pembelajaran di SMA Al-Azhar 19 Jakarta melalui Buku Kurikulum yang diperbaharui setiap awal tahun pelajaran. Di dalamnya terdapat kalender pendidikan, jadwal pelajaran, kurikulum, program pembelajaran, bentuk kegiatan pembelajaran, dan penyusunan soal ujian.

Pembukuan dari buku kurikulum dan program sekolah pada setiap awal tahu pelajaran menjadi salah satu pelayanan prima (*excellent service*) dari sekolah kepada guru, staf kependidikan, orang tua dan peserta didik sekaligus sebagai acuan dari SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Permulaan tahun pelajaran yang biasanya pada bulan Juli setiap tahun dan berakhir pada bulan Juni tahun berikutnya. Seperti dalam membuat kalender pendidikan sekolah, berkaitan dengan libur sekolah di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional dan/atau Kementerian Agama dalam hal terkait hari raya keagamaan. Bupati atau Kepala Dinas Pendidikan yang menetapkan hari libur khusus.¹⁹

Selain itu, penetapan hari belajar efektif yang berlaku di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur merupakan hari yang betul-betul digunakan untuk kegiatan pembelajaran, yang disesuaikan dengan ketentuan kurikulum sekolah. Sehingga di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur jumlah hari efektif dalam satu tahun pelajaran adalah 162 hari, disesuaikan dengan kurikulum yang berlaku. Jam belajar efektif di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur merupakan jam belajar yang digunakan betul-betul

¹⁹ Analisis Dokumen SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

untuk kegiatan pembelajaran, yang disesuaikan dengan ketentuan kurikulum sekolah. Sehingga jumlah jam belajar efektif di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur setiap minggu untuk kelas 10 adalah 30 jam pembelajaran, kelas 11 adalah 30 jam pembelajaran, dan kelas 12 adalah 30 jam pembelajaran setiap pekannya.

2. Perencanaan Pembelajaran

Hal-hal yang berkaitan dengan proses pembelajaran selanjutnya berkaitan dengan format rencana pembelajaran. Hal tersebut terangkum pada tabel berikut.²⁰

No.	Kegiatan	Dokumen Administrasi	Isi Format
1.	Perencanaan	Rencana pembelajaran	Nama sekolah, mata pelajaran, kompetensi keahlian, kelas/semester, pertemuan ke, alokasi waktu, standar kompetensi, kode kompetensi, indikator, tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, metode pembelajaran, kegiatan pembelajaran, kegiatan awal, kegiatan inti, eksplorasi, elaborasi, konfirmasi, kegiatan akhir, alat, bahan dan sumber ajar serta penilaian.
2.	Pelaksanaan		Rakapitulasi absen peserta didik, daftar hadir dan daftar nilai, jurnal kelas, surat keterangan masuk kelas, surat keterangan meninggalkan kelas, surat izin serta agenda guru.
3.	Penilaian		Daftar nilai ranah kognitif
4.	Pengawasan		Supervisi dan draft pengulangan ujian.

Tabel 3. Format Rencana Pembelajaran.

²⁰ Analisis Dokumen SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan menyatakan bahwa standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Lebih lanjut pada Pasal 25 PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan bahwa pembelajaran harus dilaksanakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik serta keteladanan. Keterlaksanaan dan ketercapaian standar proses harus dibuktikan dengan berbagai kegiatan. Kegiatan tersebut yaitu, (1) perencanaan, (2) pelaksanaan, (3) penilaian, serta (4) pengawasan.

“...Setelah menjadi pimpinan sekolah akan ada Raker, Rakornas, dan Rapat Tahunan lainnya pasti akan ada materi tentang pelayanan prima (*excellent service*). Selain itu juga dibahas mengenai rencana pembelajaran pada tahun yang akan dijalani. Seperti sekarang ini pembelajaran kita mengikuti situasi Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) atau Pembelajaran Tatap Muka Terbatas (PTMT). Sehingga hal tersebut menjadi sebuah keharusan yang mesti dijalani oleh guru di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.”²¹

Terkait pembelajaran SMA Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam hal perencanaan yang dilakukan setiap tahun oleh sekolah adalah Rapat Kerja Tahunan, dalam rapat kerja tersebut disusunlah format pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik sebagai bentuk pelayanan prima (*excellent service*) guru kepada peserta didik. Agar pembelajaran yang dijalani pada tahun yang akan dilalui sesuai dengan kondisi yang ada. Mengenai hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Bapak Dedi selaku Kepala Sekolah.

3. Pelaksanaan Pembelajaran

Seperti dalam kondisi pandemi Covid-19 pada tahun pembelajaran 2021/2022 maka ada kondisi di sekolah SMA Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur menyesuaikan baik lokasi maupun waktu pembelajaran. Media pembelajaran juga disesuaikan dengan kondisi, selain itu juga tempat belajar dan cara mengakses hasil belajar melalui

²¹ Dedi Rubadi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

website . Sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Hermi selaku guru di sekolah tersebut.

“Nah itu disesuaikan kalau di masa sekarang saya memakai media pembelajaran yang ada di internet dengan Tik Tok, YouTube, dan lain sebagainya. Juga terkait media pembelajaran saya mengakses situs-situs yang bertanggung jawab untuk membangun generasi biologi. Selain itu kita dilengkapi dengan ebook elektronik yang memang setiap murid bisa belajar dimana saja dan kapan aja. Kemudian penggunaan *Learning Management System (LMS)* yaitu Sistem Pembelajaran Online Terpadu (SIDU) yang sebelumnya sudah digunakan. Dan sekarang semakin dimasifkan penggunaannya.”²²

Seperti dalam penyelenggaraan pembelajaran pada saat pandemi Covid-19 ataupun pasca pandemi Covid-19 SMA Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur membuat rencana tahapan pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka (PTM). Sebagai bentuk pelayanan prima (*excellent service*) hal tersebut disusun melalui hasil *assessment* digunakan oleh peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan dan orang tua sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, seperti berikut:

No.	Tahapan	Kegiatan	Pihak Terlibat
1.	Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan koordinasi dengan dinas terkait. - Membentuk tim khusus/satgas pelaksanaan PTM. - Melakukan assesmen diagnostik yang memerhatikan aspek kognitif dan dampak psikologi-sosial. - Menentukan waktu pelaksanaan PTM. - Mempersiapkan tempat PTM. -Memastikan tempat kegiatan PTM dalam kondisi aman. 	Kepala sekolan, manajemen sekolah, dinas terkait.

²² Hermi Ria Harmonis, *Wawancara*, Jakarta, 09 Februari 2022.

		<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan tersedia fasilitas yang memadai untuk pelaksanaan PTM. - Menyusun SOP pelaksanaan PTM. -Melakukan sosialisasi kegiatan PTM. 	
2.	Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> - Menentukan alternatif PTM yang akan digunakan. - Menyesuaikan jadwal pelajaran PTM. - Melaksanakan PTM sesuai alternatif PTM yang telah ditentukan. - Melakukan monitoring pelaksanaan PTM. 	Kepala sekolah, satgas, pendidik dan murid.
3.	Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pengolahan data yang diperoleh pada saat monitoring pelaksanaan PTM. - Melaksanakan analisis data. - Menentukan tingkat keberhasilan PTM - Menyusun kesimpulan. 	Kepala sekolah dan satgas.
4.	Tindak Lanjut	Menentukan perbaikan pelaksanaan PTM berdasarkan hasil evaluasi.	Kepala sekolah dan satgas.

Tabel 4. Dokumen Tahapan Pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka (PTM).

Pada rancangan dokumen PTM tersebut sebagai bentuk komitmen pelayanan prima (*excellent service*) dari guru di sekolah untuk memberikan dampak pada kualitas pembelajaran. Pembelajaran yang biasa melakukan tatap muka secara *full*, berubah dengan adanya kondisi seperti pandemi Covid-19. Perubahan tersebut pada saat

pembelajaran seperti diwajibkannya menggunakan masker, jumlah peserta didik yang ikut pembelajaran secara tatap muka dikurangi dengan sebagiannya mengikuti via Zoom Meeting, Google Meet ataupun media pembelajaran *online* lainnya. Semua sejalan dengan adanya maklumat dari pemerintah maupun dari yayasan sekolah tersebut.²³

Barulah kemudian pengembangan rencana pembelajaran disusun. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) merupakan rencana kegiatan pembelajaran tatap muka untuk satu pertemuan atau lebih. RPP dikembangkan dari silabus. RPP bertujuan untuk mengarahkan kegiatan pembelajaran peserta didik dalam upaya mencapai Kompetensi Dasar (KD).

Setiap pendidik pada satuan pendidikan berkewajiban menyusun RPP secara lengkap dan sistematis agar pembelajaran berlangsung secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, efisien, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik serta keteladanan. RPP disusun berdasarkan KD atau sub tema yang dilaksanakan dalam satu kali pertemuan atau lebih. Komponen RPP terdiri dari (1) identitas sekolah yaitu nama satuan pendidikan, (2) identitas mata pelajaran atau tema/sub tema, (3) Kelas/semester, (4) materi pokok, (5) alokasi waktu.

Kelima komponen tersebut ditentukan sesuai dengan keperluan untuk pencapaian KD dan beban belajar dengan mempertimbangkan jumlah jam pelajaran yang tersedia dalam silabus dan KD yang harus dicapai melalui adanya Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) dalam pembelajaran. KKM sendiri di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengikuti adanya ketuntasan minimal. Pada ketuntasan minimal SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur membaginya dalam tiga kriteria minimal yaitu sebagai berikut:²⁴

Kriteria Minimal Kompetensi Sikap Spiritual dan Sosial	Kriteria Minimal Kompetensi Pengetahuan	Kriteria Minimal Kompetensi Keterampilan
Pencapaian komtensi sikap dinyatakan dalam deskripsi kualitas	Pencapaian kompetensi pengetahuan dinyatakan dalam skor tertentu	Pencapaian kompetensi keterampilan dinyatakan dalam deskripsi

²³ M. Al-Habib Yusron, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

²⁴ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 142.

<p>tertentu. Ketuntasan kompetensi sikap minimal nilai adalah Baik (B) yang ditunjukkan dengan deskripsi dari tiap-tiap mata pelajaran, kecuali untuk Pelajaran Agama dan Pendidikan Kewarganegaraan.</p> <p>Penilaian sikap spiritual (KI-1) dan sikap sosial (KI-2) karena untuk setiap Kompetensi Dasar (KD) tiap peserta didik diasumsikan harus dinilai pada semua mata pelajaran menggunakan berbagai teknik (observasi, jurnal, penilaian diri, dan penilaian antar teman) oleh semua pendidik.</p> <p>Penanaman sikap diintegrasikan pada setiap KD dari KI-3 dan KI-4. Selain itu, dapat dilakukan penilaian diri (<i>self assessment</i>) dan penilaian antar teman (<i>peer assessment</i>) dalam rangka pembinaan dan pembentukan karakter peserta didik, yang hasilnya dapat dijadikan sebagai salah satu data untuk konfirmasi hasil penilaian sikap oleh pendidik. Hasil penilaian sikap selama periode satu semester ditulis dalam bentuk deskripsi yang menggambarkan</p>	<p>untuk kemampuan berpikir dan dimensi pengetahuannya, dinyatakan dalam deskripsi kemahiran dan/atau skor tertentu yang berkisar 0-100. Penilaian pengetahuan merupakan penilaian untuk mengukur kemampuan peserta didik berupa pengetahuan factual, konseptual, prosedural dan metakognitif, serta kecakapan berpikir tingkat rendah sampai tinggi. Penilaian ini berkaitan dengan ketercapaian KD pada KI-3 yang dilakukan oleh guru mata pelajaran.</p>	<p>kemahiran dan/skor tertentu yang berkisar antara 0-100 untuk kompetensi pengetahuan dan keterampilan. Penilaian keterampilan adalah penilaian untuk mengukur pencapaian kompetensi peserta didik terhadap kompetensi dasar pada KI-4. Penilaian keterampilan menuntut peserta didik mendemonstrasikan suatu kompetensi tertentu. Penilaian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah pengetahuan yang sudah dikuasai peserta didik dapat digunakan untuk mengenal dan menyelesaikan masalah dalam kehidupan sesungguhnya (<i>real life</i>). Ketuntasan belajar untuk keterampilan ditentukan oleh satuan pendidikan, secara bertahap satuan pendidikan terus meningkatkan kriteria ketuntasan belajar dengan mempertimbangkan potensi dan karakteristik masing-masing satuan pendidikan sebagai bentuk peningkatan kualitas hasil belajar.</p>
--	---	--

perilaku peserta didik.		
-------------------------	--	--

Tabel 5. Dokumen Ketuntasan Belajar.

4. Penilaian dan Pengawasan Pembelajaran

Mengenai ketuntasan belajar dari hasil penilaian peserta didik disampaikan oleh Pak Habib Yusron selaku guru bahwa dalam penilaian sikap pada peserta didik pada saat pandemi Covid-19 dilakukan melalui adanya peserta didik yang menyalakan kamera dan tidak, tentu mendapat penilaian yang berbeda. Penilaian pada pengetahuannya dilakukan melalui ujian harian, jurnal dan ujian akhir. Terkait keterampilan dilakukan melalui adanya praktik pembelajaran, yang disesuaikan dengan guru mata pelajaran.

“Terkait tiga hal itu, secara kognitif yang dia tuh udah pasti, kita adakan ulangan harian penilaian. Kemudian melalui jurnal. Pada penilaian sikap pada saat daring misalnya, antara murid yang menyalakan kamera saat belajar tentunya berbeda mendapatkan nilai dalam artian nilai secara efektifnya itu itu beda, dengan yang tidak pernah menyalakan kamera karena itu nilai Sikap. Terkait nilai psikomotorik keterampilan mereka tidak bisa berbuat banyak sih biasanya itu saya kalau dari pelajaran saya bahasa Arab ya saya lihat dari tes tes praktek seperti muhadasah. Jadi semakin bisa memperagakan, semakin bagus keterampilannya.”²⁵

Demikian juga yang disampaikan oleh bagian kurikulum Pak Benyuha Fifyardi terkait dalam penilaian mesti mencapai nilai KKM hasil belajar yang sudah ditentukan, akan tetapi hal yang menjadi titik tekan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur adalah penilaian sikap. Sikap dan pengetahuan harus berjalan seiring agar membentuk pribadi peserta didik yang bijak dalam menjalani kehidupan. “Standarnya paling tidak anak mencapai nilai KKM...”²⁶

Dan hal tersebut juga sejalan dengan penyampaian dari Ibu Hermi, sebagai berikut:

“Kurikulum 2013 yang digunakan selain itu juga kurikulum KTSP khusus di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Bentuk evaluasi yang saya lakukan berdasarkan Kompetensi Dasar (KD), selain dari KD juga memerhatikan aspek keterampilan dalam praktikum, dan terutama dalam sikap atau adab dari peserta didik tersebut.”²⁷

²⁵ M. Al-Habib Yusron, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

²⁶ Benyuha Fifyardi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

²⁷ Hermi Ria Harmonis, *Wawancara*, Jakarta, 09 Februari 2022.

Sehingga penilaian dari para guru kepada peserta didik yang dilakukan sebagai prinsip dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yakni berpijak pada al-Qur'an dan nilai-nilai keislaman. Salah satu nilai keislaman tersebut yakni akhlak para peserta didik sehingga mampu memberikan warna pada setiap pembelajaran.

Selain dari hal tersebut di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memiliki kriteria ketuntasan untuk masing-masing indikator adalah 77.²⁸ Sekolah harus menentukan kriteria ketuntasan minimal sebagai Target Pencapaian Kompetensi (TPK) dengan mempertimbangkan tingkat kemampuan peserta didik serta kemampuan sumber daya pendukung dalam penyelenggaraan pembelajaran. Dalam hal ini sekolah secara bertahap dan berkelanjutan dan mengusahakan peningkatan kriteria ketuntasan belajar untuk mencapai ketuntasan ideal.

Sebagai bentuk pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur kepada orang tua. Maka hal yang dilakukan dalam penilaian salah satunya dalam mengajak orang tua dalam dalam penentuan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM). Sehingga yang terlibat dalam menentukan KKM adalah guru kelas/mata pelajaran, kepala sekolah, siswa, orang tua siswa, dan jammiyyah sekolah.

Hal yang dilakukan tersebut dalam menentukan KKM mempertimbangkan tingkat kemampuan rata-rata peserta didik, kompleksitas kompetensi, serta kemampuan sumber daya pendukung yang meliputi warga sekolah, sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pembelajaran.

Berikut dokumen daftar KKM pengetahuan dan keterampilan tiap mata pelajaran hasil analisis dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur:²⁹

NO	Mata Pelajaran	X MIPA	X IPS	XI MIPA	XI IPS	XII MIPA	XII IPS
1.	Pendidikan Agama	77	77	77	77	77	77
2.	PKN	77	77	77	77	77	77
3.	Bahasa Indonesia	77	77	77	77	77	77
4.	Bahasa Inggris	77	77	77	77	77	77
5.	Matematika Dasar	77	77	77	77	77	77
6.	Sejarah Nasional	77	77	77	77	77	77

²⁸ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 144.

²⁹ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 146.

7.	Seni Musik	77	77	77	77	77	77
8.	Penjaskes	77	77	77	77	77	77
9.	Prakarya	77	77	77	77	77	77
10.	Matematika IPA	77	-	77	-	77	-
11.	Biologi	77	-	77	-	77	-
12.	Fisika	77	-	77	-	77	-
13.	Kimia	77	-	77	-	77	
14.	Ekonomi	77	77	-	77	-	77
15.	Geografi	77	77	-	77	-	77
16.	Sosiologi	-	77	-	77	-	77
17.	Bahasa & Sastra Inggris	77	77	77	77	77	77
18.	Sejarah	-	77		77	-	77
19.	Al-Qur'an	77	77	77	77	77	77
20.	Bahasa Arab	77	77	77	77	77	77

Tabel 6. Kriteria Kentutasan Minima (KKM) Hasil Belajar.

Penentuan KKM di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur setiap mata pelajaran adalah semua guru mata pelajaran dalam kegiatan MGMPS, dengan menganalisis setiap indikator yang terangkum dalam bentuk analisis indikator.

Penentuan nilai KKM tersebut dengan dilakukan oleh SMA Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melalui menghitung KD setiap mata pelajaran setiap kelas. Kemudian dengan menentukan kekuatan setiap komponen, dengan penyesuaian dengan kemampuan masing-masing aspek. Aspek tersebut yakni, aspek kompleksitas, aspek sumber daya pendukung (pendidik dan sarana), aspek intak, jumlah nilai setiap komponen dengan selanjutnya dibagi 3 (tiga) untuk menentukan KKM setiap KD, Menjumlahkan seluruh KKM KD selanjutnya dibagi dengan jumlah KD untuk menentukan KKM mata pelajaran.

Penilaian pada proses pembelajaran sebagai bentuk evaluasi yang dilakukan oleh guru dalam pelayanan prima (*excellent service*) kepada peserta didik di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur pengumpulan dan pengolahan informasi dari hasil belajar peserta didik. Hal itu seperti disampaikan oleh Pak Benyuha:

“Ya ada, ujian perminggu dengan materi evaluasi setiap minggu. Ujian proyek pembelajaran. Ada lagi Ujian Akhir Semester (UAS).”³⁰

³⁰ Benyuha Fifyardi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

Selain dari penilaian tersebut hal yang terpenting adalah penilaian sikap seperti penyampaian Ibu Hasilah bahwa "... Selain itu penilaian sikap menjadi nilai utama juga di sini."³¹ Sehingga muaranya pada hasil belajar peserta didik penilaian tersebut didasarkan pada prinsip-prinsip yaitu objektif, terpadu, ekonomis, transparan, akuntabel dan edukatif.³²

Objektif berarti penilaian tersebut berbasis pada standar dan tidak dipengaruhi oleh faktor subjektivitas penilai. Terpadu yakni penilaian yang dilakukan oleh pendidik dilakukan secara terencana, dengan menyatu pada kegiatan pembelajaran dan berkesinambungan. Ekonomis berarti penilaian yang efisien dan efektif dalam perencanaan, pelaksanaan dan pelaporannya. Transparan berarti prosedur penilaian, kriteria penilaian dan dasar pengambilan keputusan dapat diakses oleh semua pihak. Akuntabel yang berarti bahwa penilaian dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak internal sekolah maupun eksternal untuk aspek teknik, prosedur dan hasilnya. Terakhir yaitu edukatif yang berarti mendidik dan memotivasi peserta didik dan guru. Penilaian yang dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Jakarta Timur yakni Penilaian Acuan Kriteria (PAK). PAK sendiri merupakan penilaian pencapaian kompetensi yang didasarkan pada KKM.

Dalam penilaian tersebut tentu tidak semua peserta didik mencapai nilai KKM yang telah ditentukan oleh sekolah. Sehingga mengenai hal tersebut guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Jakarta Timur menjalaninya dengan memberikan layanan prima (*excellent service*) berupa pengulangan (remedial) bagi peserta didik tersebut. Seperti penyampaian dari bagian kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur Bapak Benyuha:

"Apabila ada peserta didik yang tidak mencapai standar penilaian yang dilakukan oleh seorang guru mengadakan program remedial. Dari kurikulum itu ada program intensif akademik itu biasanya dilakukan selama dua pekan untuk memantapkan pemahaman diri terkait dengan materi yang disampaikan lebih dikhususkan untuk mempersiapkan dalam menghadapi ujian akhir semester. Selain itu ada ujian kenaikan kelas. Agar lebih difokuskan pada indikator-indikator yang ingin dicapai terkait pengetahuan."³³

³¹ Hasilah Rachman, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

³² Wayan Subagia dan Wiratman, "Profil Penilaian Hasil Belajar Siswa Berdasarkan Kurikulum 2013." Dalam *Jurnal Pendidikan Indonesia*, Vol. 5, No. 1, 2016, h. 40.

³³ Benyuha Fifyardi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

Hal ini sejalan dengan penyampaian guru Bimbingan Konseling (BK) SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, Ibu Hasilah Rachman, mengatakan bahwa apabila ada peserta didik yang tidak mencapai nilai KKM yang telah ditentukan. Akan dilakukan pendekatan secara personal, dikomunikasikan dengan orang tua, dikoordinasikan dengan guru BK dan dikolaborasikan dengan pihak luar. Jika dilihat ada pertimbangan secara psikologis mesti ada dukungan.

“Dengan cara pendekatan secara personal. Selain itu juga dikomunikasikan ke orang tua jika sudah terlalu sering. Bahkan kami di sini ada kasus anak yang orang tuanya meninggal karena Covid-19. Nah, anak ini setiap dikasih beberapa kali ujian nilai selalu kecil dan di kelas juga kurang memerhatikan. Anak yang seperti ini langsung dikoordinasikan dengan guru Bimbingan Konseling (BK). Bahkan kami juga memanggil psikolog dari luar untuk mengatasi hal tersebut. Dan alhamdulillah anaknya bisa baik lagi.”³⁴

Sehingga jika peneliti melihat ada beberapa hal yang dilakukan oleh guru dan sekolah di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sebagai bentuk pelayanan prima (*excellent service*) untuk memberikan kesempatan agar peserta dapat mencapai nilai KKM yang telah ditentukan:

1. Guru menganalisis hasil evaluasi peserta didik.
2. Guru memberikan layanan perbaikan/pengulangan (*remedial*) bagi peserta didik yang belum mencapai ketuntasan.
3. Pengulangan konsep oleh guru jika secara klasikal belum mencapai KKM.
4. Kemudian guru memberikan pengayaan kepada peserta didik yang sudah mencapai lebih dari KKM.
5. Pembinaan terhadap peserta didik yang secara umum profil sikapnya belum berkategori B (Baik) yang dilakukan secara holistik (paling tidak oleh guru mata pelajaran, guru BK dan orang tua). Jika ditemukan peserta didik yang di luar ekspektasi dan perlu pembinaan yang mendalam akan dikolaborasikan bersama pihak luar salah satunya yakni psikolog atau psikiater.
6. Bagi peserta didik yang perkembangan atau hasil belajarnya paling tertinggal berdasarkan hasil *assessment*

³⁴ Hasilah Rachman, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

diagnostic maka diberikan pendampingan belajar secara afirmatif.

Melalui langkah-langkah yang dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur tersebut diharapkan peserta didik yang mencapai KKM dapat 100%. Berkaitan dengan kondisi pandemi Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur pada diri peserta didik terlihat kejenuhan tersendiri, walaupun di sisi lain peserta didik mulai terbiasa dengan adanya PJJ. Kemudian dari sisi nilai pengetahuan peserta didik semakin meningkat, baik itu peserta didik memang belajar lebih senang di rumah atau faktor lain seperti sambil melihat buku pelajaran yang ada.³⁵

5. Hasil Pembelajaran

Dalam manajemen *excellent service* pada guru penerapan proses belajar hingga evaluasi menjadikan guru SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk membina dan menghadirkan lulusan-lulusan terbaik serta bermanfaat di masyarakat. Hal yang dilakukan oleh guru di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yakni melalui rangkaian proses dari kenaikan kelas, peminatan hingga kelulusan peserta didik.

Dalam hal kenaikan kelas di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengatur berdasarkan kriteria minimal sebagai berikut:³⁶

- a. Memiliki sikap atau akhlak minimal B (Baik), yang didasarkan pada Buku Pembinaan Karakter Murid (BPKM).
- b. Menyelesaikan seluruh program pembelajaran dalam dua semester.
- c. Tidak terdapat lebih dari dua mata pelajaran pada kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang belum tuntas.
- d. Kehadiran minimal 75% dengan hari efektif belajar.
- e. Bisa membaca al-Qur'an.
- f. Khusus murid ABK maka disesuaikan dengan kemampuan murid secara khusus. Terutama melihat perkembangan akhlaknya.

Sehingga berdasarkan kriteria tersebut SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, akan menentukan dan mempertimbangkan kenaikan kelas dari peserta didik yang bersangkutan.

³⁵ Hermi Ria Harmonis, *Wawancara*, Jakarta, 09 Februari 2022.

³⁶ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 147.

Selain dari kenaikan kelas. Ditingkat SMA tidak lepas dari peminatan jurusan, guna mengarahkan peserta didik agar sesuai dengan minat. SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sendiri mempunyai dua peminatan yaitu peminatan MIPA dan IPS. Untuk menjalani peminatan tersebut SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sebagai bentuk pelayanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik salah satunya dengan proses pemindahan peminatan. Langkah-langkah yang dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, sebagai berikut:

- a. Murid memilih peminatan pada saat wawancara tanpa ada pebanding yang dijadikan patokan. Sehingga pada murid baru bebas memilih peminatan sesuai dengan keinginan.
- b. Setelah mengikuti Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah (MPLS), murid kelas 10 wajib mengikuti program martikulasi selama dua pekan. Dalam program tersebut baik yang awalnya memilih peminatan MIPA atau IPS semua digabungkan. Jadi dalam satu rombel terdiri dari murid peminatan MIPA dan IPS.
- c. Semua murid dalam satu rombel menerima materi mata pelajaran peminatan baik MIPA dan IPS: Matematika IPA, Biologi, Fisika, Kimia, Sejarah Peminatan, Ekonomi, Geografi dan Sosiologi.
- d. Semua murid akan menerima psikotes pada rentang waktu tersebut. Diakhir program semua murid akan diberikan tes untuk kemampuan hasil matrikulasi.
- e. Hasil martikulasi dan psikotes menjadi rujukan untuk pindah peminatan atau tidak pindah peminatan. Dilakukan konsultasi antara orang tua murid, murid dan guru BK.
- f. Jika murid mengalami pemindahan peminatan maka orang tua dan murid membuat surat pernyataan untuk pindah peminatan dan tidak akan pindah lagi peminatan. Kemudian surat tersebut ditandatangani oleh orang tua dan murid serta bermaterai.

Peminatan yang dilakukan oleh SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur bermaksud sebagai akomodasi kemampuan peserta didik dengan orientasi pada pemusatan, perluasan dan pendalaman mata pelajaran. Selain itu juga mengakomodasi minat bakat dan kemampuan akademik peserta didik, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2014 Tentang Peminatan pada Pendidikan Menengah. Selain itu juga untuk menghasilkan lulusan yang siap bersaing dan bermanfaat di tengah masyarakat.

Sejak tahun 2019/2020 pemerintah menghilangkan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK) sehingga ketentuan kelulusan kelas 12 diserahkan kepada satuan pendidikan masing-masing. Mengacu pada Permendikbud Nomor 43 tahun 2019 Pasal 6 setidaknya kriteria kelulusan peserta didik yaitu: telah menyelesaikan seluruh program pembelajaran, memperoleh nilai sikap/perilaku minimal baik, dan mengikuti ujian yang diselenggarakan oleh satuan pendidikan.

Sehingga dari hal tersebut SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam menetapkan kelulusan peserta didik memutuskan dengan beberapa hal, sebagai berikut:³⁷

- a. Telah menempuh pendidikan selama 6 semester di SMA Al-Azhar 19.
- b. Memiliki nilai minimal B pada Kompetensi Sikap berdasarkan Buku Pembinaan Karakter Murid atau Tata Tertib Sekolah.
- c. Murid wajib mengikuti ujian praktek sekolah yang telah ditentukan.
- d. Murid wajib mengikuti ujian sekolah yang telah ditentukan.
- e. Semua syarat kelulusan mengacu pada peraturan yang berlaku.

Pada tahun pelajaran 2021/2022 SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur telah memiliki tiga lulusan. Berikut jumlah lulusan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur:³⁸

NO	Tahun Pelajaran	Jumlah Lulusan
1	2018-2019	85 murid
2	2019-2020	78 murid
3	2020-2021	64 murid
	Jumlah	227 murid

Tabel 7. Jumlah Lulusan SMA Islam Al-Azhar Ciracas Jakarta Timur.

Walaupun baru 3 tahun berdiri namun Lulusan murid SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sudah diterima di universitas negeri di dalam negeri dan di luar negeri, dan SMA Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur saat ini sudah masuk dalam 10 besar SMA terbaik Se-Al-Azhar di Indonesia. Setiap angkatan memiliki dinamika sendiri untuk tembus ke Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Perguruan Tinggi

³⁷ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 150.

³⁸ Buku Kurikulum SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 7.

Kediknasan (PTK) dan Perguruan Tinggi. Daya tembus alumni terhadap perguruan tinggi yang telah disebutkan, sebagai berikut:³⁹

No.	Lulusan Tahun	Jumlah Lulusan	Jumlah Tembus PTN	Daya Tembus PTN (%)
1.	2018-2019	85	24	28,6%
2.	2019-2020	78	27	34,6%
3	2020-2021	64	48	75%

Tabel 8. Daya Tembus Alumni Terhadap Perguruan Tinggi.

Sekolah mengarahkan peserta didik tidak hanya aktif secara akademik melainkan juga aktif dalam mengukir prestasi dalam bidang umum baik menyanyi, menari ataupun lomba olimpiade. Seperti dokumen hasil prestasi dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, sebagai berikut:⁴⁰

NO.	NAMA MURID	KEGIATAN LOMBA	JENIS LOMBA	JUARA	TINGKAT	PENYELENGGARA	BULAN/TAHUN
1.	Keesha Andriel Sentanu	Voice Of Ramadhan	Solo Vocal	Harapan 1	Nasional	Global TV	2021
2.	Keesha Andriel Sentanu	Festival Budaya dan Unjuk Kreasi Al Azhar	Solo Vocal	Harapan 2	AL Azhar Se-Indonesia	Al Azhar	2021
3.	Naghma Cinta Leddi Ghania	Festival Budaya dan Unjuk Kreasi Al Azhar	Tari Kreasi	Harapan 3	AL Azhar SeIndonesia	Al Azhar	2021
4.	Faiza Farhannisa	Olimpiade Sains Al Azhar	Olimpiade Matematika	Medali Perak	Al Azhar SeIndonesia	Al Azhar	2021
5.	Mayrizqa Cahyani	Olimpiade Sains Al Azhar	Olimpiade Ekonomi	Medali Emas	Al Azhar SeIndo	Al Azhar	2021

³⁹ Dokumen SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Tahun 2021-2022, h. 8.

⁴⁰ Dokumen Bagian Tata Usaha SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

	ngtyas				nesia		
6.	Ghazy Bintang Al-Farisi	Olimpiade Sains Al Azhar	Olimpiade Ekonomi	Honorabl e	Al Azhar SeIndo nesia	Al Azhar	2021
7.	Adiva Zara Hermansyah	Olimpiade Sains Al Azhar	Olimpiade Ekonomi	Honorabl e	Al Azhar SeIndo nesia	Al Azhar	2021
8.	Mayrizqa Cahyani ngtyas	Olimpiade Pahlawan Sains Indonesia (OPSI)	Olimpiade Ekonomi	Medali Perak	Nasion al	Pelatihan Olimpiad e Sains Indonesi a (POSI)	2020
9.	Adiva Zara Hermansyah	Olimpiade Pahlawan Sains Indonesia (OPSI)	Olimpiade Ekonomi	Medali Perak	Nasion al	Pelatihan Olimpiad e Sains Indonesi a (POSI)	2020
10.	Ghazy Bintang Al-Farisi	Olimpiade Pahlawan Sains Indonesia (OPSI)	Olimpiade Ekonomi	Medali Perak	Nasion al	Pelatihan Olimpiad e Sains Indonesi a (POSI)	2020
11.	Mayrizqa Cahyani ngtyas	Try Out Terbuka KSN-K	Olimpiade Ekonomi	Medali Perak	Nasion al	Payung Cerdas Indonesi a (PCI)	2021
12.	Ayesha Laiqa Khaira M.	Olimpiade Sains Indonesia	Olimpiade Geografi	Medali Perak	Nasion al	Pelatihan Olimpiad e Sains Indonesi a (POSI)	2020
13.	Ghazlan Atqiya Firmasnyah	Olimpiade Sains Indonesia	Olimpiade Geografi	Medali Perunggu	Nasion al	Pelatihan Olimpiad e Sains Indonesi a (POSI)	2020
14.	Ayesha Laiqa Khaira	Olimpiade Sains Al Azhar	Olimpiade Geografi	Medali Perunggu	Nasion al	Yayasan Pesantren Islam	2021

	M.					Al Azhar	
15.	Ghazlan Atqiya Firmasny ah	Olimpiade Sains Al Azhar	Olimpiade Geografi	Medali Perak	Nasional	Yayasan Pesantren Islam Al Azhar	2021

Tabel 9. Dokumen Daftar Prestasi Murid.

Selain pencapaian akademik dan prestasi tersebut, tujuan dari pembelajaran di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yang paling tertinggi yakni berupaya membimbing peserta didik agar senantiasa mencintai al-Qur'an. Sehingga mampu menghafal dan mengamalkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal tersebut juga menjadi salah satu bentuk pelayanan prima (*excellent service*) di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, karena melalui al-Qur'an prestasi akademik, misalnya untuk masuk ke perguruan tinggi akan dibantu oleh sekolah. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dedi selaku Kepala Sekolah:

“Mengantarkan peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk mencapai cita-cita. Dengan uraian misal ada dari peserta didik yang ingin masuk ke Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maka dilakukan persiapan dari 1 tahun sebelumnya untuk intensif UTBK SBMPTN. Yang kedua ingin dari al-Qur'an bisa tembus PTN juga maka anak-anak yang punya kemampuan di bidang menghafal Qur'an kita muliakan kita jaga nilainya kita beri ilmu pengetahuan yang pasti dipakai di perguruan tinggi. Dengan minimal hafalan lima juz untuk mendapat sertifikat hafalan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Ataupun ada anak yang ingin masuk ke Akmil, militer, kepolisian atau ikatan dinas untuk meneruskan karir orang tuanya. Maka sekolah membuat komitmen untuk anak agar wajib taat orang tua, guru serta ibadahnya itu artinya akhlaknya, jika anak malas dan tidak mentaati maka komitmen tersebut batal. Karena yang ingin dilakukan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yakni menelurkan akhlak-akhlak yang baik pada diri peserta didik.”⁴¹

Penyampaian Kepala Sekolah tersebut sinkron dengan apa yang disampaikan oleh guru di sekolah tersebut. Dari hasil

⁴¹ Dedi Rubadi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

wawancara bersama Pak Habib Yusron, bahwa hasil pembelajaran al-Qur'an sehingga menjadi ciri khas di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, selain membawa peserta didik juga membawa kemudahan bagi para guru dalam memberi pengetahuan selama pembelajaran di sekolah.

“Ciri khas SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yaitu dalam hal al-Qur'an. Maka segala sesuatunya udah balikin semuanya ke al-Qur'an. Karena sebagai bentuk pengalaman separah parahnya murid kalau dia bisa ngaji. Insya Allah lah yang tadi itu terbukti. Pada awal dia Susah belajar ya udah kita suruh aja dia ngaji. Makin banyak ngaji ternyata itu efeknya adalah belajar semakin mudah. Semakin dia bisa mengatur ngajinya ternyata dia juga bisa mengatur gaya belajarnya.”⁴²

Pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sebagai bentuk komitmen dan konsistensi dari penerapan dari visi dan misi sekolah. Sehingga dalam budaya belajar mengajar pada guru menerapkan sistem untuk memasukan setiap pelajaran apapun dengan nilai-nilai yang ada pada al-Qur'an. Dengan penyampaian dari kepala sekolah bahwa di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur menerapkan budaya kerja yang mengacu pada visi dan misi sekolah. Visi sekolah itu, “Membentuk generasi Qur'ani yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.” Artinya bahwa yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dengan al-Qur'an. Maka al-Qur'an di sini bukan hanya sekadar objek, melainkan menjadi sebagai subjek. Sehingga selain komitmen terhadap agama Islam. Guru dan peserta didik SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur juga harus bisa membaca al-Qur'an dan mengamalkannya.⁴³

Sehingga pada tahapan hasil belajar peserta didik tersebut berasal dari kemampuan-kemampuan peserta didik setelah menerima pengalaman belajarnya. Setelah mengalami proses belajar mengajar, maka harapan dari guru dan sekolah terjadi suatu perubahan dari peserta didik. Baik perubahan pengetahuan, keterampilan maupun sikap. Perubahan tidak langsung salahsatunya melalui pembiasaan pembelajaran al-Qur'an membawa kepada akhlak yang baik pada peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Dengan dibuktikan adanya kemudahan dalam penyampaian pengetahuan dari guru kepada peserta didik. Selain itu perubahan

⁴² M. Al-Habib Yusron, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁴³ Dedi Rubadi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

secara langsung terlihat dari prestasi-prestasi yang dihasilkan para peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

C. Temuan Manajemen *Excellent Service* pada Pelayanan Guru dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Peserta Didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

Pelayanan prima (*excellent service*) di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, dipahami bermacam-macam oleh guru. Seperti pak Dedi Rubadi selaku kepala sekolah, menyampaikan bahwa *excellent service* merupakan pemberian perhatian secara menyeluruh dan totalitas untuk pelanggan.⁴⁴ Berbeda dengan Ibu Hermi selaku guru, pelayanan prima (*excellent service*) merupakan melakukan pelayanan dengan seutuhnya dengan profesionalisme kerja sebagai guru dengan memberikan pelayanan terbaik kepada peserta didik dan orang tua.⁴⁵ Menurut Ibu Hasilah selaku guru, “Pelayanan prima menurut saya secara menyeluruh untuk memberikan sesuatu yang terbaik.”⁴⁶ Sehingga secara keseluruhan guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memahami makna pelayanan prima (*excellent service*) secara konsep dan praktik di sekolah. Sesuai dengan konsep mengenai konsep pelayanan prima (*excellent service*) Barata menamai konsep budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu menyelaraskan faktor-faktor Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*).⁴⁷ Dari indikator tersebut peneliti melihat manajemen pelayanan prima (*excellent service*) pada guru dapat diterapkan di sekolah untuk menghasilkan kualitas pembelajaran pada peserta didik pada pasca pandemi Covid-19. Kemudian peneliti menganalisa dari indikator dan beberapa komponen yang mesti ada pada guru dalam manajemen *excellent service* untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Melalui implikasi dari *excellent service* pada guru yang mampu diaplikasikan dalam pembelajaran. Sehingga dapat meraih hasil belajar yang baik dari segi pengetahuan, keterampilan dan sikap.

Berikut penulis medeskripsikan dan menganalisa mengenai manajemen *excellent service* pada guru yang terlihat dari data lapangan serta hasil wawancara yang peneliti lakukan secara

⁴⁴ Dedi Rubadi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁴⁵ Hermi Ria Harmonis, *Wawancara*, Jakarta, 09 Februari 2022

⁴⁶ Hasilah Rachman, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁴⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, ... h. 35.

mendalam kepada kepala sekolah dan guru. Kemudian konfirmasi data melalui tenaga kependidikan, orang tua dan peserta didik.

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) berasal dari kata mampu yang berarti kuasa atau sanggup atau bisa melakukan sesuatu. Kemampuan berarti kapasitas seseorang untuk melakukan beragam tugas pada suatu pekerjaan.⁴⁸ Barata berpendapat bahwa dalam kemampuan terdiri dari pengetahuan dan keterampilan tertentu yang perlu untuk dimiliki agar menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi dan perusahaan.

Sehingga peneliti melihat bahwa dalam hal manajemen *excellent service* pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur meliputi pengetahuan yang dimiliki, melakukan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi belajar peserta didik dan sebagai *public relation* dengan membina hubungan yang baik antar guru, peserta didik dan orang tua. Melalui program pembinaan ataupun belajar secara langsung yang dilakukan oleh sekolah baik secara praktik dalam kelas maupun lewat sarana yang diberikan.

Sebagai seorang guru yang memiliki profesionalitas yang tinggi harus memiliki pengetahuan. Pengetahuan sendiri adalah fakta, kebenaran atau informasi yang diperoleh melalui pengalaman atau pembelajaran yang disebut *posteriori* atau melalui introspeksi yaitu *apriori*. Sehingga secara umum pengetahuan sebagai penggabungan data dan informasi.⁴⁹

Pengetahuan dalam pelayanan prima (*excellent service*) guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melalui pelatihan dan pengembangan diri untuk memberikan pembelajaran yang terbaik bagi peserta didik.⁵⁰ Pengetahuan yang dimiliki oleh guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur tidak hanya seputar tentang pembelajaran yang diampuh

⁴⁸ Nenny Anggraeni, "Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSI) Bandung." Dalam *Jurnal UPI*, 2019, h. 56.

⁴⁹ Vitalis Tarsan, "Relevansi Epistemologi Jhon Locke." Dalam *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Missio*, Vol. 9, No. 2, 2017, h. 108.

⁵⁰ Dokumentasi pelatihan pelayanan prima SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, lihat di lampiran-lampiran.

melainkan juga pengetahuan al-Qur'an. Hal ini terlihat dari kegiatan pembiasaan untuk guru belajar al-Qur'an dan menjadi panitia *camp* al-Qur'an untuk peserta didik.

Selain itu dalam kegiatan pembelajaran dibuktikan dengan adanya guru yang harus menyangkutpautkan pengetahuan dari pembelajaran dan pengetahuan yang ada dalam ayat-ayat al-Qur'an.

Kegiatan organisasi bagi para guru yang berkumpul dengan guru sesuai mata pelajaran. Baik secara nasional dari Yayasan Al-Azhar maupun juga perkumpulan guru mata pelajaran se-Jakarta Timur yang rutin dilakukan untuk diskusi dan silaturahmi. Membuat pengetahuan terkait pembelajaran dari seorang guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur bertambah dengan sendirinya.

Dalam pembelajaran seorang guru tidak hanya harus memiliki pengetahuan tapi juga mampu mengkomunikasikannya kepada peserta didik sebagai penerima pengetahuan tersebut. Komunikasi yang efektif sangatlah diperlukan oleh guru untuk memberikan *excellent service* dalam pembelajaran. Komunikasi yang efektif sendiri adalah proses interaksi dua orang atau lebih yang ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, memengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.⁵¹ Sehingga peneliti melihat penerapan komunikasi dalam penyampaian komunikasi pada saat pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengarah pada motivasi dan hasil baik secara pengetahuan, keterampilan dan sikap pada peserta didik.

Peneliti mendapati dari beberapa peserta didik yang mengikuti pembelajaran, seperti peserta didik sebagai informan yang pada saat menerima pembelajaran bisa langsung menerima dan menerapkan dalam kehidupan di rumah.⁵² Sejalan dengan peserta didik lainnya yang mengatakan bahwa baik secara *online* ataupun *offline* bapak/ibu guru selalu mengajar dengan baik.⁵³ Hal ini sejalan dengan penyampaian orang tua, bahwa anak mereka ketika pembelajaran wajib menyalakan kamera dan terkadang guru juga menghubungi orang tua jika salah satu peserta didik tidak terlihat di kamera. Sehingga komunikasi dari pengetahuan yang ingin disampaikan oleh guru tersampaikan kepada peserta didik.

⁵¹ Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT: Remaja Rosdakarya, 2008, h. 13.

⁵² Peserta didik, *angket*, 2022.

⁵³ Peserta didik, *angket*, 2022.

Permasalahan baik secara *online* maupun *offline* di kelas yakni ada beberapa peserta didik yang merasa bosan dan malas-malasan dalam menerima pembelajaran. Hal yang dilakukan seorang guru dengan kemampuannya dalam membina, mengarahkan juga memotivasi peserta didik. Motivasi merupakan proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran.⁵⁴ Sehingga berkaitan dengan pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur motivasi selain berangkat dari diri peserta didik juga berangkat dari guru selaku pemberi layanan prima (*excellent service*).

Dalam memberikan motivasi belajar, guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melakukannya setiap pembelajaran. Baik motivasi untuk lulus dengan baik ataupun motivasi kebaikan lainnya yang berlandaskan al-Qur'an. Hal tersebut terlihat dari hasil angket yang peneliti berikan kepada para peserta didik dan rata-rata menjawab bahwa setiap guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur selalu memberikan motivasi.

Seperti halnya orang tua kedua peserta di sekolah, maka tugas seorang guru selain mengajar, membina juga memberikan relasi untuk meningkatkan minat bakat peserta didik serta membina hubungan baik antara peserta didik, orang tua, alumni maupun pihak lainnya. Dalam kemampuan guru sebagai *public relation* di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mencoba mengkolaborasikan setiap permasalahan peserta didik kepada guru lainnya, kepala sekolah, ataupun pihak luar seperti psikolog.

Keberlangsungan secara terus menerus dari kegiatan belajar mengajar. Baik secara global peserta didik maupun secara personal bisa langsung bertanya ataupun mengkomunikasikan kepada guru. Sehingga membuat peserta didik semakin giat dalam pembelajaran sampai memudahkan mereka dalam memahami pelajaran yang diberikan oleh guru. Aktif dalam bertanya bila seorang peserta didik merasakan pelayanan prima (*excellent service*) dari guru dalam pembelajaran. Tentu hal tersebut dapat membedakan guru yang kemampuannya baik dan guru yang masih belum memiliki kemampuan.⁵⁵

Kemampuan dari seorang guru dalam memberikan pelayanan prima (*excellent service*) dapat berlangsung secara konsisten apabila pihak sekolah, peserta didik dan orang tua mendukung

⁵⁴ Yenni, "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." Dalam *Jurnal Menata*, Vol. 2, No. 2, 2019, h. 28.

⁵⁵ Hasil pengamatan dan wawancara di lapangan.

dalam kegiatan belajar tersebut. Seperti yang disampaikan oleh kepala sekolah SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur bahwa orang tua mesti mengawasi anak-anaknya ketika pembelajaran secara *online* maupun *offline* setelah sepulang dari sekolah.⁵⁶ Dari kemampuan guru tersebut baik secara pengetahuan, komunikasi, memberikan motivasi dan sebagai *public relation* yang dilakukan sebagai *excellent service* dapat terlihat kualitas pembelajaran dari peserta didik dengan tujuan kepada penanaman pengetahuan, keterampilan dan sikap.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang ditunjukkan pada saat menghadapi pelanggan. Sikap sebagai kumpulan perasaan keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan ke orang, ide, objek, dan kelompok orang.⁵⁷ Sikap dimaknai oleh psikolog sebagai konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap kategori stimulus tertentu dan dalam penggunaan praktis, sikap sering dihadapkan dengan rangsangan sosial dan reaksi yang bersifat emosional.⁵⁸ Selain itu menurut Gourneau bahwa sikap terdapat lima sikap pada guru dalam memberikan pelayanan prima (*excellent service*) kepada peserta didik dalam proses pembelajaran yaitu: (1) Menunjukkan kepedulian dan kebaikan (*Demonstrating Caring and Kindness*); (2) Berbagi tanggung jawab (*Sharing Responsibility*); (3) Sensitif menerima keragaman (*Sensitively Accepting Diversity*); (4) Meningkatkan instruksi individu (*Fostering Individualized Instruction*); dan (5) Mendorong kreativitas (*Encouraging Creativity*).⁵⁹

Sikap pertama yakni menunjukkan kepedulian dan kebaikan, sebagai guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur ditunjukkan dalam bentuk untuk melihat peserta didik sebagai mitra belajar. Sikap yang menunjukkan kepedulian dan kebaikan seperti disampaikan oleh guru BK di sekolah tersebut peserta didik dengan leluasa untuk berkonsultasi kepada guru BK atau kepada guru mata pelajaran. Baik terkait dengan pembelajaran

⁵⁶ Dedi Rubadi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁵⁷ Riska Nurrahmawati, Nelly Budiharti, Emmalia Adriantantri, "Analisis *Excellent Service* (Pelayanan Prima) pada Pelayanan Posyandu Desa Sidodi Lawang." Dalam *Jurnal Valtech: Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, Vol. 4, No. 2, 2021, h. 211.

⁵⁸ Nuruliah Kusumasari, "Lingkungan Sosial dalam Perkembangan Psikologi Anak." Dalam *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No. 1, 2015, h. 32.

⁵⁹ Bonni Gouneau, "Five Attitudes of Effective Teachers: Implication For Teacher Training." Dalam *Essay in Education*, Vol. 13, Art. 5, 2005, h. 4.

ataupun permasalahan kesulitan belajar di luar pembelajaran.⁶⁰ Informan juga memberikan contoh seperti peserta didik yang sebelumnya mudah dalam menerima pelajaran dan nilainya cukup baik. Kemudian turun karena faktor ditinggalkan orang tua meninggal dunia akibat Covid-19. Sebagai bentuk kepedulian dan kebaikan dari guru tersebut. Wali kelas bekerjasama dengan guru BK dan mengajak peserta didik tersebut bicara termasuk wali dari murid tersebut. Selanjutnya peserta didik tersebut diajak untuk dipertemukan dengan psikolog. Dan hasilnya anak tersebut kembali untuk semangat kembali belajar.

Hal tersebut seperti disampaikan informan peserta didik yang peneliti lakukan wawancara bahwa kepedulian dan kebaikan dari guru-guru di sekolah tidak hanya berangkat dari minat ataupun cita-cita peserta didik lulus dan masuk perguruan tinggi. Melainkan juga berkaitan dengan proses belajar di sekolah. Seperti memberikan kepedulian kepada peserta didik untuk berbagi permasalahan dari rumah. Dan membimbing untuk tetap fokus dalam belajar serta membina ke arah untuk terus berbuat baik.

Sikap yang kedua tentang berbagi tanggung jawab. Selain dari kepedulian dan kebaikan tersebut sikap berbagi tanggung jawab kepada peserta didik sebagai mitra belajar guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Seperti yang disampaikan oleh informan guru, bahwa dalam belajar dilakukan pembelajaran yang melibatkan peserta didik terlibat langsung dan memberikan pendapat lewat diskusi dan pembagian kelompok diskusi atau praktikum.⁶¹

Peserta didik yang peneliti wawancara memberikan informasi bahwa belajar di sekolah selalu dibuat sistem proyek belajar bersama dengan pembagian kelompok.⁶² Selain itu juga ditambahkan oleh informan peserta didik lainnya. Bahwa dalam pembelajaran ibu/bapak guru memberikan tugas untuk kami mengamati secara langsung permasalahan sosial yang ada di kehidupan sehari-hari.⁶³

Sikap ketiga bahwa guru harus sensitif dengan keberagaman peserta didik. Hal tersebut berarti guru memiliki sikap empati dan terpenting lagi memahami peserta didik. Seperti halnya seorang guru yang mesti dihargai dan penting. Peserta didik juga ingin

⁶⁰ Hasilah Rachman, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁶¹ Hermi Ria Harmonis, *Wawancara*, Jakarta, 09 Februari 2022.

⁶² Peserta didik, *Wawancara*, 09 Februari 2022.

⁶³ Peserta didik, *Wawancara*, 09 Februari 2022.

menerima pengakuan untuk dihargai dan merasa penting kehadiran dalam suatu proses belajar. Di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melakukannya dengan mengajak berbicara peserta didik dan pendekatan personal untuk peserta didik yang memiliki kesulitan dalam belajar.⁶⁴ Keberadaan guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sebagai fasilitator peserta didik dalam belajar. Sehingga diskusi dan meriset peserta didik secara keseluruhan dilakukan oleh kepala sekolah bersama guru dan orang tua. Untuk mengarahkan pada proses pembelajaran yang efektif dan berkualitas.

Sikap keempat menekankan pada guru untuk mengajak partisipan peserta didik dalam belajar secara aktif. Baik secara bertanya langsung dalam pembelajaran ataupun mempelajari dunia sosial seputar kehidupan sehari-hari yang berdampak pada proses pembelajaran. Tanpa intimidasi dari guru peserta didik terlibat serta sukarelawan. Sehingga mampu mendorong rasa percaya diri dan harga diri yang positif pada peserta didik.

Guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur menerapkan sikap untuk peserta didik mandiri dalam proses pembelajaran. Seperti misalnya, dari OSIS sekolah yang membuat jadwal piket untuk imam dan kultum setelah shalat Zuhur di masjid sekolah. Kemudian dengan binaan dari guru selaku Pembina OSIS tersebut peserta didik mempersiapkan diri untuk menjadi imam dan memberikan kultum. Proses diluar pembelajaran tersebut juga dilakukan guru selama pembelajaran di kelas. Proses belajar dengan diskusi dalam beberapa mata pelajaran. Mengharuskan peserta didik untuk menyiapkan materi. Guru sebagai fasilitator memberikan arahan dan memberikan apresiasi serta masukan dalam setiap diskusi tersebut.⁶⁵

Sikap kelima tentang mendorong kreativitas peserta didik. Sebagai seorang guru yang profesional tentunya guru memiliki cara dalam menggali dan mengarahkan minat serta bakat peserta didik. Baik pelajaran ataupun pengembangan diri lainnya.

Kegiatan pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur seperti yang disampaikan oleh guru sekolah tersebut memberikan kebebasan pendekatan yang ingin dilakukan peserta didik dalam mengolah proyek pembelajaran.⁶⁶ Pengelolaan tersebut seperti dalam mata pelajaran sosial.

⁶⁴ Hasil pengamatan dan wawancara di lapangan.

⁶⁵ Hasil pengamatan di Masjid Sekolah dan Kelas Belajar.

⁶⁶ Benyuha, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

Sikap guru dalam mendorong kreativitas juga dilakukan dengan pengarah hasil tes minat bakat dari peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Untuk memaksimalkan hal tersebut guru juga berkolaborasi bersama orang tua. Agar di rumah peserta didik untuk tetap dapat berkembang baik secara pengetahuan, keterampilan maupun sikapnya setelah pasca pembelajaran di sekolah.

Sehingga dari sikap guru dalam memberikan *excellent service* dalam pembelajaran tersebut, pada akhirnya dapat membangun kepercayaan diri dari peserta didik yang bersifat positif dalam kegiatan belajar peserta didik mereka. Hal tersebut tetap harus berjalan semestinya meskipun dalam kondisi era Covid-19 maupun pasca Covid-19.

3. Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan salah satu dari sekian banyak gejala psikologis pada diri manusia. Dalam perhatian terjadi beberapa aktivitas jiwa yang melibatkan otak dan indera.⁶⁷ Berkaitan dengan pelayanan prima (*excellent service*) berarti kepedulian penuh kepada pelanggan, perhatian akan kebutuhannya maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Berkaitan dengan pembelajaran di sekolah, perkembangan seorang peserta didik dapat dipengaruhi oleh salahsatunya perhatian dan bimbingan orang tua, perhatian dan bimbingan guru, pergaulan teman dan lingkungannya. Sehingga salah satu faktor yang membangun dan berpengaruh pada psikologi seorang peserta didik berangkat pada dari perhatian dan bimbingan. Sehingga seorang guru perlu menyikapi hal tersebut dengan baik. Bagaimana para guru dapat memberikan pengaruh positif terhadap peserta didik.

Perhatian peserta didik tentu bertumpu pada guru dan temannya. Sehingga penting bagi guru membangun kehidupan yang edukatif dan penanaman nilai-nilai sehingga di lingkungan sekolah terbentuk perilaku, sikap, ucapan dan hubungan sosial yang baik. Menurut Hasanah ada dua faktor yang memengaruhi kemampuan guru dalam menarik perhatian peserta didik. Pertama, faktor internal yang meliputi tingkat pendidikan, keikutsertaan dalam berbagai pelatihan dan kegiatan ilmiah, serta masa kerja dan pengalaman kerja. Kedua, faktor eksternal yang meliputi lingkungan belajar dan peserta didik.⁶⁸

⁶⁷ Robert L. Solso, *Psikologi Kognitif*, Jakarta: Erlangga, 2007, h. 90.

⁶⁸ Aan Hasanah, *Pengembangan Profesi Guru*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015, h. 51.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melihat bahwa di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam pengembangan profesi guru untuk mampu meningkatkan perhatian belajar peserta didik dilakukan pelatihan pengembangan diri dan adanya diskusi bulanan antar guru mata pelajaran, rincian dan penjelasan secara keseluruhan akan peneliti jelaskan pada sub bab selanjutnya. Selain itu, kehadiran guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur didukung dengan keberadaan Yayasan Al-Azhar yang menjadi payung untuk kesuksesan sekolah tersebut. Salah satu yang dilakukan oleh yayasan yakni melakukan seleksi guru yang akan masuk dan mengajar di sekolah tersebut. Minimal tingkat pendidikan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur guru-guru memiliki tingkat pendidikan Strata Satu (Sarjana) dan hampir sebagian guru melanjutkan pendidikan pada Strata Dua (Magister). Sehingga secara faktor interl guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk memberikan perhatian pada peserta didik sudah memenuhi.⁶⁹

Bentuk perhatian yang diberikan oleh guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur selain secara individual juga secara kelompok. Dari hasil wawancara kepada guru perhatian kepada peserta didik secara individual lebih kepada peserta didik yang sulit berkonsentrasi dalam pembelajaran, peserta didik yang nilainya menurun, peserta didik yang tidak percaya diri, anak yang suka bolos dalam pembelajaran dan sebagainya.⁷⁰ Bentuk perhatian tersebut salah satu contoh yang disampaikan oleh guru BK dengan membantu peserta didik yang jatuh secara psikologis ketika orang tuanya meninggal dunia. Sehingga mengalami penurunan belajar dan nilai yang turun. Bentuk perhatian dilakukan oleh guru wali kelas dan guru mata pelajaran dengan berkomunikasi bersama peserta didik tersebut. Akan tetapi, penurunan yang drastic dan tidak dapat ditangani oleh guru wali kelas dan mata pelajaran, yang akhirnya tampillah guru BK membantu untuk mengembalikan minat belajar peserta didik. Akan tetapi hasilnya tetap sama. Maka dari guru BK dan sekolah berkolaborasi bersama psikolog sebagai pihak luar untuk menangani permasalahan peserta didik tersebut.⁷¹

Bentuk perhatian tersebut, sebagai bentuk pelayanan prima (*excellent service*) guru. Peneliti melihat dan membagi bentuk perhatian oleh guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta

⁶⁹ Hasil pengamatan, wawancara dan observasi di lapangan.

⁷⁰ Hermi Ria Harmonis, *Wawancara*, Jakarta, 09 Februari 2022.

⁷¹ Hasilah Rachman, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

Timur dalam tiga hal yaitu penempatan dan penyaluran, pendampingan, serta arahan atau bimbingan.⁷²

Penempatan dan penyaluran yang dilakukan guru dalam pembelajaran, sebagai salah satu bentuk pelayanan prima (*excellent service*) guru untuk memberikan kesempatan pada peserta didik untuk memilih kelompok atau tempat kegiatan pembelajaran, serta diberikan ruang dalam mengembangkan minatnya.

Bentuk pelayanan prima dalam hal perhatian dilakukan guru melalui adanya pendampingan pada peserta didik, yang berarti didampingi secara lembut dan pelan agar peserta didik dapat menceritakan permasalahannya dan guru berusaha dalam memberikan solusi terhadap masalah tersebut.

Kemudian perhatian guru dilakukan dalam bentuk arahan atau bimbingan secara terus menerus dalam membantu perkembangan peserta didik secara individu maupun kelompok. Dalam rangka mengembangkan kemampuan peserta didik secara maksimal untuk memperoleh manfaat yang baik bagi dirinya dan masyarakat. Bentuk perhatian tersebut digulirkan secara terus menerus melalui kerjasama yang berkelanjutan antara orang tua dan guru.

4. Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu untuk menghasilkan sesuatu.⁷³ Bila dikaitkan dalam pelaksanaan pelayanan yakni sebuah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditunjukkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima dapat terwujud, dapat dilakukan dengan tindakan. Dari tindakan akan mewujudkan pada pembiasaan. Praktis dari pembiasaan akan mengakar menjadi kultur dari guru sebagai unggulan untuk sekolah terutama dalam pengembangan nilai karakter.

Bentuk tindakan dalam pelayanan prima (*excellent service*) guru, dari hasil kajian teori serta pengamatan peneliti di lapangan dan bentuk dokumentasi. Pelayanan dalam tindakan pada guru dalam proses pembelajaran mesti dapat memuaskan peserta didik, maksudnya agar peserta didik dapat menerima pembelajaran dengan baik dan dapat mengambil pengetahuan serta menerapkan dalam kehidupan bermasyarakat. Demi terwujudnya hal tersebut,

⁷² Hasil pengamatan, wawancara dan dokumentasi di lapangan.

⁷³ Deddy Junaedi, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Porbolingo." Dalam *Jurnal Kajian Ekonomi dan Pebankan*, Vol. 4, No. 1, 2020, h. 24-32.

hasil dari peneliti di lapangan yakni guru haruslah kreatif dalam melakukan proses pembelajaran, dimulai pada saat guru merancang rencana pembelajaran, merumuskan tujuan belajar, metode belajar, dan teknik serta evaluasi pembelajaran.⁷⁴

Guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melakukan bentuk pelayanan prima (*excellent service*) melalui bersama membuat dan merancang rencana pembelajaran yang dilakukan awal tahun hingga pertengahan semester, hal tersebut akan dijelaskan pada sub bab selanjutnya.

Selanjutnya dalam tindakan proses pembelajaran guru menggunakan berbagai metode dan teknik mengajar, seperti metode ceramah, metode proyek, dan metode lainnya yang disesuaikan oleh guru dalam memberikan pembelajaran.⁷⁵ Selain itu setelah pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memberikan evaluasi dari proses pembelajaran tersebut. Bentuk evaluasi tersebut seperti memberikan ujian setiap menyelesaikan Kompetensi Dasar (KD) atau disebut ujian harian, kemudian ujian melalui proyek setiap minggu tergantung pelajaran yang diampuh, selain itu pemberian ujian tengah semester dan akhir semester untuk menguji pengetahuan peserta didik.⁷⁶

Evaluasi tersebut dilakukan secara berkala mengikuti bentuk ujian penilaian lainnya yaitu penilaian keterampilan dan sikap. Selain hal tersebut, apabila peserta didik tidak dapat mengikuti dan tertinggal dalam pembelajaran. Maka akan diberikan *remedial* oleh guru yang mengampuh pembelajaran tersebut. Hal tersebut dilakukan agar kebutuhan peserta didik terpenuhi.

5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seorang baik secara fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan kredibilitas dari pihak lain. Selain itu juga mampu meningkatkan kepercayaan diri seseorang dalam menunjang performa di lapangan. Penampilan didefinisikan sebagai sikap dalam bentuk pencerminan diri seseorang yang menimbulkan rasa percaya diri dan simpati.⁷⁷ Penampilan dalam proses pembelajaran baik di kelas ataupun via *online* merupakan seperangkat kegiatan untuk tampil secara prima dan mewujudkan

⁷⁴ Hasil pengamatan, wawancara dan dokumentasi di lapangan.

⁷⁵ M. Al-Habib Yusron, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁷⁶ Benyuha Fifyardi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁷⁷ Naniek Risnawati, "Perlunya Penampilan Dosen dalam Memberikan Kuliah."

pelayanan prima (*excellent service*) dalam melaksanakan proses pembelajaran.

Menurut Rooijokers bahwa ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam penampilan dalam pembelajaran yaitu busana, gerak, suara, pandangan mata, media, varisai interaksi dan isyarat verbal.⁷⁸

Dalam penampilan, busana memegang peran penting dalam pembelajaran, sebab busana mulai dari ujung rambut hingga ujung kaki yang dapat mencerminkan kepribadian diri dan menampilkan citra diri. Di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam busana yang digunakan oleh guru seragam, busana guru pun bersifat busana dinas dan berbusana muslim, dengan semua guru perempuan mengenakan hijab. Bentuk busana tersebut tetap digunakan sesuai harinya, dan tetap sama walaupun pembelajaran ataupun adanya kondisi Covid-19.

Gerakan-gerakan yang dilakukan oleh guru secara tepat pada waktu pembelajaran, baik gerak tubuh, mata, ataupun seluruh badan. Hakikatnya berperan untuk memperjelas hal-hal penting kepada peserta didik. Sehingga yang dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengarahkan kepada guru untuk mengajar dengan *public speaking* yang baik, hal tersebut juga diberikan pelatihan oleh sekolah kepada guru.

Setelah gerak, dalam penyampaian pembelajaran suara guru selama menjelaskan, baik secara di kelas ataupun *online* dapat melakukan penyesuaian pembelajaran kualitas suara yang kecil tentu akan menyulitkan daya tangkap peserta didik. Dengan demikian SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memberikan ruang yang cukup di kelas dan peserta didik yang tidak melampaui batas, agar suara dalam pembelajaran dapat ditangkap dengan jelas oleh peserta didik.

Sehingga hubungan antara guru dan peserta didik dapat terjaga. Maka bagi seorang guru dalam memberikan pembelajaran hendaknya mengarahkan pandangan kepada peserta didik yang diajak bicara. Hal tersebut dilakukan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur kepada para guru, agar dalam pembelajaran fokus dalam mengedukasi para peserta didik. Tidak dianjurkan melihat handphone ataupun hanya melihat satu arah, misalnya ke atas saja. Sehingga dair hal tersebut guru dapat berinteraksi dengan baik bersama peserta didik dan memfasilitasinya dengan baik.

⁷⁸ Rooijackers, *Mengajar dengan Sukses*, Jakarta: PT. Gramedia, 2012, 75-86.

Selain dari hal tersebut, media pembelajaran juga mesti bervariasi agar *excellent service* dalam pembelajaran terwujud. Di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur media pembelajaran yang digunakan tidak hanya berbentuk buku jadi, melainkan juga buku yang bisa diakses melalui internet.⁷⁹ Selain itu SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur juga mengembangkan pembelajaran berbasis Teknologi Informasi (TI) yang sudah digunakan sebelum kondisi Covid-19 ada di Indonesia. Kemudian pengembangan dilakukan pada saat adanya kondisi Covid-19. Selain itu, media seperti Youtube, Zoom Meet, penggunaan *website* Sistem Pembelajaran *Online* Terpadu (SIDU) hal yang membuat tampilan serta metode pembelajaran yang beda dengan sekolah lain, serta media langsung juga dikembangkan oleh guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Sehingga dari media tersebut variasi media pembelajaran untuk menyampaikan pembelajaran kepada peserta didik semakin mudah.

Selain dalam variasi media pembelajaran, variasi dalam bentuk interaksi juga diperlukan dalam pembelajaran, sebagai bentuk untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran yang dilakukan oleh guru. Di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melakukan hal tersebut dari guru selalu mengarah pembelajaran kepada peserta didik. Misalnya, untuk menjawab pertanyaan ataupun menjelaskan ulang kepada teman yang lain.

Agar pembelajaran sesuai dengan penampilan seorang guru juga mengarahkan kepada peserta didik lewat isyarat verbal, seperti ucapan singkat: baik, tepat, teruskan, harap tenang, jangan ramai, dan sebagainya.

Oleh sebab itu, seorang guru perlu tampil prima sehingga terbentuk pelayanan prima (*excellent service*) dan membantu guru agar percaya diri pada saat pembelajaran, sebab guru pada saat memberikan pembelajaran memegang peran pembimbing dan pengarah. Oleh karena itu, jika guru tampil dalam pembelajaran tidak memiliki rasa percaya diri dan tidak punya kecakapan dan kesiapan yang matang serta tidak dapat menguasai kelas maka peserta didik tidak akan cepat dalam menangkap pembelajaran, namun sebaliknya peserta didik akan menerima pembelajaran dari guru yang berpenampilan menarik dan menyampaikan pembelajaran dengan baik.

⁷⁹ Hermi Ria Harmonis, *Wawancara*, Jakarta, 09 Februari 2022.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab merupakan sebuah sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan ketidakpuasan ataupun kerugian pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.⁸⁰ Sebagai seorang guru di sekolah memiliki tanggung jawab yakni untuk dapat membimbing peserta didik dalam proses pembelajaran. Bentuk tanggung jawab tersebut disebutkan Warso ada enam hal yaitu sumber belajar, fasilitator, pengelola pembelajaran, demonstrator, pembimbing, motivator dan penilai.⁸¹

Guru sebagai sumber belajar berarti seorang guru menjadi tempat peserta didik untuk menggali dan mengambil pelajaran. Sebagai sumber belajar dalam proses pembelajaran guru dapat melakukan pemetaan tentang materi pelajaran dan referensi yang cukup daripada peserta didik. SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur agar semua guru dapat memiliki fasilitas referensi dan bahan ajar yang cukup memberikan perpustakaan baik yang bisa diakses secara *online* ataupun *offline*. Sebagai sumber belajar seorang guru juga dapat menjadi pembimbing peserta didik agar bertambah pengetahuan dan cara berpikirnya. Hal tersebut juga dapat menjadi acuan para guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam mengajar peserta didik, agar keberadaan guru dapat menjadi sumber belajar bukan sekadar hadir dan memberikan tugas.

Sebagai pengelola pembelajaran berarti guru dalam hal ini berperan dalam menciptakan iklim belajaryang memungkinkan bagi peserta didik nyaman dan mudah dalam menerima pengetahuan. Yang mesti ada dalam pengelolaan pembelajaran tersebut seperti merencanakan tujuan belajar, mengorganisir berbagai sumber belajar, serta memimpin dan mengawasi keberlangsungan pembelajaran. Hal tersebut dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dengan berbagai program yang akan secara sistematis peneliti jelaskan dalam sub bab selanjutnya.

Guru sebagai demonstrator memiliki makna guru sebagai teladan yang mempertunjukkan segala sesuatu dalam proses pembelajaran.

Sebagai pembimbing guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dan seluruh tenaga kependidikan berusaha dalam

⁸⁰ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, ... h. 32.

⁸¹ Agus Wasisto Warso, *Proses Pembelajaran dan Penilaiannya*, Yogyakarta: Graha Cendekia, 2014, h. 35.

mengarahkan peserta didik untuk dapat menentukan minat dan bakatnya serta ketuntasan dalam proses belajar.

Guru sebagai motivator memberikan berbagai motivasi agar peserta didik semangat dalam proses pembelajaran. Sehingga sebagai seorang motivator SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, mengharuskan guru untuk memberikan motivasi dan menyambungkan segala bentuk pengetahuan dalam pembelajaran dengan ayat-ayat atau pesan yang ada dalam al-Qur'an.

Sebagai penilai menjadikan guru untuk dapat berperan dalam mengumpulkan data atau informasi keberhasilan peserta didik yang didapat melalui pelaksanaan ujian akhir ataupun harian yang diberikan oleh guru pelajaran.

Guru sebagai fasilitator yakni guru berperan dalam memberikan pelayanan untuk memudahkan peserta didik dalam pembelajaran. Selain pelayanan dalam pembelajaran guru dapat menjadi fasilitator dalam mengarahkan cita-cita peserta didik, leat diskusi ataupun berbincang ringan. SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memberikan fasilitas guru BK untuk peserta agar mudah dalam menyampaikan keluh kesah selama pembelajaran atau menghadapi situasi setelah lulus sekolah. Wali kelas juga selalu membuka diri untuk menerima pendapat dan mengarahkan kemudahan belajar peserta didik.

Sehingga meskipun dihadapi dengan situasi dan kondisi seperti apapun termasuk Covid-19 tidak akan menjadi hambatan seorang guru dalam memberikan pelayanan terbaiknya selama proses pembelajaran. Dari keenam faktor pelayanan prima (*excellent service*) tersebut peneliti melihat keberadaan guru tidak dapat dipisahkan dari proses pembelajaran. Pembelajaran dilakukan dengan kondisi apapun peran dan tanggung jawab sebagai guru akan tetap berjalan dengan semestinya. Terlepas dari hal tersebut, keberadaan guru akan sangat menjadi termekanisme dengan baik melalui program-program pembelajaran dan penyaluran bakat peserta didik yang didukung oleh keberadaan guru. Pada sub-bab selanjutnya peneliti akan melihat bagaimana implementasi dari pelayanan prima (*excellent service*) melalui proses pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Baik yang dilakukan di kelas, secara *online* ataupun di luar kelas pembelajaran.

D. Analisis Implementasi Manajemen *Excellent Service* pada Pelayanan Guru dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Peserta Didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

Pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 39 Ayat 1 disebutkan bahwa Guru atau pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama pendidik pada perguruan tinggi. Maka dalam hal ini berarti guru merupakan seorang tenaga profesional yang pekerjaannya utamanya adalah mengajar dan mendidik sebagai bentuk pengabdian kepada komunitas belajar. Makna mengajar dan mendidik sebagai bentuk pengabdian ini dapat dimaknai sebagai sebuah pekerjaan yang memberikan layanan pendidikan kepada masyarakat.

Dalam hal ini sebagai pemberi layanan pendidikan melalui kegiatan mengajar dan mendidik yang dalam pendidikan guru berfungsi sebagai fasilitator, mediator maupun evaluator. Sebagai fasilitator, mediator dan evaluator guru melakukan kegiatan kegiatan secara bersama pada diri individu atau kelompok yang konsekuensinya pada perubahan pola hubungan antara peserta didik dan guru dalam bentuk kemitraan. Pelayanan pada pola kemitraan bermakna sebagai sesuatu yang utuh karena masing-masing pihak saling bertukar pikiran, berbagi ide, pendapat, dan hal-hal yang dapat membangun perubahan diri ke arah yang lebih baik.

Konsep kepuasan yang diberikan guru sebagai fasilitator akan dimaknai lain oleh peserta didik. Sehingga perlunya interaksi antara kedua belah pihak agar berjalan sinergis dan peserta didik merasa mendapat kepuasan dari pelayanan guru, maka konsep kepuasan ini akan berdampak, bahwa pelayanan yang diberikan oleh guru dalam bentuk interaksi dan komunikasi sebagai bentuk kegiatan pelayanan akan bermakna bahwa telah terjadi pelayanan yang berkualitas. Kepuasan peserta didik atas pelanggan yang telah memenuhi standar dan kriteria kepuasan pelanggan maka pelayanan itu disebut pelayanan prima (*excellent service*).

Seperti yang disampaikan oleh Benyuha selaku bagian kurikulum dan sekaligus guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur bahwa terkait *excellent service* pada guru. Pelayanan tersebut diawali dengan melihat apa kebutuhan dari peserta didik. Sehingga guru memberikan pembelajaran tidak hanya fokus pada materi yang disampaikan saja, tetapi dapat memahamkan pelajaran tersebut pada diri peserta didik, salah satunya dengan memerhatikan

kondisi dan psikologi pada peserta didik tersebut.⁸² Selain itu Hasilah selaku guru BK di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur menyampaikan bahwa *excellent service* pada guru dalam konteks pembelajaran berarti mengoptimalkan media, metode dan proses pembelajaran sehingga mencapai pengetahuan untuk peserta didik dari guru.

Excellent service pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam mencapai suatu pembelajaran yang berkualitas dilakukan melalui kegiatan-kegiatan pembelajaran yang berfokus pada pengembangan minat, bakat, terutama pembelajaran yang berfokus pada al-Qur'an. Pembelajaran tidak hanya mengedukasi betapa pentingnya pengetahuan kepada peserta didik, juga mengedukasi orang tua untuk bersama para guru mengembangkan minat dan bakat pada peserta didik. Selain itu, hal yang paling utama pada manajemen pada guru dan sekolah untuk terus belajar dan mengembangkan cara terbaik mendidik dan mengajar peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Berikut analisis peneliti dari program atau kegiatan yang dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam mengimplementasikan pelayanan prima (*excellent service*) untuk menghasilkan kualitas pembelajaran yang sesuai dengan kondisi dan menuju pada hasil belajar terbaik para peserta didik:

1. *Excellent Service* Pada Guru dalam Kualitas Pembelajaran

Pelayanan prima (*excellent service*) menurut seorang guru bagi Habib Yusron yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada peserta didik sesuai dengan kebutuhannya.⁸³ Salah satu pelayanan yang terbaik tersebut disampaikan dalam bentuk pembelajaran yang berkualitas yang berarti bahwa pelayanan sama dengan pemberdayaan pada peserta didik. Dalam memberdayakan peserta didik, pelayanan yang diberikan juga sebagai sarana agar peserta didik menjadi tertib, disiplin, memiliki budaya yang baik serta mampu belajar secara mandiri.

Tujuan dari hal tersebut tentu agar peserta didik semakin terkesan dan tersentuh hatinya sehingga menjadi peserta didik yang setia dalam proses pembelajaran. Dalam proses pembelajaran, keikutsertaan peserta didik dalam mendengarkan pemaparan guru dan semangat belajar mandiri menjadi salah satu keberhasilan dalam kualitas belajar. Selain itu tercapainya indikator pembelajaran pada peserta didik dengan melalui

⁸² Benyuha Fifyardi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁸³ M. Al-Habib Yusron, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

berbagai tahapan dan berbagai hal yang dilakukan untuk peserta didik dapat mencapai pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan hasil dari pembelajaran tersebut.

Pembelajaran yang dilakukan oleh guru dengan memberikan *excellent service* pada peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, melalui peningkatan dan efektifitas kegiatan belajar dan mengajar dengan tujuan untuk mencapai pengetahuan, keterampilan dan sikap yang maksimal sesuai dengan tujuan pendidikan itu sendiri. Berikut kegiatan *excellent service* pada guru dalam kualitas pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur:

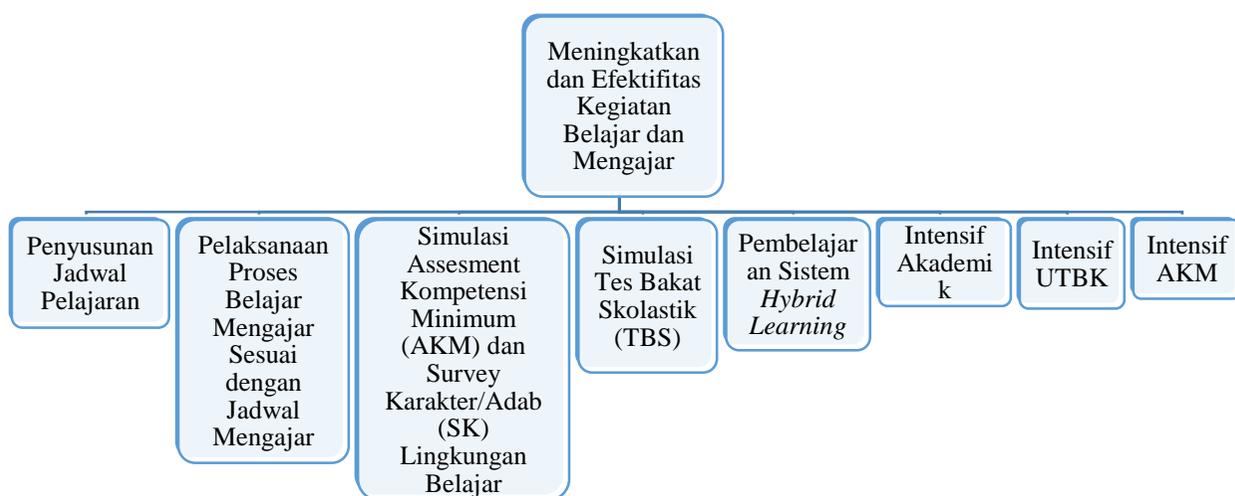


Diagram 1. Kegiatan Peningkatan serta Efektifitas Belajar dan Mengajar.⁸⁴

Berdasarkan bagan kegiatan peningkatan serta efektifitas belajar dan mengajar di atas. *Excellent service* pada guru dalam kualitas pembelajaran pada SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dilakukan berdasarkan pada proses pembelajaran serta tes minat bakat yang dilakukan sekolah dan guru sehingga menghasilkan pengetahuan, keterampilan dan sikap pada peserta didik. Dari penyusunan jadwal pelajaran, pelaksanaan belajar mengajar, beberapa simulasi dan intensifitas ujian untuk mengarahkan pada hasil belajar yang baik, hal dijelaskan sebagai berikut:

⁸⁴ Didapat dari hasil dokumen, wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan.

a. Penyusunan Jadwal Pelajaran

Jadwal pelajaran sebagai suatu yang penting dalam sistem informasi sekolah terutama untuk memulai pembelajaran. Di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur tujuan penyusunan jadwal pelajaran itu sendiri sebagai optimalisasi pemantauan hari belajar efektif. Jadwal pelajaran dibuat secara umum dan khusus disesuaikan dengan kurikulum yang diterapkan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur itu sendiri. Selain jadwal lainnya, pada kelas 10 dijadwalkan ada kelas tahfiz dengan 10 jam pelajaran dan akademik plus dengan 6 jam pelajaran. Kelas 11 adanya penjadwalan terkait kelas *takhosus* kelas IPA dengan 30 jam pelajaran dan akademik plus dengan 6 jam pelajaran. Kelas 12 sama dengan kelas 10.

Proses pembuatannya sendiri dilakukan oleh guru bidang kurikulum dan tim. Setelah itu bidang kurikulum mendata guru yang aktif mengajar dan bidang studi yang diajar. Dengan proses koordinasi dengan para guru kemudian penyusunan jadwal pelajaran tersebut disahkan oleh kepala sekolah. Proses selanjutnya bidang kurikulum mempublikasikan kepada guru dan wali kelas. Untuk disampaikan kepada peserta didik, pada saat hari pertama kelas berlangsung. Kemudian dibuatkan laporan dari bidang kurikulum kepada kepala sekolah untuk dibuatkan arsip penjadwalan.

Pada saat pandemi Covid-19 maupun pasca pandemi Covid-19 pelaksanaan pembelajaran dilakukan dengan sistem *online* dan *offline*. Serta mantaati protokol kesehatan di sekolah. Selain itu diberlakukan sistem piket oleh guru untuk memantau keberlangsungan belajar mengajar baik melalui *online* dan *offline*.

b. Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar Sesuai dengan Jadwal Mengajar

Dalam pelaksanaan proses pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengikuti Pembelajaran Tatap Muka Terbatas (PTMT) dengan ketentuan peserta didik 50% ada di kelas dan sebagian lagi mengikuti melalui Zoom Meeting di rumah.

Tujuan pada pelaksanaan belajar mengajar yang sesuai dengan jadwal mengajar selain untuk mewujudkan ketertiban, tapi juga untuk mewujudkan ketertiban dan kesinambungan.

Dengan target agar kehadiran guru dapat 100% dan tidak ada pertukaran jam pelajaran.

Teknis pelaksanaan secara *online* guru dan peserta didik masuk melalui satu pintu akun Zoom Meeting yang diatur oleh guru piket. Untuk proses secara *offline* dilakukan dengan adanya guru piket yang terjadwal. Sehingga guru yang berhalangan hadir wajib memberikan tugas dan dikomunikasikan dengan guru piket yang bertugas pada hari tersebut.

Sehingga para guru dalam memberikan pelayanan pembelajaran akan dilakukan dengan prima. Dari hasil wawancara dan survey dokumen peneliti mendapati hamper 100% guru melaksanakan pelayanan prima (*excellent service*) dalam proses pembelajaran lewat adanya absensi dan komunikasi dengan guru piket. Walaupun tidak menutup kemungkinan adanya guru yang dalam keadaan sakit tidak dapat memberikan pelajaran pada hari mengajar tersebut.

c. Simulasi Assesmen Kompetensi Minimum (AKM), Survey Karakter/Adab (SK) dan Lingkungan Belajar

Assesmen Kompetensi Minimum (AKM), Survey Karakter/Adab (SK) dan Lingkungan Belajar merupakan satu bagian dari Assesmen Nasional (AN) yaitu program penilaian terhadap mutu setiap sekolah. Penilaiannya berdasarkan hasil belajar peserta didik yang mendasar yaitu literasi, numerasi dan karakter. Assesmen Nasional sendiri menggunakan tiga instrument yaitu AKM yang mengukur literasi membaca dan literasi matematika (numerasi) peserta didik, survey karakter yang didalamnya penilaian sikap, nilai, keyakinan dan kebiasaan yang mencerminkan peserta didik, serta survey lingkungan belajar yang mengukur input dan proses belajar mengajar di lingkungan sekolah.

Pada simulasi AN di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur bertujuan untuk mengenalkan AKM menggunakan komputeryang hal tersebut ditargetkan kepada peserta didik kelas 10 dan 11. Pelaksananya sendiri di sekolah tersebut Januari-Maret yang dilakukan oleh guru bidang kurikulum.

Pelaksanaan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dilakukan sebagai bentuk pelayanan prima (*excellent service*) guru dan pelaksanaan dilakukan melalui Zoom Meeting. Selain itu simulasi ini tidak hanya sekedar sebagai formalitas melainkan akan dimasukan dalam nilai

raport peserta didik. Hal ini menjadi persiapan dari peserta didik untuk menghadapi pelaksanaannya sesungguhnya di akhir sekolah. Pelaksanaannya pun melibatkan orang tua peserta didik yang dikomunikasikan melalui guru wali kelas.

d. Simulasi Tes Bakat Skolastik (TBS)

Simulasi Tes Bakat Skolastik (TBS) dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur bertujuan agar mengetahui bakat skolastik peserta didik secara pribadi. Simulasi tersebut dilakukan untuk kelas 12 dan mengikuti penjadwalan dari dinas terkait.

Dari hasil TBS tersebut akan dikomunikasi oleh guru kepada orang tua sebagai pertimbangan untuk peserta didik memilih jurusan.

e. Pembelajaran Sistem *Hybrid Learning*

Pembelajaran sistem *Hybrid Learning* merupakan metode belajar yang menggabungkan antara pembelajaran daring dengan Pembelajaran Tatap Muka (PTM). Sehingga pelaksanaannya, ada kalanya peserta didik dan guru bertatap muka langsung di kelas dan ada kalanya melakukan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ).

Pelaksanaan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur terkait *hybrid learning* bertujuan untuk mengafektikan waktu untuk meraih prestasi. Sehingga tim kurikulum membuat modul dan soal dalam bentuk *online* untuk peserta didik. Target pelaksanaannya untuk semua kelas dari 10, 11 dan 12. Peran orang tua dalam kegiatan belajar dengan metode ini juga dilakukan melalui group WhatsApp ataupun telegram.

f. Intensif Akademik

Untuk menghasilkan hasil belajar yang maksimal dari peserta didik. Intensif akademik dilakukan dengan pendampingan dari guru untuk mengefektifkan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yang ditargetkan untuk kelas 10 dan 12. Pelayanan prima (*excellent service*) yang dilakukan oleh guru dengan mempersiapkan modul paket intensif akademik. Pelaksanaannya baik secara *online* ataupun *offline* yang dilakukan pada saat menjelang PAS/PAT di sekolah.

g. Intensif UTBK

Sebagai bentuk komitmen sekolah terutama guru dalam membawa peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur menuju pada cita-citanya. Salah satu

yang dilakukan oleh sekolah dengan mengintensifkan UTBK untuk peserta didik khususnya kelas 12. Agar dapat masuk ke perguruan tinggi yang diinginkan. Pelaksanaan intensif UTBK tersebut dilaksanakan dan dikomunikasikan sebelum memasuki tahun ajaran.

h. Intensif AKM

Intensif AKM dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk kelas 11 pada saat semester 1 dan 2. Untuk mempersiapkan peserta didik dalam AKM di kelas 12. Peran guru agar peserta didik terlibat secara menyeluruh dilibatkan oleh wali kelas untuk mengkomunikasikan kepada peserta didik.

2. *Excellent Service* Pada Guru sebagai Fasilitator, Motivator dan Evaluator

Kualitas pembelajaran pada peserta didik dapat terlihat dari proses pembelajaran yang dilakukan untuk menuju kepada hasil belajar yang maksimal. Peran guru dalam keberhasilan proses pembelajaran sangat penting. Sehingga keberhasilan tersebut terlihat dari tercapainya tujuan pembelajaran. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Hermi selaku guru bahwa pelayanan prima (*excellent service*) pada guru dengan menghadirkan media pembelajaran dalam menyampaikan materi agar peserta didik memiliki pemahaman terhadap materi pelajaran yang disampaikan. Terutama seorang guru juga harus mampu dalam membangun *mood* peserta didik agar bahagia dalam menerima pelajaran. Karena akan berdampak pada penerimaan peserta didik pada materi yg disampaikan.⁸⁵

Keberhasilan dari seorang guru tersebut dapat terlihat dari perubahan yang dialami peserta didik, baik secara pengetahuan, keterampilan ataupun sikap. Peran guru sebagai fasilitator di sini sangat ditunggu. Sebagai seorang fasilitator guru memberikan kemudahan dalam belajar kepada seluruh peserta didik, agar dapat belajar dengan suasana yang menyenangkan, gembira, semangat, tidak cemas dan berani mengemukakan pendapat secara terbuka.

Beberapa peserta didik menyampaikan bahwa guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur selalu mengingatkan betapa pentingnya masa depan.⁸⁶ Selain itu, pemberian motivasi disampaikan melalui cerita Islami dan melalui dalil al-Qur'an.⁸⁷

⁸⁵ Hermi Ria Harmonis, *Wawancara*, Jakarta, 09 Februari 2022.

⁸⁶ Raihan Dafa Darmawan, *Angket pertanyaan*, 8 Maret 2022.

⁸⁷ Faza Naziila Dias Shanti, *Angket pertanyaan*, 8 Maret 2022.

Pemberian *reward* juga dilakukan bagi peserta didik yang berhasil melampaui target pembelajaran.⁸⁸

Selain sebagai fasilitator guru juga sebagai motivator, yang berarti bahwa guru memberikan semangat kepada siswa. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Pak Dedi selaku kepala sekolah dan sekaligus guru, bahwa sebelum memulai pelajaran guru melakukan ikrar Al-Azhar bersama yang didalamnya terdapat poin-poin penyemangat untuk menuntut ilmu dan menggapai cita-cita. Selain itu, guru juga sebelum mengajar memberikan motivasi melalui ayat-ayat al-Qur'an yang disesuaikan dengan pelajaran pada hari tersebut.

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi peneliti di lapangan, peneliti menganalisis bahwa kegiatan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sebagai fasilitator, motivator dan evaluator dilakukan melalui beberapa program yang secara langsung melibatkan peserta didik dalam hal ini peneliti membaginya ke dalam dua tabel program pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yaitu bina prestasi peserta didik dan evaluasi belajar peserta didik. Rinciannya dapat terlihat pada diagram berikut:

⁸⁸ Naufal Muhammad Rafif, *Angket pertanyaan*, 8 Maret 2022.

Bina Prestasi Belajar Peserta Didik	Evaluasi Belajar Peserta Didik
<ul style="list-style-type: none"> • Mencapai Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) 77 • Studi Kampus • Inventarisasi Peserta Didik Berprestasi • Penghargaan Peserta Didik Berprestasi Akademik dan Non Akademik • Pembinaan Peserta Didik oleh Wali Kelas • Pembinaan Peserta Didik Unggul • Sukses SNMPTN/Jalur Prestasi Raport (PPKB,DII) • Sukses SBMPTN/UM (TO dan sejenisnya) • Penambahan Jam Bahasa Inggris untuk TOEFL 	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian Harian • Remedial • Martikulasi • PTS, PAS, dan PAT bersama • Nilai Minimal SK AKM • Display Nilai Mata Pelajaran • Buku Raport (Tengah Semester dan Akhir Semester) • Ujian Sekolah Tulis dan Praktik • Pleno Kenaikan Kelas • Pleno Kelulusan • Penggiatan Gerakan Literasi Sekolah (GLS) • <i>Student Exchange</i> atau <i>Folklore Competetion</i> atau ASEP • Studi Lapangan Tiap Mata Pelajaran • Penguatan Karakter Sekolah Melalui Bidang yang Beriringan

Diagram 2. Bina Prestasi Peserta Didik dan Evaluasi Belajar Peserta Didik.⁸⁹

Berdasarkan bagan bina prestasi peserta didik dan bagan evaluasi belajar peserta didik di atas. *Excellent service* pada guru dalam kualitas pembelajaran pada SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dilakukan juga berdasarkan pada guru sebagai fasilitator, motivator dan evaluator sehingga mengembangkan diri peserta didik terutama dalam hal pengetahuan, keterampilan dan sikap pada peserta didik.

a. Bagan Bina Prestasi Peserta Didik

Bina prestasi peserta didik merupakan program dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sebagai tanggung jawab seorang guru dan sekolah untuk mengarahkan peserta didik agar dapat bersama menuju pada standar nasional pendidikan sekaligus mengarahkan kepada cita-cita peserta didik selepas dari sekolah. Didalamnya bina prestasi peserta didik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Mencapai Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) 77

Nilai KKM sebagai standar penilaian pengetahuan di semua sekolah, di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur menetapkan nilai KKM tersebut tidak hanya bersama para guru tapi juga melibatkan orang tua dan peserta didik.

⁸⁹ Didapat dari hasil dokumen, wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan.

Hal tersebut pada bagian gambaran umum SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, bahwa penetapan nilai KKM dilakukan pada saat rapat kerja tahunan yang melibatkan warga sekolah, guru, orang tua dan perwakilan peserta didik. Tujuannya adalah untuk menentukan nilai minimal yang wajib dicapai peserta didik dan penilaian rapot peserta didik yang dilakukan oleh tim validasi nilai.

Dengan target semua pelajaran KKM 77 dengan nilai terendah peserta didik yang bermasalah adalah 75. Sehingga pendampingan dan pembinaan guru dikelas sebagai fasilitator dan menyemangati peserta didik untuk belajar sangat dibutuhkan.

2) Studi Kampus

Studi kampus sebagai bentuk cara guru dan sekolah untuk mengenalkan dan meningkatkan pengetahuan peserta didik mengenai perguruan tinggi dan sekolah ikatan dinas lainnya. Peserta yang mengikuti program tersebut yaitu kelas 11 dan 12 dengan guru pendamping dari kelas 12. Kegiatan berlangsung pada semester 1 atau awal semester 2.

3) Inventarisasi Peserta Didik Berprestasi

Inventarisasi peserta didik berprestasi ini dilakukan oleh bagian kurikulum untuk melihat kemampuan umum yang dimiliki oleh peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Dengan cara pemetaan prestasi baik bidang akademik ataupun non akademik dari seluruh peserta didik yang ada di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

4) Penghargaan Peserta Didik Berprestasi Akademik dan Non Akademik

Apresiasi kepada peserta didik sangatlah memberi dampak psikologi kepadanya sehingga yang dilakukan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk memberikan penghargaan kepada peserta didik yang berprestasi secara akademik maupun non akademik sebagai tujuan untuk memotivasi dan mengerahkan strategi belajar peserta didik.

Penghargaan tersebut seperti memberikan penghargaan kepada peserta didik yang peringkat 1, 2 dan 3 kejuaraan berjenjang. Kemudian menjadikan peserta didik sebagai duta sekolah (peserta lomba) nilai minimal 90 atau sama dengan nilai sebelumnya. Selain itu, juga

mengikutsertakan orang tua dalam mengambil keputusan tersebut. Dan peserta didik yang bermasalah tidak dapat diikuti lomba.

Selain itu bentuk penghargaan lain juga dilakukan untuk peserta didik yang juara umum kelas 10, 11 dan 12. Serta peserta didik yang memenangkan lomba pada bidang akademik ataupun non akademik. Lepas dari itu, apresiasi guru pelajaran kepada peserta didik di dalam kelas juga dilakukan secara langsung.

5) Pembinaan Peserta Didik oleh Wali Kelas

Pembinaan oleh wali kelas yang dimaksud di sini adalah guru secara langsung memberikan wejangan dan memotivasi peserta didik yang dilakukan langsung untuk seluruh kelas masing-masing kelas. Hal ini dilakukan setiap hari oleh wali kelas.

Kegiatan berlangsung langsung sebelum pembelajaran wali kelas menyampaikan baik *online* dan *offline* terkait adab dan kedisiplinan kepada para peserta didik. Sehingga hal tersebut tertanam pada diri peserta didik.

6) Pembinaan Peserta Didik Unggul

Pembinaan peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur meliputi peserta didik yang unggul dan mengikuti olimpiade seperti Olimpiade MIPA (KSN dan OSA), Olimpiade IPS, Siswa Teladan (Hafidz Al-Qur'an dan Qori), Olimpiade 4 Pilar dan ATAU Lomba Tahfidz.

Tujuannya yakni untuk membina dan mengembangkan minat serta bakat peserta didik dengan target untuk mencapai peringkat 1 pada setiap perlombaan. Program tersebut dilakukan secara berkala setiap Sabtu dengan mengundang tim ahli ataupun tim tahfiz dan pelatih dari luar. Sebagai penanggung jawabnya diberikan kepada guru bidang studi yang dilombakan.

7) Sukses SNMPTN/Jalur Prestasi Raport dan Sukses SBMPTN/UM (TO dan sejenisnya, PPKB, DII)

Sukses SNMPTN sebagai bentuk persiapan yang dilakukan sekolah untuk peserta didik kelas 12. Terkait hal tersebut guru kurikulum dan BK telah mempersiapkan sejak kelas 10. Dan terus memantau grafik nilai peserta didik yang masuk kuota SNMPTN/SBMPTN

8) Penambahan Jam Bahasa Inggris untuk TOEFL

Penambahan jam bahasa Inggris ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan TOEFL peserta didik dan untuk mendapatkan sertifikat TOEFL. Pemberlakuan program tersebut untuk seluruh peserta didik dari kelas 10, 11 dan 12. Khusus bagi kelas 12 akan dibuatkan sertifikat TOEFL sebelum UTBK berlangsung.

b. Evaluasi Belajar Peserta Didik

Evaluasi sebagai bentuk komitmen dari guru dan sekolah agar peserta didik selain berubah secara sikap juga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni untuk diterapkan di masyarakat. Berikut bentuk evaluasi SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk peserta didik:

1) Penilaian Harian

Penilaian harian sebagai bentuk cara guru untuk mengetahui daya serap dari peserta didik, semua dilakukan pada KI 3 dan 4. Dengan penilaian menggunakan penilaian autentik dari peserta didik. Evaluasi dilakukan oleh seluruh guru mata pelajaran.

Bentuk pelaksanaan penilaian harian dilakukan melalui Zoom Meeting dengan ketentuan ketika selesai satu Kompetensi Dasar (KD) diadakan satu kali penilaian harian. Dikhususkan pada mata pelajaran SBMPTN guru memasukan soal-soal berstandar UTBK.

2) Remedial

Remedial dilakukan untuk meningkatkan daya serap dari peserta didik. Dari peserta didik kelas 10 dan 11 yang memiliki nilai harian dan tugas dari guru di bawah nilai KKM.

Pelaksanaan yang dilakukan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, dengan memberikan minggu khusus yang dibuat oleh tim kurikulum untuk minggu remedial. Selain itu, peserta didik juga dapat meminta remedial *online* sampai nilai yang diinginkan

3) Martikulasi

Sebagai fasilitas untuk menentukan jurusan peminatan masuk di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, sekolah memberikan martikulasi untuk peserta didik kelas 10. Selain itu juga untuk memfasilitasi peserta didik yang ingin pindah peminatan ataupun peserta didik pindahan dari sekolah lain.

4) PTS, PAS, dan PAT

Penilaian di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dilakukan tidak hanya pada penilaian harian. Penilaian tersebut dilakukan juga Penilaian Tengah Semester (PTS), Penilaian Akhir Semester (PAS) dan Penilaian Akhir Tahun (PAT). Tujuannya untuk mengetahui daya serap peserta didik. Penilaian tersebut dilakukan oleh guru mata pelajaran dan YPI Al-Azhar bidang pendidikan.

5) Nilai Minimal SK AKM

Pendampingan dan bentuk evaluasi dilakukan oleh guru juga untuk melihat pengetahuan secara karakter yang dapat terukur yakni dengan penilaian dari guru mata pelajaran untuk kelas 11 mencapai batas minimal nilai ketuntasan AKM, SK dan SLB.

6) Display Nilai Mata Pelajaran

Display nilai mata pelajaran dilakukan sebagai bentuk evaluasi sekaligus memotivasi peserta didik serta memberikan informasi kepada peserta didik. Nilai yang di *display* semua mata pelajaran dengan waktu yang disesuaikan dengan ujian. Perkembangan dan hasil dari peserta didik juga disampaikan oleh guru kelas kepada orang tua untuk dikomunikasikan dan menjaga perkembangan peserta didik.

7) Buku Rapot (Tengah Semester dan Akhir Semester)

Rapot peserta didik sebagai bentuk untuk melaporkan keberhasilan belajar seluruh peserta didik (intra dan ekstra) dan rapot sendiri penilaiannya di validasi oleh tim verifikasi nilai. Keberhasilan dari guru apabila peserta didik mencapai nilai rapot lebih dari nilai ketuntasan atau paling tidak sama.

Kemudian pelaporan kepada orang tua peserta didik dari hasil belajar anak-anak mereka. Nilai rapot sendiri berdasarkan penilaian yang tercantum dalam *e-rapot*.

8) Ujian Sekolah Tulis dan Praktik

Selain penilaian harian, PAT, PAS, ataupun PTS. Ujian keterampilan dari peserta didik juga dilakukan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melalui ujian sekolah tulis dan praktik. Tujuannya untuk mengetahui pengetahuan keterampilan mata pelajaran dari

peserta didik. Pelaksanaan biasa dilakukan pada bulan Februari dengan menyesuaikan jadwal dari dinas terkait.

9) Pleno Kenaikan Kelas

Pleno kenaikan kelas bertujuan untuk menentukan kenaikan kelas dengan ketentuan dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur seperti lancer membaca membaca al-Qur'an, sistem nilai KKM yang harus tuntas sehingga dibolehkan remedial berkali-kali, peserta didik tidak ada masalah, peserta didik tidak memiliki tagihan tugas dari semua mata pelajaran dan kehadiran minimal 70% minimal. Kriteria tersebut disesuaikan dengan aturan kurikulum 2013 dan tambahan dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dari catatan BPKM tase dan bidang agama. Pleno dilaksanakan dengan kehadiran dewan guru kurang lebih 90% dan berkolaborasi dengan bidang tase, agama dan kemuridan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

10) Pleno Kelulusan

Pleno kelulusan peserta didik dilakukan oleh guru dalam rapat kelulusan yang dewan guru wajib hadir 90%.

11) Penggiatan Gerakan Literasi Sekolah (GLS)

GLS diadakan sebagai wujud untuk seluruh warga sekolah gemar membaca dan menulis. Dengan target semua peserta didik dan guru dapat produktif dalam menulis. GLS memiliki tim dan SOP dari kepala sekolah.

Pelaksanaan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dengan terjadwal dalam sepekan minimal satu kali dan pengadaan lomba essay tingkat sekolah oleh tim GLS. Seminggu sekali tersebut dilakukan dalam waktu 45 menit. Didampingi oleh guru kelas dan mewajibkan peserta didik membaca dan meresume hasil bacaannya. Untuk kelas 10, sebulan sekali membawa buku untuk sekolah pada saat pelaksanaan GLS. Dan terakhir dibuatkan pamlet terkait minat baca oleh tim GLS.

12) *Student Exchange* atau *Folklore Competetion* atau ASEP

Student exchange tersebut dilakukan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk pengembangan wawasan peserta didik agar berwawasan internasional dan masuk PTN lewat japres budaya. Target untuk peserta didik yang bersedia saja karena pembiayaan mandiri. Pelaksanan dilakukan dengan webinar dari sekolah lain untuk

pertukaran budaya atau karya seni. Sehingga hasilnya pada mengikuti lomba internasional.

13) Studi Lapangan Tiap Mata Pelajaran

Studi lapangan pada tiap mata pelajaran berarti bersifat aplikatif dari hasil pembelajaran lewat sumber langsung. Kegiatan dilakukan untuk peserta didik kelas 10 dan dilaksanakan pada saat semester kedua.

14) Penguatan Karakter Sekolah Melalui Bidang yang Beriringan

Karakter sebagai hasil dari belajar dan penerapan secara langsung dari sekolah yang diajarkan kepada peserta didik program ini di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dinamakan program sapta jiwa. Realisasi program tersebut melalui upacara, shalat sunah, salam kepada guru dan lain sebagainya.

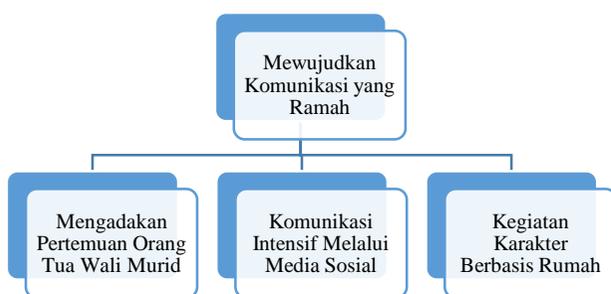
3. *Excellent service* Pada Guru dalam Komunikasi Bersama Orang Tua

Salah satu indikator dalam pelayanan prima (*excellent service*) yaitu tindakan sebagai bentuk untuk mencapai tujuan belajar peserta didik. Selain peserta didik proses pembelajaran *hybrid* yang dilakukan secara online di rumah dan sebagian di sekolah mengharuskan kepekaan dan peran serta orang tua dalam menjaga stabilitas dan semangat belajar peserta didik. Maka komunikasi dari guru atau sekolah dibiasakan secara terus menerus hingga mampu membudayakan pola komunikasi yang sopan dan ramah kepada semua orang. Hal ini dimulai dari komunikasi dari kepala sekolah pada guru dan karyawan yang lebih demokratis dan santun. Di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur peran kepala sekolah sebagai pimpinan dalam menjaga komunikasi tersebut dilakukan melalui *briefing* pagi setiap hari dan selalu menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) di sekolah.

Hal demikian juga dipraktikkan oleh guru kepada para peserta didik. Di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur penerapan tersebut dilakukan dengan sikap guru yang ramah sehingga membuat siswa segan dan bersikap sopan. Dalam pembelajaran *online* guru dan peserta didik tetap berinteraksi dengan diwajibkan menyalakan kamera pada layar Zoom Meeting.

Sehingga komunikasi yang ramah juga dirasakan oleh wali murid. Selain komunikasi mengenai hasil belajar peserta didik orang tua kepada guru. Sekolah juga memfasilitasi dengan adanya guru piket dan *customer service*. Dalam menerima *complain* dari orang tua ataupun masyarakat melalui *website* sekolah. Pembiasaan komunikasi dari guru dan karyawan untuk tetap dapat menanggapi dengan sopan, tidak memberikan jawaban disertai emosi dan berusaha meredam suasana.⁹⁰

Profesionalitas untuk segera meneruskan laporan dari *complain* dari orang tua kepada guru yang bersangkutan atau kepala sekolah dengan jalur yang tepat. Sehingga pembiasaan dari sekolah dibiasakan untuk memberikan *feedback* yang memuaskan atas *complain* yang ditujukan kepada sekolah. Berikut diagram



guru dalam mewujudkan *excellent service* kepada orang tua agar tercapainya kualitas dan hasil pembelajaran yang dituju bersama:

Diagram 3. Program Komunikasi Ramah Orang Tua.⁹¹

Berdasarkan diagram program komunikasi ramah orang tua di atas, dapat dilihat bahwa peran seorang guru dalam mewujudkan keberhasilan belajar dan karakter yang baik untuk terus menerus dapat diterapkan sampai di rumah.

a. Mengadakan Pertemuan Orang Tua Wali Murid

SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sebagai sekolah memiliki usaha untuk menjadikan seluruh warga sekolah, orang tua dan masyarakat sekitar sebagai keluarga besar sekolah. Dalam memberikan pelayanan, sebagai sebuah layanan publik, maka sudah sewajarnya sekolah melibatkan dan memberikan perhatian khusus pada masyarakat terutama peserta didik dan orang tua menjadi

⁹⁰ Ayu Putri Purwandi, *Wawancara*, 09 Februari 2022.

⁹¹ Didapat dari hasil dokumen, wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan.

sesuatu yang bernilai melebihi formalitas penyelenggaraan pendidikan. Wujud kepedulian nampak dari kepedulian SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur terhadap pihak yang membutuhkan bantuan. Setiap guru, karyawan, peserta didik, orang tua maupun masyarakat sekitar tertimpa musibah, kepedulian disampaikan melalui rasa sempati serta materi.

Selain itu wujud kepedulian, sekolah memfasilitasi silaturahmi orang tua yang terdapat dalam program pertemuan orang tua dan guru. Kegiatan tersebut dilaksanakan rutin sebulan sekali sebagai media silaturahmi antara sekolah dan orang tua. Melalui program tersebut, guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dapat lebih dekat dengan orang tua dan saling mengenal. Selain sebagai ajang silaturahmi, program tersebut juga dimaksudkan untuk menyampaikan setiap informasi penting sekolah. Informasi tersebut berkaitan dengan kegiatan sekolah ataupun perkembangan peserta didik.

b. Komunikasi Intensif Melalui Media Sosial

Memasuki era modern seperti sekarang ini banyak sekali media yang memudahkan untuk dapat menyambung komunikasi dan tidak terbatas ruang dan waktu.

Hal tersebut juga dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Informasi yang didapat dari sekolah oleh orang tua tidak hanya informasi formal terkait sistem dan program, melainkan juga mengetahui permasalahan dan perkembangan anak mereka. Group WhatsApp ataupun telegram dibuat per kelas dan setiap guru wali kelas yang bertanggung jawab wajib melayani keluhan, pertanyaan dan masukan dari orang tua.

Peneliti melihat bahwa bentuk pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan guru tersebut dapat mengontrol kualitas pembelajaran peserta didik. Selain itu orang tua dapat mengetahui dengan cepat perkembangan prestasi peserta didik. Kemudian juga dapat mengetahui tingkat kehadiran anaknya di sekolah secara *online*. Mengetahui juga status kewajiban biaya sekolah. Serta dapat mengetahui aktivitas dan kegiatan pembelajaran peserta didik.

c. Kegiatan Karakter Berbasis Rumah

Selain membekali peserta didik dengan pengetahuan dan kemampuan akademis, pendidikan karakter menjadi poin penting untuk menumbuhkan generasi-generasi dengan karakter positif.

SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melakukan program Sapta Jiwa Sekolah yang didalamnya karakter yang ingin ditumbuhkan kepada peserta didik yaitu religius, jujur, tanggung jawab, mandiri, sederhana, cinta tanah air dan bermental pejuang. Hal tersebut dilakukan penguatan karakter di sekolah melalui bidang yang beriringan. Lewat bidang kurikulum, penguatan dilakukan oleh guru di dalam kelas. Di masjid program peserta didik untuk shalat berjamaah dan menjadi pembicara setelah bada zuhur. Sepulang dari sekolah komunikasi bersama orang tua tetap jalan untuk menerapkan karakter berbasis rumah. Terutama di masa pandemic Covid-19, penerapan pola pembentukan karakter tersebut erat dengan kerjasama antara sekolah dan orang tua.

Lewat komunikasi sekolah melalui guru, inti kebijakan sekolah dan rencana pendidikan karakter disampaikan lewat pertemuan secara langsung ataupun tidak langsung. Penumbuhan karakter berbasis rumah, dilakukan seperti melaksanakan shalat wajib berjamaah bersama orang tua, orang tua mengingatkan peserta didik untuk shalat dhuha dan dilaporkan melalui group WhatsApp. Selain itu, guru BK di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur terbuka tidak hanya untuk peserta didik, melainkan juga orang tua yang ingin berkonsultasi mengenai perkembangan ataupun minat bakat peserta didik.

4. Manajemen Administrasi dan Pelatihan Khusus pada Guru

Tugas pokok dari seorang guru salah satunya yakni mempersiapkan persiapan belajar atau administrasi pembelajaran, melakukan pengajaran, kemudian juga penilaian hasil belajar. Ketiga hal tersebut tentu merupakan rangkaian tugas yang memiliki konektivitas secara konstruktif yang tidak bias dipisahkan satu dengan lainnya. Di mana sesuai amanat UU Pendidikan Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, tujuan utama menyelenggarakan pendidikan secara professional untuk menghasilkan peserta didik sebagai insan sumber ilmu pengetahuan, sumber keterampilan dan manusia yang berakhlak.

Sehingga tentulah bagi seorang guru menyiapkan administrasi pembelajaran dengan terukur dan terstruktur untuk diterapkan dalam proses pembelajaran. Selain hal tersebut profesionalitas seorang guru juga terus diasah dengan berbagai pelatihan khusus

baik yang disediakan di sekolah ataupun ikut pelatihan dari luar sekolah.

SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mempersiapkan guru di sekolah dengan profesional dari manajemen administrasi yang dilakukan guru serta pelatihan yang diberikan sekolah ataupun melalui yayasan. Dengan adanya persiapan administrasi pembelajaran dan pelatihan khusus pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur membuat setiap guru untuk dapat mengetahui secara sistematis kegiatan apa yang harus dilakukan di dalam kelas, sesuai dengan karakter peserta didik. Sehingga peneliti melihat bahwa yang dilakukan oleh SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur meliputi manajemen administrasi guru dan pelatihan profesional untuk para guru membangun manajemen pelayanan prima (*excellent service*) pada guru untuk memberikan kualitas pembelajaran pada peserta didik. Berikut diagram mengenai manajemen administrasi pada guru dan program profesionalisme guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur:



Diagram 4. Manajemen Adminitrasi Guru dan Profesionalisme Guru.⁹²

Berdasarkan bagan manajemen adminitrasi guru dan profesionalisme guru di atas, SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memadukan keahlian guru dalam mempersiapkan pembelajaran dan bentuk yang terukur dan struktur pada administrasi yang dilakukan. Penjelasan poin-poin di atas sebagai berikut:

a. Manajemen Adminitrasi Guru

⁹² Didapat dari hasil dokumen, wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan.

Administrasi pembelajaran pada guru sebagai seperangkat rencana yang dapat membantu guru dalam mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya sebagai pengajar. Kemampuan secara sadar dan bertanggung jawab dalam mempersiapkan pembelajaran, melakukan pembelajaran, membimbing dan melatih serta penilaian hasil belajar sebagai kompetensi guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, hal tersebut diupayakan sekolah dalam mengikuti tujuan dari Pendidikan Nasional.⁹³

1) Pengumpulan Program Tahunan, Program Semester, Silabus, dan RPP

Dalam melakukan perencanaan perangkat pembelajaran yang dibantu sekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, seperti kalender pendidikan, rencana minggu efektif, pengembangan silabus, program tahunan, program semester, pemetaan Standar Kompetensi dan Kompetensi dasar serta nilai KKM. Sebagai tujuan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi KBM. Dengan seluruh guru mata pelajaran bidang kurikulum di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur berkolaborasi dengan mengumpulkan administrasi tersebut pada saat sebelum memasuki tahun ajaran baru.

2) Pengisian Buku Agenda, Nilai dan Absensi Kelas

Pada saat pelaksanaan pembelajaran guru memiliki persiapan yang sudah tersedia seperti agenda guru, daftar kehadiran, jurnal kelas dan buku peserta didik. Sehingga menjadi tujuan untuk mengetahui daya serap peserta didik. Hal tersebut akan dibantu oleh tim kurikulum untuk menyiapkan dengan *soft file*.

3) Rapat Rutinan Intra Bidang

Agar program belajar berjalan dengan semestinya perlu *support* dari para guru. Sehingga setiap satu bulan sekali di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengadakan rapat rutinan untuk mengevaluasi program kerja dan menyusun ulang strategi pembelajaran agar berjalan dengan semestinya.

4) Pengarsipan Soal-Soal PAS, UUB, TO dan Seleksi PMB

Setelah pembelajaran dilakukan guru menyiapkan soal untuk diberikan kepada peserta didik untuk menjadi

⁹³ Dedi Rubadi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

penilaian dari hasil belajar peserta didik. Kemudian soal-soal baik PAS, UUB, TO dan lainnya akan dilakukan pengarsipan oleh tim kurikulum dan dukungan dari para guru.

b. Profesionalisme Guru

Kompetensi guru professional merupakan salah satu unsur penting yang harus ada setelah peserta didik. Apabila seorang guru tidak punya sikap professional maka dampaknya tentu kepada peserta didik yang tidak akan tumbuh dan berkembang dengan semestinya. Di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur beberapa program di bawah ini dilakukan sebagai bentuk untuk meningkatkan profesionalitas seorang guru di sekolah tersebut:

1) Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) Wilayah 2 Jakarta Timur dan YPI Al-Azhar

MGMP sebagai suatu wadah asosiasi atau perkumpulan bagi guru mata pelajaran yang berada di kota/kabupaten yang fungsinya sebagai saran untuk saling berkomunikasi, belajar dan bertukar pikiran serta pengalaman dalam meningkatkan kinerja guru.

Di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur selain adanya asosiasi guru untuk wilayah Jakarta Timur. Sekolah di bawah Yayasan Pesatren Islam Al-Azhar juga memiliki asosiasi guru mata pelajaran di bawah yayasan tersebut.

Tujuan dari musyawarah yang dilakukan tersebut untuk meningkatkan profesionalisme guru. Sehingga guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur wajib mengikuti kegiatan tersebut baik secara *online* ataupun *offline*. Kemudian dari guru yang mengikuti MGMP tersebut, guru wajib memberikan laporan ke Kepala Sekolah dan Kurikulum.

2) Penataran, Diklat, Seminar, Lokakarya, Simposium dan Sejenisnya

Penataran atau *upgrading*, seminar, lokakarya dan lain sebagainya sebagai sebuah usaha sekolah untuk mengarahkan guru untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan khusus tentang cara pembuatan alat-alat pembelajaran, metode mengajar dan lain sebagainya.

SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melakukan hal tersebut selalu pada saat rapat kerja tahunan. Selain itu, diadakan jika ada hal-hal yang baru.

Seperti keadaan Covid-19 yang mengharuskan belajar dari rumah membuat para guru dibekali oleh yayasan dan sekolah untuk mengikuti pelatihan pelayan prima (*excellent service*) untuk mengajar pada saat kondisi Covid-19.

Karena yayasan dan sekolah melihat bahwa sekolah sebagai pemberi layanan jasa. Sehingga para guru diberikan pelatihan untuk menambah wawasan dan arahan mengenai pentingnya komunikasi dan juga mengatur emosi dalam memberikan pelayanan dan juga pengajaran kepada peserta didik, rekan kerja dan orang tua. Sehingga pada saat pandemi Covid-19 guru diharapkan menyesuaikan keadaan *new normal*. Untuk pendidikan yang berawal dari *offline* menjadi *online* dengan penyesuaian seperti menggunakan teknologi Zoom Meeting, Gmeet, K-Hoot dan lain sebagainya yang merupakan konsekuensi sebagai pelayanan prima (*excellent service*), penyesuaian bahn dan materi pembelajaran kelas jarak jauh, penyesuaian mental dan pikiran dalam pembelajaran tersebut.

Sehingga pelayanan dalam memberikan kualitas pembelajaran akan terus menerus berlangsung dari *upgrade-an* diri seorang guru.

3) Pelatihan Pembelajaran *Hybrid Learning*

Pembelajaran *hybrid learning* sendiri merupakan pembelajaran yang menyatukan antara proses kegiatan belajar secara *online* dan pembelajaran secara tatap muka. SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memberikan pelatihan *hybrid learning* tersebut kepada semua guru. Pemberlakuan rotasi kehadiran pada peserta didik diterapkan di sekolah dengan 50% peserta didik belajar tatap muka dan 50% lagi melauai media *online*. Tentunya dari sekolah memiliki kesepakatan dengan orang tua terkait kehadiran tersebut. Sehingga pelaksanaan pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur berlangsung meskipun kondisi Covid-19.

Tahapan implementasi *hybrid learning* di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dari hasil wawancara dan observasi lapangan. Pertama, sekolah melakukan pemilihan *Learning Management System* (LMS). Karena pembelajaran dilakukan secara *online*. Sebelum adanya kondisi yang mengharuskan menggunakan LMS. SMA

Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sudah menggunakannya, walaupun belum maksimal. Pada saat dihadapkan kondisi Covid-19 maka penggunaan LMS semakin dimasifkan oleh sekolah, LSM di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur bernama Sistem Pembelajaran *Online* Terpadu yang disingkat dengan nama SIDU. Penggunaannya sendiri dapat diakses oleh semua guru dan peserta didik.

Kedua, penyusunan skema belajar yang dilakukan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur penyusunan skema belajar tersebut guru mengajak komite atau orang tua peserta didik untuk berdiskusi untuk memenuhi kualitas pembelajaran peserta didik.

Ketiga, dengan membuat kesepakatan belajar antara guru dan peserta didik. Selama pembelajaran *online* peserta didik yang mengikuti secara *online* diwajibkan menyalakan kamera.

Sehingga pelatihan pada guru mengenai *hybrid learning* tersebut memberikan komitmen pembelajaran yang baik pada guru untuk mewujudkan pelayan prima (*excellent service*) pada guru.

4) Pelatihan AKM untuk Guru

Pelatihan Assesmen Ketuntasan Mandiri (AKM) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur bertujuan untuk peningkatan wawasan guru mengenai AKM. Pelatihan tersebut diikuti oleh semua guru yang didukung oleh tim kurikulum. Pelaksanaan dilakukan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dengan bekerjasama dengan Lembaga Tes Masuk Peguruan Tinggi (LTMPT) atau guru profesional.

5) Hari Bahasa Asing untuk Guru

Hari bahasa asing di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dihadirkan untuk membiasakan praktis berbahasa asing. Hari yang ditentukan oleh sekolah pada hari Rabu untuk bahasa Inggris dan pada hari Jum'at untuk bahasa Arab. Pembiasaan tersebut dilakukan oleh semua guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Baik melalui Zoom Meeting atau Gmeet. Hal tersebut dilakukan pada saat *briefing* pagi yang dilakukan di sekolah. Pembiasaan dilakukan dengan salah satu guru memberikan satu kata dan diberikan contoh satu kalimat oleh yang lainnya.

5. Apresiasi Terhadap Guru

Sebagai tenaga profesional, seorang guru tentu memiliki hak untuk mendapatkan penghargaan. Bentuk penghargaan dapat berupa materi, sertifikasi dan lain sebagainya. Adanya penghargaan guru dapat diapresiasi hasil kerjanya. Hal tersebut tentu dapat meningkatkan fungsi guru tersebut.

Bentuk penghargaan dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur kepada guru dilakukan dalam beberapa hal. Pemilihan guru berprestasi, lewat adanya pemilihan guru berprestasi dalam keberhasilan guru melakukan pembelajaran. Namun berjalannya waktu pemilihan tersebut ditiadakan karena dipandang oleh kepala sekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, hamper semua guru memiliki keberhasilan dalam mengajarnya masing-masing.⁹⁴

Oleh kepala sekolah dibuatkan skema yang berbeda dalam memberikan apresiasi kepada guru. Guru yang berprestasi dan baik dalam hal mengajar dan sosial serta adminitrasi diberikan amanah untuk menjadi ketua bidang dalam struktur sekolah yang bertanggung jawab atas bidangnya. Baru kemudian di akhir tahun setelah mengemban amanah sebagai ketua bidang guru bersangkutan diberikan apresiasi baik secara sertifikat ataupun dalam bentuk lainnya.

Bentuk apresiasi kepada guru juga dilakukan bagi guru yang berhasil mengantarkan peserta didik menang dalam mengikuti perlombaan baik nasional maupun internasional.

Pemberian penghargaan kepada guru tersebut dilakukan tidak lain untuk mendorong motivasi, dedikasi, loyalitas dan profesionalisme dari guru terutama dalam menghadirkan pelayanan prima (*excellent service*) untuk memberikan kualitas pembelajaran terbaik bagi peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Berdasarkan keterangan yang peneliti kumpulkan terkait kualitas pembelajaran pasca pandemic Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melalui manajemen pelayanan prima (*excellent service*) yang dilakukan oleh guru dan sekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dengan memakai kurikulum 2013 dan KTSP khusus sekolah dilakukan dengan baik. Langkah-langkah pendekatan melalui *excellent service* pada guru dalam mewujudkan kualitas pembelajaran pada peserta didik bermuara pada pembentukan 3 (tiga) aspek capaian yaitu ranah kognitif

⁹⁴ Dedi Rubadi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

(pengetahuan), ranah psikomotorik (keterampilan) dan ranah afektif (sikap).

Guru mengaplikasikan berbagai pendekatan dalam menerapkan *excellent service* untuk mewujudkan kualitas pembelajaran pada peserta didik. Guru memerhatikan bentuk proses pembelajaran melalui adanya manajemen administrasi pembelajaran, bentuk intensif pembelajaran dan lainnya. Kemudian pada saat pembelajaran bentuk apresiasi, pembinaan pada peserta didik yang mengarah pada *output* dan *outcome* peserta didik. Akhirnya pada hasil belajar dengan bentuk evaluasi yang dilakukan melalui penilaian harian, semester hingga tahunan.

Excellent service guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengaplikasikan pelayanan mengikuti zamannya, penggunaan teknologi dan media pembelajaran yang sesuai zamannya. Terutama penanaman nilai-nilai al-Qur'an pada diri peserta didik. Kemunculan virus Covid-19 yang mengharuskan sekolah terutama guru memiliki strategi pembelajaran yang menyesuaikan dengan kondisi tersebut. Keuntungannya di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sudah terbiasa menggunakan *Learning Management System* (LMS) bentuk pembelajaran *online* berbasis *website* yang dinamai dengan SIDU, dengan pembekalan dan pelatihan yang dilakukan sekolah dalam memfasilitasi penggunaan LMS untuk pembelajaran menjadi kelebihan tersendiri sehingga peserta didik dapat mengulang pembelajaran melalui adanya LMS tersebut.

Selain itu proses pembelajaran pada peserta didik SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur tidak terlepas di sekolah melainkan juga kolaborasi antara guru dan orang tua untuk mewujudkan kualitas serta hasil pembelajaran hingga di rumah. Komunikasi yang intensif bersama orang tua dan guru menjadi langkah terbaik untuk menanamkan pengetahuan dan sikap pada peserta didik hingga penerapan karakter berbasis rumah yang diharapkan menuju pada perkembangan dan kemajuan belajar peserta didik.

Manajemen *excellent service* guru yang diterapkan dalam proses transfer ilmu dan menjaga *mood* belajar peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk membentuk perubahan dan perbaikan bagi peserta didik dalam kepribadiannya. Perubahan kepribadian tersebut dapat dilihat pada tiga aspek yaitu aspek kognitif (pengetahuan), aspek psikomotorik (keterampilan) dan aspek afektif (sikap).

Jadi dalam pelaksanaan pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, ketiga aspek tersebut menjadi satu dan terintegrasi melalui kehadiran guru dalam pelayanan prima (*excellent service*) dengan adanya kemampuan (*ability*) dari guru dalam memanajemen proses, pelaksanaan hingga hasil belajar dari peserta didik. Kemudian sikap (*attitude*) ramah dari guru yang hadir untuk memberikan pengetahuan juga tidak lepas dari keramahan dan komunikasi yang terjalin bersama orang tua. Sehingga perhatian (*attention*) dari guru melihat peserta didik yang hadir dengan penuh kasih sayang dan kepedulian dalam mengembangkan keterampilan serta pengetahuan dari peserta didik. Guru memberikan tindakan (*action*) dengan apresiasi kepada peserta didik yang berprestasi, membina peserta didik yang belum mencapai ataupun sulit dalam menerima pembelajaran serta membina peserta didik agar belajar untuk terus melanjutkan pencarian pengetahuan hingga keperguruan tinggi. Penampilan (*appearance*) yang bersifat islami mencerminkan keteladanan pada peserta didik. Dan tanggung jawab (*accountability*) untuk memberikan pelayan prima (*excellent service*) demi terwujudnya kualitas pembelajaran pada peserta didik. Sehingga materi ajar yang diterima peserta didik bukan hanya sebatas dalam lingkup pengetahuan saja, namun lebih dari itu dapat menjelma sebagai sikap dan keterampilannya dalam kehidupan sehari-hari. Serta mengikuti visi dari sekolah yakni untuk menghantarkan peserta didik menjadi generasi Qur'ani yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sehingga meskipun keberadaan masa pandemi Covid-19 ataupun pasca pandemi Covid-19 pelayanan prima (*excellent service*) tetap menjadi langkah utama untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan yakni orang tua dan peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Dalam menerapkan manajemen *excellent service* guru di untuk mewujudkan pembelajaran yang berkualitas tentu memiliki pendukung dan penghambat tersendiri termasuk di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Terkait penghambat dalam pembelajaran terutama pada saat pembelajaran *online* internet yang terkadang tidak stabil, server SIDU yang terkadang *error*. Terutama pada peserta didik sendiri yang tidak memerhatikan pelajaran, dikarenakan proses pelajaran yang tidak bertemu secara langsung dan peserta nampak kesulitan menerima pembelajaran.⁹⁵ Selain itu faktor beberapa orang tua peserta didik

⁹⁵ Hermi Ria Harmonis, *Wawancara*, Jakarta, 09 Februari 2022.

yang tidak memerhatikan dan membatu proses belajar anaknya di rumah.⁹⁶ Faktor lain juga peserta didik yang sulit dibangun ketika belajar dari rumah.⁹⁷

Faktor pendukung dalam penerapan *excellent service* guru dalam menghadirkan kualitas pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Seperti guru di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yang masih muda-muda, adanya kolaborasi antara guru BK, guru pelajaran, TU, orang tua dan pihak luar.⁹⁸

Beberapa hambatan dan pendukung di atas harus disikapi oleh guru dan sekolah jika ingin menghadirkan pelayanan prima (*excellent service*) dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Secara khusus dalam mewujudkan kondisi kelas yang kondusif pada saat pembelajaran dari rumah, orang tua dapat mengawasi anaknya untuk tetap fokus dalam waktu pembelajaran. Selain itu peserta didik yang sulit bangun dan sulit mengikuti pelajaran untuk dapat dibina agar terbiasa mengatur waktu istirahat dan belajar. Sehingga peserta didik akan dengan mudah memahami pelajaran secara komprehensif. Jika hambatan dapat diminimalisirkan dengan kehadiran orang tua dan peserta didik, maka pencapaian kualitas pembelajaran akan dengan mudah didapatkan, sehingga dapat terbentuk lembaga pendidikan unggul yang menghasilkan lulusan-lulusan yang terbaik.

⁹⁶ Hasilah Rachman, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁹⁷ M. Al-Habib Yusron, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

⁹⁸ Benyuha Fifyardi, *Wawancara*, Jakarta, 29 Januari 2022.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan analisis data yang dilakukan maka hasil penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur telah memahami makna *excellent service* meskipun masih tidak keseluruhan secara teori. Akan tetapi secara praktik di sekolah para guru menerapkan manajemen *excellent service* dengan baik.
2. Manajemen *excellent service* pada guru didasarkan pada visi, misi dan tujuan sekolah yaitu terbentuknya generasi Qur'ani yang dapat menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Program-program tersebut bermuara pada kualitas pembelajaran pada peserta didik untuk mencapai dan memenuhi kriteria dari tiga aspek yaitu aspek kognitif (pengetahuan), aspek psikomotorik (keterampilan) dan aspek afektif (sikap). Sehingga profesionalisme guru dan sekolah dalam bentuk pembelajaran selalu didekatkan dengan kebutuhan dari peserta didik. Seperti penyusunan jadwal pelajaran, pelaksanaan proses belajar mengajar sesuai dengan jadwal mengajar, simulasi assesment kompetensi Minimum (AKM) dan survey karakter/adab (SK) lingkungan belajar, Simulasi Tes Bakat Skolastik (TBS), Pembelajaran Sistem *Hybrid Learning*, Intensif Akademik, Intensif UTBK, Intensif AKM, guru sebagai fasilitator, motivator

sekaligus evaluator. Kedekatan guru bersama orang tua. Profesionalisme guru dalam mengikuti pelatihan dan apresiasi sekolah terhadap kinerja guru.

3. Manajemen *excellent service* pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk mewujudkan kualitas dari guru melalui proses pelayanan prima (*excellent service*) dengan landasan enam faktor *excellent service* yaitu Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*). Sehingga mengarahkan pembelajaran pada peserta didik untuk memerhatikan proses, pelaksanaan dan hasil belajar. Kehadiran guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam memberikan *excellent service* didukung dengan keberadaan sarana prasarana, pelatihan dari sekolah dan kerjasama antara guru, orang tua, peserta didik serta pihak luar. Sehingga tujuannya untuk memberikan kepuasan pelanggan dan menghasilkan lulusan-lulusan terbaik dari sekolah. Faktor penghambat dalam pembelajaran terutama pada saat pembelajaran *online* internet yang terkadang tidak stabil, server SIDU yang terkadang *error*. Terutama pada peserta didik sendiri yang tidak memerhatikan pelajaran, dikarenakan proses pelajaran yang tidak bertemu secara langsung dan peserta nampak kesulitan menerima pembelajaran. Selain itu faktor beberapa orang tua peserta didik yang tidak memerhatikan dan membantu proses belajar anaknya di rumah. Faktor lain juga peserta didik yang sulit dibangun ketika belajar dari rumah. Faktor pendukung dalam penerapan *excellent service* guru dalam menghadirkan pembelajaran yang berkualitas di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Seperti guru di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yang berusia muda, adanya kolaborasi antara guru BK, guru pelajaran, TU, orang tua dan pihak luar.

Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa dari hasil penelitian ini semua guru di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur telah menerapkan manajemen *excellent service* secara menyeluruh dan berfokus pada penyelesaian masalah pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran pada peserta didik di sekolah tersebut.

B. Implikasi Hasil Penelitian

1. Implikasi teoritis: agar mendorong dalam menerapkan manajemen *excellent service* guru dalam pembelajaran terhadap otoritas dan tanggung jawab kepala sekolah agar dapat

membentuk suatu kebijakan terkait. Meningkatkan pemahaman dan mengembangkan profesionalisme guru. Mengembangkan minat dan bakat peserta didik dari sekolah bersama orang tua.

2. Implikasi praktis: hasil penelitian program manajemen *excellent service* guru dalam kualitas pembelajaran dapat digunakan sebagai masukan terhadap sekolah-sekolah lain untuk dapat mengikuti langkah-langkah program yang dilakukan untuk menghasilkan lulusan-lulusan terbaik.

C. Saran

1. SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur baik pimpinan, guru, karyawan, komite, peserta didik agar terus dapat meningkatkannya profesionalisme untuk menjalankan tugasnya dalam keseharian dan tetap unggul dengan prestasi yang dimiliki serta terus mengembangkan media belajar untuk meningkatkan *excellent service* dari sekolah.
2. Kepada kalangan akademisi agar dapat melanjutkan penelitian tentang manajemen *excellent service* pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, di samping untuk membuka wacana baru yang konstruktif. Penelitian lanjutan sangat penting dilakukan untuk mengeksplorasi nilai-nilai pendidikan al-Qur'an SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Dalam mempersiapkan generasi unggul, yang unggul dalam prestasi, pengetahuan, teknologi dan al-Qur'an serta memiliki keimanan dan ketakwaan yang baik.
3. Para pengelola sekolah atau yayasan terkait yang menginginkan lembaganya menjadi unggul dapat mengikuti kebutuhan peserta didik dan mendukung setiap program sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Admodinata, Soebagio, *Manajemen Pendidikan di Indonesia*, Jakarta: Ardy Jaya, 2010.
- Adri, Fitrah Maulana, Muhammad Giatman, dan Ernawati, “Manajemen Pembelajaran pada Masa Covid-19 Berbasis Blended Learning.” Dalam *Jurnal Riset Tindakan Indonesia*, Vol. 6, No. 1, 2021.
- Aji, Rizqon Halal Syah, “Dampak Covid-19 pada Pendidikan di Indonesia: Sekolah, Keterampilan, dan Proses Pembelajaran.” Dalam *Jurnal Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar’i*, Vol. 7, No. 5, 2015, h. 396.
- Al Barry, M. Dahlan, *Kamus Modern Bahasa Indonesia*, Yogyakarta: Arloka, 2015.
- Al-Maraghi, Ahmad Mustafa, *Tafsir Al-Maraghi*, Jilid V, Terj. Bahrn Abu Bakar, Semarang: Toha Putra, 1992.
- Ananda, Rusydi, *Perencanaan Pembelajaran*, Medan: LPPPI, 2019.
- Antina, Leo Pgb, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang.” *Tesis*, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2015.
- Ariani, Tri, “Penerapan Strategi Pembelajaran Ekspositori untuk Meningkatkan Hasil Belajar Fisika.” Dalam *Jurnal Inovasi dan Pembelajaran Fisika*, Vol. 3, No. 2, 2019.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ash-Shiddieqy Teungku M. Hasbi, *Tafsir Al-Qur’anul Majid An-Nur Juz 11*, Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2000.

- Asmani, Jamal Ma'mur, *Pendidikan Berbasis Keunggulan Lokal*, Yogyakarta: Diva Press, 2015.
- Asrori, Mohammad, "Pengertian, Tujuan dan Ruang Lingkup Strategi Pembelajaran." Dalam *Jurnal Madrasah*, Vol. 5, No. 2, 2013.
- Astini, Suni, "Tantangan dan Peluang Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Online Masa Covid-19." Dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 3, No. 2, 2020.
- Athoillah, Anton, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Atmosudirjo, Prajudi, *Administrasi dan Manajemen Umum*, Jakarta: Ghalia, 2012.
- Az-Zuhaili, Wahab, *Tafsir Al-Wasith Jilid 1: Al-Fatihah – At-Taubah*, Jakarta: Gema Insani, Penerj. Muhtadi dkk, 2013.
- Bahtiar, Abd. Rahman, "Prinsip-prinsip dan Model Pembelajaran Pendidikan Agama Islam." Dalam *Jurnal Tarbawi*, Vol. 1, No. 2, 2017.
- Baldacchino, Godfrey dan Charles J. Farrugia, *Educational Planning and Management in Small States Concepts and Experiences*, London: Commonwealth Secretariat Publications, 2002.
- Bistari, "Konsep dan Indikator Pembelajaran Efektif." Dalam *Jurnal Kajian Pembelajaran dan Keilmuan*, Vol. 1, No.2, 2017.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017.
- BSN Humas, "Tingkatkan Kualitas Organisasi Pendidikan Melalui SNI ISO 21001." Dalam <https://bsn.go.id/main/berita/detail/11483/tingkatkan-kualitas-organisasi-pendidikan>. Diakses pada 06 Desember 2021.
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Cahyawati, Laila Rizka, Musti Ningsih, dan Imron Arifin, "Implementasi Pelayanan Prima." Dalam ap.fip.um.ac.id/wp-content/2015/Laila/pdf, Diakses pada 25 Oktober 2021.
- Corbin, Anselm Strauss dan Juliet, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, terj. Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Dalyono, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Danim, Sudarman, *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Darajat, Zakiah, *Metodik Khusus Pengajaran Agama Islam*, Cet. II, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.
- Daryanto, *Media Pembelajaran*, Jogjakarta: Gava Media, 2016.
- Devi, Aulia Diana, "Analisis Mutu dan Kualitas Input, Proses, Output Pendidikan di MAN 1 Tulang Bawang Barat." Dalam *Al-Fahmi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2021.

- Dimiyati dan Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Djamarah, Syaiful Bahri dan Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta: Renika Cipta, 2010.
- Echols, John M dan Hasan Shadaly, *Kamus Bahasa Inggris Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia, 2012.
- Faisal, Amir, *Reorientasi Pendidikan Islam*, Cet. I, Jakarta: Gema Insani Press, 2005.
- Farihin, Fikri, "Strategi Pembelajaran dalam Mengembangkan Kecerdasan Ganda di MTs Unggulan Nurul Islam Jember." Dalam *Al-Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, Vol. 14, No. 1, 2018.
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandaru, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa." Dalam *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1, 2016.
- Fitriyani, Yani, Irfan Fauzi, Mia Zultrianti Sari, "Motivasi Belajar Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19." Dalam *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran, dan Pembelajaran*, Vol. 6, No. 2, 2020.
- Gany, Romlah, "Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Pengembangan Sekolah Berbasis Pesantren." Dalam *Makalah Seminar International kerja sama MPI UMJ dengan Jamiah Islam Syekh Daud Al-Fathoni Yala (JISDA)*, 2017.
- Gesi, Burhanudin, Rahmat Laan, dan Fauziyah Lamaya, "Manajemen dan Eksekutif." Dalam *Jurnal Manajemen*, Vol. 3, No. 2, 2019.
- Getteng, Abd. Rahman, *Menuju Guru Professional dan Ber-Etika*, Yogyakarta: Grha Guru Printika, 2009.
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek, Teori dan Praktek*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Hamalik, Oemar, *Evaluasi Kurikulum*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2014.
- , Oemar, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Jakarta: Bina Aksara, 2013.
- Hamiyah, Nur dan Muhammad Jauhar, *Strategi Belajar Mengajar di Kelas* Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2014.
- Hamruni, *Strategi Pembelajaran*, Yogyakarta: Insan Madani, 2012.
- Ichwani, Tia, Mira Munira, Nurul Hilmiyah, dan Lies Putriana, "Pelatihan Pelayanan Prima untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar DKI Jakarta." Dalam *Jurnal Abdimas*, Vol. 2, No. 2, 2021.

- Idris, Saifullah dan Tabrani Za, "Realitas Konsep Pendidikan Humanisme dalam Konteks Pendidikan Islam." Dalam *Jurnal EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, Vol. 3 No. 1, 2017.
- Inah, Ety Nur, "Peran Kumonunikasi dalam Interaksi Guru dan Siswa." dalam *Jurnal Al-Ta'dib*, Vol. 8, No. 2, 2015.
- Jainuddin, "Strategi Penyampaian Pembelajaran Salat di SDN Se-Kelurahan Pendahara Kecamatan Tewang Sangalang Garing Kabupaten Katingan." Dalam *Jurnal Sosial dan Teknologi*, Vol. 1, No. 6, 2021.
- Junaedi, Deddy, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Porbolingo." Dalam *Jurnal Kajian Ekonomi dan Pebankan*, Vol. 4, No. 1, 2020.
- Kalsum, Umi, "Peningkatan Hasil Belajar Bahasa Indonesia Tentang Drama Pendek dengan Pembelajaran Model Elaborasi Siswa Kelas VI SDN I Jimbe Kec. Jenangan Kab. Ponorogo." Dalam *Jurnal Edukasi Gemilang*, Vol. 3, No. 1, 2018.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Dalam *kbbi.web.id* kata "manajemen." Diakses pada 01 Desember 2021.
- Kelley, Robert, "The 10 Pillars of Exceptional Customer Service." Dalam <https://robertkelleyconsulting.com/the-10-pillars-of-exceptional-customer-service>. Diakses pada 06 Desember 2021.
- Kurniawan, Danang, "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah." Dalam *Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 3, No. 1, 2020.
- Larasati, Umi, "Peran Guru sebagai Pelaksana Layanan Bimbingan Konseling dalam Membangun Sikap Displin Siswa di SD Negeri Keputran 2 Yogyakarta." Dalam *Trihayu: Jurnal Pendidikan Ke-SD-an*, Vol. 3, No.1, 2016.
- Laurie, N, *Developing: Covid 19*, New England Journal, 2020.
- Liaoning, H, *Coronavirus disease 2019 (COVID-19): Current Status and Future Perspective*, International Journal of Antimicrobial Agents, Elsevier B.V, 2020.
- Littlejhon, Stephen, *Teori Komunikasi*, Jakarta: Salemba Humanika, 2009.
- Machali, Imam dan Ara Hidayat, *The Hand Book of Education Management: Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah atau Madrasah di Indonesia*, Jakarta Prenadamedia Group, 2016.
- Magdalena, Ina, Nurmanita Yuniawan, Alifah Oktania, Hadana Nur Fauzi, "Tujuan Instruksional Khusus (TIK) dalam Proses Pembelajaran di SD Negeri Tigaraksa IV." Dalam *Jurnal Edukasi dan Sains*, Vol. 3, No. 3, 2021.
- Makruf, Imam, "ISO 21001:2018: Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan." Dalam <https://saktiindonesia.co/system/iso-210012018->. Diakses pada 06 Desember 2021.

- Manda, "Fungsi Pengorganisasian dan Evaluasi Peserta Didik." Dalam *Journal of Islamic Education Management*, Vol. 1, No. 1, 2016.
- Margareth, *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Mandar Maju, 2003.
- Maria, Monica dan Mohammad Yusak, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake." Dalam *Jurnal Manajemen Teori dan Penerapan*, Vol. 6, No.1, 2013.
- Maryono, "Penjaminan Mutu Pembelajaran di Satuan Pendidikan Melalui Terapan Teknologi Pendidik." Dalam <https://lpmpjatim.kemdikbud.go.id/site/detailpost/penjaminan-mutu-pembelajaran-di-satuan-pendidikan>. Diakses pada 22 November 2021.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, 2003.
- Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Mu'ammah, Nurul Lail Rosyidatul, "Antara Profesi, Kompetensi dan Tugas Kependidikan Seorang Guru." Dalam *Jurnal Madrasah*, Vol. 7, No.1, 2017.
- Muhaimin, *Paradigma Pendidikan Islam: Upaya Mengefetifkan Pendidikan Islam di Sekolah*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Muis, Andi Abdul, "Prinsip-Prinsip Belajar dan Pembelajaran." Dalam *Jurnal Istiqra'*, Vol. 1, No.1, 2013.
- Mukaromah, Islaelatul, "The Strategy of Excellent Service to Increase Customer Satisfaction in Bimbingan Belajar Rumah Pintar Solusi Purwokerto," *Tesis Purwokerto: IAIN Purwokerto*, 2020.
- Mulyasa, E, *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*, Bandung: PT. Reaja Rosdakarya, 2016.
- Murni, Wahid, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*, Malang: UM Pres, 2008.
- Murray, James, *Oxford Dictionary Online*, Dalam www.oxforddictionaries.com/definition/excellent, Diakses pada 04 Desember 2021.
- Muslim, "Membangun Visi Perusahaan." Dalam *Jurnal Esensi*, Vol. 20, No. 3, 2017.
- Nasution, M.N, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Nasution, S, *Metode Reseach; Penelitian Ilmiah*, Cet.8 Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Nasution, Syafrudin dan Irwan, *Manajemen Pembelajaran*, Jakarta: Quantum Teaching, 2005.
- Nasution, Wahyudin Nur, *Strategi Pembelajaran*, Medan: Perdana Publishing, 2017.

- Nawar, Agus, *Psikologi Pelayanan*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Naway, Fory A, *Strategi Pengelolaan Pembelajaran*, Gorontalo: Ideas Publishing, 2016.
- Nurhasanah, Siti, Agus Jayadi, Rika Sa'diyah, dan Syafrimen, *Strategi Pembelajaran*, Jakarta: Edu Pustaka, 2019.
- Nurrahmawati, Riska, Nelly Budiharti, Emmalia Adriantantri, "Analisis *Excellent Service* (Pelayanan Prima) pada Pelayanan Posyandu Desa Sidodi Lawang." Dalam *Jurnal Valtech: Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, Vol. 4, No. 2, 2021.
- Palembang, KLT, "Sharing Knowledge ISO 21001:2018, Educational Organisations, Management System for Educational Organisations." Dalam <https://www.bsn.go.id/main/berita/detail/10081>. Diakses pada 07 Desember 2021.
- Panjaitan, Januar Efendi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung." Dalam *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, 2016.
- Parasuraman, Parsu, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research." Dalam *Journal of Marketing*, Vol. 60, 2014.
- Pasaribu dan Simandjuntak, *Proses Belajar Mengajar*, Bandung: Tarsito, 2005.
- Pasuraman, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 2001.
- Pemerintah Republik Indonesia, *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Pengelola Web Kemendikbud, "Pelaksanaan Pembelajaran Tahun Ajaran Baru 2021/2022 Mengacu pada Kebijakan PPKM dan SKB 4 Menteri." Diakses dari Kemendikbud.go.id, Pada 18 Oktober 2021.
- Prasetyaningtyas, Susi, "Pelaksanaan Belajar Dari Rumah (BDR) Secara *Online* Selama Darurat Covid 19 di SMPN 1 Semin." Dalam *Jurnal Karya Ilmiah Guru*, Vol. 5 No. 1, 20201.
- Primiani, C. Novi, "Total Quality Management dan Service Excellent dalam Organisasi Pendidikan Tinggi," dalam *Jurnal Cakrawala Pendidikan* Th. XXIV, No. 2, Juni, 2005.
- Putra, Riza Anugrah, Mustofa Kamil, dan Joni Rohmat Pramudia, "Penerapan Metode Pembelajaran Mandiri dalam Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik." Dalam *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, Vol. 1, No. 1, 2017.
- Putri, Rahmawati dan Evita Muslima Isnanda, *Learning Form Home dalam Perspektif Persepsi Mahasiswa Era Pandemi Covid-19*, dalam Prosiding: Seminar Nasional Hardiknas Belajar dari Covid-19, Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.

- Qutub, Sayyid, *Tafsir fi Dzilalil Qur'an: Di Bawah Naungan Qur'an jilid XII*, Depok: Gema Insani, Penerj. Ahmad Yasin, dkk.
- Rajab, Akmal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Profesional Guru Terhadap Prestasi Belajar Peserta Didik." Dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 2, 2019.
- Republik Indonesia, *Undang-undang Dasar Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Ridho, "ISO 21001;2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan." Dalam <https://isoindonesiacenter.com/iso-210012018-sistem-manajemen>. Diakses pada 07 Desember 2021.
- Rifa'i, Muhammad Nasib, *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, Jakarta: Gema Insani, 2012.
- Rosmi, Nurli, "Penerapan Model Pembelajaran Langsung untuk Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Siswa III SD Negeri 003 Pulau Jambu." Dalam *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, Vol. 1, No. 2, 2017.
- Sadiman, Arief S. dkk, *Media Pendidikan*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2016.
- Saifulloh, Moh., Zainul Muhibbin, dan Hermanto, "Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah." Dalam *Jurnal Sosial Humaniora*, Vol. 5, No. 2, 2012, h. 206.
- Samsirin, "Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam." Dalam *Jurnal At-Ta'dib*, Vol. 10, No. 1, 2015.
- Sanjaya, Wina, *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*, Jakarta: Kencana Publisher, 2009.
- Sanoto, Herry, "Penyusunan *Standard Operational Procedure* (SOP) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi." Dalam *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol. 10, No. 3, 2020.
- Sardiman, *Interaksidan Motivasi Belajar Mengajar*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Sari, Fatimah dan Ratna Dewi Kartika, "Strategi Belajar dan Pembelajaran dalam Meningkatkan Keterampilan Bahasa." Dalam *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, Vol.1, No. 2, 2018.
- Saril, "Total *Quality Manajemen* (TQM) sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan." Dalam *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 9, No.2, 2019.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Satori, Djaman, "Supervisi Akademik dan Penjaminan Mutu dalam Pendidikan Persekolahan." Disertasi, Bandung: PPS IKIP, 2006.

- Satriadi, Sendi, "Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Karakteristik Pelanggan pada Hotel "X" Bandung." Dalam *Jurnal Psikologi*, Vol. 13, No. 1, 2020.
- Septi, Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, Bandung: Pustaka Pelajar, 2018.
- Setiobudi, Auditia, Christina Sudyasjayanti, Arya Asraf Danar Kusuma, "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesediaan untuk Membayar." Dalam *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*, Vol. 17, No. 3, 2021.
- Shihab, Quraish, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Alqur'an Jilid 15*, Jakarta: Lentera Hati, 2004.
- Shunhaji, Akhmad, "Metode Pengajaran Karakter Berbasis Al-Qur'an." Dalam *Jurnal Mumtaz*, Vol. 1, No. 1, 2017.
- Simaremare, Charles Dw dan H. B. Isyandi, "Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Federal International Finance Wilayah Riau." Dalam *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. 7, No. 3, 2015.
- Siskandar, "Education Quality Management in the Modern Boarding School." Dalam *International Journal of Adavanced Science and Technology*, Vol. 29, No. 4, 2020.
- , "Kefektifan Pendekatan *Cooperative Learning* dalam Meningkatkan Aktivitas dan Hasil Belajar Siswa." Dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 16, No.3, 2009.
- Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, Jakarta: Bina Aksara, 2015.
- Solso, Robert L, *Psikologi Kognitif*, Jakarta: Erlangga, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008.
- Sulfianto, Arif, *Al-Qur'an dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah*, Jogjakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2006.
- Supriyanto, "Mutu Pendidikan Sekolah Dasar di Daerah Desimasi Primary Education Quality Emprovement Project (PEQIP)." Dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 4, No. 4, 2017.
- Sutrisno, Valiant Lukan Perdana dan Budi Tri Siswanto, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar Siswa pada Pembelajaran Praktik Kelistrikan Otomotif SMK di Kota Yogyakarta." Dalam *Jurnal Pendidikan Vokasi*, Vol. 6, No. 1, 2016.

- Tanrere, Syamsul Bahri, Akhmad Shunhaji, dan Eddi Supriadi, "Pengaruh Kompetensi Pedagogik dan Manajemen Kelas Terhadap Efektivitas Belajar Mengajar." Dalam *Jurnal Statement*, Vol. 9, No. 2, 2019, h. 98.
- Taquero, Cathy Mae, "Challenges and Opportunities for Higher Education amid the Covid-19 Pandemic: The Philippine Context," dalam *Pedagogical Research*, Vol. 5, No. 11, 2020.
- Terry, George R. dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen: Principle of Management*, terj. G. A. Ticoalu, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Tilaar, H.A.R, *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional: Dalam Prespektif Abad 21*, Magelang: Indonesia Tara, 2005.
- Tismayuni, Dewa Ayu, "Peningkatan Standar Pelayanan Publik di Tengah Pandemi." Dalam <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan>. Diakses pada 07 Desember 2021.
- Tjipto, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Press, 2012.
- Trianto, *Model Pembelajaran Terpadu*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Tureni, Nurhani, Yusuf Kendek Paluin, dan Dewi, "Penerapan Metode Inquiry dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IPA di Kelas IV SDN 3 Siwalempu." Dalam *Jurnal Kreatif Tadulako Online*, Vol. 4, No. 2, 2020.
- Uno, Hamzah B, *Perencanaan Pembelajaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- , *Teknologi Pendidikan*, Semarang: Rasail Media Group, 2008.
- Usman, Husaini, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Usman, Husein dan Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Wakka, Ahmad, "Petunjuk Al-Qur'an Tentang Belajar dan Pembelajaran: Pembahasan Materi, Teori, Metode, Media, dan Teknologi Pembelajaran." Dalam *Education and Learning Journal*, Vol. 1, No. 1, 2020.
- Wathani, M. Zainul dan Afiati Kurniasih, "Konsep Service Excellent Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an." Dalam *Jurnal Nisbah*, Vol. 1, No. 1, 2016.
- Widjoyo, Shandy, Hatane Samuel, Ritzky Karina, dan Brahmana, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." Dalam *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1, 2014.
- Widyastuti, Sri, *Membina Keakraban Pelanggan: Manajemen Hubungan Pelanggan Sejati*, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univ. Pancasila, 2016.

- Wijaya, E. Juhana, *Pelayanan Prima, Excellent Service: Semua Bidang Keahlian*, Bandung: Armico, 2004.
- Winarsih, Sri, “Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidik.” Dalam *Jurnal Cendekia*, Vol. 15, No.1, 2017.
- Wiyani, Novan Ardy, *Menciptakan Layanan PAUD yang Prima Melalui Praktik Activy Based Costing*, dalam *Jurnal Ilmu Keluarga & Konseling*, Vo.13, No. 2, 2020.
- Yuniati, Safrida dan Sugeng Prayoga, “Pengaruh Manajemen Perencanaan Pembelajaran Terhadap Kinerja Guru SMA di Kota Mataram.” Dalam *Jurnal Pendidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran, dan Pembelajaran*, Vol. 5, No. 2, 2019.
- Yunita dan Elihami, “Pembelajaran Jarak Jauh dengan Media *E-Learning*: Diskursus melalui *Problem Solving* di Era Pandemi Covid 19.” Dalam *Jurnal Edukasi Nonformal*, Vol. 2, No. 1, 2021.
- Zulkarnain, Wildan, *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN I SURAT IZIN PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN AL-QUR'AN INSTITUT PTIQ JAKARTA PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Lebak Bulus Raya No. 2 Cilandak, Lebak Bulus, Jakarta Selatan 12440
Telp. 021-75916961 Ext.102 Fax. 021-75916961, www.pascasarjana-ptiq.ac.id, email: pascaptiq@gmail.com
Bank Syariah Mandiri : Rek. 7013903144, BNI : Rek. 000173.779.78, NPWP : 01.399.090.8.016.000

Nomor : PTIQ/004/PPs/C.1.3/II/2022
Lamp. :-
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Sekolah SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur
di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta memberikan rekomendasi kepada Mahasiswa/Mahasiswi di bawah ini:

N a m a : Hero Gefthi Firmando
N I M : 202520088
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

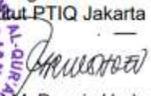
Untuk melakukan perolehan dan pengumpulan data/informasi dalam rangka penyusunan Tesis dengan judul: Kualitas Pembelajaran Pasca Pandemi Covid 19 Melalui Manajemen *Excellent Service* Guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

Sehubungan dengan itu, kami mohon Bapak/Ibu dapat membantu penelitian mahasiswa kami demi terlaksananya maksud tersebut di atas.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 14 Januari 2022

Direktur Program Pascasarjana
Institut PTIQ Jakarta

Prof. Dr. H.M. Darwis Hude, M.Si.
NIDN. 2127035801

LAMPIRAN II SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN AL - ISLAM BAHRUL ULUM CIBUBUR
BEKERJASAMA DENGAN
YAYASAN PESANTREN ISLAM AL AZHAR
SMA ISLAM AL AZHAR 19 JAKARTA
(TERAKREDITASI A)

JL. Raya Centex, Ciracas – Jakarta Timur 13740
Telp./Fax: 021-22987122 web: smaialazhar19.sch.id email : smaia19jakarta@gmail.com



NPSN: 69977033

SURAT KETERANGAN

Nomor : 425/Pend./SMAIA-19/III/1443.2022

Sehubungan dengan surat dari Institut PTIQ Jakarta Nomor : PTIQ/004/PPs/C.1.3/I/2022 tanggal 14 Januari 2022 perihal Permohonan untuk Mengadakan Penelitian, dengan ini Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA) Islam Al Azhar 19 menerangkan bahwa :

Nama : Hero Gefthi Firmando
NIM : 202520088
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Nama tersebut di atas benar telah melakukan penelitian di SMA Islam Al Azhar 19 pada tanggal 1 Februari s.d. 9 Maret 2022 dalam rangka penyusunan Tesis dengan judul "Kualitas Pembelajaran Era Pandemi Covid-19 melalui Manajemen Excellent Service pada Pelayanan Guru di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas".

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 9 Maret 2022
Kepala Sekolah,

Dedi Rubadi, S.Pd



LAMPIRAN III SURAT BUKTI BIMBINGAN



**YAYASAN PENDIDIKAN AL-QUR'AN
INSTITUT PTIQ JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Letnan Sulis Raya No. 2 Cendekia, Jakarta Selatan 12440
Telp. 021-7998881, 7998882 Fax. 021-7994425, www.ptiq.ac.id, email: pascasarjana@ptiq.ac.id
Bank Syariah Mandiri : Rekening No. 282.28031AA BNP Paribas : 000375-775-78, NPWP : 01.999.000.8.016.000

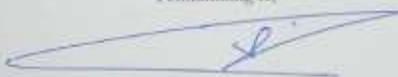
KARTU KONTROL BIMBINGAN TESIS/DISERTASI

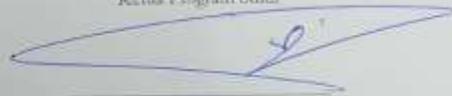
Nama : M. ALYAN S. SUDARMA
 NIM : 20220025
 Prodi/Konentrasi : Kelompok Pendidikan Islam
 Judul Tesis/Disertasi : Pengaruh Pembelajaran Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Siswa Di area Islam di Masjid Al-Qur'an Jakarta Timur
 Tempat Penelitian : MAJALAH AL-AZHAR ISLAMIC CENTER Jakarta Timur

Konsultasi Yang ke	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
I	Senin / 12/1/2022	Basis penelitian kuantitatif kualitatif dan jenis pada yang kuantitatif	
II	Pada / 14/1/2022	Definisi	
III	Rabu / 19/1/2022	Tujuan tesis dan bentuk permasalahan	
IV	Kamis / 28/1/2022	Bab 1-3	
V	Senin / 07/2/2022	Bab 1-3	
VI	Sabtu / 12/2/2022	Insurans penelitian	
VII	Senin 04/3/2022	Revisi Bab 3-5	
VIII	2/03/2022	Bab 4-5	
IX	31/3/2022	Bab 4-5	

Jakarta, 21/5/2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Mengetahui,
Ketua Program Studi


Catatan:
Kartu Kontrol ini diserahkan ke Tata Usaha Pascasarjana pada saat melakukan pendaftaran ulang Tesis/Disertasi.

LAMPIRAN IV DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 1. Wawancara Bersama Kepala Sekolah SMAI Al-Azhar 19 Jakarta Timur Bapak Dedi Rubadi.



Gambar 2. Wawancara Bersama Waka Kurikulum Bapak Benyuha.



Gambar 3. Wawancara Bersama Guru Bapak Habib Yusron.



Gambar 4. Wawancara Bersama Guru BK Ibu Hasilah.



Gambar 5. Wawancara Bersama Guru Ibu Hermi Ria.



Gambar 6. Wawancara Bersama Staf TU Ibu Ayu.



Gambar 7. Absensi Guru dan Data Guru.



Gambar 8. Proses Pembelajaran Online.



Gambar 9. Proses Pembelajaran Tatap Muka Terbatas (PTMT).



Gambar 10. Proses Pembelajaran Tatap Muka (PTM).



Gambar 11. Visi dan Misi Sekolah.



Gambar 12. Mading dan Papan Prestasi Peserta Didik.



Gambar 13. Sarana & Prasarana.



Gambar 14. Piala dan Foto Peserta Didik yang Diterima di PTN.

LAMPIRAN V INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, instrumen adalah sesuatu yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu yang lain. Dalam hal ini instrument adalah alat-alat penunjang penelitian. Adapun instrument penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti Sendiri

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah sebagai instrument utama (*the key instrument*). Peneliti di sini merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, dan pada akhirnya menjadi pelapor penelitiannya. Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan sifat unik dari realitas sosial dan tingkah manusia itu sendiri. Kenikannya dapat dilihat dari hakikat manusia sebagai makhluk sosial, psikis dan budaya yang mengaitkan makna dalam bertingkah laku, yan dipengaruhi oleh lingkungan dan budayanya. Pentingnya peneliti sendiri untuk hadir dalam penelitian ini adalah sebagai upaya untuk memahami fokus penelitian secara holistik pada objek penelitian.

2. Kamera, *Recorder*, atau Handphone

Alat ini berfungsi sebagai media dokumentasi, merekam peristiwa penting selama observasi guna untuk mendapatkan data-data yang terkait dengan fokus penelitian. Standar kamera yang digunakan untuk dapat mendapatkan secara jelas momen penting dalam penelitian. *Audio recorder* yang ada pada *handphone* sebagai perekam untuk merekam dari proses wawancara yang dilakukan. Standar perekam cukup jelas guna untuk mendapatkan data secara utuh tanpa ada pembicaraan yang terputus.

3. Alat Tulis

Alat tulis yang digunakan peneliti ialah buku dan pena sebagai media untuk menulis catatan observasi di lapangan, agar mempertajam perolehan data.

4. Panduan Wawancara

Pada panduan wawancara peneliti membuat daftar pertanyaan sebagai panduannya agar lebih terstruktur dan sistematis. Panduan wawancara ini digunakan melalui percakapan intensif dengan suatu tujuan tertentu.

No.	Fokus Penelitian	Sub Fokus
	Pelayanan Prima	a. Pemahaman Kualitas Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>)
		b. Pelayanan Prima (<i>Excellent</i>)

1.	<i>(Excellent Service)</i>	<i>Service)</i> pada Pelayanan Guru
		c. Implementasi Pelayanan Prima <i>(Excellent Service)</i> Guru dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran

LAMPIRAN VI KISI-KISI WAWANCARA

No.	Sub Fokus	Pertanyaan
1.	Pemahaman Kualitas Pelayanan Prima <i>(Excellent Service)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang Anda ketahui mengenai pelayanan prima <i>(excellent service)</i>? 2. Sudah berapa lama SMA Islam Al-Azhar Ciracas Jakarta Timur menerapkan standar kualitas pelayanan prima? 3. Siapa saja yang terlibat dalam melaksanakan pelayanan prima di sekolah? 4. Siapa saja yang termasuk dalam pihak internal yang terlibat kualitas pelayanan prima <i>(excellent service)</i>? 5. Siapakah yang berwenang menetapkan <i>positioning</i> kebutuhan SDM pada pihak internal pelayanan? 6. Siapa saja yang menjadi penerima pelayanan dari sekolah? 7. Apakah terdapat dasar hukum yang mengatur tentang pelayanan pada bagian pelayanan guru? 8. Bagaimana prosedur pelayanan di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 9. Dimanakah prosedur pelayanan SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur dapat ditemukan? 10. Apa saja permasalahan yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan?

		<ol style="list-style-type: none">11. Bagaimana cara menangani permasalahan tersebut?12. Apa saja kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan (<i>excellent service</i>) di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?13. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima (<i>excellent service</i>) tersebut?14. Apakah terdapat standar penyediaan sarana prasarana dalam menerapkan kualitas pelayanan prima (<i>excellent service</i>) di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?15. Bagaimana menjaga kualitas sarana dan prasarana agar tetap mendukung kualitas pelayanan?16. Apa tujuan diterapkannya pelayanan prima (<i>excellent service</i>) di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?17. Apakah terdapat standar minimal pelayanan prima (<i>excellent service</i>) di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?18. Bagaimana sistem penilaian kualitas pelayanan prima (<i>excellent service</i>) di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?19. Apakah SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur mendaftarkan standar pelayanan kepada <i>International Organisation of Standarization (ISO)</i>?20. Apakah sifat pelayanan yang diterapkan oleh SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?21. Apakah pelanggan menerima layanan informasi diluar pelayanan langsung? Misal lewat <i>email</i>,
--	--	--

		<i>website</i> , atau melalui personal kepada guru dan staf sekolah?
2.	Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) Guru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kapan waktu yang digunakan untuk guru melakukan pelayanan langsung? 2. Apakah terdapat kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan terhadap pelayanan guru yang diberikan? 3. Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi guru SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 4. Bagaimana merencanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan guru di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 5. Berapa kali kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 6. Bagaimana <i>review</i> hasil monitoring dan evaluasi terakhir yang dilaksanakan oleh SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 7. Bagaimana tindak lanjut dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 8. Bagaimana mengevaluasi kinerja guru terhadap kualitas pelayanan yang diberikan? 9. Berapa jumlah guru SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 10. Bagaimana proses menganalisis kebutuhan SDM guru dan staf di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 11. Apakah <i>job specification</i> yang ditetapkan oleh pimpinan mendukung pelayanan guru yang

		<p>prima?</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Selain rapat, apa saja program kerja SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima (<i>excellent service</i>) pada guru? 13. Bagaimana cara menganalisis kebutuhan yang diperlukan pelanggan dalam pelayanan? 14. Apa saja standar yang diberlakukan bagi guru SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? (standar PNS, standar internal, standar internasional) 15. Bagaimana prosedur pelayanan prima (<i>excellent service</i>) pada guru yang dilakukan di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 16. Kapan waktu operasional pelayanan langsung di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 17. Bagaimana pelanggan dapat berkomunikasi dengan guru diluar jam operasional? 18. Siapa yang berwenang mengembangkan <i>website</i> pribadi milik SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 19. Apakah SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timurtelah memanfaatkan <i>platform</i> teknologi internet dalam mendukung pelayanan? 20. Apa saja teknologi internet yang digunakan SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 21. Apa saja kelebihan dan kelemahan setelah adanya <i>website</i> sekolah? 22. Apakah fungsi <i>email</i> SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur? 23. Bagaimana proses evaluasi bagi
--	--	--

		<p>elayanan tidak langsung yang terdapat di <i>website</i> maupun <i>e-mail</i> SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?</p> <p>24. Bagaimana cara pimpinan memonitoring keefektifan pelayanan yang diberikan oleh guru?</p> <p>25. Bagaimana cara pimpinan membangun komitmen guru dalam melaksanakan pelayanan prima (<i>excellent service</i>)?</p> <p>26. Bagaimana cara pimpinan menegur guru yang tidak melaksanakan komitmennya dengan baik?</p> <p>27. Apa kompetensi wajib yang harus dimiliki oleh guru?</p>
3.	Implementasi Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) Guru dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran	<p>1. Berapa jumlah guru dan jumlah peserta didik di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?</p> <p>2. Bagaimana proses menganalisis kebutuhan peserta didik dalam pembelajaran?</p> <p>3. Apakah guru yang telah ditetapkan oleh pimpinan mendukung pelayanan pada pelanggan (peserta didik dan orang tua)?</p> <p>4. Apakah terdapat maklumat pelayanan yang diterapkan oleh guru di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?</p> <p>5. Apakah moto pelayanan di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?</p> <p>6. Bagaimana cara menangani alur pengaduan orang tua dari peserta didik yang mengalami penurunan belajar?</p> <p>7. Bagaimana guru memberikan pelajaran kepada peserta didik?</p>

		<ol style="list-style-type: none">8. Apakah metode yang digunakan guru dalam menyampaikan pelajaran dapat dipahami peserta didik?9. Apakah ada evaluasi dan monitoring terhadap hasil belajar peserta didik?10. Bagaimana tahapan pembelajaran yang dilakukan guru dalam menyampaikan materi pelajaran?11. Apa saja pelajaran yang diberikan dari guru kepada peserta didik?12. Media apa yang digunakan oleh guru dalam memberikan pelajaran kepada peserta didik di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?13. Apakah peserta didik dapat menerima pelajaran yang diberikan tanpa harus hadir ke SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?14. Apakah ada ujian yang diberikan dalam pelajaran diberikan oleh guru?15. Berapa kali dalam satu semester ujian dilakukan oleh guru kepada peserta didik?16. Apa saja prinsip yang dilakukan oleh guru dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik?17. Apakah terdapat standar materi pelajaran yang diberikan guru?18. Apakah terdapat standar berpakaian bagi guru dan peserta didik selama di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?19. Bagaimana proses evaluasi bagi guru dalam melihat hasil pelajaran dari peserta didik?20. Bagaimana cara guru dalam membangun komitmen belajar peserta didik dalam melaksanakan pembelajaran?
--	--	--

		<p>21. Bagaimana cara guru menegur peserta didik yang tidak melaksanakan komitmen belajar?</p> <p>22. Apa prestasi belajar yang telah diraih dari peserta didik di SMA Islam Al Azhar Ciracas Jakarta Timur?</p> <p>23. Adakah pelajaran selain pembelajaran di dalam kelas yang diterima oleh peserta didik?</p> <p>24. Apa kelemahan dan kekuatan guru dalam memberikan pembelajaran kepada peserta didik selama era covid 19 dan pasca covid 19?</p>
--	--	---

LAMPIRAN VII PEDOMAN WAWANCARA

A. Informan Kunci: Kepala Sekolah SMA Islam 19 Al-Azhar Ciracas Jakarta Timur

1. Bagaimana standar pelayanan prima di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dan bagaimana cara Anda menyusun standar pelayanan prima (*excellent service*) pada guru, serta pedoman apa yang dipakai dalam penyusunannya?
2. Apakah mengikutsertakan guru dan staf sekolah dalam menyusun standar pelayanan tersebut?
3. Bagaimana menurut Anda untuk membiasakan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
4. Standar apa yang harus dimiliki oleh guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
5. Fasilitas apa saja yang ada di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur terkait pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?
6. Apakah fasilitas tersebut sudah dimanfaatkan dengan baik?
7. Selama Anda menjabat sebagai Kepala Sekolah upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
8. Selama ini program-program apa saja (baik pada era pandemi Covid-19 ataupun pasca pandemic Covid-19) yang dilaksanakan

- di sekolah untuk peningkatan kualitas pelayanan prima (*excellent service*) di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
9. Sebagai sekolah di bawah naungan Yayasan Pesantren Islam Al-Azhar, apa program yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
 10. Menurut Anda apa yang menjadi ciri khas SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?
 11. Apa tujuan pembelajaran yang ingin dicapai bersama di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melalui pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?
 12. Menurut Anda masih adakah guru yang belum menerapkan pelayanan prima (*excellent service*) di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
 13. Bagaimana cara Anda dalam memberi apresiasi kepada guru yang memiliki kinerja yang baik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? (bentuk penghargaan materi atau non materi).
 14. Bagaimana sanksi yang Anda berikan kepada guru yang belum menerapkan pelayanan prima di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
 15. Bagaimana bentuk pelayanan prima (*excellent service*) untuk memudahkan peserta didik, orang tua, guru, dan warga dalam mendapatkan informasi terkait pembelajaran dan hasil belajar peserta didik?
 16. Menurut Anda apa yang menjadi dukungan dan hambatan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam meningkatkan kualitas pembelajaran serta menerapkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?
 17. Untuk lulusan dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur rata-rata melanjutkan pendidikan ke Universitas atau bekerja? Untuk yang melanjutkan ke jenjang berikutnya rata-rata ke universitas negeri atau swasta?
 18. Adakah monitoring dan evaluasi pelayanan prima (*excellent service*) pada guru? Berapa kali dilakukan?
 19. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh orang tua untuk dapat anaknya bersekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Narasumber Dedi Rubadi S.Pd.

Pertanyaan 1. Bagaimana standar pelayanan prima di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dan bagaimana cara Anda menyusun standar pelayanan prima (*excellent service*) pada guru, serta pedoman apa yang dipakai dalam penyusunannya?

Jawaban: Terkait pelayanan prima, menurut saya merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan secara menyeluruh dan totalitas. Untuk di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur pelayanan prima diterapkan oleh semua guru. Sehingga sebelum mengajar para guru diberikan sebuah pelatihan yaitu Pelatihan Pegawai Al-Azhar (PPA). Semua guru yang baru masuk wajib mengikuti pelatihan tersebut yang didapat dari Yayasan. Selain guru semua pegawai juga harus mengikuti pelatihan tersebut guna menyamakan frekuensi untuk menerapkan pelayanan prima (*excellent service*) di sekolah. Terkait pelatihan, pemateri, tempat dan lain sebagainya semua dirancang oleh Yayasan. Untuk terkait dengan program-program sekolah semua diserahkan kepada sekolah. Terutama hal-hal yang menyangkut dengan peserta didik, semuanya sekolah yang mengatur dengan mengkomunikasikan, mengkoordinasikan dan mengkolaborasikan dari kepala sekolah, guru, pegawai dan komite. Sehingga secara garis besar di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur harus semuanya menerapkan pelayanan prima.

Terkait standar pelayanan prima (*excellent service*) SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur belum memiliki pedoman secara tertulis. Salahsatunya dikarenakan sekolah yang masih baru berdiri. Akan tetapi pelayanan prima (*excellent service*) tersebut ditanamkan dengan pembiasaan dan profesionalitas. Sejak dari awal masuk datang ke sekolah untuk menjadi guru di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur 100% ada pelatihan mengenai pengajaran yang baik, dan lain sebagainya. Selain itu pasti akan ada materi mengenai pelayanan prima (*excellent service*). Misalnya, pendalaman mengenai materi kurikulum, sebelum materi kurikulum disampaikan akan ada pokok-pokok dalam menyelami kurikulum tersebut dengan pelayan prima (*excellent service*). Kemudian untuk menjadi calon pimpinan sekolah, maka setelah terpilih akan ada pembinaan. Didalam pembinaan tersebut akan ada materi tentang pelayanan prima (*excellent service*). Setelah mendapat Surat Keputusan (SK) untuk jadi pimpinan. Maka dari yayasan akan mengingatkan lagi untuk penerapan pelayanan terbaik di sekolah. Setelah menjadi pimpinan sekolah akan ada Raker, Rakornas, dan Rapat Tahunan lainnya pasti akan ada materi tentang pelayanan prima (*excellent service*). Selain itu juga dibahas mengenai rencana pembelajaran pada tahun yang akan dijalani. Seperti sekarang ini pembelajaran kita mengikuti situasi Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) atau Pembelajaran Tatap Muka Terbatas (PTMT). Sehingga hal tersebut menjadi sebuah keharusan

yang mesti dijalani oleh guru di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur.

2. Apakah mengikutsertakan guru dan staf sekolah dalam menyusun standar pelayanan tersebut?

Jawaban: Terkait pedoman pelayanan prima masih menginduk kepada Yayasan. Sehingga kepala sekolah, guru dan staff menjadi penggerak dan yang menjalankan.

Selain itu menurut Kepala Sekolah dalam melayani pelanggan sekolah tidak hanya sekedar mengedepankan pelayanan tetapi juga adab dalam keseharian. Agar pelanggan merasa dilayani sepenuhnya.

3. Bagaimana menurut Anda untuk membiasakan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Karena para guru sudah sering diberikan materi mengenai pelayanan prima (*excellent service*). Jadi pembiasaan pelayanan prima dari guru tersebut harus dilaksanakan secara utuh selama mengajar.

Pembiasaan tersebut juga dilakukan dengan aktivitas briefing setiap pagi. Hal tersebut dimulai dengan tadarus al-Qur'an bersama-sama. Kemudian dari para guru ataupun staf kependidikan menyampaikan keluhan-keluhan kepada pimpinan sekolah untuk dicarikan solusi bersama agar tidak ada terjadi konflik antara guru dan murid, guru dan orang tua, ataupun dengan staf pendidikan lainnya. Sehingga pembiasaan seperti ini menjadikan standar tersendiri di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, hal tersebut menjadi pelayanan agar tidak terjadi mis-komunikasi antara guru, peserta didik dan orang tua. Dengan menyampaikan dan solusi seperti apa yang mesti dilakukan bersama. Sehingga adanya komunikasi dan koordinasi antara guru dan orang tua terjaga untuk menghasilkan pembelajaran yang berkualitas.

4. Standar apa yang harus dimiliki oleh guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Standar yang harus dimiliki oleh guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur minimal memiliki komitmen terhadap agama Islam. Sehingga ketika mengajar akan berusaha ikhlas, diberikan pekerjaan tambahan pun tidak mengeluh. Sebagai bentuk komitmen seorang guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur terhadap Islam. Artinya bahwa guru tidak hanya berkomitmen kepada dirinya saja, melainkan juga berkomitmen kepada Allah sebagai Tuhannya.

Penerapan budaya kerja di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur mengacu pada visi dan misi sekolah. Visi sekolah itu, "Membentuk

generasi Qur'ani yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.” Artinya bahwa yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dengan al-Qur'an. Maka al-Qur'an di sini bukan hanya sekadar objek, melainkan menjadi sebagai subjek. Sehingga selain komitmen terhadap agama Islam. Guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur juga harus bisa membaca al-Qur'an.

Kriteria kelulusan peserta didik

Kewajiban peserta didik harus bisa membaca al-Qur'an dan tidak hanya membaca tetapi juga hafal. Ada kewajiban paling sedikitnya selama 3 tahun itu minimal 3 juz.

Sehingga bentuk komitmen kepada al-Qur'an akan membawa kepada misi sekolah. Oleh sebab itu guru dalam pembelajaran, harus ada menyisipkan nilai-nilai Qur'ani sesuai dengan materi yang disampaikan.

5. Fasilitas apa saja yang ada di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur terkait pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?

Jawaban: Semua fasilitas di sekolah untuk mendukung pembelajaran sudah cukup lengkap. Seperti kebutuhan untuk internet sekarang pada saat Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ).

Selain itu di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memiliki tim IT khusus. Dalam pembelajaran, Bapak/Ibu guru menggunakan SIDU untuk memudahkan dan memfasilitasi peserta didik untuk mengakses kembali pelajaran yang sudah dilewati.

Baik pembelajaran *online* maupun *offline* peserta didik di sini tetap menggunakan internet sebagai basis pembelajaran. Seperti ujian sekolah tidak lagi menggunakan kertas. Jadi guru tinggal memasukan materi soal melalui SIDU dan peserta didik mengaksesnya dan mengerjakan ujian tersebut.

Sehingga ketika era pandemi Covid-19 SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sudah tidak terlalu khawatir. Karena dalam pembelajaran sudah berbasis internet. Dari *website* yang digunakan tadi kemudian diperbesar fungsinya. Tidak hanya mengirim soal tapi juga materi pelajaran.

6. Apakah fasilitas tersebut sudah dimanfaatkan dengan baik?

Jawaban: sudah, terlihat dari pemanfaatan akses web SIDU dalam pembelajaran yang kemudian semakin digencarkan karena menghadapi pandemi Covid-19

7. Selama Anda menjabat sebagai Kepala Sekolah upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Melalui pendalaman nilai-nilai karakter keislaman dan penanaman nilai-nilai al-Qur'an dalam setiap pembelajaran dan aktivitas keseharian guru, karyawan dan peserta didik.

8. Selama ini program-program apa saja (baik pada era pandemi Covid-19 ataupun pasca pandemic Covid-19) yang dilaksanakan di sekolah untuk peningkatan kualitas pelayanan prima (*excellent service*) di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Meningkatkan kualitas internet dan kualitas *website* pembelajaran. Selain itu juga dapat menggunakan media lain seperti YouTube, Zoom Meeting dan lain sebagainya.

9. Sebagai sekolah di bawah naungan Yayasan Pesantren Islam Al-Azhar, apa program yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Mendukung setiap program yang dicetuskan oleh sekolah dan keperluan pelanggan (peserta didik dan orang tua). Misal seperti sekolah ingin mengikutsertakan peserta didik ke olimpiade, maka Yayasan mendukung dengan mengadakan pelatihan untuk soal-soal olimpiade untuk guru melatih para peserta didik.

Atau pada zaman Ujian Nasional (UN) untuk meningkatkan nilai UN maka Yayasan memberikan beasiswa SKL. Atau pun contoh lain guru butuh terkait pembelajaran al-Qur'an, maka dari Yayasan mensupport untuk memberikan pelatih yang mengajarkan.

10. Menurut Anda apa yang menjadi ciri khas SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?

Jawaban: Pelayanan yang didasari oleh nilai Islam dan menanamkan sifat al-Qur'an.

11. Apa tujuan pembelajaran yang ingin dicapai bersama di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur melalui pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?

Jawaban: Mengantarkan peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur untuk mencapai cita-cita. Dengan uraian misal ada dari peserta didik yang ingin masuk ke Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maka dilakukan persiapan dari 1 tahun sebelumnya untuk intensif UTBK SBMPTN.

Yang kedua ingin dari al-Qur'an bisa tembus PTN juga maka anak-anak yang punya kemampuan di bidang menghafal Qur'an kita muliakan kita

jaga nilainya kita beri ilmu pengetahuan yang pasti dipakai di perguruan tinggi. Dengan minimal hafalan lima juz untuk mendapat sertifikat hafalan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Ataupun ada anak yang ingin masuk ke Akmil, militer, kepolisian atau ikatan dinas untuk meneruskan karir orang tuanya. Maka sekolah membuat komitmen untuk anak agar wajib taat orang tua, guru serta ibadahnya itu artinya akhlaknya, jika anak malas dan tidak mentaati maka komitmen tersebut batal.

Karena yang ingin dilakukan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yakni menelurkan akhlak-akhlak yang baik pada diri peserta didik.

12. Menurut Anda masih adakah guru yang belum menerapkan pelayanan prima (*excellent service*) di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Tidak ada, yang berarti bahwa hal yang berkaitan dengan pelayanan dalam pembelajaran sudah dilakukan meskipun belum sempurna dalam memberikan pelayanan tersebut.

13. Bagaimana cara Anda dalam memberi apresiasi kepada guru yang memiliki kinerja yang baik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? (bentuk penghargaan materi atau non materi).

Jawaban: Dalam memberikan apresiasi kepada guru yang memiliki kinerja yang baik, dulu pernah dilakukan dengan pemilihan guru berprestasi. Kemudian tidak dilanjutkan dengan alasan hampir semua guru berprestasi dan baik.

Format yang dilakukan sekarang apresiasi tersebut dilakukan dengan memilih guru tersebut sebagai ketua bidang. Dengan menjalankan bidang yang diamanahkan selama dua tahun guru tersebut kemudian diberi apresiasi berupa sertifikat dan ucapan terima kasih.

Selain itu bagi guru yang menjadi pembina untuk melatih peserta didik ikut olimpiade atau perlombaan dan kemudian peserta didik tersebut menang, maka dari sekolah akan ada apresiasi berupa uang dan sertifikat. Apresiasi lainnya dilakukan dengan memberikan ucapan terima kasih dan support secara psikologis kepada guru yang semangat dan tekun dalam melakukan pekerjaannya.

14. Bagaimana sanksi yang Anda berikan kepada guru yang belum menerapkan pelayanan prima di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Sanksi yang diberikan tentu disesuaikan dengan kesalahan yang dilakukan. Misal ada guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur tidak memberikan pelayanan terbaiknya ataupun melenceng dari visi misi sekolah akan tegur secara lisan terlebih dahulu. Kemudian jika guru

tersebut memiliki permasalahan dengan orang tua maupun peserta didik akan dicarikan solusi bersama, dengan cara memanggil orang tua peserta didik tersebut untuk musyawarah mufakat.

15. Bagaimana bentuk pelayanan prima (*excellent service*) untuk memudahkan peserta didik, orang tua, guru, dan warga dalam mendapatkan informasi terkait pembelajaran dan hasil belajar peserta didik?

Jawaban: Bentuk pelayanan prima (*excellent service*) dalam memudahkan peserta didik dapat informasi kami menggunakan *website*. *Website* kami dapat dikunjungi di smaialazhar19.sch.id. Untuk peserta didik khususnya bisa melakukan pengulang pembelajaran melalui *online learning* Sistem Pembelajaran Online Terpadu (SIDU).

Untuk info perkembangan anak dan laporan hasil belajar ke orang tua melalui group WhatsApp atau pertemuan langsung.

16. Menurut Anda apa yang menjadi dukungan dan hambatan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam meningkatkan kualitas pembelajaran serta menerapkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?

Jawaban: Dukungan terkait pelayanan prima yakni guru-guru yang berkualitas, sarana prasarana yang memadai, selain itu pengembangan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yang berbasis pada al-Qur'an sehingga membawa peserta didik yang mudah untuk dibentuk baik secara karakter ataupun keilmuan. Selain itu juga pelayanan yang berbasis teknologi pelayanan lebih mudah dan bisa dijangkau semua warga sekolah dan stakeholder. Selain itu juga adanya *customer services* khusus untuk melayani keluhan dari orang tua peserta didik.

Akan tetapi ada juga hambatan yakni adanya sistem pelayanan pembelajaran yang belum 100% dilakukan lewat *website*. Kemudian sistem SIDU yang masih bisa terjadi eror dan hal tersebut membuat terhambat untuk mengakses pelajaran ataupun mengupload pelajaran oleh guru.

17. Untuk lulusan dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur rata-rata melanjutkan pendidikan ke Universitas atau bekerja? Untuk yang melanjutkan ke jenjang berikutnya rata-rata ke universitas negeri atau swasta?

Jawaban: Untuk lulusan dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur rata-rata melanjutkan pendidikan ke bangku kuliah. Untuk tempat kuliah beranekaragam baik ada yang di PTN ataupun di PTS.

18. Adakah monitoring dan evaluasi pelayanan prima (*excellent service*) pada guru? Berapa kali dilakukan?

Jawaban: Ada, salah satunya lewat *briefing* pagi yang dilakukan setiap hari. Jika ada sesuatu yang *urgent* yang mesti diselesaikan maka lewat *briefing* pagi tersebut disampaikan dan dicari solusi bersama. Selain itu juga, saya melakukan supervisi dua kali persemester.

19. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh orang tua untuk dapat anaknya bersekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Biaya yang harus dikeluarkan oleh orang tua selama 3 (tiga) tahun untuk anaknya bersekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, jika dihitung dari persemester, kewajiban mengikuti pelatihan al-Qur'an dan lain sebagainya ditotalkan kurang lebih 200 juta.

20. Harapan kedepannya dari Kepala Sekolah SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

Jawaban: Saya berharap dari SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur menjadi sekolah yang berinovasi tiada henti sampai nubuwat Nabi terjadi. Peserta didik yang dekat dengan al-Qur'an.

B. Informan Utama: Guru SMA Islam 19 Al-Azhar Ciracas Jakarta Timur

1. Menurut Anda apa makna pelayanan prima (*excellent service*) bagi guru? Sudah berapa laman Anda bekerja sebagai guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
2. Menurut Anda bagaimana keadaan sarana dan prasarana di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam mendukung kegiatan pembelajaran?
3. Apakah sekolah dan yayasan memiliki program khusus dalam meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?
4. Apakah ada maklumat khusus yang diberikan yayasan ataupun sekolah kepada guru dalam melaksanakan pembelajaran di pasca pandemi Covid-19?
5. Menurut Anda apa yang menjadi ciri khas pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
6. Apakah Anda setiap kali mengajar selalu membuat media pembelajaran?
7. Selama Anda mengajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, inovasi media pembelajaran apa yang Anda berikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran? Adakah hal

yang berbeda yang Anda lakukan pada saat melakukan pengajaran pada era pandemi Covid-19 dan pasca pandemi Covid-19?

8. Metode apa yang yang Anda gunakan dalam proses pembelajaran? Adakah perbedaan metode mengajar pada saat era pandemi Covid-19 dan pasca pandemi Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
9. Kurikulum apa yang digunakan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam melaksanakan pembelajaran? Adakah desain evaluasi pembelajaran yang digunakan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
10. Bagaimana Anda dalam membuka dan menutup pelajaran?
11. Bagaimana cara Anda dalam mengelola kelas agar tetap kondusif pada saat pembelajaran berlangsung?
12. Menurut Anda apakah peserta didik dapat mengikuti pembelajaran dengan baik selama pasca pandemi Covid 19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
13. Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi peserta didik yang sulit dalam menangkap pelajaran yang diberikan?
14. Bagaimana Anda menghadapi orang tua yang anaknya mengalami penurunan dalam pelajaran di kelas?
15. Adakah media khusus yang digunakan agar tetap terus terhubung dengan peserta didik dan orang tua guna monitoring pembelajaran peserta didik?
16. Apa yang Anda lakukan dalam memberikan perhatian kepada peserta didik agar tetap fokus pada proses pembelajaran?
17. Berapa mata pelajaran yang diterima oleh peserta didik selama belajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
18. Apakah ada ujian yang diberikan kepada peserta didik dalam pembelajaran yang dilakukan? Berapa kali dalam satu semester?
19. Apakah ada standar khusus dalam penilaian pembelajaran peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? Apabila ada peserta didik yang tidak mencapai standar penilaian tersebut apakah yang dilakukan guru dan sekolah?
20. Apa yang dilakukan oleh guru dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang baik pada diri peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
21. Bagaimana cara guru dalam membangun komitmen belajar peserta didik dalam melaksanakan pembelajaran?
22. Teknologi apa saja yang digunakan guru dalam mencapai target pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? Apakah ada guru yang sulit dalam menggunakan teknologi tersebut?

23. Adakah pelajaran selain pembelajaran di dalam kelas yang diterima oleh peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
24. Apakah sekolah melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan prima (*excellent service*) pada guru? Berapa kali dilakukan?
25. Apa kelemahan dan kekuatan guru dalam memberikan pembelajaran kepada peserta didik selama era covid 19 dan pasca covid 19?

Informan Bu Hermi Ria Harmonis, M.Si - Guru Biologi

- 1. Menurut Anda apa makna pelayanan prima (*excellent service*) bagi guru? Sudah berapa laman Anda bekerja sebagai guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?**

Jawaban: Saya mengajar di sini sudah hampir 5 tahun lebih ya. Menurut ibu saya pelayanan prima (*excellent service*) merupakan melakukan pelayanan dengan seutuhnya dengan profesionalisme kerja sebagai guru dengan dan memberikan pelayanan terbaik kepada peserta didik dan orang tua.

Pelayanan prima yang sudah diterapkan kalau selama 5 tahun ini oleh pribadi saya sendiri dalam pembelajaran yakni dengan menghadirkan media pembelajaran dalam menyampaikan materi agar apa peserta didik memiliki pemahaman terhadap materi yang kita berikan itu terserap dengan baik. Terutama membangun *mood* agar peserta didik senang. Kalau peserta sudah senang akan mudah untuk menerima pembelajaran yang diberikan.

- 2. Menurut Anda bagaimana keadaan sarana dan prasarana di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam mendukung kegiatan pembelajaran?**

Jawaban: Mengenai sarana prasarana untuk pembelajaran sendiri itu kalau di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur sudah sangat lengkap. Seperti kalau media pembelajarannya saat masa PJJ keberadaan internet yang sudah sangat memadai di setiap ruangan ya khususnya ruang kelas ruang guru. Selain keberadaan ruang praktik, perpustakaan, masjid, dan lain sebagainya.

- 3. Apakah sekolah dan yayasan memiliki program khusus dalam meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?**

Jawaban: Terkait program khusus, kalau misalnya program itu kita ada kalau dari ada pembinaan berapa kali sekali tetapi biasanya awal tahun ajaran. Selain itu juga dari Yayasan sendiri langsung datang ke sekolah dalam rangka pembinaan ya Apa aja baru ataupun ada kurikulum baru.

Selain itu juga kalau terkait pelayanan selalu ada pertemuan dan pembinaan guru. Sekarang misalnya ada pembinaan penulis buku, kebetulan saya juga penulis buku sendiri penerbit buku pembelajaran dari Yayasan. Dengan penulis adalah guru-guru Al-Azhar sendiri yang memang dipilih. Hal itu dilakukan dalam rangka agar murid-murid bisa langsung mengakses pembelajaran dari guru-gurunya. Hal itu tersebut karena keperluan kurikulum sekolah, jadi ada sisipan tentang belajar Iman dan taqwa dalam setiap pembelajaran.

4. Apakah ada maklumat khusus yang diberikan yayasan ataupun sekolah kepada guru dalam melaksanakan pembelajaran di pasca pandemi Covid-19?

Jawaban: Terkait maklumat kebijakan biasanya dari yayasan memberikan surat edaran. Selain itu mengikuti dari dinas pendidikan Jakarta Timur.

Seperti misalnya untuk kebutuhan pelayanan orang tua dan peserta didik ketua Yayasan yang juga merupakan seorang dosen memmberikan instrupsi agar guru yang kita sudah vaksin itu guru wajib hadir di sekolah dalam rangka peningkatan pelayanan prima.

Artinya bukan kita tidak peduli kesehatan guru bukan, tapi kan kita sudah diproteksi dengan vaksin. Jadi, ya pelayanan prima dilakukan langsung dari sekolah dengan hadir di sekolah.

5. Menurut Anda apa yang menjadi ciri khas pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Sekolah sebenarnya memiliki ciri khas ciri khas Qur'an artinya kita ingin mengubah peserta didik agar berakhlak al-Qur'an. Hal tersebut dilakukan dengan pembiasaan dan camp al-Qur'an yang dilakukan setiap bulan.

6. Apakah Anda setiap kali mengajar selalu membuat media pembelajaran?

Jawaban: Ya, ada pilihan sesuai dengan kondisi kelas yang saya hadapi misalnya di angkatan pertama yaitu tipe anak-anaknya kan inputnya masih sangat heterogen gitu jadi media saya ngambil dari asalnya dari internet kemudian lewat praktikum jadi kayak tutorial. Ataupun membuat sendiri mungkin PowerPoint.

7. Selama Anda mengajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, inovasi media pembelajaran apa yang Anda berikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran? Adakah hal yang berbeda yang Anda lakukan pada saat melakukan pengajaran pada era pandemi Covid-19 dan pasca pandemi Covid-19?

Jawaban: Nah itu disesuaikan kalau di masa sekarang saya memakai media pembelajaran yang ada di internet dengan Tik Tok,

YouTube, dan lain sebagainya. Juga terkait media pembelajaran saya mengakses situs-situs yang bertanggung jawab untuk membangun generasi biologi.

Selain itu kita dilengkapi dengan ebook elektronik yang memang setiap murid bisa belajar dimana saja dan kapan aja. Kemudian penggunaan *Learning Management System* (LMS) yang sebelumnya sudah digunakan. Dan sekarang semakin dimasifkan penggunaannya.

8. Metode apa yang yang Anda gunakan dalam proses pembelajaran? Adakah perbedaan metode mengajar pada saat era pandemi Covid-19 dan pasca pandemi Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: metode yang digunakan selama proses pembelajaran dengan metode proyek. Selain metode dengan mengangkat permasalahan kehidupan sehari-hari seperti pembuatan roti, kenapa rotinya mengembang? Dan apa yang membuat roti tersebut mengembang. Atau terkait bayi tabung, tentang vaksin, dan lain sebagainya yang memang peserta didik langsung mengalami atau pernah ditemuinya. Kemudian diakhiri dengan diskusi dan penyampain oleh saya.

9. Kurikulum apa yang digunakan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam melaksanakan pembelajaran? Adakah desain evaluasi pembelajaran yang digunakan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Kurikulum 2013 yang digunakan selain itu juga kurikulum KTSP khusus di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur. Bentuk evaluasi yang saya lakukan berdasarkan Kompetensi Dasar (KD), selain dari KD juga memerhatikan aspek keterampilan dalam praktikum, dan terutama dalam sikap atau adab dari peserta didik tersebut.

10. Bagaimana Anda dalam membuka dan menutup pelajaran?

Jawaban: Kalau di sini membuka kelasnya dengan sama-sama mengucapkan ikrar Al-Azhar, kemudia berdo'a dan memulai pelajaran.

Untuk menutup pelajaran saya biasanya ngajak peserta didik buat kesimpulan bersama, menginfokan materi dipertemuan selanjutnya dan menutup dengan do'a.

11. Bagaimana cara Anda dalam mengelola kelas agar tetap kondusif pada saat pembelajaran berlangsung?

Jawaban: pengelolaan kelas yang saya lakukan agar tetap kondusif biasanya dengan mengarahkan fokus anak pada pelajaran.

Selain itu juga HP yang dikumpulkan terlebih dahulu, kecuali ada yang berkaitan dengan pelajaran baru HP boleh digunakan.

12. Menurut Anda apakah peserta didik dapat mengikuti pembelajaran dengan baik selama pasca pandemi Covid 19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Sejauh yang saya dapati anak-anak sudah mulai terbiasa dengan pembelajaran jarak jauh. Walaupun ada saja yang sudah tidak betah di rumah ingin cepat-cepat pembelajaran dilakukan di sekolah. Selain itu juga lebih bagus nilai-nilainya. Entah karena faktor mereka melihat buku ataupun karena memang mereka mengerjakannya betul-betul.

13. Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi peserta didik yang sulit dalam menangkap pelajaran yang diberikan?

Jawaban: Dengan cara pendekatan secara personal. Selain itu juga dikomunikasikan ke orang tua jika sudah terlalu sering. Bahkan kami di sini ada kasus anak yang orang tuanya meninggal karena Covid-19. Nah, anak ini setiap dikasih beberapa kali ujian nilai selalu kecil dan di kelas juga kurang memerhatikan. Anak yang seperti ini langsung dikoordinasikan dengan guru Bimbingan Konseling (BK). Bahkan kami juga memanggil psikolog dari luar untuk mengatasi hal tersebut. Dan alhamdulillah anaknya bisa baik lagi.

14. Bagaimana Anda menghadapi orang tua yang anaknya mengalami penurunan dalam pelajaran di kelas?

Jawaban: Dengan mengkomunikasikannya baik-baik. Memberikan hasil penilaian anaknya. Baru kemudian kita kolaborasikan agar orang tua juga memerhatikan pembelajaran anak di rumah. Selain itu karena saya megang wali kelas 12, biasanya saya tanyakan terkait setelah sekolah kira-kira anaknya mau diarahkan kemana. Kalau misal mau melanjutkan ke PTN/PTS maka diperhatikan juga terkait pengetahuan umumnya untuk masuk ke perguruan tinggi.

15. Adakah media khusus yang digunakan agar tetap terus terhubung dengan peserta didik dan orang tua guna monitoring pembelajaran peserta didik?

Jawaban: Media yang digunakan biasanya lewat WA Group.

16. Apa yang Anda lakukan dalam memberikan perhatian kepada peserta didik agar tetap fokus pada proses pembelajaran?

Jawaban: Dengan mendatangi satu-satu ke mejanya. Kalau seperti sekarang ini dengan memanggil nama anak-anak yang mematikan kamera.

17. Berapa mata pelajaran yang diterima oleh peserta didik selama belajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Ada 16, dengan semua minimal ketuntasan nilai 77.

18. Apakah ada ujian yang diberikan kepada peserta didik dalam pembelajaran yang dilakukan? Berapa kali dalam satu semester?

Jawaban: Ya ada, ujian perminggu dengan materi evaluasi setiap minggu. Ujian proyek pembelajaran. Ada lagi Ujian Akhir Semester (UAS).

19. Apakah ada standar khusus dalam penilaian pembelajaran peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? Apabila ada peserta didik yang tidak mencapai standar penilaian tersebut apakah yang dilakukan guru dan sekolah?

Jawaban: Standarnya paling tidak anak mencapai nilai KKM. Selain itu penilaian sikap menjadi nilai utama juga di sini.

20. Apa yang dilakukan oleh guru dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang baik pada diri peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Kalo terkait hal tersebut tentu kita mengikuti kurikulum dan kebutuhan anaknya. Terutama lagi dengan menyisipkan nilai-nilai al-Qur'an dalam setiap pembelajaran. Membuat sikap anak juga secara tidak langsung akan merekam apa yang disampaikan terkait adab dalam pembelajaran untuk mencapai pengetahuannya.

21. Bagaimana cara guru dalam membangun komitmen belajar peserta didik dalam melaksanakan pembelajaran?

Jawaban: Dengan pembiasaan untuk anak misalnya kalo sekarang dengan menghidupkan kameranya, mengerjakan tugas yang diberikan, dan bersikap baik kepada guru dan teman-temannya. Agar pembelajaran berlangsung interaktif juga dilakukan diskusi bersama anak. Hal tersebut membuat anak secara tidak langsung akan komitmen.

22. Teknologi apa saja yang digunakan guru dalam mencapai target pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? Apakah ada guru yang sulit dalam menggunakan teknologi tersebut?

Jawaban: Menggunakan HP, laptop, proyektor, zoom, Google Meet dan berbagai macam lainnya. Kalau di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur bisa semua, karena masih muda-muda.

23. Adakah pelajaran selain pembelajaran di dalam kelas yang diterima oleh peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Ada, pendalaman materi buat para murid. Selain itu juga orang tua juga bisa mengajukan ke Kepala Sekolah untuk meminta jam tambahan khusus untuk anaknya.

24. Apakah sekolah melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan prima (*excellent service*) pada guru? Berapa kali dilakukan?

Jawaban: Ya, setiap semester pasti ada tu. Selain itu juga kita ada briefing yang setiap pagi dilakukan. Pak Kepala Sekolah juga suka masuk Zoom tiba-tiba gitu. Mungkin untuk memantau pembelajaran di hari itu. Paling 5-10 menit gitu, ga lama waktunya.

25. Apa kelemahan dan kekuatan guru dalam memberikan pembelajaran kepada peserta didik selama era covid 19 dan pasca covid 19?

Jawaban: Penghambat sih internet kadang-kadang lemot, atau server kayak SIDU lagi eror, terutama peserta didik sendiri sih. Karena proses pembelajaran sekarang tidak ketemu langsung dan buat menangkap pelajaran yang kadang cukup sulit.

Selain itu juga jadi kekuatan bagi guru untuk bisa kolaborasi bersama orang tua, bisa belajar menggunakan teknologi, dan lain sebagainya.

Hasilah Rachman, S.Pd - Guru BK

1. Menurut Anda apa makna pelayanan prima (*excellent service*) bagi guru? Sudah berapa laman Anda bekerja sebagai guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Pelayanan prima menurut saya secara menyeluruh untuk memberikan sesuatu yang terbaik. Kalau misal dalam konteks pembelajaran berarti mengoptimalkan media, metode, dan proses pembelajaran untuk mencapai pengetahuan untuk peserta didik dari guru.

2. Menurut Anda bagaimana keadaan sarana dan prasarana di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam mendukung kegiatan pembelajaran?

Jawaban: terkait sarana prasarana di sini sudah sangat mendukung baik secara *offline* maupun *online*. Pokoknya *support system* dari sekolah sangat mendukung terhadap proses pembelajaran daring dan luring. Jadi pembelajaran ini nggak ada kendala sama sekali terkait sarana prasarana. Paling sinyal yang kurang baik.

3. Apakah sekolah dan yayasan memiliki program khusus dalam meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?

Jawaban: Program khusus buat guru dalam meningkatkan pelayanan prima nya ada contohnya misalkan sumber daya manusia tentang layanan mutu sekolah. Itu kita adakan tahunan, biasanya pada

saat rapat kerja guru terus di hari terakhir biasanya ada materi terkait pelayanan prima.

- 4. Apakah ada maklumat khusus yang diberikan yayasan ataupun sekolah kepada guru dalam melaksanakan pembelajaran di pasca pandemi Covid-19?**

Jawaban: Ada, lewat surat edaran.

- 5. Menurut Anda apa yang menjadi ciri khas pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?**

Jawaban: Berkaitan dengan syariat Islam. Budaya di awal pelajaran untuk mengucapkan ikrar, kemudian tadarus bersama, camp al-Qur'an. Selain itu melekatkan pelajaran yang dipelajari dengan agama.

- 6. Metode apa yang yang Anda gunakan dalam proses pembelajaran? Adakah perbedaan metode mengajar pada saat era pandemi Covid-19 dan pasca pandemi Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?**

Jawaban: Selama masa pandemi ada metode pembelajaran daring sama lurin kan. Nah yang dilakukan SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur jika anak kesulitan belajar dari rumah bisa langsung ke sekolah ataupun guru yang visit ke rumah peserta didik.

- 7. Menurut Anda apakah peserta didik dapat mengikuti pembelajaran dengan baik selama pasca pandemi Covid 19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?**

Jawaban: Bisa, tapi masih kurang efektif. Karena kalau menurut saya pembelajaran yang disampaikan secara langsung lebih mengena dan sampai ke peserta didik.

- 8. Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi peserta didik yang sulit dalam menangkap pelajaran yang diberikan?**

Jawaban: Ada beberapa faktor yang dihadapi anak ketika kesulitan dalam pembelajaran. Ada faktor dari luar dirinya seperti kurangnya internet, orang tuanya meninggal, dan lain sebagainya. Selain itu faktor dari dalam dirinya seperti malas, kurang bersemangat, dan lain sebagainya. Sehingga saya menyesuaikan dengan apa yang dihadapi peserta didik tersebut.

- 9. Bagaimana Anda menghadapi orang tua yang anaknya mengalami penurunan dalam pelajaran di kelas?**

Jawaban: Dengan menghubungi secara langsung terkait perkembangan hasil belajar anaknya.

10. Adakah pelajaran selain pembelajaran di dalam kelas yang diterima oleh peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Ada, seperti memberikan latihan soal untuk masuk jenjang selanjutnya.

11. Apakah sekolah melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan prima (*excellent service*) pada guru? Berapa kali dilakukan?

Jawaban: Ada monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan prima. Per semester biasanya dilakukan oleh bapak Kepala Sekolah.

12. Apa kelemahan dan kekuatan guru dalam memberikan pembelajaran kepada peserta didik selama era covid 19 dan pasca covid 19?

Jawaban: Kekurangan dan kekuatan guru pada saat dalam melakukan pembelajaran seperti faktor internet tidak support. Faktor orang tua yang tidak memerhatikan pembelajaran anaknya selama di rumah.

Kelebihannya karena guru di SMA Islam Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur yang masih muda-muda, adanya kolaborasi antara guru BK, guru pelajaran, TU, orang tua dan pihak luar.

Ayu Putri Purwandi, S.Pd. - Staf TU

1. Bagaimana bentuk pelayanan dari TU kepada peserta didik dan orang tua?

Jawaban: Pegawai tata usaha lebih banyak ke orang tua dengan pelayanan seperti mengurus administrasi keuangan dan pendaftaran siswa baru. Bentuk pelayanan lainnya bisa melalui *online* seperti melalui telepon, WA, ataupun melalui *website* sekolah.

2. Menurut Anda bagaimana keadaan sarana dan prasarana di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam mendukung kegiatan pembelajaran?

Jawaban: terkait sarana prasarana sudah sangat memadai baik di ruang kelas maupun ruang guru. Terutama selama masa pandemi pembelajaran *online*.

3. Apakah sekolah dan yayasan memiliki program khusus dalam meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?

Jawaban: ya biasanya ada pelatihan terkait pelayanan prima (*excellent service*). Apalagi pas awal masa Covid-19 di sini guru dan karyawan diberi pelatihan bekerja sama dengan pihak luar. Pelatihannya seputar pelayanan prima, penggunaan teknologi dalam pelayanan, dan pelayanan yang fokus kepada pelanggan.

4. Bagaimana pengoptimalan *website* sekolah terhadap pembelajaran?

Jawaban: sudah digunakan, walaupun masih belum optimal. Hal itu bisa dilihat dengan menyebarkan info penerimaan, artikel, info terkait kegiatan sekolah. Juga digunakan ada SIDU untuk penggunaan pembelajaran di sekolah. Secara *online*.

5. Apakah sekolah melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan prima (*excellent service*) pada guru? Berapa kali dilakukan?

Jawaban: Terkait monitoring sama evaluasi pelayanan prima di monitor ini sama kepala sekolah atau oleh yang berhubungan langsung dengan kondisi yang bagaimana tentang administrasi keuangan.

M. Al Habib Yusron, S.Pd - Guru Bahasa Arab

1. Menurut Anda apa makna pelayanan prima (*excellent service*) bagi guru? Sudah berapa laman Anda bekerja sebagai guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Saya mengajar di sini sekitar 2 tahunan, sebelumnya di Al-Azhar lain. Mengenai pelayanan prima (*excellent service*) pada seorang guru, guru harus mengetahui kebutuhan murid. Apa yang dibutuhkan murid itu harus dipahami betul oleh seorang guru sehingga ketika dia memberikan pembelajaran itu tidak hanya terfokus pada materi tapi terfokus pada kebutuhan apa yang dibutuhkan untuk memahami pelajaran. Terkait materi pembelajarannya sudah jelas, tapi bagaimana cara memahamkan dari diri seorang guru kepada murid. Nah itu harus disesuaikan dengan kondisi, baik psikologis dan yang lain-lainnya itu yang harus kita lakukan.

2. Menurut Anda bagaimana keadaan sarana dan prasarana di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam mendukung kegiatan pembelajaran?

Jawaban: Terkait dari sarana dan prasarananya sudah sangat mendukung. Sarana prasarana pembelajaran umum ketika *offline* atau *online*. Ketika *offline*-nya sangat mendukung. Karena kelas itu sudah dilengkapi dengan perlengkapan audio visual itu berupa layar proyektor di setiap ruang, audionya juga sudah disesuaikan, speaker yang cukup baik memutar media pembelajaran, misalnya kalau dalam pelajaran bahasa Arab itu kan ada muhadatsah bahasa Arab, lalu kita putarkan dari komputer yang sudah tersedia audionya.

Terkait *online* juga sudah cukup bagus jadi sarannya ada *Learning Management System* (LMS) yang di sini kita menggunakan aplikasi SIDU di *website* sekolah. Terkait penggunaannya sendiri tuh harus menggunakan akses dari isinya atau dari kepala sekolah yang menyediakan.

Di sekolah itu membuatkan akun untuk setiap guru dan setiap murid jadi begitu masuk dengan akun yang masing-masing dia kan lengkap dengan kelasnya. Kemudian apa saja yang ingin dia lakukan itu sudah ada di dalam SIDU. Kalau dia mau menyampaikan materi di situ hasil materinya dibuat dalam bentuk PowerPoint atau mungkin dalam video pembelajaran tinggal di *uploa*. Nanti dari murid bisa mengaksesnya kapan saja.

Sebelum-sebelumnya udah digunain pada saat pembelajaran *offline* dan dimaksimalkan pada saat *online*.

3. Apakah sekolah dan yayasan memiliki program khusus dalam meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) pada guru?

Jawaban: Untuk meningkatkan pelayanan prima dalam mengajar seorang guru selalu guru-guru itu diberikan dengan pelatihan-pelatihan. Pelatihan diberikan tergantung kebutuhan. Seperti misalnya program ada hal-hal yang baru maka guru akan diberikan pelatihan-pelatihan.

Terkait dengan pembelajaran *online* karena waktu di awal guru-guru masih bingung. Maka dilakukan pelatihan-pelatihan secara stimulan terus sampai sudah paham bagaimana cara melakukan pembelajaran.

4. Apakah ada maklumat khusus yang diberikan yayasan ataupun sekolah kepada guru dalam melaksanakan pembelajaran di pasca pandemi Covid-19?

Jawaban: Ya ada. Yayasan memberikan maklumat, secara umum bahwasanya pembelajaran *online* wajib tatap muka virtual enggak boleh hanya penugasan saja. Maklumat seperti tatap muka secara virtual melalui Zoom atau Google itu wajib, tidak bisa guru itu memberikan pembelajaran hanya sekedar kirim tugas di grup WA. Selain itu ada juga tim piket yang dibuat dari kurikulum untuk memastikan guru tatap muka.

5. Menurut Anda apa yang menjadi ciri khas pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Dalam hal al-Qur'an. Maka segala sesuatunya udah balikin semuanya ke al-Qur'an. Karena sebagai bentuk pengalaman separah parahnya murid kalau dia bisa ngaji. Insya Allah lah yang tadi itu terbukti. Pada awal dia Susah belajar ya udah kita suruh aja dia ngaji. Makin banyak ngaji ternyata itu efeknya adalah belajar semakin mudah. Semakin dia bisa mengatur ngajinya ternyata dia juga bisa mengatur gaya belajarnya.

6. Apakah Anda setiap kali mengajar selalu membuat media pembelajaran?

Jawaban: Terkait membuat media tentu butuh waktu. Jadi tidak setiap pembelajaran itu ada media kadang-kadang kalau media-nya itu saya menggunakan media YouTube. YouTube Akun sendiri, saya buat video pembelajaran dengan akun saya seperti tentang muhadasah bahasa Arab bikin videonya terus disimpan di YouTube. Maka ketika pembelajaran pada saat penjelasan di kelas kurang paham silakan kunjungi YouTube.

- 7. Selama Anda mengajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur, inovasi media pembelajaran apa yang Anda berikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran? Adakah hal yang berbeda yang Anda lakukan pada saat melakukan pengajaran pada era pandemi Covid-19 dan pasca pandemi Covid-19?**

Jawaban: Inovasi media pembelajaran tadi lewat YouTube. Kalau berbeda saat melakukan pembelajaran harus di sangkut pautkan dengan Motivasi Terhadap Belajar al-Qur'an. Apapun mata pelajarannya dimasukan nilai-nilai al-Qur'an.

- 8. Metode apa yang yang Anda gunakan dalam proses pembelajaran? Adakah perbedaan metode mengajar pada saat era pandemi Covid-19 dan pasca pandemi Covid-19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?**

Jawaban: Metode ceramah, proyek dan diskusi.

- 9. Kurikulum apa yang digunakan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam melaksanakan pembelajaran? Adakah desain evaluasi pembelajaran yang digunakan di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?**

Jawaban: KTSP Khusus SMA Al-Azhar 19 Ciracas dan kurikulum 2013. Karena di SMA Al-Azhar 19 mengutamakan pembelajaran Alquran maka kita harus kita harus menyesuaikan dan kita harus mencerminkan nilai-nilai Qur'an dan pembelajaran Alquran disisipkan dalam setiap pembelajaran. Maka untuk mengatur desain kurikulum yang akan diajarkan untuk menggapai dan mencapai target-target membaca anak itu hafalan dan kualitas bacaan Qur'an anak-anaknya harus dengan memperbanyak Alquran dalam belajar Alquran.

- 10. Bagaimana cara Anda dalam mengelola kelas agar tetap kondusif pada saat pembelajaran berlangsung?**

Jawaban: Dalam mengelola kelas agar tetap kondusif saya selalu memerhatikan peserta didik yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

11. Menurut Anda apakah peserta didik dapat mengikuti pembelajaran dengan baik selama pasca pandemi Covid 19 di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Dalam pembelajarannya peserta didik kurang bisa memahami pembelajaran. Namun tidak semuanya, karena yang serius pasti porsi pembelajarannya akan sama saja. Sehingga peserta didik pada saat pandemi Covid 19 tentu akan mengikuti pembelajaran dengan baik. Namun kekurangannya guru kesulitan dalam melihat mana peserta didik yang kurang ataupun serius.

12. Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi peserta didik yang sulit dalam menangkap pelajaran yang diberikan?

Jawaban: Pertama dengan cara mendoakannya. Pada saat pagi hari, saat *briefing* selalu kita mendoakan yang susah untuk dimudahkan.

Kedua adalah mengadakan belajar tambahan waktu untuk belajar. Dalam memberikan layanan, misalnya jam tambahan untuk mengikuti pembelajaran. Hal itu sebagai fasilitas yang kita berikan pelayanan.

Bahkan pada saat pembelajaran *online* jika anak masih belum bisa. Dan menangkap pelajaran sulit, maka kami izin koordinasi dengan orang tua untuk dipanggil ke sekolah dan belajar langsung di sekolah.

13. Adakah media khusus yang digunakan agar tetap terus terhubung dengan peserta didik dan orang tua guna monitoring pembelajaran peserta didik?

Jawaban: Pakai WA.

14. Apa yang Anda lakukan dalam memberikan perhatian kepada peserta didik agar tetap fokus pada proses pembelajaran?

Jawaban: Bentuk perhatian itu misalnya lagi pembelajaran nih yang sulit menerima pembelajaran. Terkait hal seperti itu, naluri dari guru ya kita memastikan Kamu sudah paham belum itu.

15. Berapa mata pelajaran yang diterima oleh peserta didik selama belajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Mata pelajaran yang diampuh sekitar 16 pelajaran. Dengan ketentuan 70% pelajaran tuntas.

16. Apakah ada standar khusus dalam penilaian pembelajaran peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? Apabila ada peserta didik yang tidak mencapai standar penilaian tersebut apakah yang dilakukan guru dan sekolah?

Jawaban: Apabila ada peserta didik yang tidak mencapai standar penilaian yang dilakukan oleh seorang guru mengadakan program remedial. Dari kurikulum itu ada program intensif akademik

itu biasanya dilakukan selama dua pekan untuk memantapkan pemahaman diri terkait dengan materi yang disampaikan lebih dikhususkan untuk mempersiapkan dalam menghadapi ujian akhir semester. Selain itu ada ujian kenaikan kelas. Agar lebih difokuskan pada indikator-indikator yang ingin dicapai terkait pengetahuan.

17. Apa yang dilakukan oleh guru dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang baik pada diri peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Terkait tiga hal itu, secara kognitif yang dia tuh udah pasti, kita adakan ulangan harian penilaian. Kemudian melalui jurnal. Pada penilaian sika pada saat daring misalnya, antara murid yang menyalakan kamera saat belajar tentunya berbeda mendapatkan nilai dalam artian nilai secara efektifnya itu itu beda, dengan yang tidak pernah menyalakan kamera karena itu nilai Sikap. Terkait nilai psikomotorik keterampilan mereka tidak bisa berbuat banyak sih biasanya itu saya kalau dari pelajaran saya bahasa Arab ya saya lihat dari tes tes praktek seperti muhadasah. Jadi semakin bisa memperagakan, semakin bagus keterampilannya.

18. Bagaimana cara guru dalam membangun komitmen belajar peserta didik dalam melaksanakan pembelajaran?

Jawaban: Terkait membangun komitmen itu di setiap awal pembelajaran selalu kita berikan arahan. Bahwa dalam pelajaran harus dilakukan secara serius dan dengan nilai-nilai yang baik.

19. Apakah ada standar khusus dalam penilaian pembelajaran peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? Apabila ada peserta didik yang tidak mencapai standar penilaian tersebut apakah yang dilakukan guru dan sekolah?

Jawaban: Pertama adalah penilaian harian formatif. Dilakukan sesuai dengan kebutuhan guru. Kemudian ada ujian ketika kompetensi dasarnya sudah selesai dikerjakan. Baru setelah itu, melakukan evaluasi itu sesuai dengan kebutuhan. Selain beberapa metode penilaian harian itu ada PTS yaitu penilaian tengah. Tapi pada semester tahun ini itu sudah ditiadakan kita sudah tidak menggunakan PTS. Jadi penilaian itu Buku penilaian harian dan penilaian akhir saja.

20. Teknologi apa saja yang digunakan guru dalam mencapai target pembelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? Apakah ada guru yang sulit dalam menggunakan teknologi tersebut?

Jawaban: Teknologi yang digunakan seperti HP, laptop, ipad, dan lain sebagainya.

21. Adakah pelajaran selain pembelajaran di dalam kelas yang diterima oleh peserta didik di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

Jawaban: Ya ada, hal itu dilakukan sebagai bentuk pelayanan dari guru

22. Apakah sekolah melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan prima (*excellent service*) pada guru? Berapa kali dilakukan?

Jawaban: Ada, seperti supervisi tiap semesternya. Ada juga briefing pagi. Selain itu juga Kepala Sekolah selalu melakukan monitoring pembelajaran pada saat pembelajaran *online*.

23. Apa kelemahan dan kekuatan guru dalam memberikan pembelajaran kepada peserta didik selama era covid 19 dan pasca covid 19?

Jawaban: Kekuatannya guru-guru SMA Al Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur masih muda-muda. Jadi dalam menyampaikan pembelajaran kepada peserta didik, energik dan bisa melihat kebutuhan peserta didik juga.

Kekurangannya dalam pembelajaran, peserta didik yang terkadang sulit dibangunkan dan bahkan harus ditelpon melalui orangtua.

C. Informan Pendukung: Peserta Didik SMA Islam 19 Al-Azhar Ciracas Jakarta Timur

1. Apakah selama belajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur Anda nyaman?
2. Bagaimana Bapak/Ibu guru dalam memberikan motivasi kepada Anda dalam pembelajaran?
3. Materi apa saja yang diberikan oleh Bapak/Ibu guru dalam pembelajaran? Apakah Anda mudah dalam memahami pembelajaran yang diberikan guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
4. Apakah ada ujian dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diberikan Bapak/Ibu guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? Berapa kali dalam satu semester? Jika tidak tuntas dalam ujian apa yang dilakukan oleh Bapak/Ibu guru?
5. Adakah perubahan yang Anda rasakan selama belajar di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
6. Media, sarana prasarana atau teknologi apa yang digunakan Bapak/Ibu guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur dalam memberi pelajaran?
7. Berapa jam dan berapa mata pelajaran yang Anda dapat dari Bapak/Ibu guru SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

8. Apakah ada pelajaran tambahan di luar kelas yang diberikan oleh Bapak/Ibu guru?
9. Apakah ada perbedaan pembelajaran selama belajar era pandemi Covid 19 dan pasca pandemi Covid 19?
10. Mengapa Anda memilih bersekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
11. Selama bersekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur apakah hal yang mengembangkan diri Anda baik dalam pengetahuan, keterampilan dan sikap?
12. Apakah Bapak/Ibu guru di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur memberikan keramahan selama pembelajaran?
13. Apabila Anda sulit dalam menerima materi pembelajaran, apa yang dilakukan oleh Bapak/Ibu guru?
14. Apakah Bapak/Ibu guru menguasai pelajaran yang diberikan kepada Anda?
15. Melalui apa Anda mengakses informasi pembelajaran yang ada di sekolah? Adakah *website* khusus yang digunakan?

D. Informan Tambahan: Orang Tua Murid SMA Islam 19 Al-Azhar Ciracas Jakarta Timur

1. Apakah Anda mendukung anak Anda bersekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
2. Apakah anak-anak tumbuh dan berkembang dengan baik secara pengetahuan, keterampilan dan sikap selama sekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?
3. Adakah tugas dari Bapak/Ibu guru yang Anda nilai membebani diri anak-anak?
4. Bagaimana menurut Anda pembelajaran era pandemi Covid 19 dan pasca pandemi Covid 19 bagi pembelajaran anak Anda?
5. Bagaimana semangat belajar anak-anak selama di rumah?
6. Bagaimana menurut Anda kurikulum, metode dan cara Bapak/Ibu guru dalam memberikan pelajaran di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur? Apakah mampu dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap anak?
7. Adakah keluhan yang anak sampaikan kepada Anda tentang pelajaran dan kegiatan sekolah?
8. Apa saja perubahan-perubahan yang terlihat pada anak dari segi perilaku dan pengetahuan mereka?
9. Apakah pendapat Anda terkait biaya sekolah di SMA Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur?

10. Bagaimana menurut Anda pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan guru dan sekolah? Apa yang Anda harapkan dari sekolah untuk anak-anak?

LAMPIRAN VIII PEDOMAN OBSERVASI

No.	Indikator	Tujuan	Hasil Observasi		Keterangan
1.	Adanya budaya pelayanan prima (<i>excellent service</i>).	Sebagai ruh atau jiwa yang sudah tertanam di sekolah.			
2.	Guru dan staf melayani dengan senyuman, ramah dan berpakaian rapih.	Menciptakan suasana harmonis dan memberikan kesan yang baik pada pelanggan (peserta didik, orang tua dan tamu lainnya).			
3.	Adanya standar pelayanan prima (<i>excellent service</i>) pada guru dan jobdesk staf sekolah.	Sebagai tolak ukur atau pedoman dalam hal penyelenggaraan, berguna juga untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan pembelajaran.			
4.	Penyusunan standard pelayanan prima (<i>excellent service</i>) mengikutsertakan guru dan seluruh staf sekolah.	Berguna untuk menerima masukan-masukan, keluhan, serta apa saja yang perlu disusun			

		kedepannya dalam pelayanan prima (<i>excellent service</i>).			
5.	Adanya fasilitas pelayanan prima (<i>excellent service</i>).	Berguna agar terjadinya gangguan saat berlangsungnya kegiatan pelayanan di sekolah.			
6.	Tata ruang tersusun dengan rapih.	Menciptakan suasana pembelajaran yang nyaman.			
7.	Kepala sekolah mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) sekolah.	Untuk mendorong kinerja guru serta meningkatkan kualitas guru.			
8.	Kepala sekolah memberikan penghargaan materi ataupun non materi kepada guru maupun staf yang memiliki kinerja yang bagus.	Menciptakan iklim kerja yang bergairah.			
9.	Kepala sekolah mengadakan evaluasi pelayanan prima (<i>excellent service</i>) dan mengikutsertakan guru dan staf sekolah dalam melakukan kegiatan evaluasi.	Untuk peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus kedepannya dan menerima keluhan serta masukan-masukan dari guru, staf maupun orang tua murid dalam pelayanan.			

LAMPIRAN XI Hasil Cek Plagiarisme

KUALITAS PEMBELAJARAN PASCA PANDEMI COVID-19 MELALUI MANAJEMEN EXCELLENT SERVICE GURU DI SMA ISLAM AL-AZHAR 19 CIRACAS JAKARTA TIMUR

ORIGINALITY REPORT

30% SIMILARITY INDEX	29% INTERNET SOURCES	8% PUBLICATIONS	10% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	sisdam.univpancasila.ac.id Internet Source	2%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
4	core.ac.uk Internet Source	1%
5	repository.ptiq.ac.id Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
8	jurnal.staialhidayahbogor.ac.id Internet Source	1%
9	123dok.com Internet Source	1%

RIWAYAT HIDUP

PERSONAL DATA

HERO GEFTHI FIRNANDO, S.AG

Place & Date of Birth : Lubuklinggau, 15 November 1997
 Sex : Male
 Religion : Moeslem
 Citizenship : Indonesia
 Civil Status : Single
 Address : Jl. Swakarya Bawah, Pd. Labu,
 Cilandak, Jakarta Selatan
 Telephone : 081807532149
 Email : gefthihero@gmail.com

EDUCATION

- **Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an (PTIQ)**
- **Sekolah Tinggi Filsafat Islam Sadra**

WORKING EXPERIENCE

- **Aksi Cepat Tanggap (ACT)** **2020 – Sekarang**
 - As a Head of Marketing
- **Graha Properti** **2022 – Sekarang**
 - As a Marketing
- **SD CENDERAWASIH** **2019 – 2020**
 - As a English & ICT Teacher
- **Neuro Nadi Indonesia (NNI)** **2018 – 2020**
 - As a Qur'an Teacher
- **Nature Conservation Foundation** **2018 – 2019**
 - As a Marketing Executive

ORGANISATION EXPERIENCE

PLACE

- **PMII Jakarta Selatan**
 - As a Social and Politic Coordinator
- **WALHI**
 - As a Member
- **BEM STFI Sadra**
 - As a Social and Coltural Coordinator
- **Fornusa**
 - As a Leader

