

**KUALITAS PEMBELAJARAN PASCA PANDEMI COVID-19 MELALUI
MANAJEMEN *EXCELLENT SERVICE* GURU DI SMA ISLAM AL-
AZHAR 19 CIRACAS JAKARTA TIMUR**Hero Gefthi Firnando¹, Siskanadar², Akhmad Shunhaji³

Institut Perguruan Tinggi Ilmu AL-Quran Jakarta

HeroGefthi1511@gmail.com, Siskandar2000@yahoo.com, Akhmadshunhaji@ptiq.ac.id

Abstrak (Indonesia)Received: 9 September
2022Revised : 18 September
2022Accepted:
4 Oktober
2022**Latar Belakang:** dampak pandemi Covid-19 sangat
memprihatinkan, yang menandakan bahwa kurangnya
pelayanan prima (*excellent service*) dari sekolah
terutama pada guru pada masa pembelajaran Covid-19.**Tujuan:** 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.**Metode:** 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.**Hasil:** 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.**Kesimpulan:** 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 (English)

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.

Background: 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.

Objective: aims to find out how the strategy and implementation of Islamic High School Al-Azhar 19 Ciracas, East Jakarta in developing excellent service for teachers, especially in relation to improving the quality of learning for students.

Methods: qualitative research method with analytical

descriptive approach through interviews, direct observation 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.

Results: This study resulted in conclusions, namely: (1) the management of the development of 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' interests and talents. (3) success factors, growing teacher professionalism, 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.

Conslusion: increasing number of students entering tertiary institutions, enthusiasm of students in participating in learning, enthusiasm of parents in supporting school learning programs. Inhibiting factors, lack of motivation for individual student learning, difficulty accessing the Learning Management System and internet access which is sometimes lesssupportive.

Keywords: Excellent Service Management; Teachers and Learning Quality.

*Correspondent Author : Hero Gefthi Firnando

Email : HeroGefthi1511@gmail.com



PENDAHULUAN

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 (Asmani, 2015).

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 (Indonesia, 2003). Oleh karenanya

Kualitas Pembelajaran Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Manajemen *Excellent Service* Guru Di Sma Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

sebagai bentuk realisasi dari pasal 31 UUD 1945 tersebut, Pemerintah RI menganjurkan dan memberikan 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 (*sosial distancing*) (Toquero, 2020).

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) (Prasetyaningtyas, 2020). 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 pembelajaran dari dilakukan (Fitriyani, Fauzi, & Sari, 2020). 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, sehingga 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 (Astini, 2020). 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 (Aji, 2020). Mengenai tantangan pelaksanaan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 sendiri, UNICEF melakukan survei dari 18 hingga 29 Mei 2020 dan 5 hingga 8 Juni 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 (Windah & Andono, 2013). 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) (Mulyati & Safitri, 2021).

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 keberadaan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun fisik yang dipadukan untuk mencapai visi dari lembaga pendidikan (Wahyudi, Fuadi, & Naim, 2020). 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 Penggerak (*Actuating*), dan fungsi sebagai Pengawasan (*Controlling*) (Usman, 2013). 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 (Yuniati & Prayoga, 2019).

Sekolah sebagai satuan pendidikan merupakan lembaga pelayanan publik yang bertujuan untuk memanusiakan manusia (Idris & Tabrani, 2017). 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 (Idris & Tabrani, 2017). Sehingga kehadiran lembaga pendidikan untuk terus dapat meningkatkan pelayanan 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 (Afif & Kastamin, 2023). 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*) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). “*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.

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 menyepelekan 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.”

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti mengidentifikasikan 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.

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?

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.

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 efektivitasnya 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.

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 (Moleong, 2007). Penelitian kualitatif disebut juga penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok (Maryam, n.d.). Sehingga untuk penelitian kualitatif diperlukan sebuah ketajaman analisis, objektivitas, dan sistematis sehingga diperoleh ketepatan dalam interpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Kualitas Pembelajaran Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Manajemen *Excellent Service* Guru Di Sma Islam Al-Azhar 19 Ciracas Jakarta Timur

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 (Asmani, 2012). 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 (Indonesia, 2003). Oleh karenanya sebagai bentuk realisasi dari pasal 31 UUD 1945 tersebut, Pemerintah RI menganjurkan dan memberikan 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*) (Toquero, 2020). 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). 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*).

KESIMPULAN

kesimpulan bahwa pembelajaran sebagai 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. 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.

BIBLIOGRAFI

- Afif, Nur, & Kastamin, Nurhadi. (2023). Kompetensi Kepribadian Guru dalam Konsep Tazkiyatu An-Nafs. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 20–31.
- Aji, Rizqon Halal Syah. (2020). Dampak COVID-19 pada pendidikan di Indonesia: Sekolah, keterampilan, dan proses pembelajaran. *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i*.(7), 5, 395–402.
- Asmani, Jamal Ma'mur. (2012). *Pendidikan berbasis keunggulan lokal*. Diva Press.
- Astini, Ni Komang Suni. (2020). Tantangan dan peluang pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran online masa covid-19. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(2), 241–255.
- Fitriyani, Yani, Fauzi, Irfan, & Sari, Mia Zultrianti. (2020). Motivasi belajar mahasiswa pada pembelajaran daring selama pandemik covid-19. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 6(2), 165–175.
- Idris, Saifullah, & Tabrani, Z. A. (2017). Realitas konsep pendidikan humanisme dalam konteks pendidikan Islam. *Jurnal Edukasi: Jurnal Bimbingan Konseling*, 3(1), 96–113.
- Indonesia, Undang Undang Republik. (2003). Sistem pendidikan nasional. *Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Umum*.
- Maryam, Dwi Kartika. (n.d.). "1 Fasih Berbahasa Arab.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*.
- Mulyati, Sri, & Safitri, Sundaniawati. (2021). Financing Management of Middle Education Assistance Funds During The Pandemic. *MANAGERE: Indonesian Journal of Educational Management*, 3(3), 160–171.
- Parasuraman, Anantharathan, Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Prasetyaningtyas, Susi. (2020). Pelaksanaan Belajar dari Rumah (BDR) Secara Online Selama Darurat Covid-19 di SMP N 1 Semin. *Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 5(1), 86–94.
- Toquero, Cathy Mae. (2020). Challenges and opportunities for higher education amid the COVID-19 pandemic: The Philippine context. *Pedagogical Research*, 5(4).
- Usman, Husaini. (2013). *Manajemen: teori, praktik, dan riset pendidikan*.
- Wahyudi, Imam, Fuadi, Imam, & Naim, Ngainun. (2020). *Turnitin: IMPLEMENTATION OF CURRICULUM IN ENHANCING THE QUALITY OF EDUCATION AT SMAN 1 BLITAR AND MAN 2 KEDIRI*.
- Windah, Gabriela Cynthia, & Andono, Fidelis Arastyo. (2013). Pengaruh penerapan corporate governance terhadap kinerja keuangan perusahaan hasil survei the Indonesian Institute Perception Governance (IICG) periode 2008-2011. *Calyptra*, 2(1), 1–20.

Yuniati, Safrida, & Prayoga, Sugeng. (2019). Pengaruh Manajemen Perencanaan Pembelajaran Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri di Kota Mataram. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 5(2), 133–140.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).