

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pendidikan adalah hal yang paling penting untuk seluruh masyarakat karena Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 menyatakan bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (2009). Semua lembaga pendidikan dan anggota staf harus bekerja untuk membangun lingkungan belajar yang merangsang dan mutakhir bagi siswa.

Tantangan guru sebagai pendidik adalah bagaimana proses belajar dan pembelajaran berlangsung dengan harapan bahwa tenaga pendidik mampu menerapkan sistem pembelajaran di masa pandemi Covid-19 walaupun tidak bertatap muka secara langsung, hal ini harus diupayakan agar proses belajar dan mengajar lancar dan pembentukan karakter siswa kelas 1 SD/MI tetap terbentuk dengan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pendidik sesuai dengan kurikulum yang diberlakukan. Menurut Richards kurikulum adalah saat siswa dapat mencapai tujuan pembelajaran dengan bantuan program pembelajaran yang mencakup pernyataan tujuan pembelajaran, konten atau materi pembelajaran, prosedur pembelajaran pengalaman, dan alat evaluasi. Pada akhir program, alat evaluasi akan digunakan untuk menentukan apakah tujuan telah tercapai atau tidak (Richards, 2001).

Peserta didik memiliki keterampilan kognitif yang akan membantu mereka menguasai pengetahuan umum yang akan mereka peroleh selama belajar, serta keterampilan sosial dan emosional yang akan membantu mereka menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial yang lebih luas, khususnya melalui sekolah. Meskipun setiap orang pada dasarnya memiliki dua keterampilan ini, jelas bahwa keterampilan setiap orang sangat beragam

sehingga siswa harus diperlakukan dengan baik oleh guru atau lembaga pendidikan agar berhasil menyelesaikan proses belajar dan kegiatan pembelajaran untuk menjaga kualitas (Suhada i. , 2017).

Saat ini sistem pembelajaran di sekolah telah mengalami perubahan dikarenakan seluruh dunia sedang berada dalam situasi pandemi Covid-19 yang di mana segala aktivitas dilakukan dengan beberapa batasan-batasan demi kebaikan bersama. Pembatasan aktivitas ini tidak hanya berdampak kepada ekonomi masyarakat saja, tetapi juga berdampak pula kepada sistem pendidikan. Keadaan ini telah menjadikan seluruh lembaga pendidikan untuk mengintruksikan sivitas akademika baik dosen, tenaga kependidikan dan peserta didik melaksanakan aktivitas bekerja dan melakukan proses pembelajaran di rumah (*work from home*). Perlu diketahui bahwa sistem pembelajaran dan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan memiliki berbagai metode termasuk melakukan pembelajaran secara jarak jauh (*daring*) ntuk memutus mata rantai penyebaran Corona Virus Disease, mengurangi penyebaran virus Covid-19 dan menerapkan pembatasan fisik (COVID-19).

Pada keadaan seperti ini, pihak lembaga pendidikan mengusahakan agar proses pendidikan tetap mencapai tujuan sebagaimana mestinya, karena pada hakikatnya proses belajar mengajar adalah upaya menciptakan lingkungan yang positif yang direncanakan untuk mengembangkan faktor dari yang dimiliki seseorang (Suhada I. , 2017). Dalam situasi seperti ini pula tenaga pendidik tetap harus menjaga bahkan menjamin proses belajar baik di sekolah maupun di luar sekolah serta menghasilkan kemmpuan kognitif, afektif, dan psikomotorik yang baik. Kemampuan kognitif ini harus saling terkait dengan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Hal ini berkaitan dengan masa kini karena di masa pandemi seperti Covid-19, pembelajaran dapat diakses melalui teknologi dan kemampuan teknologi siswa dapat memandu mereka dalam mengakses pembelajaran maupun ilmu dalam situasi apapun agar anak memiliki perilaku sosial dan berintelek dengan baik. Maka dari itu, guru harus memiliki berbagai macam

inovasi yang kreatif untuk memberikan pelayanan pendidikan kepada siswa di masa pandemi Covid-19 bahkan membuat motivasi belajar siswa semakin meningkat dan apa yang menjadi tujuan dari sekolah tetap tercapai. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pendidikan tersebut berjalan dengan sesuai tujuan tidak hanya dilihat dari nilai saja, karena Nurgiyantoro (1988), berpendapat bahwa dalam bidang pendidikan, dalam pengambilan penilaian tidak hanya mencakup lebih dari sekedar pemberian nilai saja, namun juga mempertimbangkan hasil belajar siswa, metode mengajar guru, kegiatan belajar mengajar, kurikulum, dan faktor lainnya. Bahkan penilaian juga merupakan suatu proses pengumpulan dan penggunaan informasi yang akan digunakan untuk dasar dari pembuatan keputusan tentang program pendidikan itu sendiri.

Menurut Hurloc (1980), perilaku sosial anak-anak prasekolah itu memiliki dua pola yaitu pola sosial dan pola tidak sosial. Pola sosial ini bisa dikatakan fase meniru, persaingan, kerjasama, simpati, empati, dukungan sosial, membagi, dan berperilaku akrab sebagai bentuk bekal dari perkembangan karakter peserta didik di kelas 1 SD/MI yang masih memiliki jiwa keingintahuan nya yang besar bahkan butuh ilmu dasar yang lebih. Sementara perilaku tidak sosialnya adalah negativisme, agresif, perilaku berkuasa, memikirkan diri sendiri, dan berprasangka. Di sanalah permasalahannya, yaitu bagaimana semua itu dapat dikondisikan oleh seorang guru dalam naungan lembaga pendidikannya dikarenakan proses tersebut tetap harus dikondisikan di tengah pandemic Covid-19 seperti ini.

Seorang guru harus memiliki beberapa kemampuan yang penting dalam menyikapi pendidikan di masa pandemi Covid-19 ini, yaitu untuk dapat melaksanakan tanggung jawabnya. Dalam hal ini seorang guru harus menguasai beberapa kompetensi seperti kompetensi pengetahuan, kompetensi sikap, kompetensi sosial, dan kompetensi keterampilan yang baik dan benar untuk dapat melaksanakan serta memberikan sistem pelayanan pendidikan di tengah pandemi Covid-19 ini, sebab lembaga pendidikan merupakan wadah bagi masyarakat untuk meningkatkan kualitas (Rofa'ah, 2016).

Tidak hanya lokasi dan metode pembelajaran yang berubah akibat pandemi Covid-19, banyak pihak juga terinspirasi untuk melakukan perubahan pada sistem pendidikan Indonesia. Karena itu, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melakukan modifikasi pembelajaran selama pandemi. Perubahan tersebut tertuang dalam surat edaran nomor 2 dan 3 tahun 2020 berjudul “Pencegahan Covid-19 di Satuan Pendidikan” dan “Pencegahan dan Penanganan Covid-19 di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan” yang dimana masa pandemi Covid-19 ini banyak meresahkan masyarakat khususnya untuk lembaga pendidikan dikarenakan proses pembelajaran harus tetap berjalan di mana situasi tatap muka tidak boleh berlangsung sehingga kegiatan belajar dan mengajar tidak optimal. Selain itu contoh dari kebijakan pemerintah untuk tetap melaksanakan pembelajaran dari rumah atau daring, lembaga pendidikan atau sekolah juga harus memiliki strategi yang mumpuni dalam melakukan penerapan sistem pelayanan pendidikan pada saat di masa pandemi Covid-19 seperti ini walaupun memang ada beberapa kendala dari berbagai pihak karena situasi seperti ini jika dilihat dari pihak guru dan wali murid memang terkendala dari ilmu teknologi yang minim sehingga berpengaruh kepada siswa khususnya di kelas rendah yang belum mengerti cara mengakses proses berlangsung pembelajaran.

Permasalahan yang terjadi di SDN Jatiendah adalah bagaimana sistem pembelajaran yang diterapkan mampu diterima dan digunakan dengan efektif dan efisien selama masa pandemi dan ada fakta menarik bahwa SDN Jatiendah ini merupakan satu-satunya sekolah di desa tersebut yang dimana seluruh masyarakat di desa Cilengkrang mempercayakan anaknya untuk bersekolah di SDN Jatiendah sehingga banyak sekali murid di sekolah tersebut. Maka dari itu, dalam penulisan skripsi ini kita akan mengetahui apa saja sistem yang diberlakukan oleh SDN Jatiendah dengan kapasitas siswa dengan sarana prasarana yang ada di sekolah agar sistem yang digunakan mampu membuat proses pembelajaran berlangsung secara lancar dan efektif.

### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikaji oleh peneliti, maka terdapat rumusan masalah yang telah disimpulkan oleh peneliti, yaitu:

1. Bagaimana penerapan sistem pelayanan pendidikan kelas 1 di SDN JATIENDAH pada masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana hasil dari penerapan sistem pelayanan pendidikan kelas 1 di SDN JATIENDAH pada masa pandemi Covid-19?
3. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dari proses pelayanan pendidikan di masa pandemi Covid-19?

### **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui penerapan sistem pelayanan pendidikan kelas 1 di SDN JATIENDAH pada masa pandemi Covid-19
2. Mengetahui hasil dari penerapan sistem pelayanan pendidikan di masa pandemi Covid-19
3. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari proses pelayanan pendidikan di kelas 1 SDN JATIENDAH selama masa pandemi Covid-19 sebagai hasil dari penerapan sistem pelayanan pendidikan

### **C. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang tercantum dari penelitian ini dapat dilihat dari segi teoretis dan segi praktis, dan manfaat dari segi teoretis nya adalah:

Diharapkan hasil penelitian ini mempunyai kegunaan bagi perkembangan ilmu kebijakan publik berkaitan dengan implementasi/penerapan kebijakan pelayanan pendidikan di masa pandemi Covid-19. Kemudian berikut adalah manfaat dari segi praktis, yaitu:

#### 1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi peneliti. Selain itu, penelitian juga dapat bermanfaat sebagai pembekalan peneliti dalam melakukan langkah yang tepat untuk menerapkan sistem pelayanan pendidikan atau pembelajaran di situasi apapun.

#### 2. Bagi pihak sekolah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau pertimbangan pihak sekolah dalam melaksanakan sistem pelayanan pendidikan yang lebih kreatif dan inovatif serta fleksibel dalam penerapannya.

#### 3. Bagi siswa

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi siswa untuk mendapatkan sistem pembelajaran yang efektif. Selain itu, diharapkan pula siswa menerima *treatment* pembelajaran yang tepat, fleksibel dan efisien.

#### 4. Bagi pembaca

Manfaat bagi pembaca yaitu dapat menambah wawasan dan informasi terkait penerapan sistem pelayanan pendidikan di masa pandemi Covid-19 atau dalam situasi lainnya yang tidak memungkinkan keberlangsungan pembelajaran tatap muka secara langsung. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi peneliti lain.

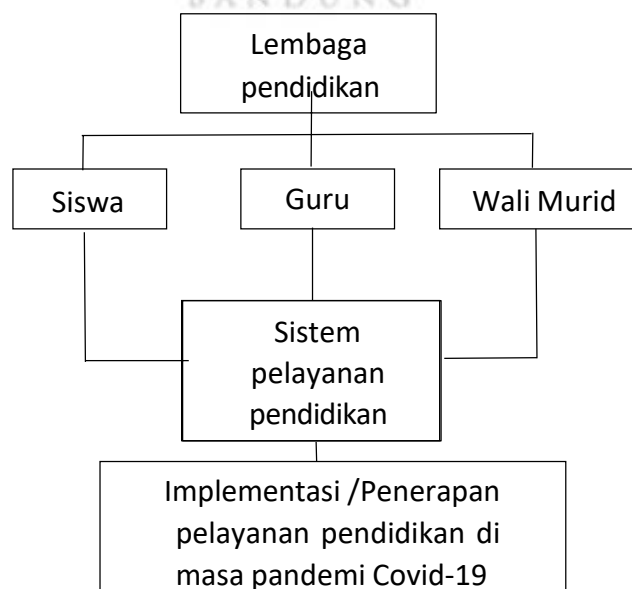
### **D. Kerangka Berfikir**

Pendidikan dengan kemajuan sistem teknologi merupakan dua hal yang sangat penting, karena pada zaman ini kita telah sampai pada era digital yang merupakan revolusi untuk meningkatkan kualitas hidup. Pendidikan identik dengan sebuah proses melalui belajar, di mana siswa atau seseorang memiliki perubahan, karena belajar yang merupakan suatu proses untuk memperoleh pengetahuan, meningkatkan keterampilan, memperbaiki perilaku, sikap, dan mengkokohkan kepribadian (Suyono & Hariyanto, Belajar dan Pembelajaran, 2017).

Pendidikan sangatlah penting, karena dengan adanya pendidikan dapat merubah tatanan hidup menjadi lebih baik dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) untuk lebih baik lagi. Maka dari itu, sistem pembelajaran harus dapat di kondisikan agar mampu mendorong kreativitas anak secara keseluruhan, bahkan membuat siswa aktif dalam belajar. Tujuan pembelajaran secara efektif perlu berlangsung dalam kondisi yang menyenangkan pula walaupun di masa pandemi Covid-19 seperti ini.

Begitu banyak problematika yang terjadi pada masa ini yang mengakibatkan berbagai metode bahkan strategi pembelajaran di lembaga pendidikan berevolusi atau bahkan berubah, semua itu dilandasi dengan melaksanakan ketentuan surat pasal 123 peraturan pemerintah tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan jarak jauh dan akhirnya menghadirkan proses Kegiatan Belajar Mengajar yang merujuk pada Surat Edaran Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan COVID-19 pada satuan pendidikan, dan Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 tentang pembelajaran secara Daring dan bekerja dari rumah dalam rangka pencegahan penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19).

Dari uraian di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana sistem yang diberlakukan oleh lembaga pendidikan kepada pendidik agar tetap melalui situasi sulit di tengah pandemi Covid-19 ini dan dapat digambarkan berupa tabel berikut:



## **E. Hasil Penelitian Terdahulu**

Setelah melakukan beberapa perbandingan mengenai sistem pelayanan pendidikan di masa pada masa pandemi Covid-19, terdapat beberapa penelitian yang relevan dan juga menjadi rujukan dalam membandingkan proposal ini, yaitu:

1. Skripsi yang berjudul “Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Pada Era Otonomi Saerah Di SMP Negeri 3 Kota Tarakan” penelitian ini dilakukan oleh Tazqy Hidayat mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan di Universitas Negeri Yougyakarta pada tahun 2015. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang standar pelayanan minimal pendidikan di suatu sekolah SMP. Terdapat kesamaan dalam peneltian ini, yaitu sama-sama memfokuskan penelitian pada pelayanan pendidikan untuk terlaksananya program pendidikan. Hanya saja perbedaannya terdapat pada fokus objek masalahnya, adapun masalah yang saya susun adalah khusus pelayanan yang diberikan dari lembaga pendidikan dimasa pandemi Covid-19 kepada siswa, sedangkan skripsi tersebut objeknya adalah standar pelayanan minimal Pada Era Otonomi daerah Di SMP Negeri 3 kota Tarakan dan meneliti apakah pelayanan yang diberikan sudah mencapai standar minimal dan berkembang di lingkungan tersebut atau tidak.
2. Skripsi yang berjudul “Implementasi Strategi Pemasaran Pendidikan” dilakukan oleh Galisa Ayu Famela mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2019. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang pemasaran pendidikan melalui kualitas, bahkan jasa tenaga pendidik. Terdapat kesamaan dari peneltian saya dengan skripsi tersebut, yaitu bagaimana memberikan pelayanan pendidikan yang efektif dan inovatif untuk sekolah berupa jasa pendidikan. Sementara perbedaannya terdapat pada bagaimana tujuan yang ingin kami capai, karena saya hanya khusus meneliti bagaimana penarapan sistem pelayanan pendidikan ini semakin bagus dan berkualitas di tengah kondisi sulit seperti ini yaitu di masa pandemi yang membuat segala aktivitas dibatasi, sedangkan skripsi tersebut fokus dalam pemasaran lembaga pendidikannya, sehingga peneliti



tersebut memfokuskan kepada sarana dan prasarana apa saja yang dapat dikembangkan bahkan di tawarkan agar konsumen memiliki kepercayaan untuk bersekolah di tempat penelitian tersebut dengan promosi yang menarik.

3. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pemasaran Jasa Sekolah Dasar Terpadu” yang diteliti oleh Baba Mukmin dari fakultas Tarbiyah dan keguruan di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2019. Terdapat persamaan dari kedua penelitian yaitu mengamati aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan lembaga pendidikan untuk kualitas dari lembaga tersebut. sedangkan perbedaannya adalah tujuan dari penelitian tersebut bertujuan untuk mempromosikan tujuan sekolah, nilai, produk dan menawarkan mutu layanan intelektual secara terang-terangan untuk menarik perhatian masyarakat agar masyarakat mempercayakan sanaknya untuk bersekolah disana dengan manajemen yang tepat, sedangkan fokus penelitian saya hanya ingin mengungkapkan dan melihat hasil dari penerapan apa saja yang diberikan sekolah untuk siswa dalam proses pembelajarannya pada masa pandemi Covid-19 saat ini sebagai kualitas sekolah.



**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

	<b>Nama peneliti</b>	<b>Judul penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1.	Taqy Hidayat	Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal pendidikan pada era otonomi daerah di SMP Negeri 3 kotatarakan	Memfokuskan kepada pelayanan pendidikan untuk terlaksananya program pendidikan yang efisien	Fokus objek permasalahan yang diteliti Taqy Hidayat adalah standar pelayanan minimal pendidikan pada era otonomi, sedangkan saya fokus kepada sisytem pelayanan pendidikan di masa pandemic Covid-19
2.	Galisa Ayu Famela	Implementasi Strategi Pemasaran Pendidikan	Ada pada bagaimana cara memberikan pelayanan pendidikan yang efektif dan inovatif untuk sekolah berupa jasa pendidikan	Tujuan yang ingin di teliti, karena saya hanya meneliti system pelayanan yang kedepannya akan semakin berkualitas sedangkan yang diteliti oleh Galisa Ayu Famela meneliti pemasaran lmbaga pendidikan dalam hal sarana dan prasarana
3.	Baba Mukmin	Manajemen pemasaran jasa Sekolah Dasar Terpadu	Mangamati aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan lembaga pendidikan unntuk kualitas lembaga tersebut	Tujuan dari penelitian yang diteliti oleh Baba Mukmin adalah promosi tujuan sekolah, nilai, produk dan beberapa penawaran, sedangkan saya hanya ingin mengungkapan dan melihat hasil dari penerapan apa saja yang diberikan untuk siswa dalam proses pembelajaran pada masa pandemic covid-19



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG