

ABSTRAK

Ofik Ahmad Taufik : “*Manajemen Pelayanan Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran Di Madrasah Ibtidaiyah Pada Masa Pandemi Covid-19*” (Penelitian Di Madrasah Ibtidaiyah Husainiyah Cicalengka). TESIS. Program Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Salah satu bagian penting dalam pendidikan adalah proses pembelajaran, pembelajaran yang baik dan berkualitas akan melahirkan generasi yang baik dan berkualitas pula. Sehingga, dalam kondisi apapun proses pembelajaran harus tetap berlangsung guna terjaganya kualitas layanan pendidikan di setiap lembaga. Dimasa pandemi covid-19, pelayanan pendidikan dalam bidang pembelajaran mengalami perubahan yang sangat signifikan, hal ini membuat syok para pengelola pendidikan dan pemberi layanan jasa pendidikan. Pelayanan pembelajaran yang biasanya bisa dilakukan dengan cara tatap muka harus beralih menjadi pembelajaran model *daring* atau *luring*. Hal inilah yang melatar belakangi penulis melakukan penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengungkapkan bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan pendidikan dalam proses pembelajaran di MI Husainiyah pada masa pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Aspek pelayanan pendidikan dalam proses pembelajaran ini mengacu pada aspek kualitas pelayanan pendidikan yang meliputi aspek tampilan fisik (*tangible*), aspek kehandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek keterjaminan (*assurance*) dan aspek empati (*empathy*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam proses pembelajaran di MI husainiyah pada masa pandemi covid-19 sudah sesuai dengan layanan dijanjikan (*reliability*), mampu menjamin kualitas pembelajaran walaupun dimasa pandemi covid-19 (*assurance*), suasana pembelajaran yang kondusif, walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai (*tangible*), memberikan perhatian penuh kepada peserta didik (*emphaty*), dan cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik (*responsibility*).

Kata Kunci : Pelayanan Pendidikan, Proses Pembelajaran dan Pandemi covid-19

ABSTRACT

Ofik Ahmad Taufik : *"Education Service Management in the Learning Process at Madrasah Ibtidaiyah During the Covid-19 Pandemic" (Research At Madrasah Ibtidaiyah Husainiyah Cicalengka). THESIS. Postgraduate Program at Sunan Gunung Djati State Islamic University, Bandung*

One important part in education is the learning process, good and quality learning will give birth to a good and quality generation as well. Thus, under any circumstances the learning process must continue in order to maintain the quality of educational services in each institution. During the Covid-19 pandemic, educational services in the field of learning experienced very significant changes, this shocked education managers and education service providers. Learning services that can usually be done face-to-face must switch to online or offline learning models. This is the background of the author doing this research.

This research was conducted with the aim of revealing how to plan, implement, and evaluate educational services in the learning process at MI Husainiyah during the COVID-19 pandemic. This study uses a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques in this study were using interview, observation and documentation studies. Aspects of educational services in the learning process refer to aspects of the quality of educational services which include aspects of physical appearance (tangible), aspects of reliability (reliability), aspects of responsiveness (responsiveness), aspects of assurance (assurance) and aspects of empathy (empathy).

The results of this study indicate that educational services in the learning process at MI Husainiyah during the covid-19 pandemic are in accordance with the promised service (reliability), able to guarantee the quality of learning even during the covid-19 pandemic (assurance), a conducive learning atmosphere, even with facilities and infrastructure that is inadequate (tangible), gives full attention to students (emphaty), and is responsive to the needs of students (responsibility).

Keywords: *Education Services, Learning Process and Covid-19 Pandemic*

نبذة مختصرة

ابيك احمد توفيق : "إدارة خدمات التعليم في عملية التعلم في مدرسة ابتدائية أثناء وباء كوفيد -19" (بحث في مدرسة ابتدائية الحسينية سيكاليينجكا). فرضية. برنامج الدراسات العليا في جامعة ولاية سونان جونونج دجاتي الإسلامية ، باندونغ.

جزء مهم في التعليم هو عملية التعلم ، والتعلم الجيد والجيد سوف يولد جيلاً جيداً وعالي الجودة أيضاً. وبالتالي ، تحت أي ظرف من الظروف ، يجب أن تستمر عملية التعلم من أجل الحفاظ على جودة الخدمات التعليمية في كل مؤسسة. خلال جائحة COVID-19 ، شهدت الخدمات التعليمية في مجال التعلم تغييرات كبيرة للغاية ، مما صدم مديري التعليم ومقدمي خدمات التعليم. يجب أن تتحول خدمات التعلم التي يمكن إجراؤها عادةً وجهاً لوجه إلى نماذج التعلم عبر الإنترنت أو دون الاتصال بالإنترنت. هذه هي خلفية المؤلف الذي يقوم بهذا البحث.

تم إجراء هذا البحث بهدف الكشف عن كيفية تخطيط وتنفيذ وتقييم الخدمات التعليمية في عملية التعلم في الحسينية خلال جائحة COVID-19. تستخدم هذه الدراسة طريقة نوعية مع نهج دراسة الحالة. كانت تقنيات جمع البيانات في هذه الدراسة تستخدم دراسات المقابلة والملاحظة والتوثيق. تشير جوانب الخدمات التعليمية في عملية التعلم إلى جوانب جودة الخدمات التعليمية التي تشمل جوانب المظهر الجسدي (الملموس) ، وجوانب الموثوقية (الموثوقية) ، وجوانب الاستجابة (الاستجابة) ، وجوانب الضمان (التأكيد) وجوانب التعاطف (التعاطف).

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الخدمات التعليمية في عملية التعلم في MI الحسينية خلال جائحة covid-19 تتوافق مع الخدمة الموعودة (الموثوقية) ، وهي قادرة على ضمان جودة التعلم حتى أثناء جائحة covid-19 (ضمان) ، جو تعليمي ملائم ، حتى مع وجود المرافق والبنية التحتية غير الملائمة (الملموسة) ، يعطي الاهتمام الكامل للطلاب (مؤكد) ، ويستجيب لاحتياجات الطلاب (المسؤولية)

الكلمات الرئيسية: خدمات التعليم ، وعملية التعلم ، جائحة كوفيد 19