



**PROGRAM PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PEMBELAJARAN BERBASIS  
DIGITAL MELALUI APLIKASI RUMAH BELAJAR DI SDN 87 DAN SDN 22  
KOTA JAMBI**

**Failasofah<sup>1</sup>, Mayasari<sup>2\*</sup>, Nunung Fajaryani<sup>3</sup>, Masbirorotni<sup>4</sup>, Reny Heryanti<sup>5</sup>**  
<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Jambi  
mayasari@unja.ac.id\*

**Article History:**

Received: 03-11-2023

Revised: 10-11-2023

Accepted: 11-11-2023

**Keywords:** Pelayanan  
Prima, Pembelajaran  
Digital, Aplikasi  
"Rumah Belajar"

**Abstract:** Sepanjang pengamatan dilakukan di SDN 87 dan 22 Kota Jambi Kecamatan Danau Telauk Kota Jambi, ditemukan permasalahan klasik yakni proses pembelajaran yang berorientasi pada penguasaan materi pelajaran dan tidak memperhatikan substansi, makna atau nilai yang terkandung dari materi pelajaran. Permasalahan lainnya ditemukan perbedaan-perbedaan gaya belajar peserta didik yang menjadi ciri khas dalam membentuk struktur pengetahuannya, berkurangnya jumlah permintaan atau jumlah peserta didik yang masuk di sekolah tersebut karena masyarakat sekitar beranggapan bahwa kurangnya pelayanan dan kualitas pembelajaran yang diterima di sekolah tersebut mengingat jumlah yang masuk ke sekolah tersebut semakin berkurang. Sehingga seharusnya guru memberikan pelayanan yang prima bagi peserta didik yang memiliki karakteristik belajar yang berbeda tersebut. Metode analisis dilakukan secara analisis SWOT, survey pelaksanaan pelayanan prima. Perancangan yang dilakukan: 1). Frame work penerapan pelayanan prima berbasis digital melalui aplikasi "rumah Belajar"; 2). Model pelayanan prima yang diterapkan; 3). Intervensi peserta didik dengan mendesain tampilan kebutuhan peserta didik 4) Komunikasi guru dan peserta didik; 5) Implementasi; dan 6) Pengukuran. Adapun hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa 1) pelayanan prima pembelajaran berbasis digital melalui aplikasi "rumah belajar" bertujuan untuk memperbaiki kualitas pembelajaran yang ada di sekolah SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi. Hal ini dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat terkait kurang maksimalnya para guru dalam memberikan pembelajaran karena terhambat teknologi. Untuk itu, pengabdian ini membina dan melatih guru-guru agar dapat mengoperasikan media digital melalui aplikasi "rumah belajar" dalam proses pembelajaran sebagai wujud dari bentuk pelayanan prima yang diberikan sekolah tersebut kepada masyarakat, dan 2) Dari hasil evaluasi dan monitoring diketahui bahwa diterapkannya pelayanan prima melalui media digital aplikasi "rumah belajar" yang dilakukan penyelenggara pendidikan dalam hal ini SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi dapat disimpulkan bahwa kesulitan peserta didik dalam belajar, kemandirian orang tua dalam menghadapi anaknya yang kesulitan belajar, dan peserta didik juga merasa puas terhadap jawaban guru dari kesulitan peserta didik yang dialami, yang pada akhirnya guru adalah sebagai pelayan peserta didik.

© 2022 SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

## PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi suatu keharus seiring kemajuan dalam segala bidang di era globalisasi ini yang menuntut kesiapan setiap bangsa untuk bersaing secara bebas. Bidang pendidikan memegang peranan yang sangat strategis karena merupakan salah satu wahana untuk menciptakan kualitas sumber daya manusia, oleh karena itu sudah semestinya kalau pembangunan sektor pendidikan menjadi prioritas utama yang harus dilakukan oleh pemerintah. Pendidikan pada hakekatnya tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia dan berlangsung secara terus-menerus, serta dapat menjadi suatu proses yang dialami baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pengembangan wawasan dan pengetahuan individu masing-masing. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas melalui pendidikan.

Kualitas yang sangat penting bagi pendidikan kehidupan manusia, maka pendidikan harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Untuk itu diperlukan dukungan dari lingkungan keluarga maupun sekolah dalam menjalankan aktivitas pembelajaran yang berkualitas, sehingga pembelajaran menjadi lebih baik dan dapat membentuk keaktifan, perubahan karakter, menumbuhkan minat, maupun meningkatkan kemampuan peserta didik. Hal ini di karenakan, melalui aktivitas pembelajaran yang baik akan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas yang sangat berguna bagi keberhasilan dunia pendidikan dalam menciptakan lulusan yang sesuai dengan capaian kurikulum 2013 pada saat ini.

Untuk mewujudkan pembelajaran yang berkualitas dalam hal ini tertuju pada suatu lembaga pendidikan negeri maupun swasta sangat berperan penting untuk menciptakan produk-produk sumber daya manusia yang berkualitas. Pada lembaga pendidikan negeri dan swasta dalam bentuk sekolah memiliki kriteria yang berbeda dalam menciptakan manusia yang berkualitas. Hal ini dikarenakan pandangan dan persepsi yang berkembang dalam masyarakat, yang menganggap bahwa pendidikan yang berkualitas itu harus menciptakan output yang memiliki standar nilai yang diperoleh peserta didik. Namun, standar nilai tidaklah menjamin output yang dihasilkan oleh pendidikan sebagai sumber daya yang berkualitas, karena proses pembelajarannya bertujuan pada orientasi nilai.

Pada umumnya proses pembelajaran dan pendidikan di Indonesia yang sering muncul adalah permasalahan klasik, dimana masih banyak guru yang melakukan proses pembelajaran yang berorientasi pada penguasaan materi pelajaran dan tidak memperhatikan substansi, makna atau nilai yang terkandung dari materi pelajaran. Proses pembelajaran dimulai dengan guru menerangkan materi pembelajaran disertai beberapa contoh, kemudian peserta didik mengerjakan latihan sesuai dengan contoh yang diberikan guru. Peserta didik hampir tidak pernah diberi kesempatan oleh guru untuk memahami rasional dibalik materi pembelajaran tersebut yang diajarkan kepada mereka. Guru lebih memfokuskan peserta didik untuk mengingat "cara-cara" yang mereka ajarkan dari pada menstimulasi mereka untuk mengkonstruksi pengetahuan.

Guru dalam menjalankan peranan sebagai pembimbing, pendidik dan pelatih bagi para peserta didiknya, tentunya dituntut memahami tentang berbagai aspek perilaku dirinya maupun perilaku orang-orang yang terkait dengan tugasnya, terutama perilaku peserta didik dengan segala aspeknya, sehingga dapat menjalankan tugas dan perannya secara efektif, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi nyata bagi pencapaian tujuan pendidikan disekolah. Di sinilah arti penting psikologi pendidikan bagi guru. Penguasaan guru tentang psikologi pendidikan merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai guru, yakni kompetensi pedagogik. Seorang guru akan lebih mudah

mendidik dan membimbing peserta didiknya dengan mengetahui tipe kepribadian anak serta karakteristik cara berfikir peserta didiknya.

Selain penggunaan pendekatan pembelajaran yang tepat, terdapat faktor yang ikut mempengaruhi keberhasilannya dalam pembelajaran, diantaranya adalah pelayanan yang diberikan guru kepada peserta didik. Sepanjang pengamatan yang saya lakukan di SDN 87 dan 22 Kota Jambi, dalam proses kegiatan belajar mengajar terdapat perbedaan-perbedaan yang khas antara peserta didik satu dengan peserta didik lainnya dalam proses pembelajaran di kelas. Sebagian terlihat tekun membaca, ada yang banyak berbicara, ada banyak melakukan gerakan-gerakan. Perilaku tersebut menunjukkan adanya ciri khas dalam membentuk struktur pengetahuannya, dalam bentuk tipe-tipe belajar peserta didik pada pelajaran yang mereka pelajari. Sehingga seharusnya guru memberikan pelayanan yang prima bagi peserta didik yang memiliki karakteristik belajar yang berbeda tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut menimbulkan ketertarikan untuk melakukan suatu program pelatihan pelayanan prima pembelajaran berbasis digital Melalui aplikasi ““Rumah Belajar”” untuk lebih memberikan pelayanan prima dalam proses pembelajaran dan menagani berbagai karakter belajar yang dimiliki peserta didiknya agar dapat menjalankan fungsi sebagai fasilitator dan mediator dalam proses pembentukan peserta didik yang berkualitas.

Dari hasil survey yang telah dilakukan di SDN 87 dan 22 Kota Jambi, para guru sedang berusaha memberikan pelayanan prima bagi peserta didiknya untuk mewujudkan kualitas pembelajaran dengan berbagai cara seperti diadakannya les tambahan, menambah pekerjaan peserta didik di rumah, mengadakan kegiatan ekstrakurikuler dan lain sebagainya, karena diiringi dengan berkurangnya jumlah permintaan atau jumlah peserta didik yang masuk di sekolah tersebut karena masyarakat sekitar beranggapan bahwa kurangnya pelayanan dan kualitas pembelajaran yang diterima di sekolah tersebut mengingat jumlah yang masuk ke sekolah tersebut semakin berkurang. Agar tidak kalah bersaing dengan sekolah sekolah negeri yang lain ataupun swasta, para guru dan tenaga kependidikan menawarkan berbagai pelayanan yang memuaskan (pelayanan prima) bagi mereka.

Untuk menghadapi persaingan dari sekolah-sekolah lain sekolah tersebut harus menarik perhatian masyarakat pengguna sekolah dengan memberikan suatu pelayanan prima bagi mereka. Dimana pelayanan prima adalah menyediakan segala sesuatu untuk orang lain yang dilakukan berdasarkan kesadaran untuk melayani, rasa empati, usaha untuk melakukan perbaikan, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian serta selau melakukan evaluasi (Iqbal, 2017:63). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan prima menurut Barata (2016:31) diantaranya yang dikenal dengan A6 yakni *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab). Selanjutnya menurut Barata (2016:23) menguraikan arti sebuah pelayanan prima yakni:

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu untuk kemudahan mengantisipasinya.
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya.
3. Memberikan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Selain menyediakan pelayanan yang prima bagi pengguna sekolah tersebut, sekolah tersebut harus memperhatikan hal-hal apa saja yang mempengaruhi suatu permintaan bagi pengguna sekolah. Dimana permintaan pengguna sekolah itu adalah yaitu kurva yang

menggambarkan hubungan antara kuantitas sesuatu yang diminta pengguna pada berbagai tingkat harga dalam keadaan *ceteris paribus* (Arsyad,2013:23).

Selanjutnya menurut Singapermana dkk (2011:85) permintaan adalah jumlah barang dan jasa yang rela dan mampu dibeli oleh para pelanggan selama periode tertentu berdasarkan kondisi tertentu. Sedangkan menurut Ritonga (2015:109) permintaan adalah jumlah barang atau jasa yang dibeli dalam berbagai situasi dan tingkat harga yang dapat diukur melalui beberapa faktor yakni daya beli konsumen (pendapatan dan harga), intensitas kebutuhan konsumen (kebutuhan dan nilai guna barang/jasa), selera konsumen (cita rasa dan pelayanan), jumlah konsumen (pertambahan permintaan dan penawaran ) dan harga barang atau jasa lain (harga produk atau jasa yang ditawarkan dan potongan harga).

Peran guru dalam pandangan ini adalah menjadi fasilitator dan motivator untuk menumbuhkan kesadaran mengenai makna belajar dalam kehidupan peserta didik. Guru memfasilitasi pengalaman belajar kepada peserta didik dan mendampingi peserta didik untuk memperoleh tujuan pembelajaran. Peserta didik berperan sebagai pelaku utama (*student center*) yang memaknai proses pengalaman belajarnya sendiri. Diharapkan peserta didik memahami potensi diri, mengembangkan potensi dirinya secara positif dan meminimalkan potensi diri yang bersifat negatif. Tujuan pembelajaran lebih kepada proses belajarnya daripada hasil belajar.

Setiap guru pasti setuju akan arti penting motivasi yang besar untuk belajar bagi peserta didik, kecuali yang memang secara alami sudah senang belajar, perlu diberi rangsangan secara teknis dan cara pengajaran yang tepat agar senang belajar. Hanya dengan cara yang demikian dapat menghilangkan masalah dalam belajar seperti kegelisahan dalam belajar, yang merupakan masalah umum setiap proses belajar mengajar. Oleh karena itu, secara terus-menerus dan bertahap guru harus selalu berusaha mencari jalan dalam meningkatkan mutu proses belajar mengajarnya.

Dalam berinteraksi antara peserta didik dengan guru, diharapkan guru dapat menjalankan peranannya sebagai fasilitator dan motivator. Dalam berinteraksi antara peserta didik dengan guru biasanya banyak timbul masalah atau kurang terarah, hal ini dikarenakan guru kurang tepat dalam menjalankan perannya. Sebagai suatu proses, pendidikan merupakan serangkaian kegiatan yang sistematis diarahkan terhadap perubahan tingkah laku peserta didik yang tercermin dalam pengetahuan, sikap dan tingkah laku yang berlangsung di lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat. Proses belajar mengajar akan lebih efektif dan bermakna apabila peserta didik berpartisipasi aktif. Salah satu ciri kebermaknaan dalam proses belajar mengajar adalah keberadaan keterlibatan atau partisipasi peserta didik dalam proses belajar mengajar, yaitu peserta didik harus berperan serta, ikut serta, terlibat, atau proses belajar bersama saling memahami, menganalisis, merencanakan dan melakukan tindakan.

Peran aktif atau partisipasi peserta didik dalam mengikuti proses belajar mengajar yang masih kurang menunjukkan bahwa proses belajar mengajar yang berlangsung di kelas walaupun sebenarnya telah melibatkan peserta didik, misalnya peserta didik mendengar guru menerangkan, membaca dan mencatat pelajaran yang diberikan, tetapi sebagian besar peserta didik akan terlibat jarang mengajukan pertanyaan atau mengutarakan pendapatnya walaupun guru telah berulang kali meminta agar peserta didik bertanya jika ada hal-hal yang kurang jelas, banyak peserta didik akan terlihat malas, tidak percaya diri mengerjakan soal-soal latihan dan baru akan mengerjakan setelah soal selesai dikerjakan oleh guru atau peserta didik lain yang berperan aktif.

Materi pelajaran tidak akan segera dikuasai dengan mendengarkan dan mencatat saja, masih perlu lagi partisipasi peserta didik dalam kegiatan lain seperti bertanya, mengerjakan latihan, mengerjakan pekerjaan rumah, maju ke depan kelas, mengadakan diskusi, mengeluarkan ide atau gagasan. Untuk mengantisipasi masalah tersebut agar tidak berkelanjutan, maka guru harus terus berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada peserta didik, atau dengan istilah pelayanan prima.

Fakta diatas sudah cukup memberikan alasan mengapa tim pengabdian terjun ke dalam bidang ini. Diharapkan dari Program Pelatihan Pelayanan Prima Pembelajaran Berbasis Digital Melalui Aplikasi “Rumah Belajar” dapat membantu para guru dalam memberikan pelayanan prima untuk mewujudkan pembelajaran yang berkualitas di SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pengabdian yang dilakukan oleh dosen FKIP Universitas Jambi bekerjasama dengan para guru PNS ataupun Honorer yang ada di SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi agar dapat memberikan pelayanan prima bagi peserta didik mereka sehingga bisa terwujud pembelajaran yang berkualitas. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana dalam PKM ini menjelaskan dan mendeskripsikan atau menarasikan hasil kegiatan yang dilakukan di lapangan berupa sosialisasi dan pelatihan (Sugiono, 2015). Pengabdian masyarakat ini ditujukan kepada para guru sebagai fasilitator dan motivator dalam pembelajaran yang diharapkan dapat melaksanakan dan mampu memberikan pelayanan prima bagi peserta didik secara efektif dan dapat melaksanakannya, sehingga dapat mewujudkan kualitas pembelajaran di SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dianggap perlu untuk diadakan kerjasama dalam penerapan pelayanan prima di sekolah. Hal ini membawa pengenalan sejak semula kepada para guru tentang pemahaman pelayanan prima dan menciptakan para guru yang handal dalam mewujudkan pembelajaran yang berkualitas. Hidup di era digital memberikan banyak gambaran tentang situasi dan kondisi permasalahan pendidikan yang ada pada lingkungan, misalnya para guru yang belum produktif dalam melakukan pelayanan prima kepada para peserta didiknya. Oleh karena itu, demi menciptakan pembelajaran yang berkualitas serta meningkatkan jumlah para peserta didik untuk belajar di SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi maka dianggap patut untuk dapat menerapkan pelayanan prima secara efektif. Untuk memperoleh data yang diperlukan lebih akurat, model pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi, merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan aktifitas pembelajaran yang dilakukan oleh penulis sehingga dapat diketahui hambatan dan permasalahan yang dihadapi.
2. Studi Kepustakaan, yaitu mencari referensi yang ada dalam buku, literatur, jurnal, catatan, dll yang mendukung penyusunan laporan penelitian.
3. Wawancara, melakukan kegiatan tanya jawab dengan para guru PNS atau honorer yang baru menerapkan pelayanan prima bagi peserta didiknya.
4. Dokumentasi, melakukan pengarsipan kegiatan para guru dalam menjalankan aktivitas proses pembelajaran yang sudah dilakukan.

Untuk membuat atau merancang penerapan pelayanan prima data-data yang dibutuhkan diantaranya: a) Data jumlah guru, b) Data jumlah peserta didik, dan c) Data saran dan prasarana sekolah. Berdasarkan pengelompokan data tersebut, diharapkan

menghasilkan perancangan pelayanan prima yang dapat mengelola kegiatan sebagai berikut:

1. Perilaku pembelajaran pendidik (guru).
2. Perilaku atau aktivitas peserta didik Disekolah.
3. Iklim pembelajaran.
4. Materi pembelajaran.
5. Media pembelajaran.
6. Sistem pembelajaran.

Metode analisis dilakukan secara analisis SWOT, survey pelaksanaan pelayanan prima. Perancangan yang dilakukan : 1). Frame work penerapan pelayanan prima; 2). Model pelayanan prima yang diterapkan; 3). Interfansi peserta didik dengan mendesain tampilan kebutuhan peserta didik 4) Komunikasi guru dan peserta didik; 5) Implementasi; dan 6) Pengukuran. Kerangka kerja untuk merencanakan penerapan pelayanan prima menggunakan 7 langkah yakni Analisis situasi (*Situation Analysis*), Strategi Perencanaan (*Strategic Planning*), Tujuan (*Objectives*), Strategi pelaksanaan (*Implementantation Strategy*), Rencana Pelaksanaan (*Implementation Plan*), Anggaran (*Budget*), Rencana Evaluasi (*Evaluation Plan*).

Evaluasi telah dilaksanakan bertahap dan setiap tahapan pelaksanaan sesuai dengan jadwal dan tahapan yang telah ditentukan, sehingga luaran dapat diselesaikan secara bertahap dan berkelanjutan. Tolok ukur keberhasilan adalah setiap item kegiatan dapat diterima oleh masyarakat pengguna melalui proses musyawarah di sekolah. Musyawarah ini dalam bentuk *Forum Group Discossion* (FGD) yang dilakukan oleh tim pelaksana dan mitra.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan realisasi kegiatan pengabdian masyarakat (PKM) ini dilaksanakan pada tanggal 3 dan 5 Agustus 2023. Adapun materi Program Pelatihan Pelayanan Prima Pembelajaran Berbasis Digital Melalui Aplikasi “Rumah Belajar” Di SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi adalah sebagai berikut:

1. Mengerti dan memahami keinginan akan kebutuhan *stakeholder*

Terkait pelayanan prima pembelajaran berbasis digital melalui suatu aplikasi yang disediakan pemerintah yakni “Rumah Belaajr” suatu lembaga pendidikan perlu memperhatikan kebutuhan mitranya dalam memperlancar proses pembelajaran. Karena perkembangan pendidikan saat ini sangat membutuhkan teknologi digital dalam melaksanakan aspek pembelajaran. Seperti mencari informasi terkait sumber belajar dengan menggunakan internet bagian dari digitalisaasi saat ini. Dimana, harus mengetahui tentang;

- a. Pentingnya pelayanan prima pembelajaran berbasis digital melalui aplikasi ““Rumah Belajar”” untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder* dan juga untuk meningkatkan efektivitas guru dalam memberikan pelayanan prima yang akan berkontribusi pada kualitas pembelajaran yang lebih baik di kedua sekolah tersebut.
- b. Dengan memanfaatkan aplikasi “Rumah Belajar” sebagai bentuk pelayanan prima dari sekolah untuk mengambil simpati *stakeholder*, sehingga dengan mengimplementasikan “Rumah Belajar” dalam proses pembelaajran akan mempermudah guru dan siswa berinteraksi untukmewujudkan tujuan pembelajaran.
- c. Diterapkan pembelajaran berbasis digital melalui aplikasi ““Rumah Belajar”” dapat membina dan menjalin hubungan baik dengan *stakeholder*, karena para peserta didik yang disekolah tersebut diperhatikan pembelajaranya sampai mereka berada di

- rumah, guru dapat memantau aktivitas belajar peserta didik dengan menggunakan aplikasi tersebut.
- d. Mendapatkan kepercayaan dari *stakeholder* karena sekolah atau lembaga menerapkan aplikasi “Rumah Belajar” dengan baik sehingga mereka akan kembali lagi untuk menitipkan anak-anak ke sekolah tersebut.
2. Sekolah Di SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi bisa menangani *stakeholder* yang kecewa dari pelayanan yang diberikan  
Cara sekolah untuk memperbaiki kekecewaan *stakeholder* dari sisi pelayanan pembelajaran bisa diatasi dengan melakukan sesuatu hal yang menjadi terobosan baru dalam hal pembelajaran dengan memberikan pelayanan prima yang berbasis digital melalui aplikasi “Rumah Belajar” dan membalikan situasi agar *stakeholder* tidak kecewa lagi serta menumbuhkan sikap positif kepada *stakeholder*.
  3. Menemui pribadi yang “sulit” untuk menerima pendapat atau masukan  
Sekolah hendaknya melakukan tindakan dengan membangun sinergi positif dan mengajak bekerja sama dan kooperatif serta memberikan dampak kepuasan bagi *stakeholder* pendidikan.
  4. Melakukan langkah-langkah strategis/taktis dalam manajemen pelayanan prima diantaranya:
    - a. Membangun organisasi, budaya mutu dan budaya pelayanan prima di sekolah.
    - b. Memberikan kiat sukses pelayanan prima dalam dunia pendidikan seperti memberikan kualitas pembelajaran dengan memperhatikan perilaku pembelajaran pendidikan dalam hal ini adalah guru, memperhatikan perilaku peserta didik, iklim pembelajaran, materi pembelajaran dan media pembelajaran.
    - c. Memberikan pelatihan dan praktek pelayanan prima dalam proses pembelajaran sehingga mewujudkan pembelajaran yang berkualitas. Seperti pelatihan dalam pelayanan prima pembelajaran berbasis digital melalui aplikasi “Rumah Belajar” yang dilakukan dalam kegiatan ini.

Adapun proses pelaksanaan kegiatan program pelatihan pelayanan prima berbasis digital melalui aplikasi ““Rumah Belajar”” dapat dilakukan dengan beberapa tahap diantaranya sebagai berikut:

1. Program pengabdian kepada masyarakat diawali dengan kunjungan ke sekolah Di SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi yang menjadi sasaran sesuai dengan kebutuhan program secara teoritis dan metodologis



**Gambar 1.** Kunjungan di SDN 87 Kota Jambi (26 Juli 2023)



**Gambar 2.** Kunjungan di SDN 22 Kota Jambi (31 Juli 2023)

Pada tahap ini, peneliti tidak serta merta langsung menetapkan permasalahan, kebutuhan, dan tantangan yang akan dicarikan pemecahannya secara sepihak. Tetapi, dilakukan terlebih dahulu identifikasi permasalahan yang hasil identifikasi tersebut harus dibincangkan dan didiskusikan terlebih dahulu bersama warga sekolah atau *stackeholder* dan mengindahkan serta menganalisis masukan-masukan yang diberikan. Dari masukan-masukan tersebut, maka akan dikaitkan dengan masalah yang teridentifikasi, barulah ditetapkan prioritas masalah dan pemecahannya. Dimana permasalahan yang ditemui dari pengaduan masyarakat sekitar yang anak-anaknya bersekolah di SD tersebut adalah kurangnya pelayanan pembelajaran yang diberikan guru dalam proses pembelajaran, guru sudah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin namun belum berhasil memenuhi keinginan *stackeholder*.

2. Menentukan pemecahan masalah yang dapat dijelaskan secara ilmiah keterkaitannya dengan prioritas masalah yang disepakati bersama-sama masyarakat, atau melakukan identifikasi permasalahan tentang pelayanan prima dalam proses pembelajaran yang terjadi Di SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi

Pemecahan masalah tersebut dirancang dalam beberapa program dengan beberapa target yang menghasilkan wujud luaran atau output program secara terencana dan terukur baik output berupa jasa ataupun fisik material yang siap dimanfaatkan *stackeholder*. Untuk realisasi program kegiatan ini tentunya dilengkapi dengan dengan jadwal pelaksanaan, penanggung jawab kegiatan, rincian anggaran yang dibutuhkan dalam kegiatan, dan beberapa lampiran yang diperlukan dalam proses kegiatan tersebut. Pemecahan masalah terkait pelayanan prima dalam proses pembelajaran yakni dengan memberikan program pelatihan kepada guru di sekolah tersebut dalam memanfaatkan digital melalui aplikasi “rumah belajar” yang dirancang oleh kemendikbud.

Aplikasi “rumah belajar” merupakan suatu media berbagi dan pembelajaran yang interaktif bagi siswa dan guru. Melalui aplikasi ini, materi belajar dapat didistribusikan secara merata. Semua siswa dapat mengkonsumsi materi belajar yang sama, meskipun berada di daerah terpencil. Tim pengabdian akan memaparkan fungsi dari aplikasi “rumah belajar” untuk membantu para guru dalam pembelajaran.



**Gambar 3.** Aplikasi Rumah Belajar

Aplikasi “rumah belajar” dapat membantu para guru dalam pembelajaran untuk memberikan pembelajaran kepada para peserta didiknya, karena aplikasi ini memuat tenatang:

- a. Sumber Belajar merupakan layanan penyediaan aneka sumber belajar digital untuk jenjang Pendidikan PAUD, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA, dan SMK.
  - b. Buku Sekolah Elektronik (BSE) merupakan layanan penyediaan buku-buku mata pelajaran digital sesuai kurikulum 2013.
  - c. Bank Soal merupakan layanan penyediaan kumpulan soal sesuai dengan jenjang pendidikan dan juga dapat langsung membuat soal baru di fitur bank soal.
  - d. Laboratorium Maya merupakan layanan laboratorium yang menjelaskan simulasi mata pelajaran terkait *science*.
  - e. Peta Budaya merupakan layanan penyediaan informasi sejarah dan budaya Indonesia yang dikemas dalam perpustakaan digital.
  - f. Wahana Jelajah Angkasa merupakan layanan penyediaan informasi tentang ruang angkasa yang dapat diakses sesuai format.
  - g. Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) merupakan layanan penyediaan diklat dengan metode Blended yaitu tatap muka dan online.
  - h. Kelas Maya merupakan layanan penyediaan fasilitas e-learning untuk persekolahan.
3. Pada kegiatan pengabdian masyarakat ini deskripsi program, sasaran, target, penanggung jawab

Kegiatan ini juga memaparkan program pelatihan pelayanan prima pembelajaran berbasis digital melalui aplikasi “rumah belajar” dengan memaparkan materi bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut kepada para guru. agar para guru memanfaatkan aplikasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan juga dapat memberikan pelayanan kepada peserta didik lebih baik dalam proses pembelajaran. Pemaparan program tersebut dilakukan di SDN 87 Kota Jambi pada tanggal 3 Agustus 2023 dan di SDN 22 Kota Jambi Pada tanggal 4 Agustus 2023.



**Gambar 4.** Pemaparan Materi Pelatihan di SDN 87 Kota Jambi



**Gambar 5.** Pemaparan Materi Pelatihan di SDN 22 Kota Jambi

Setelah melakukan pelatihan pelayanan prima berbasis digital melalui aplikasi “rumah belajar”, tim pengabdian akan melakukan proses monitoring dan evaluasi sebulan setelah dilakukan pelatihan tersebut.

4. Pelaksanaan kegiatan atau aksi-aksi intelektual dan humanis yang tercakup dalam program secara terkontrol dan terarah dengan adanya monitoring dan evaluasi oleh team pengabdian kepada masyarakat (PKM)

Pada tanggal 11 dan 12 September 2023, tim pengabdian melakukan monitoring dan evaluasi dari program pelatihan pelayanan prima pembelajaran berbasis digital melalui aplikasi “rumah belajar” untuk mengetahui kemajuan penerapan hasil pelatihan tersebut di SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi.



**Gambar 6.** Monitoring dan Evaluasi di SDN 22 Kota Jambi (11 September 2023)



**Gambar 7.** Monitoring dan Evaluasi di SDN 87 Kota Jambi (12 September 2023)

Dunia pendidikan saat ini apalagi pada masa pandemic  *covid-19*  sangat membutuhkan sekali pelayanan prima yang diberikan oleh pemangku lembaga pendidikan agar peserta didik mendapatkan pendidikan yang terbaik dan mendapatkan pelayanan prima dalam proses pembelajarannya. Oleh karena itu, guru memegang peranan penting untuk menciptakan pembelajaran yang berkualitas dimasa pandemic ini. Sebagai seorang pendidik, guru haruslah responsif dalam menyikapi keinginan orang tua dan masyarakat tanpa mempertaruhkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan proses pembelajaran di sekolah. Guru harus melakukan pelayanan prima dengan cara merubah paradigma birokrasi yang lebih menitik beratkan pada urusan internal, menjadi berorientasi pada kebutuhan dasar, keinginan pelanggan, dan memperhatikan hal-hak pelanggan sekolah. Guru diharapkan memposisikan pelanggannya sebagai hal yang paling depan. Oleh sebab itu, pelanggan dipakai sebagai sasaran pencapaian tujuan. Guru selalu mendengar suara pelanggan dan guru lebih responsif dalam memberikan pelayanan yang bersifat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat yang memerlukan.

Salah satu aspek peran guru sebagai pelayan bagi para peserta didiknya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan peserta didik dalam proses pembelajaran. Peserta didik dengan segala potensi dan kemampuan yang dimilikinya tidak terlepas dari kehadiran guru dan membutuhkan guru untuk membimbing dan memfasilitasi kegiatan pembelajarannya. Kehadiran guru dalam kegiatan pembelajaran tetap dibutuhkan untuk mewujudkan pembelajaran yang berkualitas. Sebagaimana yang diungkapkan Haryati & Rochman (2012: 2) kualitas pembelajaran secara operasional dapat diartikan sebagai intensitas keterkaitan sistemik dan sinergis antara guru, siswa, iklim pembelajaran, serta media pembelajaran dalam menghasilkan proses dan hasil belajar yang optimal sesuai dengan tuntutan kurikuler. Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran salah satunya menggunakan penerapan digital dalam pembelajaran melalui aplikasi “rumah belajar”. Mewujudkan pembelajaran berkualitas merupakan salah satu dari tugas pokok dari seorang guru atau pendidik sebagai pelayan yang profesional, seperti yang diungkapkan Suparlan (2006:38) bahwa tugas pokok seorang guru yang berperan sebagai pelayan diantaranya 1) memberikan layanan pembelajaran yang nyaman dan aman sesuai dengan perbedaan individual peserta didik; 2) menyediakan fasilitas pembelajaran dari sekolah, seperti ruang belajar, meja-kursi, papan tulis, almari, alat peraga, dan papan pengumuman; serta 3) memberikan layanan sumber belajar. Ketiga tugas pokok tersebut akan memberikan pelayanan prima seorang guru kepada peserta didik.

Pelayanan prima bertujuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat yang dalam konteks pendidikan pelanggan atau masyarakat ini adalah

peserta didik, orang tua, dan masyarakat sekitar. Guru harus memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan tingkat kemampuan peserta didik. Apabila guru memberikan pelayanan yang sama kepada peserta didik yang berbeda, maka tingkat kepuasan yang dirasakan masing-masing peserta didik akan berbeda. Dalam hal ini tentu saja pernyataan peserta didik akan sangat beragam, tergantung pada citarasa peserta didik yang bersangkutan. Pelayanan pelanggan sekolah harus menjadi budaya bagi guru yang dilakukan secara sadar dan terencana melalui pemberian pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan mencapai kepuasan secara optimal. Dengan berpedoman pada prinsip pelayanan prima tersebut diharapkan pelayanan-pelayanan yang diberikan dalam dunia pendidikan akan mendukung pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di sekolah untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional, sebagaimana pendapat Sutopo (2013: 16) yang menyatakan bahwa pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Pelayanan maksimal yaitu kemampuan guru untuk membantu atau melayani atau memenuhi kebutuhan peserta didik agar potensi dapat diperdayakan secara maksimal (Hidayatullah, 2010:11). Hal tersebut dimaksudkan agar guru harus proaktif melayani peserta didik dan guru harus bisa memberikan pelayanan maksimal kepada siapapun terutama kepada peserta didiknya. Bagian dari tugas guru sebagai fasilitator artinya guru memfasilitasi peserta didik yang pada hakikatnya memfasilitasi sebagai perwujudan bentuk dari pelayanan guru kepada peserta didiknya atau sering disebut guru sebagai pelayan. Pelayanan yang dapat dilakukan seorang guru secara maksimal jika guru mempunyai tingkat kepedulian yang tinggi kepada kehidupan peserta didiknya, sehingga pelayanan terletak pada cara seorang guru untuk mampu mempermudah dan memperlancar peserta didik agar belajar secara aktif. Artinya pelayanan guru diarahkan kepada "*student centered*" yaitu berpusat pada siswa bukan berpusat pada guru yang disebut dengan "*teacher centered*".

Ada beberapa hal yang harus dimiliki oleh seorang guru agar dalam pelayanan bisa maksimal antara lain: 1) Kepuasan yaitu dalam memberi pelayanan kepada peserta didik diharapkan dapat membantu menyelesaikan kesulitan yang dihadapi peserta didik, sehingga peserta didik selalu merasa senang, puas dan terdorong niat untuk proaktif belajar. 2) Tanggap yaitu Guru harus tanggap terhadap perkembangan peserta didik belajar, mengenai situasi kondisi maupun materi yang dipelajari peserta didik, sehingga guru dalam membantu kesulitan peserta didik segera teratasi dengan baik. 3) Pelayanan Cepat berarti dan berguna bagi peserta didik, sehingga peserta didik tidak akan merasa tertekan, terbebani selama belajar, justru peserta didik merasa semangat belajar untuk menyelesaikan tugas-tugasnya yang diberikan oleh guru.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari beberapa penjelasan di atas, jadi dapat diambil kesimpulan bahwa program pelatihan pelayanan prima pembelajaran berbasis digital melalui aplikasi "rumah belajar" diantaranya 1) Pelayanan prima pembelajaran berbasis digital melalui aplikasi "rumah belajar" bertujuan untuk memperbaiki kualitas pembelajaran yang ada di sekolah SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi. Hal ini dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat terkait kurang maksimalnya para guru dalam memberikan pembelajaran karena terhambat teknologi. Untuk itu, pengabdian ini membina dan melatih guru-guru agar dapat mengoperasikan media digital melalui aplikasi "rumah belajar" dalam proses pembelajaran sebagai wujud dari bentuk pelayanan prima yang diberikan sekolah tersebut

kepada masyarakat; dan 2) Dari hasil evaluasi dan monitoring diketahui bahwa diterapkannya pelayanan prima melalui media digital aplikasi “rumah belajar” yang dilakukan penyelenggara pendidikan dalam hal ini SDN 87 dan SDN 22 Kota Jambi dapat disimpulkan bahwa kesulitan peserta didik dalam belajar, kegundahan orang tua dalam menghadapi anaknya yang kesulitan belajar, dan peserta didik juga merasa puas terhadap jawaban guru dari kesulitan peserta didik yang dialami, yang pada akhirnya guru adalah sebagai pelayan peserta didik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arsyad, Azhar 2013. *Media Pembelajaran*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- [2] Barata, A. A. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2016.
- [3] Daryanto. 2016. *Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Haryati, & Rochman. 2012. *Peningkatkan Kualitas Pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan Melalui Praktik Belajar Kewarganegaraan (Project Citizen)*. Jurnal Ilmiah CIVIS, Volume II, No. 2, Juli 2012
- [5] Hidayatullah, M. Furqon. 2010. *Pendidikan Karakter: Membangun Peradaban Bangsa*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- [6] Iqbal, M. 2017. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta: Elex Media
- [7] Mayasari. 2011. *Pengaruh Pelayanan Prima Pada Lembaga Bimbingan Belajar Terhadap Kepuasan Konsumen Se-Kota Jambi*. Jurnal Ilmiah Dikdaya Volume 1 Nomor 2 Edisi September
- [8] Ritonga, Ririn. 2011. *Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen (Skripsi)*. Universitas Sumatera Utara. Sumatera Utara.
- [9] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- [10] Suparlan. 2006. *Guru Sebagai Profesi*, Yogyakarta: Hikayat Publishing
- [11] Sutopo, Adi Suryanto. 2013. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN)