

Receive : 27 November 2024

Revised : 30 November 2024

Accepted : 02 December 2024

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i2.94

Vol. 6 No. 2, December 2024, Hlm. 146-153



## **Kualitas Pelayanan Mengajar Guru Dan Implikasinya Terhadap Pembentukan Karakter Siswa di SD Negeri 8 Mambo**

**\*Dina Hardianti<sup>1</sup>, Nanda Aprilia Royna<sup>1</sup>, Komang Senja Pratiwi<sup>1</sup>, Raihan Fatahillah<sup>1</sup>, Mustainah<sup>1</sup>, Intam Kurnia<sup>1</sup>, Dandan Haryono<sup>1</sup>**

*E-Mail: dinah5277@gmail.com*

<sup>1</sup>Universitas Tadulako

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis guna mengetahui kualitas pelayanan mengajar guru dan implikasinya terhadap pembentukan karakter siswa di SDN 8 Mambo. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah guru dan siswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mengajar di SDN 8 Mambo yaitu mencakup perencanaan pembelajaran, metode pembelajaran, evaluasi belajar yang sudah cukup baik, dan fasilitas yang cukup tetapi perlu ditingkatkan guna untuk memperlancar proses pelayanan pembelajaran dengan lebih baik lagi

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Mengajar Guru, Pembentukan Karakter, Siswa, Sekolah Dasar.**

## LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan pilar utama dalam mempersiapkan generasi penerus bangsa, dalam konteks ini, pendidikan karakter menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan, terutama dalam pembentukan moral dan sikap siswa. Karakter yang baik akan mendukung siswa dalam menghadapi berbagai tantangan di masa depan, baik dalam lingkungan sosial maupun dunia kerja.

Kualitas pelayanan mengajar merupakan faktor krusial dalam memastikan efektivitas proses pembelajaran. Guru sebagai pendidik utama, memiliki tanggung jawab, untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para siswa. Kualitas pelayanan pendidikan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti metode pengajaran, melakukan interaksi yang baik dengan siswa tanpa membedakan karakter siswa, serta kemampuan dalam merespon kebutuhan dan potensi siswa. Ketika guru memberikan pelayanan yang optimal kepada siswa, diharapkan dapat terciptanya lingkungan belajar yang positif yang dapat mendukung perkembangan karakter siswa.

Teori kualitas pelayanan mengajar, Menurut Rostiyah, yaitu guru harus memiliki penguasaan teknik pembelajaran atau cara yang digunakan sebelum pelaksanaan pembelajaran dilakukan seperti menyiapkan

perencanaan pembelajaran, metode dan desain model pembelajaran agar peserta didik dapat belajar secara terstruktur, sehingga memahami pada tujuan pembelajaran. Indikator dalam menentukan mutu pendidikan, salah satunya dengan melihat seberapa puas peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Ukuran kepuasan peserta didik dapat membantu sekolah untuk mengetahui harapan-harapan peserta didik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh guru dalam proses pembelajaran. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan jasa yang banyak dijadikan acuan riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan dalam penelitian Zeithmal, Bery bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan di antaranya Reliability (kehandalan), Assurance (jaminan), responsiveness (ketanggapan), tangibles (bukti fisik), empathy (empati). Dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diterapkan dalam dunia pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran. Apabila seorang guru mampu memenuhi kelima dimensi tersebut, sehingga dapat memenuhi harapan peserta didik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh guru.

Teori pendidikan karakter, pendidikan karakter merupakan proses yang bertujuan membentuk kepribadian dan moral siswa. Menurut thomas lickona dijelaskan bahwa pendidikan karakter adalah pendidikan untuk membentuk

kepribadian seseorang melalui pendidikan budi pekerti, yang hasilnya dalam tindakan nyata seseorang yaitu tingkah laku yang baik, jujur, bertanggung jawab, menghormati hak orang lain, kerja keras dan sebagainya (Hery Gunawan, 2014:23).

Hubungan kualitas pelayanan mengajar dan pembentukan karakter, karakter tidak bisa dibentuk dan dibangun dalam waktu yang singkat. Membangun karakter bangsa membutuhkan waktu yang lama dan harus dilakukan secara berkesinambungan. Menurut Elias mengemukakan ada delapan cara untuk membangun perkembangan sosial, emosional, dan karakter antara lain melakukan perbincangan tentang karakter, menunjukkan karakter pribadi, beraksi dalam kehidupan nyata, membaca fiksi maupun nonfiksi, menulis sebagai sarana berekspresi, berpartisipasi di sekolah maupun komunitas, strategi mengajar dengan pendekatan sosial, emosional, dan karakter, serta membantu siswa ketika mereka membutuhkan bantuan. Keteladanan merupakan nilai dimana pendidik dapat menjadi contoh yang baik bagi peserta didik dan peserta didik dapat meniru hal yang baik dari pendidik.

Implikasi terhadap pembentukan karakter siswa dan implikasi pelayanan mengajar yang baik meliputi peningkatan dalam karakter siswa, seperti:

**a. Memberikan contoh yang baik:** jika seorang guru baik, sopan, tegas,

disiplin, dan ramah kepada orang lain, maka siswa akan meniru perilaku tersebut sebaliknya jika seorang guru bersikap tidak sopan dan kasar, maka ada kemungkinan siswa akan meniru perilaku kurang baik tersebut.

- b. Menyelipkan pesan moral di setiap pembelajaran:** saat sedang mengajar Biologi, guru bisa menyampaikan pentingnya untuk tidak membuang limbah sembarangan. Dengan begitu, siswa tidak hanya mengetahui bahaya membuang limbah sembarangan, tapi juga meningkatkan pemikiran kritisnya dan rasa pelinya terhadap lingkungan.
- c. Memberikan penghargaan dan spesial:** dengan memberikan penghargaan dan apresiasi kepada siswa, akan membentuk karakter siswa yang lebih percaya diri dan bersemangat dalam belajar karena merasa dihargai dan diakui.
- d. Bersikap jujur dan terbuka:** Sikap ini jujur dan terbuka ini nantinya akan dicontoh oleh siswa dan merupakan contoh sikap yang perlu diteladani siswa
- e. Mengajarkan sopan santun:** hindari menegur siswa dengan keras, apalagi sampai mengeluarkan kata kata kasar, hal ini akan membuat siswa malu dan justru membenci bapak dan ibu guru.
- f. Memberikan inspirasi:** memberikan cerita inspiratif juga dinilai lebih muda untuk dipahami oleh siswa dari

pada mendikte mereka harus seperti ap. Bahkan, bapak dan ibu guru bisa menyelipkan cerita-cerita inspiratif ini dalam setiap pembelajaran.

SDN 8 Mamboro, sebagai lembaga pendidikan yang berperan dalam membentuk karakter siswa, juga menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mengajar. Salah satu tantangan SDN 8 Mamboro dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu fasilitas yang lebih perlu ditingkatkan lagi untuk menunjang sarana pembelajaran yang lebih inovatif dan kreatif lagi.

Berdasarkan observasi di SDN 8 Mamboro bahwa pelayanan mengajar guru di SDN 8 Mamboro sudah melakukan pelayanan dengan baik, namun ada salah satu siswa yang mengungkapkan bahwa ada salah satu guru yang melakukan pelayanan baik karena adanya hubungan keluarga saja. Namun secara keseluruhan guru-guru di SDN 8 Mamboro sudah menjalankan berbagai prosedur pelayanan dengan cukup baik, yaitu menerapkan berbagai metode mengajar, salah satunya yaitu dengan menerapkan metode diskusi dan mengelompokkan masing-masing siswa berdasarkan kemampuannya, contohnya kemampuan membaca, agar guru bisa lebih mudah memahami karakter pada kemampuan siswa dengan tidak menjudge kemampuan siswa yang berbeda-beda walaupun berada dalam satu kelas.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian “kualitatif” yaitu suatu penelitian yang tidak dimaksud untuk menguji hipotesis tapi menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan. Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi-informasi atau fakta yang ada di lapangan, peneliti menggunakan tiga teknik yaitu observasi, wawancara, dokumentasi

## PEMBAHASAN

### 1. Pelayanan Mengajar Guru dan Implikasinya Terhadap Pembentukan Karakter Siswa di SDN 8 Mamboro

Pelayanan mengajar guru dan implikasinya terhadap pembentukan karakter siswa di SDN 8 Mamboro, Secara keseluruhan cara pelayanan guru dalam mengajar siswa di SDN 8 Mamboro yaitu cukup baik terhadap siswa, dan keseluruhan siswa merasa senang dengan cara mengajar para guru. walaupun ada salah satu siswa yang menganggap ada salah satu guru yang melakukan pelayanan baik karena adanya hubungan keluarga saja.

Sebagian besar siswa menyukai metode pengajaran yang diberikan oleh para guru, karena metode tersebut memudahkan siswa memahami materi yang diajarkan serta memberikan penjelasan yang terstruktur dan mudah untuk di praktekan. Oleh karena itu siswa

merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk belajar dengan metode pengajaran yang diberikan guru. Karena secara keseluruhan siswa di SDN 8 Mamboro menyukai metode pengajaran yang diberikan oleh para guru, maka hal ini menunjukkan bahwa metode pengajaran tersebut telah memenuhi kebutuhan belajar siswa dan mampu menciptakan suasana pembelajaran yang efektif serta menyenangkan di kelas.

Sebagian siswa merasa bahwa para guru kurang memberikan perhatian terhadap perkembangan mereka, sehingga mereka tidak mendapatkan dukungan yang cukup dalam proses belajar. Namun, ada pula siswa yang berpendapat bahwa guru menunjukkan kepedulian terhadap perkembangan mereka dengan memberikan bimbingan, perhatian, dan dorongan dalam menyelesaikan tugas serta mencapai tujuan belajar pendapat yang beragam ini menunjukkan bahwa pengalaman setiap siswa terhadap pola asuh dan pendekatan pengajaran guru dapat berbeda-beda, tergantung pada situasi dan cara komunikasi yang diterapkan dalam proses pembelajaran. Hal ini mengindikasikan pentingnya peningkatan hubungan terhadap guru dan siswa untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan mendukung perkembangan seluruh siswa.

Para siswa SDN 8 Mamboro merasa bahwa belajar di sekolah sangat

membantu mereka dalam membentuk kepribadian yang lebih baik, karena banyak mata pelajaran yang mereka sukai. Contohnya, mata pelajaran matematika dan pendidikan jasmani memberikan manfaat yang signifikan, baik dalam meningkatkan kemampuan berfikir logis maupun kesehatan fisik. Selain itu, mata pelajaran lain seperti bahasa Indonesia, ilmu pengetahuan alam, dan seni budaya juga memberikan kontribusi penting dalam pengembangan diri siswa. Hal ini menunjukkan bahwa kurikulum sekolah dirancang untuk memberikan pembelajaran yang tidak hanya bersifat akademis, tetapi juga mendukung perkembangan karakter dan keterampilan siswa secara menyeluruh. Dengan demikian, siswa tidak hanya memperoleh ilmu pengetahuan, tetapi juga pengalaman yang berguna untuk kehidupan mereka di masa depan. Dukungan dari guru turut berperan dalam menciptakan suasana belajar yang positif dan menyenangkan.

Banyak siswa SDN 8 Mamboro menyatakan bahwa nilai karakter yang diajarkan oleh guru mencakup kedisiplinan dalam mematuhi aturan sekolah. Contohnya siswa diajarkan untuk tidak tidur saat pelajaran berlangsung dan selalu mengikuti tata tertib yang telah ditetapkan. Selain itu, nilai karakter lainnya yang sering ditekankan adalah sikap suka menolong sesama teman, kerjasama dalam melaksanakan kegiatan di sekolah, serta

rasa empati terhadap. Nilai-nilai ini bertujuan untuk membentuk siswa menjadi individu yang bertanggung jawab, peduli terhadap teman, dan mampu bekerja sama dalam berbagai situasi. Penerapan nilai karakter tersebut tidak hanya diajarkan melalui teori, tetapi juga melalui berbagai kegiatan seperti kerja kelompok, dan diskusi.. Dengan demikian, siswa dapat memahami pentingnya nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Banyak siswa SDN 8 Mamboro berpendapat bahwa mata pelajaran yang mereka sukai memiliki peran penting dalam membentuk karakter mereka menjadi lebih baik, terutama karena pelajaran tersebut sesuai dengan minat dan hobi mereka. Contohnya, mata pelajaran pendidikan jasmani dan pendidikan agama sering dianggap menarik oleh siswa karena tidak hanya memberikan wawasan baru, tetapi juga membantu mereka mengembangkan keterampilan fisik dan moral. Mata pelajaran pendidikan jasmani, misalnya, mengajarkan nilai kedisiplinan, kerjasama, dan sportivitas yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Dan ada salah satu siswa SDN 8 Mamboro yang memiliki hobi lari dan pernah menjuarai lomba lari yang diadakan di sekolahnya dan juga menjuarai lomba lari tingkat kecamatan. Sementara itu, pendidikan agama memberikan pemahaman mendalam tentang nilai-nilai etika, moral, dan spritual, yang menjadi

pedoman penting dalam bertindak dan berinteraksi dengan orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pelajaran yang sesuai dengan minat siswa memiliki potensi besar untuk tidak hanya meningkatkan kompetensi akademik, tetapi juga memperkuat nilai-nilai karakter positif. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk terus mengintegrasikan nilai-nilai karakter kedalam kurikulum guna membentuk generasi muda yang berintegritas dan berkepribadian unggul.

Para guru di SDN 8 Mamboro menerapkan indikator pelayanan kualitas yang baik dengan menerapkan nilai kedisiplinan pada setiap siswa, agar para siswa menjadi terbiasa melakukan kegiatan positif dan lebih banyak memanfaatkan waktu belajar mereka dengan yang lebih baermanfaat.

Para guru SDN 8 Mamboro menilai kualitas pelayanan mengajar mereka sendiri yaitu dengan melakukan refleksi kepada siswa, yaitu siswa memberikan tanggapan, umpan balik, atau evaluasi terhadap proses pembelajaran yang dilakukan oleh para guru. Ini adalah momen di mana siswa merefleksikan pengalaman mereka selama belajar, kemudian menyampaikan hal-hal yang mereka rasakan, pelajari, atau butuhkan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

Kendala yang sering di hadapi para guru SDN 8 Mamboro dalam memberikan pelayanan mengajar yang berkualitas yaitu adanya siswa yang belum bisa

membaca di kelas 4, kendala itu menyebabkan proses keterlambatan dalam mengajar, karena harus mengulang pembelajaran membaca yang seharusnya di kelas 4 tidak perlu lagi belajar membaca. Serta kurangnya metode fasilitas media untuk lebih memperlancar pembelajaran.

Guru SDN 8 Mambooro mengintegrasikan nilai-nilai karakter dalam proses pembelajaran dengan menerapkan metode berdoa sebelum belajar untuk membentuk karakter yang religius.

## **2. Faktor Penghambat Dalam Melaksanakan Pelayanan Mengajar Guru Terhadap Siswa SDN 8 Mambooro**

Faktor Penghambat Dalam Melaksanakan Pelayanan Mengajar Guru Terhadap Siswa SDN 8 Mambooro yaitu Kurangnya fasilitas pendukung dalam melakukan proses pembelajaran dengan lebih baik.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan mengajar guru di SDN 8 Mambooro secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu menciptakan suasana pembelajaran yang efektif, menyenangkan, serta mendukung perkembangan karakter siswa, metode pengajaran yang di berikan para guru disukai oleh sebagian besar siswa karena mudah dipahami dan praktis, meskipun ada beberapa siswa yang meraa perhatian guru terhadap perkembangan individu

masih kurang. Guru berperan penting dalam memebentuk nilai-nilai karakter siswa, seperti kedisiplinan, kerjasama, empati, dan tanggung jawab, yang diajarkan melalui teori maupun kegiatan praktis. Mata pelajaran seperti pendidikan jasmani dan agama memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk karakter siswa, terutama karena sesuai dengan minat mereka. Refleksi dan umpan balik dari siswa juga di jadikan acuan oleh guru untuk meningkatkan kualita pembelajaran. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti siswa kelas 4 yang belum bisa membaca, kurangnya fasilitas pendukung pembelajaran, dan keterbatasan media pembelajaran. Untuk itu, peningkatan hubungan guru-siswa serta penyediaan fasilitas yang memadai sangat di perlukan guna menciptakan pelayanan pendidikan yang lebih inklusif dan berkualitas. Masih adanya kendala guru dalam melaksanakan pelayanan mengajar, maka dari itu saran yang diberikan diantaranya yaitu; a). pelatihan dan pengembangan guru b). umumkan kebijakan tanpa diskriminasi c). melakukan survei rutin yang melibatkan umpan balik dari siswa d). peningkatan kerjasama orang tua.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Amini, Marinus Gomgom Samosir, Isnaini Ridha Maulida, Defriani, Efrillia Wanodya Palupi, Enika Rahma, "Analisis Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Guru IPS

*Receive* : 27 November 2024  
*Revised* : 30 November 2024  
*Accepted* : 02 December 2024

P-ISSN : 1858-084X  
E-ISSN : 2808-5213  
DOI : 10.55100/administrator.v6i2.94

*Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII di SMP Negeri 2 Sei Baman*" (Universitas Islam Negeri Sumatra Utara: Volume 5 Nomor 1 Tahun 2023)

Ahmad Nurhakim, "*Cara membangun karakter siswa yang bisa diterapkan*" (Mei 16 2023)

Yolanda Afivata Mawadati, "*Hubungan Peran Guru Kelas Terhadap Pembentukan Karakter Kebangsaan Siswa Kelas VI Pada Pembelajaran Tematik Di MI Baiturahman*" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2019)

Dokumen Arsip Milik Perpustakaan Universitas Islam Riau, "*Konsep Teori Pendidikan Karakter*"