

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN MUTU**

**PEMBELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DI SMP NEGERI 1**

**KEMANG, BOGOR**

Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Strata

Satu dalam Bidang Pendidikan Agama Islam (S.Pd.)



Oleh:

**Nurul Fadhilah**

**NIM: 2013040**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA INDONESIA**

**2025**

## **LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP N 1 Kemang, Bogor” yang disusun oleh Nurul Fadhilah Nomor Induk Mahasiswa 2013040 telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan ke Sidang Munaqasyah.

Jakarta, 6 Agustus 2025  
Pembimbing

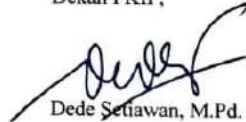
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Abd. Rahman', with a stylized flourish at the end.

M. Abd. Rahman, MA.Hum.

## LEMBAR PENGESAHAN

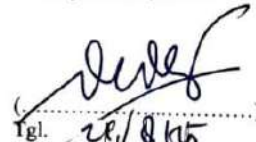
Skripsi dengan judul "Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP N 1 Kemang, Bogor" yang disusun oleh Nurul Fadhilah Nomor Induk Mahasiswa 2013040 telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah pada Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia pada tanggal 11 Agustus 2025 dan direvisi sesuai dengan saran dari tim penguji. Maka skripsi tersebut telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

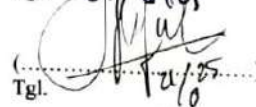
Jakarta, 11 Agustus 2025  
Dekan FKIP,

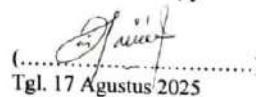
  
Dede Setiawan, M.Pd.

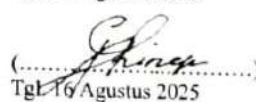
### TIM PENGUJI

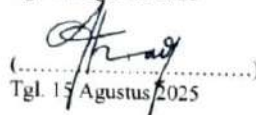
1. Dede Setiawan, M.Pd  
(Ketua Sidang)
2. Saiful Bahri, M.Ag  
(Sekretaris Sidang)
3. Laili Hafidzah, M.A  
(Penguji 1)
4. Nur Setyaningrum, M.S.I  
(Penguji 2)
5. M. Abd. Rahman, MA.Hum  
(Pembimbing)

  
(.....)  
Tgl. 22/8/25

  
(.....)  
Tgl. 12/8/25

  
(.....)  
Tgl. 17 Agustus 2025

  
(.....)  
Tgl. 16 Agustus 2025

  
(.....)  
Tgl. 15 Agustus 2025

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Fadhillah

NIM : 2013040

Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta, 02 Juni 2002

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor" adalah hasil karya penulis, bukan dari hasil plagiasi, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya atau atas petunjuk para pembimbing. Jika di kemudian pernyataan ini terbukti tidak benar, maka sepenuhnya akan menjadi tanggungjawab penulis dan bersedia gelar akademiknya dibatalkan dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta 6 April 2025



2013040

## **KATA PENGANTAR**

Puji beserta rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP N 1 Kemang, Bogor” ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tentu saja tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. dr. H. Syahrizal Syarif M.Ph, Ph.D. selaku Plt Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia (UNUSIA).
2. Bapak Dede Setiawan M.Pd. selaku dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia beserta seluruh jajarannya, serta seluruh staf akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan fasilitas kepada penulis, sehingga dapat mendukung kelancaran proses hingga skripsi ini.
3. Bapak Saiful Bahri M.Ag. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia yang telah memimpin program studi dengan baik sehingga proses akademik penulis berjalan dengan lancar sampai selesai skripsi ini.
4. Bapak M. Abd. Rahman, MA.Hum. selaku dosen pembimbing yang telah sabar, tekun, dan memberikan semangat serta arahan yang tulus kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

5. Pihak SMP N 1 Kemang Bogor yaitu Ibu Dr. Hj. Dini Kurniani, M.Pd. selaku Kepala Sekolah, Ibu Siin Enik Indarti, M.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum dan juga terkhusus kepada Guru PAI yaitu Bapak Nana Suryana, S.Ag. dan Bapak Mohammad Anfal Adriantik, S.Pd.I serta seluruh staf sekolah yang telah memberikan izin untuk penelitian dan kemudahan proses penelitian.
6. Kepada keluarga tercinta, kedua orang tua Bapak Muhammad Ridwan dan Ibu Herawati, Abang Laki – Laki Alm. Nur Wahid Aziz dan Alm. Nasrullah, Kakak Perempuan Rohmi Alfiah dan Aulia Rahmawati serta Adik Perempuan Syifa Safira yang senantiasa memanjatkan do'a yang terbaik serta memberikan semangat dan kasih sayang yang begitu tulus kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
7. Kepada keluarga suami, kedua mertua penulis Bapak Muhayar dan Ibu Maimunah serta kakak ipar kaka Mutmainah yang selalu memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi ini.
8. Ucapan terimakasih kepada suami penulis Muhammad Baidlowi yang senantiasa memberikan semangat, kesabaran, dan do'a dalam setiap langkah penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat penulis yaitu Nursiti Zuraida, Nur Rahma Fauzia dan Miftahul Jannah adalah teman terbaik yang selalu ada dan memberikan semangat serta mendampingi setiap langkah penulis selama mengerjakan skripsi ini.
10. Rekan – rekan seperjuangan Kelas B.1 PAI Reguler 2020 yang memberikan banyak kenangan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyusunan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat memberikan kontribusi positif dalam bidang pendidikan.

Jakarta, 6 Agustus 2025  
Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nurul Fadhilah', with a long horizontal line extending to the right.

**Nurul Fadhilah**

## ABSTRAK

**Nurul Fadhillah. *Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMPN 1 Kemang, Bogor*. Skripsi. Jakarta : Program Studi Pendidikan Agama Islam. Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia. 2025.**

Pelayanan prima dalam dunia pendidikan merupakan bentuk layanan terbaik yang diberikan lembaga pendidikan kepada peserta didik, berdasarkan standar mutu layanan yang telah ditetapkan. Pelayanan ini tidak hanya sebatas administrasi, melainkan mencakup keseluruhan proses pembelajaran yang melibatkan interaksi antara pendidik dan peserta didik secara aktif dan bermakna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk membahas dan menganalisis efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari guru PAI, dan siswa di SMPN 1 Kemang, Bogor. Kemudian data dianalisis dengan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor sangat tinggi. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima A6 (*Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability*) oleh guru PAI secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas setiap komponen mutu pembelajaran, mulai dari masukan yang berkualitas (kompetensi guru, karakter siswa, visi misi sekolah), proses pembelajaran yang efektif dan interaktif, sarana prasarana yang mendukung, evaluasi yang komprehensif, hingga luaran siswa yang unggul secara akademik dan ber karakter. Pelayanan prima bukan hanya sekadar standar layanan, justru, itu adalah syarat penting yang terus-menerus dan terencana membantu meningkatkan mutu pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor.

**Kata kunci:** Pelayanan Prima, Mutu Pembelajaran, Pendidikan Agama Islam.



## **ABSTRACT**

**Nurul Fadhilah. The Effectiveness of Excellent Service in Enhancing the Quality of Islamic Religious Education Learning at SMP N 1 Kemang, Bogor. Thesis. Jakarta : Islamic Religious Education Study Program. Nahdlatul Ulama University of Indonesia, Jakarta. 2025.**

Excellent service in education is the best form of service provided by educational institutions to students, based on established service quality standards. This service is not limited to administration, but encompasses the entire learning process, which involves active and meaningful interaction between educators and students. This study aims to determine the effectiveness of excellent service in improving the quality of Islamic Education (PAI) learning at SMPN 1 Kemang, Bogor.

This study uses a descriptive qualitative method to discuss and analyze the the effectiveness of excellent service in improving learning quality. Data collection techniques in this study include observation, interviews, and documentation with informants consisting of PAI teachers and students at SMPN 1 Kemang, Bogor. The data was then analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing methods.

The results of this study indicate that the effectiveness of excellent service in improving the quality of PAI learning at SMPN 1 Kemang, Bogor is very high. The application of the A6 principles of excellent service (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) by PAI teachers directly contributes to improving the quality of each component of learning quality, starting from quality inputs (teacher competence, student character, school vision and mission), effective and interactive learning processes, supporting facilities and infrastructure, comprehensive evaluations, to outstanding student outcomes in terms of academics and character. Excellent service is not merely a service standard; rather, it is an essential, ongoing, and planned requirement that helps improve the quality of PAI learning at SMPN 1 Kemang, Bogor.

**Keywords:** Excellent Service, Learning Quality, Islamic Education.

## DAFTAR ISI

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                  | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                              | ii   |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                        | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                                 | iv   |
| ABSTRAK.....                                         | vii  |
| ABSTRACT.....                                        | viii |
| DAFTAR ISI.....                                      | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                                    | x    |
| DAFTAR GAMBAR.....                                   | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                 | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                               | 1    |
| A. Latar Belakang Penelitian.....                    | 1    |
| B. Rumusan Penelitian .....                          | 5    |
| C. Pertanyaan Penelitian.....                        | 5    |
| D. Tujuan Penelitian .....                           | 6    |
| E. Manfaat Penelitian .....                          | 6    |
| F. Sistematika Penulisan .....                       | 6    |
| BAB II KAJIAN TEORI .....                            | 8    |
| A. Kajian Teori .....                                | 8    |
| 1. Pelayanan Prima .....                             | 8    |
| 2. Mutu Pembelajaran.....                            | 15   |
| B. Kerangka Berpikir.....                            | 20   |
| C. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....               | 20   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                      | 23   |
| A. Metode Penelitian .....                           | 23   |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....                 | 24   |
| C. Deskripsi Posisi Peneliti .....                   | 26   |
| D. Data dan Sumber Data .....                        | 27   |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                      | 27   |
| F. Kisi – Kisi Instrumen .....                       | 29   |
| G. Teknik Analisis Data.....                         | 31   |
| H. Validasi Data.....                                | 33   |
| BAB IV HASIL PENELITIAN .....                        | 35   |
| A. Profil dan Sejarah Singkat Lokasi Penelitian..... | 35   |
| B. Temuan Penelitian .....                           | 36   |
| C. Pembahasan .....                                  | 54   |
| BAB V PENUTUP .....                                  | 60   |
| A. Kesimpulan .....                                  | 60   |
| B. Saran .....                                       | 60   |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                 | 62   |
| LAMPIRAN.....                                        | 64   |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....               | 24 |
| Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian ..... | 30 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....         | 20 |
| Gambar 4.1 Visi & Misi SMPN 1 Kemang ..... | 50 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Pedoman Observasi, Wawancara dan Dokumentasi .....         | 64 |
| Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara Guru PAI SMPN 1 Kemang.....      | 72 |
| Lampiran 3. Transkrip Hasil Wawancara Peserta Didik SMPN 1 Kemang..... | 80 |
| Lampiran 4. Transkrip Hasil Wawancara Wakil Kepala Sekolah.....        | 88 |
| Lampiran 5. Visi Misi .....                                            | 89 |
| Lampiran 6. Profil Sekolah .....                                       | 90 |
| Lampiran 7. Sarana Prasarana.....                                      | 91 |
| Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....                                | 92 |
| Lampiran 9. Surat Izin Penelitian.....                                 | 94 |
| Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian .....                         | 95 |
| Lampiran 11. Form Bimbingan Skripsi .....                              | 96 |
| Lampiran 12. Modul Ajar .....                                          | 97 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan merupakan suatu proses sistematis dalam mentransfer pengetahuan, nilai, dan keterampilan kepada peserta didik, yang tidak hanya dilakukan melalui pembelajaran formal, tetapi juga melalui keteladanan, pengarahan, dan pembinaan akhlak serta etika (Marisyah dkk., 2019:1514). Dalam konteks ini, peserta didik sebagai subjek pendidikan memiliki hak untuk memperoleh layanan pendidikan terbaik demi mewujudkan cita-cita masa depannya. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dituntut untuk menghadirkan pelayanan pembelajaran yang bermutu guna menunjang proses belajar-mengajar yang efektif dan menyenangkan.

Pelayanan prima atau *excellent service* dalam dunia pendidikan merupakan bentuk layanan terbaik yang diberikan lembaga pendidikan kepada peserta didik, berdasarkan standar mutu layanan yang telah ditetapkan. Pelayanan ini tidak hanya sebatas administrasi, melainkan mencakup keseluruhan proses pembelajaran yang melibatkan interaksi antara pendidik dan peserta didik secara aktif dan bermakna (Yaqien, 2017:11). Dalam konteks pembelajaran, pelayanan prima berarti bagaimana pendidik menjalankan tugasnya dengan profesional, ramah, tanggap, komunikatif, dan mendidik dalam suasana yang mendukung tumbuhnya motivasi dan partisipasi peserta didik.

Pelayanan prima memiliki enam indikator utama yang dikenal dengan konsep A6, yaitu *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab) (Rina, 2021). Keenam indikator ini mencerminkan kualitas layanan pendidik dalam berinteraksi dan membimbing peserta didik. Sikap dan perhatian menciptakan suasana belajar yang nyaman dan menghargai keberadaan siswa, tindakan dan kemampuan menunjukkan respons cepat serta penguasaan materi oleh guru, sementara penampilan dan tanggung jawab mencerminkan profesionalisme serta komitmen dalam menjalankan proses pembelajaran. Implementasi indikator pelayanan prima secara konsisten akan mendorong terwujudnya layanan pendidikan yang optimal dan berdampak langsung pada peningkatan mutu pembelajaran, termasuk dalam mata pelajaran Pendidikan Agama Islam.

Kualitas pembelajaran merupakan ukuran seberapa efektif proses pembelajaran mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks pendidikan Islam, penilaian ini bersifat holistik, melampaui pengetahuan intelektual (kognitif) untuk juga mencakup sikap (afektif) dan keterampilan praktis (psikomotorik) yang bersama-sama membentuk akhlak/karakter, spiritualitas, serta kemampuan berperilaku sesuai nilai-nilai agama. Guru PAI berperan penting dalam memastikan proses pembelajaran yang mengaktifkan potensi berpikir kritis, kepekaan sosial, dan kecintaan terhadap agama. Mutu pembelajaran PAI akan tercapai apabila guru mampu menggunakan pendekatan yang tepat, metode yang variatif, serta menyusun perencanaan yang matang dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik (Sopiatin, 2010:1).

Secara umum, mutu pendidikan melibatkan tiga komponen utama yaitu input, proses, dan output (Depdiknas, 2001:24). Dalam kaitannya dengan pembelajaran, proses menjadi inti utama yang harus terus ditingkatkan melalui pelaksanaan strategi pengajaran yang inspiratif, interaktif, dan menyenangkan. Rendahnya mutu pembelajaran sering kali disebabkan oleh kurangnya sarana prasarana, rendahnya kompetensi guru, dan minimnya motivasi belajar siswa. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan prima yang mengarah pada perbaikan proses dan peningkatan kualitas hasil belajar siswa.

Dalam konteks institusi, pelayanan prima yang baik akan menciptakan iklim belajar yang nyaman dan mendukung. Hal ini sesuai dengan prinsip bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”, di mana peserta didik didorong untuk menjadi pribadi yang disiplin, mandiri, dan memiliki karakter yang kuat melalui pelayanan pendidik yang profesional. Pelayanan prima juga mendorong lahirnya kepuasan peserta didik; jika pelayanan berada di bawah harapan, peserta didik cenderung merasa kecewa, sedangkan jika sesuai atau melebihi harapan, maka peserta didik merasa puas, bahkan sangat puas (Tanjung dkk., 2019:236).

SMPN 1 Kemang, Bogor merupakan salah satu sekolah yang telah menerapkan Kurikulum Merdeka, yaitu kurikulum yang menekankan pada pembelajaran berdiferensiasi, proyek penguatan profil pelajar Pancasila, serta pengembangan literasi digital. Dalam pelaksanaannya, kurikulum ini menuntut terciptanya suasana belajar yang kondusif dan menyenangkan, terlebih dalam pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) yang sangat berorientasi pada



pembentukan karakter dan moral keagamaan. Oleh karena itu, pelayanan prima menjadi elemen penting dalam mendukung keberhasilan kurikulum ini.

Pelayanan prima dalam pembelajaran PAI di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor berperan dalam membangkitkan kenyamanan, minat, serta partisipasi aktif peserta didik dalam mengikuti pelajaran. Guru yang mampu memberikan pelayanan prima secara konsisten akan lebih mudah menumbuhkan kepercayaan diri, sikap religius, dan kemampuan berpikir kritis peserta didik. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi di lapangan, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan dalam pembelajaran PAI di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor belum sepenuhnya mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan prima. Hal ini berimplikasi pada rendahnya keterlibatan dan minat belajar peserta didik terhadap mata pelajaran tersebut.

Untuk itu, peningkatan pelayanan prima menjadi salah satu pilar utama dalam memperbaiki mutu pembelajaran PAI. Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus menyadari efektivitas pelayanan prima sebagai bagian dari upaya pemenuhan hak peserta didik. Di sisi lain, pendidik juga harus mampu menjalankan fungsinya secara maksimal, baik sebagai fasilitator maupun motivator. Dengan adanya pelayanan prima yang terintegrasi dalam proses pembelajaran PAI, diharapkan tercipta pembelajaran yang berkualitas dan relevan dengan tuntutan zaman.

Pelayanan prima tidak hanya memberikan nilai tambah bagi peserta didik, tetapi juga mendatangkan citra positif bagi lembaga pendidikan itu sendiri. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk membudayakan pelayanan prima sebagai bagian dari sistem manajemen mutu (Yaqien, 2017). Dengan demikian, pendidikan

agama Islam tidak hanya menjadi mata pelajaran formal, tetapi juga menjadi sarana pembentukan karakter yang kuat dan bermartabat.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMPN 1 Kemang, Bogor”**.

## **B. Rumusan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka rumusan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan prima (*excellent service*) dalam pendidikan mencakup interaksi aktif dan bermakna antara guru dan peserta didik, bukan hanya aspek administratif.
2. Peningkatan pelayanan prima menjadi kunci untuk memperbaiki mutu pembelajaran PAI.
3. Belum optimalnya penerapan prinsip – prinsip pelayanan prima dalam pembelajaran pendidikan agama islam (PAI) di SMP N 1 Kemang, Bogor.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan uraian rumusan penelitian di atas, dapat diidentifikasi pertanyaan penelitian adalah bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran pendidikan agama islam di SMP N 1 Kemang, Bogor?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran pendidikan agama islam di SMP N 1 Kemang, Bogor.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoretis**

- a. Untuk menambahkan wawasan atau pengetahuan bagi guru, penulis, pembaca dan peserta didik tentang pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran pendidikan agama islam.
- b. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran pendidikan agama islam.

##### **2. Manfaat Praktis**

Peneliti bisa mengetahui efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran pendidikan agama islam di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Pembahasan masalah dalam penelitian ini terdiri dari tiga bab, antara bab satu dengan bab berikutnya adalah rangkaian yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena bersifat integral dan komprehensif. Maka sistematika penulisan bab – bab tersebut adalah sebagai berikut :

*Bab pertama*, bab ini adalah bab yang memaparkan mengenai : Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah Penelitian, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

*Bab kedua*, bab ini menjelaskan Kajian Teori sebagai dasar untuk memperkuat hasil penelitian Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor yang berisi hasil Penelitian Terdahulu, Kajian Teori tentang Pelayanan Prima dan Mutu Pembelajaran.

*Bab ketiga*, bab ini membahas tentang Metodologi Penelitian yang meliputi Metode Penelitian, Waktu dan Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Kisi – Kisi Instrumen, Teknik Analisis Data dan Validasi Data.

*Bab empat*, bab ini peneliti akan memaparkan Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bagaian ini peneliti memaparkan penjelasan tentang Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor.

*Bab lima*, Pada bab ini peneliti akan memaparkan Saran dan Kesimpulan dari seluruh bab. Bagian ini merupakan akhir dari seluruh rangkaian penelitian.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pelayanan Prima**

###### **a. Pengertian Pelayanan Prima**

Layanan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan secara langsung kepada pelanggan (Kasmir, 2006). Layanan adalah kegiatan tak berwujud yang ditawarkan kepada pelanggan oleh individu atau organisasi; layanan tersebut tidak dapat dimiliki (Riyanto, 2012).

Pelayanan yang baik juga diatur oleh Keputusan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia Nomor 69/M/2025, yang menetapkan Visi, Misi, dan Motto untuk Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian, yaitu “Visi pelayanan publik Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah yakni “Pelayanan Prima untuk Semua” (Kemendikdasmen, 2025).

Pelayanan prima, atau pelayanan terbaik, secara harfiah berarti memberikan pelayanan sebaik mungkin. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau standar pelayanan yang dimiliki oleh sebuah instansi atau lembaga jika dikaitkan dengan pelayanan pembelajaran, berarti pemberian pelayanan memberikan layanan yang berkualitas kepada siswa merupakan tugas pokok sebuah lembaga pendidikan. Kewajiban ini terutama dipenuhi melalui pengajaran

berkualitas tinggi dari para pendidik dan dukungan yang efektif dari seluruh staf sekolah serta seluruh komunitas akademik (Yaqien, 2017).

Untuk memastikan suatu layanan memenuhi kebutuhan individu atau kelompok, penyedia layanan harus memenuhi empat persyaratan utama, yaitu :

- 1) Perilaku sopan.
- 2) Cara menyampaikan informasi tentang apa yang seharusnya diterima oleh seseorang.
- 3) Komunikasi yang tepat waktu.
- 4) Keramahan tamahan (Moenir, 2006:195).

Upaya memberikan pelayanan terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya membedakan antara konsep pelayan biasa dan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang yang melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dalam proses pemberian layanan (Abdul, 2009:59).

Sama juga artinya dengan cara perusahaan melakukan pelanggan terpenting mungkin. Pelanggan adalah orang yang paling penting dalam sebuah perusahaan, pelanggan tidak bergantung pada kita akan tetapi kita

yang bergantung pada pelanggan, pelanggan merupakan kunci dari bisnis perusahaan. Yang patut kita garis bawahi adalah bahwa didalam definisi pelayanan prima minimal ada tiga pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan yang berorientasi kepada standar layanan tertentu (Abdul, 2009:60).

b. Indikator Pelayanan Prima

Dalam bidang pendidikan, pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan bagian penting dari kualitas keseluruhan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada para siswanya. Menurut (Rina, 2021) Salah satu cara untuk memahami dan mengukur layanan yang unggul adalah melalui konsep A6, yang menggunakan enam indikator kunci: Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan, dan Tanggung Jawab. Keenam indikator ini membentuk dasar dalam memberikan layanan yang efektif dan profesional, khususnya dalam proses pembelajaran.

1) *Attitude* (Sikap)

Sikap mencerminkan bagaimana pendidik bersikap sopan, ramah, terbuka, dan menghargai peserta didik. Sikap yang baik dari guru akan menciptakan iklim belajar yang positif dan menyenangkan, serta meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan peserta didik dalam proses pembelajaran.

## 2) *Attention* (Perhatian)

Perhatian berarti kesediaan pendidik untuk mendengarkan, memahami kebutuhan, dan memperhatikan kondisi peserta didik baik secara akademik maupun emosional. Dengan memperhatikan dengan seksama, guru dapat menyesuaikan metode dan pendekatan pengajaran mereka untuk memenuhi kebutuhan khusus setiap siswa.

## 3) *Action* (Tindakan)

Tindakan merujuk pada responsivitas pendidik dalam menangani permasalahan atau kebutuhan peserta didik secara cepat dan tepat. Tindakan ini menunjukkan bahwa guru tidak hanya memperhatikan, tetapi juga bertindak nyata untuk membantu dan memfasilitasi proses belajar siswa.

## 4) *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan adalah kompetensi profesional pendidik dalam menguasai materi, menerapkan strategi pembelajaran yang sesuai, serta memiliki keterampilan pedagogik dan sosial yang memadai. Guru yang memiliki kemampuan baik akan mampu menyampaikan materi secara efektif dan membangun interaksi belajar yang bermakna.

## 5) *Appearance* (Penampilan)

Penampilan mencakup kebersihan, kerapian, dan profesionalisme dalam berpakaian serta perilaku. Penampilan guru yang rapi dan sopan akan memberikan kesan positif, meningkatkan



wibawa di hadapan siswa, dan menunjukkan penghargaan terhadap profesi serta lingkungan sekolah.

6) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab berkaitan dengan integritas dan komitmen pendidik dalam melaksanakan tugasnya secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Guru yang bertanggung jawab akan menjaga kualitas proses pembelajaran dan menunjukkan dedikasi tinggi terhadap pencapaian tujuan pendidikan.

c. Manfaat Pelayanan Prima

1) Tujuan

Tujuan dari pelayanan unggul di bidang pendidikan adalah untuk memberikan dukungan terbaik bagi siswa, pendidik, dan masyarakat. Hal ini dicapai dengan fokus pada kebutuhan mereka dan menempatkan mereka di pusat proses pelayanan. Pelayanan dalam lembaga pendidikan berpijak pada prinsip bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan.” Jika dalam sektor bisnis pelayanan bersifat *profit-oriented*, maka dalam sektor pendidikan pelayanan prima bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga sekolah secara optimal (Daryanto, 2014:58). Adapun beberapa tujuan pelayanan prima dalam pendidikan yaitu:

- a) Memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada peserta didik serta seluruh warga sekolah terhadap proses layanan pembelajaran.

- b) Tujuan utama adalah untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas interaksi antara pendidik dan siswa agar siswa merasa dihargai dan kebutuhan mereka terpenuhi.
- c) Menumbuhkan kepercayaan dan hubungan yang kuat antara warga sekolah sebagai bentuk komitmen lembaga terhadap mutu layanan.

## 2) Manfaat

Pelayanan prima bermanfaat dalam meningkatkan mutu layanan lembaga pendidikan kepada peserta didik, guru, dan masyarakat secara umum. Selain itu, pelayanan prima juga menjadi acuan dalam penyusunan standar pelayanan yang berkelanjutan. Manfaat lain dari diterapkannya pelayanan prima antara lain:

- a) Meningkatkan citra lembaga pendidikan. Sekolah yang mengutamakan mutu layanan pendidikan akan lebih mudah dikenal sebagai lembaga yang profesional, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik dan masyarakat.
- b) Menumbuhkan loyalitas peserta didik dan orang tua. Layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan peserta didik serta orang tua dalam proses pendidikan, yang pada akhirnya mendukung terciptanya lingkungan belajar yang positif dan berkelanjutan.
- c) Memberikan kesan positif. Pelayanan yang sesuai prosedur dan dilakukan secara manusiawi akan menciptakan kesan yang baik

terhadap lembaga pendidikan. Peserta didik dan masyarakat akan merasa dihargai, aman, dan nyaman dalam menjalani aktivitas di lingkungan sekolah.

- d) Mendorong umpan balik yang membangun. Ketika peserta didik atau orang tua menyampaikan kritik atau saran, dan pihak sekolah merespon secara bijak dan terbuka, maka mereka akan lebih menghargai kualitas layanan dan menjadi bagian dari proses peningkatan mutu pendidikan (Daryanto, 2014:109).

d. Ciri – Ciri Pelayanan Prima

Layanan prima dalam lembaga pendidikan mempunyai sejumlah ciri khas yang mencerminkan kualitas layanan yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kepuasan serta kebutuhan peserta didik. Ciri-ciri tersebut antara lain:

- 1) Tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional dan komunikatif.

Kesuksesan dan kenyamanan suatu layanan pendidikan sangat bergantung pada sikap dan kompetensi guru serta staf. Mereka harus mampu bersikap ramah, sopan, cepat tanggap, serta mampu membangun komunikasi yang efektif dengan peserta didik.

- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Sarana pembelajaran yang lengkap dan lingkungan fisik sekolah yang nyaman sangat mempengaruhi kualitas layanan. Hal ini meliputi ruang kelas yang layak, media pembelajaran, fasilitas kebersihan, hingga teknologi pendukung pembelajaran.

3) Tanggung jawab yang berkelanjutan dalam proses layanan.

Guru dan tenaga kependidikan harus memberikan pelayanan dari awal hingga akhir proses belajar secara konsisten, memastikan peserta didik memahami materi, dan mendampingi mereka dalam mengatasi kesulitan belajar.

4) Kemampuan memberikan layanan secara cepat dan tepat.

Layanan disediakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan kebutuhan khusus. Kecepatan dan ketepatan layanan dapat meningkatkan kepercayaan dan efektivitas kegiatan belajar mengajar.

5) Kemampuan berkomunikasi dengan baik.

Komunikasi yang terbuka, jelas, dan empati menjadi salah satu kunci keberhasilan pelayanan prima. Guru harus mampu memahami kebutuhan peserta didik, menjelaskan materi secara tepat, dan membangun relasi edukatif yang sehat.

## **2. Mutu Pembelajaran**

a. Menurut berbagai ahli, kualitas dapat didefinisikan sebagai berikut:

- 1) Menurut Zamroni, meningkatkan kualitas sekolah merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan. Tujuannya adalah untuk secara terus-menerus meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran, serta semua faktor terkait, sehingga tujuan sekolah dapat tercapai dengan lebih efektif dan efisien (Zamroni, 2007:2).

- 2) Menurut Sudarwan Danim, dalam buku Sri Minarti yang berjudul *Manajemen Sekolah* bahwa mutu pendidikan mengacu pada masukan, proses, luaran dan dampaknya (Minarti, 2011:328).
- 3) Menurut Garvin dan Davis dalam buku Abdul Hadis dan Nurhayati, penulis buku yang berjudul *manajemen mutu pendidikan* berpendapat bahwa Mutu adalah suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi kebutuhan pelanggan (Hadis & Nurhayati, 2010:86).

Kualitas pembelajaran dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menciptakan lingkungan pembelajaran yang positif. Proses ini melibatkan masukan awal (sekolah, guru, siswa, dan tujuan institusi), proses (prestasi sekolah, kinerja akademik, dan lulusan berkualitas), dan pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi harapan baik dari pemangku kepentingan internal maupun eksternal.

Tujuan utama adalah untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan agar proses pembelajaran menjadi efektif dan efisien. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan nilai tambah bagi lulusan institusi pendidikan.

Kualitas pendidikan juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Jaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi dan menciptakan sistem yang lebih terintegrasi dengan mengintegrasikan jaminan mutu, standar nasional, dan proses akreditasi (Permendikbudristek, 2023).

Pembelajaran merupakan suatu sistem intruksional yang mengacu pada seperangkat komponen yang saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan. Selaku suatu sistem, pembelajaran meliputi suatu komponen antara lain tujuan, bahan, peserta didik, guru, metode, situasi dan evaluasi (Annisatul, 2009:43).

Kualitas pembelajaran mengacu pada seberapa baik proses pendidikan berjalan dan apakah proses tersebut berhasil menghasilkan lulusan yang memenuhi harapan. Untuk meningkatkan kualitas ini, kita harus mempertimbangkan beberapa komponen kunci yang memengaruhi proses pembelajaran. Komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Peserta didik dan guru.
- 2) Kurikulum.
- 3) Sarana dan prasarana.
- 4) Pengelolaan sekolah, meliputi pengelolaan kelas, guru, siswa, sarana dan prasarana.
- 5) Pengelolaan proses pembelajaran, meliputi penampilan guru, penguasaan materi, serta penggunaan strategi pembelajaran.
- 6) Pengelolaan dana.

- 7) Evaluasi.
- 8) Kemitraan, meliputi hubungan sekolah dengan lembaga lain.  
(Martinis yamin, 2009:164)

Untuk berhasil melaksanakan program peningkatan kualitas pendidikan, beberapa prinsip harus diikuti. Prinsip-prinsip tersebut meliputi:

- 1) Menurut para pemimpin pendidikan profesional, meningkatkan kualitas pendidikan memerlukan pendekatan yang spesifik. Manajemen kualitas pendidikan adalah alat yang dapat digunakan oleh para profesional ini untuk meningkatkan sistem pendidikan negara kita.
- 2) Para profesional pendidikan menghadapi tantangan karena seringkali mereka tidak mampu mengatasi “kegagalan sistem.” Hal ini menghambat mereka dalam mengembangkan atau menerapkan metode baru untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang sudah ada.
- 3) Peningkatan mutu pendidikan harus melakukan loncatan – loncatan. Norma dan kepercayaan lama harus diubah. Sekolah harus bekerja sama dengan sumber – sumber yang terbatas.
- 4) Program peningkatan kualitas dari sektor swasta dapat diterapkan di bidang pendidikan, namun memerlukan penyesuaian dan penyempurnaan. Hal ini karena setiap organisasi memiliki budaya, lingkungan, dan proses kerja yang unik.

- 5) Baik masyarakat maupun manajemen pendidikan perlu menghindari ketergantungan pada program-program “cepat dan instan”. Peningkatan kualitas dicapai melalui perubahan yang berkelanjutan dan berkesinambungan, bukan melalui inisiatif jangka pendek (Syaodih, 2006:8).

## **B. Kerangka Berpikir**

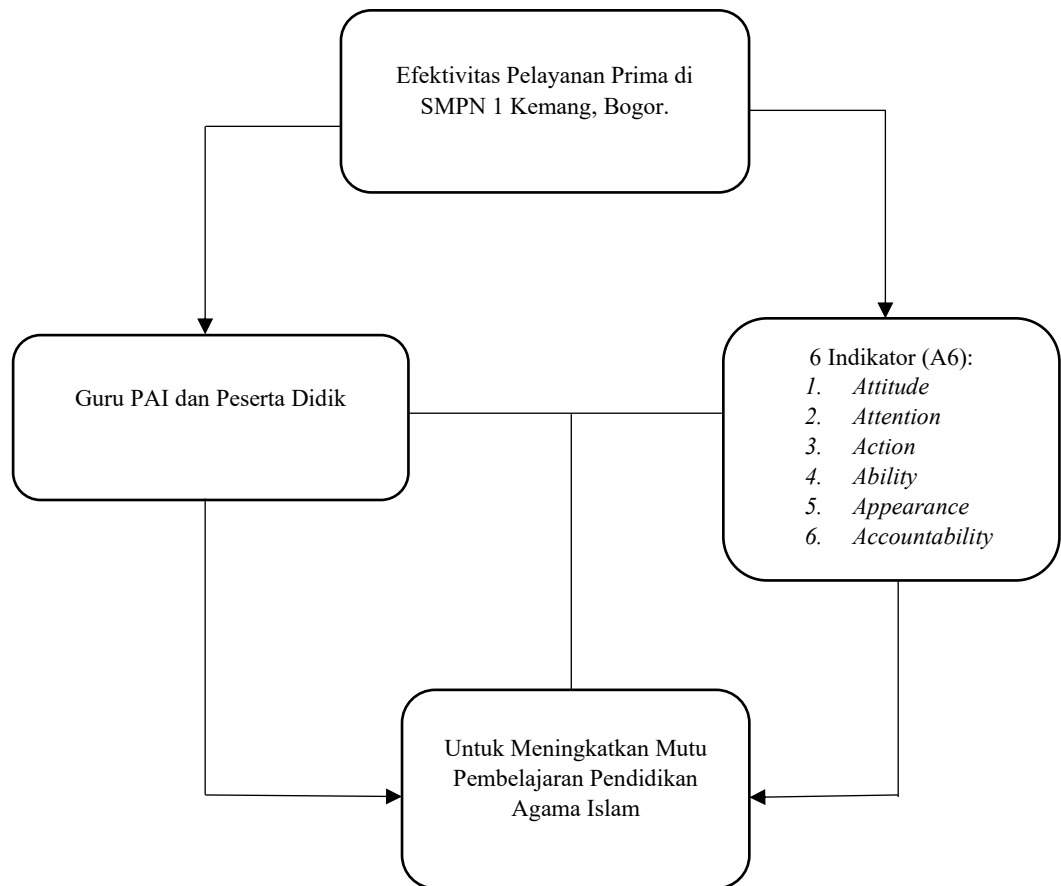
Pelayanan yang baik merupakan bagian integral dari sistem pendidikan, karena menempatkan siswa sebagai pusat dari semua kegiatan pembelajaran. Konsep pelayanan prima dalam pembelajaran dapat diukur melalui enam indikator utama atau A6 (*Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, dan Accountability*).

Sebagai sekolah yang telah mengadopsi kurikulum Merdeka, SMP Negeri 1 Kemang, Bogor berfokus pada pengembangan siswa dengan profil Pancasila. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas dari guru Pendidikan Agama Islam (PAI) sangat penting untuk memastikan bahwa proses pembelajaran sejalan dengan visi sekolah.

Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “**Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor**”. Kerangka berpikir ini menggambarkan keterkaitan antara kualitas pelayanan guru dan mutu pembelajaran peserta didik. Semakin baik pelayanan prima yang diberikan guru PAI, maka semakin meningkatkan mutu pembelajaran PAI.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



### C. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Saya akan menggunakan beberapa karya sebagai referensi perbandingan yang berkaitan dengan topik ini “Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor” diantaranya adalah :

Penelitian pertama, adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh Adam Hidayat (2021) dengan judul “*Penerapan Pelayanan Prima dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 5 Surakarta*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan prima berpengaruh

terhadap peningkatan disiplin siswa dan semangat belajar. Guru yang ramah dan cepat tanggap membuat siswa merasa dihargai. Persamaan penelitian adalah sama – sama meneliti tentang pelayanan prima dalam konteks sekolah dan menekankan peran guru sebagai pelayan pendidikan. Perbedaan penelitian adalah penelitian yang diteliti oleh Ahmad Hidayat ini lebih fokus pada semua mata pelajaran, tidak spesifik ke mata pelajaran PAI dan lokasi penelitian yang berbeda.

Studi relevan lainnya adalah penelitian tahun 2020 oleh Siti Nurjanah, berjudul “Urgensi Pelayanan Unggul dari Guru PAI dalam Meningkatkan Karakter Religi Siswa di SMP Islam Terpadu Al-Falah”. Studi kualitatif ini menemukan bahwa guru PAI dapat membantu membentuk karakter keagamaan siswa dengan menggunakan pendekatan yang ramah, menjadi teladan yang baik, dan menunjukkan keterlibatan emosional. Persamaan penelitian adalah sama – sama fokus pada guru PAI, menyoroti pelayanan prima sebagai faktor pembentuk karakter siswa, dan bertujuan untuk meningkatkan mutu pembelajaran PAI. Perbedaan penelitian adalah Penelitian Siti Nurjanah lebih menekankan kepada aspek karakter religius bukan mutu pembelajaran secara umum dan lembaga yang diteliti adalah islam swasta bukan sekolah negeri.

Penelitian ketiga, adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh Muhammad Fadli (2019) “*Pengaruh Kualitas Layanan Guru Terhadap Kepuasan Belajar Siswa di MTs Negeri 2 Bandung*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif korelasional. Hasil dari penelitian ini adalah Terdapat hubungan signifikan antara pelayanan guru dan kepuasan siswa dalam belajar, terutama dalam interaksi dan komunikasi. Persamaan penelitian adalah sama – sama meneliti tentang kualitas

layanan guru. Perbedaan penelitian ini adalah fokus pada hubungan statistik antara variabel bukan pemahaman yang mendalam.

Berdasarkan penelitian di atas, studi ini menawarkan perspektif baru yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini secara khusus berfokus pada kreativitas pelayanan yang berkualitas dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Agama Islam di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor.

### **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif, yaitu metode yang menghasilkan data deskriptif dari ucapan atau tulisan orang-orang serta perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 2006:4).

Peneliti menggunakan metode kualitatif ini karena metode ini lebih fleksibel. Metode ini juga menyajikan hakikat hubungan antara peneliti dengan responden secara langsung sehingga peneliti dapat memperoleh data yang lebih mendalam. Selain itu metode ini memiliki tingkat kepekaan yang tinggi sehingga mampu menyesuaikan diri dan mempertajam pengaruh timbal balik terhadap pola – pola nilai yang dihadapi peneliti (Tanzeh, 2006:116).

Metode penelitian kualitatif ini juga memberikan ruang yang sangat besar bagi peneliti. Berdasarkan deskripsi diatas, dapat disimpulkan penelitian kualitatif dapat menyesuaikan serta menyajikan hubungan yang erat antara peneliti dan responden secara langsung. Dalam hal ini, berkaitan dengan pembahasan tentang efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran pendidikan agama islam di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor.

[illegible]

| No | Keterangan                                  | Waktu Penelitian |               |               |              |               |            |            |          |           |              |
|----|---------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|------------|------------|----------|-----------|--------------|
|    |                                             | Oktober 2023     | November 2023 | Desember 2023 | Januari 2025 | Februari 2025 | Maret 2025 | April 2025 | Mei 2025 | Juli 2025 | Agustus 2025 |
| 5. | Pelaksanaan Penelitian dan Pengumpulan Data |                  |               |               |              |               |            |            |          |           |              |
| 6. | Analisis Data                               |                  |               |               |              |               |            |            |          |           |              |
| 7. | Sidang Skripsi                              |                  |               |               |              |               |            |            |          |           |              |

Proses pelaksanaan penelitian lapangan ini diawali dengan kegiatan pengenalan profesi mahasiswa (PPM) yang dilaksanakan pada tanggal 17 Oktober 2023 hingga 08 Desember 2023 di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan awal terhadap lingkungan sekolah dan interaksi antara guru dengan peserta didik, khususnya pada mata pelajaran pendidikan agama islam (PAI). Hasil dari pengamatan ini menjadi landasan awal penyusunan penelitian.

Pada bulan November 2023, peneliti mengajukan judul skripsi kepada dosen pembimbing dan mendapatkan persetujuan resmi. Selanjutnya, sejak Desember 2023 hingga Juli 2025 peneliti menyusun proposal skripsi. Setelah proposal siap, peneliti

melaksanakan seminar proposal pada bulan Juli 2025 untuk mendapatkan persetujuan dan masukan dari pembimbing serta penguji.

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data lapangan di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor yang dilaksanakan setelah seminar proposal. Kegiatan ini meliputi :

1. Observasi langsung proses pembelajaran PAI di kelas.
2. Wawancara dengan wakil kepala sekolah, guru PAI, dan peserta didik.
3. Pengumpulan dokumen terkait kebijakan pelayanan prima, perangkat pembelajaran, dan data hasil belajar.

Tahap akhir penelitian ditandai dengan pelaksanaan sidang akhir skripsi pada bulan Agustus 2025 sebagai bentuk pertanggungjawaban hasil penelitian secara akademis.

### **C. Deskripsi Posisi Peneliti**

Pada penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai *key instrument* (instrument kunci). Peneliti berkedudukan sebagai alat pengumpul data yang utama. Peneliti sangat diperlukan karena sebagai alat yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya. Oleh karena itu, pada saat melakukan pengumpulan data di lapangan, peneliti sangat berperan aktif dalam mengikuti kegiatan yang berlangsung di lapangan tersebut (Moleong, 2006). Peneliti merupakan perencana, pelaksana dalam

pengumpulan data dan akhirnya sebagai pelapor utama pada hasil dalam penelitian ini.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data dan sumber data merupakan objek penelitian yang menyediakan informasi tentang suatu peristiwa atau fenomena yang sedang diteliti (Heryana, 2018:4). Menurut Burhan Bungin, penelitian sosial memanfaatkan dua jenis sumber data: primer dan sekunder.

##### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh melalui proses pengamatan langsung dan melakukan wawancara melalui narasumber atau informasi yang diperoleh kemudian dipilih. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan langsung dari wakil kepala sekolah bagian kurikulum, guru PAI dan siswa PAI di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor melalui observasi dan wawancara.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder, yang dikumpulkan selanjutnya, terdiri dari dokumen dan arsip yang diperlukan yang berkaitan dengan penelitian.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka dibutuhkan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun poin tujuan peneliti melalui teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi yaitu :



## 1. Wawancara

Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan sebuah informasi yang dilakukan dengan tujuan penggalan sebuah informasi tentang fokus terhadap penelitian. (Syahrums & Salim, 2007;199) mengatakan wawancara dengan kata lain yaitu wawancara dilakukan untuk mengkontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, dll.

Wawancara dapat diartikan sebagai sebuah percakapan antara dua orang atau lebih dari itu dimana pertanyaan tersebut diajukan oleh seseorang yang berperan sebagai pewawancara. Teknik wawancara ini juga dapat digunakan sebagai sebuah strategi penunjang alat teknik lainnya untuk mengumpulkan data, seperti observasi serta analisa dokumen kepentingan dan sebagainya.

Wawancara dengan informan dapat dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan tetapi peneliti juga dapat mengembangkan pertanyaan – pertanyaan itu agar mendapatkan informasi yang lebih lengkap tentang pelayanan prima kepada wakil kepala sekolah bagian kurikulum dan tenaga pendidik PAI di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor.

## 2. Observasi

Observasi adalah bagian dari sebuah pengumpulan data. Observasi dapat juga diartikan sebagai upaya pengumpulan data langsung dari lapangan (Raco, 2010:112). Proses observasi dimulai dengan cara

mengidentifikasi lokasi yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini, teknik observasi digunakan untuk mengumpulkan data diantara lain:

- a) Mengamati lokasi penelitian dan lingkungan sekitar sekolah SMP Negeri 1 Kemang, Bogor untuk dapat menggambarkan tentang pelayanan prima pembelajaran di sekolah.
- b) Mengamati berbagai sistem proses berjalannya pendidikan dari awal hingga akhir ketika kegiatan dilaksanakan serta hal – hal yang relevan dengan penelitian ini.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran, data ataupun informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dan dari bahan – bahan dokumentasi tersebut yang ada di lapangan serta dapat dijadikan bukti dalam pengecekan keabsahan data.

Oleh karena itu, dalam teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi ini peneliti juga menggunakan media sebagai alat bukti bahwa peneliti benar melakukan penelitian pada lokasi yang dimaksud.

### **F. Kisi – Kisi Instrumen**

Kisi – kisi instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berdasarkan teknik yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

| Variabel          | Indikator                                                                                                                                                                                                       | Informan                        | Sumber Data                                    |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|
| Pelayanan Prima   | 1. <i>Attitude</i> (Sikap)<br>2. <i>Attention</i> (Perhatian)<br>3. <i>Action</i> (Tindakan)<br>4. <i>Ability</i> (Kemampuan)<br>5. <i>Appearance</i> (Penampilan)<br>6. <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab) | 1. Guru PAI                     | 1. Wawancara<br>2. Observasi<br>3. Dokumentasi |
| Mutu Pembelajaran | 1. <i>Input</i> (Masukan)<br>a. Kualitas guru<br>b. Karakteristik peserta didik<br>c. Kejelasan visi, misi sekolah<br>2. Proses Pembelajaran                                                                    | 1. Guru PAI<br>2. Peserta Didik | 1. Wawancara<br>2. Observasi<br>3. Dokumentasi |

| Variabel | Indikator                                                                                                                                                                              | Informan | Sumber Data |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
|          | a. Perencanaan pembelajaran<br>b. Pelaksanaan pembelajaran<br>3. Sarana dan Prasarana<br>4. Evaluasi Pembelajaran<br>5. Luaran ( <i>Output</i> )<br>a. Prestasi akademik peserta didik |          |             |

#### G. Teknik Analisis Data

Dalam hal analisis data kualitatif, bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta bahan – bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami temuannya dapat diinformasikan untuk orang lain (Ahyar, 2020:161).

Analisis dalam sebuah penelitian kualitatif yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan mengumpulkan teknik data yang bermacam – macam, dan dilakukan secara terus menerus sampai menemukan titik temu

suatu tujuan. Setelah data terkumpul, baik dalam unsur pendataan atau dokumen, kemudian diolah untuk menganalisisnya dan teknik analisis deskriptif sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan pemusatan perhatian pada sifat penyederhanaan dan transformasi berbagai data yang muncul dari catatan lapangan (Ahyar, 2020:165). Data – data yang sudah diperoleh oleh peneliti ini kemudian dirangkum atau diringkas agar si pembaca dapat mudah serta mengerti dan juga dapat dipahami dengan baik.

Pada tahap reduksi data ini peneliti merangkum beberapa data yang sudah diperoleh di lokasi penelitian tersebut, kemudian peneliti mengambil dari beberapa data yang ada dan dianggap mewakili untuk dimasukkan kedalam pembahasan skripsi ini. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan juga mempermudah peneliti untuk melakukan pengambilan data – data selanjutnya.

#### 2. Penyajian data

Penyajian data adalah sebuah informasi yang sudah tersusun dan memberi kemungkinan dengan adanya penarikan kesimpulan dan juga pengambilan sebuah tindakan. Penyajian data ini juga memudahkan untuk mengetahui sebuah suatu kegiatan yang sedang diteliti dengan jelas.

Setelah tahap reduksi data, maka selanjutnya adalah tahap penyajian data yaitu mengambil beberapa data dari jumlah keseluruhan data yang ada. Dalam penelitian kualitatif ini, penyajian data diambil dalam bentuk uraian singkat kemudian dilanjutkan dengan menyajikan kedalam inti pembahasan yang telah dijelaskan pada sebuah hasil penelitian lapangan tersebut.

### 3. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisi kualitatif yaitu penarikan kesimpulan. Simpulan adalah instisari dari hasil temuan pada penelitian yang menggambarkan tentang adanya pendapat – pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian – uraian sebelumnya.

## H. Validasi Data

Validitas merupakan ketepatan antara data yang terjadi pada suatu obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif ini untuk mendapatkan sebuah data yang valid, dapat dipercaya, dan objektif maka penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sebuah instrumen yang valid dan reliabel agar dapat dikakukan untuk sampel yang mendekati populasi dan juga pengumpulan serta dapat menganalisis data ini dilakukan dengan cara yang benar.

Menurut Lincoln dan Guba, untuk mencapai sebuah kebenaran adapun usaha peneliti untuk membuat data sebuah penelitian tersebut menjadi lebih akurat yaitu:

1. Keterikatan dengan yang lama

Peneliti melakukan pengamatan pada kegiatan objek yang sedang diteliti yang dilakukan secara tidak tergesa – gesa sehingga pada pengumpulan data dan informasi tersebut tentang situasi sosial dan juga fokus penelitian akan diperoleh secara sempurna.

2. Ketekunan pengamatan

Terhadap penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan untuk melakukan pengamatan lebih rinci, yang dimaksudkan untuk menemukan kedalaman serta mempertajam data yang sudah diperolehnya.

3. Melakukan Triangulasi

Informasi yang sudah diperoleh dari beberapa sumber kemudian diperiksa antara data wawancara dengan data pengamatan dan dokumen yang ada (Syahrurum & Salim, 2007:165)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil dan Sejarah Singkat Lokasi Penelitian**

Bermula pada 1997 silam, saat SMP Negeri 1 Kemang, Bogor berdiri berdasarkan Surat Izin Penyelenggaraan dan Surat Perintah Pendirian 1709102.5/PR/97 tanggal 10 Januari 1997. Awalnya, sekolah ini bernama SMP Negeri 1 Cabang Kemang Filial dari SMP Negeri 1 Parung yang terletak di Desa Tegal, Kecamatan Kemang, Kabupaten Bogor. Saat itu, sekolah ini masih tergabung dengan SD Negeri Tegal 03. Pada masa awal berdirinya, SMP Negeri 1 Kemang dipimpin oleh Drs. Ade Sudrajat, yang juga menjabat sebagai Kepala Sekolah SMP Negeri 1 Parung. Beliau merupakan pejabat sementara sebelum ada Kepala Sekolah definitif, dan juga merupakan salah satu orang pertama yang menggagas dan memelopori berdirinya sekolah ini.

Tahun 1998, SMP Negeri 1 Kemang menempati gedung baru yang terletak di Jalan Kampung Kandang Rt. 04 Rw. 02 Desa Tegal, Kecamatan Kemang, Kabupaten Bogor. Pada tahun yang sama, sekolah ini resmi mendapatkan nomor statistik sekolah 20.1.02.02.12.149 dan NPSN 20200898. Momen ini juga ditandai dengan pengangkatan Kepala Sekolah definitif, yaitu Drs. Dindin Syamsudin, yang sebelumnya merupakan guru di SMP Negeri Gedung Halang. Dari sinilah, SMP Negeri 1 Kemang mulai menapaki langkah panjang menuju kemajuan. Tahun demi tahun, sekolah ini terus berkembang, mencetak generasi penerus bangsa yang cerdas dan berkarakter. Tentunya, semua ini tak lepas dari kerja keras dan dedikasi para guru, staf, serta dukungan dari seluruh pemangku kepentingan. Kini, SMP



Negeri 1 Kemang telah menjadi salah satu sekolah unggulan di Kabupaten Bogor. Dengan fasilitas yang memadai, kurikulum yang adaptif, serta program-program inovatif, sekolah ini siap menghadapi tantangan pendidikan di era modern dan mencetak generasi penerus bangsa yang siap menghadapi masa depan.

## **B. Temuan Penelitian**

Pada bagian temuan penelitian ini akan dipaparkan hasil temuan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran pendidikan agama islam di SMP N 1 Kemang, Bogor.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dianalisis menjadi narasi deskriptif yang akan tertuang dalam penjelasan di dalam sub bab ini. Berikut akan dipaparkan data hasil temuan penelitian berjudul Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP Negeri 1 Kemang, Bogor.

### **1. Pelayanan Prima Pada Pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor**

Pelayanan prima merupakan bentuk layanan terbaik yang diberikan oleh suatu lembaga kepada pihak yang dilayaninya, yang dalam konteks pendidikan berarti layanan optimal dari pendidik kepada peserta didik. Dalam pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI), pelayanan prima tidak hanya terlihat dari penyampaian materi yang jelas, tetapi juga dari bagaimana guru membangun hubungan positif dengan peserta didik, menunjukkan keteladanan, dan menciptakan suasana belajar yang kondusif.

SMPN 1 Kemang, Bogor merupakan salah satu lembaga yang menerapkan layanan prima dalam pembelajaran ini dengan mengadakan program peningkatan mutu guru yaitu SPMI, walaupun tidak ada kebijakan khusus mengenai layanan prima, namun SMPN 1 Kemang, Bogor tetap konsisten mendukung pelayanan prima dalam pendidikan ini, seperti keterangan dari wawancara dengan Waka Kurikulum SMPN 1 Kemang, Bogor berikut:

Menurut Waka Kurikulum, *“tidak ada kebijakan khusus terkait pelayanan prima, tapi pada umumnya pelayanan harus prima”*

Tambahnya, *“namun, sudah sejak beberapa tahun yang lalu, sekolah kami mulai menerapkan SPMI atau Sistem Penjaminan Mutu Internal. Dalam pelaksanaannya, ada beberapa kegiatan yang kami lakukan untuk memastikan standar mutu pendidikan dapat tercapai. Misalnya, kami menyelenggarakan pelatihan bagi guru, terutama yang berkaitan dengan pembelajaran aktif dan penggunaan teknologi digital dalam proses belajar mengajar. Selain itu, kami juga mulai menerapkan sistem evaluasi yang berbasis pada asesmen kompetensi agar penilaian terhadap peserta didik lebih tepat sasaran. Selain itu, kami juga rutin melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program tersebut, salah satunya melalui kegiatan Audit Mutu Internal. Dalam hal ini, kepala sekolah dan pengawas secara berkala melakukan monitoring pembelajaran, serta observasi dan supervisi kelas untuk melihat secara langsung bagaimana proses pembelajaran berlangsung di lapangan. Hal ini sangat membantu kami dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah”* (Hasil Wawancara Waka Kurikulum, 1 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum SMPN 1 Kemang, Bogor diketahui bahwa meskipun sekolah belum memiliki kebijakan tertulis yang secara khusus mengatur tentang pelayanan prima, prinsip pelayanan yang berkualitas tetap menjadi pedoman umum dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan. Waka Kurikulum menjelaskan bahwa sejak beberapa tahun terakhir, sekolah telah mulai menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai langkah konkret dalam menjaga dan

meningkatkan mutu pembelajaran. Melalui SPMI, sejumlah kegiatan telah dilaksanakan, seperti pelatihan guru yang difokuskan pada pembelajaran aktif dan pemanfaatan teknologi digital, guna menunjang efektivitas proses belajar mengajar. Di samping itu, sistem evaluasi berbasis asesmen kompetensi juga mulai diterapkan agar penilaian terhadap peserta didik menjadi lebih akurat dan sesuai dengan capaian pembelajaran. Untuk memastikan program berjalan dengan optimal, evaluasi rutin dilakukan melalui kegiatan Audit Mutu Internal. Dalam kegiatan ini, kepala sekolah dan pengawas turut terlibat secara langsung melalui monitoring, observasi, dan supervisi kelas.

Pelaksanaan pelayanan prima dalam pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) di SMPN 1 Kemang, Bogor secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang menunjukkan bahwa guru PAI telah menerapkan enam indikator pelayanan prima (A6), yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Berdasarkan hasil observasi dari indikator sikap (*attitude*), guru secara konsisten menunjukkan keramahan, kesopanan, dan penghargaan kepada seluruh siswa. Sikap ini tecermin dari cara guru menyapa dengan senyum, menggunakan panggilan yang baik, serta mendengarkan dan menanggapi setiap pertanyaan atau pendapat siswa secara positif tanpa merendahkan. Guru juga menunjukkan keterbukaan penuh terhadap partisipasi aktif siswa, sehingga menciptakan interaksi yang positif (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).

Hasil wawancara dengan Bapak Guru PAI 1 Nanan Nuryana, S.Ag dan Bapak Mohammad Anfal S.Pd.I selaku guru PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor memperkuat temuan observasi tersebut, berikut keterangannya:

Menurut Guru PAI 1, *“untuk menciptakan suasana kelas yang ramah, terbuka, dan menghargai disini yang pertama siswa itu dikondisikan untuk tidak tegang dalam pembelajaran dengan cara saya membuat ice breaking di kelas kemudian menyapa murid dengan kata – kata yang menyenangkan agar mencairkan suasana di dalam kelas”* (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Menurut Guru PAI 2, *“Untuk menciptakan suasana yang ramah, terbuka, dan menghargai dengan cara memberikan ruang kepada siswa untuk bertanya sesuai dengan pemikiran siswa serta kemampuan siswa. Biasanya di dalam kelas siswa memiliki pemahaman yang berbeda – beda jadi guru memberikan pemahaman dengan cara memberikan ruang untuk siswa bertanya lebih dalam”* (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Pernyataan dari kedua guru PAI tersebut menunjukkan bahwa sikap ramah, terbuka, dan menghargai siswa bukan hanya dilakukan secara spontan, tetapi memang sudah menjadi bagian dari cara guru membangun suasana belajar yang nyaman. Guru PAI 1 menjelaskan bahwa ia berusaha membuat kelas tidak tegang dengan melakukan *ice breaking* (permainan ringan atau kegiatan menyenangkan) di awal pelajaran. Ia juga menyapa siswa dengan kata-kata yang menyenangkan agar suasana kelas menjadi lebih santai dan siswa merasa dihargai. Hal ini menunjukkan bahwa guru memahami pentingnya membuat siswa merasa nyaman agar mereka lebih siap untuk belajar.

Guru PAI kedua juga menekankan pentingnya memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengajukan pertanyaan dan mengemukakan pendapat mereka, dengan menekankan bahwa pendekatan ini mengakomodasi

proses berpikir yang beragam dan tingkat pemahaman yang berbeda-beda di antara para siswa. Dengan begitu, siswa merasa dihargai dan lebih percaya diri dalam mengikuti pelajaran. Dari penjelasan kedua guru tersebut, dapat disimpulkan bahwa mereka berusaha menciptakan suasana belajar yang ramah, terbuka, dan saling menghargai, sebagai bagian dari pelayanan prima dalam pembelajaran.

Selanjutnya, pada indikator perhatian (*attention*), guru terbukti memberikan perhatian yang merata kepada seluruh siswa tanpa diskriminasi. Guru sangat tanggap terhadap kesulitan belajar yang dialami siswa, yang ditunjukkan dengan aktif mengamati, mengulang penjelasan, serta proaktif menghampiri siswa untuk memberikan bimbingan personal (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).

Berikut pernyataan pendukung dari Guru PAI 1, *“sikap saya sebagai guru PAI ketika menemukan siswa yang mengalami kesulitan dalam pembelajaran ini khususnya di pembelajaran PAI saya melakukan pendekatan secara personal kepada siswa dengan martikulasi pembelajaran PAI dan jika diperlukan, saya berkoordinasi dengan guru BP atau wali kelas dan guru lainnya juga”* (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Pernyataan tersebut tidak hanya mengonfirmasi tindakan bimbingan personal yang teramati di kelas, tetapi juga mengungkapkan adanya mekanisme lanjutan yang lebih sistematis. Strategi "martikulasi pembelajaran PAI" dan koordinasi dengan guru Bimbingan dan Konseling (BP), wali kelas, serta guru lain menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan tidak hanya bersifat responsif di dalam kelas, tetapi juga proaktif dan kolaboratif untuk memastikan tidak ada siswa yang tertinggal dalam pembelajaran.

Dalam hal tindakan (*action*), guru secara aktif menciptakan proses pembelajaran yang dinamis dan efektif. Guru tidak hanya mengandalkan metode ceramah, tetapi juga menerapkan variasi metode seperti diskusi kelompok, tanya jawab, dan presentasi siswa. Selain itu, guru berhasil membangun suasana kelas yang menyenangkan dan interaktif melalui penggunaan *ice breaking* dan humor yang wajar. Indikator kemampuan (*ability*) juga terpenuhi dengan sangat baik, di mana guru menunjukkan penguasaan dalam mengelola kelas sehingga suasana tetap kondusif, menyampaikan materi dengan jelas, serta mampu mengaitkan konsep ajaran Islam dengan konteks kehidupan sehari-hari siswa (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).

Penggunaan metode yang bervariasi juga dibuktikan dengan pernyataan dari hasil wawancara oleh guru PAI, berikut keterangannya:

Menurut Guru PAI 1, “*saya lebih sering menggunakan metode TPS (Think-Pair-Share). Contoh pembelajaran PAI dengan menggunakan metode TPS adalah saya membuat media contoh membuat tulisan huruf hijaiyah mungkin ada dari siswa yang tidak mengenal dengan huruf hijaiyah yang saya buat misalnya, kemudian nanti pasti ada siswa yang sebelumnya mengetahui huruf hijaiyah yang saya tulis. Kemudian saya memberikan stick notes berwarna kuning dengan jawaban benar dan stick notes berwarna merah dengan jawaban salah. Lalu siswa memberikan jawaban melalui stick notes tersebut untuk menjawab pertanyaan yang saya buat. Metode ini saya gunakan ketika saya ingin menguji kemampuan awal pada siswa*” (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Menurut Guru PAI 2, “*Biasa diawali dengan kegiatan Apersepsi. Didalam kurikulum merdeka ini lebih mementingkan membuat suasana di dalam kelas ini siswa merasa hangat dan nyaman belajar dan juga menggunakan web – web edukasi atau game pembelajaran yang sesuai dengan tema bab pembelajaran yang ingin kita capai*” (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Hasil observasi menunjukkan bahwa pada indikator tindakan (*action*), guru PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor aktif menciptakan proses pembelajaran yang dinamis dan efektif. Guru tidak terpaku pada metode ceramah semata, tetapi memadukan berbagai metode seperti diskusi kelompok, tanya jawab, dan presentasi siswa agar suasana belajar lebih hidup. Untuk membangun semangat dan perhatian siswa, guru juga memanfaatkan *ice breaking* dan humor ringan yang disisipkan di sela pembelajaran, sehingga tercipta suasana kelas yang menyenangkan dan interaktif.

Temuan ini diperkuat oleh pernyataan Guru PAI 1, yang menjelaskan penggunaan metode *Think-Pair-Share* (TPS) dengan media visual dan stick notes berwarna untuk mengaktifkan interaksi antarsiswa dalam memahami huruf hijaiyah. Metode ini menjadi salah satu strategi untuk mendorong partisipasi dan meningkatkan kemampuan awal siswa dalam materi tertentu. Sementara itu, Guru PAI 2 menyampaikan bahwa ia memulai pembelajaran dengan apersepsi dan menciptakan suasana hangat sesuai semangat Kurikulum Merdeka, serta memanfaatkan web edukasi dan game pembelajaran untuk meningkatkan ketertarikan siswa terhadap materi yang diajarkan.

Pada indikator kemampuan (*ability*), guru PAI juga sering melakukan kegiatan untuk meningkatkan kompetensi dalam mengajar, seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

Menurut Guru PAI 1, “saya banyak mengikuti kegiatan forum MGMP PAI (Musyawarah Guru Mata Pelajaran) baik sebagai peserta maupun sebagai pemateri dan kebetulan di SMP N 1 Kemang ini adalah sekolah penggerak jadi setiap satu bulan sekali maksimal ada kegiatan kombel (Kelompok Belajar) antar guru ini tujuannya untuk saling mengisi berbagi ilmu antara guru yang satu dengan guru yang lainnya dan

*untuk mengetahui apa kekurangan serta apa kelebihan lebih ke sharing sesama guru” (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).*

*Guru PAI 2 juga menambahkan, “saya mengikuti pelatihan, workshop, seminar dalam 6 bulan minimal 2 kali dan webinar secara terbuka biasanya melalui google meet atau zoom meeting alasannya untuk mengupgrade diri. Serta banyak membaca literasi tentang perkembangan PAI karena dari tahun ketahun pasti ada perkembangan” (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).*

Selain aktif dalam tindakan pembelajaran, guru juga menunjukkan indikator kemampuan (*ability*) yang sangat baik. Guru mampu mengelola kelas dengan tertib, menyampaikan materi secara jelas, Dengan mengaitkan prinsip-prinsip Islam dengan kehidupan sehari-hari siswa, pelajaran menjadi lebih relevan dan mudah dipahami. Kemampuan guru ini tidak terlepas dari upaya mereka dalam meningkatkan kompetensi secara berkelanjutan. Guru PAI 1 menjelaskan bahwa ia rutin mengikuti kegiatan MGMP PAI dan kombel (kelompok belajar antar guru) di sekolah sebagai wadah berbagi ilmu dan refleksi praktik mengajar. Ia bahkan beberapa kali menjadi pemateri dalam forum tersebut.

Sementara itu, Guru PAI 2 menambahkan bahwa ia mengikuti pelatihan, seminar, dan webinar minimal dua kali dalam enam bulan serta aktif membaca literatur terbaru untuk terus memperbarui pengetahuannya tentang perkembangan PAI. Upaya guru dalam mengembangkan diri ini menunjukkan bahwa kemampuan mengajar tidak hanya dibangun dari pengalaman di kelas, tetapi juga dari kemauan belajar dan kolaborasi profesional yang terus dilakukan secara konsisten.



Dari segi penampilan (*appearance*), guru senantiasa berpenampilan rapi, sopan, dan sesuai dengan norma kesopanan serta nilai-nilai keislaman, yang mencerminkan sikap profesional (Hasil Observasi, 16 Juli 2025). Guru PAI 1 juga memberikan keterangan sebagai berikut:

*“menurut saya, ya penampilan guru sangat berpengaruh terhadap motivasi belajar siswa. Guru harus bernampilan sopan, rapih dan juga tidak berlebihan dalam berpenampilan di sekolah. Penampilan guru yang seperti itu juga mencerminkan sikap professional guru. Penampilan guru tetap menjadi bagian penting dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif.”* Kemudian Guru PAI 2 menambahkan, *“ya sangat berpengaruh, karena guru adalah yang ditiru”* (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Berdasarkan hasil observasi, guru PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor menunjukkan penampilan yang rapi, sopan, dan sesuai dengan nilai-nilai keislaman, yang mencerminkan sikap profesionalisme dalam mengajar. Penampilan ini tidak hanya menunjukkan kedisiplinan dan etika guru, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menciptakan suasana belajar yang positif dan kondusif.

Temuan observasi ini dikuatkan oleh hasil wawancara dengan Guru PAI 1, yang menyatakan bahwa penampilan guru memiliki pengaruh besar terhadap motivasi belajar siswa. Ia menekankan pentingnya tampil sopan, rapi, dan tidak berlebihan, karena penampilan guru juga mencerminkan profesionalisme dan memberikan kesan baik di hadapan siswa. Hal serupa disampaikan oleh Guru PAI 2, yang menegaskan bahwa penampilan guru sangat berpengaruh karena "guru adalah yang ditiru." Artinya, siswa akan mencontoh perilaku dan sikap guru, termasuk dalam hal berpenampilan, sehingga guru perlu menjaga penampilannya agar bisa menjadi teladan yang

baik. Penampilan yang tepat dari seorang guru tidak hanya mendukung pembelajaran secara langsung, tetapi juga memperkuat peran guru sebagai figur panutan di lingkungan sekolah.

Terakhir, pada indikator tanggung jawab (*accountability*), guru menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan kehadiran yang tepat waktu, pelaksanaan tugas pembelajaran yang konsisten dari awal hingga akhir, serta ketertiban dalam administrasi seperti pengisian jurnal kelas dan dokumentasi modul ajar. Lebih lanjut, guru juga secara rutin melakukan refleksi dan evaluasi pembelajaran bersama siswa untuk perbaikan di pertemuan selanjutnya (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).

Temuan dari hasil observasi mengenai tanggung jawab guru diperkuat dengan hasil wawancara berikut:

Menurut Guru PAI 1, *“sebagai guru PAI, saya memiliki tanggung jawab penuh dalam setiap tahapan proses pembelajaran. Dalam tahap perencanaan disini saya mempersiapkan KBM dikelas harus direncanakan terlebih dahulu seperti membuat modul ajar sesuai kurikulum sekolah, memilih metode yang tepat dan juga menyesuaikan. Saat pelaksanaan juga saya menyampaikan materi dengan jelas dan untuk evaluasi saya melakukan refleksi pada proses pembelajaran dikelas untuk memperbaiki kekurangan pengajaran”* ” (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Berdasarkan keterangan Guru PAI 1, yang menjelaskan bahwa sebagai guru PAI, ia bertanggung jawab penuh dalam setiap tahapan proses pembelajaran. Ia memulai dengan perencanaan yang matang, seperti menyusun modul ajar sesuai kurikulum, memilih metode yang tepat, dan menyesuaikannya dengan karakter siswa. Dalam pelaksanaan, ia menyampaikan materi dengan jelas, dan pada tahap evaluasi, ia rutin

melakukan refleksi untuk memperbaiki proses mengajar di kelas. Hal ini menunjukkan bahwa guru tidak hanya menjalankan tugasnya secara administratif, tetapi juga memiliki komitmen yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pembelajaran secara berkesinambungan.

Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan prima dalam pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor telah berjalan dengan sangat baik dan memenuhi standar yang diharapkan.

## 2. Efektivitas Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor.

Hasil temuan penelitian di SMPN 1 Kemang, Bogor menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima memiliki efektivitas dalam meningkatkan mutu pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI). Keterkaitan antara layanan prima dengan mutu pembelajaran dapat dianalisis melalui beberapa komponen utama, yaitu masukan (*input*), proses pembelajaran, sarana dan prasarana, evaluasi, serta luaran (*output*).

Pelaksanaan pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) di SMPN 1 Kemang, Bogor menunjukkan mutu yang sangat baik, ditandai dengan kualitas *input* atau masukan yang mendukung proses belajar mengajar. Guru PAI memiliki kompetensi profesional yang tinggi, terbukti dari penguasaan materi yang baik, kemampuan menyampaikan pelajaran secara runtut dan mudah dipahami, serta kecakapan dalam memberikan contoh yang relevan dengan kehidupan sehari-hari siswa (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).

Temuan observasi di lapangan diperkuat dengan hasil wawancara bersama guru PAI, yang menjelaskan pendekatan dan metode pembelajaran yang digunakan dalam kegiatan belajar mengajar di kelas

Menurut Guru PAI 1, “*saya menggunakan metode pendekatan kontekstual (CTL) yang Dimana biasanya pendekatan ini lebih menekankan pada keterkaitan materi dengan kehidupan sehari – hari atau kehidupan nyata pada siswa*” (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Menurut Guru PAI 2, “*Metode Student-Centered Learning atau disebut juga dengan Student Central. Dimana pendekatan pembelajaran ini yang berpusat pada siswa bukan pada guru. Jadi siswa lebih aktif berfikir, berdiskusi, dan menyelesaikan permasalahan. Tetapi guru tidak melepas begitu saja tetap guru yang menjadikan rujukannya*” (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Berdasarkan keterangan wawancara guru PAI di atas, Guru PAI 1 menjelaskan bahwa ia menggunakan pendekatan kontekstual (*Contextual Teaching and Learning/CTL*). Pendekatan ini menekankan pada keterkaitan antara materi pelajaran dengan pengalaman sehari-hari siswa, sehingga pembelajaran menjadi lebih bermakna. Selain itu, Guru PAI 2 juga menambahkan bahwa pendekatan yang ia terapkan berorientasi pada *Student-Centered Learning*, yaitu pembelajaran yang berpusat pada siswa. Dalam metode ini, siswa didorong untuk lebih aktif berpikir, berdiskusi, dan menyelesaikan masalah, sementara guru tetap berperan sebagai fasilitator dan pemberi arahan. Keterpaduan antara pendekatan kontekstual dan pembelajaran yang berpusat pada siswa menjadi strategi yang efektif dalam menciptakan suasana kelas yang partisipatif, aktif, dan menyenangkan, sekaligus mencerminkan kualitas pembelajaran yang prima.

Selain itu, karakteristik peserta didik pun mendukung terciptanya iklim belajar yang aktif dan positif. Siswa tampak antusias, disiplin, serta aktif dalam bertanya dan berdiskusi selama proses pembelajaran berlangsung, meskipun sebagian kecil masih perlu didorong untuk lebih terlibat (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).

Temuan observasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan beberapa siswa, yang menunjukkan antusiasme mereka terhadap mata pelajaran PAI serta pengalaman belajar yang menyenangkan dan bermakna di kelas, berikut pernyataan dari beberapa siswa:

Menurut SF, *“Ya, saya merasa senang belajar PAI karena saya bisa lebih memahami ajaran Islam dengan baik. Yang menarik dalam belajar PAI ini adalah belajar tentang kisah – kisah para nabi”*. SF juga menambahkan, *“Cara mengajar bapak guru PAI ini di kelas menurut saya menyenangkan. Beliau sering cerita kisah nabi dan suka memberikan contoh dari kehidupan sehari - hari”* (Hasil Wawancara Siswa, 16 Juli 2025).

Menurut NA, *“Ya, saya merasa senang belajar PAI karena banyak pelajaran yang bisa saya praktikan dan aplikasikan dari pembelajaran PAI di sekolah. Pelajaran ini menarik karena bisa langsung dipraktikan contohnya seperti praktik wudhu dan sholat”* (Hasil Wawancara Siswa, 16 Juli 2025).

Menurut AA, *“Ya saya senang belajar mata Pelajaran PAI. Karena saya bisa belajar membaca dan menghafal Al – Qur’an. Yang membuat menarik adalah sering diskusi dengan teman kelas tentang materi yang diajarkan jadi membuat saya lebih paham”* (Hasil Wawancara Siswa, 16 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa siswa. SF, menyatakan bahwa ia senang belajar PAI karena dapat memahami ajaran Islam dengan lebih baik, terutama saat guru menyampaikan kisah-kisah para nabi yang menurutnya menarik dan relevan dengan kehidupan sehari-hari. NA juga

mengungkapkan hal serupa, bahwa pelajaran PAI menjadi menarik karena bisa langsung dipraktikkan, seperti dalam kegiatan praktik wudhu dan sholat. Sementara itu, AA merasa pembelajaran menjadi menyenangkan karena dapat menghafal Al-Qur'an dan berdiskusi dengan teman sekelas, yang membantunya lebih memahami materi. Pernyataan-pernyataan siswa ini mencerminkan bahwa pendekatan pembelajaran yang kontekstual dan partisipatif tidak hanya menciptakan suasana belajar yang aktif, tetapi juga berdampak positif terhadap motivasi dan pemahaman siswa dalam mata pelajaran PAI.

Kejelasan visi dan misi sekolah turut menjadi landasan kuat dalam menunjang kualitas pendidikan. Visi sekolah yang menekankan pentingnya mencetak peserta didik yang sehat, cerdas, dan berkarakter mulia tercermin dalam berbagai aktivitas keagamaan yang dilakukan siswa, seperti sholat Dhuha berjamaah dan peringatan hari besar Islam. Nilai-nilai religius yang diusung sekolah tampak telah terinternalisasi dengan baik dalam diri siswa, yang menunjukkan bahwa visi dan misi sekolah tidak hanya bersifat formal, tetapi benar-benar diimplementasikan dalam kegiatan nyata (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).



**Gambar 4.1 Visi & Misi SMPN 1 Kemang**

Selain itu, visi SMPN 1 Kemang, Bogor secara umum menargetkan terwujudnya pelajar yang literat, peduli lingkungan, dan berprestasi, dengan berlandaskan pada nilai-nilai Profil Pelajar Pancasila. Hal ini dijabarkan secara lebih rinci dalam misi sekolah, di antaranya melalui penumbuhan budaya literasi, peningkatan kesadaran terhadap lingkungan, pengembangan potensi siswa di bidang IPTEK, olahraga, bahasa, dan seni budaya, serta pembentukan karakter siswa yang mampu berkompetisi di berbagai bidang. Implementasi misi ini tercermin dalam pembelajaran dan berbagai aktivitas siswa di sekolah, yang tidak hanya berfokus pada aspek kognitif, tetapi juga afektif dan psikomotorik. Dengan demikian, keterpaduan antara visi-misi sekolah dan praktik pembelajaran menjadi salah satu kekuatan dalam menunjang mutu Pendidikan Agama Islam di SMPN 1 Kemang (Dokumentasi Visi dan Misi SMPN 1 Kemang).

Dari segi proses pembelajaran, kegiatan belajar mengajar PAI dirancang dan dilaksanakan dengan efektif. Guru menyiapkan pembelajaran secara matang dengan memanfaatkan modul ajar sebagai panduan. Selama

pelaksanaan, pembelajaran berlangsung interaktif dengan memadukan metode ceramah, diskusi, tanya jawab, dan presentasi. Guru juga memanfaatkan media pembelajaran seperti proyektor dan video guna membantu siswa memahami materi secara lebih visual dan menarik. Strategi ini mampu menjaga fokus siswa sekaligus membuat pembelajaran menjadi lebih hidup dan menyenangkan (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).

Hasil observasi mengenai proses pembelajaran yang interaktif dan efektif dalam mata pelajaran PAI diperkuat oleh pernyataan para siswa saat wawancara, yang menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran guru mampu menciptakan suasana kelas yang terbuka, adil, dan menyenangkan:

Menurut SF, *“Ya sangat bebas untuk bertanya jika ada materi yang belum dimengerti. Soalnya guru PAI orangnya ramah dan terbuka jika ada anak – anak yang belum paham.”* Ia juga menambahkan, *“Iya, menurut saya adil. Semua siswa dikelas diberikan kesempatan untuk bertanya dan tidak pilih kasih kepada siswa di kelas”* (Hasil Wawancara Siswa, 16 Juli 2025).

Menurut AA, *“Iya saya sering menjawab dan bertanya dikelas. Saya juga kadang merasa kurang paham dengan materi yang diajarkan maka dari itu saya memberanikan diri untuk bertanya kepada pak guru.”* Kemudian AA juga menambahkan, *“Saya rasa adil, beliau memperlakukan semuanya sama dan beliau juga memperlakukan siswa di kelas dengan baik bahkan jika ada siswa yang melanggar misalnya bapak guru langsung memberi nasihat yang baik”* (Hasil Wawancara Siswa, 16 Juli 2025).

Salah satu siswa, SF, menyampaikan bahwa guru PAI sangat terbuka terhadap pertanyaan dari siswa, serta memperlakukan seluruh peserta didik secara adil tanpa membedakan. Hal ini menciptakan suasana kelas yang inklusif dan mendorong siswa untuk lebih aktif dalam proses pembelajaran. AA juga menuturkan bahwa dirinya sering bertanya dan menjawab pertanyaan



di kelas karena merasa diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat, dan ia merasa bahwa guru memperlakukan semua siswa dengan baik, termasuk memberi nasihat yang bijak saat ada siswa yang melanggar aturan. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran yang diterapkan guru tidak hanya efektif secara metodologis, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis dan emosional siswa dalam membangun lingkungan belajar yang positif dan kondusif.

Sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah juga sangat mendukung terciptanya pembelajaran yang optimal. Kelas yang bersih, rapi, memiliki ventilasi dan pencahayaan yang baik, menciptakan suasana belajar yang nyaman. Fasilitas penunjang seperti papan tulis, proyektor, musholla, serta akses ke buku-buku ajar dan buku penunjang di perpustakaan semakin melengkapi kebutuhan belajar siswa, khususnya dalam pelajaran PAI. Ketersediaan fasilitas ini menunjukkan bahwa sekolah memperhatikan pentingnya lingkungan fisik dalam menunjang kualitas pendidikan (Hasil Observasi, 16 Juli 2025). Berikut keterangan dari guru PAI mengenai fasilitas sekolah:

Menurut Guru PAI 1, *“ya alhamdulillah sangat mendukung untuk fasilitas di sekolah. Sekolah ini mempunyai fasilitas yang memadai diantara ada ruang kela yang nyaman, musholla, perpustakaan, media pembelajaran yang baik”* (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Selanjutnya dalam hal evaluasi, guru PAI secara konsisten melakukan penilaian melalui berbagai bentuk, mulai dari tes tulis, tugas, hingga observasi keaktifan siswa. Selain itu, guru juga memberikan umpan balik yang bersifat membangun, sebagai bagian dari proses pembelajaran yang berkelanjutan.

Umpan balik ini tidak hanya membantu siswa memperbaiki kesalahan, tetapi juga memotivasi mereka untuk mencapai hasil belajar yang lebih baik ke depannya (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).

Menurut AA, *“bahkan jika ada siswa yang melanggar misalnya bapak guru langsung memberi nasihat yang baik”* (Hasil Wawancara Siswa, 16 Juli 2025).

SF juga memberikan keterangan bahwa, *“Beliau bilang ilmu agama itu adalah bekal hidup dan masih banyak lagi. Maka dari itu saya merasa semangat belajar agama lebih dalam”* (Hasil Wawancara Siswa, 16 Juli 2025).

NA menyatakan bahwa guru PAI sering memberikan motivasi, *“Sering, kami diingatkan untuk tidak malas beribadah. Itu sangat kena banget di hati saya”* (Hasil Wawancara Siswa, 16 Juli 2025).

Akhirnya, kualitas dari keseluruhan komponen tersebut tercermin dalam luaran yang dicapai siswa. Secara akademik, sebagian besar siswa berhasil memenuhi Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) dalam mata pelajaran PAI. Sementara secara non-akademik, siswa menunjukkan partisipasi aktif dalam kegiatan keagamaan serta berhasil meraih prestasi dalam lomba-lomba keagamaan seperti Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) dan pidato Islami. Hal ini menunjukkan bahwa pembelajaran PAI tidak hanya berhasil dalam aspek kognitif, tetapi juga mampu membentuk karakter dan keterampilan sosial siswa secara holistik (Hasil Observasi, 16 Juli 2025).

Temuan dari hasil observasi mengenai pencapaian siswa dalam aspek akademik dan non-akademik sejalan dengan pernyataan para guru saat wawancara, yang menegaskan bahwa prestasi siswa, khususnya dalam bidang keagamaan, didukung penuh oleh sekolah melalui fasilitas dan pembinaan yang terarah.

Keterangan dari Guru PAI 2, “*Untuk prestasi non – akademik disekolah ini ada khususnya di bidang keagamaan tetapi itu sudah sekitar 2 tahun kebelakang contohnya seperti ikut lomba marawis, MTQ, pidato dan tahfidz qur’an. Peran sekolah dalam mendukung pencapaian tersebut yaitu memberikan fasilitas yang mendukung dan pembinaan yang khusus untuk itu*” (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Guru PAI 1 juga menambahkan, “*ya ada prestasi non – akademik yang diraih siswa contohnya tahfidz qur’an dan MTQ. Peran sekolah adalah mendukung atas pencapaian atas segala prestasi non – akademik baik prestasi non – akademik dibidang keagamaan maupun umum*” (Hasil Wawancara Guru PAI, 16 Juli 2025).

Keterangan dari Guru PAI 2 menguatkan temuan observasi. Ia menjelaskan bahwa meskipun beberapa pencapaian sudah berlangsung dua tahun terakhir, siswa tetap menunjukkan antusiasme dalam mengikuti lomba-lomba keagamaan, dan sekolah memberikan fasilitas serta pembinaan khusus untuk mendukung mereka. Senada dengan itu, Guru PAI 1 menyatakan bahwa sekolah tidak hanya mendukung pencapaian prestasi di bidang keagamaan, tetapi juga mendukung prestasi non-akademik secara umum. Pernyataan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor merupakan hasil dari sinergi antara kualitas pengajaran, keterlibatan siswa, dan dukungan lingkungan sekolah, sehingga mampu menghasilkan output yang unggul secara akademik dan berkarakter secara spiritual.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Efektivitas Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor.**

Pelayanan prima memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI), khususnya di SMPN 1 Kemang, Bogor. Berdasarkan teori A6 dari Rina (2021), terdapat

enam indikator pelayanan prima yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan guru kepada peserta didik, yaitu: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab). Temuan penelitian di SMPN 1 Kemang menunjukkan bahwa keenam indikator tersebut telah diimplementasikan dengan baik oleh para guru PAI. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima bukan hanya menjadi konsep, tetapi telah menjadi praktik nyata yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan mutu pembelajaran.

Pada indikator *Attitude* (Sikap), Guru Pendidikan Agama Islam (PAI) di SMPN 1 Kemang menunjukkan sikap yang ramah, terbuka, dan menghargai setiap peserta didik tanpa membedakan latar belakang. Sikap ini membentuk fondasi relasi yang sehat antara guru dan siswa, menciptakan suasana kelas yang inklusif, hangat, dan suportif. Ketika guru menyambut siswa dengan senyum, menyapa dengan hangat, dan mendengarkan pendapat mereka dengan serius, hal ini mendorong siswa untuk lebih terbuka dan percaya diri dalam mengikuti pelajaran. Sikap positif guru juga mampu menumbuhkan nilai-nilai karakter religius, seperti saling menghargai, empati, dan sopan santun, yang menjadi bagian penting dalam pembelajaran PAI. Dalam lingkungan belajar yang dilandasi sikap positif tersebut, siswa merasa dihargai keberadaannya, lebih aktif dalam berdiskusi, serta tidak takut mengemukakan pertanyaan atau gagasan.

Kemudian pada indikator *Attention* (Perhatian), perhatian yang diberikan oleh guru tidak hanya bersifat umum, tetapi sangat spesifik dan menyentuh kebutuhan individu peserta didik. Ketika siswa menghadapi kesulitan dalam memahami materi PAI atau mengalami hambatan belajar lainnya, guru secara sigap memberikan respons, baik melalui bantuan langsung, penyesuaian materi, maupun pendekatan personal. Guru bahkan tidak segan melakukan koordinasi dengan guru Bimbingan Konseling (BK) jika terdapat indikasi permasalahan psikologis atau sosial yang mengganggu proses belajar siswa. Pendekatan ini mencerminkan perhatian yang tidak hanya bersifat akademik, tetapi juga emosional dan sosial. Artinya, guru tidak hanya hadir sebagai pengajar, tetapi juga sebagai pendamping dan fasilitator tumbuh kembang peserta didik secara holistik. Bentuk perhatian seperti ini menunjukkan bahwa pelayanan prima dalam pendidikan menuntut kepekaan dan kepedulian tinggi terhadap kondisi dan potensi peserta didik.

Selanjutnya, *Action* (Tindakan) guru PAI berperan aktif dalam menciptakan suasana belajar yang inovatif dan menyenangkan. Mereka tidak terpaku pada metode ceramah semata, tetapi mampu mengadaptasi berbagai strategi pembelajaran yang kreatif dan kontekstual, seperti *metode Think-Pair-Share*, diskusi kelompok, simulasi, hingga permainan edukatif yang disisipkan dalam pembelajaran. Guru juga rutin memberikan *ice breaking* di sela kegiatan untuk menjaga semangat belajar siswa. Tindakan ini menunjukkan bahwa guru memahami pentingnya menciptakan pembelajaran yang hidup dan relevan dengan pengalaman peserta didik. Dengan metode yang variatif, siswa dapat

mengembangkan keterampilan berpikir kritis, kolaboratif, serta lebih terlibat dalam proses pembelajaran. Guru pun menunjukkan kesiapan untuk berinovasi dan menyesuaikan pembelajaran dengan dinamika karakteristik siswa di kelasnya.

*Ability* (Kemampuan) profesional guru dalam mengelola kelas dan menyampaikan materi PAI secara sistematis menjadi kunci utama dalam keberhasilan pembelajaran. Guru tidak hanya menguasai isi materi, tetapi juga mampu mengaitkannya dengan realitas kehidupan sehari-hari sehingga siswa memahami nilai-nilai keagamaan secara aplikatif dan kontekstual. Guru juga mengelola kelas dengan baik, mampu mengatur waktu, mengendalikan dinamika siswa, dan memastikan semua peserta didik terlibat aktif dalam kegiatan belajar. Selain itu, guru secara proaktif mengembangkan dirinya melalui keikutsertaan dalam forum Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP), pelatihan profesional, serta seminar dan workshop pendidikan. Hal ini mencerminkan komitmen guru dalam meningkatkan kapasitas dan kualitas mengajarnya, sekaligus menjadi bukti bahwa pelayanan prima tidak bisa dilepaskan dari kompetensi pedagogik dan profesional guru yang terus diasah.

*Appearance* (Penampilan), penampilan guru yang rapi, bersih, dan sopan menjadi refleksi dari profesionalisme dan keteladanan. Guru PAI, sebagai figur panutan dalam pembentukan karakter spiritual dan moral peserta didik, menunjukkan bahwa sikap dan penampilan yang baik merupakan bagian dari ajaran Islam yang patut diteladani. Penampilan bukan sekadar aspek estetis, tetapi juga mencerminkan kesiapan mental dan komitmen dalam

menjalankan tugas sebagai pendidik. Guru yang tampil dengan seragam rapi dan wajah berseri memberikan kesan positif dan meningkatkan kredibilitas di mata siswa. Hal ini berdampak pada meningkatnya motivasi siswa untuk belajar dan menghargai keberadaan guru di kelas. Dengan demikian, penampilan guru yang terjaga bukan hanya memperkuat citra profesional, tetapi juga membentuk budaya sekolah yang disiplin dan beretika.

Terakhir, *Accountability* (Tanggung Jawab) guru terlihat dari konsistensi dan integritas dalam melaksanakan setiap tahapan proses pembelajaran, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Guru PAI secara tertib menyusun administrasi pembelajaran, hadir tepat waktu, dan menjalankan tugas-tugas tambahan di luar kelas dengan komitmen tinggi. Mereka juga aktif melakukan refleksi terhadap proses belajar yang telah berlangsung, memperbaiki metode jika diperlukan, serta mengevaluasi hasil belajar siswa secara objektif dan adil. Dalam kegiatan keagamaan sekolah seperti pesantren kilat, salat berjamaah, atau peringatan hari besar Islam, guru PAI juga menunjukkan keterlibatan penuh. Semua ini menandakan bahwa guru tidak hanya melaksanakan kewajiban formal, tetapi benar-benar memiliki rasa tanggung jawab moral dan spiritual terhadap keberhasilan peserta didik. Tanggung jawab yang tinggi inilah yang menjadikan mutu pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

Penerapan pelayanan prima di SMPN 1 Kemang, Bogor terbukti membantu meningkatkan mutu pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI). Implementasi indikator tersebut tercermin dalam proses pembelajaran yang

berlangsung secara efektif, interaktif, dan menyenangkan. Guru mampu membangun suasana kelas yang kondusif, di mana siswa tidak hanya menjadi pendengar pasif, tetapi juga aktif berdiskusi, bertanya, dan mengemukakan pendapat. Antusiasme siswa pun terlihat jelas dalam keikutsertaan mereka pada berbagai aktivitas kelas dan kegiatan keagamaan, seperti salat berjamaah, peringatan hari besar Islam, serta program pembiasaan religius lainnya.

Prestasi siswa juga menunjukkan peningkatan, baik dari sisi akademik, seperti pencapaian nilai di atas Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM), maupun non-akademik melalui partisipasi aktif dalam lomba Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ), pidato Islami, hingga hafalan Al-Qur'an (tahfidz). Selain itu, lingkungan belajar yang tercipta sangat mendukung perkembangan peserta didik, baik dari segi fisik dengan fasilitas yang memadai, maupun secara emosional melalui suasana yang aman dan suportif. Semua pencapaian ini tidak terlepas dari keselarasan visi dan misi sekolah yang menekankan pada pembentukan karakter religius sebagai bagian integral dari proses pendidikan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor sangat tinggi. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima A6 (*Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability*) oleh guru PAI secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas setiap komponen mutu pembelajaran, mulai dari masukan yang berkualitas (kompetensi guru, karakter siswa, visi misi sekolah), proses pembelajaran yang efektif dan interaktif, sarana prasarana yang mendukung, evaluasi yang komprehensif, hingga luaran siswa yang unggul secara akademik dan berkarakter. Pelayanan prima bukan hanya sekadar standar layanan, justru, itu adalah syarat penting yang terus-menerus dan terencana membantu meningkatkan mutu pembelajaran PAI di SMPN 1 Kemang, Bogor.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan mengenai efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran PAI, berikut adalah saran untuk SMPN 1 Kemang, Bogor lembaga pendidikan lain, orang tua, peneliti selanjutnya, dan program studi PAI:

1. Untuk Kepala Sekolah SMPN 1 Kemang, Bogor diharapkan untuk terus memperkuat kebijakan dan pengawasan terhadap pelayanan prima di sekolah.
2. Untuk Guru PAI diharapkan untuk terus mengembangkan dan memvariasikan strategi pelayanan prima, terutama dalam aspek *Attention* (Perhatian) dan *Action* (Tindakan), untuk menjaga fokus dan antusiasme siswa.

3. Untuk Orang Tua Siswa diharapkan untuk aktif mendukung upaya sekolah dalam peningkatan mutu pembelajaran PAI dan pelayanan prima guru.
4. Untuk Peneliti Selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai dampak spesifik setiap indikator pelayanan prima (A6) terhadap aspek-aspek mutu pembelajaran PAI yang berbeda (misalnya, peningkatan prestasi akademik, pembentukan karakter, atau pengembangan keterampilan sosial siswa) di berbagai jenjang pendidikan dan konteks sekolah yang lebih luas.
5. Untuk Program Studi PAI diharapkan untuk mengintegrasikan konsep pelayanan prima (A6) secara lebih eksplisit dalam kurikulum dan mata kuliah bagi calon guru PAI.
6. Untuk Lembaga Satuan Pendidikan Lain diharapkan untuk mengadopsi dan mengimplementasikan kerangka pelayanan prima A6 sebagai panduan dalam upaya peningkatan mutu pembelajaran di mata pelajaran lain. Dengan mempelajari keberhasilan SMPN 1 Kemang, lembaga lain dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam layanan pendidikan mereka demi mencapai tujuan mutu yang lebih tinggi

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, S. (2009). *Pelayanan prima: Teori dan aplikasinya*. Jakarta: Alfabeta.
- Ahyar. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Annisatul, L. (2009). *Ilmu dan teknologi pembelajaran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Daryanto. (2014). *Pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hadis, A., & Nurhayati. (2010). *Manajemen mutu pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Heryana. (2018). *Metodologi penelitian pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kasmir. (2006). *Etika customer service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kemendikdasmen. (2025). *Keputusan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 69/M/2025 Tentang Visi, Misi, Dan Moto Pelayanan Publik Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah*. Kementrian Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia.
- Minarti, S. (2011). *Manajemen sekolah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Permendikbudristek. (2023). *Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia.

- Raco, J. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: Jenis, karakteristik, dan keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Rina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi dan Organisasi (J-KO)*, 3(1), 20–29.
- Riyanto, M. N. (2012). *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Syahrum, & Salim. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Cipta Pustaka Media.
- Syaodih, N. (2006). *Perencanaan pendidikan: Teori dan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tanzeh, A. (2006). *Pengantar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Yaqien, N. (2017). *Pelayanan prima dalam pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Zamroni. (2007). *Paradigma pendidikan masa depan*. Yogyakarta: Bigraf Publishing.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Observasi, Wawancara dan Dokumentasi

#### A. Pedoman Observasi

| No              | Aspek Observasi                                                                                                             | Hasil Pengamatan |       | Keterangan |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|------------|
|                 |                                                                                                                             | Ya               | Tidak |            |
| Pelayanan Prima |                                                                                                                             |                  |       |            |
| 1.              | Amati apakah guru menunjukkan sikap ramah, sopan, dan menghargai siswa selama pembelajaran berlangsung.                     |                  |       |            |
| 2.              | Perhatikan apakah guru terbuka terhadap pertanyaan atau pendapat siswa terkait materi PAI.                                  |                  |       |            |
| 3.              | Amati apakah guru memberikan perhatian yang cukup kepada seluruh siswa tanpa membedakan.                                    |                  |       |            |
| 4.              | Perhatikan apakah guru tanggap terhadap kesulitan belajar siswa dan memberikan bimbingan secara personal.                   |                  |       |            |
| 5.              | Amati apakah guru menggunakan metode atau media yang variatif untuk menunjang proses pembelajaran PAI.                      |                  |       |            |
| 6.              | Amati apakah guru aktif menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan interaktif.                                       |                  |       |            |
| 7.              | Amati kemampuan guru dalam mengelola kelas, menyampaikan materi dengan jelas, serta menjawab pertanyaan siswa secara tepat. |                  |       |            |
| 8.              | Amati apakah guru mampu menghubungkan materi PAI dengan kehidupan sehari-hari siswa.                                        |                  |       |            |

|                              |                                                                                                                                         |  |  |  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 9.                           | Perhatikan penampilan guru saat mengajar, apakah rapi dan sesuai dengan norma kesopanan dan nilai-nilai keislaman.                      |  |  |  |
| 10.                          | Amati apakah guru hadir tepat waktu, melaksanakan tugas pembelajaran dengan konsisten, serta membuat laporan administrasi pembelajaran. |  |  |  |
| 11.                          | Perhatikan apakah guru melakukan refleksi atau evaluasi terhadap proses pembelajaran yang telah dilakukan.                              |  |  |  |
| <b>Mutu Pembelajaran PAI</b> |                                                                                                                                         |  |  |  |
| 12.                          | Amati apakah guru menguasai materi PAI dan menyampaikannya dengan baik.                                                                 |  |  |  |
| 13.                          | Amati apakah guru menggunakan perangkat pembelajaran seperti RPP atau modul pembelajaran.                                               |  |  |  |
| 14.                          | Amati apakah guru menggunakan metode yang variatif dan melibatkan siswa aktif dalam pembelajaran                                        |  |  |  |
| 15.                          | Amati apakah guru menggunakan media pembelajaran atau alat bantu selama proses pembelajaran.                                            |  |  |  |
| 16.                          | Amati apakah guru melakukan penilaian secara berkala dan memberikan umpan balik kepada siswa.                                           |  |  |  |
| 17.                          | Amati keaktifan siswa saat pembelajaran PAI berlangsung.                                                                                |  |  |  |
| 18.                          | Amati apakah siswa mengikuti pembelajaran dengan antusias dan disiplin.                                                                 |  |  |  |
| 19.                          | Amati hasil atau pencapaian siswa dalam bentuk nilai, partisipasi lomba, atau kegiatan keagamaan.                                       |  |  |  |
| 20.                          | Amati apakah siswa menunjukkan antusiasme dan memperhatikan saat pembelajaran PAI di kelas.                                             |  |  |  |
| 21.                          | Amati apakah siswa aktif bertanya, menjawab, atau mengikuti diskusi selama pelajaran PAI,                                               |  |  |  |

|    |                                                                                                                                                                   |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|    | serta amati apakah Guru memberikan respon yang positif dan membangun saat siswa bertanya.                                                                         |  |  |  |
| 22 | Perhatikan apakah Siswa berpartisipasi dalam kegiatan sekolah yang sejalan dengan visi-misi keagamaan (misalnya, sholat Dhuha bersama, kegiatan hari besar Islam) |  |  |  |
| 23 | Kondisi ruang kelas (kebersihan, penerangan, ventilasi) mendukung untuk belajar.                                                                                  |  |  |  |
| 24 | Ketersediaan dan kondisi media belajar di kelas (papan tulis, spidol, proyektor).                                                                                 |  |  |  |
| 25 | Kondisi musholla atau tempat ibadah (kebersihan, ketersediaan alat sholat).                                                                                       |  |  |  |
| 26 | Siswa dapat mengakses buku paket atau sumber belajar PAI lainnya di perpustakaan.                                                                                 |  |  |  |

## **B. Pedoman Wawancara**

Informan : Guru PAI SMP N 1 Kemang, Bogor.

Hari/Tanggal :

Tempat :

Waktu :

1. Bagaimana sikap atau cara anda menghadapi siswa yang kesulitan dalam pembelajaran?
2. Apa yang Anda lakukan untuk menciptakan suasana yang ramah, terbuka, dan menghargai selama proses belajar mengajar?
3. Metode atau strategi apa yang biasa Anda gunakan untuk menarik minat siswa dalam pelajaran PAI?
4. Bagaimana Anda meningkatkan kompetensi pribadi dalam mengajar PAI, baik dari segi materi maupun metode?
5. Menurut Anda, apakah penampilan guru berpengaruh terhadap motivasi belajar siswa?
6. Bagaimana bentuk tanggung jawab Anda dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran PAI?
7. Apa langkah yang Anda lakukan untuk meningkatkan kompetensi diri dalam mengajar PAI?
8. Apa metode atau pendekatan pembelajaran yang menurut Anda paling efektif dalam meningkatkan mutu pembelajaran PAI?
9. Apakah fasilitas di sekolah mendukung peningkatan mutu pembelajaran PAI? Bagaimana cara Anda mengoptimalkannya?



10. Bagaimana bentuk kolaborasi Anda dengan wali murid dalam mendukung pembelajaran PAI?
11. Apa tantangan terbesar yang Bapak/Ibu hadapi dalam mengajar PAI dan dukungan seperti apa yang diharapkan dari pihak sekolah?
12. Adakah prestasi-prestasi non-akademik di bidang PAI yang pernah diraih siswa? Bagaimana peran sekolah dalam mendukung pencapaian tersebut?

Informan : Peserta Didik SMP N 1 Kemang, Bogor.

Hari/Tanggal :

Tempat :

Waktu :

1. Apakah kamu merasa senang belajar PAI? Mengapa? Apa yang membuat pelajaran ini menarik?
2. Bagaimana cara Bapak/Ibu guru mengajar PAI di kelas? Apakah menyenangkan?
3. Apakah kamu merasa bebas untuk bertanya jika ada materi yang tidak dimengerti?
4. Apakah Bapak/Ibu guru PAI pernah memberikan motivasi atau nasihat yang membuatmu lebih semangat belajar agama?
5. Menurutmu, apakah Bapak/Ibu guru PAI adil dalam memperlakukan semua siswa di kelas?
6. Apakah kamu aktif bertanya atau menjawab dalam pelajaran PAI? Jika tidak, apa yang membuatmu ragu?

Informan : Wakil Kepala Sekolah SMP N 1 Kemang, Bogor.

Hari/Tanggal :

Tempat :

Waktu :

1. Apakah sekolah ibu memiliki kebijakan khusus terkait penerapan pelayanan prima dalam lingkungan sekolah?
2. Apakah ada program atau kegiatan sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima pada guru?

### **C. Dokumentasi**

Dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Surat izin penelitian
2. Profil Sekolah
3. Visi dan Misi SMP Negeri 1 Kemang
4. Sarana dan Prasarana
5. Modul Ajar

## **Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara Guru PAI SMPN 1 Kemang, Bogor**

Informan : Nana Nuryana, S.Ag

Hari/Tanggal : Rabu, 16 Juli 2025

Tempat : SMP N 1 Kemang, Bogor

Waktu : 10.29

1. Bagaimana sikap atau cara anda menghadapi siswa yang kesulitan dalam pembelajaran?

Jawaban : “ sikap saya sebagai guru PAI ketika menemukan siswa yang mengalami kesulitan dalam pembelajaran ini khususnya di pembelajaran PAI saya melakukan pendekatan secara personal kepada siswa dengan martikulasi pembelajaran PAI dan jika diperlukan, saya berkoordinasi dengan guru BP atau wali kelas dan guru lainnya juga”

2. Apa yang Anda lakukan untuk menciptakan suasana yang ramah, terbuka, dan menghargai selama proses belajar mengajar?

Jawaban : “untuk menciptakan suasana kelas yang ramah, terbuka, dan menghargai disini yang pertama siswa itu dikondisikan untuk tidak tegang dalam pembelajaran dengan cara saya membuat ice breaking di kelas kemudian menyapa murid dengan kata – kata yang menyenangkan agar mencairkan suasana di dalam kelas”

3. Metode atau strategi apa yang biasa Anda gunakan untuk menarik minat siswa dalam pelajaran PAI?

Jawaban : “saya lebih sering menggunakan metode TPS (Think-Pair-Share).

Contoh pembelajaran PAI dengan menggunakan metode TPS adalah saya membuat media contoh membuat tulisan huruf hijaiyah mungkin ada dari siswa yang tidak mengenal dengan huruf hijaiyah yang saya buat misalnya, kemudian nanti pasti ada siswa yang sebelumnya mengetahui huruf hijaiyah yang saya tulis. Kemudian saya memberikan stick notes berwarna kuning dengan jawaban benar dan stick notes berwarna merah dengan jawaban salah. Lalu siswa memberikan jawaban melalui stick notes tersebut untuk menjawab pertanyaan yang saya buat. Metode ini saya gunakan ketika saya ingin menguji kemampuan awal pada siswa”

4. Bagaimana Anda meningkatkan kompetensi pribadi dalam mengajar PAI, baik dari segi materi maupun metode?

Jawaban : “saya banyak mengikuti kegiatan forum MGMP PAI (Musyawarah Guru Mata Pelajaran) baik sebagai peserta maupun sebagai pemateri dan kebetulan di SMP N 1 Kemang ini adalah sekolah penggerak jadi setiap satu bulan sekali maksimal ada kegiatan kombel (Kelompok Belajar) antar guru ini tujuannya untuk saling mengisi berbagi ilmu antara guru yang satu dengan guru yang lainnya dan untuk mengetahui apa kekurangan serta apa kelebihan lebih ke sharing sesama guru”

5. Menurut Anda, apakah penampilan guru berpengaruh terhadap motivasi belajar siswa?

Jawaban : “menurut saya, ya penampilan guru sangat berpengaruh terhadap motivasi belajar siswa. Guru harus bernampilan sopan, rapih dan juga tidak berlebihan dalam berpenampilan disekolah. Penampilan guru yang seperti

itu juga mencerminkan sikap professional guru. Penampilan guru tetap menjadi bagian penting dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif.”

6. Bagaimana bentuk tanggung jawab Anda dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran PAI?

Jawaban : “Sebagai guru PAI, saya memiliki tanggung jawab penuh dalam setiap tahapan proses pembelajaran. Dalam tahap perencanaan disini saya mempersiapkan KBM dikelas harus direncanakan terlebih dahulu seperti membuat modul ajar sesuai kurikulum sekolah, memilih metode yang tepat dan juga menyesuaikan. Saat pelaksanaan juga saya menyampaikan materi dengan jelas dan untuk evaluasi saya melakukan refleksi pada proses pembelajaran dikelas untuk memperbaiki kekurangan pengajaran.”

7. Apa langkah yang Anda lakukan untuk meningkatkan kompetensi diri dalam mengajar PAI?

Jawaban : “saya banyak belajar serta ikut forum MGMP PAI, ikut di komunitas belajar yang diselenggarakan oleh sekolah, kemudian saya sharing dengan guru lainnya dengan berbagi pengalaman.”

8. Apa metode atau pendekatan pembelajaran yang menurut Anda paling efektif dalam meningkatkan mutu pembelajaran PAI?

Jawaban :”saya menggunakan metode pendekatan kontekstual (CTL) yang Dimana biasanya pendekatan ini lebih menekankan pada keterkaitan materi dengan kehidupan sehari – hari atau kehidupan nyata pada siswa.”

9. Apakah fasilitas di sekolah mendukung peningkatan mutu pembelajaran PAI? Bagaimana cara Anda mengoptimalkannya?

Jawaban : “ya alhamdulillah sangat mendukung untuk fasilitas disekolah. Sekolah ini mempunyai fasilitas yang memadai diantara ada ruang kela yang nyaman, musholla, perpustakaan, media pembelajaran yang baik.”

10. Bagaimana bentuk kolaborasi Anda dengan wali murid dalam mendukung pembelajaran PAI?

Jawaban : “Contoh bentuk kolaborasi saya dengan wali murid dalam mendukung pembelajaran PAI ini dengan cara melakukan komunikasi aktif serta terbuka mengenai perkembangan sikap keagamaan siswa. Saya juga berkoordinasi dengan wali murid dalam tugas pembiasaan ibadah dirumah contohnya.”

11. Apa tantangan terbesar yang Bapak/Ibu hadapi dalam mengajar PAI dan dukungan seperti apa yang diharapkan dari pihak sekolah?

Jawaban : “tantangan terbesar bagi saya sebagai Guru PAI adalah ya disiplin waktu, kadang – kadang saya ada jadwal jam 08.00 tapi tidak tepat waktu bahkan anak murid pun kalua gurunya datang tepat waktu kurang senang, buktinya refleksi. Saya kalau di akhir jam kelas mengajar melakukan refleksi siswa untuk bahan evaluasi selanjutnya ”

12. Adakah prestasi-prestasi non-akademik di bidang PAI yang pernah diraih siswa? Bagaimana peran sekolah dalam mendukung pencapaian tersebut?

Jawaban : “ ya ada prestasi non – akademik yang diraih siswa contohnya tahfidz qur'an dan MTQ. Peran sekolah adalah mendukung atas pencapaian atas segala prestasi non – akademik baik prestasi non – akademik dibidang keagamaan maupun umum.”



Informan : Muhammad Anfal S.Pd.I

Hari/Tanggal : Rabu, 16 Juli 2025

Tempat : SMP N 1 Kemang, Bogor

Waktu : 11.47

1. Bagaimana sikap atau cara anda menghadapi siswa yang kesulitan dalam pembelajaran?

Jawaban : “Dengan cara mengecek kesiapan siswa pada pembelajaran, memeriksa catatan siswa, pemahaman mereka dengan bertanya sebelum dimulainya kegiatan pembelajaran berjalan biasa disebut dengan apersepsi pembelajaran. Jika siswa merasa kesulitan guru memberikan pemahaman melalui teman – teman mereka.”

2. Apa yang Anda lakukan untuk menciptakan suasana yang ramah, terbuka, dan menghargai selama proses belajar mengajar?

Jawaban : “Untuk menciptakan suasana yang ramah, terbuka, dan menghargai dengan cara memberikan ruang kepada siswa untuk bertanya sesuai dengan pemikiran siswa serta kemampuan siswa. Biasanya di dalam kelas siswa memiliki pemahaman yang berbeda – beda jadi guru memberikan pemahaman dengan cara memberikan ruang untuk siswa bertanya lebih dalam.”

3. Metode atau strategi apa yang biasa Anda gunakan untuk menarik minat siswa dalam pelajaran PAI?

Jawaban : “Biasa diawali dengan kegiatan Apersepsi. Didalam kurikulum 13 ini lebih mementingkan membuat suasana di dalam kelas ini siswa merasa hangat dan nyaman belajar dan juga menggunakan web – web edukasi atau game pembelajaran yang sesuai dengan tema bab pembelajaran yang ingin kita capai.”

4. Bagaimana Anda meningkatkan kompetensi pribadi dalam mengajar PAI, baik dari segi materi maupun metode?

Jawaban : “saya mengikuti pelatihan, workshop, seminar dalam 6 bulan minimal 2 kali dan webinar secara terbuka biasanya melalui google meet atau zoom meeting alasannya untuk mengupgrade diri.”

5. Menurut Anda, apakah penampilan guru berpengaruh terhadap motivasi belajar siswa?

Jawaban : “ya sangat berpengaruh, karena guru adalah yang ditiru”

6. Bagaimana bentuk tanggung jawab Anda dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran PAI?

Jawaban : “dengan cara menyusun rencana pembelajaran sebelum guru menyampaikan pembelajaran dikelas dan jika ingin menggunakan media pembelajaran dikelas juga harus disiapkan terlebih dahulu.”

7. Apa langkah yang Anda lakukan untuk meningkatkan kompetensi diri dalam mengajar PAI?

Jawaban : “mengikuti pelatihan, workshop, seminar yang ada. Banyak membaca literasi tentang perkembangan PAI karena dari tahun ketahun pasti ada perkembangan”

8. Apa metode atau pendekatan pembelajaran yang menurut Anda paling efektif dalam meningkatkan mutu pembelajaran PAI?

Jawaban : “Metode Student-Centered Learning atau disebut juga dengan Student Central. Dimana pendekatan pembelajaran ini yang berpusat pada siswa bukan pada guru. Jadi siswa lebih aktif berfikir, berdiskusi, dan menyelesaikan permasalahan. Tetapi guru tidak melepas begitu saja tetap guru yang menjadikan rujukannya”

9. Apakah fasilitas di sekolah mendukung peningkatan mutu pembelajaran PAI? Bagaimana cara Anda mengoptimalkannya?

Jawaban : “Untuk fasilitas di sekolah sudah cukup mendukung. Beberapa fasilitas sekolah yang tersedia telah dimanfaatkan dalam menunjang proses pembelajaran berlangsung.”

10. Bagaimana bentuk kolaborasi Anda dengan wali murid dalam mendukung pembelajaran PAI?

Jawaban : “salah satu bentuk kolaborasi guru PAI dengan wali murid itu salah satunya guru secara aktif menjalin komunikasi terbuka dengan wali murid untuk menyampaikan perkembangan belajar siswa dalam mata Pelajaran PAI ini.”

11. Apa tantangan terbesar yang Bapak/Ibu hadapi dalam mengajar PAI dan dukungan seperti apa yang diharapkan dari pihak sekolah?

Jawaban : “Tantangan dalam mengajar PAI ini terkadang siswa tidak mengambil ibrah atau manfaat dari pembelajaran PAI ini, masih ada saja siswa yang tidak mengaplikasikan pembelajaran PAI ini. Contohnya siswa

masih suka ada yang bandel malak temennya dan suka tawuran, itu adalah tantangan terberat bagi guru tetapi sekarang disini sudah ada pernyataan dari setiap siswa dan didampingi oleh orang tua bahwasanya mereka akan mengikuti peraturan yang ada disekolah dengan tanda tangan materai.”

12. Adakah prestasi-prestasi non-akademik di bidang PAI yang pernah diraih siswa? Bagaimana peran sekolah dalam mendukung pencapaian tersebut?

Jawaban : “ Untuk prestasi non – akademik disekolah ini ada khususnya di bidang keagamaan tetapi itu sudah sekitar 2 tahun kebelakang contohnya seperti ikut lomba marawis, MTQ, pidato dan tahfidz qur’an. Peran sekolah dalam mendukung pencapaian tersebut yaitu memberikan fasilitas yang mendukung dan pembinaan yang khusus untuk itu. ”

### **Lampiran 3. Transkrip Hasil Wawancara Peserta Didik SMPN 1 Kemang**

Informan : Siti Fatimatul Zahra (9.8)

Hari/Tanggal : Rabu, 16 Juli 2025

Tempat : SMP N 1 Kemang, Bogor

Waktu : 11.16

1. Apakah kamu merasa senang belajar PAI? Mengapa? Apa yang membuat pelajaran ini menarik?

Jawaban : “Ya, saya merasa senang belajar PAI karena saya bisa lebih memahami ajaran Islam dengan baik. Yang menarik dalam belajar PAI ini adalah belajar tentang kisah – kisah para nabi.”

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu guru mengajar PAI di kelas? Apakah menyenangkan?

Jawaban : “Cara mengajar bapak guru PAI ini di kelas menurut saya menyenangkan. Beliau sering cerita kisah nabi dan suka memberikan contoh dari kehidupan sehari - hari.”

3. Apakah kamu merasa bebas untuk bertanya jika ada materi yang tidak dimengerti?

Jawaban : “Ya sangat bebas untuk bertanya jika ada materi yang belum dimengerti. Soalnya guru PAI orangnya ramah dan terbuka jika ada anak – anak yang belum paham.”

4. Apakah Bapak/Ibu guru PAI pernah memberikan motivasi atau nasihat yang membuatmu lebih semangat belajar agama?

Jawaban : “Iya pernah, Beliau bilang ilmu agama itu adalah bekal hidup dan masih banyak lagi. Maka dari itu saya merasa semangat belajar agama lebih dalam.”

5. Menurutmu, apakah Bapak/Ibu guru PAI adil dalam memperlakukan semua siswa di kelas?

Jawaban : “ Iya, menurut saya adil. Semua siswa dikelas diberikan kesempatan untuk bertanya dan tidak pilih kasih kepada siswa dikelas.”

6. Apakah kamu aktif bertanya atau menjawab dalam pelajaran PAI? Jika tidak, apa yang membuatmu ragu?

Jawaban : “ Kadang saya aktif bertanya jika saya kurang paham dengan materi yang diajarkan dikelas,”

Informan : Najla Afina (9.2)

Hari/Tanggal : Rabu, 16 Juli 2025

Tempat : SMP N 1 Kemang, Bogor

Waktu : 11.19

1. Apakah kamu merasa senang belajar PAI? Mengapa? Apa yang membuat pelajaran ini menarik?

Jawaban : “Ya, saya merasa senang belajar PAI karena banyak pelajaran yang bisa saya praktikan dan aplikasikan dari pembelajaran PAI disekolah. Pelajaran ini menarik karena bisa langsung dipraktikan contohnya seperti praktik wudhu dan sholat.”

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu guru mengajar PAI di kelas? Apakah menyenangkan?

Jawaban : “Guru PAI mengajar dikelas dengan cara yang menarik, kadang menggunakan media pembelajaran video jadi kita tidak ngantuk dan suasana kelas jadi seru. Ya menurut saya menyenangkan pembelajaran PAI dikelas.”

3. Apakah kamu merasa bebas untuk bertanya jika ada materi yang tidak dimengerti?

Jawaban : “Saya merasa cukup bebas untuk bertanya dikelas”

4. Apakah Bapak/Ibu guru PAI pernah memberikan motivasi atau nasihat yang membuatmu lebih semangat belajar agama?

Jawaban : “Sering, kami diingatkan untuk tidak malas beribadah. Itu sangat kena banget di hati saya.”

5. Menurutmu, apakah Bapak/Ibu guru PAI adil dalam memperlakukan semua siswa di kelas?

Jawaban : “ Ya adil bapak guru tidak membedakan – bedakan siswa dikelas.”

6. Apakah kamu aktif bertanya atau menjawab dalam pelajaran PAI? Jika tidak, apa yang membuatmu ragu?

Jawaban : “Saya jarang bertanya, karena terkadang saya malu Ketika ingin bertanya materi yang tidak saya mengerti jadi saya lebih baik diam.”



Informan : Annisa Nur Aini (9.2)

Hari/Tanggal : Rabu, 16 Juli 2025

Tempat : SMP N 1 Kemang, Bogor

Waktu : 11.21

1. Apakah kamu merasa senang belajar PAI? Mengapa? Apa yang membuat pelajaran ini menarik?

Jawaban : “Ya saya senang belajar mata Pelajaran PAI. Karena saya bisa belajar membaca dan menghafal Al – Qur’an. Yang membuat menarik adalah sering diskusi dengan teman kelas tentang materi yang diajarkan jadi membuat saya lebih paham.”

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu guru mengajar PAI di kelas? Apakah menyenangkan?

Jawaban : “Menurut saya, cara mengajar guru PAI dikelas ya menyenangkan. Beliau mengajar dikelas dengan cara sering mengajak kami berdiskusi dan tanya jawab. Kita juga kadang bikin kelompok untuk ngerjain tugas bareng – bareng.”

3. Apakah kamu merasa bebas untuk bertanya jika ada materi yang tidak dimengerti?

Jawaban : “Ya merasa bebas untuk bertanya di kelas. ”

4. Apakah Bapak/Ibu guru PAI pernah memberikan motivasi atau nasihat yang membuatmu lebih semangat belajar agama?

Jawaban : “Iya, biasanya sebelum memulai pelajaran bapak guru PAI memberikan kalimat motivasi atau nasihat untuk kami pas pembelajaran dikelas dan saya merasa lebih termotivasi.”

5. Menurutmu, apakah Bapak/Ibu guru PAI adil dalam memperlakukan semua siswa di kelas?

Jawaban : “ Saya rasa adil, beliau memperlakukan semuanya sama dan beliau juga memperlakukan siswa di kelas dengan baik bahkan jika ada siswa yang melanggar misalnya bapak guru langsung memberi nasihat yang baik.”

6. Apakah kamu aktif bertanya atau menjawab dalam pelajaran PAI? Jika tidak, apa yang membuatmu ragu?

Jawaban : “Iya saya sering menjawab dan bertanya dikelas. Saya juga kadang merasa kurang paham dengan materi yang diajarkan maka dari itu saya memberanikan diri untuk bertanya kepada pak guru.”

Informan : Aisyah Putri Koswara (9.1)

Hari/Tanggal : Rabu, 16 Juli 2025

Tempat : SMP N 1 Kemang, Bogor

Waktu : 11.24

1. Apakah kamu merasa senang belajar PAI? Mengapa? Apa yang membuat pelajaran ini menarik?

Jawaban : “Ya saya senang dengan mata Pelajaran PAI karena mengajarkan hal – hal yang baik. Yang menarik adalah dengan belajar mata Pelajaran PAI saya jadi lebih tahu tentang agama yang diajarkan disekolah.”

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu guru mengajar PAI di kelas? Apakah menyenangkan?

Jawaban : “Saya merasa senang belajar PAI dan cara guru mengajar dikelas dengan baik, gurunya juga asik banget. Bapak guru PAI kalau ngajar pelan – pelan dan jelas. Kalau misalkan kita nggak paham dijelasin ulang sama gurunya.”

3. Apakah kamu merasa bebas untuk bertanya jika ada materi yang tidak dimengerti?

Jawaban : “ Ya merasa bebas untuk bertanya kepada guru.”

4. Apakah Bapak/Ibu guru PAI pernah memberikan motivasi atau nasihat yang membuatmu lebih semangat belajar agama?

Jawaban : “Ya pernah karena sebelum dimulai pelajaran bapak guru PAI memberikan motivasi terlebih dahulu untuk kami dikelas.”

5. Menurutmu, apakah Bapak/Ibu guru PAI adil dalam memperlakukan semua siswa di kelas?

Jawaban : “Ya adil bapak guru memperlakukan semuanya dikelas tidak peduli siswa itu pintar atau bukan.”

6. Apakah kamu aktif bertanya atau menjawab dalam pelajaran PAI? Jika tidak, apa yang membuatmu ragu?

Jawaban : “ Saya tidak terlalu aktif karena saya malu dan tidak percaya diri.”

#### **Lampiran 4. Transkrip Hasil Wawancara Wakil Kepala Sekolah SMP N 1 Kemang, Bogor**

Informan : Wakil Kepala Sekolah SMP N 1 Kemang

Hari/Tanggal : Jum'at, 1 Agustus 2025

Tempat : SMP N 1 Kemang, Bogor

Waktu : 12.36

1. Apakah sekolah ibu memiliki kebijakan khusus terkait penerapan pelayanan prima dalam lingkungan sekolah?

Jawaban : “Tidak ada program khusus buat pelayanan prima, tapi pada umumnya semua pelayanan harus prima.”

2. Apakah ada program atau kegiatan sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima pada guru?

Jawaban : “sejak beberapa tahun yang lalu, sekolah kami mulai menerapkan SPMI atau Sistem Penjaminan Mutu Internal. Dalam pelaksanaannya, ada beberapa kegiatan yang kami lakukan untuk memastikan standar mutu pendidikan dapat tercapai. Misalnya, kami menyelenggarakan pelatihan bagi guru, terutama yang berkaitan dengan pembelajaran aktif dan penggunaan teknologi digital dalam proses belajar mengajar. Selain itu, kami juga mulai menerapkan sistem evaluasi yang berbasis pada asesmen kompetensi agar penilaian terhadap peserta didik lebih tepat sasaran. Selain itu, kami juga rutin melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program tersebut, salah satunya melalui kegiatan Audit Mutu Internal. Dalam hal ini, kepala sekolah dan pengawas secara berkala melakukan monitoring pembelajaran, serta observasi dan supervisi kelas untuk melihat secara langsung bagaimana proses pembelajaran berlangsung di lapangan. Hal ini sangat membantu kami dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah.”

## **Lampiran 5. Visi Misi SMPN 1 Kemang**

### **Visi SMPN 1 Kemang**

Terwujudnya pelajar yang literat, peduli lingkungan dan berprestasi berlandaskan profil pelajar pancasila.

### **Misi SMPN 1 Kemang**

1. Menumbuhkan budaya literasi melalui kegiatan pembiasaan di sekolah.
2. Menumbuhkan kesadaran pelajar terhadap kebersihan lingkungan sekolah dan kelestarian alam.
3. Mengembangkan pengetahuan, sika, dan keterampilan di bidang IPTEK, Bahasa, Olahraga, dan Seni Budaya sesuai bakat, minat, dan potensi pelajar.
4. Mewujudkan pelajar yang mampu berkompetisi di bidang akademik maupun non – akademik.
5. Menumbuhkan profil pelajar pancasila dan di dalam pembelajaran dan kehidupan sehari – hari.

## **Lampiran 6. Profil Sekolah**

### **Identitas Sekolah**

|                             |                                                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Nama Sekolah                | : SMP NEGERI 1 KEMANG                                       |
| NPSN / NSS                  | : 20200898 / 20.1.02.02.12.149                              |
| No. SK Pendirian Sekolah    | : 1709102.5/PR/97                                           |
| Tanggal SK Izin Operasional | : 10/01/1997                                                |
| No. SK Akreditasi           | : 02.00/311/BAP-SM/SK/X/2014                                |
| Alamat Sekolah              | : Jl. Kp. Kandang Ds. Tegal Kec. Kemang Kab.<br>Bogor 16310 |
| No. Telp                    | : 0251 – 8601110                                            |
| Koordinat                   | : Longitude -6.486695, Latitude 106.713981                  |
| Nama Yayasan                | : -                                                         |
| Nama Kepala Sekolah         | : Dr. Hj. DINI KURNIANI, M.Pd.                              |
| Kategori Sekolah            | : A                                                         |
| Tahun Beroperasi            | : 1997                                                      |
| Kepemilikan Tanah/bangunan  | : Milik Pemerintah                                          |
| 1. Luas Tanah               | : 6.045 m <sup>2</sup>                                      |
| 2. Luas Bangunan            | : 3.418,16 m <sup>2</sup>                                   |
| Daya Listrik                | : 16200 watt                                                |
| Nomor Rekening Sekolah      | : -                                                         |
| Pemegang Rekening           | : SMPN 1 KEMANG                                             |
| Nama Bank                   | : Bank BJB                                                  |
| Kantor Cabang/Unit          | : KCP Cibinong                                              |

### Lampiran 7. Sarana Prasarana

| Jenis Ruang       | Jumlah | Ukuran<br>(m <sup>2</sup> ) | Jenis Ruang       | Jumlah | Ukuran<br>(m <sup>2</sup> ) |
|-------------------|--------|-----------------------------|-------------------|--------|-----------------------------|
| R. Kelas          | 27     | 7 x 9                       | R. UKS            | 1      | 6 x 5                       |
| R. Kepala Sekolah | 1      | 5 x 5                       | R. Perpustakaan   | 1      | 7 x 8                       |
| R. Wakasek Kur    | 1      | 5 x 3                       | R. Lab IPA        | 1      | 7 x 8                       |
| R. Tata Usaha     | 1      | 8 x 6                       | BP/ BK            | 1      | 7 x 3                       |
| R. KAUR TU        | 1      | 2 x 4                       | R. Komisariat     | 1      | 7 x 5                       |
| R. Wakasek Kelas  | 1      | 2 x 3                       | Gajebo            | 1      | 4 x 4                       |
| R. Guru           | 1      | 9 x 15                      | Gudang            | 1      | 3 x 3                       |
| R. Kesenian       | 1      | 9 x 8                       | WC Siswa          | 6      | 21 m <sup>2</sup>           |
| Mushola           | 1      | 9 x 16                      | WC Guru           | 1      | 6 m <sup>2</sup>            |
| Rumah Dinas       | 1      | 6 x 5                       | Wc Kepala Sekolah | 1      | 4 m <sup>2</sup>            |
| R. Lab. Komputer  | 1      | 7 x 9                       | WC TU             | 1      | 1 m <sup>2</sup>            |
| R. Pramuka        | 1      | 7 x 3                       |                   |        |                             |
| R. Osis           | 11     | 7 x 3                       |                   |        |                             |



## Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian







## Lampiran 9. Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA INDONESIA  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jln. Taman Amir Hamzah No.5 Jakarta 10320  
021 390 6501 - 021 315 6864  
fkp@unusia.ac.id - www.unusia.ac.id

Nomor : 386/DK.FKIP/100.02.14/VII/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
**Ibu Dr. Hj. Dini Kurniani, M.Pd.**  
**Kepala Sekolah SMP Negeri 1 Kemang**  
Di Tempat

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi. Wabarokatuh.*

Salam silaturahmi kami sampaikan kepada Ibu Dr. Hj. Dini Kurniani, M.Pd. selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 1 Kemang, semoga Ibu senantiasa dalam lindungan Allah SWT serta sehat selalu hingga dapat menjalankan aktivitas sehari-hari dengan baik. Aamiin.

Sehubungan dengan hal tersebut pimpinan Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Nurul Fadhilah**  
NIM : 2013040  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Jenjang Pendidikan : (S1) Strata Satu

Adalah mahasiswa/i Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia, mohon diperkenankan untuk melaksanakan penelitian pada instansi yang Ibu pimpin guna mendapatkan data yang diperlukan, sebagai bahan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

**"Urgensi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMPN 1 Kemang"**

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang Ibu berikan kami ucapkan terimakasih

*Wallahu Muwafiq Illa Aqwaamith Thorieq*  
*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi. Wabarokatuh.*

Jakarta, 12 Juli 2025  
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

  
**Dede Setiawan, M.Pd.**  
NIDN. 2110118201  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN



## Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian


**PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SMP NEGERI 1 KEMANG**  
 Jl. Kp. Kandang Ds. Tegal Kec. Kemang Kab. Bogor Kode Pos: 16310  
 E-mail : smpnsatukemang@yahoo.com Website : smpnegeri1kemang.sch.id

---

**SURAT KETERANGAN**  
 No : 400.3.6.6/521-20200898

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMPN 1 Kemang Kecamatan Kemang Kab. Bogor:

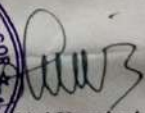
Nama : Dr. Hj. DINI KURNIANI, M.Pd  
 NIP : 196810021998022001  
 Jabatan : Kepala Sekolah  
 Unit Kerja : SMPN 1 Kemang

Memberikan keterangan bahwa :

Nama : NURUL FADHILAH  
 NIM : 2013040  
 Kelas/Prodi : Pendidikan Agama Islam  
 Fakultas/Kampus : Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia

Telah melaksanakan Penelitian dengan Judul **“Urgensi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMPN 1 Kemang”**. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan yang diikuti oleh yang bersangkutan.

Demikian surat keterangan ini dibuat, harap dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 28 Juli 2025  
 Kepala SMPN 1 Kemang  
  
**Dini Kurniani, M.Pd**  
 196810021998022001



### Lampiran 11. Form Bimbingan Skripsi

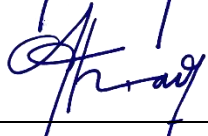
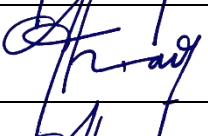
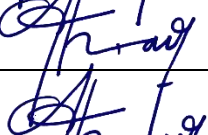
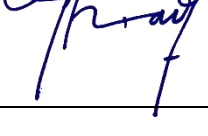
#### FORM BIMBINGAN SKRIPSI

**Nama** : Nurul Fadhilah

**NIM** : 2013040

**Judul** : Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP N 1 Kemang.

**Pembimbing** : M. Abd. Rahman, MA.Hum

| NO | Hari/Tanggal            | Perbaikan                                                                          | Paraf Pembimbing                                                                      |
|----|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Jum'at, 1 Desember 2023 | Revisi Latar Belakang<br>Rumusan Penelitian                                        |    |
| 2. | Selasa, 3 Juni 2025     | Revisi Latar Belakang,<br>Rumusan Penelitian, dan<br>Kajian Teori                  |   |
| 3. | Rabu, 4 Juli 2025       | Pemeriksaan BAB I – III dan<br>ACC untuk mendaftar<br>Seminar Proposal             |  |
| 4. | Kamis, 10 Juli 2025     | Seminar Proposal                                                                   |  |
| 5. | Sabtu, 12 Juli 2025     | Revisi Penelitian Terdahulu<br>Rumusan Penelitian                                  |  |
| 6. | Kamis, 31 Juli 2025     | Revisi Kajian Teori<br>BAB IV Pembahasan                                           |  |
| 7. | Rabu, 6 Agustus 2025    | Pemeriksaan keseluruhan<br>skripsi dan ACC untuk<br>mendaftar Sidang<br>Munaqosyah |  |

**Pembimbing**

  
(M. Abd Rahman, MA.Hum)

## Lampiran 12. Modul Ajar

### **MODUL AJAR KURIKULUM MERDEKA**

#### **FASE D (KELAS VIII) SMP/MTs**

#### **MATA PELAJARAN : PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DAN BUDI PEKERTI**

#### **BAB 4 :**

#### **IBADAH DENGAN DISIPLIN DAN PENUH HARAP KEPADA ALLAH SWT.**

#### **SERTA PEDULI TERHADAP SESAMA MELALUI SALAT GERHANA, ISTISKA, DAN JENAZAH**

### **INFORMASI UMUM**

#### **I. IDENTITAS MODUL**

|                               |                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Nama Penyusun</b>          | <b>: Mohammad Anfal Adriatik, S.Pd.I</b>         |
| <b>Satuan Pendidikan</b>      | <b>: SMP Negeri 1 Kemang</b>                     |
| <b>Fase/Kelas</b>             | <b>: D/ VIII (Delapan)</b>                       |
| <b>Mata Pelajaran</b>         | <b>: Pendidikan Agama Islam dan Budi Pekerti</b> |
| <b>Prediksi Alokasi Waktu</b> | <b>: 4 x Pertemuan ( 4 x 120 Menit)</b>          |
| <b>Tahun Penyusunan</b>       | <b>: 2023/2024</b>                               |

#### **II. KOMPETENSI AWAL**

Guru dapat menghubungkan materi Salat Gerhana, Istiska, dan Jenazah dengan dengan keseharian peserta didik misalnya fenomena alam yang terjadi tentang munculnya gerhana, musim kemarau berkepanjangan atau peristiwa kematian keluarga tetangga dan sebagainya.

Peserta didik dapat diminta untuk menceritakan peristiwa tersebut dan apa yang dilakukan peserta didik dalam merespon peristiwa tersebut.

#### **III. PROFIL PELAJAR PANCASILA**

Beriman, bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, bergotong royong, bernalar kritis, kreatif, inovatif, mandiri, berkebhinekaan globa.

#### **IV. SARANA DAN PRASARANA**

LCD Projector, Speaker aktif, Note book, CD Pembelajaran interaktif, HP, kamera, kertas karton, spidol atau media lain yang sesuai dengan kondisi sekolah.

#### **V. TARGET PESERTA DIDIK**

Peserta didik reguler/tipikal: umum, tidak ada kesulitan dalam mencerna dan memahami materi ajar.

## **VI. MODEL PEMBELAJARAN**

*Blended learning* melalui model pembelajaran dengan menggunakan *Project Based Learning* (PBL) terintegrasi pembelajaran berdiferensiasi berbasis *Social Emotional Learning* (SEL).

## KOMPONEN INTI

### I. TUJUAN PEMBELAJARAN

#### a. Pekan pertama:

Melalui metode karya kunjung, peserta didik dapat;

- Menjelaskan pengertian salat gerhana dan istiska beserta
- Menjelaskan ketentuan dan tata cara pelaksanaannya dengan benar
- Menjalankan ketentuan agama sesuai syariat
- Memiliki rasa ingin tahu yang tinggi

#### b. Pekan kedua:

Melalui metode kunjung karya, peserta didik dapat;

- Menjelaskan pengertian salat jenazah beserta ketentuan dan tata cara pelaksanaannya dengan benar
- Menjalankan ketentuan agama sesuai syariat
- Memiliki rasa ingin tahu yang tinggi

#### c. Pekan ketiga:

Melalui model pembelajaran inkuiri, peserta didik dapat:

- Menemukan sikap penuh harap kepada Allah Swt dan kepedulian sosial dalam salat gerhana, istiska, dan jenazah dengan baik
- Memiliki sikap penuh harap kepada Allah Swt, serta peduli terhadap sesama

#### d. Pekan keempat:

Melalui metode demonstrasi, peserta didik dapat:

- mempraktikkan salat gerhana, istiska, dan jenazah sesuai dengan ketentuan dengan benar,
- Menjalankan ketentuan agama sesuai syariat, serta memiliki sikap disiplin

### II. PEMAHAMAN BERMAKNA

- Peserta didik mengamati dan mempelajari infografis.
- Peserta didik membaca pantun pemantik.
- Membaca rubrik Mari Bertafakur.

### III. PERTANYAAN PEMANTIK

- Mengapa manusia harus berdoa?
- Bagaimana adab dalam berdoa? Ayo sebutkan empat adab saja
- Apa hikmahnya salat jenazah?



#### IV. KEGIATAN PEMBELAJARAN

##### Kegiatan Pendahuluan (10 Menit)

- Guru membuka pembelajaran dengan salam dan berdoa, pembacaan al-Qur'an surah/ayat pilihan, memperhatikan kesiapan peserta didik, memeriksa kehadiran, kerapian pakaian, posisi, dan tempat duduk peserta didik.
- Guru memberikan motivasi dan mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan materi pembelajaran, menyampaikan cakupan materi, tujuan, dan kegiatan yang akan dilakukan, lingkup dan teknik penilaian.
- Mengondisikan peserta didik untuk duduk secara berkelompok.

##### Kegiatan Inti (90 Menit)

- Guru meminta peserta didik untuk mengamati Infografis. Infografis bab 4 menyajikan garis besar materi tentang salat gerhana, istiska, dan jenazah. Pelaksanaan salat gerhana, istiska, dan jenazah sesuai ketentuan akan memupuk sikap disiplin, penuh harap, rendah hati, peduli sosial dan gotong royong
- Guru memberikan penjelasan tambahan apabila peserta didik belum memahami Infografis.
- Selanjutnya guru meminta peserta didik untuk membaca Pantun Pemantik. Pada Bab 4, Pantun Pemantik berisi pantun teka teki untuk mendukung pemahaman bermakna pada topik yang dibahas.
- Setelah membaca Pantun Pemantik peserta didik diminta untuk mendiskusikan jawaban dari isi pantun.
- Guru meminta peserta didik untuk membaca rubrik Mari Bertafakur yang berisi tentang terjadinya gerhana matahari cincin di beberapa tempat di Indonesia. Gerhana matahari cincin terjadi ketika bulan berada segaris dengan bumi dan matahari, serta berada pada titik terjauh dari bumi. Menghadapi fenomena tersebut banyak masyarakat muslim yang melaksanakan salat gerhana. Salah satunya di Cibinong, Jawa Barat, sejumlah warga menggelar salat Kusuf atau salat gerhana matahari di Mesjid Agung Baitul Faidzin, Cibinong, Bogor
- Setelah membaca rubrik Mari Bertafakur peserta didik diminta untuk mendiskusikan mengapa dapat terjadinya gerhana dan apa yang dilakukan peserta didik pada saat terjadi gerhana.
- Kemudian guru memberikan kata kunci topik yang akan dibahas. Kata kunci terdapat pada rubrik Titik Fokus.
- Guru meminta peserta didik untuk mulai membahas materi pelajaran dan kegiatan-kegiatan di dalamnya pada rubrik Talab Al-Ilmi. Metode yang diterapkan untuk mencapai Capaian Pembelajaran pada Bab 4 ada empat metode yang dibagi pada empat pekan pertemuan yaitu:

**a) Pertemuan pertama: Metode karya kunjung**

Aktivitas yang dilakukan yaitu:

- Menentukan topik/tema pelajaran yaitu pengertian salat gerhana dan istiska beserta ketentuan dan tata cara pelaksanaannya masing-masing kelompok untuk dibuat mind mapping atau karya lain.
- Hasil kerja kelompok dikunjungkan oleh perwakilan kelompok kepada kelompok lain.
- Masing-masing kelompok mengamati hasil kerja kelompok lain yang datang ke kelompoknya.
- Klarifikasi dan penyimpulan.

**b) Pertemuan kedua: metode kunjung karya**

Aktivitas yang dilakukan adalah:

- Menentukan topik/tema pelajaran yaitu pengertian salat jenazah, ketentuan salat jenazah dan tata cara pelaksanaan salat jenazah.
- Hasil kerja kelompok ditempel di dinding.
- Masing-masing kelompok berputar mengamati hasil kerja kelompok lain.
- Klarifikasi dan penyimpulan.

**c) Pertemuan ketiga: model pembelajaran inkuiri**

Aktivitas yang dilakukan sebagai berikut:

- Mengumpulkan data, peserta didik disarankan membaca buku teks pelajaran terkait materi atau koran yang memuat berita tentang gerhana, istiska dan kematian seseorang.
- Menganalisis dan menginterpretasikan data

**d) Pertemuan keempat: metode demonstrasi**

Aktivitas yang dilakukan sebagai berikut:

- Menunjuk peserta didik atau kelompok peserta didik untuk mendemonstrasikan sesuai skenario yang disiapkan, misalnya kelompok satu mempraktikkan salat gerhana, kelompok dua mempraktikkan salat istiska, dan kelompok tiga mempraktikkan salat jenazah
- Peserta didik lain mengamati
- Guru meminta peserta didik untuk membaca rubrik Rangkuman untuk mengetahui poin-poin penting materi yang dibahas.

**Kegiatan Penutup (10 Menit)**

- Siswa dan guru menyimpulkan pembelajaran hari ini.
- Refleksi pencapaian siswa/formatif asesmen, dan refleksi guru untuk mengetahui ketercapaian proses pembelajaran dan perbaikan.
- Menginformasikan kegiatan pembelajaran yang akan dilakukan pada pertemuan berikutnya.
- Guru mengakhiri kegiatan belajar dengan memberikan pesan dan motivasi tetap semangat belajar dan diakhiri dengan berdoa.

## V. ASESMEN

### a. Penilaian sikap

Berbentuk penilaian diri yang dikemas dalam rubrik Diriku. Guru memperbanyak format penilaian diri yang terdapat di buku peserta didik sebanyak jumlah peserta didik kemudian meminta mereka untuk memberikan tanda centang (✓) di bawah gambar emotikon wajah sesuai keadaan sebenarnya.

Apabila peserta didik yang belum menunjukkan sikap yang diharapkan dapat ditindak lanjuti dengan melakukan pembinaan oleh guru, wali kelas.

| No         | ASPEK                       | SKOR (1-5) |   |   |   |   |
|------------|-----------------------------|------------|---|---|---|---|
|            |                             | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1          | Perencanaan                 |            |   |   |   |   |
|            | a) Persiapan                |            |   |   |   |   |
|            | b) Jenis Produk             |            |   |   |   |   |
| 2          | Tahapan Proses Pembuatan    |            |   |   |   |   |
|            | a) Persiapan Alat dan Bahan |            |   |   |   |   |
|            | b) Teknik Pengolahan        |            |   |   |   |   |
|            | c) Kerjasama Kelompok       |            |   |   |   |   |
| 3          | Tahap Akhir                 |            |   |   |   |   |
|            | a) Bentuk Penayangan        |            |   |   |   |   |
|            | b) Inovasi                  |            |   |   |   |   |
|            | c) Kreatifitas              |            |   |   |   |   |
| Total Skor |                             |            |   |   |   |   |

### b. Penilaian pengetahuan

Ditulis dalam rubrik Rajin Berlatih berisi 10 soal pilihan ganda dengan empat pilihan jawaban dan 5 soal uraian. Soal tersedia di buku peserta didik

### c. Penilaian keterampilan

Dimuat dalam rubrik Siap Berkreasi untuk menilai kompetensi peserta didik dalam kompetensi keterampilan.

Penilaian keterampilan pada bab ini adalah:

- 1) Membuat video simulasi tentang pelaksanaan salat gerhana, istiska, dan jenazah secara berkelompok.

Contoh Rubrik Penilaian Produk :

Nama Kelompok :

Anggota :

Kelas :

Nama Produk :

Keterangan Penilaian:

**Perencanaan:**

- 1 = sangat tidak baik, tidak ada musyawarah dan penentuan produk sesuai topik
- 2 = tidak baik, ada musyawarah dan tapi tidak ada penentuan produk sesuai topik
- 3 = cukup baik, ada musyawarah tapi tidak diikuti semua anggota kelompok dan ada penentuan produk tapi tidak sesuai topik
- 4 = baik, ada musyawarah tapi tidak diikuti semua anggota kelompok dan ada penentuan produk sesuai topik
- 5 = sangat baik, ada musyawarah diikuti semua anggota kelompok dan ada penentuan produk sesuai topik

**Tahapan Proses Pembuatan**

- 1 = sangat tidak baik, tidak ada alat dan bahan, tidak mampu menguasai teknik pengolahan dan tidak ada kerjasama kelompok
- 2 = tidak baik, ada alat dan bahan dan tidak mampu menguasai teknik pengolahan dan tidak ada kerjasama kelompok
- 3 = cukup baik, ada alat dan bahan dan mampu menguasai teknik pengolahan dan tidak ada kerjasama kelompok
- 4 = baik, ada alat dan bahan dan mampu menguasai teknik pengolahan dan ada kerjasama beberapa anggota kelompok
- 5 = sangat baik, ada alat dan bahan dan mampu menguasai teknik pengolahan dan ada kerjasama kelompok

**Tahap akhir**

- 1 = sangat tidak baik, tidak ada produk
- 2 = tidak baik, ada produk tapi belum selesai
- 3 = cukup baik, ada produk bentuk penayangan proporsional sesuai topik tapi belum ada inovasi dan kreativitas
- 4 = baik, ada produk bentuk penayangan proporsional sesuai topik ada kreativitas tapi belum ada inovasi.
- 5 = sangat baik, ada produk bentuk penayangan proporsional sesuai topik ada kreativitas dan inovasi

**Petunjuk Penskoran :**

Perhitungan skor akhir menggunakan rumus :

$$\frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal}} \times 100 =$$

- 3) Mempublikasikan poster di lini masa media sosial yang dimiliki peserta didik
- 4)

## VI. PENGAYAAN DAN REMEDIAL

### Pengayaan

Peserta didik yang sudah mencapai ketuntasan belajar selanjutnya dapat mengikuti kegiatan pengayaan berupa pendalaman materi dengan membaca rubrik Selangkah Lebih Maju berjudul Hadis-Hadis tentang Salat Gerhana, Istiska, dan Jenazah

### Remedial

Peserta didik yang belum mencapai ketuntasan belajar berdasarkan kriteria ketuntasan minimal yang ditetapkan diharuskan mengikuti kegiatan remedial. Langkahnya guru menjelaskan kembali materi tentang Salat Gerhana, Istiska, dan Jenazah. Remedial dilaksanakan pada waktu tertentu sesuai perencanaan penilaian.

## VII. REFLEKSI GURU DAN PESERTA DIDIK

Aktivitas refleksi pada buku ini memuat tiga macam rubrik yaitu Inspirasiku, Aku Pelajar Pancasila dan Pojok Digital

Implementasi aktivitas refleksi sebagai berikut:

- Guru meminta peserta didik membaca kisah inspiratif dalam rubrik Inspirasiku.
- Guru meminta peserta didik menyimpulkan isi kisah inspiratif sebagai bentuk refleksi diri.
- Peserta didik untuk membaca rubrik Aku Pelajar Pancasila dan melakukan refleksi diri terkait dengan profil tersebut.
- Peserta didik dapat bermain game atau kuis dengan cara scan barcode yang ada di pojok digital yang berfungsi sebagai asosiasi dalam proses pembelajaran

## LAMPIRAN- LAMPIRAN

### **LAMPIRAN 1**

#### **LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK (LKPD)**

##### **Aktivitas 1**

Menyusur hutan untuk mencari goa

Biarpun sulit tetapi tak mengeluh

Mengapa manusia harus berdoa?

Buka surat Ghafir ayat enampuluh

Hewan Sulawesi itu Anoa

Kelestariannya perlu dijaga

Bagaimana adab dalam berdoa?

Ayo sebutkan empat adab saja

Setiap hari mengonsumsi jamu

Tersedia lengkap ibu buatkan

Jika kemarau melanda negrimu

Apa yang dapat kalian lakukan?

Menuntut ilmu tlah dilakukan

Usai wisuda dapat ijazah

Coba kawan kalian sebutkan

Apa hikmahnya salat jenazah?

- Diskusikan dengan kelompok kalian, apa jawaban dari isi pantun tersebut

##### **Aktivitas 2**

Kamis, 26 Desember 2019, terjadi gerhana matahari cincin di beberapa tempat di Indonesia. Gerhana matahari cincin terjadi ketika bulan berada segaris dengan bumi dan matahari, serta berada pada titik terjauh dari bumi. Ini menyebabkan piringan bulan akan terlihat lebih kecil dari matahari dan tidak akan menutupi piringan matahari sepenuhnya.

Gerhana matahari cincin yang berlangsung pada 26 Desember disambut dengan antusias oleh masyarakat di sejumlah tempat di Indonesia. Di Medan, Sumatera Utara, sejumlah orang menggelar salat gerhana matahari di kampus pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dipandu staf pengajar dari fakultas terkait, mahasiswa dan anggota masyarakat berusaha menyaksikan gerhana matahari dengan menggunakan teleskop yang disediakan di lokasi.

Di Cibinong, Jawa Barat, sejumlah warga menggelar salat Kusuf atau salat gerhana matahari di Mesjid Agung Baitul Faizin, Cibinong, Bogor. Mereka juga berusaha menyaksikan gerhana itu dengan menggunakan alat. Di Solo, Jawa Tengah, puluhan orang mengikuti acara nonton bareng gerhana matahari cincin yang digelar di Observatorium Assalaam, Pabelan, Sukoharjo.

Gerhana matahari cincin adalah fenomena yang cukup langka. Fenomena yang sama akan bisa dilihat lagi di Indonesia pada tanggal 21 Mei tahun 2031. Sementara sebelum gerhana matahari cincin pada 26 Desember 2019, fenomena yang sama terjadi di Indonesia pada 22 Agustus 1998, kemudian 26 Januari 2009. Karena langka, harus menunggu waktu yang cukup lama untuk bisa menikmati indahnya ciptaan dan kekuasaan Allah Swt. itu.

Sumber: dikutip dari <https://www.bbc.com/indonesia/majalah-50914357>

- Apakah kalian pernah melihat gerhana matahari atau bulan?
- Menurut kalian mengapa bisa terjadi gerhana matahari dan bulan?
- Apa yang kalian lakukan pada saat terjadinya matahari dan bulan!

### Aktivitas 3

Salinlah tabel berikut di buku tulis kalian, kemudian lengkapi kolom yang masih kosong dengan jawaban yang benar!

| No | Salat          | Hukum | Waktu | Tempat |
|----|----------------|-------|-------|--------|
| 1  | Salat Gerhana  |       |       |        |
| 2  | Salat Istiscka |       |       |        |
| 3  | Salat Jenazah  |       |       |        |

### Aktivitas 4.

Diskusikan dengan teman kalian dalam satu kelompok!

1. Bagaimanakah proses terjadinya gerhana dan hujan?
2. Di manakah letak kekuasaan Allah Swt. pada dua kejadian itu?
3. Bagaimana cara bersikap terhadap kekuasaan Allah itu?

Uraikan hasil diskusi kalian!

### Aktivitas 5

- Kalian pernah takziah bukan? Ceritakan suasana pada saat kalian takziah.
- Seberapa besar manfaat takziah yang kalian ikuti itu terhadap keluarga yang berduka?
- Ceritakan secara berkelompok. Pilih satu cerita yang menurut kelompok kalian memberi inspirasi yang lebih baik

### Aktivitas 6

Perhatikan kisah berikut ini! Diskusikan secara kelompok! Simpulan apa yang bisa kalian rumuskan?

#### Gotong Royong Membantu Keluarga Pasien Covid-19

Pada tanggal 4 April 2020, seorang warga Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Gunung Kidul meninggal dunia. Ia adalah seorang pasien dalam pengawasan (PDP) yang diduga terpapar virus Covid-19.

Sejak hari itu ada beberapa keluarga yang mengisolasi diri secara mandiri. Total ada empat keluarga yang isolasi mandiri dengan jumlah 16 orang. Sepuluh hari berikutnya, yakni tanggal 14 April 2020, warga yang meninggal tadi dinyatakan positif terinfeksi Covid-19.

Kabar adanya tetangga yang meninggal karena Covid-19 dan belasan orang melakukan isolasi mandiri, tidak membuat panik warga Wonosari lainnya. Mereka malah bahu membahu menyediakan sembako dan sayuran hingga buah kepada keluarga yang berduka dan sedang isolasi mandiri. Setiap hari warga mengantar makanan seperti mie instan, beras, aneka sayur serta lauk.

Menurut Kepala Desa Wonosari, Tumija, masyarakat memberikan bantuan menggunakan dana dari warga secara mandiri. Meskipun ada bantuan dari dana desa, jumlahnya sangat sedikit. Masyarakat sendirilah yang bergotong royong memberikan bantuan kepada masyarakat yang terdampak. Mereka memiliki kepedulian terhadap warga yang sedang berduka sekaligus mengalami kesulitan karena terpapar Covid-19

Sumber: Dikutip dari  
<https://regional.kompas.com/read/2020/04/19/20202761/mari-contoh-warga-desa-ini-gotong-royong-bantu-4-kk-odp-corona-saatisolasi?page=all>

### **Aktivitas 7**

1. Menjadikan Allah sebagai tempat menggantungkan harapan
2. Disiplin melaksanakan ibadah sesuai dengan ketentuan
3. Menyadari kesalahan dan bertaubat atas kesalahan yang pernah dilakukan
4. Peduli terhadap sesama tanpa melihat latar belakang suku, agama, ras, dan golongan
5. Bergotong royong membantu masyarakat yang tertimpa musibah
6. Menunjukkan kepedulian kepada sesama secara kreatif
  - Bagaimana pendapat kalian tentang profil pelajar Pancasila tersebut?
  - Apakah kalian sudah sesuai dengan profil tersebut?
  - Narasikan pendapat dan pandangan kalian di buku tulis masing-masing!

### **LAMPIRAN 2**

#### **BAHAN BACAAN GURU DAN PESERTA DIDIK**

1. Salat gerhana, istiska, dan jenazah merupakan ibadah yang memiliki ketentuan-ketentuan khusus. Salat gerhana adalah salat sunah yang dilaksanakan pada saat terjadi gerhana. Sementara salat istiska adalah salat sunah yang dilaksanakan dalam rangka meminta diturunkannya hujan. Sedangkan salat jenazah dilaksanakan dalam rangka memenuhi hak manusia yang sudah meninggal. Masing-masing memiliki ketentuan khusus yang diatur dalam fikih ibadah.
2. Salat gerhana dan istiska memiliki dimensi spiritual yang kuat, yaitu sebagai media untuk memohon pertolongan dari Allah Swt. Seiring dengan perkembangan sains, media ini mengalami penurunan makna, sebab manusia sudah mengetahui rahasia gerhana dan hujan melalui ilmu pengetahuan. Meskipun demikian melalui pemahaman tentang kekuasaan Allah terhadap alam



semesta, manusia tetap bisa menyelenggarakan salat gerhana dan istiska dengan kerendahan hati dan penuh harap.

3. Sementara salat jenazah memiliki dimensi sosial yang kuat. Pelaksanaan salat jenazah dan kegiatan yang mengiringinya, yakni takziah memuat nilai-nilai kepedulian sosial yang kuat. Nilai-nilai kepedulian ini pun sudah melembaga menjadi tradisi gotong royong dalam masyarakat.

### **LAMPIRAN 3**

#### **GLOSARIUM**

- Salat Gerhana** : Salat yang dilakukan saat terjadi gerhana bulan maupun matahari.
- Salat Istiska** : Salat sunah yang dilakukan untuk meminta diturunkannya hujan.
- Salat Jenazah** : Jenis salat yang dilakukan untuk jenazah muslim.

### **LAMPIRAN 4**

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arjanggi dan Suprihatin. Metode Pembelajaran Tutor Teman Sebaya Meningkatkan Hasil Belajar Berdasarkan Regulasi Diri. Makara-Sosial Humaniora, Vol.14, No,2, Desember 2010
- Benson Bobrick, 2012. The Chalip's Splendor: Islam and The West in The Golden Age of Baghdad, New York: Simon dan Schuster
- Dar al-'Ilm, 2011. Atlas Sejarah Islam, Jakarta: Karya Media
- Daryanto, 2014. Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum 2013. Yogyakarta: Gava Media
- Erwandi Tarmizi, 2005. Rukun Iman, Rabwah: Bagian Terjemah Bidang Riset dan Kajian Ilmiah Universitas Islam Madinah
- Hamzah B. Uno, 2012. Model Pembelajaran Menciptakan Proses Belajar Mengajar yang Kreatif dan Efektif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iif Khoiri Ahmadi Sofan Amri, 2010. Proses Pembelajaran Inovatif dan Kreatif dalam Kelas. Jakarta: Prestasi Putakarya
- Istarani, 58 Model Pembelajaran Inovatif, Medan; Media Persada 2014 Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2013
- Lajnah Pentashihan Mushaf al-Qur'an, 2014. Tafsir Al-Qur'an Tematik Jilid 1, Jakarta: Pustaka Kamil
- Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an, 2014. Tafsir Al-Qur'an Tematik Jilid 2, Jakarta: Pustaka Kamil
- Lajnah Pentashihan Mushaf al-Qur'an, 2014. Tafsir Al-Qur'an Tematik Jilid 4, Jakarta : Pustaka Kamil
- M. Abdul Wahab, 2018. Berilmu Sebelum Berhutang, Jakarta: Rumah Fikih Publishing

- Masdar Farid Mas'udi, 2013. Syarah UUD 1945 Perspektif Islam, Jakarta: PT Pustaka Alvabet.
- Melvin L. Siberman. 2014. Active Learning; 101 Cara Belajar Peserta didik Aktif. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Moh Quraish Shihab, 2000. Tafsir Al Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an. Jakarta: Lentera hati.
- Mu'ammal Hamidy, 2011. Islam dalam Kehidupan Keseharian, Surabaya: Hikmah Press
- Muhammad ibn Ṣalīḥ al-Uṣaimin, 2004. Syarḥ al-arbain al-nawawiyah, Dar al-surayya
- Muhammad Muslih, 2019. Jalan Menuju Kemerdekaan: Sejarah Pancasila, Klaten: Cempaka Putih,
- Mukhlis M. Hanafi (ed.) 2014. Asbābun-Nuzūl, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an
- Mulyatiningsih, Endang. 2012. Analisis Model-Model Pendidikan Karakter Untuk Usia Anak-Anak, Remaja Dan Dewasa. Yogyakarta: UNY
- Nurcholis Madjid, 2008. Islam Doktrin dan Peradaban, Dian Rakyat, Jakarta
- Nurcholish Madjid, 2008. Pintu-Pintu Menuju Tuhan, Jakarta: Dian Rakyat
- Philip K. Hitti, 2002. History of The Arabs: From The Earliest Times to The Present, revised 10th edition, New York: Palgrave Macmillan
- Pusat Data dan Analisa Tempo, Ilmu dan Teknologi, 2019. Penjelasan Lengkap Proses Membuat Hujan Buatan, Mahal atau Murah, Jakarta: Tempo Publishing,
- Robert E. Slavin, 2010. Kooperatif Learning, Bandung : Nusa Media.
- Sagala, Syaiful. 2011. Konsep dan Makna Pembelajaran, Bandung: Alfabeta. Index.
- Saminanto. 2010. Penelitian Tindakan Kelas Semarang: RaSAIL Media Group
- Sofan Safari, Pengembangan dan Model Pembelajaran Dalam Kurikulum 2013
- Syaikh Muhammad Bin Shalih Al-Utsaimin, 2010. Syarah Shahih Al-Bukhari Jilid 4, Jakarta: Darus Sunnah
- Syaikh Salim bin Ied al-Hilali, 2005. Syarah Riyadhush Shalihin, terj. Bamualim dan Geis Abd, Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi'i,