

**MANAJEMEN LAYANAN PEMBELAJARAN DARING
UNTUK PRESTASI BELAJAR SISWA
MELALUI MEDIATOR KINERJA GURU**

DISERTASI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Memperoleh Gelar Doktor Pendidikan
Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh:

RAHMAT FADHLI

NIM 1803393

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2020

**LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI
MANAJEMEN LAYANAN PEMBELAJARAN DARING
UNTUK PRESTASI BELAJAR SISWA
MELALUI MEDIATOR KINERJA GURU**

**Oleh
RAHMAT FADHLI
NIM: 1803393**

Telah disetujui dan disahkan oleh:

Promotor



**Prof. Dr. H. Munir, M.IT
NIP. 196603252001121001**

Ko-Promotor



**Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd
NIP. 197005241994022001**

Anggota



**Dr. H. Abu Bakar, M.Pd
NIP. 196606021998021001**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Doktor Administrasi Pendidikan**



**Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd
NIP. 197005241994022001**

**MANAJEMEN LAYANAN PEMBELAJARAN DARING
UNTUK PRESTASI BELAJAR SISWA
MELALUI MEDIATOR KINERJA GURU**

Oleh
RAHMAT FADHLI

S.Pd. Universitas Negeri Makassar, 2012
Ed.M. Boston University, USA, 2018

Sebuah Disertasi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Doktor Pendidikan (Dr.) pada Program Studi Administrasi Pendidikan

@Rahmat Fadhli 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Desember 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Disertasi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Dengan ini saya menyatakan bahwa disertasi saya yang berjudul “MANAJEMEN LAYANAN PEMBELAJARAN DARING UNTUK PRESTASI BELAJAR SISWA MELALUI MEDIATOR KINERJA GURU” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 30 Desember 2020

Yang Menyatakan

Rahmat Fadhli

KATA PENGANTAR

Dengan asma Allah Yang Maha Pengasih, lagi Maha Penyayang, penulis mengucapkan rasa syukur yang tiada tara karena berkat Anugerah dan Kasih SayangNya, penulis dapat menyelesaikan disertasi ini sebagai salah satu persyaratan akademik dalam memperoleh gelar Doktor dalam Program Studi Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung.

Disertasi yang berjudul “Manajemen Layanan Pembelajaran Daring untuk Prestasi Belajar Siswa Melalui Mediator Kinerja Guru” merupakan akumulasi dari semua tahap dan proses yang telah penulis lewati selama menempuh jenjang doktoral sejak tahun 2018. Ada banyak onak, duri, begitupun hal-hal yang manis telah penulis lewati selama penyusunan disertasi ini, dimulai dari tahap awal hingga tahap akhir penelitian. Apa yang telah tersaji dalam disertasi ini adalah hasil kerja kolektif dengan tim pembimbing dimana penulis bertindak sebagai pilot projectnya.

Disadari bahwa, dalam penulisan disertasi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karenanya, penulis sangat terbuka menerima, kritik, saran dan arahan-arahan yang bersifat konstruktif yang dapat menambah khasanah dan kesempurnaan dari disertasi ini. Akhirnya, penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi banyak pihak, utamanya yang berkaitan pada disiplin ilmu administrasi dan manajemen pendidikan.

Bandung, 30 Desember 2020

Penulis,
Rahmat Fadhli

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari apa yang menjadi capaian penulis saat ini, yang telah berada pada tahap akhir penyelesaian studi doktor berupa perampungan disertasi, bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilalui. Ada banyak pihak yang telah berdedikasi dan berkontribusi dalam memberikan arahan, kemudahan, serta bimbingan hingga penulis mampu menyelesaikan penulisan disertasi ini. Oleh karena itu, melalui momentum ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd selaku Rektor UPI Bandung yang sekaligus sebagai penanggung jawab tertinggi kampus yang menjadi tempat penulis menimba ilmu.
2. Prof. Dr. Syihabuddin, M.Pd selaku Direktur SPs UPI Bandung, yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan doktor.
3. Prof. Dr. Aan Komariah, M.Pd selaku Ketua Program Studi Doktor Administrasi Pendidikan UPI Bandung, yang selalu mendorong penulis untuk menyelesaikan studi doktor lebih cepat.
4. Prof. Dr. Munir, M.IT selaku promotor yang memberikan banyak masukan dan dorongan untuk menyelesaikan disertasi ini.
5. Dr. Abu Bakar, M.Pd selaku anggota tim pembimbing disertasi yang senantiasa memberikan masukan, dan solusi yang konstruktif terutama jika peneliti mengalami kesulitan di lapangan.
6. Prof. Dr. Arismunandar, M.Pd selaku penguji eksternal yang memberikan banyak masukan dan perbaikan selama proses ujian tahap 1.
7. Dr. Dedy Ahmad Kurniady, M.Pd selaku penguji internal yang juga memberikan banyak saran selama proses ujian tahap 1.
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang mengajar pada Prodi Administrasi Pendidikan yang telah membagikan ilmunya.
9. Seluruh Staf SPs UPI Bandung yang telah memberikan bimbingan, bantuan, fasilitas, dan informasi yang bermanfaat selama penulis menyelesaikan pendidikan.
10. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan yang telah memberikan amanah kepada penulis sebagai penerima beasiswa unggulan sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi doktor dengan sokongan dana dari pemerintah.
11. Kepada seluruh responden penelitian penulis, utamanya kepada seluruh guru-guru dan kepala sekolah SMPN 2 Bandung, SMPN 53 Bandung dan SMPN 57 Bandung.

12. Kepada Kepala P3TK Dinas Pendidikan Kota Bandung, Dr. Edy Suparjoto, M.Pd yang sangat kooperatif membantu peneliti utamanya dalam hal pemberian referensi penelitian.
13. Kepada kedua orang tua penulis, Drs. Syair, M dan Jusma Rajab, S.Pd yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, motivasi dan doanya kepada penulis untuk mencapai level pendidikan tertinggi dalam bidang akademik
14. Kepada istri tercinta, Inez Ayuningtyas, yang dengan sabar, penuh perhatian dan pengertian dalam memberikan dukungannya kepada penulis dan juga doa-doa yang dipanjatkannya untuk kebaikan penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan disertasi ini.
15. Kepada keluarga penulis baik itu dari keluarga Ayah dan Ibu yang selalu mendukung
16. Kepada mertua dan keluarga dari istri tercinta penulis yang dengan tulus memberikan dukungannya sehingga proses penyelesaian studi doktor ini dapat berjalan lancar.
17. Kepada saudara kandung penulis, Azhar Fadhil yang senantiasa memberikan support selama penulis melanjutkan pendidikan doktoral ini
18. Kepada seluruh keluarga besar Indonesia Approach Education yang memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan studi doktoral ini.
19. Kepada rekan-rekan angkatan 2018 Program Doktor Administrasi Pendidikan yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya untuk menyelesaikan program doktoral ini tepat waktu.
20. Kepada seluruh rekan-rekan, sahabat yang selalu memberi semangat dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan studi doktoral ini.
21. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu sehingga penulisan disertasi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata penulis menyampaikan semoga segala dukungan, baik itu dalam bentuk moral maupun materil, dorongan, jasa, dan kerjasama yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan yang berlipat ganda oleh Allah subhanahu wataala.

Bandung, 30 Desember 2020

Penulis,
Rahmat Fadhli

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan implementasi manajemen layanan pembelajaran daring, kinerja guru dan prestasi belajar siswa di masa pandemi covid-19 pada tiga sekolah dengan jenjang akreditasi berbeda. Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di SMPN 2 Bandung (akreditasi tinggi), SMPN 53 Bandung (akreditasi sedang) dan SMPN 57 Bandung (akreditasi rendah) dengan mengacu pada laporan mutu seluruh SMPN se Kota Bandung yang dikeluarkan oleh pihak Dinas Pendidikan Kota Bandung di tahun 2019. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mixed-Method dengan tipe pendekatan sekuensial eksplanatori. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 88 guru dan tiga kepala sekolah.

Dalam penelitian ini terungkap bahwa manajemen layanan pembelajaran daring untuk semua sekolah menunjukkan skor *Weighted Means Score* (WMS) dengan kategori sangat tinggi. Sementara itu, untuk dimensi kinerja guru, ditemukan bahwa SMPN 2 Bandung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam hal kompetensi guru dan komitmen kerja. Akan tetapi pada aspek motivasi kerja, guru-guru SMPN 57 Bandung masih lebih unggul. Adapun untuk dimensi prestasi belajar siswa, ditemukan bahwa SMPN 2 Bandung memiliki keunggulan dibanding dengan dua sekolah yang lain.

Secara garis besar, penelitian ini menemukan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara manajemen layanan pembelajaran daring terhadap prestasi belajar siswa dengan nilai Pearson Correlation Test (PCT) adalah 0,756. Sementara itu, nilai PCT pada aspek kinerja guru terhadap prestasi belajar siswa adalah 0,818 yang berarti korelasi yang ditunjukkan adalah sangat kuat. Penelitian ini memberikan rekomendasi tidak hanya kepada guru agar memiliki sikap *innovativeness* yang tinggi dalam melakukan eksplorasi model pembelajaran daring yang efektif, tetapi juga kepada pihak kepala sekolah agar meningkatkan kualitas layanan sekolah melalui pengembangan SDM guru-guru. Sementara itu, kepada pihak dinas pendidikan, agar memberikan intervensi berupa kebijakan peningkatan kualitas SDM guru-guru melalui sejumlah program diantaranya adalah *lesson study*, MGMP, dan *workshop* kurikulum guru-guru mata pelajaran.

Kata kunci: Manajemen Layanan Pembelajaran Daring, Kinerja Guru, Prestasi Belajar Siswa.

ABSTRACT

This study aims to compare the implementation of online learning service management, teacher performance and student achievement during the Covid-19 pandemic in three schools with different accreditation levels. This research took place at SMPN 2 Bandung (high accreditation), SMPN 53 Bandung (medium accreditation) and SMPN 57 Bandung (low accreditation) as the quality reports issued by the Bandung City Education Office in 2019. The research method used is a Mixed-Method with an explanatory sequential approach. The number of samples used was 88 teachers and three school principals.

The finding of this study is the online learning service management for all schools showed a very high Weighted Means Score (WMS). Meanwhile, for the teacher performance dimension, it was found that SMPN 2 Bandung had better abilities in terms of teacher competence and work commitment. However, in the aspect of work motivation, the teachers of SMPN 57 Bandung were still superior. As for the dimensions of student achievement, it was found that SMPN 2 Bandung was better than two other schools.

Overall, this study finds that there is a strong connection between online learning service management and student's learning achievement based on the Pearson Correlation Test which is 0,756. Also, there is a very strong connection between teacher's performance and student's learning achievement as shown by the PCT, which is 0,818. This study gives recommendations not only to the teachers to have a high skill of innovativeness in exploring effective online learning models, but also for the principal to always improve the quality of school services through the development of teachers competence. In addition, recommendation also goes to the education office in which they should provide a serious intervention by implementing some programmes such as lesson study, MGMP, and curriculum workshops for teachers.

Keywords: Online Learning Service Management, Teacher Performance, Student Learning Achievement

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian	15
1.3. Rumusan Masalah	20
1.4. Tujuan Penelitian.....	20
1.5. Manfaat Penelitian.....	20
1.6. Struktur Organisasi Disertasi	21
BAB II	24
KAJIAN PUSTAKA	24
2.1. Manajemen Layanan	24
2.1.1. Konsep Dasar Manajamen dan Layanan.....	24
2.1.2. Manajamen Layanan Dalam Dunia Pendidikan	28
2.1.3. Prinsip Manajemen Layanan Pendidikan.....	30
2.1.4. Bentuk-Bentuk Layanan Pendidikan	35
2.1.5. Model Manajemen Pelayanan.....	39
2.2. Pembelajaran Daring	43
2.2.1. Konsep Dasar Learning and Teaching.....	43
2.2.2. Pola-Pola Pembelajaran	48
2.2.3. Pembelajaran Daring (<i>On-line Learning</i>)	50
2.3. Prestasi Belajar.....	67
2.3.1. Pengertian Prestasi Belajar	67
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Belajar	69
2.3.3. Cara Mengukur Prestasi Belajar	72
2.3.4. Indikator Prestasi Belajar.....	75

2.3.5.	Upaya-Upaya dalam meningkatkan prestasi belajar	76
2.4.	Kinerja Guru.....	77
2.4.1.	Konep Dasar Kinerja.....	77
2.4.2.	Makna Kinerja	81
2.4.3.	Dimensi Kinerja	85
2.4.4.	Penilaian Kinerja.....	86
2.4.5.	Kinerja Guru	91
2.4.6.	Indikator Kinerja Guru.....	93
2.5.	Penelitian Terdahulu	96
2.6.	Kerangka Pikir Penelitian.....	101
BAB III.....		104
METODOLOGI PENELITIAN		104
3.1.	Metode dan Pendekatan Penelitian	104
3.2.	Pengumpulan Data	111
3.2.1.	Data dan Informasi Penelitian.....	111
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	112
3.2.3.	Instrumen Penelitian	114
3.3.	Teknik Analisis dan Pengolahan Data	117
BAB IV.....		134
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		134
4.1.	Hasil Penelitian	134
4.1.1.	Deskripsi Manajemen Layanan Pembelajaran Daring (MLPD)	135
4.1.2.	Deskripsi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Guru (KG)	144
4.1.3.	Deskripsi Prestasi Belajar Siswa (PBS)	149
4.1.4.	Pengaruh Manajemen Layanan Pembelajaran Daring Terhadap Prestasi Belajar Siswa 155	
4.1.5.	Pengaruh Kinerja Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa.....	156
4.2.	Pembahasan.....	157
4.2.1.	Deskripsi Manajemen Layanan Pembelajaran Daring (MLPD)	157
4.2.2.	Deskripsi Kinerja Guru	176
4.2.3.	Deskripsi Prestasi Belajar Siswa.....	193
4.2.4.	Pengaruh Manajemen Layanan Pembelajaran Daring (MLPD) dengan Prestasi Belajar Siswa (PBS)	204
4.2.5.	Pengaruh Kinerja Guru (KG) dengan Prestasi Belajar Siswa (PBS)	206
4.2.6.	Ilustrasi Singkat Hasil Penelitian	209

4.2.7. Model Manajemen Layanan Pembelajaran Daring untuk Prestasi Belajar Siswa Melalui Mediator Kinerja Guru	214
BAB V	239
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	239
5.1 Simpulan.....	239
5.2 Implikasi.....	240
5.3 Rekomendasi	241
DAFTAR PUSTAKA.....	244
LAMPIRAN	261
1. INSTRUMEN PENELITIAN	262
2. DAFTAR PERTANYAAN SAMPEL VALIDITAS DAN RELIABILITAS	272
3. SAMPEL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS (1).....	283
4. UJI VALIDITAS.....	310
5. UJI RELIABILITAS	322
6. DESKRIPSI SAMPEL PENELITIAN (1).....	323
7. TOTAL TIAP INDIKATOR.....	378
8. HASIL UJI PEARSON CORRELATION MLPD DAN PBS	384
9. HASIL UJI PEARSON CORRELATION KG DAN IPBS	385
10. PEDOMAN WAWANCARA.....	386
11. HASIL UJI PUBLIK MODEL MLPD RAFLI	391
12. DOKUMENTASI UJI PUBLIK MODEL MLPD RAFLI	394
13. DOKUMENTASI PROMOSI DOKTOR.....	396
14. SK BIMBINGAN BERSAMA.....	400
15. BIODATA PENULIS	401

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Metode Pembelajaran yang Digunakan Guru Selama Pembelajaran Daring. Sumber: olah data peneliti (2020).....	10
Tabel 1. 2 Jenis media Pembelajaran Daring yang Digunakan oleh Guru. Sumber: olah data peneliti (2020).....	11
Tabel 1. 3 Pengelola Pembelajaran Daring Selama PJJ. Sumber: olah data peneliti (2020) ...	12
Tabel 1. 4 Laporan Nilai UTS tiga sekolah TA 2019/2020. Sumber: Dinas Pendidikan Kota Bandung (2020)	13
Tabel 1. 5 Laporan Nilai PAT tiga sekolah TA 2019/2020. Sumber: Dinas Pendidikan Kota Bandung (2020)	14
Tabel 1. 6 Laporan Hasil PKG tahun 2020 pada tiga sekolah. Sumber: Dinas Pendidikan Kota Bandung (2020)	14
Tabel 3. 1 Data Mutu SMPN Berdasarkan Akreditasi di Kota Bandung.	109
Tabel 3. 2 Sumber Data Penelitian diolah dari data Dapodikdasmen Kemendikbud RI, 2020	111
Tabel 4. 1 Kategori Rata-Rata Hasil Pengolahan Data Menggunakan WMS. Sumber: Sugiyono (2010).....	135
Tabel 4. 2 Skor Rata-Rata Dimensi Tangibility Masing-Masing SMP	137
Tabel 4. 3 Skor Rata-Rata Dimensi Reliability Masing-Masing SMP	138
Tabel 4. 4 Skor Rata-Rata Dimensi Responsiveness Masing-Masing SMP.....	139
Tabel 4. 5 Skor Rata-Rata Dimensi Assurance Masing-Masing SMP	141
Tabel 4. 6 Skor Rata-Rata Dimensi Empathy Masing-Masing SMP.....	142
Tabel 4. 7 Skor Rata-Rata Seluruh Dimensi MLPD pada Masing-Masing SMP	143
Tabel 4. 8 Skor Rata-Rata Dimensi Kompetensi Guru untuk Setiap SMP.....	145
Tabel 4. 9 . Skor Rata-Rata Dimensi Komitmen Kerja Guru pada Masing-Masing SMP	146
Tabel 4. 10 Skor Rata-Rata Dimensi Motivasi Kerja Guru pada Masing-Masing SMP	147
Tabel 4. 11 Skor Rata-Rata Seluruh Dimensi Kinerja Guru pada Masing-Masing SMP	148
Tabel 4. 12 Skor Rata-Rata Keaktifan Belajar Siswa pada Masing-Masing SMP	150
Tabel 4. 13 Skor Rata-Rata Kedisiplinan Belajar Siswa pada Masing-Masing SMP	151
Tabel 4. 14 Skor Rata-Rata Fasilitas Belajar Siswa pada Masing-Masing SMP.....	152
Tabel 4. 15 Skor Rata-Rata Keterampilan Mengajar Guru pada Masing-Masing SMP.....	153
Tabel 4. 16 Skor Rata-Rata Seluruh Dimensi Prestasi Belajar Siswa pada Masing-Masing SMP.....	155
Tabel 4. 17 Indikator Person Correlation.....	155
Tabel 4. 18 Korelasi MLPD terhadap PBS	156
Tabel 4. 19 Korelasi KG terhadap PBS	157
Tabel 4. 20 Partisipasi Siswa Mengikuti Pembelajaran Daring Bulan Juli dan Agustus	174

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Hasil survey KPAI terkait pembelajaran daring selama Pandemi COVID-19 ...	8
Gambar 1. 2. Identifikasi masalah manajemen layanan pembelajaran daring.....	19
Gambar 2. 1. Konsep Dasar Manajemen.	26
Gambar 2. 2. Model Manajemen Layanan Albrecht & Bradford dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009).....	40
Gambar 2. 3. Model Sistem Pelayanan Terpencair. Adaptasi dari Model Rohayatin (2015)...	42
Gambar 2. 4. Model Sistem Pelayanan Satu Atap. Adaptasi dari model Rohayatin (2015) ...	43
Gambar 2. 5. Model Sistem Pelayanan Satu Pintu. Adaptasi dari model Rahayatin.....	43
Gambar 2. 6. Konsep Pembelajaran oleh Meyers dan Jones (1993)	46
Gambar 2. 7. Pola Pembelajaran Tradisional 1. Adaptasi dari Rusman (2010)	49
Gambar 2. 8. Pola Pembelajaran Tradisional 2. Adaptasi dari Rusman (2010)	49
Gambar 2. 9. Pola Pembelajaran Guru dan Media. Adaptasi dari Rusman (2010)	49
Gambar 2. 10. Pola Pembelajaran Bermedia atau Pembelajaran Daring. Adaptasi dari Rusman (2010).....	50
Gambar 2. 11. Interaksi Dalam Pembelajaran Daring. Adaptasi dari (Jolliffe, dkk 2012).....	55
Gambar 2. 12 Learning style in Kolb's learning cycle for academic achivement. Source: Kolb (1984).....	71
Gambar 2. 13 Basic Assesment Model. Source: Kolb (1984)	75
Gambar 2. 14 Assesment Model Edelenbos dan Buuren (2005). Source: Edelenbos and Buuren (2005)	75
Gambar 2. 15 Human Performance menurut Keith Davis dal Mangkunegara (2010)	82
Gambar 2. 16 Hubungan Dimensi-dimensi Kinerja Menurut Donelly,dkk (1994)	85
Gambar 2. 17 Kerangka Penelitian Disertasi. Sumber Rancangan Peneliti (2020).....	103
Gambar 3. 1 Tipe Sequantial Explanatory (Creswell, 2009)	106
Gambar 3. 2 Tipe Sequantial Explanatory (Creswell, 2009).....	106
Gambar 3. 3 Model Analisis Interaktif (Miles& Huberman, 1984)	119
Gambar 4. 1 MLPD berdasarkan dimensi tangibility	136
Gambar 4. 2 MLPD Berdasarkan Dimensi Reliability	137
Gambar 4. 3 MLPD Berdasarkan Dimensi Responsiveness.....	139
Gambar 4. 4 MLPD Berdasarkan Dimensi Assurance	140
Gambar 4. 5 MLPD Berdasarkan Dimensi Empathy.....	141
Gambar 4. 6 Rata-Rata Dimensi MLPD	142
Gambar 4. 7 Dimensi Kompetensi Guru Berdasarkan Indikator KG	144
Gambar 4. 8 Dimensi Komitmen Kerja Berdasarkan Indikator KG.....	145
Gambar 4. 9 Dimensi Motivasi Kerja Berdasarkan Indikator KG.....	146
Gambar 4. 10 Rata-Rata Dimensi Kinerja Guru	147
Gambar 4. 11 Dimensi Keaktifan Belajar Berdasarkan Indikator PBS	149
Gambar 4. 12 Dimensi Fasilitas Belajar Berdasarkan Indikator PBS	151
Gambar 4. 13 Dimensi Keterampilan Mengajar Guru Berdasarkan Indikator PBS	153
Gambar 4. 14 Skor Rata-Rata Keterampilan Mengajar Guru pada Masing-Masing SMP	154
Gambar 4. 15 Partisipasi Siswa Dalam Mengikuti Pembelajaran Daring	174
Gambar 4. 16 Rancangan Model Awal Manajemen Layanan Pembelajaran Daring Untuk Prestasi Belajar Siswa Melalui Mediator Kinerja Guru (Sumber: Rancangan oleh Peneliti (2020)).....	219

Gambar 4. 17 Rancangan Model Akhir Manajemen Layanan Pembelajaran Daring Untuk Prestasi Belajar Siswa Melalui Mediator Kinerja Guru (Sumber: Rancangan oleh Peneliti (2020)).....232

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Setelah dilakukan telaah, analisis dan pembahasan, maka sampailah pada kesimpulan akhir penelitian ini. Adapun simpulan dalam penelitian ini, diuraikan sesuai dengan variabel penelitian yang diungkapkan pada bab rumusan masalah, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Layanan Pembelajaran Daring (MLPD) Pada Masing-Masing Sekolah

Hasil temuan penelitian terkait implementasi MLPD pada masing-masing sekolah, terungkap bahwa skor rata-rata sekolah berada pada kategori sangat tinggi. Artinya selama pembelajaran daring berlangsung pihak sekolah mampu memberikan pelayanan terbaik (*best quality services*) kepada siswa. Ada yang menarik dari dimensi MLPD pada masing-masing sekolah, dimana setiap sekolah memiliki keunggulan dan kelemahan tersendiri dalam implementasi MLPD. Untuk SMPN 2 Bandung dimensi reliability, responsiveness dan empathy adalah aspek yang paling unggul dan menonjol. Sementara itu, untuk SMPN 53 Bandung, dimensi yang paling unggul adalah tangibility dan assurance. Adapun SMPN 57, meski tidak unggul pada salah satu dimensi, tetapi pada dimensi tangibility dan empathy berada pada rata-rata kategori sangat tinggi.

2. Kinerja Guru Pada Masing-Masing Sekolah

Hasil perhitungan skor rata-rata pada dimensi kinerja guru, ditemukan bahwa guru-guru SMPN 2 Bandung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam hal kompetensi guru dan komitmen kerja. Akan tetapi pada aspek motivasi kerja, guru-guru SMPN 57 Bandung lebih unggul dibandingkan dengan dua sekolah yang lain.

3. Prestasi Belajar Siswa Selama Melaksanakan Pembelajaran Daring

Secara keseluruhan SMPN 2 Bandung memiliki keunggulan pada seluruh dimensi prestasi belajar siswa. Adapun indikator dari prestasi belajar siswa diantaranya adalah keaktifan belajar, kedisiplinan belajar, fasilitas belajar, dan cara mengajar guru. Terdapat hal menarik pada dimensi prestasi belajar siswa pada aspek fasilitas belajar, dimana semua sekolah menunjukkan skor kategori sangat tinggi.

4. Pengaruh Manajemen Layanan Pembelajaran Daring Terhadap Prestasi Belajar Siswa

Dari hasil uji *Pearson Correlation* (PC) yang dilakukan terkait pengaruh manajemen layanan pembelajaran daring terhadap prestasi belajar siswa, ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara Manajemen Layanan Pembelajaran Daring terhadap Prestasi Belajar Siswa dengan klasifikasi kuat dengan nilai 0,756 artinya bahwa dengan pengelolaan dan manajemen layanan pembelajaran yang baik, maka akan berimplikasi pada prestasi belajar siswa.

5. Pengaruh Kinerja Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa Di Masa Pembelajaran Daring

Hasil uji PC yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Guru terhadap Prestasi Belajar Siswa, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan antar kedua variabel tersebut dengan klasifikasi yang sangat kuat dengan nilai 0,818 artinya bahwa kinerja guru memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap prestasi belajar siswa. Terjadinya penurunan atau peningkatan pada prestasi belajar siswa sangat ditentukan oleh kinerja gurunya.

5.2 Implikasi

Dari hasil kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini memiliki implikasi terhadap:

1. Manajemen layanan pembelajaran yang dilakukan oleh pihak sekolah sebagai penyedia jasa layanan pembelajaran.
2. Peningkatan kinerja guru, dimana guru merupakan inti dari segala proses pembelajaran (*the core of learning process*). Sukses atau tidaknya KBM di sekolah tentu sangat dipengaruhi oleh kinerja gurunya. Guru juga berpengaruh terhadap target pencapaian kurikulum yang telah sekolah susun. Sehingga dalam melaksanakan tugas keprofesiannya, guru dituntut untuk menunjukkan kinerja terbaiknya. Salah satu indikator kinerja guru adalah memiliki kompetensi pedagogik yang baik yang meliputi kemampuan guru melakukan pembelajaran yang meaningful (bermakna) kepada siswa, tidak hanya sekedar *transfer of knowledge*.

3. Kepala sekolah sebagai pilot project dalam implementasi layanan pembelajaran daring. Peran kepala sekolah begitu strategis karena ditanganyalah segala sumber daya manusia yang ada di sekolah dapat digerakkan.
4. Orang tua siswa sebagai pihak yang mengawal kegiatan proses pembelajaran daring sekaligus sebagai “pengganti” guru sekolah dalam mengajar siswa, dimana mereka harus tetap mengacu pada kurikulum yang telah disusun oleh sekolah.
5. Pihak pembuat kebijakan (*policy maker*). Model pembelajaran daring ini dapat dijadikan rujukan atau referensi dalam menetapkan kebijakan layanan pembelajaran daring dimasa mendatang, jika ternyata suatu waktu akan terjadi lagi pandemi seperti saat ini.

5.3 Rekomendasi

Dari hasil penelitian ini, terdapat sejumlah rekomendasi yang dialamatkan kepada stakeholder yang memiliki keterkaitan pada tahap implementasi sehingga outputnya adalah terciptanya layanan pembelajaran daring yang optimal. Beberapa stakeholder tersebut diantaranya adalah:

1. Pihak Guru
 - a. Kesiapan guru dalam mengoperasikan perangkat teknologi dan media pembelajaran daring. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan karena faktanya adalah masih banyak guru yang belum mahir dalam menggunakan teknologi. Upaya terbaik untuk mengatasi masalah ini adalah guru-guru harus memiliki inisiatif untuk melakukan upgrade terhadap diri sendiri. Caranya adalah dengan meluangkan waktu untuk melakukan percobaan (*try and error*) hingga mampu. Selain itu, dapat juga meminta bantuan kepada pihak lain, semisal rekan-rekan guru, keluarga atau dengan mengambil kursus private.
 - b. Guru harus memiliki sikap innovativeness yang tinggi dengan melakukan eksplorasi model pembelajaran daring yang efektif. Langkah operasionalnya adalah guru-guru harus berani mencoba menggunakan aplikasi pembelajaran daring yang bersifat synchronous (dua arah) semisal microsoft teams, atau zoom meeting. Tidak harus selalu berada pada zona nyamannya (*comfort zone phase*) dengan menggunakan sistem pembelajaran daring yang bersifat asynchronous (satu arah).

- c. Guru harus lebih banyak memberikan tugas yang berbasis produk atau karya. Dapat dilakukan secara mandiri atau kelompok dengan begitu siswa tidak akan merasa jenuh dalam belajar.
2. Pihak Kepala Sekolah
 - a. Memberikan stimulus kepada guru-guru dalam meningkatkan pengelolaan pembelajaran daring melalui kegiatan IHT, Workshop atau kegiatan Webinar sehingga input guru terus bertambah.
 - b. Melakukan monitoring dan evaluasi, supervisi dan Penilaian Kinerja Guru (PKG) secara berkala (dapat dilakukan setiap sekali dalam seminggu/sebulan). Sehingga guru-guru terdorong untuk terus mengupgrade kemampuan mereka dalam mengelola pembelajaran daring. Di era digital ini khususnya dimasa pandemi ini, proses monev dapat dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas teknologi yaitu dengan memanfaatkan konsep e-management atau e-leadership.
 3. Pihak Tenaga Kependidikan. Dalam hal ini adalah pihak IT sekolah, harus memaksimalkan website sekolah sebagai *center of learning system*. Sehingga pembelajaran daring dapat dilakukan secara terpusat.
 4. Pihak Orangtua siswa
 - a. Menyediakan fasilitas belajar daring bagi anak. Akan tetapi, jika tidak memungkinkan maka orang tua harus dapat menjadi *bridging* antara anak dengan pihak sekolah.
 - b. Mengontrol dan mengawasi anak agar tetap belajar dengan optimal. Jika terdapat kendala pada anak, orang tua harus memiliki inisiatif untuk mengomunikasikan permasalahan tersebut kepada pihak guru (dapat melalui online atau offline)
 - c. Memberikan penjelasan tambahan jika terdapat mata pelajaran yang tidak dimengerti oleh anak.
 - d. Mengawal anak untuk memenuhi semua ceklis pembelajaran yang telah ditentukan oleh sekolah, termasuk tugas-tugas anak.
 5. Pihak Dinas Pendidikan
 - a. Memberikan pelatihan kepada guru-guru, khususnya guru-guru mata pelajaran dalam menggunakan aplikasi pembelajaran daring yang efektif, kreatif dan inovatif.

- b. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap capaian kinerja guru-guru dan kepala sekolah selama menjalankan program pembelajaran daring.