

**PELAYANAN PRIMA DALAM PROSES PEMBELAJARAN PADA MASA  
COVID-19 OLEH GURU TAMAN TK DI KECAMATAN SAWANGAN,  
KOTAMADYA DEPOK**

***SERVICE EXCELLENT IN LEARNING PROCESS  
IN THE COVID-19 ERA BY KINDERGARTEN TEACHERS  
IN SUB DISTRICT SAWANGAN, DEPOK CITY***

**<sup>1</sup>Iis Mariam, <sup>2</sup>Nining Latianingsih, <sup>3</sup>Titik Purwinarti, <sup>4</sup>Endah Wartningsih,  
<sup>5</sup>Muhammad Zaenal Abididn Eko Putro**

<sup>1.2.3.4</sup> Staf Pengajar Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta  
<sup>5</sup> Staf Pengajar Teknik Grafika dan Penerbitan, Politeknik Negeri Jakarta

Email: <sup>1</sup>iis.mariam@bisnis.pnj.ac.id, <sup>2</sup>nining.latianingsih@bisnis.pnj.ac.id,  
<sup>3</sup>titik.purwinarti@bisnis.pnj.ac.id, <sup>4</sup>endah.wartningsih@gmail.com,  
<sup>5</sup>zaenal.abidinekoputro@grafika.pnj.ac.id

**ABSTRACT**

*The learning situation during the Covid-19 pandemic has changed, from primary education to higher education. The learning process usually, face-to-face (offline) became online learning because of the coronavirus transmission impact on health. Issues in the implementation of online education at the kindergarten level have also resulted in the unpreparedness of students and Kindergarten teachers as educational staff to carry out teaching and learning activities through online media, communication used in learning and teaching services that must reflect excellent service. This community service provides training on the concept of excellent service for Kindergarten Teachers in Sawangan District, Depok Municipality, types of communication in the learning process superior-excellent service (service excellence) in helping facilitate online learning to students. The partners involved in this community service are Kindergarten Teachers at TK Al Yazid and TK Aisyah Bustanul Atfhal 14, Sawangan, Depok. The method used in community service is descriptive qualitative; it provides training and assistance to participants on applying-excellent communication and service through discussion and question and answers techniques during the training. Another result of this community service activity is the realization of great service patterns by Kindergarten Teachers when students experience difficulties following the online learning process through three service concepts: attitude, attention, and action. Another result is communication used during the teaching and learning process using two-way communication, practical, creative, and communicative students become enthusiastic in participating in online learning.*

**Keywords: excellent service, effective communication, learning, covid-19**

**ABSTRAK**

Situasi pembelajaran dalam masa pandemic covid-19 saat ini telah berubah mulai pendidikan tingkat dasar sampai pendidikan tinggi. Proses pembelajaran yang semula dilakukan secara tatap muka (offline) menjadi pembelajaran secara online karena masalah penularan virus corona yang berdampak pada kesehatan. Permasalahan dalam penyelenggaraan pendidikan online pada tingkat pendidikan taman kanak-kanak juga telah menimbulkan ketidaksiapan dari peserta didik dan juga Guru Taman Kanak-Kanak sebagai tenaga kependidikan untuk dapat melaksanakan kegiatan belajar mengajar melalui media online, komunikasi yang digunakan dalam pembelajaran serta pelayanan pengajaran yang harus mencerminkan pelayanan yang prima. Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk memberikan pelatihan mengenai konsep pelayanan prima bagi para Guru Taman Kanak-Kanak di Kecamatan Sawangan, Kotamadya Depok, jenis komunikasi dalam proses pembelajaran serta membangun konsep pelayanan prima (service excellent) dalam membantu mempermudah pembelajaran secara online kepada siswa. Mitra yang terlibat dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah para Guru Taman Kanak-Kanak TK Al Yazid dan TK Aisyah Bustanul Atfhal 14, Sawangan, Depok. Adapun metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat yaitu deskriptif kualitatif dengan memberikan pelatihan dan pendampingan kepada peserta bagaimana menerapkan komunikasi dan pelayanan prima melalui teknik diskusi dan tanya jawab selama pelatihan. Hasil kegiatan pengabdian

kepada masyarakat ini adalah terwujudnya pola pelayanan prima oleh para Guru Taman Kanak-Kanak ketika siswa mengalami kesulitan di dalam mengikuti proses pembelajaran online melalui tiga konsep pelayanan, yaitu konsep attitude, konsep attention dan konsep action. Hasil lainnya adalah jenis komunikasi yang digunakan pada saat proses belajar mengajar menggunakan komunikasi dua arah, efektif, kreatif serta komunikatif sehingga siswa menjadi antusias di dalam mengikuti pembelajaran online.

**Kata kunci: pelayanan prima, komunikasi efektif, pembelajaran, covid-19**

## PENDAHULUAN

Kebijakan pemerintah dalam proses pembelajaran pada masa covid-19 di Indonesia telah mengalami perubahan dari pembelajaran offline menjadi online, kondisi ini berdampak tidak hanya pendidikan tinggi tetapi juga pada penyelenggaraan pendidikan anak usia dini (Taman Kanak-Kanak) yang harus adaptif dalam menghadapi perubahan kebijakan tersebut. Selain proses pembelajaran untuk siswa Taman Kanak-Kanak yang dilakukan secara online, apabila Guru melakukan kunjungan ke rumah siswa juga wajib mengikuti protokol kesehatan, menandatangani surat pernyataan bermaterai dari orang tua siswa dan dilakukan tetap dengan menjaga jarak dan tidak berkerumun. Merujuk pada data dinas pendidikan dan kebudayaan Kotamadya Depok untuk tahun ajaran 2020-2021 bahwa ada 502 sekolah Taman Kanak-Kanak terdiri dari TK Negeri 6 sekolah dan TK Swasta 496 sekolah (<https://dapo.dikdasmen.kemendikbud.go.id>). Dari data tersebut sebaran sekolah Taman Kanak-Kanak yang berada di kecamatan Sawangan ada 37 sekolah.

Dua dari TK tersebut yaitu TK Islam Al Yazid yang berlokasi di jalan Abdul Wahab, Perumahan Telaga Jambu Blok G/16, Sawangan Baru, Depok serta TK Aisyiah Bustanul Afthal 14, yang lokasinya ada di jalan H.Maksum No.44, Sawangan Baru, Depok dengan merujuk pada analisis SWOT yang dilakukan oleh Tim pada pada tahap awal sebelum kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan telah ditunjuk sebagai mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Tim dari kelompok dosen Politeknik Negeri Jakarta untuk tahun 2020.

Adapun permasalahan dari kedua mitra dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1 Analisis SWOT Permasalahan Mitra**

KEKUATAN	KELEMAHAN
a. Adanya komitmen yang kuat dari pemerintah daerah Depok dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan pada semua jenjang pendidikan anak usia dini (Pendidikan Taman Kanak-Kanak); b. Tenaga kependidikan yang direkrut memenuhi unsur dalam taksonomi	a. Masih adanya kendala dalam proses input data Dapodik oleh staf administrasi pendidikan Taman Kanak-Kanak melalui komputerisasi b. Proses pembelajaran menggunakan online telah menimbulkan masalah baru dalam upaya penyelenggaraan belajar mengajar karena harus online;

<p>Bloom yaitu komponen sikap, keterampilan serta pengetahuan yang relevan dengan kebutuhan pendidikan anak usia dini (Taman Kanak-Kanak);</p> <p>c. Melakukan pendidikan dan pelatihan secara terjadwal mengenai pola evaluasi pembelajara, media dan teknologi pembelajaran untuk penyelenggara pendidikan Taman Kanak-Kanak di wilayah Depok;</p> <p>d. Melakukan pertemuan secara terjadwal dalam upaya monitoring dan evaluasi yang dilakukan pihak dinas pendidikan kepada penyelenggaran pendidikan Taman Kanak-Kanak;</p> <p>e. Terbentuknya Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak (IGTK) se-Depok yang menjadi wadah para penyelenggara pendidikan Taman Kanak-Kanak untuk saling berbagi ilmu dalam upaya pemberdayaan guru dan kepada sekolah TK.</p>	<p>c. Kondisi ekonomi keluarga dari siswa didik yang tidak merata di dalam mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar secara online karena harus menggunakan gawai (HP) dan atau komputer;</p> <p>d. Pelayanan yang diberikan penyelenggara pendidikan (Kepala Sekolah, Guru dan Staf Administrasi) dalam masa covid-19 masih memiliki kendala dalam komunikasi dan media pembelajaran untuk mendukung terlaksananya kegiatan belajar mengajar yang efektif, produktif dan kreatif.</p>
<b>PELUANG</b>	<b>ANCAMAN</b>
<p>a. Masih tingginya dukungan dari pemerintah daerah serta keterlibatan warga masyarakat di dalam kontirubusi penyelenggaraan biaya pendidikan anak usia dini (Taman Kanak-Kanak) yang terjangkau dan memiliki kualitas yang baik;</p> <p>b. Banyaknya keluarga muda yang memilki anak pada jenjang pendidikan usia dini dan tinggal di sekita Sawangan;</p> <p>c. Lokasi sekolah yang dekat dengan jalan propinsi Jawa Barat serta akses jalan kelurahan yang memudahkan dan terjangkau masyarakat menuju sekolah, dan</p> <p>d. Peta lokasi daerah Sawangan yang memiliki destinasi wisata alam yang baru, tempat kuliner menarik serta adanya pusat perbelanjaan yang berkonsep mewah yang terus tumbuh seiring pembangunan infrastruktur jalan tol akses ke lingkak luar (<i>outer ringroad</i>).</p>	<p>a. Adanya perubahan kebijakan pemerintah mengenai rekrutmen serta kompetensi guru yang main tinggi;</p> <p>b. Adanya perubahan di dalam metode pembelajaran pada masa covid-19 yang membutuhkan respon cepat oleh penyelenggara pendidikan Taman Kanak-Kanak;</p> <p>c. Banyaknya program pembelajaran pada Taman Kanak-Kanak yang menawarkan pola pendidikan yang tematik dan kreatif kepada siswa sehingga memiliki ciri yang unik dan berbeda konsepnya dengan sekolah Taman Kanak-Kanak lainnya di Sawngan;</p> <p>d. Pendidikan guru TK yang harus memiliki latar belakang pendidikan program Sarjana khususnya Pendidikan Anak Usia Dini, dan</p> <p>e. Kemampuan dari Guru Taman Kanak-Kanak dan Kepala Sekolah dalam penguasaan bahasa asing (inggris atau arab) yang digunakan dalam melengkapi kegiatan proses belajar mengajar kepada siswa.</p>

Sumber: data diolah, 2020

Adapun permasalahan utama dari mitra pengabdian kepada masyarakat, yaitu TK Islam Al Yazid dan TK Aisyiah Bustanul Atfhal 14, Sawangan, Depok adalah di dalam proses komunikasi penyelenggaraan pengajaran kepada siswa harus lebih kreatif, inovatif dan mengusung pada konsep pelayanan yang prima (*service excellent*) melalui tiga konsep, yaitu konsep sikap (*Attitude*), konsep perhatian (*Attention*) dan konsep tindakan (*Action*). (Rahmayanti, 2013; Uno, 2005; Kasmir, 2005; M.Shehab.et.al., 2009). Pelayanan prima pada intinya merupakan tindakan yang dilakukan dalam bisnis jasa pelayanan dalam upaya memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga konsumen dan pelanggan akan merasa dirinya lebih dipentingkan dan mendapatkan perhatian lebih baik dari apa yang diharapkan (Rahmayanti, 2013; Judiari, 2010). Sedangkan menurut (Effendi, 2015; Arni, 2015) bahwa komunikasi adalah dua orang atau lebih berkomunikasi dan memiliki kesamaan makna. Komunikasi merupakan proses individu dalam mengirimkan stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku dari orang lain, dan hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses/aktivitas bukan sebagai suatu benda mati.

Adapun strategi dalam komunikasi dapat dihubungkan dengan komponen mengenai aspek pesan apa yang disampaikan, bentuk media apa yang digunakan, siapa saja yang menjadi komunikan komunikatornya. Strategi di dalam proses pembelajaran merupakan salah satu faktor penting yang secara konsisten dapat terus menerus dipromosikan dalam kegiatan pembelajaran mandiri di kelas. Membangun strategi komunikasi dalam proses pembelajaran merupakan salah satu faktor penting untuk mewujudkan proses pembelajaran yang efektif (Effendy, 2015). Komunikasi dalam pembelajaran melibatkan komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan oleh guru kepada siswa yang mencerminkan perilaku keduanya (Muste, 2016). Merujuk pada hasil dari penelitian mengenai pembelajaran mandiri adalah keberadaan guru dan siswa merupakan factor eksternal yang dapat mempengaruhi di dalam proses pembelajaran secara mandiri.

Adapun kontribusi penelitian lainnya adalah adanya saling memahami dari aktivitas yang dilakukan oleh guru pada waktu di kelas yang menghasilkan suatu strategi dalam pembelajaran (Kistner, et.al.,: 2015:193). Fatkhurrohman (2018: 169-170) mengatakan bahwa hasil dari penelitian mengenai strategi pembelajaran akan menghasilkan menghasilkan pembelajaran yang produktif apabila memenuhi tiga factor, yaitu: adanya perencanaan (*plan*), kegiatan (*action*) serta hasil (*results*). Pinter (2011)

juga telah mengelompokkan bahwa usia peserta pembelajaran dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu untuk usia muda (*young learner*) ada tiga, yaitu: pra-sekolah (usia 3-5 tahun), sekolah dasar (6-12 tahun) dan menengah (11-12 tahun). Strategi dan media pengajaran yang digunakan pada ketiga tingkatan usia tersebut menjadi berbeda, apalagi untuk tingkat usia pada pendidikan pra-sekolah (Kelompok Bermain dan Taman Kanak-Kanak) yang membutuhkan kompetensi khusus. Oleh karena itu, peran dan fungsi guru sebelum memberikan pengajaran telah melakukan persiapan media apa yang akan digunakan dalam proses belajar dan materi apa yang sesuai dengan usia siswa (Sukmahidayanti, 2015).

Sedangkan untuk media pembelajaran perlu mendapatkan perhatian karena media pembelajaran merupakan sarana atau alat terjadinya proses belajar mengajar (Sukmahidayanti, 2015; Sukiman, 2012; Sudjana, 2000; Daryanto, 2009: 419). Pendapat dari Gerald dan Ely dalam Arsyad (2014) dijelaskan bahwa fungsi media apabila dipahami secara garis besar adalah adanya keterlibatan dari unsur manusia, materi atau kejadian yang membuat kondisi siswa mampu untuk mendapatkan keterampilan, pengetahuan serta sikap dalam belajar sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan minat siswa untuk belajar menjadi lebih tinggi.

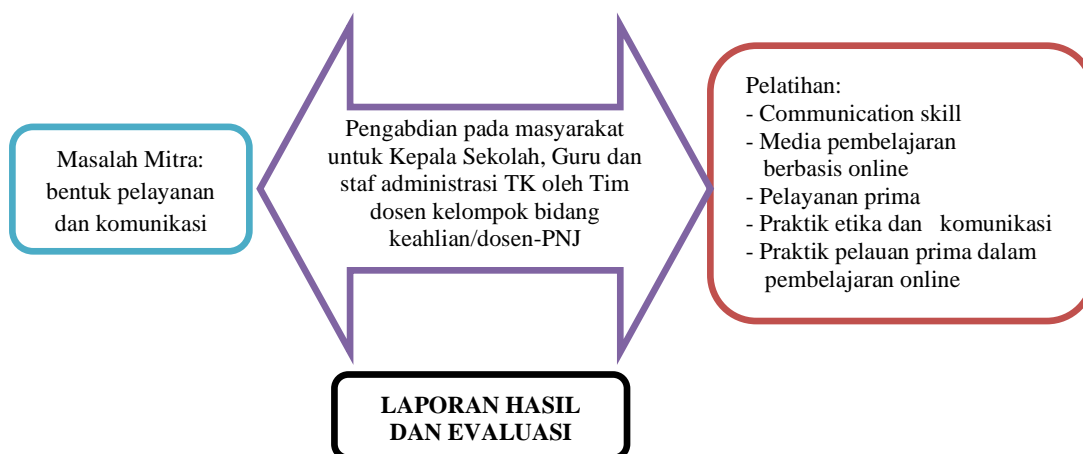
## **METODE PELAKSANAAN**

Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif (Sugiono, 2015) untuk menjelaskan dan menarasikan hasil kegiatan berupa pelatihan dan pendampingan yang diberikan oleh Tim pengabdian kepada masyarakat Berbasis Dosen/Kelompok Bidang Keahlian Jurusan Administrasi Niaga-PNJ pada kedua mitra, yaitu: TK Islam Al Yazid serta TK Aisyiah Bustanul Atfhal 14, Sawangan, Depok. Teknik pengumpulan data dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui studi dokumentasi tentang data pendidikan PAUD di wilayah Depok khususnya dalam dua tahun terakhir, data –data yang terkait penyelenggaraan program pendidikan di TK Islam Al Yazid serta TK Aisyiah Bustanul Atfhal 14, Sawangan, Depok, studi literature mengenai komunikasi dalam pembelajaran, pelayanan prima yang dilakukan selama pembelajaran *online* pada masa covid-19, serta wawancara dengan Ketua Ikatan Guru TK (IGTK) Depok dan Kepala Sekolah dari dua TK yang menjadi objek tempat pengabdian kepada masyarakat tahun 2020. Adapun mitra yang dijadikan sebagai objek dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Staf administrasi, Guru, Kepala Sekolah yang berasal dari

TK Islam Al Yazid dan TK Aisyiah Bustanul Atfhal 14, Sawangan, Depok serta Ketua Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak (IGTK) Depok dengan total jumlah semuanya adalah 20 orang .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Realisasi dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah dilakukan pada tanggal 6 Agustus 2020 oleh Tim dosen sebagai instruktur yang juga dibantu oleh staf administrasi serta mahasiswa program studi D4 Administrasi Bisnis Terapan-PNJ. Pengabdian kepada masyarakat ini merupakan kegiatan kelompok bidang keahlian/dosen dari lintas program studi yang ada di PNJ, sehingga anggota dari Tim melibatkan dosen dari lintas program studi yaitu: prodi D3 Administrasi Bisnis, prodi D4 Administrasi Bisnis Terapan, prodi D4 Desain Grafis, serta instruktur praktisi dari bidang teknologi informasi.



**Gambar 1** Proses Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

Sumber: data diolah, 2020

Adapun metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah dengan memberikan pelatihan dan pendampingan kepada staf administrasi, para guru, kepala sekolah dan pengurus IGTK-Depok dan tetap menerapkan protocol kesehatan, yaitu: mencuci tangan, tetap menjaga jarak tempat duduk antar peserta dan instruktur, memakai masker/*face shield* serta dilakukan pengecekan suhu tubuh sebelum kegiatan dimulai. Berikut tabel 2 yang menjelaskan hasil dari proses pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada peserta oleh Tim Instruktur dari PNJ dan Praktisi teknologi informasi dalam proses komunikasi dan pelayanan prima.

**Tabel 2** Materi dan Hasil Pelatihan

MATERI	INDIKATOR KEGIATAN	HASIL PELATIHAN
--------	--------------------	-----------------

Keterampilan berkomunikasi	a. Pengertian komunikasi b. Jenis Komunikasi c. Paradigma komunikasi menurut Laswell	a. Peserta telah mampu menjelaskan pengertian komunikasi baik verbal dan non verbal untuk diterapkan dalam proses pembelajaran; b. Peserta telah mampu menjelaskan jenis komunikasi yang digunakan dalam proses pembelajaran dengan efektif; c. Peserta telah mampu menjelaskan mengenai jenis media pembelajaran seperti zoom meeting, flip chart, poster dan gambar yang kreatif dan inovatif untuk digunakan kepada siswa pada masa covid-19 selama pembelajaran berlangsung.
Pelayanan Prima	a. Definisi pelayanan prima yang mendukung proses kegiatan pembelajaran b. Jenis pelayanan prima dalam organisasi c. Konsep pelayanan prima.	a. Peserta telah mampu menjelaskan pengertian pelayanan prima yang digunakan dalam proses pembelajaran dengan benar; b. Peserta mampu menjelaskan jenis pelayanan prima baik untuk internal organisasi maupun eksternal organisasi c. Peserta mampu menjelaskan dan mendemonstrasikan konsep pelayanan prima berdasarkan konsep sikap ( <i>attitude</i> ), konsep perhatian ( <i>attention</i> ) serta konsep tindakan ( <i>action</i> ).
Strategi Pembelajaran	a. Strategi dan metode pembelajaran b. Demonstrasi pengajaran menggunakan media gambar dan video	a. Peserta mampu memilih metode pengajaran yang tepat sesuai dengan tema pokok bahasan materi kepada siswa pada setiap pertemuan; b. Peserta mampu mendemonstrasikan metode pengajaran menggunakan video dan gambar secara atraktif sesuai materi sehingga siswa mengikuti pembelajaran menjadi lebih menyenangkan.

Sumber: data diolah, 2020

Berikut gambar yang menjelaskan mengenai pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.



Gambar 2 Foto kegiatan pelaksanaan pelatihan

Sumber: data diolah, 2020

Merujuk pada teori pelayanan prima (Rahmayanti, 2013), komunikasi (Effendy, 2015), media pembelajaran (Kistner, 2015; Akhmadi, 2017)) dan strategi pembelajaran (Arsyad, 2014) yang menjadi rujukan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di

TK Islam Al Yazid dan TK Aisyah Bustanul Atfhal 14, Sawangan, Depok menunjukkan bahwa dalam proses pembelajaran pada mas pandemi covid-19 tetap harus mengacu pada konsep pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaran pendidikan (staf administasi, guru dan kepala sekolah) kepada siswa dengan berpedoman pada konsep sikap (*attitude*), konsep perhatian (*attention*) dan konsep tindakan (*action*). Konsep sikap menjelaskan bahwa walaupun pembelajaran dilakukan secara *online* teapi dalam memberikan pelayanan kepada siswa tidak ada yang berubah, ketika siswa bertanya maka guru harus dapat menjawab dengan benar dan cepat. Begitu pula konsp perhatian (*attention*) yang diberikan Guru dan staf administrasi kepada siswa harus diberikan prioritas kegiatan mana yang membutuhkan skala prioritas sehingga siswa merasa diperhatikan ketika ada pertanyaan atau kesulitan selama proses belajar. Konsep tindakan (*action*) diperlukan dalam upaya memberikan pelayanan yang prima (*excellent service*) baik dari saf administrasi, guru dan kepada sekolah di dalam pelaksanaan proses belajar mengajar.

Adapun konsep untuk keterampilan berkomunikasi yang dimiliki oleh staf administrasi, guru dan kepala sekolah dalam proses pengajaran kepada siswa dan pertemuan dengan para orang tua siswa menjadi penting untuk menerapkan komunikasi yang efektif baik komunikasi verbal maupun non verbal (Effendy, 2015; Muste, 2016). Faktor lain dalam berkomunikasi juga harus mempertimbangkan dan memperhatikan lima factor menurut paradigm Laswell (*sender, decoder, message, media, feedback*) sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menerima informasi antara siswa dan guru di dalam proses pembelajaran *online*. Media pembelajaran juga menjadi penting untuk dipertimbangkan oleh guru ketika memberikan materi kepada siswa yang masih dilakukan secara online terutama dalam penyampaian materi yang harus dilakukan secara demonstrasi (unir, 2013; Sukmahidayanti, 2015; Sukiman, 2012). Oleh karena itu para guru dalam menyampaikan materi perlu mempertimbangkan dengan tepat bentuk media pembelajaran, teknik komunikasi dalam pembelajaran serta penerapan pelayanan prima dalam kegiatan belajar mengajar tidak hanya kepada siswa tetapi juga orang tua yang mendampingi siswa Taman Kana-Kanak tersebut belajar di rumah. Bentuk penyajian materi yang diberikan oleh guru dapat berupa video cerita tematik, bernyanyi bersama serta gambar yang menarik sehingga siswa belajar di rumah secara online menjadi tidak membosankan (Shannon, 2018; Akhmadi, 2017; Muste, 2016, Abdullah dan Oktarina, 2017). Pelayanan yang prima serta kreativitas para guru dalam mengajar kepada siswa di era covid-19 dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dengan tidak



memberikan beban secara psikis kepada siswa yang merasa sudah jenuh dan bosan belajar di rumah (Kustandi, 2011; Judiari, 2010, Rahmayanti, 2013; Uno, 2005; Frey & Katherine, 2005; Kasmir, 2005; Akhmadi, 2017) .

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan dan saran mengenai kegiatan pengabdian kepada masyarakat di TK Islam Al Yazid dan TK Aisysh Bustanul Afthal 14, Sawangan, Depok adalah sebagai berikut:

### **A. Simpulan:**

Pelayanan prima yang digunakan dalam mendukung proses pembelajaran siswa secara *online* telah dilakukan oleh staf administrasi, guru dan kepala sekolah dengan merujuk pada prinsip sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*). Adapun bentuk komunikasi yang digunakan dalam proses pembelajaran menggunakan komunikasi verbal dan non verbal dengan berpedoman pada paradigm Laswell (sender, decodem media, message, feedback).

Strategi pembelajaran dalam masa pandemic covid-19 untuk ssiwa TK Al Yazid dan TK Aisyiah Bustanul Atfhal 14 di Sawangan, Depok dengan menggunakan demonstrasi bercerita dan bernyanyi. Media pembelajaran untuk materi tematik telah dioptimalkan oleh para guru kepada siswa dan orang tua sebagai pendamping siswa di rumah dengan memakai *zoom meeting* dan video call.

### **B. Saran**

Dalam masa covid-19 pembelajaran yang dilakukan secara *online* membutuhkan kerjasama serta pemdampingan yang optimal antara orang tua siswa dengan guru terutama dalam pemberian penjelasan materi secara tematik agar siswa tetap mendapatkan suasana bermain sambil belajar, menyenangkan dan tidak membosankan.

Staf administrasi, Guru dan Kepala Sekolah dituntut lebih kreatif dalam memilih metode pengajaran kepada siswa agar tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan baik, pelatihan cara berkomunikasi yang efektif serta pelayanan yang prima dalam menunjang kegiatan belajar perlu juga dijadwalkan baik dengan pendanaan dari masing-masing sekolah maupun dari program kerja dinas pendidikan dan kebudayaan pemkot Depok.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam kesempatan ini Tim Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada UP2M-PNJ yang telah memberikan hibah dana pengabdian kepada masyarakat berbasis kelompok bidang keahlian/dosen untuk tahun 2020, TK Islam Al Yazid, TK Aisyah Bustanul Afthal 14, Sawangan, Depok serta Ikatan Guru TK se-Depok yang telah menjadi mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat tahun 2020.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Yudi dan Yetty Oktarina. 2017. Komunikasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktik. Yogyakarta. Deepublis
- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep Dan Aplikasi. Bandung. CV.Pustaka Setia
- Ahmadi, Farid. 2017. Guru SD Di Era Digital (Pendekatan, Media, Inovasi). Pilar Nusantara.
- Agustina, Ary. 2005. Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spritual, ESQ (Emotional Spritual Question). Jakarta. Arga.
- Azhar, Arsyad. 2014. Media Pembelajaran. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchyana. 2015. Ilmu, Komunikasi Teori Dan Praktek Komunikasi. Bandung. Citra Aditia Bakti.
- Fatkhurrohman, Muhammad. Suroso Mukti Leksono, Sulaeman Deni Ramdani, Ikman Nur Rahman. 2018. Learning Strategies Of Productive Lesson At Vocational High School In Serang City. Jurnal Pendidikan Vokasi. Volume 8, No.2, June 2018 (163-172). Online: <http://journal.uny.ac.id/index.php/jpv>
- Frey, Keith. A. Jonathan A Leighton and Katherine K Cecala. 2005. Building a Culture of Service Excellence. Physician Excecutive: Nov/Dec 2005; 31, 6; ABI/INFORM Glibal, pg.40
- Judiari, Josina. 2010. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kasmir, 2005. Etika Customer Service. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada,
- Keraf, Sonny, 1998. Etika Bisnis. Yogyakarta. Pustaka Filsafat.
- Kustandi, Cecep. 2011. Media Pembelajaran. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kistner, Saskia. Katrin Rakoczy, Barbara Otto, Eckhard Klieme & Gerhard Buttner. 2015. Teaching Learning Strategies: The Role Of Instructional Context And Teacher Beliefs. *Journal for Educational Research online* 7 (2015) 1, S.176-197
- M.Shehab, Thomas and Larry A.Adler. 2009. The Quest for Service Excellence – One Group’s Journey, PEJ-July, 2009.
- Munir. 2013. Multimedia Konsep Dan Aplikasi Dalam Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Muste, Delia. 2016. The Role of Communication Skills in Teaching Process. Education, Reflection, Development, Fourth Edition. The European Proceedings of Social and Behavioural Sciences. EpSBS. eISSN: 2357-1330.
- Pinter, A. 2011. Teaching Young Language Learners. New York. Oxford.
- Rahmayanti, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty). Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Shannon, Cad. 2018. Effective Management Communication Strategies. Walden University. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>.
- Sukmahidayanti, Tanti. 2015. The Utilization Of Instructional Media In Teaching English To Young Learners (A Case Study Of An Elementary School Teacher In Bandung). *Journal of English and Education* 2015, 3(2), 90-100.
- Sukiman. 2012. Pengembangan Media Pembelajaran. Yogyakarta. PT.Pustaka Insan Madani.
- Sudjana. 2000. Strategi Pembelajaran. Jakarta. PT.Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 215. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung. Alfabeta
- Uno, Mien R. 2005. Etiket (Sukses Membawa Diri di Segala Kesempatan). Jakarta. Gramedia.