

PERSEPSI ORANG TUA SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBELAJARAN JARAK JAUH (PJJ) DI MTS ANNAJAH JAKARTA

Robbi Saputra

MTs Annajah Petukangan Jakarta, Indonesia
robiiisaputra64@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out the opinions of parents' students regarding the learning provided by MTs Annajah teachers during the COVID19 pandemic through distance learning. Distance learning separates educators and students through online or e-learning, so this learning process involves parents whose benefits are felt by the parents of students. Because after all the parents of students must be served well regarding matters of school learning. The method used in this research is a qualitative approach. The population in this study were all parents' and students of MTs Annajah, totaling 432 people. The sample in this study amounted to 65 people. Data collection was carried out by online survey using google form. The results showed that the average student's parents were satisfied with the services provided by MTs Annajah teachers with a percentage of above 50%.

Keywords: Perception, Service Quality, Distance Learning (PJJ)

PENDAHULUAN

Pendidikan di Indonesia sudah setahun ini memasuki hal yang berbeda, yaitu pembelajaran online atau disebut juga dengan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) dari rumah masing masing, mulai dari tingkat yang paling rendah yaitu TK Taman Kanak-kanak sampai tingkat yang paling tinggi yaitu perguruan tinggi. dikarenakan pandemi COVID19 yang masih ada di Wilayah Indonesia.

Hal ini menjadi tantangan baru kepada sekolah khususnya para pendidik. Biasanya mengajar didepan anak anak secara langsung didalam kelas, kali ini mengajar lewat jarak jauh yang terpisah ruang. Tentunya hal ini tidak membuat para pendidik untuk cemas dan bingung bagaimana mengajar dan mendidik serta melayani para peserta didik dengan baik, melainkan ini adalah sebuah inovasi baru para peserta didik untuk mengajar lebih innovative agar para peserta didik paham dan tuntas dalam memahami materi yang diajarkan.

Pembelajaran jarak jauh seperti sekarang ini tentunya tidak hanya melibatkan para peserta didik yang sedang belajar, akan tetapi para wali murid atau orang tua siswa juga ikut terlibat dalam keberhasilan kegiatan pembelajaran jarak jauh. Yang biasanya setiap pagi orang tua setelah membangunkan anaknya berangkat kerja atau kegiatan rumah tangga lainnya, kali ini harus memantau kegiatan anaknya selama pembelajaran dari rumah.

Guru adalah pendidik sekaligus orang tua kedua setelah ayah dan ibu. Sebagiaman pepatah arab mengatakan :

أبوك ثلاثة، الذي ولدك و الذي علمك و الذي زوجك¹

“orang tuamu ada tiga, yang melahirkanmu, yang mengajarkanmu, dan yang menikahkanmu (mertua)”

Pada hakikatnya tugas guru itu berat, tidak hanya mengajarkan ilmu yang disampaikan, akan tetapi dapat mendidik dengan akhlak yang mulia dan bisa menjadi contoh yang baik didepan para peserta didik. Sebagaimana pribahasa mengatakan:

“guru itu digugub dan ditiru”²

Artinya guru itu dicontoh baik dari ucapan dan perilakunya, sehingga jika keluar kata kata yang baik maka akan ditiru pula kata kata yang baik. Pribahasa lain mengatakan:

“orang hebat bisa melahirkan beberapa karya bermutu, tetapi guru yang bermutu (berkualitas) dapat melahirkan ribuan orang yang hebat”³

Artinya guru yang berkualitas dari segi ilmu dan akhlakul karimahny maka akan tumbuh benih benih yang bermutu dari segi ilmu dan akhlak, yang dapat berkembang dan bersaing menjadi orang orang hebat.

Disamping mengajar dan mendidik dengan baik, guru juga harus komunikasi dengan orang tua siswa dengan baik, agar informasi dari sekolah maupun jadwal dan materi pembelajaran dapat tersampaikan dengan baik. Agar orang tua siswa merasa terlayani dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah terlebih khusus yang diberikan oleh guru.

Lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan untuk konsumen dalam hal ini yaitu wali murid dan juga peserta didik. Layanan ini dapat diwujudkan dalam bentuk fisik maupun non fisik. Yang berbentuk fisik yaitu berupa sarana dan prasarana, sedangkan yang berbentuk non fisik yaitu layanan administrasi, baik yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam hal ini tata usaha maupun layanan pembelajaran yang diberikan oleh guru.

Mengacu pada latar belakang tersebut, penulis tertarik ingin membuat Penelitian tentang “Persepsi Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) di MTs Annajah Jakarta”

LANDASAN TEORI

Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu.⁴ Dalam kamus bahasa arab persepsi disebut juga dengan "الادراك الحسي" ، . berikut beberapa pengertian persepsi menurut para ahli :⁵ ملائمة

¹ Mahfuzhat Bahasa Arab

² Pribahasa Bahasa Indonesia

³ Ibid,,

⁴ Kamus digital Bahasa Indonesia *for android*, edisi kelima 2020. Diakses pada hari Kamis 15 April 2021 pkl 22.18

⁵ KH Adib Bisri dan KH Munawwir AF, *AL-BISRI Kamus Arab-Indonesia Indonesia-Arab*, (Surabaya: Pustaka Progressif, 1999) hlm. 259

1. Menurut Slameto dalam Viarti Eminita (2018:2) persepsi adalah proses yang berkaitan dengan masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi, manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya.
2. Menurut Asrori dalam Viarti Eminita (2018:2) persepsi adalah proses individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan dan member makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan dimana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman.⁶

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka penulis simpulkan bahwa persepsi adalah pendapat atau anggapan seseorang terhadap apa yang dia saksikan atau dia rasakan, kemudian dia ungkapkan melalui ucapan atau perbuatan.

Kualitas bisa disebut juga dengan Mutu, dalam kamus bahasa arab berasal dari kata ⁷ *درجة* (*النوع أو الصنعة*), dan dalam bahasa Inggris yaitu “*quality, grade*” yang artinya kualitas⁸. Dalam kamus bahasa Indonesia mutu atau Kualitas adalah (ukuran) baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya); kualitas: pendidikan.⁹ Secara istilah mutu atau kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁰

Banyak pakar yang mendefinisikan tentang kualitas, diantaranya:

Menurut Davis dan Newstrom (1995:28) adalah “Kualitas atau mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”¹¹

Menurut Wyckof (1988) Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.¹²

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu sejauh mana lembaga atau penyedia jasa dapat memberikan yang terbaik kepada pengguna jasa dalam hal ini warga sekolah yaitu orang tua, siswa dan masyarakat lebih dari yang diharapkan.

Pembelajaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan menjadikan belajar.¹³ Pengertian pembelajaran menurut ahli:

1. Menurut Omar dalam Aziz Fachrurrazi, pembelajaran diartikan sebagai upaya pembimbingan terhadap siswa agar ia secara sadar dan terarah belajar dan memperoleh hasil belajar yang sebaik mungkin sesuai keadaan dan kemampuan siswa yang bersangkutan.

⁶ Viarti Aminita dan Arlin Astriyani, “*Persepsi Orang Tua terhadap kecerdasan Majemuk Anak*” Jurnal Pendidikan Matematika dan Matematika. Vol. 4 No. 1 Juni 2018, Hal. 2

⁷ KH Adib Bisri dan KH Munawwir AF, *AL-BISRI Kamus Arab-Indonesia Indonesia-Arab*, (Surabaya: Pustaka Progressif, 1999) hlm 220

⁸ Kamus digital Bahasa Inggris *for android* edisi 2020 Diakses pada hari minggu 08 November 2020 pkl 08.46

⁹ Kamus digital Bahasa Indonesia *for android*, edisi kelima 2020. Diakses pada hari minggu 08 November 2020 pkl 08.46

¹⁰ Melwin Sayafrizal, *Op, Cit.* hlm. 3

¹¹ Topic Offirstson, *Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah*, (Jakarta: Deepublish, 2014) hlm 82

¹² Bilson Mimamora, *Memenangkan Pasar dengan pemasaran efektif dan profitable*, (Jakarta: Gramedia Utama, 2003) hlm 180

¹³ Kamus digital Bahasa Indonesia *for android*, edisi kelima 2020. Diakses pada hari Jumat 16 April 2021 pkl 22.33

- Menurut Dimiyati dalam Aziz Fachrurrazi, pembelajaran adalah proses yang diselenggarakan oleh guru untuk membelajarkan siswa dalam mempelajari bagaimana memperoleh dan memproses pengetahuan, keterampilan serta sikap.¹⁴

Dari dua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran adalah proses pembimbingan atau pengarahan yang diselenggarakan oleh guru agar siswa sadar dan terarah untuk belajar sehingga mereka memperoleh hasil belajar yang memuaskan dan semaksimal mungkin.

Pendidikan Jarak Jauh Menurut Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) adalah layanan pendidikan kepada masyarakat yang tidak dapat mengikuti pendidikan secara tatap muka atau regular.¹⁵ Berikut Beberapa pengertian Pembelajaran Jarak Jauh:

- Pembelajaran jarak jauh adalah pendidikan terbuka dengan program terbuka dengan program belajar yang terstruktur relatif ketat dan pola pembelajaran yang berlangsung tanpa tatap muka atau keterpisahan antara pendidik dengan peserta didik/warga belajar.¹⁶
- Pembelajaran jarak jauh merupakan suatu proses pembelajaran yang dalam pelaksanaannya menggunakan suatu media untuk alat interaksi antara pengajar dan pembelajar.¹⁷

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis simpulkan bahwa pembelajaran jarak jauh merupakan suatu kegiatan belajar mengajar yang menggunakan media elektronik atau *e-learning* dalam segala proses kegiatan belajar dan mengajar. Serta pendidik dan peserta didik berada ditempat yang berbeda bukan didalam satu ruangan yang sama.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama Tiga Bulan. Mulai dari bulan Februari sampai dengan bulan April 2021.

Tabel. 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Februari	Maret	April
1.	Menyusun Rencana Kegiatan	√		
2.	Menyusun Instrumen Penelitian	√		
3.	Pengumpulan Data		√	
4.	Analisis Data		√	
5.	Pembahasan			√
6.	Menyusun Laporan Penelitian			√

Penelitian ini dilakukan di MTs Annajah Jakarta. Yang bertempat di Jl. Ciledug raya

¹⁴ Aziz Fachrurrazi dan Erta Mahyudin, *Pembelajaran Bahasa Asing*, (Jakarta:Banua Publishing, 2010) hlm.197

¹⁵ Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal 31

¹⁶ Prof. Dr. Yusufhadi Miarso, M.Sc, *Menyemai Teknologi Pendidikan*, (Jakarta:PRENADA MEDIA, 2004) hlm, 304.

¹⁷ Prawiyogi dalam Dera Sulastri dkk, *Pemanfaatan Platform Digital dalam Pembelajaran Online Selama Masa Pandemi Covid-19 disekolah Dasar*, Jurnal Pendidikan Dasar, April 2020. Hlm. 222

Petungkangan Selatan Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta. Subjek Penelitian ini adalah para wali murid siswa dan siswi MTs Annajah Jakarta. Tahun ajaran 2020/2021. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan guru MTs Annajah selama pembelajaran jarak jauh.

Pendekatan Penelitian ini merupakan pendekatan penelitian kualitatif. Dan Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Analisis deskriptif adalah salah satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek atau apapun yang dideskripsikan. Tujuan penelitian ini adalah membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti.

penelitian deskriptif yaitu penelitian yang melakukan pengumpulan data selengkap lengkapnya melalui penginderaan, pencatatan, fotografi, laboratorium dari suatu setting dan wilayah penelitian, kemudian mengolahnya dengan mengkategorisasikannya dan menuangkannya dalam bentuk tulisan kedalam bagian-bagian atau bab bab secara sistematis atau teratur.¹⁸

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wali murid siswa dan siswi MTs Annajah Jakarta Tahun ajaran 2020/2021 yang berjumlah 432 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang ingin diteliti.¹⁹ Besar kecilnya sampel agar dapat menjadi cermin dari populasi, Suharsimi mengatakan “jika jumlah subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya besar (lebih dari seratus) maka sampel dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.”²⁰

Mengacu pada teknik pengambilan sampel diatas, maka penulis mengambil 15% dari jumlah populasi yaitu 432 orang, Jadi sampel pada penelitian ini adalah 65 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah kuisisioner. Penulis melakukan survey menggunakan kuisisioner online yang dibuat dalam *Google Form*. Responden adalah para wali murid siswa dan siswi MTs Annajah Jakarta Tahun ajaran 2020/2021.

Analisis data ini diambil dari data kuisisioner yaitu jawaban responden yang dibagikan secara online kepada seluruh wali murid MTs Annajah. Kuisisioner yang digunakan berisi 10 item pertanyaan yang bersifat terbuka, agar diperoleh alasan secara langsung dari setiap respondennya. Pertanyaan kuisisioner yang dibuat meliputi kualitas pelayanan pembelajaran yang diberikan oleh dewan guru MTs Annajah Jakarta. Data yang sudah terkumpul akan diolah dengan cara dikualifikasi dan dianalisis secara deskriptif, karena angket merupakan instrument non tes yang terdapat dalam penelitian kualitatif.

¹⁸ Rusmin Tumanggor, *Modul Metodologi penelitian*, 2019: Universitas Muhammadiyah Jakarta

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktek*, (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2013) hlm 174

²⁰ *Ibid*, hlm 109

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Guru dan Wali Kelas menyapa dan membimbing anak-anak sebelum kegiatan pembelajaran.

Tabel 4.1 Persepsi 1

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	38	58,5%
Puas	27	41,5%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas terhadap guru dan wali kelas menyapa dan membimbing siswa dan siswi sebelum kegiatan pembelajaran dengan frekuensi 38 responden menyatakan sangat puas dengan persentase 58,5% dan dilanjutkan dengan 41,5% atau 27 responden menyatakan puas, dan 0% yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru membimbing dan menyapa siswa siswi dinyatakan sangat puas dengan persentase tertinggi yaitu 58,5%.

2. Guru melaksanakan tugas mengajar dengan baik.

Tabel 4.2 Persepsi 2

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	27	41,5%
Puas	38	58,5%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 2 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas terhadap guru mengajar dengan baik. dengan persentase 41,5% dan dilanjutkan dengan 58,5% menyatakan puas, dan 0% yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru melaksanakan tugas dengan baik dinyatakan puas dengan persentase tertinggi yaitu 58,5%.

- Guru ramah dalam mengajar selama PJJ.

Tabel 4.3 Persepsi 3

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	28	43,1%
Puas	37	56,9%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 3 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas dengan persentase 43,1% dan dilanjut dengan 56,9% yang menyatakan puas, dan 0% yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru melaksanakan tugas dengan ramah dinyatakan puas dengan persentase tertinggi yaitu 56,9%.

- Guru disiplin dalam mengajar selama PJJ.

Tabel 4.4 Persepsi 4

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	22	33,8%
Puas	42	64,6%
Tidak Puas	1	1,5%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 4 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas dengan persentase 33,8% dan dilanjut dengan 64,6% yang menyatakan puas, 1% yang menyatakan tidak puas dan 0% yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru disiplin dalam mengajar selama PJJ dinyatakan puas dengan persentase tertinggi yaitu 64,6%.

- Guru memberikan tugas sesuai materi yang diajarkan.

Tabel 4.5 Persepsi 5

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	25	38,5%
Puas	40	61,5%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 5 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas dengan persentase 38,5% dan dilanjut dengan 61,5% yang menyatakan puas, 0% yang menyatakan tidak puas dan 0% yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru memberikan tugas sesuai materi yang diajarkan dinyatakan puas dengan persentase tertinggi yaitu 61,5%.

6. Guru memberikan informasi secara cepat dan tanggap terkait informasi sekolah maupun pembelajaran.

Tabel 4.6 Persepsi 6

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	21	32,3%
Puas	44	67,7%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 6 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas dengan persentase 32,3% dan dilanjut dengan 67,7% yang menyatakan puas, 0% yang menyatakan tidak puas dan 0% yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru memberikan informasi secara cepat dan tanggap terkait informasi sekolah maupun pembelajaran dinyatakan puas dengan persentase tertinggi yaitu 67,7%.

7. Guru aktif memberitahu tugas siswa yang sudah mengerjakan atau yang belum mengerjakan.

Tabel 4.7 Persepsi 7

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	30	46,2%
Puas	35	53,8%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 7 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas dengan persentase 46,2% dan dilanjut dengan 53,8% yang menyatakan puas, 0% yang menyatakan tidak puas dan 0% yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru aktif memberikan informasi tugas siswa yang sudah mengerjakan atau yang belum mengerjakan dinyatakan puas dengan persentase tertinggi yaitu 53,8%.

8. Guru memulai dan mengakhiri kegiatan pembelajaran sesuai waktu.

Tabel 4.8 Persepsi 8

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	18	27,7%
Puas	44	67,7%
Tidak Puas	3	4,6%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 8 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas dengan persentase 27,7% dan dilanjut dengan 67,7% yang menyatakan puas, 3% yang menyatakan tidak puas dan 0% yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru memulai dan mengakhiri kegiatan pembelajaran sesuai waktu dinyatakan puas dengan persentase tertinggi yaitu 67,7%.

9. Guru menjelaskan dengan jelas dalam pembelajaran PJJ.

Tabel 4.9 Persepsi 9

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	21	32,3%
Puas	44	67,7%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 9 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas dengan persentase 32,3% dan dilanjut dengan 67,7% yang menyatakan puas, 0% yang menyatakan tidak puas dan 0% yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru menjelaskan dengan jelas materi pembelajaran dinyatakan puas dengan persentase tertinggi yaitu 67,7%.

10. Guru memanggil siswa kesekolah jika tidak pernah hadir atau mengerjakan tugas selama pembelajaran dirumah.

Tabel 4.10 Persepsi 10

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	18	27,7%
Puas	43	66,2%
Tidak Puas	4	6,2%

Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	65	100%

Berdasarkan Jawaban Responden pada pertanyaan nomor 10 diperoleh hasil, Bahwa para wali murid menyatakan sangat puas dengan persentase 27,7% dan dilanjutkan dengan 66,2% yang menyatakan puas, 6,2% yang menyatakan tidak puas dan 0% yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan MTs Annajah dalam hal ini guru memanggil siswa kesekolah jika tidak pernah hadir PJJ dan tidak pernah mengerjakan tugas dinyatakan puas dengan persentase tertinggi yaitu 66,2%.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka penulis menyimpulkan bahwa :

1. Dari seluruh item pertanyaan 1-10 yang memiliki kriteria sangat puas berada di pertanyaan nomor 1 dengan persentase 58,5%, artinya sebagian besar wali murid siswa dan siswi MTs Annajah merasa sangat puas terhadap pelayanan guru yang membimbing dan menyapa siswa dan siswi sebelum pembelajaran dimulai.
2. Sebagian besar wali murid siswa dan siswi MTs Annajah merasa puas terhadap pelayanan guru selama Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) dengan rata rata persentase diatas 50%, bahkan ada yang mencapai 67,7% di tiga item soal, yaitu soal nomor 6 (Guru memberikan informasi secara cepat dan tanggap terkait informasi sekolah maupun pembelajaran), soal nomor 8 (Guru memulai dan mengakhiri kegiatan pembelajaran sesuai waktu) dan soal nomor 9 (Guru menjelaskan dengan jelas dalam pembelajaran PJJ).
3. Didapati responden merasa tidak puas pada soal nomor 4 dengan persentase 1,5%, soal nomor 8 dengan persentase 4,6%, dan soal nomor 10 dengan persentase 6,2%.

SARAN

1. Pelayanan dalam Pembelajaran Jarak Jauh sudah baik, dan MTs Annajah diharapkan terus meningkatkan pelayanan yang terbaik dan lebih baik lagi kepada wali murid siswa dan siswi MTs Annajah, karena dari 10 item soal hanya didapati 1 soal yang sebagian besar wali murid merasa “sangat puas” dengan persentase 58,5% dan dilanjutkan 9 soal dengan kategori “puas”.
2. Pelayanan Pembelajaran Jarak Jauh yang dilakukan oleh Guru MTs Annajah perlu diperbaiki pada beberapa aspek, karena Didapati beberapa responden menjawab “tidak puas” di tiga item soal yaitu pada soal nomor 4 (Guru disiplin dalam mengajar selama PJJ) dengan persentase 1,5%, soal nomor 8 (Guru Memulai dan mengakhiri pembelajaran sesuai waktu) dengan persentase 4,6%, dan soal nomor 10 (Guru memanggil siswa kesekolah jika tidak pernah hadir PJJ dan Tidak mengerjakan Tugas) dengan persentase 6,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktik*, Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Fachrurrazi Aziz dan Erta Mahyudin, 2010. *Pembelajaran Bahasa Asing*, Jakarta: Bania Publishing.
- Kamus digital Bahasa Indonesia *for android*, edisi kelima 2020
- Kamus digital Bahasa Inggris *for android* edisi 2020
- KH Adib Bisri dan KH Munawwir AF, 1999. *AL-BISRI Kamus Arab-Indonesia Indonesia-Arab*, Surabaya: Pustaka Progressif.
- Miarso Yusufhadi, 2004. *Menyemai Teknologi Pendidikan*, Jakarta: PRENADA MEDIA.
- Mimamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan pemasaran efektif dan profitable*, Jakarta: Gramedia Utama.
- Offirstson, Topic. 2014. *Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah*. Jakarta: Deepublish.
- Saputra Robbi. 2021. Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs Annajah Jakarta. Tesis, Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta
- Sari Ayu Fitriah, 2020. Optimalisasi Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran Adaptif dimasa Pandemi Covid, *Jurnal Pendidikan*
- Sulastrri Dera dkk, 2020. Pemanfaatan Platform Digital dalam Pembelajaran Online Selama Masa Pandemi Covid-19 disekolah Dasar, *Jurnal Pendidikan Dasar*
- Tumanggor, Rusmin, 2019. *Mata Kuliah Metodologi Penelitian*. Jakarta: UMJ
- Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas
- Viarti Aminita dan Arlin Astriyani, 2018. Persepsi Orang Tua terhadap kecerdasan Majemuk Anak, *Jurnal Pendidikan Matematika dan Matematika*. Vol. 4 No.1