

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN SMA/SEDERAJAT SELAMA PEMBELAJARAN JARAK JAUH (PJJ) SAAT PANDEMI COVID- 19 DI KABUPATEN WONOSOBO

oleh
Ali Muta'aly Muhammad
18/423603/GE/08652

INTISARI

Pendidikan mempunyai peranan penting untuk memajukan suatu negara. Pada masa tanggap darurat Covid-19, Pemerintah Indonesia telah memberlakukan kebijakan belajar dari rumah melalui program Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) untuk mendukung sektor pendidikan. Dalam rangka mendukung pendidikan di Indonesia, kualitas layanan pendidikan perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan. Kualitas layanan sangat berpengaruh pada masa yang akan datang karena sebagai sarana promosi yang efektif bagi calon peserta didik baru untuk masuk ke sekolah pilihannya. Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) pada saat pandemi ini merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh sekolah. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi agar kualitas pelayanan pendidikan dapat ditingkatkan. Tujuan dari penelitian ini, yaitu 1) Mengidentifikasi kualitas pelayanan pendidikan SMA/ sederajat selama Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) saat pandemi Covid-19 di perdesaan dan perkotaan Kabupaten Wonosobo, 2) Merumuskan arahan perbaikan layanan pendidikan SMA/ sederajat selama Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) saat pandemi Covid-19 di perdesaan dan perkotaan Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berdasarkan hasil kuesioner kepada peserta didik yang mengacu pada dimensi *Service Quality*, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan metode kualitatif berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan kepala sekolah atau wakil kepala sekolah dan guru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kesesuaian antara kepentingan peserta didik dan kinerja sekolah dan terdapat kesenjangan pada semua dimensi *Service Quality*, baik di wilayah perdesaan maupun di wilayah perkotaan. Pada wilayah perdesaan, media pembelajaran yang nyaman dan menarik, kemudahan akses pada media pembelajaran, kecepatan respon terhadap pertanyaan peserta didik, metode pembelajaran yang menyenangkan, dan guru memahami kesulitan peserta didik menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya. Sementara itu, pada wilayah perkotaan, keandalan alat komunikasi saat pembelajaran, metode pembelajaran yang menyenangkan dan sesuai dengan jadwal, kemudahan dalam mengerjakan tugas/ujian, dan guru memahami kesulitan peserta didik menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya.

Kata kunci: Layanan Pendidikan, Pembelajaran Jarak Jauh, Perdesaan, Perkotaan

EVALUATION OF EDUCATION SERVICE QUALITY FOR SENIOR HIGH SCHOOL DURING DISTANCE LEARNING WHILE THE COVID-19 PANDEMIC IN WONOSOBO REGENCY

by

Ali Muta'aly Muhammad

18/423603/GE/08652

ABSTRACT

Education has an important role to advance a country. During the Covid-19 emergency response, the Indonesian Government has implemented a policy of study from home through the distance learning program to support the education sector. In order to support education in Indonesia, the quality of education service needs to be improved. The quality of service is very influential in the future because it is an effective promotion tool for prospective new students to apply the school of their choice. Distance learning during this pandemic is a service provided by schools. Therefore, it is necessary to evaluate so that the quality of education service can be improved. The purpose of this study are 1) to identify the education service quality of senior high school during distance learning while the Covid-19 pandemic in rural and urban of Wonosobo Regency and 2) to formulate directions the education service quality for improving senior high school during distance learning while the Covid-19 pandemic in rural and urban of Wonosobo Regency. The research was conducted by quantitative methods based on results of questionnaires to student that refer to the Service Quality dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, also Importance Performance Analysis (IPA), and qualitative methods based on indepth interviews with school principals or vice principals and teacher. The result of this study indicates that there are differences in the level of conformity between the importance of students and performance of school, also there are gaps in all dimensions of Service Quality, both in rural and urban areas. In rural areas, comfortable and attractive learning media, easy access to learning media, speed of response to student questions, fun learning methods, and teachers understanding the difficulties of student are the main priorities for improving their services. Meanwhile, in urban areas, the reliability of communication tools during learning, fun learning methods and learning according to schedule, ease of doing assignments/exams, and teachers understanding the difficulties of students are the main priorities for improving their services.

Keywords: Education services, Distance Learning, Rural, Urban