

**KEBIJAKAN MANAJEMEN PELAYANAN PEMBELAJARAN
PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020-2021
(Studi Kasus di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang
Kota Malang)**

Akmad Piru Jabadi¹, Slamet Muchsin², Retno Wulan Sekarsari³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: ahmadfiruzabadi08@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya Kebijakan Pemerintah Tentang Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Kebijakan ini dilakukan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang yang mana memiliki kebijakan tentang pelayanan pembelajaran pada masa pandemi covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan pelayanan pembelajaran, faktor pendukung dan penghambatnya, dan upaya untuk meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi pada masa pandemi covid-19. Untuk mengetahuinya digunakan jenis penelitian deskriptif-kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan Fakultas Ilmu Administrasi dalam pelayanan pembelajaran pada masa pandemi berjalan sesuai aturan dari pemerintah dan rektor yaitu dengan sistem daring. Faktor pendukung: pemotongan SPP, subsidi wisuda fakultas, link pembuatan surat permohonan secara online. Faktor penghambat: kendala jaringan internet, keterbatasan teknologi dari mahasiswa dan tidak bisa tatap muka. Upaya meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran, seperti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka, KKN yang berkaitan dengan covid-19, link daring unisma.ac.id, dan pembuatan stempel basah berbasis online. Kesimpulannya bahwa Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi UNISMA telah menjalankan dengan baik dan meminimalisir tidak efektifnya sistem pelayanan pembelajaran pada masa pandemi covid-19.

Kata kunci: kebijakan publik, manajemen pelayanan publik, pembelajaran masa pandemi covid-19

Pendahuluan

Penyebaran virus covid-19 menjadi penyebab angka kematian yang tinggi di berbagai negara dunia saat ini. Sudah banyak korban yang meninggal dunia. Bahkan banyak juga tenaga medis yang menjadi korban lalu meninggal dunia. Akibat dari pandemi covid-19 ini, diterapkannya berbagai kebijakan untuk memutus mata rantai penyebaran virus covid-19 di Indonesia. Pemerintah juga menerapkan kebijakan yaitu Work From Home (WFH). Kebijakan ini merupakan upaya yang diterapkan kepada masyarakat agar dapat menyelesaikan segala pekerjaan di rumah. Pendidikan di Indonesia pun menjadi salah satu bidang yang terdampak akibat adanya pandemi covid-19 tersebut.

Dengan adanya pembatasan interaksi, Kementerian Pendidikan di Indonesia juga mengeluarkan kebijakan melalui Surat Edaran

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Coronavirus Disease (Covid-19) pada Satuan Pendidikan, dan Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 Perihal Pembelajaran secara daring dan bekerja dari rumah dalam rangka mencegah penyebaran Covid-19.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa larangan bagi perguruan tinggi untuk melaksanakan perkuliahan tatap muka dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran secara daring. Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut untuk menjadi semakin profesional dalam memberikan layanan bagi penerima layanan (Rianto, 2017) Salah satu cara yang telah dilaksanakan adalah dengan menggunakan e-learning sebagai bagian dari pelaksanaan e-government yang dapat memberikan pelayanan

berkualitas di tengah pandemi (Syamsir et al., 2020) Sektor pendidikan merupakan salah satu sektor yang terkena dampak dari pandemi covid-19 (Abdusshomad, 2020; Sholihah, 2020).

Dengan menggunakan sistem pembelajaran secara daring, terkadang muncul berbagai masalah yang dihadapi oleh mahasiswa dan dosen, seperti permasalahan akses informasi yang terkendala oleh sinyal yang menyebabkan lambatnya dalam mengakses informasi atau tidak adanya paket internet mahasiswa dan dosen serta tidak adanya gadget pada mahasiswa dan dosen. Akibat hal tersebut mahasiswa terkadang tertinggal dengan informasi dari sinyal yang kurang memadai. Oleh karena itu, mereka terlambat dalam mengumpulkan suatu tugas yang diberikan oleh dosen. Belum lagi bagi dosen yang memeriksa banyak tugas yang telah diberikan kepada mahasiswa dapat membuat ruang penyimpanan gadget semakin terbatas.

Berbagai media pembelajaran jarak jauh pun dicoba dan digunakan. Sarana yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran online, antara lain e-learning, aplikasi zoom, google classroom, youtube, maupun media sosial whatsapp. Sarana-sarana tersebut dapat digunakan secara maksimal sebagai media dalam melangsungkan pembelajaran seperti di kelas. Dengan menggunakan media online tersebut, maka secara tidak langsung kemampuan menggunakan serta mengakses teknologi semakin dikuasai oleh mahasiswa maupun dosen.

Dikutip dari data REPUBLIKA.CO.ID, MALANG, Rektor Universitas Islam Malang (UNISMA) Profesor Masykuri mengungkapkan sejumlah kesulitan yang dihadapi kampus selama pandemi Covid-19. Kesulitan yang dihadapi UNISMA tidak berbeda jauh dengan perguruan tinggi lainnya di Indonesia. Pertama, UNISMA kesulitan saat menjalankan pembelajaran daring. Kesulitan ini mulai dari sinyal, biaya pulsa, dan sistem evaluasi terkait keseriusan mahasiswa ketika pembelajaran dilakukan. Terkait sinyal, ia mengatakan, tidak seluruh mahasiswa bisa mendapatkan sinyal internet yang memadai. Lalu, mahasiswa membutuhkan biaya yang cukup tinggi untuk membeli kuota internet dan mengikuti pembelajaran daring. Kesulitan kedua yang dialami oleh PTS terkait dengan penerimaan mahasiswa baru selama pandemi Covid-19. Menurut ia, seluruh kampus swasta mengalami keterlambatan dalam memperoleh jumlah penerimaan mahasiswa baru.

Berdasarkan data yang dikutip dari Kompas.com, survei dari Gerakan Sekolah Menyenangkan (GSM) di tahun 2021 menyebutkan bahwa 80% murid tidak senang belajar di rumah. Hanya 20% saja yang merasa senang. Survei dari GSM lengkap menyebutkan alasan murid tidak senang. Yang paling tinggi adalah rindu ketemu dengan teman (40%). Penyebab lainnya adalah bosan (20-26%), kurang paham instruksinya (19 persen), kendala internet (13-14%), dan susah konsentrasi (14-15%).

Maka dari itu, ada beberapa yang menjadi akar permasalahan dalam penelitian ini:

1. Adanya kelemahan dari program daring yaitu kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap materi yang disampaikan dosen, kedisiplinan mahasiswa mengikuti kuliah daring.

Permasalahan pendidikan di Indonesia masih ditandai dengan angka pengangguran dan putus sekolah akibat kemiskinan yang terjadi kepada orang tua atau keterbatasan biaya, serta faktor keadaan pandemi seperti sekarang. Hasil pra-observasi di Fakultas Ilmu Administrasi tentang pembelajaran daring terbilang masih kurang pemahaman materi dan kedisiplinan dalam kuliah daring. Oleh karena itu, hal tersebut menjadi salah satu faktor akar permasalahan penelitian yang diharapkan dapat memotivasi mahasiswa tentang pentingnya pemahaman materi yang disampaikan dosen walaupun dalam keadaan pandemi yang mengakibatkan adanya kebijakan pembelajaran pada masa pandemi covid-19.

2. Adanya kendala dari sistem media pembelajaran atau kendala teknologi seperti kendala internet, kendala keterbatasan jaringan yang dijangkau dari provider para pengguna.

Pembelajaran daring tidak bisa lepas dari jaringan internet. Koneksi jaringan internet yang tinggi atau stabil itu dapat berguna dalam segala aspek baik pelayanan maupun pembelajaran di masa pandemi covid-19. Hasil pra-observasi di Fakultas Ilmu Administrasi tentang pembelajaran ini masih kurang efektif karena koneksi jaringan yang tidak stabil atau terganggu menjadi salah satu kendala yang dihadapi mahasiswa yang tempat tinggalnya sulit untuk mengakses internet, apalagi mahasiswa tersebut tempat tinggalnya di daerah pedesaan, terpencil dan tertinggal. Walaupun ada yang menggunakan jaringan seluler terkadang jaringan yang tidak stabil, karena letak geografis yang masih jauh dari jangkauan sinyal seluler. Hal ini juga menjadi permasalahan yang banyak terjadi pada mahasiswa yang mengikuti pembelajaran daring sehingga kurang optimal pelaksanaannya.

Berdasarkan keadaan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji, dengan judul **“KEBIJAKAN MANAJEMEN PELAYANAN PEMBELAJARAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020-2021”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskann beberapa rumusan masalah yang akan dikaji oleh peneliti, yakni:

1. Bagaimana kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada

- masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021?
 3. Apa saja upaya dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021?

Fokus Penelitian

Menurut Moeloeng (1994:62), penetapan fokus dapat membatasi studi yang berarti dengan adanya fokus, penentuan fokus penelitian dan tempat penelitian menjadi lebih layak dan penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi dalam menjangkau informan yang masuk atau keluar. Dalam hal ini yang menjadi fokus peneliti adalah:

1. Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021.
 - a. Pelaksanaan kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.
 - b. Mekanisme penerapan pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.
2. Faktor pendukung dan penghambat dari kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.
 - a. Faktor Pendukung
 1. Adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembelajaran.
 2. Adanya dukungan dari pihak fakultas, dosen, dan mahasiswa-mahasiswi dalam menjalankan kebijakan pelayanan pembelajaran.
 - b. Faktor Penghambat
 1. Adanya kendala dari teknologi dan keterbatasan sumber daya finansial.
 2. Adanya kendala dalam penerapan dan pelaksanaan dari pelayanan pembelajaran di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
3. Upaya dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.
 - a. Program yang dilakukan dalam meningkatkan manajemen pelayanan

- pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi.
- b. Sarana dan prasarana dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi.

Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan penulis dalam melakukan analisis ini adalah Untuk mengetahui kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021. Faktor penghambat dan pendukung dalam kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021. Dan upaya apa saja dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.

Tinjauan Pustaka

Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Pengertian kebijakan publik diungkap oleh A. Hoogerwert adalah unsur penting dari politik, dapat diartikan juga sebagai mencapai tujuan- tujuan tertentu menurut waktu tertentu. Dan juga menurut Anderson, kebijakan publik adalah hubungan antar unit-unit pemerintah dengan lingkungannya.

Selanjutnya, Gerston menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pejabat pemerintah pada setiap tingkatan pemerintahan untuk memecahkan masalah publik. Lebih lanjut menjelaskan bahwa proses penentuan suatu kebijakan mencakup lima tahapan, yaitu (1)mengidentifikasi isu-isu kebijakan publik, (2)mengembangkan proposal kebijakan publik, (3)melakukan advokasi kebijakan publik, (4)melaksanakan kebijakan publik, (5)mengevaluasi kebijakan yang dilaksanakan. Sedangkan menurut Dunn, kebijakan publik merupakan pola yang kompleks dari pilihan kolektif yang saling bergantung yang dilakukan oleh badan dan lembaga pemerintah.

Berdasarkan beberapa uraian diatas yang dimaksud dengan kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat orang banyak pada tataran strategi atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik.

2. Tujuan Kebijakan Publik

Setiap ahli mempunyai penafsiran sendiri terhadap tujuan dari kebijakan publik. Secara implisit bahwa tujuan kebijakan publik adalah untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dan untuk kepentingan masyarakat. Ada pula yang mendefinisikan

tujuan kebijakan publik adalah fasilitas yang diberikan oleh pemerintah untuk kehidupan masyarakat yang lebih baik, sejahtera, dan adil sentosa.

Tujuan kebijakan publik dapat dibedakan melalui:

- a. Sumber daya atau resources, yaitu antara kebijakan publik yang bertujuan mendistribusikan sumber daya negara dan yang bertujuan menyerap sumber daya negara.
- b. Regulatif dan deregulatif, kebijakan regulatif bersifat mengatur dan membatasi.
- c. Dinamisasi dan stabilisasi, kebijakan dinamisasi adalah kebijakan yang bersifat menggerakkan sumber daya nasional untuk mencapai kemajuan tertentu yang dikehendaki.
- d. Memperkuat negara dan pasar, kebijakan yang memperkuat negara adalah kebijakan-kebijakan yang mendorong lebih besarnya peran negara.

Dengan demikian, kebijakan publik selalu mengandung multi-fungsi untuk menjadikan kebijakan itu adil dan seimbang dalam mendorong kemajuan kehidupan bersama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah keputusan otoritas negara yang bertujuan mengatur kehidupan bersama (Nugroho, 2006).

3. Fungsi Kebijakan Publik

Fungsi kebijakan adalah untuk memberikan arah kerja atau kegiatan agar sesuai dengan apa yang menjadi keinginan para aktor kebijakan tarif, kebijakan pengadaan barang dan jasa, kebijakan HAM kebijakan proteksi industri dan sebagainya. Sedangkan deregulatif bersifat membebaskan, seperti kebijakan privatisasi, kebijakan penghapusan tarif, dan kebijakan pencabutan daftar negatif investasi. (Nugroho, 2006).

Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Pasolong adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Macam-macam Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiansyah, dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan dasar adalah pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah.
2. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu: a) Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh public. b) Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. c) Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.
3. Indikator Pelayanan yang Baik

Menurut Parasuraman Zeithaml, Pasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Reliability (keandalan) adalah kemampuan pelayanan yang secara cepat.
2. Responsiveness (ketanggapan) adalah kegiatan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat serta untuk memperhatikan permintaan-permintaan dari para pelanggan.
3. Empathy (empati) adalah rasa memperhatikan pelanggan sehingga dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh para konsumen.
4. Assurance (keyakinan) adalah kemampuan untuk memberikan rasa keyakinan dan rasa percaya terhadap diri konsumen.
5. Tangible (keberwujudan) adalah penampilan fasilitas-fasilitas fisik, dan perlengkapan- perlengkapan komunikasi.

Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19

1. Kebijakan Pembelajaran Daring Perguruan Tinggi

Dampak pandemi telah mendisrupsi proses pembelajaran pendidikan tinggi di Indonesia. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan Surat Edaran pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Pembelajaran secara Daring dan Bekerja dari Rumah dalam rangka Pencegahan Penyebaran COVID-19. Semua kampus di Indonesia mau tidak mau mengeluarkan kebijakan mitigasi dampak wabah.

Memperhatikan Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 3 Tahun 2020 tanggal 9 Maret 2020 tentang Pencegahan

Corona Virus Disease 19 (COVID-19) pada Satuan Pendidikan, Surat Edaran Menteri Agama RI Nomor 069-08/2020 tentang Pelaksanaan Protokol Penanganan COVID-19 pada Area Publik di lingkungan Kementerian Agama tanggal 9 Maret 2020, Surat Nomor 103/0117/U.AK/ RIL.26/1/2020 tertanggal 4 Maret 2020 tentang Himbuan Rektor UNISMA bagi civitas tentang penangguhan perjalanan ke luar negeri, dan menindaklanjuti Surat Edaran Rektor Unisma No. 224/K33/U.UPK/R/L.25/1/2020 tentang Pencegahan Covid-19 Protokol Area Universitas Islam Malang serta Pernyataan Presiden tentang Pencegahan Corona di Indonesia tertanggal 15 Maret 2020.

2. Pengertian Pembelajaran Daring

Pembelajaran daring yaitu program penyelenggaraan kelas pembelajaran dalam jaringan untuk menjangkau kelompok target yang luas. Dengan menggunakan jaringan, pembelajaran bisa dilaksanakan secara luas dengan peserta didik yang tidak terbatas (Bilfaqih & Qomarudin, 2015:1) Pembelajaran daring merupakan sistem pembelajaran yang dilakukan dengan tidak bertatap muka langsung, tetapi menggunakan platform yang dapat membantu proses belajar mengajar yang dilakukan meskipun jarak jauh (Sofyana & Abdul, 2019: 82).

Berdasarkan beberapa definisi pembelajaran daring di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pembelajaran daring adalah pembelajaran dengan menggunakan media aplikasi untuk memudahkan peserta didik dalam melakukan proses pembelajaran secara jarak jauh.

3. Macam-macam Metode Pembelajaran Daring

- a. Metode *E-Learning*, yaitu sebuah proses pembelajaran yang berbasis elektronik. Salah satu media yang digunakan adalah jaringan komputer. (Setiawardhani, 2013: 10).
- b. *Mobile Learning*, merupakan media pembelajaran yang memanfaatkan teknologi telepon seluler. Melihat potensi ini, pengembangan media pembelajaran dengan memanfaatkan telepon seluler adalah dengan membuat mobile learning yang ditujukan untuk semua telepon seluler yang berplatform Android (Aziz & Nana, 2020: 50).
- c. Metode *Quantum Learning*, yaitu kiat, petunjuk strategi dan seluruh proses belajar yang dapat mempertajam pemahaman dan daya ingat serta membuat belajar sebagai suatu proses yang menyenangkan dan bermanfaat. (Ahmad dan Joko, 2013: 27).

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa macam-macam metode pembelajaran daring yaitu ada metode e-

learning, mobile learning dan quantum learning tergantung metode pembelajaran daring yang akan digunakan oleh guru.

4. Fungsi dan Tujuan Pembelajaran Daring

Tujuan dari adanya program pembelajaran daring menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI (2014) adalah :

- a. Meningkatkan ketersediaan layanan pendidikan
- b. Meningkatkan keterjangkauan layanan pendidikan
- c. Meningkatkan kualitas dan relevansi layanan pendidikan
- d. Meningkatkan kesamaan dalam mendapatkan mutu layanan pendidikan.
- e. Meningkatkan keterjaminan mendapatkan mutu layanan pendidikan yang baik.

5. Keunggulan dan Kekurangan Pembelajaran Daring

- a. Keunggulan Pembelajaran Daring
 1. Meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan dengan,
 2. Memanfaatkan multimedia secara efektif dalam pembelajaran.
 3. Meningkatkan keterjangkauan pendidikan dan pelatihan yang bermutu melalui penyelenggaraan pembelajaran dalam jaringan.
 4. Menekan biaya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang bermutu melalui pemanfaatan sumber daya bersama.
- b. Kekurangan Pembelajaran Daring
 1. Interaksi secara tatap muka yang terjadi antara peserta didik dengan pengajar atau antara peserta didik dengan peserta didik menjadi minim.
 2. Pembelajaran yang dilakukan lebih cenderung ke pelatihan bukan pendidikan.
 3. Aspek bisnis atau komersial menjadi lebih berkembang dibandingkan aspek sosial dan akademik.
 4. Pengajar dituntut lebih menguasai teknik pembelajaran dengan menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK)
 5. Belum meratanya fasilitas internet yang tersedia di tempat yang bermasalah dengan listrik, telepon dan komputer.
 6. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian untuk mengoperasikan komputer masih kurang
 7. Bahasa komputer yang belum dikuasai
 8. Perasaan terisolasi dapat terjadi pada peserta didik
 9. Terjadinya variasi kualitas dan akurasi informasi, oleh sebab itu diperlukan panduan pada saat menjawab

pertanyaan.

10. Kesulitan mengakses grafik, gambar dan video karena peralatan yang dipakai tidak mendukung sehingga menyebabkan peserta didik menjadi frustrasi.

6. Manfaat Pembelajaran Daring

Kemajuan teknologi akan berdampak pada perubahan peradaban dan budaya manusia. Dalam dunia pendidikan, kebijakan penyelenggara pendidikan kadang kala dipengaruhi oleh dampak kemajuan teknologi, tuntutan zaman, perubahan budaya dan perilaku manusia.

Keberadaan teknologi dalam Pendidikan sangat bermanfaat untuk mencapai efisiensi proses pelaksanaan pembelajaran dalam jaringan. Manfaat tersebut seperti efisiensi waktu belajar, lebih mudah mengakses sumber belajar dan materi pembelajaran. dapat berkomunikasi maupun tatap muka meskipun secara virtual sehingga proses belajar mengajar tetap berjalan tanpa harus ke kampus.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Untuk memperoleh jawaban tentang kebenaran dalam suatu masalah maka perlu melakukan suatu kegiatan penelitian dalam rangka mencari data ilmiah sebagai bukti kebenaran ilmiah. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti perlu mengadakan suatu penelitian lapangan yang berkaitan dengan judul yang diambil oleh peneliti yaitu KEBIJAKAN PELAYANAN PEMBELAJARAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020-2021 DI FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS ISLAM MALANG KOTA MALANG JAWA TIMUR. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian kualitatif ini dipilih karena penulis ingin memperoleh informasi secara akurat langsung dari lapangan, sedangkan datanya bersifat deskriptif yaitu berupa gejala-gejala yang dikategorikan atau berupa bentuk lainnya seperti foto, dokumen, catatan lapangan pada saat dilakukan penelitian.

Lokasi dan Situs Penelitian

Latar penelitian adalah tempat atau lokasi dimana penelitian ini akan dilaksanakan dan mengadakan kegiatan penelitian, untuk memperoleh data atau informasi terkait dengan masalah yang akan diteliti. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Jalan Mayjen Hartono No.193, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144.

Sumber dan Jenis Data

1. Sumber Data

- a. Informan: Dekan, dosen, staff, dan mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang.

- b. Subjek Penelitian: Mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang.

2. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan atau langsung diperoleh dari obyek atau subjek yang diteliti. Data ini diperoleh dari hasil wawancara yaitu informasi yang disampaikan oleh informan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada. Data dari dalam instansi atau dari luar instansi, data dari dalam instansi diambil dari file salah satu instansi. Sedangkan data dari luar instansi diambil dari internet, perpustakaan, dan lain sebagainya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang diperlukan untuk memperoleh data-data di lapangan. Untuk itu, teknik atau cara pengumpulan data yang diperlukan harus benar dan juga akurat. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Observasi.
- b. Wawancara.
- c. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, seperti naskah, surat kabar, dan lain sebagainya untuk mendapatkan data kegiatan produktivitas kinerja pegawai dan foto-foto kegiatan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.

Teknik Analisis Data

Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Komponen dalam analisis data:

a. Pengumpulan Data

Kegiatan yang berkaitan dengan hasil Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021 Di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang melalui wawancara langsung dengan Dekan, Staff, Dosen, serta Mahasiswa. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data dari media cetak maupun elektronik.

b. Reduksi Data

Menurut Miles dan Huberman dalam analisis selama pengumpulan data yaitu pembuatan catatan objektif. Data-data yang sudah dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian di reduksi memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polyan.

c. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan.

d. Verifikasi (Menarik Kesimpulan)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi.

Keabsahan Hasil Penelitian

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting, melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi menurut (Moloeng, 2007:330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Untuk itu maka penelitian dapat melakukannya dengan jalan:

1. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbed.
2. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data.
3. Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan.

Triangulasi dalam penelitian ini yaitu membandingkan hasil wawancara kepada informan atau narasumber yang menjadi subyek peneliti di lapangan dan dikuatkan melalui dokumen atau arsip tertulis.

Pembahasan

Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021.

- a. Pelaksanaan kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.

Terkait intruksi pemerintah melalui Kementerian Pendidikan di Indonesia

mengeluarkan kebijakan melalui Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Coronavirus Disease (Covid-19) pada Satuan Pendidikan, dan Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 Perihal Pembelajaran secara daring dan bekerja dari rumah dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19. Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa larangan bagi perguruan tinggi untuk melaksanakan perkuliahan tatap muka dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran secara daring. Dan berdasarkan Surat Edaran Rektor Unisma No. 224/K33/U.UPK/R/L.25/I/2020 tentang Pencegahan Covid-19 Protokol Area Universitas Islam Malang serta Pernyataan Presiden tentang Pencegahan Corona di Indonesia tertanggal 15 Maret 2020.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran pada Masa Pandemi Covid 19 Tahun 2020-2021 di Fakultas Ilmu Administrasi seluruh kegiatan pelayanan dan pembelajaran telah menggunakan sistem online atau daring yang dilaksanakan oleh seluruh elemen yang berkaitan dengan Fakultas Ilmu Administrasi setelah mengetahui Surat Edaran tentang pembelajaran daring tersebut, serta diterapkan sesuai dengan arahan dan ketentuan-ketentuan baik dari pemerintah maupun kebijakan dari Rektor Universitas Islam Malang itu sendiri

- b. Mekanisme penerapan pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021.

Teknik penerapan pelayanan pembelajaran pada masa pandemi covid-19 di Fakultas Ilmu Administrasi itu tidak lepas dari yang namanya teknologi berbasis jaringan internet dan memanfaatkan platform untuk menunjang pelayanan pembelajaran di Fakultas Ilmu Administrasi. Mekanisme Pelayanan Pembelajaran pada Masa Pandemi Covid 19 Tahun 2020-2021 di Fakultas Ilmu Administrasi menggunakan metode berikut ini:

1. Metode E-Learning

Yaitu sebuah proses pembelajaran yang berbasis elektronik. Salah satu media yang digunakan adalah jaringan computer. E-Learning juga diartikan sebagai pembelajaran jarak jauh yang menggunakan teknologi komputer atau biasanya disebut internet (Setiawardhani, 2013: 10).

2. Mobile E-Learning

Merupakan media pembelajaran yang memanfaatkan teknologi telepon seluler. Kehadiran mobile learning ditujukan sebagai pelengkap pembelajaran serta

memberikan kesempatan pada siswa untuk mempelajari materi yang kurang dikuasai dimanapun dan kapanpun (Aziz & Nana, 2020:50).

Faktor Pendukung dan Penghambat dari Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021.

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dari Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Menurut Yusuf Bilfaqih (2015:14), keuntungan dalam penerapan pembelajaran daring, antara lain:

1. Meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan dengan
2. Memanfaatkan multimedia secara efektif dalam pembelajaran
3. Meningkatkan keterjangkauan pendidikan dan pelatihan yang bermutu melalui penyelenggaraan pembelajaran dalam jaringan
4. Menekan biaya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang bermutu melalui pemanfaatan sumber daya bersama.

Hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa ada beberapa faktor pendukung dalam kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran pada masa pandemi covid-19 di Fakultas Ilmu Administrasi bahwa terdapat layanan digital yang membantu dalam pelayanan pembelajaran terhadap keperluan dan kepentingan mahasiswa dengan adanya link pembuatan surat perizinan yang dikirim admin prodi lewat media whatsapp. Dan adanya dukungan dari universitas bentuk pemotongan pembayaran SPP sebesar Rp 450.000 dan bantuan subsidi dari pihak fakultas sebesar Rp 150.000 ketika mereka membayar pelepasan atau wisuda fakultas sebagai bentuk kepedulian terhadap dampak pandemi covid-19.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Administrasi ini selaras dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Isgar Muhammad Ricky Tumoka (2021) dalam judulnya "Kebijakan Tata Kelola Layanan di Masa Pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong". Dalam penelitiannya mengemukakan bahwa terdapat 2 faktor penghambat, yaitu keterbatasan teknologi yang dimiliki oleh mahasiswa dan keterbatasan akses jaringan internet di daerah.

Berdasarkan hasil penelitian diatas,

peneliti menyimpulkan faktor penghambat untuk penerapan dan pelaksanaan dari pelayanan pembelajaran di fakultas ilmu administrasi Universitas Islam Malang itu sendiri karena keadaan pandemi covid-19 yang harus melakukan kebijakan terhadap pelayanan pembelajaran itu dengan online atau tidak bertatap muka, karena bertatap muka lebih efektif untuk menyampaikan segala sesuatu. Dengan online yang mengakibatkan mahasiswa ada yang kurang puas karena masuk kantor dibatasi dalam segi pelayanan, untuk pembelajaran itu sendiri bagi sebagian mahasiswa mengatakan tidak efektif karena masih banyak yang kurang memahami materi yang disampaikan dosen karena banyak yang tidak memperhatikan pada saat kuliah daring dan banyak yang menyepelekan jam kuliah daring tersebut.

Upaya dalam meningkatkan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021.

a. Program yang dilakukan dalam meningkatkan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian diatas, upaya dalam meningkatkan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Administrasi yaitu dengan adanya program yang dijalankan oleh pihak fakultas dari pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi program yang dilaksanakan oleh pihak fakultas untuk mahasiswa yaitu adanya program dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berupa MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). Program ini juga diterapkan di masa pandemi. MBKM dicanangkan supaya mahasiswa tidak hanya di dalam boleh kuliah di luar serta mengikuti program dari dikti dan pemerintah berupa program pertukaran pelajar dan kampus mengajar. Kemudian dengan adanya program KKN dalam mensosialisasikan program-program yang berkaitan dengan covid-19.

b. Sarana dan prasarana dalam meningkatkan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi

Menurut Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI. Tujuan dari adanya program daring adalah:

1. Meningkatkan ketersediaan layanan pendidikan
2. Meningkatkan keterjangkauan layanan pendidikan
3. Meningkatkan kualitas dan relevansi layanan pendidikan
4. Meningkatkan kesamaan dalam mendapatkan mutu layanan pendidikan
5. Meningkatkan keterjaminan mendapatkan mutu layanan pendidikan yang baik

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana untuk meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran pada masa pandemi covid-19 di Fakultas Ilmu Administrasi yaitu adanya pemberian link untuk mengakses pembuatan surat permohonan, adanya link untuk belajar secara daring melalui alamat daring unisma.ac.id, dan adanya pembuatan stempel basah berbasis online, tanda tangan online untuk kebutuhan proposal, sertifikat, surat tugas. Namun keluhan dari staff yaitu kurangnya kecepatan jaringan untuk menunjang pelayanan pembelajaran.

Kesimpulan

1. Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021 sudah dilaksanakan sesuai arahan pemerintah dan aturan-aturan yang telah ditetapkan pemerintah, pelayanan pembelajaran kepada mahasiswa itu sendiri dengan menggunakan media elektronik untuk menunjang pelayanan pembelajaran pada masa pandemi covid-19 seperti menggunakan: zoom, google meet, dan media yang disediakan pihak universitas berupa LMS (Learning Management System) menggunakan alamat web daring.unisma.ac.id.
2. Faktor Pendukung dari kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021 yaitu dengan adanya layanan digital berupa link yang disediakan fakultas untuk mengakses keperluan dan kepentingan mahasiswa yang ingin meminta surat permohonan dan adanya pemotongan pembayaran SPP dan pembayaran SPP sebesar Rp.450.000 dan bantuan subsidi dari pihak fakultas sebesar Rp.150.00 ketika mereka membayar pelepasan atau wisuda fakultas sebagai bentuk kepedulian terhadap dampak pandemi covid-19.
3. Faktor Penghambat dari kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi yaitu dikarenakan keadaan yang diharuskan sistem pelayanan dan pembelajaran dengan cara online atau daring tanpa bertatap muka membuat kurang efektifnya penyampaian materi terhadap mahasiswa itu sendiri dan faktor penghambat lainnya sendiri terdapat pada akses jaringan yang kurang baik bagi sebagian mahasiswa pada tempat tinggalnya mengakibatkan sering terjadi kendala pada sinyalnya mereka.
4. Upaya dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi dapat disimpulkan bahwa adanya program dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terkait program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka), program pertukaran pelajar dan kampus mengajar, kemudian dengan adanya program KKN yang dilakukan pada daerah masing-masing mahasiswa yang berkaitan dengan pandemi covid-19. Sedangkan untuk sarana dan prasarannya terdapat link untuk mengakses pembuatan surat permohonan, adanya link untuk belajar secara daring melalui alamat daring unisma.ac.id, dan adanya pembuatan stempel basah berbasis online, tanda tangan online untuk kebutuhan proposal, sertifikat, surat tugas.

Saran

1. Pelayanan pembelajaran secara daring lebih baik ditetapkan kebijakan yang berkaitan dengan sistem pembelajaran daring untuk keefektifan dalam perkuliahan daring dikarenakan tidak sedikit dari mahasiswa yang hanya sekedar hadir dalam kelas online tanpa memahami materi, dan tidak sedikit yang sudah diminta mengaktifkan kamera tetapi tidak mengaktifkannya. Dan adanya kebijakan untuk dosen agar diharuskan disiplin dalam ketepatan waktu perkuliahan online dan membuat suasana kelas online dapat lebih baik dan dapat memaksimalkan media elektronik guna kepentingan dan kenyamanan mahasiswanya agar dapat memahami materi.
2. Dosen sebaiknya telah menentukan aplikasi apa saja yang akan digunakan dalam pembelajaran dan terlalu banyak aplikasi yang digunakan karena akan membuat mahasiswa kebingungan untuk mengaksesnya dan tidak memberatkan media elektronik mahasiswa dikarenakan terlalu banyak aplikasi dalam media elektrotik bisa mengakibatkan terlambatnya mengakses informasi dan materi yang diberikan dosen kepada mahasiswanya. Serta sebaiknya Dosen bijaksana dalam memberikan tugas kepada mahasiswa dengan memperhatikan dampak dari kesehatan mahasiswa yang sering begadang dalam mengerjakan tugas-tugasnya.
3. Adanya kendala jaringan internet yang kurang stabil disarankan untuk diberikannya kuota internet setiap bulan sesuai dengan provider masing-masing mahasiswa dan jaringan internet di daerah tempat tinggal mahasiswa dikarenakan tidak semua daerah memiliki jaringan internet yang stabil.

Daftar Pustaka

Buku:

- Abdusshomad, A. (2020). Pengaruh Covid-19 terhadap Penerapan Pendidikan Karakter dan Pendidikan Islam. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 12(2).
- Abd Aziz Ardiansyah, Nana.” Peran Mobile Learning Sebagai Inovasi Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Pembelajaran Di Sekolah..” *Indonesian Journal Of Educational Research and Review*, Vol. 3 No. 1, April 2020.
- Ahmad dan Joko. 2013. Model Belajar Mengajar. Bandung: Pustaka Setia.
- Gerston, L,N, Public Policy Making in A Democratic society: A Guide to CIVIC Engagement (New York: M.E Sharp, inc, 1992), p.5.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.
- Made Putra, Kurang Efesiensinya Pembelajaran Daring/ E-Learning, 2020, hal. 3
- Moleong, J. Lexy. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2015. Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cet. 2.
- Rianto, R. (2017). Pengembangan Layanan Web Service Data Akademik Pada Universitas
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019. Publication.
- Yusuf Bilfaqih, “Esensi Pengembangan Pembelajaran Daring”, (Yogyakarta: CVBudi Utama, 2015), hal. 4.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 Perihal Pembelajaran secara daring dan bekerja dari rumah dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, Panduan Pengembangan dan Penyelenggaraan KDITT, Jakarta: Kemendikbud, 2014.
- Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Coronavirus Disease (Covid-19) pada Satuan Pendidikan.
- Surat Edaran Rektor Unisma No. 224/K33/U.UPK/R/L.25/I/2020 tentang Pencegahan Covid-19 Protokol Area Universitas Islam Malang serta Pernyataan Presiden tentang Pencegahan Corona di Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25/2009. Tentang

Pelayanan Publik. Bab I, Pasal 1 ayat (1).

Jurnal :

- Dwi Jatmok, Mahfudz Faizun (2019) dalam jurnalnya yang berjudul: “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembelajaran Online Di Masa Pandemi Covid-19”. Dalam jurnal Pendidikan Surya Edukasi. Vol. 5. No.2
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1735813&val=15308&title=Persepsi%20Mahasiswa%20Terhadap%20Pelayanan%20Pembelajaran%20Online%20di%20Masa%20Pandemi%20Covid-19> diakses pada tanggal 5 Juni 2022
- Isgar Muhammad Ricky Tumoka (2021). “Kebijakan Tata Kelola Layanan di Masa Pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong. Dalam Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama. Vol. 13 No.1
<https://scholar.archive.org/work/hkwvlpmcqzexplw2ypzleueh6i/access/wayback/https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/qalamuna/article/download/688/431/> diakses pada tanggal 6 Juni 2022.
- Ely Novianti, Alda Rizka Fatkhia, Zalik Nuryana (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Analisi Kebijakan Pembelajaran PAI Di Masa Pandemi: Peluang Dan Tantangan”. Dalam jurnal pendidikan islam. Vol. 11, nomor 2.
<https://journal.uhamka.ac.id/index.php/jpi/article/view/5663/2040> Diakses pada tanggal 01 April 2022
- Setiawardhani, R. T. (2013). Pembelajaran elektronik (e-learning) dan internet dalam rangka mengoptimalkan kreativitas belajar siswa. FKIP Unswagati. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/271687-pembelajaran-elektronik-e-learning-dan-i-6d446601.pdf> Diakses pada tanggal 13 April 2022

Internet:

- Kompas.com dengan judul "Model Pendidikan Masa Depan: Pendidikan Jarak Jauh dan Tantangan".
<https://www.kompas.com/edu/read/2022/03/23/055000971/model-pendidikan-masa-depan-pendidikan-jarak-jauh-dan-tantangan?page=all> Diakses pada tanggal 30 Maret 2022.
- REPUBLIKA.CO.ID. “Ini Kesulitan Kampus Swasta Selama Pandemi Covid-19”. 09 Agustus 2020.
<https://republika.co.id/amp/gestnb428> Diakses tanggal 14 April 2022