

## Kualitas Pelayanan Pendidik dalam Proses Pembelajaran di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada SMA Negeri 2 Kota Baubau)

Quality of Educator Services in the Learning Process in the Covid-19 Pandemic Era (Study at SMA Negeri 2 Baubau City)

Nuryeni<sup>1\*</sup>, Asmiddin<sup>2</sup>, La Didi<sup>3</sup>

<sup>1\*2,3</sup> Program Pascasarjana, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau, Sulawesi Tenggara, Indonesia

e-mail:

\* Corresponding Author

### INFORMASI ARTIKEL

Print ISSN : 2302-254X

Online ISSN : 2963-4628

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, pandemi covid-19

**Keywords:** *Service quality, pandemi covid-19*

## PENERBIT

Universitas Dayanu Ikhsanuddin.  
Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,  
Kode Pos 93721 Baubau,  
Sulawesi Tenggara, Indonesia.  
Email: [jurnaladm2110@gmail.com](mailto:jurnaladm2110@gmail.com)

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pendidik dalam proses pembelajaran di era pandemi Covid-19 pada SMA Negeri 2 Kota Baubau. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder, informan dipilih dengan menggunakan teknik purposif sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui proses wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menyiapkan data dan mengorganisir data, mereduksi data dan menyajikan data. Pemeriksaan validitas data dilaksanakan dengan uji kepercayaan data, transferabilitas, dependabilitas dan konformabilitas. Temuan penelitian menunjukkan pertama kualitas pelayanan pembelajaran di era pandemic covid 19 dilaksanakan dengan *tangibles* (nyata) secara virtual, dan penuh percaya diri (*reliable*) walaupun kadang terlambat mengajar secara virtual, namun berupaya *responsive*. Selain itu pendidik sebagian besar telah memiliki kemampuan (*competence*) / tersertifikasi, sopan (*courtesy*) selama pembelajaran, jujur dan bertanggungjawab (*credibility*) serta humanis. Pendidik menjaga keamanan (*security*), memberikan akses, berkomunikasi secara virtual dan selalu memahami keadaan peserta didik (*understanding the customer*) dengan berkunjung kerumah peserta didik.

*The purpose of the study was to determine and describe the quality of educator services in the learning process in the Covid-19 pandemic era at SMA Negeri 2 Baubau City. This research uses a descriptive qualitative design. Data sources are primary data and secondary data, informants were selected using purposive sampling technique. Data collection was carried out through the process of interviews, observations and documentation. Data was analyzed by preparing data and organizing data, reducing data and presenting data. Data validity checks were carried out by testing data trustworthiness, transferability, dependability and conformability. The research findings show that first, the quality of learning services in the Covid 19 pandemic era is carried out with tangibles (real) virtually, and confidently (reliable) although sometimes late teaching virtually, but trying to be responsive. In addition, most educators have the ability (competence) / certified, polite (courtesy) during learning, honest and responsible (credibility) and humanist. Educators maintain security, provide access, communicate virtually and always understand the situation of students (understanding the customer) by visiting students' homes.*

## PENDAHULUAN

Masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini menuntut masyarakat beradaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan pemerintah berupaya mencegah menyebarnya virus tersebut yang berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini covid 19.

Penyelenggara layanan publik khususnya pada sektor pendidikan harus menyesuaikan diri di tengah pandemi. Pelayanan pendidik dari bersifat tatap muka beradaptasi ke arah layanan virtual atau online. Tentunya bukan hanya persoalan pembuatan kebijakan yang perlu

diperhatikan melainkan bagaimana layanan pendidikan tetap berkualitas dan partisipasi peserta didik tidak menurun walaupun pelayanan pendidikan dilakukan secara virtual.

Pelayanan pembelajaran secara virtual diperlukan penyediaan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan. Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (*online*) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat proses pembelajaran, mekanisme pembelajaran belum lagi membuat kinerja pembelajaran yang berkualitas.

Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu peserta didik dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang belajar ataupun di ruang pelayanan. Pelayanan pembelajaran secara virtual menjadi pilihan atau alternatif yang paling tepat di era pandemi, namun di lain pihak berbagai masalah pembelajaran muncul di permukaan, mulai dari niat baik belajara peserta didik, sarana pembelajaran online peserta didik, kemampuan menggunakan teknologi pembelajaran dan lain sebagainya.

Pembelajaran diperhadapkan dengan masalah layanan dan sistem pembelajaran virtual yang harus dilaksanakan dan ditingkatkan. Pelayanan pembelajaran sistem virtual sangat membantu orang tua di masa pandemi ini. Orang tua peserta didik dan pendidik dapat mencegah penyebaran virus covid 19 melalui pembelajaran secara virtual, walaupun pelayanan pembelajaran yang belum tentu maksimal, namun pandemi covid 19 tidak boleh menghentikan pelayanan pembelajaran. Penghentian pelayanan pembelajaran peserta didik sangat mempengaruhi perkembangan sumber daya manusia.

Selain itu, pendidikan juga merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) baik fisik, mental maupun spiritual, yang secara umum bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. (Ikasari et al., 2017). Betapa pentingnya kualitas pelayanan pendidikan terhadap peningkatan sumber daya manusia maka pemerintah melalui kementerian pendidikan nasional membuat regulasi terkait pembelajaran di era covid 19.

Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan menyebabkan dibutuhkan sekolah yang memiliki jasa layanan pendidikan yang berkualitas sehingga keberadaan sekolah di tengah masyarakat menjadi semakin penting. (Fasami, 2016). Pemberi jasa layanan harus bisa menyediakan kualitas jasa layanannya seperti yang diharapkan pelanggan jasa. Hal tersebut juga berpengaruh pada jasa layanan lembaga pendidikan. Semakin majunya IPTEK akan berpengaruh dengan semakin majunya pula teknologi tentang pendidikan. (Ningsih, 2018)

Permasalahan di dalam pendidikan tersebut merupakan prioritas utama yang harus dipecahkan, salah satunya menyangkut masalah kualitas pelayanan pendidikan. Kualitas (mutu) suatu produk dapat berasal dari bahan pengerjaan atau teknologi yang digunakan. Menurut Wijaya (2011:11) dalam (Ningsih, 2018) bahwa kualitas pelayanan merupakan hal dari sesuatu yang dipilih oleh pelanggan, sedangkan Menurut Aria & Atik, (2018:16) dalam Aria (2020), kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas pelayanan pendidikan saat ini tengah mengalami tantangan sebagai dampak mewabahnya virus Covid-19. Covid-19 menjadi pandemik global yang penyebarannya begitu mengawatirkan. Akibatnya pemerintah harus bekerja sama untuk menekan laju penyebaran virus Covid-19 dengan mengeluarkan kebijakan agar seluruh warga masyarakat untuk melakukan *social distancing* (menjaga jarak), sehingga dengan adanya kebijakan tersebut seluruh aktivitas masyarakat yang dulu dilakukan di luar rumah dengan berkumpul dan berkelompok, kini harus diberhentikan sejenak dan diganti dengan beraktivitas di rumah masing-masing, (Cahyani et al., 2020)

Fakta empiris terkait pelayanan pembelajaran era pandemi sebagaimana temuan (Mulajaya, 2020) tidak semua peserta didik maupun pendidik memiliki kemampuan untuk mengakses

platform pembelajaran daring secara optimal. Pelayanan sistem pembelajaran di masa new normal selalu menjadi permasalahan yang sering ditemui pada setiap lembaga pendidikan yang ada di wilayah Kabupaten Blora, demikian pula yang terjadi di SMP Negeri 3 Ngawen Kecamatan Ngawen Kabupaten Blora masih rendahnya dalam pelayanan sistem pembelajaran dimasa New Normal”.

Temuan di atas menunjukkan adanya keterbatasan peserta didik dalam mengikuti pembelajaran secara virtul. Pelayanan pembelajaran belum memberikan solusi untuk akses pembelajaran yang berkualitas. Kondisi ini menuntut pihak dinas pendidikan dan pihak sekolah untuk lebih inovatif dalam mengelola sistem pembelajaran. Pelayanan pembelajaran harus lebih inovatif agar masalah pelayanan tidak berlarut-larut. “Mengharuskan para pendidik khususnya pendidik dan pemerhati pendidikan menemukan cara untuk menghadapi era 4.0 di tengah wabah covid-19. Pendidik harus meningkatkan dan mempertahankan cara kerja serta menemukan metode atau cara baru dalam menghadapi tantangan ke depan” (Santaria, 2020).

Mengacu pada temuan di atas maka, dalam pelayanan pembelajara era covid 19 perlu memenuhi sepuluh saran dari responden, yakni: “(1) pembelajaran dilakukan melalui video call; (2) pemberian materi pembelajaran yang ringkas; (3) meminimalisir mengirim materi dalam bentuk video berat untuk menghemat kuota; (4) pemilihan materi dalam video harus berdasarkan kriteria bahasa yang mudah dipahami; (5) tetap memberikan materi sebelum penugasan; (6) pemberian soal yang variatif dan berbeda tiap peserta didik; (7) pemberian tugas harus disertakan cara kerjanya; (8) memberikan tugas sesuai dengan jadwal pelajaran; (9) mengingatkan peserta didik jika ada tugas yang diberikan; dan (10) mengurangi tugas” (Mustakim, 2020).

Pelayan pembelajaran di era pandemi Covid 19 dalam penelitian ini difokuskan kualitas pelayanan pembelajaran dan partisipasi peserta didik dalam proses pembelajaran di era pandemi Covid-19 dalam dimensinya yaitu; *Pertama* kualitas pelayanan dalam proses Pembelajaran Di Era Pandemi Covid-19 di SMA Negeri 2 Kota Baubau. Kualitas pelayanana pembelajaran dapat mengacu pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *access*, *communication*; dan *understanding the customer*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Administrasi publik sebagai salah satu disiplin ilmu sosial memiliki berbagai pendekatan teori dalam perkembangannya. Perkembangan teori tersebut mulai dari paradigma administrasi publik klasik hingga paradigma governance. Pelayanan publik sebagai salah satu bagian dari paradigma adminisrasi publik, menurut (Denhardt, 2007) pelayanan publik berdasarkan teori demokrasi dan kewarganegaraan. Secara paradigmatik dasar teori pelayanan publik dapat dilihat pada tabel berikut.

Aspek	Old pulic administration	New public administration	New public service
Dasar teori & pondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi & kewarganegaraan
Rasionalitas umum dan model perilaku manusia	Rasionalitas synoptic (administratif man)	Teknik dan rasionalitas ekonomi (economic man)	Rasionalitas strategis atau rasionalitas formal (politik, ekonomi dan organisasi)
Konsepo kepetingan publik	Kepentingan publik diwujudkan secara politis dan diekspresikan dalam	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog dengan berbagai nilai

Aspek	Old pulic administration	New public administration	New public service
	aturan hukum		
Kepada siapa pelayanan publik bertanggungjawab	Klien & konstituen	Pelanggan	Warga Negara
Peran pemerintah	Rowing (mendesain dan mengimplementasikan kebijakan)	Bertindak sebagai katalisator	Serving (membangun dan menjembatani kepentingan diantara masyarakat dan komunitas dengan cara berbagi nilai
Mekanisme pencapaian tujuan	Melalui pemerintah	Melalui organisasi privat dan non-profit	Melalui koalisi antar organisasi publik, non profit dan privat
Pendekatan terhadap akuntabilitas	Mengutamakan hierarki administratif dalam penyelesaian tugas	Kumulasi dari kepentingan pribadi akan menghasilkan keinginan sebagian besar masyarakat	Multiaspek pelayanan publik berhadapan dengan hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Diskresi administrasi	Diskresi terbatas	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada dalam institusi	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan proteksi	Semangat kewirausahaan, keinginan untuk mereduksi ukuran pemerintah	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: (Denhardt, 2007)

Menurut (Denhardt, 2007) prinsip pelayan publik adalah; (1) *Serve Citizens, Not Customer* ( Melayani Warga Negara, bukan *customer*); (2) *Seeks the Public Interes* ( Mengutamakan kepentingan publik); (3) *Value Citizenship over Entrepreneurship* (Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan); (4) *Think Strategically, Act Democratically* (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis); (5) *Recognize that accountability is not Simple* (tahu kalau akuntabilitas bukan hal sederhana); (6) *Serve Rather than Steer* (melayani ketimbang mengarahkan); (7) *Value People, Not Just Productivity* (menghargai manusia, bukan sekedar produktivitas).

Teori yang dikembangkan (Denhardt, 2007) tentang pelayanan publik baru bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan melainkan melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Teori pelayanan publik baru menerangkan bahwa (1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik merupakan prinsip dasar dalam proses penyelenggaraan pemerintahan; (2)

nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab.

Menurut Goetsch & Davis dalam (Krismanto & Irianto, 2020) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Artinya layanan pembelajaran bukan hanya sekedar aktivitas yang melibatkan pendidik dan peserta didik melainkan ada sesuatu yang diharapkan memperoleh manfaat yang positif.

Menurut Moenir (2010) (Khozin & Mutmainah, 2019) pelayanan publik adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau beberapa orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Menurut L.P. Sinambela (2006:6) dalam (Hasnih., Gunawan., 2016). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: (1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan sebagai kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kegiatan yang demikian, mengasumsikan pelayanan merupakan kegiatan yang dapat dilihat secara fisik maupun nonfisik. Menurut Kolter dalam (Mulajaya, 2020) menyebutkan bahwa *service* (pelayanan) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua (Mulajaya, 2020) yaitu. 1. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut., 2. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Ibrahim (2008), dalam (Khozin & Mutmainah, 2019) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan sebagai upaya mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia pelayanan. Kunci keberhasilan adalah partisipasi masyarakat pengguna pelayanan dalam menentukan ragam, kualitas dan aspek penting lainnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan. Jurang pemisah antara kebutuhan para pengguna pelayanan dengan kebutuhan pengembangan kapasitas penyedia pelayanan harus dijembatani dengan komunikasi yang efektif. , pelayanan publik menerapkan pula prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip-prinsip ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Prinsip-prinsip *good governance* meliputi adanya perjanjian dengan warga (*citizen engagement*), partisipasi, transparansi, akuntabilitas, keberlanjutan, penghormatan terhadap hukum, agenda persamaan hak antar warga dan inklusi sosial (jenis kelamin, agama, etnis), perilaku birokrat yang lembut dan beretika, persamaan dalam prosedur dan proses pelayanan, kemampuan untuk

bekerjasama secara efektif, dan kemampuan berkompetisi dalam lingkungan global (Bovaird and Löffler, 2003: 322) dalam (Sudaryanti, 2012).

Fatimah dan Hafied (2016:82) dalam (Sholichah & Nurchotimah, 2020) menjelaskan bahwa masyarakat sebagai penerima layanan merupakan subjek yang dapat menentukan jenis, proses, dan kualitas layanan yang akan diperolehnya. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hak dan tanggung jawab masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih. Partisipasi publik dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik diimplementasikan sebagai pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan, Partisipasi publik secara substansial akan membangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (public service) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dalam (Hasnih., Gunawan., 2016) dibagi menjadi lima dimensi yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Indikator tersebut biasanya paling bersentuhan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik.

*Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

*Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

*Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut Tjiptono (2006:70) dalam (Hasnih., Gunawan., 2016), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi .

*Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain

Menurut (Mulyawan, 2016) menilai kualitas pelayanan lebih berorientasi pada output atau hasil yang dapat diterima atau dirasakan oleh pengguna layanan, antara lain; (a) Efektivitas, artinya capaian yang diperoleh organisasi diukur dari sasaran yang ditetapkan maupun sesuai target yang direncanakan organisasi. (b) Produktivitas, yaitu keluaran produk pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh publik. (c) Efisiensi, yakni adanya perbandingan terbaik antara input dan output (masukan dan hasil). Pelayanan kepada pelanggan mendasarkan pada biaya sedikit dan waktu yang cepat namun mampu menghasilkan output (produk layanan) yang amat baik (optimal). (d) Kepuasan, artinya memberikan pelayanan kepada masyarakat seoptimal mungkin sehingga publik merasa setiap kebutuhan terasa dilayani dengan baik. (e) Keadilan, artinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara berbeda baik dari segi sejauh mana orang tersebut mempunyai kontribusi pada lembaga atau perbedaan apapun yang ada pada orang tetap diperlakukan secara adil.

Dimensi lain dari kualitas pelayanan publik adalah *emphaty*. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para

pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono (2006:70) dalam (Hasnih., Gunawan., 2016), empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Dalam konteks pelayanan pembelajaran, kemudahan dapat berbentuk akses materi, diskusi dan tanya jawab, komunikasi pendidik dan peserta didik dan pihak lain dalam lingkup sekolah yang terkait.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) dalam (Hasnih., Gunawan., 2016) menerangkan empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

Menurut Morgan dan Murgatroyd (1994) dalam (Widodo, Atim Widodo, 2016) yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara; bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*), bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*), bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*professional and technical*).

Pendapat di atas sama dengan pendapat Parasuraman (Mindarti, 2016) namun berbeda posisi atau urutan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *access* (akses), *communication* (komunikasi), *competence* (kompetensi), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *reliability* (keandalan) *responsiveness* (daya tanggap), *security* (keamanan), *tangibles* (Bukti/Nyata) dan *understanding* (memahami/ pengertian).

## METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu aktivitas mencari suatu kebenaran yang dilakukan dalam waktu yang panjang. Diharapkan dengan temuan, peneliti dapat mendeskripsikan suatu peristiwa tertentu yang kemudian menjadi ide atau gagasan-gagasan terhadap apa yang diteliti, untuk dapat mengetahui secara detail terhadap suatu fenomena membutuhkan metode yang tepat agar fenomena yang di lihat dapat dideskripsikan, olehnya itu desain penelitian ini adalah desain deskriptif kualitatif.

Alasan menggunakan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini karena adanya permasalahan yang perlu di eksplorasi secara deskriptif, kebutuhan untuk memahami yang lebih detail dan lengkap tentang kualitas pelayanan pembelajaran era pandemi Covid 19, ingin memberdayakan individu untuk dapat menceritakan peristiwa dan permasalahan yang ada, ingin memahami konteks atau lingkungan bagaimana aktor pembelajar berpartisipasi, selain itu rumusan masalah penelitian lebih cocok menggunakan metode kualitatif, (Creswell, 2014);

Penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan dimaksud adalah penelitian yang tujuannya adalah memberikan deskripsi dengan menggunakan kata-kata atas data atau dokumen angka-angka yang ditemukan serta untuk menyajikan profil (persoalan), klasifikasi jenis, proses pembelajaran guna menjawab pertanyaan bagaimana dan ada apa dengan pelayanan pembelajaran dan partisipasi peserta didik dalam pembelajaran era pandemi covid 19.

Penelitian ini akan dilakukan di SMA Negeri 2 Kota Baubau. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pertimbangan bahwa SMA Negeri 2 Baubau sebagai sekolah unggulan dan memiliki jumlah peserta didik yang banyak serta heterogen. Selain itu karena adanya adanya kesiapan SMA tersebut dalam melaksanakan pembelajaran di era Covid dengan menyediakan berbagai sarana pembelajaran.

Penelitian kualitatif mengacu pada dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti di

lapangan dari sumber aslinya yaitu melalui wawancara, dan angket sebagai alat bantu untuk memperoleh informasi awal untuk pelaksanaan wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui laporan penelitian, jurnal, artikel, referensi, dokumen yang tidak diterbitkan dan berita dari media, (Sugiyono, 2017, p. 234). Sumber data yang dapat di jadikan sebagai sumber informasi dalam penelitian ini yaitu;

Pertama; Informan kunci (*key informan*), adalah orang yang dianggap paling mengetahui obyek penelitian serta dapat dipercaya untuk membagikan sumber informasi utama yang diperlukan dalam mengungkap fenomena atau masalah yang hendak diteliti. Hal ini di maksudkan untuk memilih sumber informasi yang sangat relevan dan kompeten dengan masalah penelitian. Pemilihan informan di pilih secara *purposive* (*purposive sampling*) atau sengaja. Menurut (Sugiyono, 2017), pemilihan informan purposif sampling dengan pertimbangan bahwa yang bersangkutan lebih memahami tentang informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Kota Baubau, serta wali kelas X sebanyak 12 orang, Wali Kelas XI sebanyak 12 orang dan Wali kelas XII sebanyak 14 orang, serta 3 orang pendidik mata pelajaran yaitu pendidik kelas X, XI dan XII. Kedua; sumber peristiwa yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan fenomena atau kejadian-kejadian dan fenomena pelayanan pembelajaran masa pandemi covid 19. Dan ketiga sumber dokumen yaitu sebagai sumber data pendukung yang sebagai pelengkap data primer yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian, yang meliputi; Absensi pendidik, daftar peserta hadir dalam ulangan semester, data peserta didik aktif mengumpulkan tugas harian dan dokumen-dokumen lainnya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menurut (J. Creswell, 2015) yaitu observasi, wawancara, dokumen dan bahan audiovisual. (1) Observasi yang dilaksanakan secara langsung dilokasi kegiatan dengan mengamati peristiwa yang terjadi, melakukan pencatatan terhadap pengamatan dan dokumen yang diperoleh. (2) Wawancara yang dilakukan secara mendalam dengan pihak informan. Proses pelaksanaan wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara agar tidak bias dari fokus penelitian. Tipe data berupa transkrip wawancara terbuka, (J. Creswell, 2015). Peneliti juga telah memberi informasi bahwa yang diwawancarai seputar kualitas pelayanan dan partisipasi peserta didik dalam pembelajaran di era Covid 19. Data hasil wawancara akan di kros cek dengan angket agar memudahkan mengontrol hasil wawancara. (3) Ketiga adalah dokumentasi yaitu proses pengumpulan data dari dokumen-dokumen wali kelas yaitu absensi, materi, tugas peserta didik, dan dokumen lain yang relevan. Tipe dokumen data yaitu catatan yang ditulis tangan tentang berbagai dokumen atau dokumen yang dipindai secara optik, (J. Creswell, 2015). (4) Bahan audio visual yaitu bahan audiovisual yang terdiri dari atas gambar atau suara orang atau tempat yang direkam oleh peneliti atau orang lain, (J. Creswell, 2015)

Teknik analisis data dilakukan dengan tiga strategi; pertama, menyediakan data, mengelola data (yaitu data teks seperti transkrip atau data gambar seperti foto, tabel, dan grafik) untuk dianalisis. kedua, mereduksi data dan terakhir (ketiga), penyajian data (J. W. Creswell, 2014). (a)Menyiapkan dan mengorganisasikan data yaitu proses menyediakan data yang diperlukan dalam penelitian seperti data teks (transkrip), data gambar atau foto kegiatan pelayanan pembelajaran era Covid 19 termasuk data yang dikumpulkan dari hasil wawancara, data angket, pengamatan dan dokumentasi diolah atau disortir sehingga data tersebut benar-benar diperlukan untuk disajikan secara deskriptif. (b)Mereduksi data yaitu kegiatan dalam mengkode data dan peringkasan data pelayanan pembelajaran dan partisipasi peserta didik dalam pembelajaran era Covid 19. Data dipilah antara yang diperlukan dan yang tidak diperlukan untuk disajikan dalam penelitian. (c)Menyajikan data yaitu proses mengorganisir data dan penyajian data setelah data-data tersebut dianggap valid. Data disajikan dalam bentuk deskriptif dan grafik untuk dinarasikan secara kualitatif dan dieksplanasi setelah verifikasi data. Penyajian data ini dilakukan dengan mengelaborasi berbagai sumber, baik sumber primer maupun sumber sekunder, sehingga data saling menguatkan.



Ada empat kriteria dalam pemeriksaan keabsahan data yaitu *kredibilitas* (kepercayaan), *transferabilitas* (keteralihan), *dependabilitas* (ketergantungan) dan *konformabilitas* (kepastian), (Moleong, 2002, p. 175).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kualitas pelayanan pendidik dalam proses pembelajaran di era pandemi Covid-19

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembelajaran di era pandemic covid 19 dilaksanakan secara *tangibles* (nyata) dan virtual, dimana pelayanan kepada peserta didik dilaksanakan penuh keandalan, percaya diri (*reliable*) walaupun kadang terlambat mengajar secara virtual. Pelayan pembelajaran oleh pendidik selalu berupaya untuk *responsive* dengan dukungan kemampuan (*competence*)/pendidik telah tersertifikasi, menjaga sikap kesopanan (*courtesy*) selama pembelajaran, jujur dan bertanggungjawab (*credibility*). Pendidik juga selalu menjaga keamanan (*security*) dengan tidak belajar secara tatap muka, memberikan akses, *access*, berkomunikasi secara virtual dan selalu memahami keadaan peserta didik (*understanding the customer*) dengan berkunjung kerumah peserta didik.

Persoalan pendidikan tersebut tidak terlepas pada kualitas pelayan publik baik dari aspek “*Tangibles*; berupa fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, *Reliability*; berupa kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, *Responsiveness*; berupa kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *Competence*; berupa pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan, *Courtesy*; berupa sikap perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak dan hubungan pribadi, *Credibility*; berupa sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat, *Security*; jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko, *Access*; berupa kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan, *Communication*; berupa kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat, maupun pada aspek *Understanding the customer*; melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan”. Zeithaml (Pratama, 2015)

Temuan penelitian ini sebagaimana dikatakan, Lovelock & Wirtz (2011) dalam (Syamsir et al., 2020) bahwa aspek kualitas dalam pelayanan itu akan selalu berbicara kinerja dalam memberikan layanan, lamanya waktu penyelesaian, responsivitas terhadap perubahan lingkungan dan pangsa pasar, serta pengeluaran biaya yang terjangkau. Hal ini menunjukkan pelayanan public perlu memperhatikan aspek kualitas layanan, semakin baik kualitas pelayanan public maka tingkat kepuasan dan loyalitas peserta didik akan semakin baik.

Pendidikan merupakan sektor publik yang perlu ditingkatkan kualitasnya walaupun di era pandemi covid 19. Sebagai sektor publik kualitas pelayanan dalam sektor pendidikan sangat penting, karena berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan terhadap masyarakat Imanudin dalam (Novarina & Nur, 2020) dalam (Syamsir et al., 2020) juga secara esensi dihubungkan dengan usaha untuk menanamkan nilai-nilai dalam mengembangkan masyarakat itu sendiri, (Dwiyanto, 2014). Kualitas pelayanan pembelajaran di era pandemi covid 19 tidak menentu dan mengalami berbagai persolan, mulai dari tingkat kualitas pendidikan hingga partisipasi siswa untuk belajar, sedangkan pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir dampak pandemi covid 19 terhadap pengembangan kualitas sumber daya manusia. Pada sektor pendidikan penyelenggaraan pelayanan pendidikan tetap dilakukan dengan memperhatikan protokol covid hingga melalui pembelajaran secara virtual, namun demikian persoalan pendidikan tetap saja ada.

Pelayanan public pada sector pendidikan di era pandemic covid 19, diperlukan sikap pelayan (pendidik) yang memperhatikan proses dan berorientasi pada hasil. Kualitas pelayanan public di bidang pendidikan penting menjadi perhatian, karena terkait dengan kualitas sumber

daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan public sangat erat kaitannya dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan oleh sector public agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari masyarakat luas.

Pola pembelajaran dan gaya hidup peserta didik menuntut pendidik mampu memberikan pelayanan yang berkualitas karena sikap tidak disiplin dan ketidak jujuran, berkaitan erat dengan kualitas pelayanan public. Diperlukan pelayanan pendidik yang dinamis, sehingga tidak menimbulkan kejenuhan bagi peserta didik. Sebagaimana dikatakan (Iskandar et al., 2021) "perlu adanya strategi untuk memperbaiki layanan pendidikan secara daring selama pandemi covid- 19 dalam upaya peningkatan kepuasan mahasiswa sesuai yang dibutuhkan". Temuan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan mendorong kepuasan public terhadap pelayanan. Oleh karena itu diperlukan strategi yang tepat, apalagi tuntutan publik atas kualitas pelayan semakin tinggi, maka layanan berbasis digital merupakan salah satu alternatif yang perlu disiapkan oleh pemerintah. Infrastruktur layanan digital penting disiapkan untuk kelancara pelayanan publik, khususnya disektor Pendidikan.

Temuan selanjutnya yang relevan adalah hasil penelitian (Syamsir et al., 2020) bahwa pembelajaran secara daring sebagai bagian dari penerapan e-government dapat memberikan kontribusi positif dalam proses kegiatan belajar mengajar, dan menjadi media yang relevan untuk menciptakan kualitas pelayanan optimal kepada mahasiswa. Artinya digital government (penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital) sebagai instrument penting dalam pelayanan public di era industry 4.0. Pelayanan publik harus tanggap dengan perkembangan teknologi informasi, sehingga pelayanan dapat dijangkau oleh masyarakat luas.

Apalagi di era industri 4.0 banyak membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Industri 4.0 secara fundamental telah mengubah cara beraktivitas manusia dan memberikan pengaruh yang besar terhadap dunia kerja. Pengaruh positif industri 4.0 berupa efektifitas dan efisiensi sumber daya dan biaya produksi meskipun berdampak pada pengurangan lapangan pekerjaan. Industri 4.0 membutuhkan tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam literasi digital, literasi teknologi, dan literasi manusia. Pendidikan kejuruan harus mampu membekali lulusan dengan ketiga literasi tersebut melalui revitalisasi chronosystem yang meliputi sistem pembelajaran, satuan pendidikan, peserta didik, dan pendidik dan tenaga kependidikan, (Yahya, 2018).

Pelayanan publik konvensional sudah tidak zaman lagi, pelayanan publik yang lamban, berbelit-belit jauh dari kemudahan apalagi diskriminatif, termasuk para ASN atau penyelenggara negara yang *mindsetnya* masih kaku, gaptek (gagap teknologi) di era ini akan semakin tertinggal jauh bahkan dengan sendirinya akan "menghilang" atau tergusur. Pelayanan publik di era disruption 4.0 adalah kemampuan untuk membaca setiap gerakan yang terlihat dan yang tidak terlihat, mengantisipasi "keterkejutan" dan kecepatan perubahan zaman serta secara sadar mampu memenuhi keinginan pelanggan (rakyat) termasuk berani dan mampu bersaing secara benar dan tepat .

Kita sudah merasakan bersama bahwa perubahan pelayanan publik di era disruption 4.0 baik administrasi, barang dan jasa serta pelayanan Pendidikan di era pandemic covid 19 begitu massif. Era disruption atau era 4.0 menuntut penyelenggara pelayanan publik yang mampu dan cerdas dalam mengatasi setiap persoalan atau masalah yang akan muncul kini dan nanti, serta memiliki target tercapainya prinsip kepuasan masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik, menuju indeks kebahagiaan bagi warganya serta mampu berkolaborasi secara manusiawi meskipun di bingkai dengan kecanggihan teknologi.

Orientasi dan harapan publik atas pelayanan yang lebih cepat, sederhana, mudah, terjangkau dan bebas akses/waktu menjadi satu keniscayaan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan (pemerintah). Oleh sebab itu tidak ada lagi alasan untuk menghindar, pelayanan pembelajaran suka tidak suka harus beradaptasi dengan perkembangan. Berkaitan dengan era Revolusi Industri 4.0 maka sebagai pelayan publik tentunya ASN termasuk pendidik

dituntut untuk bekerja lebih maksimal lagi agar *ekspektasi* masyarakat terhadap pelayan publik semakin terjawabkan. Revolusi Industri 4.0 secara fundamental mengubah cara berpikir atau *mind set*, pendidik dan peserta didik. Cara aparatur sipil negara dalam menyikapi kemajuan jaman, dan cara PNS dalam berinteraksi satu dengan yang lain. Bagaimanapun semua akan mengalami perubahan. Perubahan adalah sesuatu yang harus dilakukan.

Dari sisi perubahan pola pikir atau *mindset* (pola piker), ASN tidak lagi berpikir rutinitas, melainkan berpikir *out of the box* (cara berpikir kreatif, bebas, tanpa mengikuti pola tertentu), bila perlu berpikir *out of the side box* (berpikir di luar dari sebuah kotak tertentu). *Mind set* sebagai pelayan publik, pendidik tidak bermental dilayani tetapi mental melayani. Wawasan dan pengetahuan juga harus global, tidak berada dalam pikiran yang sempit dan tidak terbuka, serta alergi terhadap kritik dari peserta didik. Keahlian pembelajaran berbasis IT juga perlu ditingkatkan, dan sikap mental harus dirubah. Begitu juga pengetahuan tentang kompetensi pembelajaran harus diperdalam.

Dalam menyikapi perkembangan global, maka pendidik di era Revolusi Industri 4.0, tidak lagi hanya bersikap statis dalam pelayanan pembelajaran tetapi dinamis. Tidak lagi takut pada kemajuan teknologi tetapi harus pintar teknologi, bahkan bila perlu mampu menguasai, mengatur dan mengendalikan teknologi, terutama teknologi informasi dalam menunjang pelayanan pembelajaran. Teknologi informasi adalah indikator dari kebangkitan Revolusi Industri 4.0. Penggunaan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh masyarakat sudah sangat bersifat massif bukan hanya sebagai media belajar melainkan media bisnis dan lain sebagainya. Kemajuan teknologi informasi yang merupakan penggerak Revolusi Industri 4.0, dapat dilihat dari keberadaan teknologi informasi yang diwujudkan dalam berbagai fasilitas aplikasi, penggunaan jaringan internet dan atomatisasi peralatan mekatronika lainnya. Kemajuan tersebut merupakan alat bagi pendidik untuk meningkat kualitas pelayanan pembelajaran.

Aspek yang lebih penting lagi, di era Revolusi Industri 4.0, pendidik juga harus bisa menciptakan dan melakukan inovasi terutama berkaitan dengan inovasi pelayanan publik dan pembelajaran. Inovasi yang di dukung dan berbasis dengan perkembangan teknologi. Pemerintah baik Pusat, Provinsi, Kabupaten dan Kota juga Lembaga Pendidikan harus membuat kebijakan yang pro terhadap Revolusi Industri 4.0, jika ingin kegiatan pembangunan di daerah tetap berkesinambungan.

Revolusi Industri 4.0, telah mengubah cara kerja manusia, cara belajar peserta didik dari berifat konvensional menjadi otomatisasi/digitalisasi melalui inovasi-inovasi, video pembelajaran, pembelajaran virtual dan metode lainnya. Pelayanan pembelajaran secara virtual di era 4.0 suatu kenyataan yang tidak dapat dihalangi, peserta didik dapat belajar secara mandiri kapan dan dimana saja, untuk itu pelayanan pembelajaran secara virtual merupakan suatu keharusan dan perlu disiapkan sejak sekarang.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan temuan penelitian ini yaitu; Kualitas pelayanan pembelajaran di era pandemic covid 19 dilaksanakan dengan *tangibles* (nyata) secara virtual, dimana pendidik melayani dengan andal dan penuh percaya diri (*reliable*) walaupun kadang terlambat mengajar secara virtual, tetapi pendidik selalu berupaya *responsive* selama proses pembelajaran virtual berjalan. Selain itu pendidik sebagian besar telah memiliki kemampuan (*competence*)/pendidik telah tersertifikasi, menjaga sikap kesopanan (*courtesy*) selama pembelajaran, selalu berupaya jujur dan bertanggungjawab (*credibility*) namun ada sifat kemanusiaan dalam memperlakukan peserta didik yang berkebutuhan khusus. Pendidik juga selalu menjaga keamanan (*security*) dengan tidak belajar secara tatap muka, memberikan akses, *access*, berkomunikasi secara virtual dan selalu memahami keadaan peserta didik (*understanding the customer*) dengan berkunjung kerumah peserta didik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Cahyani, A., Listiana, I. D., Puteri, S., Larasati, D., Islam, U., Sunan, N., Yogyakarta, K., Islam, U., Sunan, N., Yogyakarta, K., Islam, U., Sunan, N., Yogyakarta, K., & Belajar, M. (2020). Motivasi Belajar Siswa SMA pada Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Islam*, 3(01), 123–140.
- Creswell, J. (2015). *Riset Pendidikan (perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi Riset Kualitatif & Kuantitatif)* (terjemahan). Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan)* (Syaiduddin Zuhri qudsi (ed.); pertama). Pustaka Pelajar.
- Denhardt, J. V. D. & R. B. (Terjemahan S. P. (2007). *The new public service: serving ot steering*). M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Hasnih., Gunawan., H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*.
- Ikasari, J., Nissa, I. C., & Juliangkary, E. (2017). IDENTIFIKASI BENTUK PARTISIPASI SISWA SMP DALAM PEMBELAJARAN MATEMATIKA BERBASIS ELPSA. *Media Pendidikan Matematika*. <https://doi.org/10.33394/mpm.v5i2.1794>
- Iskandar, R., Widiyastuti, A., Rista, N., & Amalia, A. N. (2021). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Layanan Secara Daring Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 4(2), 70–78. <https://doi.org/10.37012/jipmht.v4i2.477>
- Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi kasus pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 143. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.18452>
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen pelayanan publik (menuju tata kelola yang baik)*. UBpress.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja rosda karya.
- Mulajaya, R. P. (2020). Strategi Pelayanan sistem pembelajaran pada masa pemberlakuan New Normal (studi kasus di SMP Negeri 3 Ngawen Kecamatan Ngawen Kabupaten Blora). *Majalah Ilmiah*, 1(21), 1–17.
- Mulyawan, R. (2016). *birokrasi dan pelayanan publik*. UNPAD Press.
- Mustakim. (2020). Efektivitas Pembelajaran Daring Menggunakan Media Online Selama Pandemi Covid-19 Pada Mata Pelajaran Matematika the Effectiveness of E-Learning Using Online Media During the Covid-19 Pandemic in Mathematics. *Al Asma: Journal of Islamic Education*, 2(1), 1–12.
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 90–98.
- Santaria, miftahul jannah A. & R. (2020). Mutu Pendidikan Era Revolusi 4.0 di Tengah Covid-19. *Journal of Teaching and Learning Research*, 2(2), 1–12.
- Sholichah, A., & Nurhotimah, I. (2020). *Partisipasi Generasi Muda dalam Pengawasan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pemerintah Desa Bersih dari Korupsi*. 169–178.
- Sudaryanti, E. T. (2012). Pengembangan pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat (studi penelitian di dinas perizinan kabupaten bantul). *Jurnal Riset Daerah*, XI(2), 1778–1788.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.

- Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019*. 1–12. <http://digilib.uinsgd.ac.id/30678/1>
- Widodo, Atim Widodo, A. H. P. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Yahya, M. (2018). Era Industri 4.0: Tantangan dan Peluang Perkembangan Pendidikan Kejuruan Indonesia, Orasi Ilmiah Professor bidang Ilmu Pendidikan Kejuruan. *Sidang Terbuka Luar Biasa Senat Universitas Negeri Makassar T*.