

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES KEGIATAN
BELAJAR (KBM) DI TENGAH PANDEMI COVID-19
PADA SMP NEGRI 20 KERINCI**

UDIN PRIYANTO
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:
udinpriyanto@gmail.com

ABSTRAK

Di masa pandemi covid 19 banyak larangan untuk menghindari menyebarnya virus corona. Kontak langsung untuk zona merah penyebaran virus sangat dilarang. Namun pelayanan harus tetap berlangsung terutama pada instansi pemerintah, pelayanan yang menyangkut hajat hidup rakyat kebanyakan. Salah satu implikasi besar dari diberlakukannya sejumlah aturan tersebut yaitu bahwa setiap Instansi Pemerintah di bidang pendidikan baik sekolah Dasar, pertama, menengah maupun perguruan tinggi baik itu yang ada di pusat maupun di Daerah. Dengan begitu seluruh instansi perlu menyesuaikan segala bentuk aktivitas, kegiatan, dan sistem kerjanya dengan memperhatikan prinsip physical distancing. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam proses belajar mengajar (KBM) di tengah pandemi Covid -19 di SMP Negeri 20 Kerinci. Pendekatan dalam penelitian ini penelitian kualitatif, karena hal tersebut menentukan dan melaporkan keadaan yang ada menurut kenyataannya dan dapat mengukurnya. Adapun informan dalam penelitian ini adalah guru, siswa dan wali murid SMP Negeri 20 Kerinci. Hasil penelitian menjelaskan bahwa penggunaan android/gadget yang kualitasnya baik sangat mempengaruhi kualitas KBM selama daring pada SMP Negeri 20 Kerinci, pembelajaran secara daring sudah efektif pada SMP Negeri 20 Kerinci hal yang paling krusial dari kesuksesan penerapan e-learning ini ditentukan oleh pelaksanaan peran setiap pemangku kepentingan yang terlibat, sehingga hubungan di antara mereka, yaitu lembaga, tenaga pendidik, dan peserta didik, bisa saling mendukung satu sama lainnya, dan SMP N 20 Kerinci harus meningkatkan pengetahuan teknologi informasi sehingga bisa mengaktifkan lagi KBM baik untuk pihak guru maupun murid.

Kata kunci : Pelayanan publik, Kegiatan Belajar di Tengah Pandemi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setelah kasus pertama Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) (<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>) ditemukan pada akhir Desember 2019 di Wuhan, Tiongkok, *World Health Organizational* (WHO) pada 11 Maret 2020 secara resmi mengumumkan bahwa wabah COVID-19 tersebut merupakan sebuah pandemic global yang berdampak pada penempatan status darurat kesehatan internasional (<https://www.who.int/>?, 2020). Pernyataan tersebut tentunya beralasan, mengingat hingga saat ini berdasarkan data, pandemic COVID-19 telah menyerang 181 negara di dunia termasuk Indonesia (<https://coronavirus.jhu.edu/map.html,n.d.>) dengan jumlah korban yang terinfeksi lebih dari 2 juta kasus.

Salah satu implikasi besar dari diberlakukannya sejumlah aturan tersebut yaitu bahwa setiap Institusi Pemerintah di bidang pendidikan baik sekolah Dasar, pertama, menengah maupun perguruan tinggi baik itu yang ada di Pusat maupun di Daerah. Dengan begitu seluruh instansi perlu menyesuaikan segala bentuk aktivitas, kegiatan, dan sistem kerjanya dengan memperhatikan prinsip *physical distancing* (Aulia, 2020). Prinsip *physical distancing* ini mengandung makna bahwa dalam rangka menjaga diri dari COVID-19, setiap elemen masyarakat perlu menjaga jarak secara fisik dengan yang lainnya, padahal sebelum adanya covid-19 kegiatan belajar mengajar dilakukan seperti biasa tapi sekarang mereka harus mungurangi aktivitas di luar rumah, tidak berada di tempat kerumunan dan keramaian (Margareth, 2020). Oleh karena itu, melalui PSBB ini setidaknya telah diatur beberapa hal seperti kegiatan pembelajaran sekolah dan aktivitas tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan di tempat ibadah dan aktivitas di tempat umum dibatasi.

Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada kualitas pelayanan public dalam penyediaan pembelajaran siswa secara daring (*e-learning*) yang ingin peneliti sampaikan dalam penulisan ini adalah bagaimana *e-learning* sebagai bagian dari pelaksanaan *e-government* tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas di tengah situasi pandemi COVID-19 pada SMP Negeri 20 Kerinci yang merupakan lembaga yang melaksanakan kebijakan pemerintah Kab/Kota dalam bidang Pendidikan dan merupakan perpanjangan tangan Dinas Pendidikan Kab/Kota dalam mengimplementasikan peraturan dan kebijakan dalam pendidikan di tingkat Kecamatan.

Dari pengamatan awal yang peneliti temukan, kurang efektifnya sistem pembelajaran *daring* yang terjadi selama pandemi ini, dikarenakan:

1. Banyaknya guru yang belum bisa menggunakan teknologi seperti android dan sejenisnya
2. Ada beberapa siswa/I yang tidak mempunyai android
3. Pemberian materi dan penyerahan tugas yang terkadang tidak tepat waktu
4. dan Masih banyak kasus lainnya

Hal tersebut di atas sejalan dengan hasil penelitian (Hendra, 2013) yang menilai bahwa justru dengan penerapan kualitas pelayanan pembelajaran terhadap mahasiswa

kurang efektif. Sebagaimana yang disampaikan bahwa *e-learning* belum efektif dalam memberikan peran serta manfaatnya dibandingkan dengan cara-cara tradisional lainnya. Selain itu, Islamiyah & Widiyanti (2016) juga memiliki kesimpulan yang sama bahwa cara pembelajaran *e-learning* dengan menggunakan website dinilai kurang efektif dalam meningkatkan hasil belajar mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti kemudian merasa tertarik untuk melakukan studi literature yang mendalamterkait dengan bagaimana proses kegiatan belajar mengajar secara *daring* (*e-learning*), yang merupakan bagian dari penerapan *e-government*, dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji literature tentang *e-learning* sebagai bagian dari pelaksanaan *e-government* dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR (KBM) DI TENGAH PANDEMI COVID -19 PADA SMP NEGERI 20 KERINCI”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang akan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. kurang efektifnya sistem pembelajaran *daring*
2. Kurangnya minat belajar siswa/i
3. Adanya Kendala-kendala lain seperti ada beberapa guru yang tidak bisa menggunakan ternologi dan siswa yang tidak punya *handphone*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas peneliti pada penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam proses kegiatan belajar mengajar (KBM) berbasis daring di tengah pandemic Covid-19 di SMP Negeri 20 Kerinci?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik dalam proses kegiatan belajar mengajar (KBM) berbasis daring di tengah pandemi Covid-19 di SMP Negeri 20 Kerinci.

II. LANDASAN TEORI

2.1.2. Pembelajaran Daring

Menurut Oemar Hamalik (dalam Fransiska Saadi, 2013:9), belajar adalah suatu proses perubahan tingkah laku perubahan individu melalui interaksi melalui lingkungan. Dengan kata lain, pada proses ini terdapat aktivitas belajar peserta didik sebagai pelajar dan terdapat aktivitas guru sebagai pembelajar. Tugas guru sebagai pembelajar adalah sebagai pengendali atau pengarah keterampilan dan pengetahuan yang akan dikuasai peserta didik. Sementara itu, peserta didik sebagai pelajar berperan aktif dalam melaksanakan intruksi guru untuk menuntaskan tujuan pembelajaran yang tercermin dari indicator pencapaian kompetensi.

2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

2.1.3.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
2. Dimensi *Reability* (Kehandalan)
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
5. Dimensi *Empaty* (Empati)

2.3 Kerangka Berpikir

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan public dalam pembelajaran berbasis Daring di tengah pandemi corona virus disease pada UPTD Kec Depati Tujuh, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan guru dan siswa/I, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan 5 dari 10 teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran menggagas kualitas pelayanan dari Hedisyah (2011) sesuai dengan penelitian ini maka dari proses pembelajaran daring itu dapat di buat kerangka konsepnya sebagai berikut:

III. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah pada SMP Negeri 20 Kerinci.

3.3. Jenis dan Sumber data

3.3.1. Jenis Data

Data dalam penelitian ini adalah data primer yang di ambil dalam penelitian ini adalah data primer.

3.3.2. Sumber Data

Adapun sumber data pada penelitian ini diperoleh dari :

1. Data primer yaitu dengan wawancara langsung dengan informan, yaitu ;

Tabel 3.1.

Nama-nama Informan

No	Nama	Jabatan
1	Mahdin, S.Pd	Kepala Sekolah SMP Negeri 20 Kerinci
2	Rafdi, S.Pd	Guru SMP Negeri 20 Kerinci
3	Fernado Setya	Siswa SMP Negeri 20 Kerinci
4	Rosita	Wali Murid SMP Negeri 20 Kerinci

Sumber : SMP Negeri 20 Kerinci

2. Data sekunder diperoleh dari mempelajari *literature-literature* serta laporan-laporan yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4. Teknik Pemilihan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis.

3.5. Teknik dan Alat Pengumpulan data

3.5.1. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

3.5.2. Alat Pengumpulan Data

1. Beberapa pertanyaan
2. Handphone untuk Dokumentasi

3.6. Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Display Data
4. kesimpulan / Verifikasi

3.7. Teknik Keabsahan Data

1. Triangulasi
2. Member Check

3.8. Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu dua mulai dari pertengahan bulan juli sampai November tahun 2021. Lokasi Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 20 Kerinci yang merupakan salah satu SMP Negeri yang ada di Kabupaten Kerinci.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2.1. *Tangible*

Tangible (Hardiansyah : 2011:47) adalah Fisik Peralatan, Personil atau komunikasi. Pembelajaran jarak jauh atau daring salah satu metode pembelajaran yang membutuhkan media belajar yang harus dimiliki siswa/I yaitu *gadget*. Meskipun tidak semua siswa/I memiliki kecanggihan *gadget* yang sama, namun kecanggihan *gadget* berpengaruh terhadap proses belajar siswa/I secara daring. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu Bapak Rafdi S.Pd wakil kepala sekolah dan juga merupakan salah satu guru SMP Negeri 20 Kerinci mengenai pengaruh *android/gadget*.

“Tentu ada...yang dulunya kita hanya menggunakan hp biasa hanya untuk menelpon dan sms saja, tapi kita mau tidak mau sekarang kita di paksa belajar dan punya *handphone* android yang canggih untuk KBM daring. Beberapa siswa yang tidak memiliki hp yang memadai juga menjadi salah satu kendala dalam mengikuti pembelajaran daring. Hal ini berpengaruh kepada rasa terbebannya orang tua mereka yang berpenghasilan rendah atau dari kalangan menengah kebawah yang membuat orangtua mereka harus membeli fasilitas baru agar proses belajar anak dapat berlangsung dengan lancar.” (Wawancara Dengan Bapak Rafdi S.Pd, Senin 4 September 2021, Pukul 09.00)

Selanjutnya wawancara dengan Fernando Satya Siswa Kelas VIII sebagai salah satu perwakilan murid yang juga menjadi informan dalam penelitian ini mengenai apakah ada pengaruh *android/gadget* terhadap pembelajaran daring.

“Ada, kalau sekolah daring tentu banyak tugas, hp harus yang RAM nya besar, kalau hp RAM nya Kecil nanti tidak bisa menginstal banyak aplikasi dan tugas-tugas.” (Wawancara Dengan Fernando Satya, Jum’at 8 September 2021, Pukul 10.30)

Lebih lanjut Ibuk Rosita 45 Tahun merupakan salah satu informan juga dalam penelitian ini, mewakili salah satu wali murid yang ada di SMP Negeri 20 Kerinci mengenai pengaruh *android/gadget* yang dimiliki anak terhadap pembelajaran daring.

“Sebagai orang tua tentu kita ingin yang terbaik untuk anak kita, kalau memang keadaan yang mengharuskan anak kita menggunakan hp untuk belajar dan sekolah, ya...kita harus siapkan, tentu sesuai dengan anggaran

yang kita punya, yang jelas tidak memaksakan keadaan.” (Wawancara Dengan Ibuk Rosita, Sabtu 9 September 2021, Pukul 13.00)

Sistem KBM Secara daring memang tidak terlepas dari penggunaan *android/gadget*, Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nisaul Chaoiroh yang menyatakan sistem pembelajaran daring merupakan sistem pembelajaran tanpa tatap muka dan dilakukan melalui *online* dan memerlukan media *handphone* sebagai penunjang kegiatan belajar secara daring. Beberapa siswa yang tidak memiliki *handphone* yang memadai juga menjadi salah satu kendala dalam mengikuti pembelajaran daring. Terkadang hal ini berpengaruh kepada rasa terbebannya orangtua mereka yang berpenghasilan rendah atau dari kalangan menengah kebawah yang membuat orangtua mereka harus membeli fasilitas baru agar proses belajar anak dapat berlangsung dengan lancar.

4.2.2. Realible

Realible (Hardiansyah : 2011:47) adalah kemampuan unit pelayanan dalam menempatkan pelayanan yang disajikan dengan tepat. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu Bapak Rafdi S.Pd mengenai kegiatan belajar mengajar menggunakan metode daring ini mudah dimengerti murid:

“Kurangnya Pemahaman siswa/I terhadap materi Pembelajaran Proses pembelajaran *online* baru berlangsung selama masa *Covid-19*, dari segi persiapan bahan-bahan kegiatan belajar mengajar banyak yang belum disiapkan, baik dari segi materi yang harus diajarkan dan juga dari segi siswa/i sendiri yang kurang merespon pada saat KBM daring berlangsung (siswa/i tidak aktif). Daei segi pemahaman, adakalanya karena penjelasan yang disampaikan pada saat KBM daring berbeda dengan pada saat KBM tatap muka, jika dengan sistem pembelajaran secara langsung siswa/i dapat dengan mudah mendengarkan dan berkomunikasi terkait dengan materi yang disampaikan oleh guru sedangkan pada saat pembelajaran daring adakalanya tidak tersampaikan dengan maksimal dikarenakan waktu yang terbatas.” (Wawancara Dengan Bapak Rafdi S.Pd, Senin 4 September 2021, Pukul 09.00)

Wawancara dengan Fernando Satya mengenai apakah kegiatan belajar mengajar menggunakan metode daring ini mudah dimengerti:

“Menurut saya pembelajaran daring ini memang agak susah di mengerti, kadang guru hanya menjelaskan pelajaran halaman berapa, dan kami di minta untuk membaca dan mengerjakan tugas. Hal itu yang membuat saya merasa pembelajaran daring agak sulit di menegrti, karena guru tidak menjelaskan, hanya memberi tugas.” (Wawancara Fernando Satya, Jum’at 8 September 2021, Pukul 10.30)

Lebih lanjut hasil wawancara dengan Ibuk Rosita mengenai apakah kegiatan belajar mengajar menggunakan metode daring ini mudah dimengerti murid:

Kalau menurut saya sebagai orang tua yang anaknya sedang menempuh pendidikan, dan kebetulan sekolahnya scara daring menurut saya banyak kendala. Pertama anak-anak kadang banyak yang tidak paham.....

Di sekolah saja kalau guru menyampaikan materi dan memberikan tugas pasti mereka banyak yang tidak paham dan mengerti apalagi ini hanya menggunakan hp, dan mau tidak mau harus punya hp, harus ada paket walaupun paket kadang juga sudah diberikan oleh pemerintah, tetapi kadang mereka tetap juga minta beli paket. Menurut saya pokoknya sekolah daring itu ribet!.” (Wawancara Dengan Ibuk Rosita, Sabtu 9 September 2021, Pukul 13.00)

Dari penjelasan informan diatas Sejalan dengan pernyataan Nurnyansyah (2018) yang menyatakan pada hakikatnya, komunikasi adalah interaksi yang dapat memberikan pemahaman dan usaha untuk memahami dan dipahami dalam peristiwa belajar. Komunikasi pembelajaran *online* ada baiknya dan tentu ada buruknya juga. Pertama baiknya memungkinkan berkembang nya fleksibilitas belajar yang tinggi karena siswa/i dapat berkomunikasi menggunakan teknologi melalui android, tetapi buruknya mereka tidak bisa memahami seperti KBM di kelas melalui bahasa tulisan dan lisan dengan teman mengenai pemecahan soal dalam pembelajaran setiap saat.

4.2.3. Competence

Competence (Hardiansyah : 2011:47) adalah tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan. Tidak di pungkiri oleh kita semua, sadar tidak sadar, situasi pandemi covid-19 yang kita alami dan lewati mengharuskan segenap elemen pendidikan untuk melaksanakan KBM secara daring. Guru dihadapkan pada pengguna teknologi baik via zoom maupun via *whatshap*. Pihak guru dan elemen terkait dipaksa menerima tantangan yang dihadapi yaitu bisa menggunakan alat bantu kegiatan KBM yaitu *android/gadget*, berikut adalah pertanyaan mengenai apakah bapak/ibuk bisa menggunakan *android/gadget*:

“Alhamdulillah lumayan bisa, sebelumnya kita juga sudah menggunakan *android/gadget*, jadi walaupun sekarang kondisi seperti saat ini yang memaksa kita untuk kegiatan KBM menggunakan *android/gadged* kita sudah tidak canggung, tapi ada aplikasi-aplikasi yang kita harus belajar dulu.” (Wawancara Dengan Bapak Rafdi S.Pd, Senin 4 September 2021, Pukul 09.00)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Fernando Satya mengenai apakah kamu bisa menggunakan *android/gadget*:

“Bisa, dari dulu juga sebelum corona sudah main hp, jadi kalau sekarang sekolah online jadi tidak kaku lagi menggunakan android.” (Wawancara Dengan Fernando Satya, Jum’at 8 September 2021, Pukul 10.30)

Lebih lanjut hasil wawancara dengan Ibuk Rosita mengenai apakah anak-anak bisa menggunakan *android/gadget*:

“Oh kalau itu jangan di Tanya, saya yakin anak-anak sekarang sama semua, dari anak kecil saja sudah bisa main hp apalagi anak SD, dan kalau di suruh belajar lambat, tapi kalau di suruh mai hp cepat.” (Wawancara Dengan Ibuk Rosita, Sabtu 9 September 2021, Pukul 13.00)

Penggunaan teknologi dewasa ini memang sangat diperlukan, karena tidak bisa menggunakan teknologi di anggap gaptek (gagap teknologi). Sebenarnya penggunaan teknologi ada baik dan buruknya, satu sisi kita bisa belajar apapun dengan teknologi informasi tersebut tapi sisi lain penggunaan teknologi bisa digunakan untuk hal yang tidak baik, tergantung dengan baik buruknya niat.

4.2.4. *Courtesy*

Courtesy (Hardiansyah : 2011:47) adalah sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Tidak semua yang dijelaskan oleh guru bisa di pahami oleh setiap murid, begitupun dengan KBM yang dilakukan secara daring, permasalahannya apakah selama KBM daring siswa/i paham dan mengerti setiap materi yang dijelaskan oleh guru, jika begitu apakah guru akan tanggap terhadap masalah dan kondisi tersebut. Berikut adalah pertanyaan mengenai apakah bapak/ibuk sanggup terhadap keinginan murid, dan memberikan pelayanan yang baik walaupun kegiatan belajar mengajar dilakukan secara daring? Berikut penjelasan bapak Rafli sebagai berikut:

“Tugas kita sebagai guru adalah mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik. Mengenai pertanyaan di atas tentulah sebagai guru kita wajib memberikan pelayanan dan tanggap terhadap apa yang belum di pahami murid, walaupun dalam situasi sekolah daring. Tapi perlu di ingat juga kita guru juga manusia kita tidak setiap waktu memegang hp, kita akan menjawab dan merespon murid di saat jam sekolah, tapi saat lewat jam sekolah kita sudah tidak memegang hp lagi.” (Wawancara Dengan Bapak Rafdi S.Pd, Senin 4 September 2021, Pukul 09.00)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Fernando satya mengenai apakah guru tanggap terhadap keinginan murid, dan memberikan pelayanan yang baik walaupun kegiatan belajar mengajar dilakukan secara daring:

“Iya baik

Kalau kita hubungi bapak/ibuk guru jawab kadang, tapi kadang juga tidak. Mungkin saat tidak ibuk atau bapak guru ada kesibukan lain” (Wawancara Dengan Fernando Satya, Jum’at 8 September 2021, Pukul 10.30)

Lebih lanjut hasil wawancara dengan Ibuk Rosita mengenai apakah guru tanggap terhadap keinginan murid, dan memberikan pelayanan yang baik walaupun kegiatan belajar mengajar dilakukan secara daring:

“Itu kurang tau juga kita

Tidak mungkin guru tidak menanggapi, kan sekolah online pasti sering komunikasi lewat hp dengan gurunya. Baik mereka bertanya ataupun gurunya menjawab, itu kan sudah menjadi tugas gurunya. Kalaupun guru tidak merespon saya kira mungkin lagi ada kesibukan lain.” (Wawancara Dengan Ibuk Rosita, Sabtu 9 September 2021, Pukul 13.00) dengan dilaksanakannya sekolah daring tentu secara tidak langsung para guru melayani muridnya secara *online* juga. Besar harapan siswa/i dalam KBM daring tugas yang diberikan tidak memberatkan anak dan guru diharapkan

bisa berkreaitivitas dalam pembelajaran daring sehingga murid-murid bisa menerima setiap materi pembelajaran yang di berikan.

4.2.5. Access

Access (Hardiansyah : 2011:47) terhadap kemudahan untk mengadakan kontak dan pendekatan. Walaupun dalam keadaan KBM daring siswa juga berharap diberi kemudahan untuk diberikan acces untuk bisa menghubungi guru apabila memang ada hal. Hal ini mungkin dikarenakan adanya beberapa kendala yang terjadi dalam pembelajaran daring, baik itu dari materi yang tidak di mengerti maupun mengenai tugas. Berikut Apakah anda memberikan *access* kepada siswa untuk bertanya apabila mereka tidak paham mengenai materi yang diberikan?

“Kita ada punya grup kelas, setiap murid saya rasa juga punya nomor guru-guru mereka, tentu itu merupakan *acces* mereka untuk bisa menghubungi guru di sekolah.” (Wawancara Dengan Bapak Rafdi S.Pd, Senin 4 September 2021, Pukul 09.00)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Fernando Satya mengenai Apakah guru memberikan *access* kepada siswa untuk bertanya apabila mereka tidak paham mengenai materi yang diberikan:

“Ada,

Karena saya punya semua no guru-guru, Kalau bertanya kami boleh *whatshap* guru, tapi di saat jam sekolah, kalau tidak jam sekolah tidak boleh kalau tidak penting, nanti beliau bisa marah” (Wawancara Dengan Fernando Satya, Jum’at 8 September 2021, Pukul 10.30)

Lebih lanjut hasil wawancara dengan Ibuk Rosita mengenai Apakah guru memberikan *access* kepada siswa untuk bertanya apabila mereka tidak paham mengenai materi yang diberikan:

“Saya rasa ada

Kan mereka punya grup kelas juga, pasti mereka juga punya no guru-guru mereka. Namanya juga sekolah secara online tentu saling berhubungan lewat media hp” (Wawancara Dengan Ibuk Rosita, Sabtu 9 September 2021, Pukul 13.00)

Kesimpulannya adalah pada hakikatnya sistem pembelajaran *online* yang baru dilakukan selama Covid-19 menghadirkan kualitas pelayanan KBM baru dikalangan siwa/i, Walaupun banyak sikap pro dan kontra dalam menerima sistem pembelajaran ini, sehingga menimbulkan kendala dan harus ada upaya yang dilakukan oleh sejumlah siswa/i maupun guru guna menunjang pengetahuan dan pendidikannya. Sebagaimana diatur dalam Pasal 31 undang-undang No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yaitu mengenai pembelajaran *online* meskipun pelaksanaan pembelajaran *online* sudah banyak digunakan di berbagai perguruan tinggi jauh sebelum adanya pandemi.

Pada dasarnya sistem pembelajaran *online* ini lebih membutuhkan tanggung jawab, kemandirian dan ketekunan pribadi dari diri siswa/i itu sendiri, karena tidak ada yang mengontrol selain dirinya sendiri. Meskipun menimbulkan persepsi yang berbeda-beda diantara siswa/i, pembelajaran *online* tetap berlangsung hingga akhir

semester genap tahun akademik 2020/2021. Ericha Windhiya Pratiwi yang menyatakan Sistem pembelajaran *online* pada masa Covid-19 merupakan salah satu solusi agar tetap berlangsungnya proses perkuliahan yang bertujuan untuk memberikan pendidikan dan pengetahuan kepada setiap siswa.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan skripsi ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pembelajaran secara daring (*e-learning*) sebagai bagian dari yang di anjurkan oleh Pemerintah dapat memberikan kontribusi dalam proses pembelajaran dan menjadi media yang relevan untuk menciptakan kualitas pelayanan walaupun di saat pandemi ini. Adapun hal tersebut:

1. Hasil penelitian menjelaskan bahwa penggunaan *android/gadget* yang kualitas yang baik sangat mempengaruhi kualitas KBM selama daring pada SMP Negeri 20 Kerinci.
2. Pembelajaran secara daring sudah efektif pada SMP Negeri 20 Kerinci hal yang paling krusial dari kesuksesan penerapan *e-learning* ini ditentukan oleh pelaksanaan peran setiap pemangku kepentingan yang terlibat, Sehingga hubungan diantara mereka, yaitu lembaga, tenaga pendidik, dan peserta didik, bisa saling mendukung satu sama lainnya.
3. SMP N 20 Keinci harus meningkatkan pengetahuan teknologi informasi sehingga bisa mengfektifitaskan KBM baik untuk pihak guru maupun murid.
4. Terbukanya ruang interaksi langsung dan partisipatif antara tenaga pendidik dan peserta didik, Inilah esensi sebenarnya dari konsep *e-government*, yaitu dapat mengkoneksikan interaksi antara para pemangku kepentingan yang lebih efektif dan efisien, dengan tetap berprinsip pada pemberian pelayanan public yang berkualitas.
5. Selama pembelajaran daring layanan sistem yang baik sudah diberikan oleh guru-guru yang ada di SMP N 20 Kerinci terhadap murid-muridnya inovatif dan kolaboratif, sarana dan prasarana lengkap, ketersediaan anggaran yang memadai, kebaruan teknologi yang digunakan, fitur-fitur pembelajaran yang menarik, tenaga pendidik yang berkapasitas,

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aulia. (2020). *Diskursus Penanganan COVID-19 oleh Pemerintah Pusat dan Daerah: Efektifkah Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Diterapkan*. Fh Unpad.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Alhomoud, S., Shafi, M. (2012). Best Practices in E-Government: A Review of some Innovative Models Proposed in Different Countries. *International Journal of Electrical & Computer*.

- Ericha Windhiya Pratiwi, “Dampak Covid-19 Terhadap Kegiatan Pembelajaran Online di Sebuah Perguruan Tinggi Kristen di Indonesia”, *Jurnal Perspektif Ilmu Pendidikan*, Vol.34, No.1, (2020), hal.3.
- Garvib, D.A. (1983). Quality on the Line. *Harvard Business Review*, 61, 65-73.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hendra, Faisal. (2013). “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Kemahiran Bahasa Universitas Al-Azhar Indonesia”. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humoniora*. Vol.2. No.1.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Islamiyah, M., & Widayanti, L. (2016). Efektifitas Pemanfaatan E-Learning Berbasis Website Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa STMIK Asia Malang Pada Mata Kuliah Fisika Dasar. *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA)*, 10.
- Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara
- Khoirunnisa, R.N., Dewi, D.K., & Nurwidayati, D. (2018). Pembelajaran E-Learning Perkembangan Anak di Jurusan Psikologi. *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*, 9.
- Namawi. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan ke 7. Gajah Mada University, Yogyakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rowley, J. (1998). Quality Measurement in the Public Sector: Some.
- Siangan. 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta : Rinaka Cipta.
- Trisnadewi, Komang dan Ni Made Muliani. (2020). *COVID-19 : Perspektif Pendidikan*. Denpasar : Yayasan Kita Menulis.
- The Liang. 2002. *Terampil Mengarang*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Peraturan-Peraturan**
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Birokrasi nomor 19 tahun tentang penyesuaian sistem kerja ASN Dalam Upaya Pencegahan Covid19.
Kemenpan RB 2020.