

Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Pada Pandemi Covid-19

Ardhana Januar Mahardhani

Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Jl. Budi Utomo 10, Ponorogo, Indonesia
ardhana@umpo.ac.id

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 merubah tata laksana pemerintah dari berbagai bidang, termasuk pendidikan. Pada bidang pendidikan perubahan terjadi sangat signifikan, hal ini dikarenakan proses belajar mengajar menjadi berbasis online atau melalui *hybrid learning*. Tidak hanya berkaitan dengan proses belajar mengajar, banyak layanan dalam bidang pendidikan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memuaskan masyarakat, oleh karenanya diperlukan juga pelayanan prima dalam segala aspek pelayanan yang ada baik juga dalam bidang pendidikan meskipun dalam keadaan Pandemi Covid-19. Tulisan ini menggunakan metode kepustakaan dengan menggunakan berbagai sumber diantaranya penelaahan terhadap buku, artikel, catatan, serta berbagai laporan. Dari hasil penelusuran diketahui bahwa pemerintah memberikan lima layanan dalam bidang pendidikan diantaranya: (1) relaksasi Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan Bantuan Operasional Pendidikan (BOP), (2) platform guru berbagi, (3) penyediaan kuota internet, (4) kurikulum darurat, dan (5) fasilitas pembelajaran.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pendidikan, Covid-19

Abstract

The Covid-19 pandemic has changed the government's management of various fields, including the education sector. In the field of education, changes have occurred very significantly, this is because the teaching and learning process is based online or through hybrid learning. Not only related to the teaching and learning process, there are many services in the field of education that must be provided by the government to the community. Public services have the goal of satisfying the community, therefore excellent service is also needed in all aspects of existing services, both in the field of education, even in the Covid-19 pandemic. This paper was compiled using the bibliography method using various sources including a review of books, articles, notes, and various reports. From the search results it is known that the government provides five services in the field of education including: (1) relaxation of School Operational Assistance (BOS) and Education Operational Assistance (BOP), (2) teacher sharing platforms, (3) provision of internet quotas, (4) curriculum emergency, and (5) learning facilities.

Keywords: Public Service, Education, Covid-19

A. LATAR BELAKANG

Ditemukannya kasus penyakit pneumonia berat di Wuhan Provinsi Hubei Cina pada tanggal 17 November 2019 mengakibatkan munculnya penyakit baru yang bernama 2019 Novel Coronavirus (2019-nCov). Pada saat yang sama badan kesehatan dunia atau WHO juga memberikan pengumuman bahwa nama baru dari 2019-nCov adalah Coronavirus Disease (Covid-19) (Mahardhani, 2020), dari awal inilah pandemi Covid-19 terjadi pada seluruh dunia.

Pandemi Covid-19 yang belum selesai sampai dengan hari ini, telah banyak memberikan perubahan besar pada setiap kehidupan dan kebiasaan masyarakat. Data dari *worldometers* bahwa per tanggal 21 Januari 2021 sudah ada 97.960.332 orang yang terjangkit di seluruh dunia dengan orang yang meninggal sebanyak 2.095.963 orang. Sedangkan untuk Indonesia per tanggal 21 Januari 2021 ini berada pada posisi 19 dunia dengan 951.651 orang yang terjangkit virus corona dengan angka kematian sebesar 27.203 orang (*worldometers.info*, 2021). Masih tingginya angka orang yang terkena virus corona ini mengindikasikan bahwa pandemi ini belum berakhir. Bahkan setelah 10 bulan terjadi di Indonesia (Ihsanuddin, 2020; Suciatingrum, 2020), virus corona ini semakin tinggi untuk angka penularannya di bulan Desember 2020 dan Januari 2021 (Arif, 2020; Supriatin, 2021).

Dengan adanya pandemi Covid-19 ini banyak sekali perubahan yang terjadi pada berbagai bidang seperti ekonomi (Hadiwardoyo, 2020; Nasution et al., 2020; Yamali & Putri, 2020), budaya (Sampurno et al., 2020; Septiyan, 2020), pemerintahan (Ardiyanti, 2020; Azhar, 2020; Cahyono, 2020), pendidikan (Arifa, 2020; Firman & Rahayu, 2020; Khasanah

et al., 2020; Pujilestari, 2020; Saleh, 2020; Siahaan, 2020), pariwisata (Kartiko & Pajak, 2020; Ni et al., 2020; Wallakula, 2020) dan masih banyak bidang yang merasakan akibatnya. Pemerintah mempunyai banyak tugas yang harus segera diselesaikan dalam rangka mengatasi hal ini.

Bidang pendidikan merupakan salah satu bidang yang sangat terdampak dari adanya pandemi Covid-19. Sama luasnya dengan bidang ekonomi, bidang pendidikan juga mempunyai dampak yang luas, dari data diketahui bahwa terdapat 68 juta siswa mulai jenjang TK/PAUD sampai SMA/ sederajat dan 3,8 juta mahasiswa terdampak dari adanya pandemi Covid-19 (Kasih, 2020; Puspita, 2020). Tentunya dari banyaknya siswa dan mahasiswa yang terdampak ini membutuhkan pelayanan yang baik dalam pendidikan agar mereka dapat untuk menyelesaikan kegiatan pendidikan ini sesuai waktu dengan kompetensi yang telah ditentukan.

Masalah pendidikan sangat beragam dan saling berkaitan satu dengan lainnya. Presiden Joko Widodo menyampaikan bahwa masalah pendidikan di Indonesia terdiri dari 3 masalah besar. Melalui *Programme for International Student Assessment (PISA)* pada tahun 2018 disampaikan bahwa ada tiga masalah yang harus segera diselesaikan. Ketiga masalah itu adalah yang pertama masih rendahnya siswa yang berprestasi, kedua presentase siswa yang mengulang kelas masih tinggi, yaitu 16 persen, dan ketiga adalah masih tingginya ketidakhadiran siswa di kelas (CNN Indonesia, 2020). Selain itu dalam tulisan lainnya, Musrifah menyebutkan bahwa terdapat lima faktor yang menjadikan rendahnya kualitas dari pendidikan secara nasional, yaitu pertama adalah adanya kekeliruan filosofis, kedua

rendahnya komitmen pemerintah kepada dunia pendidikan, ketiga adalah lemahnya pemberdayaan tenaga pendidik (pengajar), keempat adalah manajemen pendidikan, dan kelima adalah sistem pembelajaran yang dilaksanakan (Musrifah, 2019).

Pada tulisan lainnya, Ramadhani menyebutkan bahwa masalah dalam pendidikan di Indonesia ada empat. Masalah pendidikan tersebut sampai dengan saat ini juga masih ada di Indonesia, yaitu pertama kurangnya ketersediaan dana pendidikan, kedua minimnya bahan belajar mengajar, ketiga rendahnya kualitas tenaga pendidik, dan keempat adalah tidak tersedia fasilitas yang memadai (Ramadhani, 2020). Dari ketiga pandangan tersebut maka dapat disimpulkan bahwasanya masalah pendidikan ditentukan oleh tiga hal pokok, yaitu pertama adalah masalah belajar mengajar, kedua adalah tenaga pendidik, dan ketiga adalah fasilitas sarana prasana pembelajaran yang ada.

Ketiga yaitu tentang masalah belajar mengajar, tenaga pendidik, fasilitas sarana prasarana dalam pembelajaran yang tentunya masing-masing akan memiliki karakter berbeda baik dari *input* atau *output* sampai dengan *outcome* yang dihasilkan. Meskipun demikian ketiganya juga akan bisa berjalan dengan baik jika dilakukan dengan sebuah layanan yang maksimal. Pelayanan yang diberikan dalam pendidikan akan tidak terbatas pada layanan internal dalam proses pembelajaran tetapi juga layanan eksternal yang diberikan oleh guru atau tenaga kependidikan kepada pihak masyarakat atau *stakeholder*. Adanya jasa layanan yang diberikan oleh guru atau tenaga kependidikan di sekolah tentunya juga harus mengedepankan kualitas layanan sesuai standar yang diberikan oleh pemerintah tentang layanan prima agar

masyarakat atau *stakeholder* sebagai pelanggan merasa dihargai, penghargaan inilah yang bisa disebut dengan sisi humanisme dalam pelayanan.

Pelayanan pendidikan dengan tuntutan layanan prima seperti telah disampaikan di atas tentu dapat dijalankan dengan baik pada saat sebelum pandemi Covid-19 dan akan menjadi masalah pada saat pandemi Covid-19 seperti sekarang. Adanya pembatasan pergerakan masyarakat, pembiasaan dengan kebiasaan baru, dan segala kegiatan berbasis dengan *online* tentunya akan dapat merubah persepsi awal tentang layanan pendidikan dibidang pendidikan menjadi sesuai dengan keadaan yang terjadi saat ini. Oleh karena itulah tulisan ini akan membahas lebih lanjut tentang apa layanan yang telah diberikan oleh pemerintah dalam bidang pendidikan di masa pandemi Covid-19.

B. LANDASAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani orang lain, banyak yang memberikan pengertian bahwa pelayanan yang dimaksud adalah memberikan hak dasar kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya dalam pelayanan dituntut oleh orang yang benar-benar profesional dalam rangka memberikan layanan yang maksimal dan profesional. Pelayanan publik dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2017) pasal 1 ayat 1 berbunyi bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Moenir mendefinisikan pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau seorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Hidayah, 2020). Selain itu terdapat pengertian yang menyebutkan bahwa pelayanan publik pada hakikatnya adalah sebuah tuntutan lahiriah yang berasal dari masyarakat untuk mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari pemerintah sehingga kebutuhan masyarakat menjadi terpenuhi (Rohayatin et al., 2017).

Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memuaskan masyarakat, oleh karenanya diperlukan juga pelayanan prima dalam segala aspek pelayanan yang ada baik juga dalam bidang pendidikan. Kualitas pelayanan prima inipun dapat dilihat dari enam indikator, diantaranya adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban (Silmi, 2019). Transparan dalam hal ini diartikan bahwa dalam memberikan pelayanan harus bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, akuntabilitas disini adalah pelayanan yang diberikan adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku, kondisional diartikan sebagai pelayanan yang tidak dipaksakan dan disesuaikan dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap mengedepankan prinsip efektifitas dan efisiensi. Partisipatif diartikan sebagai pelayanan yang akan melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan

pelayanan publik dengan memperhatikan harapan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat, yang terakhir adalah kesamaan hak dapat diartikan bahwa pelayanan diharapkan untuk tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek suku, ras, agama, dan antar golongan.

Pada pelaksanaannya sebuah publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara terpadu dengan aturan yang jelas dan bersifat sederhana, lengkap, tepat, lancar, wajar, dan terjangkau. Oleh karena itu setidaknya pelayanan publik memiliki empat asas / unsur-unsur dasar yaitu: (1) hak dan kewajiban, artinya dalam pelaksanaannya keduanya harus saling mengetahui, tidak ada keraguan diantara keduanya, harus jelas apa yang akan diterima dan didapatkan, (2) pengaturan pada tiap layanan harus disesuaikan dengan kondisi, kemampuan, dan kebutuhan dari masyarakat untuk membayar pada tiap layanan yang diberikan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, (3) Luaran dalam layanan harus mengedepankan mutu sehingga apa yang diberikan kepada masyarakat dapat memberikan rasa aman, nyaman, lancar, dan kepastian hukum dengan dapat dipertanggungjawabkan, (4) Memberikan peluang kepada masyarakat untuk dapat menyelenggarakannya jika pemberi layanan adalah pemerintah dengan mengikuti aturan yang berlaku dalam perundang-undangan (Ibrahim, 2008; Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga jenis pelayanan umum. Hardiansyah menyebutkan yaitu pertama adalah pelayanan administratif yang merupakan pemberian layanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, kedua adalah pelayanan

barang yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, dan yang ketiga adalah pelayanan jasa yaitu memberikan pelayanan dalam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Hardiansyah, 2018), dalam hal ini dapat dicontohkan dalam bidang pendidikan, baik pendidikan jenjang dasar, menengah, atau tinggi, serta pendidikan informal dan non formal yang ada di masyarakat.

Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

Pelayanan bidang pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang paling dekat dengan kehidupan masyarakat. Hal ini dikarenakan karena pendidikan merupakan hak mendasar untuk setiap warga negara Indonesia agar mereka dapat melaksanakan, menikmati, dan mengikutinya. Pendidikan sendiri dapat diartikan sebagai usaha sadar yang dilakukan oleh manusia untuk dapat mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran yang harus dijalani. Berdasarkan peraturan perundang-undangan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah salah satunya berdasarkan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2017) pasal 5 ayat 2 dijelaskan bahwa ruang lingkup dalam pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, tempat tinggal, pekerjaan dan usaha, lingkungan hidup, komunikasi dan informasi, perbankan, jaminan sosial, kesehatan, energi, sumber daya alam, perhubungan, pariwisata, dan beberapa sektor strategis lainnya.

Berdasar (Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, 2003) dalam pasal 11 tentang hak dan kewajiban pemerintah dan pemerintah daerah yaitu: (1) Pemerintah

dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi, (2) Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun.

Dalam pemberian layanan publik dibidang pendidikan, pemerintah sejatinya telah mengeluarkan pendekatan pengelolaan sekolah melalui Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) atau *School Based Management* (SBM), pendekatan ini bertolak pada pertimbangan, pemikiran, kebutuhan, dan harapan dari sekolah. Artinya sekolah mempunyai landasan dalam melaksanakan segala aktivitasnya berdasarkan pada kondisi nyata yang ada di masyarakat sekitar dan bukan lagi berdasarkan pada petunjuk pemerintah (Handoyo et al., 2021; Kurniawan et al., 2020). Sekolah tentunya akan melaksanakan kegiatan berlandaskan pada keinginan masyarakat dan pihak *stakeholder* yang terdiri dari orang tua wali siswa, pelaku ekonomi, masyarakat umum, lingkungan sosial yang masing-masing mempunyai tuntutan pendidikan, kebutuhan pembangunan setempat, hingga kebijakan otonomi daerah untuk mendorong kemajuan dan keberlanjutan pembangunan. Oleh karenanya sekolah juga membutuhkan pemimpin yang memiliki visi baik, selalu menyesuaikan diri dengan keadaan yang sedang terjadi, serta memiliki jaringan koneksi antar institusi atau dengan pihak ketiga dalam rangka untuk mengembangkan sekolah yang sedang dipimpin (Mahardhani, 2016).

Sekolah sebagai sebuah institusi layanan pendidikan harus menjalankan

MBS, paling tidak ada dua asumsi kuat kenapa hal ini harus dilakukan, yaitu: (1) Sekolah dipandang sebagai sebuah lembaga layanan tentang jasa pendidikan yang memberikan posisi kepada kepala sekolah sebagai manajer pendidikan, dan (2) MBS akan dapat efektif untuk diterapkan jika didukung dengan sistem berbagi kekuasaan (*power sharing*) antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam mengelola sekolah (Modelu & Pido, 2019).

C. METODE

Tulisan dalam artikel ini diperoleh dengan menggunakan studi kepustakaan, Nazir menyebutkan bahwa teknik pengumpulan data pada studi kepustakaan adalah dengan melakukan penelaahan terhadap buku, artikel, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang sedang menjadi kajian (Mirzaqon & Purwoko, 2017). Adapun langkah yang dilakukan dalam pencarian data dalam tulisan ini diawali dari (1) pemilihan topik, (2) pencarian informasi, (3) penentuan fokus kajian, (4) pengumpulan sumber data, (5) penyajian data, dan (6) penulisan laporan. Sumber data yang dipergunakan penulis adalah berupa buku, artikel ilmiah, sumber berita baik *offline* dan *online*, serta media sosial, dan dokumen pribadi yang semuanya digunakan untuk menambah kekuatan data dalam tulisan ini. Sebagai referensi kerangka kerja dan teori yang digunakan

untuk analisis masalah penulis menghimpun 21 jurnal nasional, sumber berita online, dan buku teks. Point terpenting yang dianalisis adalah bagaimana pelayanan publik di bidang pendidikan yang diberikan oleh pemerintah pada saat Pandemi Covid-19.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisa meta-sintesis dengan pendekatan meta-agregasi. Meta-sintesis dilakukan dengan cara merangkum hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesesuaian dengan tema penelitian dengan teknik naratif setelah dilakukan proses seleksi dan ekstraksi terhadap hasil penelurusan (Siswanto, 2012). Hasil rangkuman penelitian kemudian dilakukan pendekatan menggunakan meta-agregasi untuk melakukan agregat (deskriptif) sesuai dengan kerangka teori penelitian dan poin-poin yang akan dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

d.1 Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19

Sejak munculnya Pandemi Covid-19 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Republik Indonesia sudah beberapa kali mengeluarkan kebijakan terkait dengan penanganan Pandemi Covid-19 dalam bidang pendidikan.

Tabel 1. Kebijakan yang dikeluarkan oleh Kemendikbud terkait Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Satuan Pendidikan

Nomor	Tentang	Status	Jenis
01/KB/2020 Tahun 2020	Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran pada Tahun Ajaran 2020/2021 dan Tahun Akademik 2020/2021 di Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)	Berlaku	Keputusan Bersama Menteri
2 Tahun 2020	Pencegahan dan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	Berlaku	Surat Edaran Menteri
3 Tahun 2020	Pencegahan Corona Virus Disease (COVID-19) pada Satuan Pendidikan	Berlaku	Surat Edaran Menteri
4 Tahun 2020	Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19)	Berlaku	Surat Edaran Menteri
15 Tahun 2020	Pedoman Penyelenggaraan Belajar dari Rumah dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19)	Berlaku	Peraturan Eselon I
17 Tahun 2020	Layanan Bantuan Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru Dalam Jaringan Dalam Masa Darurat Corona Virus Disease (COVID-19)	Berlaku	Peraturan Eselon I
581/P Tahun 2020	Daerah Khusus dengan Kondisi Kedaruratan Dampak Wabah Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)	Berlaku	Keputusan Menteri

Sumber: (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2021a)

Adanya peraturan yang telah dikeluarkan seperti dalam tabel 1, menandakan bahwa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sangat konsisten dan serius dalam menangani adanya pandemi Covid-19 dalam bidang pendidikan. Tentunya dengan adanya pandemi Covid-19 ini banyak perubahan yang terjadi dalam pelaksanaan bidang pendidikan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi yang dilakukan. Hal ini juga berlaku baik pada instansi kementerian atau dinas dan satuan pendidikan.

Satuan pendidikan merupakan garda depan dalam pelayanan pendidikan di Indonesia, dalam (Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan

Nasional, 2003) disebutkan bahwa satuan pendidikan adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, non formal, dan informal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan. Pendidikan formal merupakan jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal merupakan jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang, dan pendidikan informal merupakan jalur pendidikan keluarga dan lingkungan (Pusat Data dan Statistik Pendidikan (PDSP) - Kemdikbud, 2021).

Selain itu pada masa Pandemi Covid-19 ini sistem pembelajaran yang dilakukan oleh satuan pendidikan sangat beragam, meskipun demikian pada umumnya model pembelajaran online paling banyak digunakan oleh hampir seluruh satuan pendidikan, hal ini juga dikarenakan adanya larangan kepada setiap satuan pendidikan dan instansi kementerian atau dinas untuk menyelenggarakan pembelajaran tatap

muka dan adanya layanan terbatas pada instansi perkantoran. Model pembelajaran *online* secara umum dapat diartikan sebagai model pembelajaran yang sebagian atau seluruhnya dilaksanakan secara *online*, baik menggunakan jaringan komunikasi atau portal *website*. Secara lebih jelas tentang kedudukan model pembelajaran *online* dapat dilihat dalam tabel 2.

Tabel 2. Model Pembelajaran *Online* dan Konvensional

Persentase Materi <i>Online</i>	Penyampaian Pembelajaran	Model Pembelajaran	Deskripsi Kegiatan
0%		Tradisional	Model pembelajaran yang dilakukan secara tatap muka secara keseluruhan
1 – 29%		Berbasis <i>Website</i>	Model pembelajaran yang dilakukan berbasis dengan <i>website</i>
30 – 79%		<i>Blended Learning</i> / <i>Hybrid Learning</i>	Model pembelajaran yang memadukan dan memodifikasikan antara tatap muka dan dengan secara <i>online</i> , Persentase pembelajaran biasanya 50:50
≥ 80%		<i>Online Learning</i>	Model pembelajaran dengan seluruh aktivitas belajar mengajarnya disampaikan melalui <i>online</i> dan tidak ada pertemuan tatap muka sama sekali

Sumber: (Meisa Diningrat, 2019)

Pembelajaran online yang dilakukan ini bisa memberikan manfaat, Mohamed menjelaskan bahwa ada dua manfaat dalam pembelajaran online. Pertama dengan adanya keterbatasan jarak, waktu, dan tempat menjadi tidak berlaku lagi, sebab proses pembelajaran bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja meskipun mereka berada pada tempat yang jauh dari sekolah. Kedua adanya pembelajaran online ini menjadikan mampu untuk menyediakan ruang berinteraksi antara pendidik dan peserta didik, sehingga pendidik mampu memberikan bantuan bagi peserta didik

yang membutuhkan (Meisa Diningrat, 2019). Meskipun demikian pembelajaran online ini tetap memerlukan perencanaan pembelajaran yang efektif, terarah, terstruktur, dan memiliki tujuan yang jelas dan terukur, hal ini dapat tersampaikan melalui rencana pelaksanaan pembelajaran guru yang telah disesuaikan dengan masa Pandemi Covid-19.

d.2. Layanan Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19

Dalam masa Pandemi Covid-19 layanan yang diberikan oleh pemerintah terkait dengan pendidikan sangat beragam,

seperti yang disampaikan oleh Dirjen PAUD-Dikdasmen dalam rangka pelaksanaan pembelajaran online (Adit, 2020), diantaranya:

1. Relaksasi Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) dan Bantuan Operasional Sekolah (BOS)

BOP merupakan program pemerintah dalam rangka penyediaan pendanaan biaya operasional non personalia bagi satuan pendidikan. BOP ini bertujuan untuk membebaskan biaya pendidikan bagi siswa yang tidak mampu dan meringankan bagi peserta didik lainnya. Selain itu agar para siswa tentunya dapat memperoleh layanan pendidikan yang sama kedudukannya, lebih baik, dan bermutu sampai dengan selesai. BOP juga diberikan untuk kelompok masyarakat yang kurang mampu agar mendapatkan layanan pendidikan yang setara.

Sedangkan BOS adalah program pemerintah pusat untuk penyediaan pendanaan biaya operasional bagi sekolah yang bersumber dari dana alokasi khusus non fisik. BOP dan BOS pada masa kedaruratan Pandemi Covid-19 ini diberikan kelonggaran oleh pemerintah dengan memperbolehkan pembelian dan penyiapan sarana dan prasarana utama dan pendukung dalam rangka masa kedaruratan Covid-19. Pemerintah telah mengeluarkan (Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Sekolah Reguler, 2020), meskipun demikian peraturan pemerintah ini telah direvisi dalam masa kedaruratan Covid-19 dengan (Permendikbud 19 tahun 2020 tentang Perubahan Permendikbud 8 tahun 2020 tentang Juknis BOS Reguler, 2020). Adapun isi perubahan adalah dengan menyisipkan satu pasal antara pasal 9 dan

10, yaitu pasal 9A yang terdiri dari 4 ayat, adalah sebagai berikut:

- a. Selama masa penetapan status kedaruratan kesehatan masyarakat Covid-19 yang ditetapkan pemerintah pusat, sekolah dapat menggunakan dana BOS reguler dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Pembiayaan langganan daya dan jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat 2 huruf g dapat digunakan untuk pembelian pulsa, paket data, dan/atau layanan pendidikan daring berbayar bagi pendidik dan/atau peserta didik dalam rangka pelaksanaan pembelajaran dari rumah; dan
 - 2) Pembiayaan administrasi kegiatan sekolah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat 2 huruf e dapat digunakan untuk pembelian cairan atau sabun pembersih tangan, pembasmi kuman (*disinfectant*), masker atau penunjang kebersihan lainnya.
- b. Ketentuan pembayaran honor paling banyak 50% (lima puluh persen) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat 3 tidak berlaku selama penetapan status kedaruratan kesehatan masyarakat covid-19 oleh pemerintah pusat
- c. Pembiayaan pembayaran honor sebagaimana dimaksud pada ayat 2 diberikan kepada guru yang berstatus bukan aparatur sipil negara dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - 1) Tercatat pada Dapodik per 31 Desember 2019;
 - 2) Belum mendapatkan tunjangan profesi;
 - 3) Memenuhi beban mengajar termasuk mengajar dari rumah dalam masa penetapan status

ke darurat kesehatan masyarakat Covid-19 yang diterapkan pemerintah pusat.

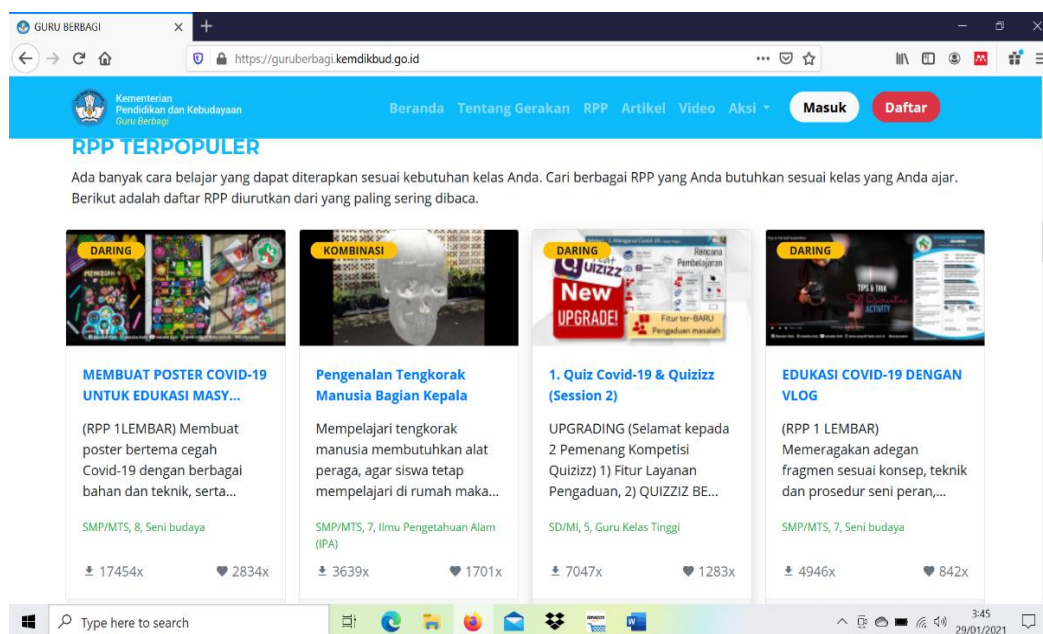
- d. Ketentuan penggunaan dana BOS reguler sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dan ayat 3 mulai berlaku sejak bulan April tahun 2020 sampai dengan dicabutnya penetapan status ke darurat kesehatan masyarakat Covid-19 yang diterapkan pemerintah pusat.

2. Platform Guru Berbagi

Guru berbagi adalah gerakan kolaborasi antara pemerintah, guru,

komunitas, dan penggerak pendidikan untuk secara bersama menghadapi pandemi Covid-19 (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2021b). Kolaborasi yang dimaksud adalah para unsur yaitu pemerintah, guru, komunitas, dan penggerak pendidikan dapat saling memberikan informasi dalam bentuk artikel atau video baik tentang pendidikan atau tentang pembelajaran seperti Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), aktivitas-aktivitas tersebut dapat diakses melalui alamat website: <https://guruberbagi.kemdikbud.go.id/>

Gambar 1. Portal Guru Berbagi



Sumber: (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2021b)

3. Penyediaan Kuota Internet

Internet menjadi kebutuhan pokok dalam pembelajaran daring yang dilakukan para siswa dalam pembelajaran. Adanya pandemi Covid-19 ini menjadikan metode pembelajaran yang sebelumnya dilakukan melalui *offline* berubah menjadi *online*, meskipun ada juga yang menggunakan *hybrid learning* dalam

pelaksanaannya. Metode pembelajaran *hybrid learning* adalah memadukan antara metode instruksional tatap muka dengan proses belajar secara online dengan *e-learning*. Tentunya dengan berubahnya metode pembelajaran ini menjadikan adanya penyediaan kuota internet yang bertambah dari penggunaan sebelum pandemi dan sesudah pandemi.

Layanan kuota internet gratis yang diberikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan ini merupakan alternatif terbaik agar siswa dan guru tetap dapat melaksanakan proses pembelajaran dengan lancar. Dalam hal ini Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan bekerjasama dengan pihak ketiga dalam penyediaan kuota internet, yaitu Indosat Ooredoo, Telkomsel, Tri, dan XL Axiata. Berbagai kemudahan juga diberikan oleh para provider sebagai pihak ketiga dalam memberikan layanan baik untuk siswa, guru, mahasiswa, atau dosen. Diantaranya adalah kuota internet gratis yang dapat mengakses *e-learning* / *Learning Management System* (LMS) dan situs resmi dari berbagai universitas di Indonesia (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020).

Selain itu dalam dalam pembelajaran di pendidikan tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan juga telah menyediakan platform Sistem Pembelajaran Dalam Jaringan (SPADA) yang telah disiapkan oleh Ditjen Pendidikan Tinggi dengan perguruan tinggi di seluruh Indonesia dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh nasional. Harapan terbesar dari penyediaan kuota internet gratis ini adalah adanya pembelajaran baik pada seluruh jenjang pendidikan dapat terlaksana dengan baik meskipun dari rumah.

4. Kurikulum Darurat

Kurikulum memiliki posisi strategis karena secara umum kurikulum merupakan deskripsi dari visi, misi, dan tujuan pendidikan. Tujuan kurikulum pendidikan akan mengalami pergeseran dan perubahan seiring dengan dinamika perubahan sosial yang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal, oleh karenanya kurikulum ini sangat dinamis

(Bahri, 2017). Secara etimologis, kurikulum berasal dari kata yang diambil dari Bahasa Yunani yaitu *curir* yang berarti “pelari”, serta *curere* yang artinya “tempat berpacu”. Istilah ini dahulunya digunakan dalam dunia olahraga. Jika ditinjau dari segi istilah, kata kurikulum dapat diartikan sebagai suatu jarak yang harus ditempuh oleh seorang pelari agar dia bisa mendapatkan medali atau penghargaan lainnya. Kemudian, hal tersebut diadaptasi ke dalam dunia pendidikan menjadi sejumlah mata pelajaran yang harus dipelajari atau ditempuh oleh seorang peserta didik demi mendapatkan ijazah sebagai penghargaannya (Putra, 2020). Pembentukan kurikulum yang benar dalam sebuah jenjang pendidikan secara langsung akan dapat menjadikan capaian pembelajaran yang hendak dicapai oleh satuan pendidikan tersebut dapat tercapai.

Dalam kondisi pandemi Covid-19 ini, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menerbitkan kurikulum darurat sebagai bentuk antisipasi pemerintah terhadap adanya perubahan metode pembelajaran yang dilakukan pada semua satuan pendidikan. Dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 719/P/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Kurikulum pada Satuan Pendidikan dalam Kondisi Khusus berarti pemerintah sangat tanggap dalam merespons adanya perubahan kebiasaan yang ada dalam satuan pendidikan. Keluarnya Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tersebut selanjutnya mendasari keluarnya Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan dan Perbukuan nomor 018/H/KR/2020 tentang Kompetensi Inti dan Kompetensi dasar Pelajaran Pada Kurikulum 2013 pada Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan

dasar, dan Pendidikan Menengah berbentuk Sekolah Menengah Atas untuk Kondisi Khusus.

Meskipun demikian pemerintah tetap memberikan alternatif pilihan kepada satuan pendidikan tentang kurikulum, yaitu: (1) tetap mengacu pada kurikulum nasional, (2) menggunakan kurikulum darurat, dan (3) melakukan penyederhanaan kurikulum secara mandiri. Hal ini dikarenakan kasus pada setiap daerah di Indonesia tentang pandemi Covid-19 ini tidak sama, sehingga pelaksanaan pembelajaran setiap daerah juga berbeda sesuai dengan keadaan yang terjadi pada saat itu. Berikut hal pokok yang terdapat pada kurikulum darurat (Putsanra, 2020),

- a. Pada kurikulum darurat dilakukan pengurangan kompetensi dasar untuk setiap mata pelajaran sehingga guru dan siswa dapat fokus pada kompetensi yang paling inti dan kompetensi prasyarat untuk kelanjutan pembelajaran di tingkat selanjutnya.
- b. Siswa tidak diberikan beban tuntutan untuk menuntaskan seluruh capaian kurikulum untuk kenaikan kelas dan kelulusan
- c. Guru diharapkan melakukan asesmen kognitif dan non kognitif. Asesmen kognitif diperlukan untuk mengetahui kemampuan dan capaian pembelajaran siswa, sehingga guru dapat mengetahui strategi pembelajaran dan pola pemberian remedial untuk siswa yang tertinggal. Asesmen non kognitif digunakan untuk mengukur aspek psikologis dan kondisi emosional siswa, termasuk pada saat pembelajaran di rumah dan kondisi keluarga siswa.

5. Fasilitas Pembelajaran

Fasilitas pembelajaran merupakan semua hal yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien (Arikunto & Lia, 2009). Sedangkan menurut Mulyasa fasilitas pembelajaran adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya dalam proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, buku, perpustakaan, laboratorium, meja, kursi, serta alat-alat dan media pengajaran lainnya (Mulyasa, 2004).

Dalam masa pandemi Covid-19 pemerintah terus berupaya untuk memfasilitasi pembelajaran terutama peralatan dan perlengkapan untuk mendukung kegiatan pembelajaran *online*. Adanya relaksasi penggunaan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) seperti yang disampaikan pada bagian sebelumnya, bahwa dana BOS dapat digunakan oleh sekolah untuk pembelian pulsa, paket data, dan/atau layanan pendidikan daring berbayar bagi pendidik dan/atau peserta didik, serta untuk pembelian cairan atau sabun pembersih tangan, pembasmi kuman (*disinfectant*), masker atau penunjang kebersihan lainnya.

Pada setiap satuan pendidikan juga harus mempersiapkan fasilitas tatap muka jika pada daerah tersebut dinilai sudah layak untuk melaksanakan proses belajar mengajar tatap muka dan telah mendapatkan persetujuan dari satuan tugas (Satgas) penanganan Covid-19 di daerah masing-masing. Adapun yang harus disiapkan oleh satuan pendidikan jika akan melaksanakan pembelajaran tatap muka adalah:

- a. Sanitasi dan penyiapan instrumen Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS)
- b. Fasilitas kesehatan sekolah, sarana prasana dalam Unit Kesehatan Sekolah (UKS) dan dokter sekolah
- c. Menyiapkan alat ukur suhu tubuh (*thermogun*), sarana cuci tangan / *hand sanitizer* dan desinfektan
- d. Pemetaan seluruh anggota sekolah yang memiliki penyakit penyerta (komorbid) sehingga sekolah bisa mengantisipasi dari awal.

Fasilitas pembelajaran ini menjadi sangat penting dan harus dicukupi oleh satuan pendidikan dengan dukungan dari pemerintah, swasta dan komite sekolah, serta wali siswa agar semua komponen yang ada dalam satuan pendidikan tersebut mempunyai rasa memiliki dan menjaga dari adanya pandemi Covid-19.

d.3. Pelibatan Masyarakat dalam Pemberian Layanan Pendidikan

Terdapat berbagai pendekatan dalam menentukan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam sebuah layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam bidang administrasi publik, konsep tentang *new public service* (NPS) dapat dijadikan pedoman dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, Denhardt dan Denhardt menyebutkan bahwa langkah yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah: (1) Melayani warga masyarakat bukan pelanggan, (2) Mengutamakan kepentingan publik, (3) Lebih menghargai kewarganegaraan dari pada kewirausahaan, (4) Berpikir strategis, dan bertindak demokratis, (5) Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah, (6) Melayani dari pada mengendalikan, dan (7) Menghargai orang, bukan produktivitasnya semata (Keban, 2014).

Munculnya NPS juga menjadikan kedudukan pemerintah pusat berdasarkan fungsi dan peranannya menjadi: (1) Koordinasi, memiliki kelebihan pengetahuan dalam penyelenggaraan kebijakan disemua level pemerintahan daerah dalam melakukan koordinasi pembangunan secara nasional, (2) Alokasi, peran *legitimate* untuk mengalokasikan sumberdaya dan dana yang ada demi keseimbangan dan pemerataan antardaerah, (3) Distribusi, sumberdaya tersebut sampai ke daerah dan menjamin bahwa keseimbangan dan pemerataan ekonomi daerah dapat berjalan dengan baik, (4) Stabilisasi, menjamin bahwa secara ekonomi pertumbuhan ekonomi daerah dan kesejahteraan juga kelangsungannya agar tetap dapat terjaga, (5) Evaluasi, bagian dari mekanisme kontrol dengan pertanyaan pokok apakah semua kebijakan tentang daerah sudah diimplementasikan dengan baik (Warsono, 2020). Thoha menyebutkan bahwa NPS dibangun dari ide dan konsep dasar; (1) teori kewarganegaraan demokratis; (2) model komunitas dan masyarakat; (3) organisasi masyarakat; (4) postmodern ilmu administrasi publik (Thoha, 2008).

Sehubungan dengan konsep pelayanan, dapat diketahui jika pelayanan pada dasarnya mempunyai suatu makna yaitu sebuah perbuatan dimana individu atau sebuah kelompok memberikan tawaran kepada individu atau kelompok lainnya berupa barang yang tidak berwujud atau tidak berkaitan dengan produk dalam bentuk fisik. Dalam sektor publik ini pemerintah mempunyai fungsi dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Pelayanan disini dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dengan interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya. Sebagai bahasa

umumnya pelayanan publik memiliki kesamaan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat (Mau et al., 2019).

Masyarakat menjadi bahasan penting dalam pemberian layanan publik ini. Peran masyarakat sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pendidikan. Miarso menyebutkan terdapat empat manfaat melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan (Rusdiana, 2015), diantaranya:

1. Terbentuknya kesadaran masyarakat tentang adanya tanggungjawab bersama dalam pendidikan
2. Terselenggaranya kerjasama yang saling menguntungkan antara pihak yang berkepentingan dengan pendidikan
3. Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam pemanfaatan sumberdaya manusia, sumberdaya alam (lingkungan), dan sumberdaya buatan, seperti dana, fisik, dan peraturan.
4. Meningkatkan kinerja sekolah/madrasah, yang berarti pula meningkatnya produktivitas, kesempatan memperoleh pendidikan, keserasian proses dan hasil pendidikan sesuai dengan kondisi anak didik dan lingkungan, serta komitmen dari para pelaksana pendidikan

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Dalam masa pandemi Covid-19 banyak hal yang perlu untuk disiapkan oleh satuan pendidikan baik pada jenjang dasar, menengah, dan tinggi, terutama dalam merubah kebiasaan proses belajar mengajar dari konvensional menjadi berbasis *online*, atau metode *hybrid*

learning. Pandemi Covid-19 masih berjalan dan belum ada kepastian kapan akan selesai, tetapi layanan pendidikan harus tetap diberikan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi hal terpenting dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat. Terdapat lima layanan yang diberikan oleh pemerintah terkait dengan pandemi Covid-19, yaitu relaksasi Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) dan Bantuan Operasional Sekolah (BOS), platform guru berbagi, penyediaan kuota internet, kurikulum darurat, dan fasilitas pembelajaran.

2. Rekomendasi

Pemberian layanan pendidikan yang baik merupakan harapan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Tulisan ini sebagai bentuk tulisan pembuka yang disajikan melalui kajian kepustakaan terkait dengan pelayanan publik di bidang pendidikan pada saat Pandemi Covid-19. Berdasarkan analisis kepustakaan maka rekomendasi yang diberikan adalah pemerintah harus memberikan layanan terbaik untuk kepuasan masyarakat dengan beberapa kegiatan pokok yang berguna untuk pelaksanaan pembelajaran, tidak cukup dengan lima layanan yang diberikan oleh pemerintah maka harus lebih ditingkatkan termasuk yang terkait dengan kemampuan guru dalam berliterasi digital melalui pelatihan-pelatihan khusus, *workshop*, dan kegiatan lainnya. Hal inilah yang kemudian akan menjadi kajian penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

REFERENSI

Adit, A. (2020, August 29). *Simak 10 Layanan Kemendikbud pada PJJ*

- di Masa Pandemi Halaman all - Kompas.com.
<https://www.kompas.com>.
<https://www.kompas.com/edu/read/2020/08/29/055700471/simak-10-layanan-kemendikbud-pada-pjj-di-masa-pandemi?page=all>
- Ardiyanti, H. (2020). KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID-19. *Info Singkat Bidang Politik Dalam Negeri Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*.
- Arif, A. (2020, December 25). *Darurat Covid-19 di Indonesia, Jumlah Kematian Kembali Rekor – Bebas Akses*. <https://Bebas.Kompas.Id>.
<https://bebas.kompas.id/baca/bebas-akses/2020/12/25/darurat-covid-19-di-indonesia-jumlah-kematian-kembali-rekor/>
- Arifa, F. N. (2020). Tantangan Pelaksanaan Kebijakan Belajar Dari Rumah Dalam Masa Darurat Covid-19. *Info Singkat;Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis*.
- Arikunto, S., & Lia, Y. (2009). Manajemen Pendidikan Yogyakarta. *Aditya Media*.
- Azhar, M. (2020). Government Strategy in Implementing the Good Governance during COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Administrative Law and Governance Journal*.
<https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.300-313>
- Bahri, S. (2017). PENGEMBANGAN KURIKULUM DASAR DAN TUJUANNYA. *Jurnal Ilmiah Islam Futura*.
<https://doi.org/10.22373/jiif.v11i1.61>
- Cahyono, A. S. (2020). Implementasi Model Collaborative Governance Dalam Penyelesaian Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- CNN Indonesia. (2020, April 4). *Jokowi Kuak 3 Masalah Pendidikan yang Harus Dibereskan*.
<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200403115741-20-489947/jokowi-kuak-3-masalah-pendidikan-yang-harus-dibereskan>
- Covid-19, New Normal, dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. (2020). *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*.
<https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.118>
- COVID-19 DAN IMPLIKASI BAGI USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH. (2020). *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*.
<https://doi.org/10.26593/jihi.v0i0.3870.59-64>
- Firman, F., & Rahayu, S. (2020). Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Educational Science (IJES)*.
<https://doi.org/10.31605/ijes.v2i2.659>
- Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Baskara Journal of Business and Entrepreneurship*.
- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Reseach): Kajian Filosofis, Teoritis, dan Aplikatif*. Literasi Nusantara.
- Handoyo, K., Mudhofir, M., & Maslamah, M. (2021). Implementasi Manajemen Berbasis Madrasah

- Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Madrasah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 321–332.
<https://doi.org/10.29040/JIEI.V7I1.1855>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. *Gava Media*.
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
<https://doi.org/10.25157/DINAMIKA.V7I1.3260>
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju.
- Ihsanuddin. (2020, March 3). *Fakta Lengkap Kasus Pertama Virus Corona di Indonesia Halaman all - Kompas.com*.
<https://nasional.kompas.com>
<https://nasional.kompas.com/read/2020/03/03/06314981/fakta-lengkap-kasus-pertama-virus-corona-di-indonesia?page=all>
- Kartiko, N. D., & Pajak, D. J. (2020). Insentif pajak dalam merespons dampak pandemi covid-19 pada sektor pariwisata. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*.
- Kasih, L. (2020, August 11). *Terdampak Pandemi, Lebih 3,8 Juta Mahasiswa PTS Tunggak Bayar SPP*. <https://joss.co.id>
<https://joss.co.id/2020/08/terdampak-pandemi-lebih-dari-38-juta-mahasiswa-pts-tunggak-bayar-spp/>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu (Edisi Ketiga)*. Gava Media.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020, March 26). *Kemdikbud Bekerjasama dengan Operator Telekomunikasi Sukseskan Pembelajaran di Rumah*.
<https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2020/03/kemendikbud-bekerja-sama-dengan-operator-telekomunikasi-sukseskan-pembelajaran-di-rumah>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2021a). *JDIH Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI*.
<https://jdih.kemdikbud.go.id/?service=srv:05.0jdih&ref=8148a7c482930f47ebb3e9eb0bb6c59za874dbfb6x2wnfi61e497536gyb3pm76558cfj7cc36fb436raec103c61a60e8vat3aafc2b9fs07buf4lda4a1bed23q2h0c37&jenis=SuratEdaranMenteri>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2021b, January). *GURU BERBAGI*.
<https://guruberbagi.kemdikbud.go.id/>
- Khasanah, D. R. A. U., Pramudibyanto, H., & Widuroyeki, B. (2020). Pendidikan Dalam Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sinestesia*.
- Kurniawan, Ahmad, S., & Wahidy, A. (2020). Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(3), 3409–3418.
<https://doi.org/10.31004/JPTAM.V4I3.864>

- Mahardhani, A. J. (2016). KEPEMIMPINAN IDEAL KEPALA SEKOLAH. *Jurnal Dimensi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 3(2), 1–4. <https://doi.org/10.24269/DPP.V3I2.82>
- Mahardhani, A. J. (2020). Menjadi Warga Negara yang Baik pada Masa Pandemi Covid-19: Perspektif Kenormalan Baru. *Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan*. <https://doi.org/10.24269/jpk.v5.n2.2020.pp65-76>
- Mau, M., Tahara, T., Munizu, M., Yusniar, Y., & Marsudi, M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan, Kesehatan, Perhubungan, Pelayanan Perizinan dan Administrasi Kependudukan. *Kainawa: Jurnal Pembangunan & Budaya*. <https://doi.org/10.46891/kainawa.1.2019.87-99>
- Meisa Diningrat, S. W. (2019). DESAIN MODEL PEMBELAJARAN ONLINE SEBAGAI UPAYA MEMFASILITASI BELAJAR DI TEMPAT KERJA. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*. <https://doi.org/10.33830/ptjj.v20i1.333.2019>
- Mirzaqon, A. T., & Purwoko, B. (2017). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing Library. *Jurnal BK UNESA*.
- Modelu, R., & Pido, A. (2019). Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS): antara Harapan dan Realita di SMA Negeri 3 Atinggola. *Al-Minhaj : Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 128–142. <https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/alminhaj/article/view/1096>
- Mulyasa. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi dan Implementasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Musrifah, M. (2019). Analisis Kritis Permasalahan Pendidikan Islam Indonesia di Era Global. *Journal of Islamic Studies and Humanities*. <https://doi.org/10.21580/jish.31.2341>
- Nasution, D. A. D., Erlina, E., & Muda, I. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Benefita*. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5313>
- Ni, R., Sri, M., Dewi, P., Tinggi, S., & Bogor, P. (2020). New Normal bagi Pariwisata Bali di Masa Pandemi COVID 19. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Sekolah Reguler. (2020, January). *Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*. <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2020/02/permendikbud-nomor-8-tahun-2020-tentang-petunjuk-teknis-bos-reguler>
- Permendikbud 19 tahun 2020 tentang Perubahan Permendikbud 8 tahun 2020 tentang Juknis BOS Reguler. (2020, June 17). *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan*. <https://www.jogloabang.com>

- <https://www.jogloabang.com/pendidikan/permendikbud-19-2020-perubahan-permendikbud-8-2020-juknis-bos-reguler>
- Pujilestari, Y. (2020). Dampak Positif Pembelajaran Online Dalam Sistem Pendidikan Indonesia Pasca Pandemi Covid-19. In *Adalah*.
- Pusat Data dan Statistik Pendidikan (PDSP) - Kemdikbud. (2021). *Dashboard Satuan Pendidikan*. <https://Referensi.Data.Kemdikbud.Go.Id>. <https://referensi.data.kemdikbud.go.id/dashboardpdsp/>
- Puspita, R. (2020, August 4). *Kemendikbud: 68 Juta Siswa Terdampak Pandemi Covid-19 | Republika Online*. <https://Republika.Co.Id>. <https://republika.co.id/berita/qejb7r428/kemendikbud-68-juta-siswa-terdampak-pandemi-covid19>
- Putra. (2020, February 7). *PENGERTIAN KURIKULUM: Fungsi, Tujuan, Sejarah Contoh & Komponen Kurikulum*. <https://salamadian.com/pengertian-kurikulum/>
- Putsanra, D. V. (2020, August 28). *Panduan Kurikulum Darurat COVID-19 Buat Guru untuk Belajar Daring*. <https://Tirto.Id>. <https://tirto.id/panduan-kurikulum-darurat-covid-19-buat-guru-untuk-belajar-daring-f1Vw>
- Ramadhani, N. (2020, November 28). *4 Permasalahan Pendidikan di Indonesia yang Masih Ada Sampai Saat Ini - Akseleran Blog*. <https://Www.Akseleran.Co.Id>. <https://www.akseleran.co.id/blog/permasalahan-pendidikan-di-indonesia/>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). FAKTOR PENYEBAB BELUM OPTIMALNYA KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM BIROKRASI PEMERINTAHAN. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/JCP.V1I01.50>
- Rusdiana, A. (2015). *Kebijakan Pendidikan, dari Filosofi ke Implementasi*. Pustaka Setia.
- Saleh, M. (2020). Merdeka Belajar di Tengah Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Nasional Hardiknas*.
- Sampurno, M. B. T., Kusumandyoko, T. C., & Islam, M. A. (2020). Budaya Media Sosial, Edukasi Masyarakat, dan Pandemi COVID-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i5.15210>
- Septiyan, D. D. (2020). Perubahan Budaya Musik Di Tengah Pandemi Covid-19. *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan Dan Pendidikan Musik*. <https://doi.org/10.24036/musikolastika.v2i1.37>
- Siahaan, M. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Pendidikan. *Jurnal Kajian Ilmiah*. <https://doi.org/10.31599/jki.v1i1.265>
- Silmi, I. (2019). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR KECAMATAN CIPAKU KABUPATEN CIAMIS. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu*

- Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.
<https://doi.org/10.25157/DINAMIKA.V6I3.2804>
- Siswanto, S. (2012). SYSTEMATIC REVIEW SEBAGAI METODE PENELITIAN UNTUK MENSINTESIS HASIL-HASIL PENELITIAN (SEBUAH PENGANTAR). *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 13(4).
<https://doi.org/10.22435/BPSK.V13I4>
- Suciatiningrum, D. (2020, May 8). *Terungkap Begini Kisah Perjalanan COVID-19 Masuk ke RI*. <https://jateng.idntimes.com>.
<https://jateng.idntimes.com/news/indonesia/dini-suciatiningrum/terungkap-begini-kisah-perjalanan-virus-corona-masuk-ke-indonesia-regional-jateng/2>
- Supriatin. (2021, January 20). *Satgas Covid-19: Baru Pertengahan Januari 2021, Kasus Kematian Sudah 3.849 Orang* / *merdeka.com*.
<https://www.merdeka.com>.
<https://www.merdeka.com/peristiwa/satgas-covid-19-baru-pertengahan-januari-2021-kasus-kematian-sudah-3849-orang.html>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
<https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/view/42>
- Thoha, M. (2008). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (edisi Pertama). In *Jakarta: Kencana Prenadamedia Group*.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2003). *Sistem Pendidikan Nasional*.
<https://Peraturan.Bpk.Go.Id>.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2017). *JDIH Badan Standarisasi Nasional*. <https://jdih.bsn.go.id>.
<https://jdih.bsn.go.id/produk/detail/?id=17&jns=2>
- Wallakula, Y. B. (2020). Analisis Eksistensi Pariwisata Indonesia di Tengah Situasi Pandemi Corona Virus Disease (Covid19). *Ilmu Sosial Keagamaan*.
- Warsono, H. (2020). *Ironi Otonomi dan Kerjasama Daerah* (2nd ed.). Doktor Administrasi Publik - UNDIP.
- worldometers.info. (2021, January 21). *Covid-19 Coronavirus Pandemic*.
<https://www.worldometers.info/coronavirus/>
<https://www.worldometers.info/coronavirus/>
- Yamali, F. R., & Putri, R. N. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia. *Medcom,Id*.