

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19

Febriana Wulandari¹, Harianto², Endang Murti³

^{1,2,3}Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Madiun
E-mail: febyana36@gmail.com

Abstract— Karya tulis ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berfokus untuk memberikan gambaran sifat tentang fenomena yang terjadi baik pada individu maupun kelompok. Teknik pengumpulan data pada penulisan ini menggunakan teknik kuisioner dan teknik dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas 12 SMK Negeri 1 Geneng yang berjumlah 450 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini diambil sejumlah 45 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 7 indikator Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Berbasis Daring di Masa Covid-19 di SMK Negeri 1 Geneng tahun 2021 menunjukkan indikator yang masuk kategori baik adalah responsibilty (responsibilitas) dan accountanbility (akuntabilitas) dengan presentase masing- masing 36% dan 47%. Sedangkan indikator yang masuk pada kategori ragu- ragu adalah emphaty (empati) dan tangible (berwujud) dengan masing- masing presentase sebesar 58% dan 48%. Untuk indikator yang masuk pada kategori ragu- ragu dan tidak setuju adalah indikator assurance (jaminan) dan reliability (kehandalan) dengan presentase masing- masing sebesar 8% dan 29%. Untuk indikator yang masuk pada kategori tidak setuju atau kurang baik adalah indikator responsiveness (ketanggapan) dengan perolehan presentase sebesar 40%.

Keywords—: Kualitas pelayanan public; pembelajaran daring; pandemic covid-19.

I. PENDAHULUAN

Selama masa darurat kesehatan akibat pandemi, institusi pendidikan di seluruh dunia harus beradaptasi dan mengubah metode pengajarannya. Peralihan dari mode tatap muka ke virtual menjadi pilar penting bagi keberlangsungan layanan pendidikan virtual/daring. Dalam pengertian ini, universitas memprakarsai perubahan modalitas pengajaran, yang membuktikan perlunya pembelajaran jarak jauh, yang membutuhkan perubahan metodologis yang luas (Bergdahl & Nouri, 2021; Martín-Cuadrado et al., 2021; Samantha & Almalik, 2021). Menurut Laporan COVID-19 oleh ECLAC-UNESCO (UNESCO, 2020), banyak tindakan yang diadopsi oleh negara-negara Amerika Latin dan Karibia (LAC) dalam menanggapi krisis terkait dengan penangguhan pertemuan tatap muka. kelas di semua tingkatan, yang telah memunculkan tiga bidang tindakan utama: penyebaran modalitas pembelajaran jarak jauh, menggunakan berbagai format dan platform (dengan atau tanpa teknologi); dukungan dan mobilisasi staf pendidikan dan masyarakat, serta perhatian terhadap kesehatan dan kesejahteraan siswa (Martín-Cuadrado et al., 2021).

Selain itu, pandemi COVID-19 juga telah menciptakan segala macam keresahan yang tidak terduga di masyarakat, ekonomi, dan kesehatan mental bahkan menyebabkan tingginya insiden gangguan emosi pada mahasiswa, dapat diharapkan bahwa situasi saat ini dapat menyebabkan dampak penting pada populasi ini (Lavandera-ponce, 2022). Sebagian besar negara yang terkena pandemi memberlakukan tindakan drastis pada lembaga pendidikan, dan komunitas akademik sangat terpengaruh.

Salah satu kesulitan laten dalam perubahan metodologi ini adalah kesinambungan proses belajar mengajar di lembaga pendidikan tatap muka (Martín-Cuadrado et al., 2021). Ini telah memaksa transformasi digital universitas, pengembangan pelatihan baru praktik untuk staf pengajar dan perubahan yang diakibatkannya dalam strategi pembelajaran siswa, lebih lanjut terkait dengan pengaturan diri, pemecahan masalah, kreativitas, dll (Broadbent, 2017; Martín-Cuadrado et al., 2021).

Menurut Parasuraman et al., "kualitas layanan" mengacu pada pola pikir kepuasan seseorang dari harapan dan diukur terhadap apa yang sudah disediakan oleh pemberi layanan (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2002). Tyana et al. 2019 mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai sejauh mana suatu proses pelayanan, fasilitas, atau metode pemberian pelayanan baik atau buruk yang ditentukan oleh seperangkat kriteria (Trisakti et al., 2019). Kualitas pelayanan saat ini dupayakan untuk dilakukan secara maksimal khususnya pada bidang Pendidikan, meskipun semuanya berbasis online tetapi standart Pendidikan tetap dimaksimalkan.

¹ [Hasil penelitian didukung oleh FISIP, UNMER Madiun]

² febyana36@gmail.com

Terlepas dari upaya saat ini untuk meningkatkan standar sistem pendidikan Indonesia, kualitas pendidikan tetap menjadi isu utama. Mutu guru dan dosen, pelaksanaan sistem belajar, perolehan bahan ajar dan sumber belajar lain, serta tatanan perkumpulan dan manajemen pendidikan, semuanya dilakukan dalam upaya peningkatan standar pendidikan. Proses belajar mengajar hanyalah salah satu dari beberapa elemen yang mempengaruhi kualitas pendidikan. Masih ada berbagai macam lingkungan belajar di lembaga akademik. Menurut pedoman dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, pembelajaran di semua jenjang sekolah harus bersifat interaktif, menyenangkan, menuntut, dan dirancang untuk mendorong siswa berpartisipasi aktif.

Edukasi daring dilaksanakan sesuai dengan Surat Edaran Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Pada Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19), serta surat edaran dan permintaan berikutnya dari Pemerintah Daerah terkait. Sesuai dengan strategi pemerintah untuk menghentikan penyebaran Virus Corona, siswa mengerjakan tugas akademiknya di rumah. Kegiatan pembelajaran semakin banyak diselenggarakan secara daring oleh sekolah dan universitas dengan menggunakan sumber daya daring, teknologi, dan koneksi internet yang kuat. Perguruan tinggi harus mampu mengatur pengajaran baik secara bold maupun online (Pratama, 2021).

Sekolah Menengah Atas merupakan salah satu sarana pemenuhan wajib belajar 12 tahun. Karena itu, ketika wabah COVID-19 melanda, semua prosedur akademik perlu diubah dengan tetap menjaga standar akademik, termasuk proses pembelajaran. Proses pembelajaran online ini beroperasi pada skala yang belum pernah diamati, diukur, atau diuji. Pelaksanaan pembelajaran daring tentunya membutuhkan kesiapan baik dari pihak peserta didik maupun tenaga kependidikan (guru dan tenaga kependidikan). Berkaitan dengan hal itu maka masalah yang terjadi di SMK Negeri 1 Geneng diantaranya adalah terbatasnya kemampuan peserta didik dalam menguasai teknologi informasi misalnya beberapa siswa mengalami kendala terkait penyimpanan handphone seperti ram, memori dan dari tenaga pendidik terkendala dengan laptop. Kemudian akses internet yang terbatas, beberapa siswa bertempat tinggal di daerah pelosok hal ini menyebabkan terkendalanya sinyal pada jaringan handphone, adapun sarana yang digunakan sebagai media pembelajaran online di SMK Negeri 1 Geneng yaitu *e-learning*, aplikasi *zoom*, *google meet*, *google classroom*, *youtube* dan media sosial seperti *whatsapp* dan didukung dengan kuota dan wifi bantuan dari pemerintah.

Penulisan ini dilakukan atas dasar menjawab pertanyaan tentang bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pada pembelajaran Berbasis Daring di Masa Covid-19 khususnya Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Geneng.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif adalah untuk mengevaluasi hipotesis yang ada dengan mengumpulkan data dari populasi atau kelompok tertentu menggunakan alat penelitian dan mengubah data tersebut menjadi angka yang kemudian dapat diproses melalui berbagai analisis statistic (Sugiyono, 2018b). Strategi ini juga dikaitkan dengan variabel penelitian yang berkonsentrasi pada isu dan fenomena terkini berupa temuan penelitian berupa angka-angka dengan makna mengamati, mengkaji, dan mendeskripsikan dengan angka-angka hal-hal yang diteliti sebagaimana adanya dan menarik. berdasarkan kejadian yang mengemuka pada saat penelitian dilakukan, ditarik kesimpulan mengenai hal tersebut (Jayusman & Shavab, 2020; Putra, 2015). Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini menggunakan variable tunggal antara lain :

- 1) *Tangible (Berwujud)*
- 2) *Reliability (Keandalan)*
- 3) *Responsiveness (Daya Tanggap)*
- 4) *Assurance (Jaminan)*
- 5) *Empathy (Empati)*
- 6) *Responsibility (Responsibilitas)*
- 7) *Accountability (Akuntabilitas)*

Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 1 Geneng dimana Populasi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Seluruh tenaga pengajar kelas 12 SMK Negeri 1 Geneng sebanyak 10 orang.
- 2) Tenaga Administrasi Sekolah sebagai penyedia layanan Siswa SMK Negeri 1 Geneng sebanyak 5 orang.
- 3) Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Geneng Kelas 12 sejumlah 300 siswa.

Sedangkan pengambilan sampel dari populasi tersebut dalam penelitian ini menggunakan *Non Probabilitas Random Sampling* adalah teknik sampling yang memberikan kesempatan atau peluang yang tidak sama bagi setiap anggota populasi atau setiap unsur untuk dipilih sebagai sampel dan dihasilkan tenaga pengajar kelas 12 SMK Negeri 1 Geneng sebanyak 10 orang, Tenaga Administrasi Sekolah sebagai penyedia layanan Siswa SMK Negeri 1 Geneng sebanyak 5 orang. Kemudian untuk sampel Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Geneng Kelas 12 sejumlah 300 siswa maka besarnya sampel ditetapkan 10%. Hal ini didasari pendapat Suharsimi Arikunto, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15%. Sehingga didapat besarnya sampel adalah $300 \times 10\% = 30$ orang. Maka sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 45

orang.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari kuesioner, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari dokumen pendukung yang berasal dari lokasi penelitian. Kemudian, analisis "statistik deskriptif" digunakan dalam penelitian ini untuk analisis data. Kutipan Sugiyono ditentukan oleh peneliti dengan menggunakan skala *likert* untuk analisis data. Sebuah "skala Likert" dipakai untuk memeriksa sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena social (Sugiyono, 2018a). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative dengan rentang skor 1-5 (jawaban paling baik diberi skor paling tinggi, begitupun sebaliknya).

Dengan skor tersebut kemudian melakukan pengukuran nilai dari masing-masing jawaban responden, dan diklasifikasikan sesuai dengan tinggi rendahnya nilai yang diperolehnya dengan berdasarkan besarnya interval yang diperoleh melalui rumus statistik sebagai berikut :

$$I = \frac{\text{Jarak Pengukuran} (R)}{\text{Jumlah Internal} (I)}$$

Keterangan :

I : Jumlah Interval

R : Angka paling tinggi dikurangi paling rendah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel dalam penelitian ini hanya ada 1 variabel (variabel tunggal) yaitu "Kualitas Pelayanan Publik" sebagaimana berikut ini :

A. Hasil Penelitian

1. Variabel "Kualitas Pelayanan Publik"

Dari variable ini terdapat 7 indikator yang dianalisis dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner sebanyak 20 pertanyaan, dimana masing-masing indicator dihasilkan sebagai berikut :

1) Indikator Tangible (Berwujud)

Tabel 1.
Indikator Tangible (Berwujud)

Kategori Jawaban	Responden	Presentase (%)
Sangat Setuju	1	2%
Setuju	4	10%
Ragu-ragu	20	44%
Tidak Setuju	15	33%
Sangat Tidak Setuju	5	11%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukan, 2% Sangat Setuju, 10% Setuju, 44% Ragu- ragu, 33% Tidak Setuju, 11 % Sangat Tidak Setuju. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator tangible (berwujud) , dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Berbasis Daring di Masa Covid-19 di SMK Negeri 1 Geneng, 2021 adalah Ragu- ragu yaitu sebesar 44%.

2) Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 2.
Indikator Reliability (Kehandalan)

Kategori Jawaban	Responden	Presentase (%)
Sangat Setuju	8	18%
Setuju	9	20%
Ragu-ragu	13	29%
Tidak Setuju	13	29%
Sangat Tidak Setuju	2	4%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukan, 18% Sangat Setuju, 20% Setuju, 29 % Ragu- ragu, 29% Tidak Setuju, 4% Sangat Tidak Setuju. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator reliability (kehandalan) , dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Berbasis Daring di Masa Covid-19 di SMK Negeri 1 Geneng, 2021 adalah Ragu- ragu dan Tidak Setuju yaitu sebesar 29%.

3) Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)

Tabel 3.

Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kategori Jawaban	Responden	Presentase (%)
Sangat Setuju	0	0%
Setuju	4	9%
Ragu- ragu	15	33%
Tidak Setuju	18	40%
Sangat Tidak Setuju	8	18%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data primer yang diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukan, 0% Sangat Setuju, 9% Setuju, 33% Ragu- ragu, 40% Tidak Setuju, 18% Sangat Tidak Setuju. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator Responsiveness (Ketanggapan) , dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Berbasis Daring di Masa Covid-19 di SMK Negeri 1 Geneng, 2021 adalah Tidak Setuju yaitu sebesar 40%.

4) Indikator *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.

Indikator *Assurance* (Jaminan)

Kategori Jawaban	Responden	Presentase (%)
Sangat Setuju	2	4%
Setuju	8	18%
Ragu- ragu	17	38%
Tidak Setuju	17	38%
Sangat Tidak Setuju	1	2%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data primer yang diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukan, 4% Sangat Setuju, 18% Setuju, 38% Ragu- ragu, 38% Tidak Setuju, 2% Sangat Tidak Setuju. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator Assurance (Jaminan) , dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Berbasis Daring di Masa Covid-19 di SMK Negeri 1 Geneng, 2021 adalah 38% atau Ragu- ragu dan Tidak Setuju.

5) Indikator *Emphaty* (Empati)

Tabel 5.

Indikator *Emphaty* (Empati)

Kategori Jawaban	Responden	Presentase (%)
Sangat Setuju	3	7%
Setuju	9	20%
Ragu- ragu	26	58%
Tidak Setuju	5	11%
Sangat Tidak Setuju	2	4%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data yang telah diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukan, 7% Sangat Setuju, 20% Setuju, 58% Ragu- ragu, 11% Tidak Setuju, 4 % Sangat Tidak Setuju. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator emphaty (empati) , dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Berbasis Daring di Masa Covid-19 di SMK Negeri 1 Geneng, 2021 adalah Ragu- ragu yaitu sebesar 58%.

6) Indikator Responsibility (Responsibilitas)

Tabel 6.
Indikator Responsibility (Responsibilitas)

Kategori Jawaban	Responden	Presentase (%)
Sangat Setuju	14	31%
Setuju	16	36%
Ragu- ragu	10	22%
Tidak Setuju	4	9%
Sangat Tidak Setuju	1	2%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukan, 31% Sangat Setuju, 36% Setuju, 22% Ragu- ragu, 9% Tidak Setuju, 2% Sangat Tidak Setuju. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator Responsibility (Responsibilitas) , dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Berbasis Daring di Masa Covid-19 di SMK Negeri 1 Geneng, 2021 adalah Setuju yaitu sebesar 36%.

7) Indikator Accountability (Akuntabilitas)

Tabel 7.
Indikator Accountability (Akuntabilitas)

Kategori Jawaban	Responden	Presentase (%)
Sangat Setuju	7	15%
Setuju	21	47%
Ragu- ragu	13	29%
Tidak Setuju	3	7%
Sangat Tidak Setuju	1	2%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukan, 15% Sangat Setuju, 47% Setuju, 29% Ragu- ragu, 7% Tidak Setuju, 2% Sangat Tidak Setuju. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator Accountability (Akuntabilitas) , dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Berbasis Daring di Masa Covid-19 di SMK Negeri 1 Geneng, 2021 adalah Setuju yaitu sebesar 47%.

2. Rekapitulasi Variabel “Kualitas Pelayanan Publik”

Dari hasil analisa dan rekapitulasi data 7 indikator diantaranya indikator reliability (keandalan), indikator assurance (jaminan), indikator tangible (bukti langsung), indikator emphaty (empati), indikator responsiveness (daya tanggap), indikator responsibility (respon), indikator accountability (akuntabilitas), maka dapat disajikan sebagaimana hasil rekapitulasi variabel tunggal sebagai berikut :

Tabel 8.

Rekapitulasi Variabel Tunggal Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Berbasis Daring Di Masa Covid-19 Di Smk Negeri 1 Geneng, 2021

Indikator	Kualifikasi Nilai					Jumlah Presentase (%)
	Sangat Baik	Baik	Ragu- ragu	Kurang Baik	Tidak Baik	
Tangible (Berwujud)	2%	10%	44%	33%	11%	100%
Reliability (Kehandalan)	18%	20%	29%	29%	4%	100%
Responsiveness(Ketanggapan)	0%	9%	33%	40%	18%	100%
Assurance (Jaminan)	4%	18%	38%	38%	2%	100%
Emphaty (Empati)	7%	20%	58%	11%	4%	100%
Responsibility(Responsibilitas)	31%	36%	22%	9%	2%	100%
Accountability (Akuntabilitas)	15%	47%	29%	7%	2%	100%

Sumber : Data Primer dari indikator 1 s.d 7 yang telah diolah peneliti

Berdasarkan hasil klasifikasi tersebut sesuai dengan indikator *tangible* (berwujud) dalam perspektif teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman terdiri atas kepunyaan pribadi, alat, perorangan. Dimensi ini berkaitan dengan efisiensi tempat penyelenggaraan pelayanan, penampilan petugas dan aparatur saat melaksanakan pelayanan, dan kedisiplinan petugas dan aparatur. Pada indikator ini didapat hasil penelitian dengan persentase sebesar 44% yang masuk pada kategori ragu-ragu.

Atas dasar perolehan tersebut kesimpulannya kualitas pelayanan yang mencakup pada *tangible* (berwujud) yang dilakukan di SMK Negeri 1 Geneng menurut hasilnya dapat dinilai belum berhasil karena persentasenya masih dalam kategori ragu-ragu belum bisa masuk pada kategori yang lebih baik.

Selanjutnya, indikator kedua adalah indikator *reliability* (kehandalan) dalam perspektif teori Parasuraman yang didefinisikan sebagai kapasitas dan ketergantungan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan. Aspek ini meliputi standar pelayanan yang tidak ambigu, ketelitian petugas, dan kemampuan aparatur dan aparatur dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan.

Dari hasil penelitian yang didapat untuk indikator *reliability* (kehandalan) diperoleh hasil tertinggi seri antara ragu-ragu dan tidak setuju yaitu dengan perolehan persentase sebesar 29% untuk keduanya. Hal ini membuktikan bahwa kehandalan petugas (tenaga pengajar, staff) masih kurang dalam hal pelayanannya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini belum bisa diakui keberhasilannya karena masih termasuk pada kategori ragu-ragu dan kurang baik.

Selanjutnya, indikator ketiga adalah *responsiveness* (responsivitas/ ketanggapan) dimana menurut parasuraman et all diartikan sebagai memiliki kapasitas untuk menawarkan bantuan dan layanan secara tepat waktu, tepat, dan tanggap terhadap masyarakat. Aspek ini melibatkan membela setiap pemohon yang meminta layanan, memberikan layanan yang diperlukan, dan melakukannya dengan cepat dan akurat..

Berdasarkan penjelasan indikator empati tersebut, dalam penelitian ini persentase yang diperoleh sebesar 40% yang masuk pada kategori kurang baik. Berdasarkan peroleh tersebut tenaga pengajar dan staff masih dinilai kurang dalam memberikan atau menanggapi kebutuhan siswa. Kesimpulannya indikator *responsiveness* (ketanggapan) masih belum berhasil.

Selanjutnya, indikator keempat adalah *assurance* (jaminan), dimana dalam perspektif teori menurut Parasuraman, et all didefinisikan bahwa kapasitas, keramahan, dan kesopanan personel dalam mengamankan kepercayaan publik. Aspek ini meliputi pemberian jaminan segera, kepastian harga layanan yang dapat diprediksi, dan jaminan legalitas layanan. Persentase rentetan antara kategori ketidakpastian dan kategori tidak menguntungkan yang selanjutnya dijadikan pertanyaan penelitian berdasarkan data yang diperoleh pada indikator assurance adalah sebesar 38%.

Berdasarkan perolehan tersebut dapat diartikan bahwa jaminan dalam pelayanan yang didapat oleh para siswa yang dilakukan oleh staff, tenaga pengajar, serta tenaga pendidik lainnya dapat dinilai masih belum berhasil dalam penerapannya. Karena kriteria skor masih belum mencapai pada kategori yang baik. Kesimpulannya adalah pada indikator *assurance* (jaminan) masih belum berhasil.

Selanjutnya, indikator kelima adalah *empathy* (empati) dalam perspektif teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman et all, definisi indikator ini meliputi infrastruktur fisik, peralatan, manusia, dan komunikasi. Aspek ini berkaitan dengan ketertiban petugas dan aparat pemberi pelayanan lainnya, penampilan mereka saat menjalankan tugas, dan aksesibilitas lokasi pelayanan.

Berdasarkan pengertian tersebut, pada penelitian ini diperoleh hasil persentase sebesar 58% dan masuk pada kategori ragu-ragu. Atas dasar perolehan skor tersebut didapat kesimpulan bahwa penyedia layanan pada indikator empati masih kurang memuaskan dan dapat dikatakan kurang berhasil.

Selanjutnya, indikator ke enam yaitu *responsibility* (responsibilitas) dimana pada indikator ini mengambil dari perspektif teori Lenvinne, yang diartikan sebagai metrik yang menunjukkan sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik terlaksana tanpa bertentangan dengan aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian tersebut, pada penelitian ini indikator responsibilitas diperoleh persentase sebesar 36% yang masuk pada kategori baik. Disimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya respon yang diberikan pada siswa dapat dikatakan berhasil karena penilaianya baik.

Kemudian indikator yang terakhir adalah *accountability* (akuntabilitas) menurut perspektif teori Lenvinne dapat diartikan sebagai indikator sejauh mana penyediaan layanan sesuai dengan metrik eksternal berbasis masyarakat yang dimiliki pemangku kepentingan, seperti nilai dan norma masyarakat,.

Berdasarkan pengertian tersebut dalam hal ini tenaga pengajar dan staff harus menunjukkan pelayanan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan siswanya. Dari hasil penelitian pada indikator ini diperoleh persentase sebesar 47% dan masuk pada kategori baik. Akuntabilitas berhasil dalam penerapannya.

Berdasarkan pemaparan terkait indikator masing-masing diatas beberapa indikator bisa dibilang berhasil karena masuk pada kategori baik, namun sebagian indikator juga ada yang masih belum berhasil karena terbukti masuk pada kategori ragu-ragu dan kurang baik. Indikator yang masuk pada kategori baik ada 2 yaitu indikator *responsibility* (responsibilitas) dengan persentase 36% dan indikator *accountability* (akuntabilitas) dengan persentase sebesar 47%. Keberhasilan ini membuktikan bahwa adanya responsibilitas dan akuntabilitas yang memadai yang diberikan oleh tenaga pendidik maupun staff sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan kualitas pelayanan yang baik bagi pembelajaran siswa.

Namun jika diperhatikan lagi peroleh persentase indikator responsibilitas dan akuntabilitas belum ada yang mencapai

50%, dimana hal ini terbilang masih cukup rendah. Untuk itu perlu ditingkatkan lagi khususnya pada pemberian pelayanan yang diberikan oleh guru dan staf untuk bisa lebih dominan dan tidak melanggar aturan-aturan yang ada serta, kesesuaian pelayanan yang diberikan harus mampu mencakup kebutuhan-kebutuhan bagi pembelajaran siswa.

Sedangkan keempat indikator lainnya masih jauh dari kata sempurna dan keberhasilannya belum mencapai karena perolehan prosentasi lebih banyak masuk pada kategori ragu-ragu dan kurang baik. Dimana indikator *reliability* (kehandalan) memperoleh prosentase sebesar 29% dan masuk pada kategori seri antara ragu-ragu dan kurang baik. Oleh karena itu kehandalan, kecermatan, dan kemampuan petugas baik guru maupun staff harus lebih ditingkatkan agar kualitas pelayanannya memuaskan. Selanjutnya indikator *assurance* (jaminan) memperoleh prosentase sebesar 38% pada kedua kategori ragu-ragu dan kurang baik. Oleh karena itu kepercayaan siswa pada petugas harus ditingkatkan dengan cara guru maupun staff memberikan pelayanan yang lebih untuk mendapat kepercayaan siswa. Selanjutnya indikator *tangible* (berwujud) dengan perolehan prosentasenya sebesar 44% di kategori ragu-ragu harus diperbaiki agar lebih meningkat kualitasnya. Indikator *emphaty* (empati) memperoleh prosentase 58% pada kategori ragu-ragu dan terakhir indikator *responsiveness* (ketanggapan) memperoleh 40% pada kategori kurang baik. Hal ini harus dibenahi dengan meningkatkan kecepatan guru dan staff dalam memberikan pelayanan khususnya untuk menopang keberhasilan pembelajaran siswa.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tabel diatas, diperjelas bahwa dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kemampuan penyelenggara/lembaga pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, pelayanan atas produk (barang atau jasa), dan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan serta dapat memberikan kepuasan pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan/ publik. Dalam penelitian ini menggunakan 5 indikator dari perseptif teori milik Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yaitu indikator tangible (bukti langsung), indikator reliability (kehandalan), indikator responsiveness (daya tanggap), indikator assurance (jaminan), indikator emphaty (empati). Serta 2 indikator dari teori milik Lenvine yaitu *Responsibility* (Responsibilitas), *Accountability* (Akuntabilitas).

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis utama mengucapkan terimakasih kepada Drs. Harianto, M. Si dan Dra. Endang Murti, M.Si karena telah membantu memberikan pendampingan serta masukan dalam menyelesaikan penulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bergdahl, N., & Nouri, J. (2021). Covid-19 and Crisis-Prompted Distance Education in Sweden. *Technology, Knowledge and Learning*, 26(3), 443–459. <https://doi.org/10.1007/s10758-020-09470-6>

Broadbent, D. J. (2017). *Comparing online and blended learner's self-regulated learning strategies and academic performance*. 10(2), 2013–2016.

Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, 7(1), 13. <https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>

Lavandera-ponce, S. (2022). *Techno-pedagogical accompaniment to Peruvian national universities during CO- VID-19* (Issue January).

Martín-Cuadrado, A. M., Lavandera-Ponce, S., Mora-Jaureguiolde, B., Sánchez-Romero, C., & Pérez-Sánchez, L. (2021). Working methodology with public universities in Peru during the pandemic-continuity of virtual/online teaching and learning. *Education Sciences*, 11(7). <https://doi.org/10.3390/educsci11070351>

Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

Pratama, A. P. (2021). Pengaruh Pembelajaran Daring Terhadap Motivasi dan Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Al-Ilmi: Jurnal Riset Pendidikan Islam*, 2(1), 30–43. <https://doi.org/10.47435/al-ilmi.v2i1.748>

Putra, E. A. (2015). Anak Berkesulitan Belajar di Sekolah Dasar Se-Kelurahan Kalumbuk Padang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus*, 1(3), 71–76. <http://103.216.87.80/index.php/jupeku/article/viewFile/6065/4707>

Samantha, R., & Almalik, D. (2021). Examining the Adoption of Emergency Remote Teaching and Virtual Learning During and After COVID-19 Pandemic. *International Journal of Educational Management*, 3(2), 1–18. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>

Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018b). *Statistik untuk penelitian*. 1–14.

Tri, D. W., Fitri, D. A., & Milu, A. S. (2016). INDIKATOR PEMBELAJARAN EFEKTIF DALAM PEMBELAJARAN DARING (dalam Jaringan) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI SMAN 2 BANDOWOSO. *Jurnal Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 2–5.

Trisakti, F., Hidayat, A., Suparman, N., Ilmu, F., Politik, I., Islam, U., Uin, N., Gunung, S., Sgd, D., Ilmu, F., Politik, I., Islam, U., Uin, N., Gunung, S., Sgd, D., Islam, U., Uin, N., Gunung, S., & Sgd, D. (2019). *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION (RFId) Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*. 10, 29–49.

UNESCO. (2020). COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. *Unesco*, 5–6. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63937560/Educacion_Superior_y_Covid-19_en_la_Rep._de_Panama20200716-13711-13ary69-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1627752245&Signature=GhIPpZ600A5LxKIALKNJ5xjP1woiyBE5IEQ4-DPEF7pPcdRb-jcNp0IumJqq~8CesfLxqZwBK01xgz3WGY6

Uno., H. B. (2010). *Teori Motivasi dan Pengukuran*. (p. 2010). Bumi Aksara.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>