



**KEBIJAKAN MANAJEMEN PELAYANAN PEMBELAJARAN**

**PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020-2021**

Studi Kasus di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota  
Malang

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

**AKMAD PIRU JABADI**

NPM 215.010.91.027



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2022**

## RINGKASAN

Akmad Piru Jabadi, 2022, NPM 21501091027, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021 (Studi Kasus di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang). Dosen Pembimbing I : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si. Dosen Pembimbing II : Retno Wulan Sekarsari, SAP., M.AP., M.Pol.Sc.

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya Kebijakan Pemerintah Tentang Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Berdasarkan uraian latar belakang yang ada maka penulis menyimpulkan Urgensi: (1) Adanya Kelemahan dari program daring yaitu kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap materi yang disampaikan dosen, kedisiplinan mahasiswa mengikuti kuliah daring. (2) Adanya kendala dari sistem media pembelajaran atau kendala teknologi seperti kendala internet, kendala keterbatasan jaringan yang dijangkau dari provider para pengguna. Teori yang diambil ialah konsep Kebijakan Publik, Kebijakan Pelayanan Publik, Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah pada pelaksanaan kebijakan, mekanisme pelayanan pembelajaran, faktor penghambat dan pendukung, program yang meningkatkan pelayanan pembelajaran, sarana dan prasarana yang meningkatkan pelayanan pembelajaran.

Hasil penelitian ini adalah bahwa kebijakan Fakultas Ilmu Administrasi dalam pelayanan pembelajaran pada masa pandemi itu berjalan sesuai aturan dari pemerintah dan rektor yaitu dengan sistem daring. Faktor penghambat: kendala jaringan internet, kendala keterbatasan mahasiswa dalam teknologi dan kendala tidak tatap muka. Faktor pendukung: pemotongan SPP, subsidi wisuda fakultas, link pembuatan surat permohonan dengan online. Upaya meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi, seperti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka, program KKN yang mensosialisasikan berkaitan dengan covid-19, link untuk pembuatan surat permohonan, link daring unisma.ac.id, dan pembuatan stempel basah berbasis online, tanda tangan online untuk kebutuhan proposal, sertifikat, surat tugas. Kesimpulannya bahwa Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi UNISMA, telah menjalankan dengan baik dan meminimalisir tidak efektifnya sistem pelayanan pembelajaran pada masa pandemi covid-19. Saran dari penulis yaitu penambahan kecepatan internet di Fakultas Ilmu Administrasi yang bertujuan lebih efektif lagi dan lebih cepat dalam urusan dan kebutuhan mahasiswa dalam segi pelayanan dan pembelajarannya.

**Kata Kunci : Kebijakan Publik, Manajemen Pelayanan, Pembelajaran Masa Pandemi Covid-19**

## SUMMARY

Akmad Piru Jabadi, 2022, NPM 21501091027, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Learning Service Management Policy During the 2020-2021 Covid-19 Pandemic (Case Study at the Faculty of Administrative Sciences, Malang Islamic University, Malang City). Advisor I : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Sc. Supervisor II : Retno Wulan Sekarsari, SAP., M.AP., M.Pol.Sc.

This research was conducted on the basis of the Government's Policy on Learning During the Covid-19 Pandemic at the Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang. Based on the description of the existing background, the writer concludes the urgency: (1) The weakness of the online program is the lack of student understanding of the material presented by the lecturer, the discipline of students taking online lectures. (2) There are obstacles from the learning media system or technological constraints such as internet constraints, network limitations that are accessible from the provider of the users. The theory taken is the concept of Public Policy, Public Service Policy, Online Learning During the 2020-2021 Covid-19 Pandemic. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by conducting interviews, observations, and documentation. The focus of this research is on policy implementation, learning service mechanisms, inhibiting and supporting factors, programs that improve learning services, facilities and infrastructure that improve learning services.

The results of this study are that the policy of the Faculty of Administrative Sciences in learning services during the pandemic is running according to the rules of the government and the chancellor, namely the online system. Inhibiting factors: internet network constraints, student limitations in technology and non-face-to-face obstacles. Supporting factors: SPP cuts, faculty graduation subsidies, links to online application letter creation. Efforts to improve the management of learning services at the Faculty of Administrative Sciences, such as the Merdeka Learning Campus Merdeka program, the Community Service Program (KKN) program that disseminates information related to COVID-19, links for making application letters, unisma.ac.id online links, and making online-based wet stamps, online signatures. for the needs of proposals, certificates, letters of assignment. The conclusion is that the Learning Service Management Policy, Faculty of Administrative Sciences, UNISMA, has run well and minimized the ineffectiveness of the learning service system during the covid-19 pandemic. Suggestions from the author is the addition of internet speed at the Faculty of Administrative Sciences which aims to be more effective and faster in the affairs and needs of students in terms of service and learning.

**Keywords : Public Policy, Service Management, Learning During the Covid-19 Pandemic**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Penyebaran virus covid-19 menjadi penyebab angka kematian yang tinggi di berbagai negara dunia saat ini. Sudah banyak korban yang meninggal dunia. Bahkan banyak juga tenaga medis yang menjadi korban lalu meninggal dunia. Hal ini menjadi permasalahan yang harus dihadapi oleh dunia saat ini, untuk melakukan berbagai kebijakan termasuk di negara Indonesia sendiri. Indonesia juga merasakan dampak penyebaran virus ini. Semakin hari semakin cepat menyebar ke sejumlah wilayah di Indonesia.

Akibat dari pandemi covid-19 ini, diterapkannya berbagai kebijakan untuk memutus mata rantai penyebaran virus covid-19 di Indonesia. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah di Indonesia salah satunya dengan menerapkan himbauan kepada masyarakat agar melakukan social distancing yang merupakan salah satu langkah pencegahan dan pengendalian infeksi virus Corona dengan menganjurkan orang sehat untuk membatasi kunjungan ke tempat ramai dan kontak langsung dengan orang lain. Kini, istilah social distancing sudah diganti dengan physical distancing oleh pemerintah.<sup>1</sup>

Pemerintah juga menerapkan kebijakan yaitu Work From Home (WFH). Kebijakan ini merupakan upaya yang diterapkan kepada masyarakat agar dapat menyelesaikan segala pekerjaan di rumah. Pendidikan di Indonesia pun menjadi salah satu bidang yang terdampak akibat adanya pandemi covid-19 tersebut. Dengan adanya pembatasan interaksi, Kementerian Pendidikan di Indonesia juga mengeluarkan kebijakan melalui Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Coronavirus Disease (Covid-19) pada Satuan Pendidikan, dan Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 Perihal

---

<sup>1</sup> Galih Orlando. "Efektivitas Model Pembelajaran Konstruktivisme Berbasis Daring Mata Kuliah Pendidikan Kewarganegaraan Pada Masa Covid-19 Di Stita Labuhanbatu..." *Jurnal Pendidikan, Agama Dan Sains*. Vol, 4 No,2 (2020). 50.



Pembelajaran secara daring dan bekerja dari rumah dalam rangka mencegah penyebaran Covid-19.<sup>2</sup> Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa larangan bagi perguruan tinggi untuk melaksanakan perkuliahan tatap muka dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran secara daring.

Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut untuk menjadi semakin profesional dalam memberikan layanan bagi penerima layanan (Rianto,2017)<sup>3</sup>. Salah satu cara yang telah dilaksanakan adalah dengan menggunakan *e-learning* sebagai bagian dari pelaksanaan *e-government* yang dapat memberikan pelayanan berkualitas di tengah pandemi (Syamsir et al., 2020)<sup>4</sup>. Kedua langkah ini ternyata belum dapat dilaksanakan dengan baik karena terdapat beberapa kendala yang harus dihadapi baik dari pihak dosen maupun mahasiswa.

Sektor pendidikan merupakan salah satu sektor yang terkena dampak dari pandemi covid-19 (Abdusshomad, 2020; Sholihah, 2020)<sup>5</sup> selain kesehatan yang menjadi sektor pertama dan utama. Adanya himbauan dari pemerintah yang membatasi aktivitas di luar rumah dan berdampak pada pembatasan aktivitas kampus dengan peniadaan perkuliahan tatap muka yang diganti dengan perkuliahan secara *online* atau pembelajaran dari rumah. Pembelajaran dari rumah ternyata menimbulkan permasalahan yang dialami oleh dosen dan mahasiswa, seperti adanya kendala sinyal yang menyebabkan lambatnya dalam mengakses informasi dan kesulitan dalam proses pembelajaran. Di samping itu, keterbatasan bahan ajar yang disiapkan dosen dalam menghadapi pembelajaran daring hingga pada rendahnya kemampuan dalam pembuatan bahan ajar menjadi kendala lain yang harus dihadapi dalam pembelajaran.

---

<sup>2</sup> Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Coronavirus Disease (Covid-19) pada Satuan Pendidikan.

<sup>3</sup> Rianto, R. (2017). Pengembangan Layanan Web Service Data Akademik Pada Universitas Atma Jaya Makassar. *Tematika*, 5(2).

<sup>4</sup> Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019. *Publication*.

<sup>5</sup> Abdusshomad, A. (2020). Pengaruh Covid-19 terhadap Penerapan Pendidikan Karakter dan Pendidikan Islam. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 12(2).

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

Penerapan pembelajaran online juga membuat dosen berpikir kembali mengenai model dan metode pembelajaran yang akan digunakan. Yang awalnya seorang dosen sudah mempersiapkan model pembelajaran yang akan digunakan, kemudian harus mengubah model pembelajaran tersebut.

Tuntutan kebutuhan tersebut, membuat mereka dapat mengetahui media online yang dapat menunjang sebagai pengganti pembelajaran di kelas secara langsung, tanpa mengurangi kualitas materi pembelajaran dan target pencapaian dalam pembelajaran.

Berbagai media pembelajaran jarak jauh pun dicoba dan digunakan. Sarana yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran online, antara lain e-learning, aplikasi zoom, google classroom, youtube, maupun media sosial whatsapp. Sarana-sarana tersebut dapat digunakan secara maksimal sebagai media dalam melangsungkan pembelajaran seperti di kelas. Dengan menggunakan media online tersebut, maka secara tidak langsung kemampuan menggunakan serta mengakses teknologi semakin dikuasai oleh mahasiswa maupun dosen.<sup>6</sup>

Dikutip dari data REPUBLIKA.CO.ID, MALANG, Rektor Universitas Islam Malang (UNISMA) Profesor Masykuri mengungkapkan sejumlah kesulitan yang dihadapi kampus selama pandemi Covid-19. Kesulitan yang

---

<sup>6</sup> Ibid., hlm. 50.

dihadapi UNISMA tidak berbeda jauh dengan perguruan tinggi lainnya di Indonesia. Pertama, UNISMA kesulitan saat menjalankan pembelajaran daring. Kesulitan ini mulai dari sinyal, biaya pulsa, dan sistem evaluasi terkait keseriusan mahasiswa ketika pembelajaran dilakukan. Terkait sinyal, ia mengatakan, tidak seluruh mahasiswa bisa mendapatkan sinyal internet yang memadai. Lalu, mahasiswa membutuhkan biaya yang cukup tinggi untuk membeli kuota internet dan mengikuti pembelajaran daring.<sup>7</sup>

Mengenai sistem evaluasi, ia mengatakan, hal itu belum bisa dilakukan secara optimal. Sebab, keseriusan mahasiswa saat mengikuti pembelajaran daring juga menjadi tantangan tersendiri. Menurut Masykuri, kampus sudah berupaya membantu mahasiswa untuk membantu pembelajaran daring mahasiswa selama semester ganjil dan genap. Terkait ini, UNISMA telah mengeluarkan hampir Rp 10 miliar.

Namun, ia tetap berharap pemerintah bisa memberikan solusi yang salah satunya melalui bantuan pulsa untuk seluruh mahasiswa. "Karena sesungguhnya kampus sendiri merasa tidak nyaman dengan pembelajaran itu. Sampai-sampai kita punya perencanaan untuk melengkapi fasilitas menjadi tertunda karena terbawa pulsa dan sebagainya," kata Ketua Umum Forum Rektor Perguruan Tinggi Nahdlatul Ulama (PTNU) se-Indonesia.

Selain persoalan pembelajaran daring, ia menyebutkan, kesulitan kedua yang dialami oleh PTS terkait dengan penerimaan mahasiswa baru selama pandemi Covid-19. Menurut ia, seluruh kampus swasta mengalami keterlambatan dalam memperoleh jumlah penerimaan mahasiswa baru.

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

---

<sup>7</sup> REPUBLIKA.CO.ID. "Ini Kesulitan Kampus Swasta Selama Pandemi Covid-19". 09 Agustus 2020. <https://republika.co.id/amp/qestnb428> (diakses tanggal 14 April 2022)

internet (13-14%), dan susah konsentrasi (14-15%). Sedangkan yang suka belajar di rumah, mereka punya tiga alasan, yaitu belajarnya santai (23%), waktunya fleksibel (11%), dan skill internet naik (10-15%). Kendala lain berasal dari sistemnya. Harus kita akui Indonesia masih kurang dalam pemerataan teknologi digital, sehingga tidak maksimal dalam PJJ-nya. Tidak hanya soal infrastruktur, tetapi biaya yang harus dikeluarkan, seperti contohnya kuota internet. Selain itu, masalah sumber daya manusia masih jadi kendala.<sup>8</sup>

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

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

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

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

---

<sup>8</sup> [Kompas.com](https://www.kompas.com/edu/read/2022/03/23/055000971/model-pendidikan-masa-depan-pendidikan-jarak-jauh-dan-tantangan?page=all) dengan judul "Model Pendidikan Masa Depan: Pendidikan Jarak Jauh dan Tantangan". 23 maret 2020 <https://www.kompas.com/edu/read/2022/03/23/055000971/model-pendidikan-masa-depan-pendidikan-jarak-jauh-dan-tantangan?page=all> (diakses 30 maret 2022)



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

Berdasarkan keadaan diatas, maka perlu dilakukannya studi kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021. Peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021, faktor penghambat dan faktor pendukung dalam model kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021, serta apasaja upaya dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021. Dan hal inilah yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk mengkaji, dengan judul **“KEBIJAKAN MANAJEMEN PELAYANAN PEMBELAJARAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020-2021”**.

## B. Rumusan Masalah

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

## C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dilakukan pada awal penelitian karena fokus penelitian memberikan batasan-batasan hal yang diteliti. Fokus penelitian berfungsi memberikan arahan selama proses penelitian, khususnya pada proses pengumpulan data untuk mendapatkan data yang relevan dengan penelitian.

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

1. Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021.
  - a. Pelaksanaan kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.
  - b. Mekanisme penerapan pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.

2. Faktor pendukung dan penghambat dari kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.
  - a. Faktor Pendukung
    1. Adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembelajaran.
    2. Adanya dukungan dari pihak fakultas, dosen, dan mahasiswa-mahasiswi dalam menjalankan kebijakan pelayanan pembelajaran.
  - b. Faktor Penghambat
    1. Adanya kendala dari teknologi dan keterbatasan sumber daya finansial.
    2. Adanya kendala dalam penerapan dan pelaksanaan dari pelayanan pembelajaran di fakultas ilmu administrasi Universitas Islam Malang.
3. Upaya dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021.
  1. Program yang dilakukan dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran fakultas ilmu administrasi.
  2. Sarana dan prasarana dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran fakultas ilmu administrasi.

#### **D. Tujuan Penelitian**

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

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

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis
  - a. Memberikan referensi ilmu tentang kebijakan pelayanan pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran.
  - b. Memberikan bahan informasi tentang kebijakan pelayanan pembelajaran untuk peneliti-peneliti selanjutnya.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Peneliti
    1. Untuk menambah pengetahuan tentang kebijakan pelayanan pembelajaran terutama bagi pelayanan pembelajaran di kampus.
    2. Untuk mengetahui dan menambah wawasan dalam memahami kebijakan pelayanan pembelajaran.
    3. Meningkatkan pengalaman dalam melakukan penelitian tentang kebijakan pelayanan pembelajaran.
  - b. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penulisan ini peneliti berharap bisa menambah informasi kepada setiap mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ilmu Administrasi tentang kebijakan pelayanan pembelajaran pada masa pandemi dan dampak positif dan negatif bagi mahasiswa

serta mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi.

c. Bagi Fakultas

Peneliti berharap setelah penelitian ini dapat memberikan gambaran situasi untuk Fakultas Ilmu Administrasi tentang keadaan mahasiswa-mahasiswi dalam pelayanan pembelajaran sehingga dapat menjadi data untuk menindaklanjuti kebijakan pelayanan pembelajaran.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021 itu sendiri sudah dilaksanakan sesuai arahan pemerintah dan aturan-aturan yang telah ditetapkan pemerintah itu sudah dijalankan dengan baik dan benar yang memberlakukan secara online baik pelayanan maupun pembelajaran kepada mahasiswa itu sendiri dengan menggunakan media elektronik untuk menunjang pelayanan pembelajaran pada masa pandemi covid-19 seperti menggunakan: zoom, google meet, dan media yang disediakan pihak universitas berupa LMS (Learning Management System) dan menggunakan alamat web daring.unisma.ac.id.
2. Faktor Pendukung dari kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021 yaitu dengan adanya layanan digital berupa link yang disediakan fakultas untuk mengakses keperluan dan kepentingan mahasiswa yang ingin meminta surat permohonan dan adanya pemotongan pembayaran SPP dan pembayaran SPP sebesar Rp.450.000 dan bantuan subsidi dari pihak fakultas sebesar Rp.150.000 ketika mereka membayar pelepasan atau wisuda fakultas sebagai bentuk kepedulian terhadap dampak pandemi covid-19.
3. Faktor Penghambat dari kebijakan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021 yaitu dikarenakan keadaan yang mengharuskan sistem pelayanan dan pembelajaran dengan cara online atau daring tanpa bertatap muka membuat kurang efektifnya penyampain materi terhadap mahasiswa itu sendiri dan faktor penghambat lainnya

sendiri terdapat pada akses jaringan yang kurang baik bagi sebagian mahasiswa pada tempat tinggalnya mengakibatkan sering terjadi kendala pada sinyalnya mereka.

4. Upaya dalam meningkatkan manajemen pelayanan pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021 dapat disimpulkan bahwa adanya program dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terkait program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka), program pertukaran pelajar dan kampus mengajar, kemudian dengan adanya program KKN yang dilakukan pada daerah masing-masing mahasiswa yang berkaitan dengan pandemi covid-19. Sedangkan untuk sarana dan prasarannya terdapat link untuk mengakses pembuatan surat permohonan, adanya link untuk belajar secara daring melalui alamat daring [unisma.ac.id](http://unisma.ac.id), dan adanya pembuatan stempel basah berbasis online, tanda tangan online untuk kebutuhan proposal, sertifikat, surat tugas.

## B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan untuk Kebijakan Manajemen Pelayanan Pembelajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang Kota Malang kedepannya :

1. Pelayanan pembelajaran secara daring lebih baik ditetapkannya kebijakan yang berkaitan dengan sistem pembelajaran daring untuk keefektifan dalam perkuliahan daring dikarenakan tidak sedikit dari mahasiswa yang hanya sekedar hadir dalam kelas online tanpa memahami materi, dan tidak sedikit yang sudah diminta mengaktifkan kamera tetapi tidak mengaktifkannya. Dan adanya kebijakan untuk dosen agar diharuskan disiplin dalam ketepatan waktu perkuliahan online dan membuat suasana kelas online dapat lebih baik dan dapat memaksimalkan media elektronik guna kepentingan dan kenyamanan mahasiswanya agar dapat memahami materi.

2. Dosen sebaiknya telah menentukan aplikasi apa saja yang akan digunakan dalam pembelajaran dan terlalu banyak aplikasi yang digunakan karena akan membuat mahasiswa kebingungan untuk mengaksesnya dan tidak memberatkan media elektronik mahasiswa dikarenakan terlalu banyak aplikasi dalam media elektrotik bisa mengakibatkan terlambatnya mengakses informasi dan meteri yang diberikan dosen kepada mahasiswanya. Serta sebaiknya Dosen bijaksana dalam memberikan tugas kepada mahasiswa dengan memperhatikan dampak dari kesehatan mahasiswa yang sering begadang dalam mengerjakan tugas-tugasnya.
3. Untuk sarana dan prasarana yang berkaitan teknologi yang menunjang kebutuhan dan kepentingan mahasiswa disarankan penambahan bandwidth supaya dalam pekerjaan pelayanan secara online yang menggunakan internet dan mengirim atau menerima yang melalui jaringan internet agar tidak terkendala dan cepat selesai.
4. Adanya kendala jaringan internet yang kurang stabil disarankan untuk diberikannya kuota internet setiap bulan sesuai dengan provider masing-masing mahasiswa dan jaringan internet di daerah tempat tinggal mahasiswa dikarenakan tidak semua daerah memiliki jaringan internet yang stabil.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abd Aziz Ardiansyah, Nana.” Peran Mobile Learning Sebagai Inovasi Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Pembelajaran Di Sekolah..” Indonesian Journal Of Educational Research and Review, Vol. 3 No. 1, April 2020.
- Abdul, & Sofyana. (2019). Pembelajaran Daring Kombinasi Berbasis Whatsapp Pada Kelas Karyawan Prodi Teknik Informatika Universitas PGRI Madiun. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika. Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika*, 8(1), 81–86.
- Abdusshomad, A. (2020). Pengaruh Covid-19 terhadap Penerapan Pendidikan Karakter dan Pendidikan Islam. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 12(2).
- Abdul Wahab, Solichin, 2008, Analisis kebijaksanaan: dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara. Ed. 2.
- Afifuddin, 2015, Pengantar Administrasi Pembangunan Konsep, Teori, dan Implikasinya di Era Reformasi. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad dan Joko. 2013. Model Belajar Mengajar. Bandung: Pustaka Setia.
- Albert effendi pohan, konsep pembelajaran daring berbasis pendekatan ilmiah, (Jawa Tengah: CV sarnu untung, 2020), 6-7.
- Aldo Redho Syam, “Posisi Manejemen Kurikulum dan Pembelajaran dalam Pendidikan”, Volume 07 Nomor 1 Januari-Juli, (Ponorogo: Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah 2017), hal. 35-36.
- Aminuddin Bakry. 2010. Kebijakan Pendidikan Sebagai Kebijakan Publik. *Jurnal Medtek Volume 2 Nomor 1*, April.
- Ananda Hadi Elyas, “Penggunaan Model Pembelajaran E-learning dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran”, *Jurnal Pendidikan* , Edisi 56 April, (Medan : Universitas Darmawangsa 2018), hal. 8-9.
- Asep Syamsul M. Romli. 2012. *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online*. Bandung. : Nuansa Cendikia.
- Bambang Margono dkk, *Pembaharuan Perlindungan Hukum*, Jakarta: Inti Ilmu, Th.2003, h.6 .

- Departemen Pendidikan Nasional, 2011, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa (Edisi Keempat), P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Hal : 190.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal. 141
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- F. R. Terry, "Prinsip-Prinsip Manajemen", (Jakarta: Bumi Aksara, 1991), hal. 17.
- Galih Orlando. "Efektivitas Model Pembelajaran Konstruktivisme Berbasis Daring Mata Kuliah Pendidikan Kewarganegaraan Pada Masa Covid-19 Di Stita Labuhanbatu..." *Jurnal Pendidikan, Agama Dan Sains*. Vol, 4 No,2 (2020). 50.
- Gerston, L,N, Public Policy Making in A Democratic society: A Guide to CIVIC Engaagement (New York: M.E Sharp, inc, 1992), p.5.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kurnawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*, Yogyakarta. Hal. 7
- Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Bandung: Afabeta, 2008), 7.
- Made Putra, *Kurang Efesisiensinya Pembelajaran Daring/ E-Learning*, 2020, hal. 3
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Hal 20
- M. Irfan Islamy, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 17.
- M. Manullang, "Dasar-dasar Manajemen". (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hal. 8 .
- Mohammad Mustari, Taufiq Rahman, "Managemen Pendidikan", (Jakarta: Raja Grafiika Persada, 2014), hal. 227.
- Mokhamad Ikhlil Mustofa, Muhammad Chodzirin, Lina Sayekti. "Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi..." *Walisongo Journal of Information*



Technology, Vol. 1 No. 2 (2019): 151-160.

- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Chodzirin, “Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi”, *Jurnal of Information Technology*, Volume 1 Nomor 2, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo), hal. 153.
- Nanang Fattah, *Analisis Kebijakan Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013). Hal.132-133.
- Norman K. Denkin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 31.
- Nugroho, D. Riant. 2006. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Nugroho, Riant. 2015. *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cet. 2.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta, Bandung. Hal. 128.
- Rianto, R. (2017). Pengembangan Layanan Web Service Data Akademik Pada Universitas Atma Jaya Makassar. *Tematika*, 5(2).
- R. Thomas Dye, *Horn Meter, Under Standing Public Police*, Pentice Hall, Inc, Englewood Cliffs, USA, Th, 1987, h.3.
- Sadhana, Kridawati. 2011. *Realitas Kebijakan Publik*. Malang:UM Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal. 5
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*.Pustaka Pelajar.yogyakarta. hal:87.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suratman, dkk. 2019. *Hukum dan Kebijakan Publik* Bandung: PT. Refika Aditama.
- Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi*

Coronavirus Disease 2019. *Publication*.

Syamsuddin, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan”, *Jurnal Idaarah*, Volume 1 Nomor 1 Juni, (Makasar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, 2017), hal. 66-67.

William N. Dunn, *Public Policy Analysis : An Introduction* (New Jersey: Prentice Hal, inc., 1994), p7 Terjemahan ISIPOL (Yogyakarta: Gajak Mada University Press: 2003) h.98.

Yayat Hendayana, Doddy Zulkifli, dkk. 2020. *Pembelajaran PT dan Implementasi Merdeka Belajar di Masa Pandemi Covid-19*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Budaya RI.

Yusuf Bilfaqih, “Esensi Pengembangan Pembelajaran Daring”, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), hal. 4

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 Perihal Pembelajaran secara daring dan bekerja dari rumah dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19.

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Provinsi Sebagai Daerah Otonomi.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Panduan Pengembangan dan Penyelenggaraan KDITT*, Jakarta: Kemendikbud, 2014.

Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Coronavirus Disease (Covid-19) pada Satuan Pendidikan.

Surat Edaran Rektor Unisma No. 224/K33/U.UPK/R/L.25/I/2020 tentang Pencegahan Covid-19 Protokol Area Universitas Islam Malang serta Pernyataan Presiden tentang Pencegahan Corona di Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25/2009. Tentang Pelayanan Publik. Bab I, Pasal 1 ayat (1).

**Jurnal :**

Boynes, Manurung dan Nurainun Sibuea (2021) dalam jurnal yang berjudul “Perubahan Model Kebijakan Pelayanan Kepala Sekolah Di Sma Negeri 20 Medan Di Era Covid-19”. Dalam jurnal Pengembangan Pendidikan Indonesia, Vol. 2, Nomor 1. <https://zenodo.org/record/4781837#.YkRRHNJBzIV> Diakses pada tanggal 01 April 2022

Dwi Jatmok, Mahfudz Faizun (2019) dalam jurnalnya yang berjudul: “PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PEMBELAJARAN ONLINE DI MASA PANDEMI COVID-19”. Dalam jurnal Pendidikan Surya Edukasi. Vol. 5. No. 2 <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1735813&val=15308&title=Persepsi%20Mahasiswa%20Terhadap%20Pelayanan%20Pembelajaran%20Online%20di%20Masa%20Pandemi%20Covid-19> diakses pada tanggal 5 Juni 2022

Isgar Muhammad Ricky Tumoka (2021). “Kebijakan Tata Kelola Layanan di Masa Pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong. Dalam Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama. Vol. 13 No. 1 <https://scholar.archive.org/work/hkwvlpmcqzexplw2ypzleueh6i/access/wayback/https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/qalamuna/article/download/688/431/> diakses pada tanggal 6 Juni 2022

Ely Novianti, Alda Rizka Fatkhia, Zalik Nuryana (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Analisi Kebijakan Pembelajaran PAI Di Masa Pandemi: Peluang Dan Tantangan”. Dalam jurnal pendidikan islam. Vol. 11, nomor 2. <https://journal.uhamka.ac.id/index.php/jpi/article/view/5663/2040> Diakses pada tanggal 01 April 2022

Nina Herlina(2020). “Manajemen Pembelajaran Daring Di Perguruan Tinggi Pada Masa Pandemi Covid-19”. Dalam journal civics and sosial studies. Vol. 4. No.2 <https://journal.institutpendidikan.ac.id/index.php/journalcss/article/view/925> diakses pada tanggal 5 Juni 2022

Setiawardhani, R. T. (2013). Pembelajaran elektronik (e-learning) dan internet dalam rangka mengoptimalkan kreativitas belajar siswa. FKIP Unswagati. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/271687-pembelajaran-elektronik-e-learning-dan-i-6d446601.pdf> Diakses pada tanggal 13 April 2022

**Internet:**

Kompas.com dengan judul "Model Pendidikan Masa Depan: Pendidikan Jarak Jauh dan Tantangan".

<https://www.kompas.com/edu/read/2022/03/23/055000971/model-pendidikan-masa-depan-pendidikan-jarak-jauh-dan-tantangan?page=all> Diakses pada tanggal 30 Maret 2022.

REPUBLIKA.CO.ID. "Ini Kesulitan Kampus Swasta Selama Pandemi Covid-19". 09 Augustus 2020.

<https://republika.co.id/amp/qestnb428> Diakses tanggal 14 April 2022.

