

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI SEKOLAH DASAR NEGERI (SDN)
2 BANAWA TENGAH**

Nurhayati¹, Muhamad Dasril², Nurmiati³.

¹²³ *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu
(Email.Korespondensi.riel.kodi@yahoo.co.id)*

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Banawa Tengah. Penelitian dilaksanakan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Banawa Tengah. Pengambilan informan mempergunakan *Purposive* yaitu dengan menetapkan 5 orang sebagai informan. Guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data 1. Observasi. 2. Wawancara 3. Dokumentasi. Analisis data yang dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekolah dengan indikator Ketepatan menunjukkan SDN 2 Banawa Tengah dalam hal ini adalah guru belum tepat dalam memberikan pelayanan. Kecepatan menunjukkan SDN 2 Banawa Tengah belum cepat memberikan pelayanan, Murah. Menunjukkan bahwa pelayanan dalam kategori murah Ramah. Menunjukkan bahwa SDN 2 Banawa Tengah dalam hal ini adalah guru ramah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik beserta orang tuanya.

Kata Kunci. Kualitas, Pelayanan, pandemic Covid-19

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of educational services during the COVID-19 pandemic at State Elementary School (SDN) 2 Banawa Tengah. The study was conducted at State Elementary School (SDN) 2 Banawa Tengah. Purposive sampling was used, selecting five informants. To obtain the data needed for this study, the researchers used the following data collection methods: 1. Observation, 2. Interviews, and 3. Documentation. Data analysis was conducted using qualitative analysis techniques.

The results of the study indicate that the quality of school services, with indicators of accuracy, indicates that SDN 2 Banawa Tengah, in this case, teachers, are not providing appropriate services. Speed, indicates that SDN 2 Banawa Tengah is not providing services quickly. Affordable, indicates that services are in the affordable category. Friendly, indicates that SDN 2 Banawa Tengah, in this case, teachers are friendly in providing services to students and their parents.

Keywords: Quality, Service, COVID-19 pandemic

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar bagi tiap warga negara guna menjamin keberlangsungan hidupnya agar lebih bermartabat. Karena itu negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan pendidikan di sekolah yang bermutu kepada setiap warganya tanpa terkecuali.

Saat ini kebutuhan akan pendidikan semakin meningkat, untuk menghadapi tantangan di masa Pandemic Covid-19 ini salah satu caranya adalah dengan cara menggunakan metode pembelajaran yang tepat sesuai dengan keputusan pemerintah yang mengutamakan keselamatan bagi guru, peserta didik serta masyarakat secara luas, dengan tetap mengutamakan pendidikan yang berkualitas karena dengan pendidikan berkualitas mampu mengembangkan diri untuk lebih maju dimasa akan datang.

Penelitian yang dilakukan oleh Dasril (2022) menunjukkan proses kerjasama dalam pencapaian tujuan tidak bisa terlepas dalam wujud pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang berorientasi kepuasan.

Tingginya kebutuhan terhadap pendidikan menyebabkan dibutuhkannya sekolah yang memiliki jasa layanan

pendidikan yang berkualitas sehingga keberadaan sekolah menjadi semakin penting. Karena bagaimanapun juga terdapat korelasi antara kualitas pendidikan dengan sekolah selaku penyelenggara pendidikan. Di dalam Alquran, menyebutkan mereka yang berilmu memiliki kedudukan istimewa yang digolongkan sebagai orang yang beruntung baik di dunia maupun di akhirat. Salah satu ayat yang menerangkan tentang keutamaan menuntut ilmu adalah

بِأَيْهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَهُمْ نَفْسُهُوا فِي الْمَجَالِسِ فَلَفَسُوهُا يَقْسِحُ اللَّهُ لَهُمْ ۝ وَإِذَا قِيلَ
أَنْشُرُوا فَإِنْشَرُوا بِرَفِعِ اللَّهِ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أَوْثَوُا الْعِلْمَ ذَرَجَاتٍ ۝ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ

خَيْرٌ

Artinya: "Hai orang-orang beriman, apabila dikatakan kepadamu, 'Berlapang-lapanglah dalam majlis', maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, 'Berdirilah kamu', maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan." (QS. Al-Mujadilah: 11).

Derajat, yang dimaksud dalam ayat di atas menurut Ibnu Abbas adalah bahwa orang-orang yang berilmu memiliki kedudukan tujuh ratus derajat di atas orang-orang mukmin. Bagi umat Islam yang menunjukkan pentingnya menguasai ilmu

pengetahuan termasuk yang didapatkan melalui pendidikan di sekolah, hal ini berdasarkan Hadist Nabi

مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَ هُمَّا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ

Barang siapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendaklah ia menguasai ilmu. Barang siapa menginginkan akhirat, hendaklah ia menguasai ilmu. Dan barang siapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat), hendaklah ia menguasai ilmu." (HR. Ahmad)

Sekolah merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pendidikan. Untuk terciptanya pencapaian mutu pendidikan pada masa Pandemic Covid-19, sekolah sebagai pelaksana pelayanan pendidikan harus berupaya optimal dalam melakukan proses pembelajaran yang bermutu, sehingga diharapkan akan menghasilkan peserta didik dengan output yang bermutu pula.

Terjadinya Pandemi Covid-19 telah berdampak di sektor pendidikan terutama sekolah dasar. Demi mengurangi penyebaran Covid-19, pemerintah menerapkan berbagai kebijakan termasuk strategi sosial *distancing*, salah satunya dengan menutup sekolah. Kebijakan lainnya untuk memenuhi kebutuhan pendidikan adalah dengan menerapkan strategi belajar di rumah dan belajar tatap muka dengan

penerapan protokol ketat. Ini bermaksud untuk memprioritaskan kesehatan dan keselamatan bukan hanya bagi peserta didik, sekolah tapi secara umum bagi seluruh masyarakat, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menerbitkan Surat Edaran Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang pencegahan Covid-19 di satuan pendidikan pada 9 Maret 2020.

Mengikuti perkembangan Pandemi Covid-19 yang begitu cepat, pada 17 Maret 2020, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan menerbitkan Surat Edaran bernomor 36962/MPK.A/HK/2020 tentang Pembelajaran secara daring dan Bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19. Surat tersebut ditujukan kepada semua Kepala Dinas pendidikan dasar, menengah, hingga tinggi. Di dalamnya disampaikan imbauan untuk mengikuti protokol pencegahan Covid-19. Pada 24 Maret 2020, Mendikbud mengeluarkan Surat Edaran, yakni Surat Edaran Mendikbud 4/2020 tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19. Di dalamnya, salah satunya, diatur proses belajar dari rumah. Beberapa ketentuan yang diatur, antara lain semangat dasar pembelajaran daring, fokus belajar dari

rumah, aktivitas dan tugas pembelajaran selama belajar dari rumah, serta peran guru dalam memberikan umpan balik.

Surat Edaran Mendikbud 4/2020 tersebut diikuti dengan Surat Edaran Sekjen Kemendikbud 15/2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar dari Rumah (BDR) dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19 pada 18 Mei 2020. Pedoman tersebut ditujukan kepada dinas pendidikan, kepala satuan pendidikan, pendidik, peserta didik, hingga orang tua/wali.

Pedoman ini dibuat untuk memastikan model pembelajaran yang berorientasi pemenuhan hak anak dalam mendapatkan layanan pendidikan selama darurat Covid-19, melindungi warga satuan pendidikan dari dampak buruk Covid-19, mencegah penyebaran dan penularan Covid-19, serta memastikan pemenuhan dukungan psikososial bagi pendidik, peserta didik, dan orang tua/wali. Di dalamnya ditegaskan kembali bahwa belajar di rumah dilaksanakan dengan tetap memperhatikan protokol penanganan Covid-19. Selain itu, Surat Edaran Sekjen Kemendikbud 15/2020 ini juga mengatur penyelenggaraan belajar secara lebih rinci. Akan tetapi tidak dapat dipungkiri walapun telah ditetapkan berbagai keputusan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan sebagai suatu pedoman

tetap memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan, demikian halnya pada SDN 2 Banawa Tengah begitu mempengaruhi pelayanan yang diberikan, dengan keterbatasan sarana dan prasarana, penggunaan model pembelajaran yang baru, bukan hanya menjadi tantangan bagi sekolah juga bagi peserta didik, Permasalahan dari adanya sistem pembelajaran secara online ini secara spesifik bagi SDN 2 Banawa Tengah yaitu yang pertama adalah lemahnya jaringan internet, hal ini terutama bagi para guru dan peserta didik yang tinggal di pedesaan atau pedalaman tentu akan sangat sulit untuk mendapatkan akses internet padahal ini merupakan salah satu faktor penting terlaksananya pembelajaran daring. Kedua, minimnya pengetahuan guru akan teknologi atau gaptek (gagap teknologi), kompetensi guru dalam menggunakan teknologi tentunya akan mempengaruhi kualitas program belajar mengajar. Ketiga, keterbatasan akses teknologi seperti jaringan, dan fasilitas berupa laptop, komputer dan handphone, yang akan memudahkan guru untuk memberikan materi dan peserta didik dalam menerima materi secara online. Keempat, tidak semua guru dan peserta didik siap mengoperasikan sistem pembelajaran

daring dengan cepat, termasuk juga dalam guru mempersiapkan bahan pembelajaran secara digital.

Berbagai permasalahan yang diangkapkan di atas pada akhirnya memberi dampak atas kualitas pelayanan pendidikan di SDN 2 Banawa Tengah, Pendemi Covid-19 telah mengubah dunia pendidikan mulai dari proses pembelajaran, dimana biasanya dilakukan di dalam kelas dengan tatap muka, namun berubah menjadi belajar daring (dalam jaringan).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan penelitian deskriptif sedangkan jenis penelitiannya menggunakan jenis penelitian kualitatif. Lokasi penelitian di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Banawa Tengah Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data meliputi tiga cara sebagai berikut, observasi, wawancara, dokumentasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan mungkin dapat dinilai sebagai suatu kelemahan apabila peserta didik memiliki harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik oleh sekolah, demikian halnya bagi SDN 2 Banawa Tengah dalam

memberikan pelayanan pada masa Pandemic Covid-19, berupaya memberikan pelayanan secara berkualitas, oleh karena itu untuk mengukur kualitas pelayanan SDN 2 Banawa Tengah menggunakan indikator sebagai berikut :

Tepat

Substansi pelayanan kepada peserta didik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh SDN 2 Banawa Tengah untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada peserta didik dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan kepada peserta didik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak peserta didik yang memiliki keaneka ragaman kepentingan.

Tepat dalam memberikan pelayanan yaitu Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Banawa Tengah memberikan atau melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang di butuhkan peserta didik. Ketepatan setiap proses pelayanan apapun yang dilakukan tentunya membutuhkan waktu, untuk memproses setiap pelayanan sehingga perlu ditentukan atau ditargetkan sebelumnya.

Dalam rangka memenuhi standarisasi pelayanan pada masa Pandemic Covid-19 maka ketepatan

pelayanan perlu mendapat perhatian agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan demikian halnya pada SDN 2 Banawa Tengah tetap berupaya untuk menjaga kualitas pelayanan walaupun terhambat oleh Pandemic Covid 19.

Ketepatan pelayanan oleh sekolah dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan kepada peserta didik, sehingga berdampak bagi guru mengerti akan tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan kepada peserta didik, hal tersebut menjadi dasar dan sangatlah mempengaruhi pelayanan yang diberikan guru kepada peserta didik di masa Pandemic-19.

Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) melakukan berbagai penyesuaian pembelajaran yang tidak membebani guru dan peserta didik, namun sarat nilai-nilai penguatan karakter seiring perkembangan status kedaruratan Covid-19. Penyesuaian tersebut tertuang dalam Surat Edaran Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanganan Covid-19 di Lingkungan Kemendikbud serta Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Covid-19 pada Satuan Pendidikan. Akan tetapi tetap terdapat

kendala atas pelayanan SDN 2 Banawa Tengah terhadap peserta didik.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan sekolah secara daring atau online perlu didukung oleh kualitas pelayanan sekolah, fasilitas yang memadai. Karena mengharapkan tujuan dari memberikan pelayanan dapat tercapai.

Pada dasarnya substansi pelayanan bagi peserta didik melalui ketepatan pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh guru untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada peserta didik dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Selain itu ketepatan juga dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh kemampuan guru dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepada peserta didik, dan sarana yang memadai.

Pada dasarnya pembelajaran online memberikan kendala tersendiri bagi orang tua peserta didik oleh karena itu pihak sekolah tetap berupaya agar pelayanan secara tepat. Dalam urusan pelayanan

administrasi pembelajaran misalnya SDN 2 Banawa Tengah harus tepat dalam arti tahapan pelayanan yang diberikan dilihat dari sisi tepat metode tentang proses pembelajaran. Proses pelayanan yang diberikan SDN 2 Banawa Tengah harusnya pula tepat sasaran karena berdasarkan tentang apa yang menjadi kebutuhan atau harus sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialami oleh peserta didik serta orang tuanya.

Cepat

Melayani peserta didik dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi sekolah khusunya adalah guru. Dengan demikian maka setiap guru harus melayani peserta didik dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani peserta didik sehingga berdampak pada cepatnya pelayanan yang diberikan.

Cepat, yaitu Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Banawa Tengah memberikan atau melakukan pelayanan secara cepat dalam waktu yang sesingkat singkatnya, ini berarti kecepatan dalam pelayanan yang cepat adalah pelayanan yang dilakukan sesuai dan tepat waktu dan tidak menundanunda dalam proses penyelesaian pelayanan.

Kecepatan pelayanan dapat diukur dari daya tanggap sekolah Dasar Negeri

(SDN) 2 Banawa Tengah terhadap masalah kebutuhan peserta didik.

Dalam konsep tindakan, misalnya seorang guru dalam memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan peserta didik melalui orang tua murid. Jika orang tua murid sudah menunjukkan tanggapan, maka segera diberikan pelayanan yang mungkin dia butuhkan supaya orang tua peserta didik merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Cepat dalam memberikan pelayanan berarti waktu yang digunakan dalam melayani peserta didik minimal sama dengan batas waktu standar yang telah ditentukan dalam hal ini merupakan batas waktu yang sudah ditentukan waktunya.

Cepat dalam memberikan pelayanan merupakan suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif) karena dalam hal ini pelayanan merupakan suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara sekolah dengan peserta didik.

Kecepatan begitu dibutuhkan dalam pelayanan peserta didik akan tetapi sekolah dalam memberikan pelayanan belum dapat memenuhi hal tersebut karena adanya keterbatasan akibat Covid-19, selain itu terdapat hambatan dari peserta didik

sehingga menyebabkan pelayanan dalam kategori tidak cepat.

Murah

Akses peserta didik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila peserta didik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik merupakan indikator penting untuk melihat murah tidaknya pelayanan yang diberikan.

Secara prinsip seharusnya pelayanan yang diberikan oleh SDN 2 Banawa Tengah harus dapat dinikmati oleh peserta didiknya secara keseluruhan, sehingga dapat dikategorikan pelayanan yang baik itu berdimensi pada biaya yang dapat dijangkau oleh peserta didik.

Biaya diartikan pada besaran uang yang harus dikeluarkan oleh peserta didik guna mendapatkan pelayanan, oleh karena itu mengetahui biaya yang dikeluarkan oleh peserta didik dapat diukur pada terjangkaunya biaya dalam mendapatkan pelayanan. Biaya yang dimaksudkan disini adalah pengenaan biaya pelayanan kepada peserta didik oleh sekolah harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak

menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran kondisi peserta didik.

Ramah

Ramah artinya hubungan sekolah dalam hal ini adalah guru dan peserta didik dilakukan dengan sopan dan berpedoman dengan etika profesi. Keramahan dan kesopanan antara sekolah dan peserta didik yaitu sikap dan perilaku guru dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik secara sopan dan ramah saling menghargai dan menghormati yang berpedoman dengan etika profesi.

Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, Diharapkan para guru harus mencerminkan sekolah itu sendiri. Karena para guru yang melayani peserta didik akan mencerminkan citra sekolah. Peserta didik akan memberikan kesan yang positif saat berhubungan langsung dengan guru yang terlibat di sekolah tersebut.

Ramah dalam pelayanan yang diberikan oleh guru menunjukkan penghargaan dan menghormati kepada peserta didik termasuk kepada orang tua murid yang dilayani, bahkan pada saat menyampaikan keluhan. Guru idealnya selalu ramah dalam menerima keluhan tanpa emosi yang tinggi dan pada akhirnya

berdampak pada ketiakramahan dalam pelayanan, jika guru ramah berarti peserta didik beserta orang tuanya akan merasa senang dan menyukai pelayanan dari sekolah.

Peserta didik serta orang tuanya menginginkan guru yang melayaninya memiliki sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah difahami, serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai peserta didik serta orang tuanya dan pendapatnya. Mereka mengharapkan guru memiliki pengetahuan yang memadai tantang kondisinya sehingga mampu mengatasi setiap keluhan yang dialami oleh peserta didik dan orang tuanya.

Dalam memberikan pelayanan pada masa Pandemic Covid-19 ini guru yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan peserta didik serta orang tuanya harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

Sebagai inti dari pelayanan yang dilakukan oleh guru adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap peserta didik berserta orang tuanya yang datang mau meminta

pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap guru karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang guru. Mengapa demikian ? Karena setiap guru akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari. Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik serta orang tuanya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan yang peneliti laksanakan menunjukkan bahwa guru ramah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik serta orang tuanya

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan sekolah dengan indikator 1. Ketepatan. SDN 2 Banawa Tengah dalam hal ini adalah guru belum tepat dalam memberikan pelayanan. 2. Kecepatan. SDN 2 Banawa Tengah dalam hal ini adalah guru belum cepat memberikan pelayanan, 3). Murah. Menunjukan bahwa pelayanan dalam kategori murah 4). Ramah. Menunjukan bahwa SDN 2 Banawa Tengah dalam hal ini adalah guru ramah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik beserta orang tuanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amtu, Onisimus, 2011. *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah (Konsep, Strategi dan Implementasi)*, Alfabeta. Bandung.
- Arcaro, Jerome S 1995. *Quality in Education (Handbook)*. St. Lucia Press Florida.
- Basrowi, Suwandi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dasril Muhamad, 2022, *Administrasi Investasi pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Palu Sulawesi Tengah*, Jurnal Kolaboratif Sains, Vol. 5 No. 4: April 2022 , <https://doi.org/10.56338/jks.v5i4.2367>
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Depdiknas RI 2006, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2004 tentang Sistem Pendidikan Nasional di Indonesia, Depdiknas RI, Jakarta
- Fandi Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Hanik, Umi Hj 2011. *Implementasi TQM dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*. RaSAIL Media Group Semarang
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, (Terjemahan) Jilid 9. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 "tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawan Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Pembaharuan, Bantul Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Bandung.
- Lembaga Administrasi Negara.2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi Negara*
- Moenir H.A.S 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, M.N., 2005, *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Nazir Moh, 2004, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ratiminto dan Winarsih 2005, *Manajemen Pelayanan*, Mismar, Jakarta.
- Sahertian, Piet 1995. *Konsep Dasar dan Teknik Supervisi Pendidikan*. Rhineka Cipta. Jakarta.
- Sallis, Edward, 2010. *TQM in Education (Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan)*. IRCiSoD, Yogyakarta
- Suhadi, Idup, 2000, *Kebijaksanaan Pendayagunaan Aparatur Negara*, Lembaga Administrasi Negara R.I, Jakarta.
- Sianipar, J.P.G. 2000, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Surat Edaran Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang pencegahan Covid-19 di satuan pendidikan
- Surat Edaran bernomor 36962/MPK.A/HK/2020 tentang Pembelajaran secara daring dan Bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19
- Surat Edaran Mendikbud 4/2020 tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan



JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK POLICY REFORM

VOLUME 3 NOMOR 1 FEBRUARI TAHUN 2024

- dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19
- Surat Edaran Sekjen Kemendikbud 15/2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar dari Rumah (BDR) dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19
- Tjandara. Riawan W. 2005. *Peningkatan Kepasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik.* Pembaharuan. Yogyakarta.
- Usman, Husaini 2009. *Manajemen (teori, praktik dan riset pendidikan)* Bumi Akara, Jakarta.
- Umiarso, et.al 2011. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan.* IRCiSoD Yogyakarta.
- Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Redaksi Merah Putih, Yogyakarta.