

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBELAJARAN
BERBASIS DARING PADA MASA PANDEMI COVID-19**
(Studi di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang Berdasarkan Peraturan Wali Kota
Malang Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala
Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019)

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :
PAULA ASMIN
18031000036



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

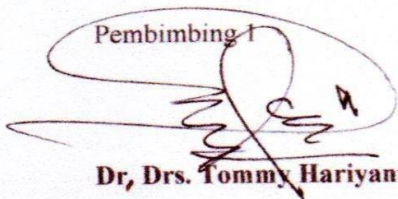
Skrripsi oleh Paula Asmin di bawah bimbingan dan bimbingan Tim Pengajar

1. Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBELAJARAN BERBASIS DARING PADA
MASA PANDEMI COVID-19 (Studi di SDN
Pisangcandi
2 Kota Malang Berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang
Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan
Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan
Penanganan Corona Virus Disease 2019)
2. Nama : Paula Asmin
3. Nim : 18031000036
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Merdeka Malang

Malang

Menyetujui

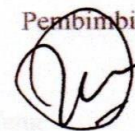
Pembimbing 1



Dr, Drs. Tommy Hariyanto, MS.

Menyetujui

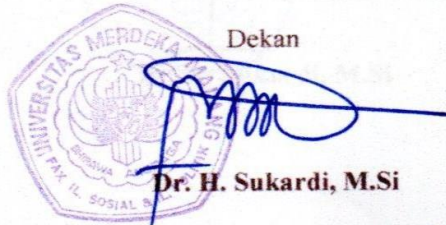
Pembimbing 2



Dr. Dwi Suharnoko, M.Si

Menyetujui

Dekan



Dr. H. Sukardi, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Paula Asmin ini telah di presentasikan di hadapan Tim Penguji

Hari : Jumat

Tanggal : 28 Januari 2022

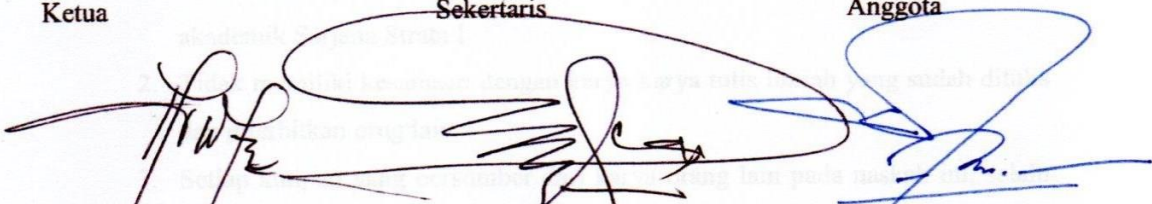
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota



Dr. Kridawati Sadhana, MS. Dr. Drs. Tommy Hariyanto, MS. Dr. H. Catur Wahyudi, MA.

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang



Dr. H. Sukardi, M.Si

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

MOTTO DAN PESEMBAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Paula Asmin

Nim : 18031000036

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta Panduan Pencegahan Plagiasi yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 28 Januari 2022

Yang Menyatakan



Paula Asmin

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Untuk menempuh satu tujuan akan ada banyak jalan, karena tidak ada kata terlambat untuk menjadi apapun yang kita inginkan.

Kupersembahkan

Kepada :

Kedua Orang Tuaku yang Tercinta Bapa dan Mama,
Adik-adik ku yang terkasih, dan Teman-teman
yang turut membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Dengan Menyampaikan Puji dan syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Maha Penyayang dan Maha Pengasih. Oleh Karena limpahan kasih sayang dan kemurahannya ,penulis diberikan limpahan rahmat, karunia dan hikmat,sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi yang berjudul : “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBELAJARA BERBASIS DARING PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang Berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019” ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam bidang Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta saran dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Oleh Karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Dr.Drs. Tommy Hariyanto, MS selaku dosen pembimbing I yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Dwi Suharnoko, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Sugeng, S.pd M.pd selaku Kepala Sekolah SDN Pisangcandi 2 Kota Malang yang bersedia menjadi informan dalam penelitian yang penulis lakukan.

6. Bapak Choiron Huda, S.pd selaku Guru Kelas SDN Pisangcandi 2 Kota Malang yang bersedia menjadi informan dalam penelitian yang penulis lakukan.
7. Ibu Kusmiati, S.pd M.pd selaku Guru Kelas SDN Pisangcandi 2 Kota Malang yang bersedia menjadi informan dalam penelitian yang penulis lakukan.
8. Ibu Eva Triadcha, S.pd selaku Guru Kelas SDN Pisangcandi 2 Kota Malang yang bersedia menjadi informan dalam penelitian yang penulis lakukan.
9. Para Orang Tua Siswa SDN Pisangcandi 2 Kota Malang yang bersedia menjadi informan dalam penelitian yang penulis lakukan.
10. Siswa-Siswa SDN Pisangcandi 2 Kota Malang selaku informan dalam penelitian yang penulis lakukan.
11. Kedua Orang tuaku yang sangat berjasa dalam kehidupan saya, tiada kata yang bisa saya ungkapkan selain doa semoga Tuhan Yesus selalu Memberkati serta memberikan damai sejahtera dan perlindunganNya kepada kalian.
12. Adik-adik dan seluruh keluarga besar ku yang terkasih kalian akan selalu menjadi bagian dalam kehidupan ini.
13. Kamu yang spesial ditahun 2022 yang selalu membantu dan menjadi tempat berkeluh kesah.
14. Sahabat dan seluruh teman-teman administrasi publik angkatan 2018.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik serta saran agar penulis bisa lebih baik dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang membaca skripsi ini.

Malang, 28 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPS	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	5
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	5
2.1.1 Pengertian Kualitas	5
2.1.2 Standar Kualitas	5
2.1.3 Pengertian Pelayanan.....	6
2.1.4 Standar Pelayanan.....	6
2.1.5 Pengertian Publik.....	7
2.1.6 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.1.7 Tujuan Pelayanan Publik	8
2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.1.9 Ciri-Ciri Pelayanan Publik.....	9
2.1.10 Standar Pelayanan publik.....	10
2.2 Konsep Pembelajaran Daring.....	11
2.2.1 Pengertian Pembelajaran.....	11

2.2.2	Pengertian Pembelajaran Daring.....	11
2.2.3	Pelayanan Dalam Konteks Pembelajaran Berbasis Daring	13
2.3.	Pengertian Pandemi Covid-19.....	20
2.3.1	Pengertian Covid-19	20
2.4	Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Daring Berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019.....	14
2.4.1	Tujuan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019.	16
BAB III	METODE PENELITIAN.....	17
3.1	Jenis Penelitian	17
3.2	Fokus Penelitian	17
3.3	Informan Penelitian	19
3.4	Teknik Pengumpulan Data	19
3.5	Analisis Data	20
3.6	Lokasi Penelitian	21
3.7	Jadwal Penelitian.....	22
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1	Gambaran Umum SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	23
4.1.1	Sejarah Singkat SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	23
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	25
4.1.3	Data Guru dan Tenaga Kependidikan SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	26
4.1.4	Data Siswa SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	28
4.1.5	Struktur Organisasi SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	29
4.1.6	Sarana dan Prasarana SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	30
4.2	Penyajian Data.....	30
4.2.1	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	30

4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	43
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	48
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perubahan-Perubahan SDN Pisangcandi 2 Kota malang	24
Tabel 2 Dat Guru dan Tenaga Kependidikan SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	26
Tabel 3 Data Siswa SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	28
Tabel 4 Fasilitas Sarana dan Prasarana SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	23
Gambar 2 Struktur Organisasi SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	29
Gambar 3 Ruang Kepala Sekolah SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	33
Gambar 4 Ruang Guru SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	34
Gambar 5 Perpustakaan SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	34
Gambar 6 Lab Komputer SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	35
Gambar 7 Musholla SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	36
Gambar 8 Ruang UKS SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	36
Gambar 9 Ruang Koperasi SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	37
Gambar 10 Kantin Sehat SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.....	37
Gambar 11 Toilet SDN Pisangcandi 2 Kota Malang	38
Gambar 12 Area Parkir	39

DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumentasi
2. Berita Acara Bimbingan Skripsi
3. Surat Keterangan Plagiasi

ABSTRAK

Paula Asmin, 18031000036 dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yakni Dr. Drs. Tommy Hariyanto dan pembimbing II yakni Dr. Dwi Suharnoko. Menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang Berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019)”.

Dampak pandemi covid-19 mempengaruhi kondisi psikologis dan perubahan perilaku manusia yang sifatnya lebih luas dalam jangka waktu yang lebih panjang. Hal ini berdampak pada sistem pendidikan di Indonesia. Pengajar dan peserta didik akan terbiasa melakukan interaksi pembelajaran daring. Pembelajaran daring merupakan pembelajaran yang dilakukan dengan bantuan internet ataupun jaringan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang dan mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang. Kegunaan penelitian ini adalah memberikan sumbangan pemikiran dan teori-teori tentang kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring pada masa pandemic covid-19.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik yang digunakan dalam analisis data yaitu teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian yang dipilih adalah sesuai judul skripsi yaitu “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang Berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019)”.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang sudah berjalan dengan baik tetapi masih ditemukan permasalahan yang terjadi di dalam pelaksanaannya. Permasalahan tersebut meliputi kurangnya sarana dan prasarana sekolah, jaringan yang tidak stabil dan terbatasnya kuota internet.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pembelajaran Daring, Pandemi Covid-19, SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.

ABSTRACT

Paula Asmin, 18031000036 was supervised by a Supervisor I, namely Dr. Drs. Tommy Hariyanto and advisor II namely Dr. Dwi Suharnoko. Completed the thesis entitled "Quality of Public Services in Online-Based Learning During the Covid-19 Pandemic (Study at SDN Pisangcandi 2 Malang City Based on Malang Mayor Regulation Number 17 of 2020 concerning Guidelines for Large-Scale Social Restrictions in the Context of Accelerating Handling of Corona Virus Disease 2019) ".

The impact of the COVID-19 pandemic affects psychological conditions and changes in human behavior that are broader in nature over a longer period of time. This has an impact on the education system in Indonesia. Teachers and students will get used to doing online learning interactions. Online learning is learning that is done with the help of the internet or a network.

The purpose of this study is to describe and analyze the quality of public services in online-based learning at SDN Pisangcandi 2 Malang City and to describe and analyze the factors supporting and inhibiting the quality of public services in online-based learning at SDN Pisangcandi 2 Malang City. The purpose of this research is to contribute ideas and theories about the quality of public services in online-based learning during the COVID-19 pandemic.

The research method used is descriptive qualitative research. The techniques used in data collection are interviews, observations, and documents. The techniques used in data analysis are data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. The research location chosen was according to the thesis title, namely "Quality of Public Services in Online-Based Learning During the Covid-19 Pandemic (Study at SDN Pisangcandi 2 Malang City Based on Malang Mayor Regulation Number 17 of 2020 concerning Guidelines for Large-Scale Social Restrictions in Order to Accelerate Handling Corona Virus Disease 2019)".

The results of this study indicate that the quality of public services in online-based learning at SDN Pisangcandi 2 Malang City has been going well but there are still problems that occur in its implementation. These problems include the lack of school facilities and infrastructure, unstable network and limited internet quota.

Keywords : Public Service Quality, Online Learning, Covid-19 Pandemic, SDN Pisangcandi 2 Malang City.