

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Covid-19 sudah tersebar di mana-mana salah satunya adalah Indonesia. Akibat dari covid-19 ini membuat perekonomian masyarakat indonesia menurun. Bahkan, mempengaruhi sektor sosial dan pendidikan juga. Sehingga, pemerintah menghimbau agar masyarakat indonesia tetap dirumah saja. Sebelumnya pembelajaran tatap muka tetapi sekarang pembelajaran dilaksanakan secara daring. Pembelajaran daring ini merupakan pembelajaran yang menggunakan bantuan internet.

Menurut Isman (2016 : 587) pembelajran daring adalah pembelajaran yang memanfaatkan jaringan internet. Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) mengatakan istilah daring artinya didalam jaringan yang berhubungan dengan komputer maupun jaringan. Dengan demikian, pembelajaran daring merupakan pembelajaran yang dilaksanakan tanpa bertemu langsung tetapi menggunakan jaringan internet.

Dengan berkembangnya teknologi sehingga membuat pendidikan dan proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik. Perkembangan teknologi dalam bidang pendidikan pada abad ke-21 semakin maju, sehingga guru mampu mengembangkan proses pembelajaran. Dengan demikian, dengan adanya teknologi diharapkan dunia pendidikan harus mengubah pola berpikir.

Pembelajaran daring telah diberlakukan oleh pemerintah sehingga semua kegiatan belajar mengajar harus dilaksanakan dari rumah.

Proses pembelajaran daring ini dilaksanakan dalam mewujudkan tujuan pendidikan di Indonesia pada masa pandemic dan untuk mencegah penyebaran virus covid-19. Pelaksanaan pembelajaran daring terpaksa diubah yang sebelumnya pembelajaran tatap muka kemudian sekarang menjadi pembelajaran melalui jaringan. Pelaksanaan pembelajaran daring dimulai dari tingkat sekolah dasar sampai dengan tingkat perguruan tinggi.

Tyana et al (2019) mengartikan kualitas pelayanan publik merupakan derajat atau tingkatan yang baik dan buruk dalam sebuah layanan maupun fasilitas layanan serta struktur pelayanan yang diberikan dan diukur sesuai yang diharapkan.

Pelayanan publik berarti sebagai pemberi layanan (melayani) semua keperluan penduduk yang memiliki keperluan dalam wadah sesuai peraturan serta cara yang sudah disediakan. (Sinambela, Lijan Poltak (et. al 2006).

Pelaksanaan pembelajaran daring masih terdapat beberapa kendala yang akan dihadapi oleh sekolah, pengajar dan murid. Pembelajaran daring di sekolah masih dikatakan belum maksimum dimana pengajar cuma memberikan tugas tidak mengajar memberikan materi kepada murid sehingga hal ini akan membawa dampak buruk terhadap murid. Namun, pelaksanaan pembelajaran daring ini mempunyai manfaat dimasa pandemmic covid-19. Dalam pembelajaran daring, dimana pengajar diminta agar berkreaitif lagi untuk mendalami cara menginformasikan terhadap murid melalui bahasa yang baik. Para guru harus memanfaatkan media pembelajaran serta metode pembelajaran daring ini dengan maksimum. Hal tersebut akan mengacu pada proses penerapan pembelajaran oline pada saat pandemic.

Dapat disimpulkan bahwa perkembangan belajar anak tergantung dengan baik dan tidaknya guru dalam menjelaskan materi dalam proses kegiatan belajar mengajar. Perkembangan belajar murid dari rumah sangat berbeda dengan perkembangan belajar di sekolah sehingga guru harus mempunyai berbagai inovasi serta memotivasi murid dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran daring.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada tanggal 8 November 2021, berkaitan dengan masalah yang muncul dalam pembelajaran daring yang dinyatakan oleh Bapak Sugeng selaku Kepala Sekolah di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang bahwa masih ada beberapa murid yang tidak mempunyai Handphone sehingga proses pembelajaran daring belum berjalan dengan lancar.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa guru di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang yang dilakukan pada tanggal 9 November 2021, berkaitan dengan masalah dalam pembelajaran daring yaitu masih ada beberapa murid yang kendala dengan jaringan karena murid tersebut tinggal di daerah yang jangkauan dari sinyal serta kuota yang banyak. Apalagi harga kuota sekarang mahal sehingga guru dan murid kewalahan dalam membelikannya dalam pembelajaran daring. Ada beberapa murid juga yang mengalami kebosanan dan jenuh dalam belajar daring.

Berdasarkan dengan persoalan tersebut, sehingga penulis langsung mengambil tema penelitian 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).

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang?
- b. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.
- b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dipergunakan sebagai pemberian gagasan / referensi dalam melaksanakan penelitian yang setara.

- b. Manfaat Praktis

- a) Bagi Guru

Diharapkan penelitian ini dapat memperoleh masukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik dalam pembelajaran daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.

b) Bagi Sekolah

Diharapkan penelitian ini dapat memperoleh masukan bagi sekolah sesuai hasil yang diperoleh peneliti selama melaksanakan penelitian sehingga dapat meningkatkan proses pembelajaran daring di SDN Pisangcandi 2 Kota Malang.

c) Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menjadikan sebuah materi referensi bacaan dalam pembelajaran daring.