

Kebijakan Tata Kelola Layanan di Masa Pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong

Isgar Muhammad Ricky Tumoka

Universitas Muhammadiyah Sorong

*Corresponding email: isgarmuhammad9@gmail.com

Naskah diterima: 24 Januari 2021 | Disetujui: 30 April 2021 | Diterbitkan: 11 Mei 2021

Abstract

The education sector is one of the sectors affected by the Covid-19 pandemic. There is a government regulation that limits activities outside the home that impacting to education activities by eliminating face-to-face lectures replaced with online lectures or learning from home. This research contributed directly to the Muhammadiyah Organization, especially regarding the implementation of service governance policies in the University of Muhammadiyah Sorong. The method in this research is descriptive qualitative. Based on the results of the study, it was found that the services provided, both administrative and academic services, since the stipulation of the Covid-19 pandemic period were carried out online. Furthermore, the use of technological facilities and infrastructure to implement has been maximized. In addition, information was obtained that there were two inhibiting factors in service governance policies during the Covid-19 pandemic at the University of Muhammadiyah Sorong, namely the lacking of technological infrastructure and limited internet network access.

Keywords: covid-19; higher education; policy; service governance

Abstrak

Sektor pendidikan menjadi salah satu sektor yang terdampak pandemi Covid-19. Adanya peraturan pemerintah yang membatasi kegiatan di luar rumah yang berdampak pada kegiatan pendidikan dengan menghilangkan kuliah tatap muka diganti dengan kuliah online atau belajar dari rumah. Penelitian ini memberikan kontribusi langsung kepada Organisasi Muhammadiyah khususnya mengenai implementasi kebijakan tata kelola pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sorong. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil kajian, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan, baik pelayanan administrasi maupun akademik, sejak ditetapkannya masa pandemi Covid-19 dilakukan secara online. Selanjutnya, penggunaan sarana dan prasarana teknologi untuk implementasi sudah dimaksimalkan. Selain itu, diperoleh informasi bahwa terdapat dua faktor penghambat kebijakan tata kelola pelayanan selama pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong, yaitu kurangnya infrastruktur teknologi dan terbatasnya akses jaringan internet.

Kata kunci: covid-19; pendidikan yang lebih tinggi; kebijakan; tata kelola layanan

Pendahuluan

Pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam rangka penyediaan sumber daya manusia yang memiliki masa depan yang berdaya guna dan mampu bersaing merupakan salah satu tugas dari perguruan tinggi yang merupakan institusi. Menyelenggarakan pendidikan merupakan aktivitas pokok suatu perguruan tinggi sesuai dengan fungsi utamanya. Pembentukan sumber daya manusia bagi suatu negara merupakan peran penting sebuah lembaga pendidikan yang membuatnya memiliki posisi yang sangat penting dan strategis (Apriliana, et.al., 2014). Di samping itu, semakin maju lembaga pendidikan di sebuah negara maka akan semakin maju peradaban suatu negara (Rianto, 2017). Demikian pula, kesuksesan dan keberhasilan suatu negara ditentukan oleh lembaga pendidikan dan kemajuan suatu bangsa merupakan tanggung jawab serta tugas dari perguruan tinggi yang merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan pendidikan tinggi (Kurbani, 2019).

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memenuhi keinginan penerima layanan merupakan harapan kepada perguruan tinggi sebagai salah satu jenis lembaga pendidikan formal (Apriliana et al., 2014). Suatu perguruan tinggi diharapkan tidak hanya mampu mencetak alumni yang berkualitas, namun juga pada semua program layanan yang ada di suatu perguruan tinggi (Lasambouw, 2013). Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut untuk menjadi semakin profesional dalam memberikan layanan bagi penerima layanan (Rianto, 2017). 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). Hal lain yang dapat dilakukan adalah dengan melaksanakan *blended learning* dengan bantuan teknologi dalam mendesain dan merencanakan proses, menerapkan dan mengevaluasi proses pembelajaran (Purnama, 2020). Kedua langkah ini namun 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) selain kesehatan yang menjadi sektor pertama dan utama. Adanya himbuan dari pemerintah yang membatasi aktivitas di luar rumah dan berdampak pada pembatasan aktivitas kampus dengan peniadaan perkuliahan tatap muka 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. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di kampus Universitas Muhammadiyah Sorong, kendala lain yang dihadapi dalam pembelajaran daring adalah tidak semua mahasiswa memiliki perangkat pembelajaran yang mumpuni serta mahalnya biaya kuota internet.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu adanya tata kelola kebijakan di Universitas Muhammadiyah Sorong dalam pelayanan selama masa pandemi covid-19. Hal ini membuat peneliti tertarik melaksanakan riset yang berjudul “Kebijakan Tata Kelola Layanan Selama Pandemi Covid-19 pada Universitas Muhammadiyah Sorong.”

Konsep Kebijakan

Keinginan untuk menyelesaikan masalah merupakan landasan dari terbitnya kebijakan publik. *Public policy* atau kebijakan publik serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah secara sadar, terarah, dan terukur dalam bidang dan untuk tujuan tertentu serta melibatkan para pihak yang berkepentingan (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Setelah kebijakan publik tersebut dilakukan maka akan terlihat kekurangan maupun kesalahan, demikian juga setelah dilakukan evaluasi atau pelaksanaan kebijakan maka akan terlihat keberhasilan implementasi kebijakan publik (Akib, 2012). Dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi maka dibutuhkan serangkaian rencana program, kegiatan, tindakan, hasil akhir, perilaku, untuk melakukan tindakan maupun tidak bertindak yang dilaksanakan oleh aktor (pihak-pihak), itulah yang dinamakan dengan kebijakan. Suatu faktor penting bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan adalah penetapan kebijakan (Iskandar, 2012). Suatu usaha yang dijalankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan menggunakan sarana-sarana yang disediakan serta melalui tahapan-tahapan tertentu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dapat diartikan sebagai kebijakan.

Implementasi *public policy* bisa dimaknai sebagai bagian dari proses *policy*, yang posisinya berada di antara tahapan penyusunan kebijakan dan sebab akibat yang ditimbulkan oleh kebijakan tersebut (luaran, hasil) (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Lebih lanjut, Edward III menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang memberikan kontribusi dalam implementasi kebijakan, di antaranya, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat faktor mempengaruhi implementasi kebijakan, baik secara langsung maupun tidak secara langsung, dan masing-masing aspek saling berpengaruh terhadap aspek lainnya. Pengukuran output program berdasarkan tujuan kebijakan dari keseluruhan pelaksanaan kebijakan harus dilakukan evaluasi (Akib, 2012). Hasil program dilihat melalui dampaknya terhadap objek yang dituju baik individu dan kelompok maupun publik. Adanya perubahan dan diterimanya perubahan oleh kelompok penerima merupakan luaran dari pelaksanaan kebijakan.

Konsep Layanan Pendidikan Tinggi

Salah satu dari konsep birokrasi adalah tidak bisa dilepaskan dari pelayanan masyarakat. Birokrasi publik melaksanakan serangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat serta penyelenggaraan pemerintahan adalah pengertian dari pelayanan publik (Sinambela, 2019). Peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah tujuan dari didirikannya negara oleh masyarakat (publik). Masalah kepentingan umum merupakan bagian tidak terpisahkan dari pelayanan publik. Adanya kewajiban yang juga muncul akibat adanya suatu proses penyelenggaraan organisasi merupakan akibat dari perkembangan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat yang harus dilakukan dari negara dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar (kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan bahan pokok masyarakat) dan pelayanan umum (pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa) (Mahmudi, 2005). Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik adalah hal yang dikedepankan oleh pemerintah maupun organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Adapun pelayanan pada perguruan tinggi meliputi perkuliahan, praktikum, administrasi, dan perpustakaan. Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi yang lebih dikenal dengan istilah tata kelola pendidikan tinggi (*Higher Education Governance*) adalah sebuah sistem pengaturan, perencanaan,

pengawasan, pemantauan, dan evaluasi untuk mencapai tujuan Pendidikan Tinggi, dimana telah diatur melalui keputusan penetapan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Rianto, 2017). Perbaikan mutu penyelenggaraan pendidikan dalam pelayanannya kepada mahasiswa serta adanya peningkatan urgensi evaluasi merupakan bagian dari semakin ketatnya persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program studi sejenis baik di negeri maupun swasta (Sutariah, 2017). Dalam prosesnya, prosedur tata kelola layanan pendidikan meliputi; tersedianya pelayanan administrasi, adanya kemampuan pengelola, dan tersedianya sarana dan prasarana (Rusman, 2009).

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Dalam pendekatan deskriptif kualitatif berusaha untuk menggambarkan dan berupaya menyeluruh dalam penyajian masalah (Sugiyono, 2018). Karena sifatnya penelitian deskriptif, maka peneliti dalam penelitian ini berupaya menyajikan kejadian yang terjadi yang berkaitan dengan kebijakan layanan selama Pandemi Covid-19 pada Universitas Muhammadiyah Sorong. Informan dalam penelitian ini adalah dari pihak Universitas Muhammadiyah Sorong selaku penyedia layanan, serta dari pihak mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sorong sebagai pengguna layanan. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive*. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Kebijakan Tata Kelola Layanan Selama Pandemi Covid-19

Banyak komponen atau elemen sebuah universitas yang harus dimaksimalkan, agar universitas mampu mengembangkan mutu pelayanan secara berkelanjutan atau menuju ke arah kesuksesan demi tercapainya visi misi yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi. Mendayagunakan semua potensi dan komponen-komponen yang dimiliki secara maksimal dalam upaya mencapai visi misi yang telah ditetapkan merupakan metode yang digunakan oleh suatu perguruan tinggi sebagai sistem tata kelola perguruan tinggi. Unsur-unsur yang harus diberdayakan oleh sebuah perguruan tinggi di antaranya, mutu program akademik, mutu sumber daya manusia, mutu sarana prasarana, dan suasana akademik yang menunjang. Oleh karena itu, untuk mengembangkan mutu komponen-komponen tersebut dapat diwujudkan dengan sistem tata kelola yang baik dan berkualitas.

Pandemi Covid-19 menimbulkan dampak pada berbagai sektor, tidak hanya berpengaruh pada aspek kesehatan tetapi juga berpengaruh besar pada berbagai sektor kehidupan di antaranya sosial, ekonomi, transportasi, pertanian, serta sektor pendidikan. Dampak penyebaran Covid-19 bagi institusi pendidikan adalah adanya pelarangan melakukan aktivitas seperti biasanya, dengan harapan dapat mengurangi penyebaran Covid-19. Berbagai upaya yang dilaksanakan negara dalam mencegah penyebaran pandemi Covid-19, salah satunya adalah pembatasan sosial serta adanya aturan bekerja dari rumah yang mewajibkan perguruan tinggi melaksanakan kebijakan tata kelola layanan selama pandemi Covid-19. Dalam hal ini termasuk Universitas Muhammadiyah Sorong yang juga merasakan dampak dari penyebaran Covid-19. Upaya yang perlu juga dilakukan adalah dengan menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab semua civitas akademika dalam melaksanakan tata tertib kesehatan

dan menjaga kebersihan dan kesehatan dalam kondisi normal yang baru (Murdianto & Santoso, 2021).

Untuk mengetahui kebijakan tata kelola layanan selama pandemi Covid-19 pada Universitas Muhammadiyah Sorong maka peneliti melakukan observasi, wawancara serta studi dokumentasi berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun kebijakan tata kelola layanan selama masa pandemic covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong dilihat berdasarkan:

1. Ketersediaan Pelayanan

Ketersediaan pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sorong selama masa pandemi diketahui melalui observasi, studi dokumen, dan wawancara. Pihak yang menjadi informan adalah dari pengelola layanan yaitu wakil rektor 1 universitas Muhammadiyah Sorong. Hasil wawancara dengan wakil rektor 1 bidang akademik M. Iksan Badarudin, S.Pi., M.Si, mengemukakan bahwa:

“.....Kebijakan dalam pelayanan akademik maupun pelayanan administrasi, untuk kebijakan masa pandemi Covid-19 itu ada kebijakan yang menyangkut proses pelayanan, menyangkut proses pelayanan untuk mereka melakukan pengisian secara *online* tetapi pembayaran dilakukan di Bank baru kemudian mereka kirim lewat WA kepada pelayanan yang ada di Fakultas masing-masing lalu mereka buka *linknya* di SIAKAD lalu mereka isi KRS secara *online*”. (Hasil wawancara 16/10/2020).

Dari hasil wawancara yang dilakukan, maka diperoleh informasi bahwa pihak Universitas Muhammadiyah Sorong melakukan kebijakan dalam menghadapi pandemi Covid-19 berupa pelayanan yang berbasis *online*. Lebih lanjut, dari hasil observasi diperoleh bahwa pihak universitas Muhammadiyah Sorong dalam pelayanan di tengah Pandemi Covid-19 semua pelayanan dilakukan secara *online* baik itu pelayanan administrasi maupun pelayanan akademik. Pandemi Covid-19 termasuk perubahan lingkungan eksternal. Perubahan lingkungan eksternal, seperti perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, dinamika sosial, ekonomi, politik merupakan penyebab dari kebutuhan untuk menetapkan sistem tata kelola. Bergerak inovatif lebih jauh dan responsif terhadap perubahan lingkungan eksternal yang bukan hanya menjalankan tugas-tugas rutin adalah pengelolaan sebuah perguruan tinggi.

2. Kemampuan Pengelola

Ada beberapa indikator untuk menjelaskan tata kelola dalam perguruan tinggi, yaitu kemampuan sumber daya dalam menghadapi perubahan yang ada. Adanya perubahan hendaknya mendapat respon dan tanggapan positif dari civitas akademika. Untuk mengetahui mengenai kemampuan pengelola maka peneliti melakukan wawancara dengan staf rektorat Universitas Muhammadiyah Sorong serta Wakil Rektor 1 Universitas Muhammadiyah Sorong, M. Iksan Badarudin, S.Pi., M.Si. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa:

“.... Kesiapan SDM terkait kebijakan tata kelola layanan selama pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong, masing-masing fakultas sudah siap dengan itu, mereka sudah rapat di antara mereka dan masing-masing sudah mengetahui bahwa perkuliahan itu dilakukan semua secara daring, kalau sekiranya ada mahasiswa yang tidak mampu melakukan daring maka menghubungi dosen yang bersangkutan untuk diberikan langkah-langkah selanjutnya”. (Hasil wawancara 16/10/2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, maka diperoleh informasi bahwa sumber daya manusia di Universitas Muhammadiyah Sorong sudah siap dalam melakukan kebijakan dalam tata kelola layanan selama masa pandemi Covid-19. Seluruh sumber daya dilibatkan secara optimal untuk melaksanakan kebijakan sesuai yang direncanakan. Dengan adanya kesiapan dari sumber daya yang ada di Universitas Muhammadiyah Sorong dalam tata kelola selama masa pandemi Covid-19 maka akan menciptakan ketatakelolaan yang diharapkan bersama.

Tata kelola yang berkualitas mampu menumbuhkan dedikasi yang tinggi dari seluruh pelaku kebijakan dalam sebuah perguruan tinggi. Dengan suasana akademik dan budaya organisasi maka akan beriringan dengan tata kelola yang baik. Dalam pelaksanaan tata kelola layanan perguruan tinggi yang telah direncanakan sebelumnya hendaknya seluruh pihak berpartisipasi dengan maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf rektorat Universitas Muhammadiyah (inisial MA), mengemukakan bahwa:

”.....Semua staf di sini sama dalam menaati aturan dalam pelayanan selama pandemi Covid-19. Untuk Universitas Muhammadiyah Sorong sangat siap dalam menghadapi pandemi Covid-19 karena berkolaborasi dengan satgas Covid-19 Kota Sorong sehingga terbentuk relawan kemanusiaan Universitas Muhammadiyah Sorong. Saya kira SDM di Universitas Muhammadiyah Sorong sangat siap dalam tata kelola layanan selama pandemi Covid-19 pada Universitas Muhammadiyah Sorong”. (Hasil wawancara 16/10/2020).

Hasil wawancara dengan salah seorang staf di Rektorat Universitas Muhammadiyah Sorong diperoleh informasi yaitu semua pihak yang terkait yang ada di Universitas Muhammadiyah Sorong dilibatkan dalam tata kelola layanan selama pandemi Covid-19. Dalam pelayanan administrasi secara langsung di kampus dilaksanakan dengan mematuhi protokol kesehatan. Para staf memiliki tekad untuk melaksanakan kebijakan dan program yang ditetapkan.

3. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan kebijakan tata kelola layanan, penggunaan sarana dan prasarana yang mendukung akan mampu memperlancar terwujudnya tata kelola yang baik. Untuk mengetahui sarana dan prasarana dalam kebijakan tata kelola layanan Universitas Muhammadiyah selama pandemi Covid-19. Hasil wawancara dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sorong, Arie Purnomo, S.IP., M.Si., mengemukakan bahwa:

”.....Implementasi kebijakan layanan selama pandemi Covid-19 ini, Universitas Muhammadiyah Sorong telah menyiapkan SOP dengan penggunaan sarana dan prasarana yang semaksimalnya, ketika ke kampus maka harus melewati loket kecil yang disediakan, harus cuci tangan, pakai masker, menjaga jarak, untuk mengurus administrasi disiapkan oleh, disiapkan google form, atau melalui WA, atau melalui SIAKAD untuk diisi”. (Hasil wawancara 17/10/2020).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diperoleh informasi bahwa setiap mahasiswa yang akan memasuki kampus untuk melakukan pengurusan layanan, maka harus melewati pemeriksaan suhu tubuh, mencuci tangan, harus memakai masker, dan menjaga jarak. Selanjutnya, hasil interviu dengan informan diperoleh informasi bahwa penggunaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kebijakan tata kelola layanan selama pandemi Covid-19 pada Universitas Muhammadiyah Sorong sudah maksimal.

Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Tata Kelola Layanan Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Universitas Muhammadiyah Sorong.

Dalam setiap kebijakan akan ada selalu faktor penghambat yang merupakan suatu kendala sehingga pelaksanaan kebijakan tidak berjalan dengan lancar. Adapun faktor penghambat implementasi kebijakan tata kelola layanan selama masa pandemi Covid-19 pada Universitas Muhammadiyah Sorong, yaitu;

1. Keterbatasan teknologi

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan pemerintah beserta seluruh elemen untuk mengubah tata cara dalam berinteraksi serta dalam proses sosial, ekonomi, maupun pendidikan. Sektor yang paling terdampak akibat pandemi Covid-19 adalah dunia pendidikan, penyedia layanan pendidikan termasuk penyelenggara pendidikan tinggi mengubah pendekatan belajar dari tatap muka menjadi kuliah dalam jaringan (kuliah daring). Universitas Muhammadiyah Sorong yang termasuk penyelenggara pendidikan tinggi berusaha memberikan layanan kepada mahasiswa selama masa pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil wawancara dengan wakil rektor 1 bidang akademik, M. Iksan Badarudin, S.Pi., M.Si, didapati bahwa:

“.....Sebenarnya ada hambatan *sih* tapi bisa diatasi seperti yang saya sampaikan sebelumnya, kita umumkan secara daring (*online*) bahwa proses akademik harus *online* tapi ada sebagian mahasiswa yang tidak mempunyai HP yang mendukung sehingga harus datang ke kampus untuk dilayani tapi tetap harus menjaga 3 M itu yaitu mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak. Itu hambatan selama ini namun bisa diatasi”. (Hasil wawancara 16/10/2020).

Dari hasil wawancara dengan wakil rektor bidang akademik Universitas Muhammadiyah Sorong tersebut diperoleh informasi bahwa kegiatan pelayanan selama pandemi covid-19 yang menganjurkan untuk pelayanan secara daring terkendala salah satunya karena ada sebagian mahasiswa tidak memiliki HP yang memadai. Oleh sebab itu, bagi mahasiswa yang terkendala masalah HP diperbolehkan untuk datang ke kampus untuk mendapatkan pelayanan akan tetapi harus menjaga protokol kesehatan.

Kebutuhan akan penggunaan teknologi merupakan penunjang proses pembelajaran mahasiswa maupun dosen. Kebutuhan terhadap penggunaan teknologi merupakan permasalahan yang mendesak karena erat kaitannya dengan pengembangan institusi.

Hasil wawancara dengan mahasiswa sosiologi berinisial AB mengemukakan bahwa:

“.....Untuk hambatan selama pandemi ini layanan secara online, hambatannya disini kita mahasiswa ada yang punya HP android itu mungkin bisa mengikuti perkuliahan, tapi untuk mahasiswa yang tidak punya HP android mungkin bisa ikut *sama* teman kelas atau bagaimana”. (Hasil wawancara 17/9/2020).

Berdasar hasil wawancara tersebut diketahui bahwa tidak semua mahasiswa memiliki HP android yang mengakibatkan sebagian mahasiswa tidak mampu mengikuti perkuliahan *online*. Ada solusi yang mungkin dapat dijadikan jalan keluar yaitu, mahasiswa yang tidak memiliki HP android dapat bergabung sama teman satu kelas yang berada di dalam satu wilayah yang sama (untuk menghindari terlalu banyak kontak dengan luar) guna tetap mampu mengikuti perkuliahan.

2. Keterbatasan Akses Jaringan Internet

Dalam mencegah penyebaran pandemi covid-19, kementerian pendidikan dan kebudayaan yang mewakili pemerintah mengeluarkan kebijakan pembelajaran menggunakan sistem *online* atau pembelajaran dalam jaringan (daring). Pembelajaran daring diharapkan mampu menjadi solusi yang dialami dalam proses pembelajaran. Namun proses pembelajaran daring ternyata masih terkendala dengan berbagai keterbatasan. Pembelajaran memunculkan permasalahan baru. Dari informasi dengan salah seorang mahasiswa berinisial AB, mengatakan bahwa:

“.....Kita mahasiswa diharuskan kuliah *online*, untuk perkuliahan salah satu hambatannya adalah jaringan, karena kadang jaringan itu susah untuk didapat apalagi ada mahasiswa yang tinggal di daerah terpencil”. (Hasil wawancara 17/9/2020).

Dari hasil wawancara dengan informan, diperoleh informasi bahwa salah satu hambatan yang dialami mahasiswa mengikuti perkuliahan online adalah keterbatasan akses jaringan internet karena terkadang jaringan susah untuk diakses akibat sebagian mahasiswa yang pulang kampung tinggal di daerah yang terpencil dimana jaringan internet sangat susah untuk diakses. Lebih lanjut, fasilitas internet untuk pembelajaran semestinya dapat digunakan untuk menciptakan kegiatan layanan secara interaktif antara dosen dan mahasiswa, serta antara mahasiswa dengan mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa yang berinisial AK mengemukakan bahwa:

“..... Berkaitan dalam masalah hambatan yang dialami selama perkuliahan daring, menurut saya adalah masalah jaringan apalagi kalau perkuliahan pakai aplikasi zoom, maka jaringan harus kuat, kemudian kadang kita sementara kuliah di *zoom* lalu keluar dengan sendirinya dari ruangan *zoom*”. (Hasil wawancara 17/9/2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang informan yang merupakan mahasiswa universitas muhammadiyah Sorong diperoleh informasi bahwa sebagian mahasiswa terkendala masalah jaringan, di samping karena jaringan sulit diakses, serta tidak adanya dana yang disiapkan mahasiswa untuk membeli paket data internet. Oleh karena itu, sangat diharapkan peranan institusi dalam bentuk kebijakan dan komitmen terhadap penyelenggaraan internet untuk pembelajaran.

Kesimpulan

Dari hasil uraian yang telah dijelaskan tersebut di atas, maka dibuat kesimpulan:

- a) Dari kebijakan tata kelola layanan selama masa pandemi covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong yang dilihat dari ketersediaan layanan, kemampuan pengelola, dan ketersediaan sarana prasarana dianggap sudah maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan administrasi maupun pelayanan akademik sejak ditetapkannya masa pandemi Covid-19 dilakukan secara *online* atau melalui daring. Di samping itu, penggunaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kebijakan tata kelola layanan selama pandemi covid-19 pada Universitas Muhammadiyah Sorong sudah maksimal.
- b) Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa ada 2 faktor penghambat dalam kebijakan tata kelola layanan selama masa pandemi covid-19 pada Universitas Muhammadiyah Sorong, yaitu keterbatasan teknologi yang dimiliki oleh mahasiswa dan keterbatasan akses jaringan internet di daerah.

Referensi

- Abdusshomad, A. (2020). Pengaruh Covid-19 terhadap Penerapan Pendidikan Karakter dan Pendidikan Islam. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 12(2). <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v12i2.407>
- Akib, H. (2012). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 1–11.
- Iskandar, J. (2012). Kapita Selekta Teori Administrasi Negara. *Bandung: Puspaga*.
- Kurbani, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4).
- Lasambouw, C. M. (2013). Analisis Kebijakan Tentang Otonomi Perguruan Tinggi Dalam Bentuk Badan Hukum Pendidikan. *SIGMA-Mu (JURNAL PENELITIAN & GAGASAN SAINS DAN MATEMATIKA TERAPAN)*, 5(2), 37–54.
- Mahmudi, M. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta*.
- Murdianto, D., & Santoso, D. (2021). Sosialisasi Persiapan Pembelajaran di Masa New Normal bagi Guru SMK di Kota Tarakan. *Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement*, 2(1), 53–62. <https://doi.org/10.37680/amalee.v2i1.624>
- Purnama, M. N. A. (2020). BLENDED LEARNING SEBAGAI SARANA OPTIMALISASI PEMBELAJARAN DARING DI ERA NEW NORMAL. *SCAFFOLDING: Jurnal Pendidikan Islam Dan Multikulturalisme*, 2(02), 106–121. <https://doi.org/10.37680/scaffolding.v2i02.535>
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1–12.
- Rianto, R. (2017). PENGEMBANGAN LAYANAN WEB SERVICE DATA AKADEMIK PADA UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR. *Tematika*, 5(2).
- Sholihah, R. A. (2020). Praktik Pembelajaran Keterampilan Berbicara Di Masa Pandemi Covid-19. *NATURALISTIC : Jurnal Kajian Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 5(1), 705–717. <https://doi.org/10.35568/naturalistic.v5i1.977>
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.

- Sutariah, F. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(1).
- Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019. *Publication*.