

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDIDIKAN MASA  
PANDEMI DI KECAMATAN PADANG TUALANG  
KABUPATEN LANGKAT**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**AZHA DINI WAROFAH**  
**1703100009**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**2022**

**PENGESAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **AZHA DINI WA'ROFAH**  
N P M : 1703100009  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : Selasa, 29 Maret 2022  
Waktu : 08.00 s.d Selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : **Drs. R. KUSNADI, M.AP**

PENGUJI II : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP**

PENGUJI III : **NALIL KHAIRIAH, S.IP ,M.Pd**

**UMSU**  
PANITIA UJIAN

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ketua

Sekretaris

**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP**

**ABRAR ADHANI, M.I.Kom**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : **AZHA DINI WA'ROFAH**  
N P M : 1703100009  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDIDIKAN MASA PANDEMI DI KECAMATAN PADANG TUALANG KABUPATEN LANGKAT**

Medan, 15 Februari 2022

PEMBIMBING

  
**NALIL KHAIIRIAH, S.IP, M.Pd**

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI

  
**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP**

DEKAN

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya AZHA DINI WARO'FAH, NPM 1703100009, menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Saya yang menyadari bahwa memalsukan Karya Ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang-Undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu, atau memplagiat, meniplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan pemberian ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Mei 2022

Yang menyatakan  
  
METAL  
TEMPEL  
7F98AJX858328045

AZHA DINI WARO'FAH

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDIDIKAN MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN PADANG TUALANG KABUPATEN LANGKAT**

**AZHA DINI WAROFAH**  
**1703100009**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan pendidikan pada masa pandemi covid-19 di Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat. Sesuai dengan Surat Edaran No 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar dari Rumah dalam Masa Darurat Penyebaran *corona virus disease* (covid-19). jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dengan informan sebanyak lima (5) orang yang dianggap dapat menjawab pertanyaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pendidikan pada masa pandemi covid-19 di Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat sudah baik dilihat dari teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yaitu : Komunikasi dalam pemberian informasi ke sekolah-sekolah mengenai pembelajaran daring sudah dilaksanakan dengan baik dengan memberikan pemahaman bahaya covid melalui zoom meeting atau melalui google meet, memberitahukan pentingnya penerapan prokes yang ketat dimanapun terkhusus di sekolah; Sumber daya, dinas pendidikan memberdayakan sumber daya dengan menginstruksikan anggotanya ke sekolah-sekolah tentang pembelajaran daring yang diterapkan, dinas Pendidikan dalam memberikan informasi secara menyeluruh ke pihak sekolah terkait pembelajaran daring informasi diberikan melalui pengawas sekolah, melanjutkan informasi tersebut ke sekolah melalui grup WA, zoom meeting atau google meet; Disposisi, Dinas pendidikan dalam mengawasi pembelajaran daring di sekolah agar sesuai dengan tujuan pendidikan serta di laksanakannya evaluasi, memantau pembelajaran daring dengan memberikan wewenang kepada pengawas sekolah untuk memonitoring pembelajaran daring yang dilaksanakan; Struktur Birokrasi, pembagian wewenang dengan memberikan tugas untuk penerapan covid 19 di sekolah-sekolah, dan sekolah diberikan fleksibilitas untuk memilih kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran siswa di masa pandemi.

**Kata kunci : *Implementasi, Layanan Pendidikan, Covid-19***

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, karena hanya atas kerunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Dan juga kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua kezaman yang terang menderang dan penuh ilmu pengetahuan ini.

Salah satu dari sekian banyak nikmat-Nya adalah mampu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pendidikan ” ini guna untuk melengkapi tugas-tugas serta dimana merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Srata – 1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang bertujuan untuk kesempurnaan skripsi ini, diantaranya :

1. Yang terutama dan paling utama kepada ALLAH SWT dan Rasulnya.
2. Yang istimewa kepada suami saya Mazan abu Haura serta kedua orang tua, ayahanda tersayang Bilal dan Ibunda tercinta Ida, dan tak lupa kepada anak saya Haura yang sabar mengikuti saya kemanapun saya pergi untuk menyelesaikan penelitian ini, Kepada kaka dan abang saya Mustika, dan

Fahmi yang telah banyak memberikan dukungan moral dan materi serta doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Prof. Dr. Agussani, M, AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh S.sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah S.IP, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang sangat mendidik kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Ananda Mahardika S.Sos M.SP., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Jehan Ridho Izhardyah S.Sos. M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff pengajar dan tata usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Ibu Rohayu Ningsih S.Pd, selaku Kepala Sekaloha SDN 050683 Tanjung Slamet yang telah memberikan penulis izin untuk penelitian.
10. Bapak Amran S.Pd selaku pengawas yang bersedia membantu sebagai narasumber untuk menyelesaikan penelitian.

11. Bapak Gunawan S.Pd. selaku bendahara Kantor dinas pendidikan Padang Tualang yang bersedia membantu sebagai narasumber untuk menyelesaikan penelitian .
12. Ibu Yusufiyani S.Pd. selaku wali kelas yang bersedia membantu sebagai narasumber untuk menyelesaikan penelitian.
13. Ibu Indah Lestari S.Pdi. selaku guru agama islam yang bersedia membantu sebagai narasumber untuk menyelesaikan penelitian.
14. Bapak Kaharudin, dan Pasyanto selaku wali murid yang bersedia membantu sebagai narasumber untuk menyelesaikan penelitian.
15. Untuk sahabat -sahabat saya Debby, Silvia, Aulia, Rey, Asmadi. dan lainnya yaang tidk bisa saya sebutkan namanya satu persatu dari semester 1 sampai sekarang selalu memberikan bantuan, motivasi dan semangat selama kuliah kepada penulis.
16. Untuk teman seperjuangan Nadiya yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
17. Untuk teman seperjuangan dari SMA sampai saat ini Dhea, Shofia, Ayu dan yang lain namanya tidak bisa sebut satu-satu terimakasih selalu memberi dukungan dan semangat.
18. Untuk adik ipar saya Nadila selaku operator sekolah yang telah membantu saya dalam memberikan informasi seputar sekolah yang saya butuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini semoga skripsi ini dapat bermanfaat bgi penulis dan bagi

sipa saja yang membacanya demi kemajuan ilmu pendidikan Amin  
yarabbal'amin.

*Wassalamu'alakum Wr. Wb*

Medan, Februari 2022  
Penulis

**Azha Dini Warofah**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.3 Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>8</b>
2.1. Kebijakan Publik.....	8
2.1.1. Definisi Kebijakan Publik.....	8
2.1.2. Unsur-Unsur Kebijakan Publik.....	14
2.1.3. Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	18
2.2. Implementasi Kebijakan Publik.....	20
2.2.1. Model-Model Kebijakan Publik.....	22
2.3. Pelayanan Pendidikan.....	28
2.3.1. Pengertian Pelayanan Pendidikan.....	28
2.3.2. Karakteristik Jasa Layanan Pendidikan.....	29
2.3.3. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan.....	30
2.3.4. Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Kerangka Konsep Penelitian.....	35
3.3. Definisi Konsep.....	36

3.4. Kategorisasi Penelitian .....	36
3.5. Narasumber .....	37
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.7. Teknik Analisa Data.....	38
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	40
1. Komunikasi .....	41
2. Sumber Daya.....	46
3. Disposisi .....	50
4. Struktur Birokrasi.....	54
4.2. Pembahasan .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
5.1. Kesimpulan .....	60
5.2. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan sistem dan tata cara meningkatkan kualitas hidup seseorang pada semua aspek kehidupannya di dunia. Pendidikan memiliki nilai yang sangat strategis dan penting dalam pembentukan suatu bangsa. Pendidikan saat ini berupaya untuk menjamin kelangsungan hidup bangsa. Pendidikan di Indonesia diatur dalam Undang Undang No.20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional yang menjelaskan bahwa pendidikan merupakan sistem yang terencana dengan situasi kondusif berperan dalam membentuk suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif bisa mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan yang berkualitas memerlukan sumber daya manusia yang baik, karena kualitas sumber daya manusia merupakan hal utama terwujudnya Indonesia Emas 2045, yang adil, sejahtera, aman dan damai, serta maju dan mendunia. Seperti tujuan pendidikan yang sudah dituangkan dalam Undang Undang 20 Sisdiknas 2003, yaitu disebutkan bahwa pada pendidikan bertujuan untuk mengembangkan kepribadian dan potensi diri sesuai dengan tahap perkembangan peserta didik (Depdiknas 2003:11). Dengan demikian tujuan pendidikan juga mengalami perubahan menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

Seiring berjalannya waktu, pendidikan mengalami pergantian sesuai kondisi dan zaman, misalnya terkendala dua persoalan mendasar, yakni soal akses dan kualitas pendidikan. Kewajiban dalam pemenuhan kualitas Pendidikan Nasional harus dilaksanakan meskipun berbagai macam situasi yang ada. Situasi yang terjadi saat ini, yaitu pandemi covid-19 yang telah memberikan banyak persoalan yang menyangkut keberlangsungan dan kualitas pendidikan itu sendiri. Pandemi Covid 19 telah merubah banyak kebiasaan masyarakat yakni, menjauhi kerumunan, menjaga jarak sehingga dapat memutus mata rantai virus. Hal ini berdampak pada pelaksanaan pembelajaran di kelas yang dilakukan melalui sistem belajar daring (dalam jaringan).

Pemerintah kemudian menerbitkan Surat Edaran No 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar dari Rumah dalam Masa Darurat Penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19). dengan berlandaskan hukum Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan yang berisi Tujuan, Prinsip, Metode dan Media Belajar dari Rumah serta panduan pelaksanaan kegiatannya. Surat edaran no 15 tahun 2020 ini juga berisi anjuran penetapan belajar dari rumah melalui pembelajaran jarak jauh daring dan/atau luring dilaksanakan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan Belajar dari Rumah. Dalam surat edaran ini disebutkan bahwa tujuan dari pelaksanaan Belajar Dari Rumah (BDR) adalah memastikan pemenuhan hak peserta didik untuk mendapatkan layanan pendidikan selama darurat Covid-19, melindungi warga satuan pendidikan dari dampak buruk Covid-19, mencegah penyebaran dan penularan Covid-19 di satuan pendidikan dan memastikan pemenuhan dukungan psikososial bagi pendidik, peserta didik, dan orang tua.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, dijelaskan peraturan tersebut ialah pengaturan kewenangan dalam menyelenggarakan sistem pendidikan nasional oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, serta penyelenggara pendidikan yang didirikan masyarakat, dan satuan pendidikan agar proses pembelajaran dapat berlangsung sesuai dengan tujuan pendidikan nasional, dan adanya kegiatan pelaksanaan komponen sistem pendidikan pada program pembelajaran dalam jalur, jenjang, dan jenis pendidikan agar proses pendidikan dapat berlangsung sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.

Saat ini, penyelenggaraan pembelajaran dari rumah juga tercantum dalam Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 4 tahun 2020 tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan yang berisi anjuran penetapan belajar dari rumah dengan metode pembelajaran jarak jauh dimana terlaksananya pembelajaran dalam jaringan (daring), dan pembelajaran luar jaringan (luring). Kemudian, untuk metode pembelajaran jarak jauh secara luring, warga satuan pendidikan khususnya peserta didik dapat memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan oleh Kemendikbud antara lain program belajar dari rumah melalui TVRI, radio, modul belajar mandiri dan lembar kerja, bahan ajar cetak serta alat peraga dan media belajar dari benda dan lingkungan sekitar.

Perubahan sistem pembelajaran yang tadinya didominasi oleh pembelajaran tatap muka harus beralih dengan pembelajaran dalam jaringan (daring) di semua level pendidikan. Untuk mencegah penularan covid-19, kebijakan pelaksanaan belajar dari rumah dilaksanakan dengan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) yang terbagi menjadi 2 (dua) pembelajaran jarak jauh dalam

jaringan (daring) dan pembelajaran jarak luar jaringan (luring). Dalam pelaksanaan PJJ, satuan pendidikan dapat memilih pendekatan daring maupun luring atau kombinasi keduanya sesuai dengan ketersediaan dan kesiapan sarana prasarannya. Sumber belajar yang digunakan pembelajaran jarak jauh apabila menggunakan metode luring maka diperlukan kesediaan tempat dan waktu, dan apabila yang digunakan metode daring maka kita dapat menggunakan handphone atau gadget maupun laptop melalui beberapa portal dan aplikasi pembelajaran daring.

Fenomena yang tampak adalah, kesulitan siswa dalam pembelajaran daring dikarenakan terbatasnya alat untuk mengakses pembelajaran seperti gawai (gadget), belum memahami cara penggunaan daring yang efektif, serta keterbatasan akses jaringan bagi masyarakat yang kebanyakan tinggal di pelosok.

Banyak daerah pelosok yang tidak ada ketersediaan jaringan yang memadai sehingga tidak dapat mengakses internet, jikapun ada harus menggunakan jaringan stabil maka kelancaran koneksi yang diperlukan dan kuota yang diberikan oleh sekolah terbatas serta tidak mencukupi dalam akses pembelajaran. Karena situasi yang darurat pandemi Covid 19, maka belum maksimal nya sosialisasi mengenai pembelajaran daring yang dilaksanakan, baik itu ke Guru, Siswa bahkan orang tua. Hal ini merupakan problema dimana diketahui bahwa tingkat ekonomi masyarakat semenjak pandemi kian menurun. Dengan banyaknya tuntutan yang harus disediakan oleh siswa untuk mengikuti proses pelaksanaan belajar di masa pandemi mengakibatkan perubahan pada aspek kehidupan dimana terjadinya kekhawatiran pada sebagian anak-anak yang terancam putus sekolah sebab keadaan yang tidak mendukung.

Pernyataan di atas didukung oleh hasil penelitian Hilna (2020) yaitu selama pembelajaran daring berlangsung banyak orang tua yang mengeluhkan beberapa masalah yang dihadapi selama peserta didik belajar di rumah, diantaranya terlalu banyak tugas yang diberikan dan guru yang belum mengoptimalkan teknologi. Keterbatasan kuota internet atau paket internet atau wifi yang menjadi penghubung dalam pembelajaran daring serta adanya gangguan dari beberapa hal lain.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam penelitian ini dengan judul “**Implementasi Pelaku Pelayanan Pendidikan Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang telah di jelaskan di latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi pelayanan pendidikan pada masa pandemi covid-19 di Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat.?”

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi oleh pelayanan pendidikan masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Secara akademis penelitian ini di harapkan dapat menjadi wahana pengetahuan khusus nya dalam bidang Ilmu administrasi Publik, bagi lokasi terkait supaya dapat menjadi landasan untuk memperbaiki diri, dan agar biasa menjadi salah satu refrensi serta bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya.
- b. Manfaat praktis penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan wawasan keilmuan dan pengetahuan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan melalui karya ilmiah, sebagai suatu masukan yang positif bagi pelaku pelayanan pendidikan yang terkait.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji dari penelitian ini secara teratur dan sistematis, Penelitian ini disajikan dalam urutan bab sebagai berikut:

##### 1. Bab I: Pendahuluan

Bab ini meliputi latar belakang mulainya penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan

##### 2. Bab II: Uraian Teoritis

Bab ini berisikan teori-teori yang berkaitan dengan variabel dan juga konsep dasar permasalahan dari latar belakang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kebijakan public dan pelayanan pendidikan.

##### 3. Bab III: Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

Bab ini meupakan penjelasan dari metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, kerangka konsep, defenisi konsep, kategorisasi, informan, lokasi penelitian.

4. Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisikan uraian hasil dan pembahasan penelitian.

5. Bab V: Kesimpulan dan Saran

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Kebijakan Publik**

##### **2.1.1 Definisi Kebijakan Publik**

Dalam kamus bahasa Indonesia kebijakan berasal dari kata bijak yang berarti pandai, mahir. Kebijakan berarti kepandaian, kemahiran, kebijaksanaan dalam suatu rangkaian konsep yang menjadi garis besar dan dasar rencana pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak dalam pemerintahan atau organisasi sebagai pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran. Kebijaksanaan diartikan sebagai kepandaian menggunakan akal budi berdasarkan pengalaman dan pengetahuan atau kecakapan bertindak apabila menghadapi kesulitan.

Menurut Thoha (2006:56), dalam arti luas kebijakan mempunyai dua aspek pokok yaitu:

1. Kebijakan merupakan praktika sosial, bukan *event* yang tunggal atau terisolir. Kebijakan yang dihasilkan pemerintah berasal dari segala kejadian dalam masyarakat dan dipergunakan pula untuk kepentingan masyarakat. Praktika sosial merupakan persoalan atau problema masyarakat, problema ini kemudian dijadikan isu. Isu inilah yang selanjutnya dapat menjadi kebijakan. Oleh karena itu, kebijakan tumbuh dari suatu peristiwa yang benar-benar terjadi dalam suatu praktika dari masyarakat.

2. Kebijakan adalah suatu peristiwa yang ditimbulkan untuk mendamaikan “*claim*” dari pihak-pihak yang konflik atau untuk menciptakan “*incentive*” bagi tindakan bersama bagi pihak-pihak yang ikut menetapkan tujuan tetapi mendapatkan perlakuan yang tidak rasional dalam usaha bersama tersebut. Dengan demikian jika ada pihak-pihak yang konflik, usaha untuk mengatasinya antara lain melalui pengambilan kebijakan. Selain itu, jika terjadi beberapa pihak yang bersama-sama ikut menentukan tujuan yang ingin dicapai bersama tetapi dalam perjalanannya ada pihak-pihak yang mendapatkan perlakuan yang tidak sama dan rasional, suatu tindakan yang berupa pengambilan kebijakan yang dapat mendorong agar terciptanya situasi yang rasional.

Berdasarkan dua aspek pokok tersebut, dapat dinyatakan bahwa dalam suatu kebijakan terdapat tindakan yang dilatarbelakangi oleh isu yang terjadi dalam masyarakat. Kebijakan tersebut dapat berbentuk suatu usaha yang kompleks dan dilakukan untuk kepentingan masyarakat. Sebuah kebijakan bertujuan untuk mengatasi persoalan atau konflik sehingga terwujudnya suatu keadaan yang diinginkan. Pada intinya kebijakan berfokus kepada kepentingan masyarakat dalam pencapaian kesejahteraannya.

Dye (dalam Wahab, 2016:14), mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*Is whatever government choose to do or not to do*” dengan kata lain, kebijakan publik merupakan apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Melalui pengertian ini dijelaskan bahwa pusat dari kebijakan publik tidak hanya berfokus kepada apa yang dilakukan oleh pemerintah, melainkan termasuk juga apa saja yang tidak dilakukan oleh pemerintah.

Tindakan yang tidak dilakukan oleh pemerintah akan memberikan pengaruh dan dampak yang sama besar dengan sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga dapat dinyatakan bahwa apapun yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah merupakan kebijakan publik. Tindakan ini tentunya sudah dipertimbangkan sebelumnya karena ada tujuan yang ingin dicapai sehingga setiap hal yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah dapat mempengaruhi keadaan ataupun situasi yang sedang terjadi. Pada sisi lain, Easton (dalam Suaib, 2016:xvi), menyatakan bahwa kebijakan publik adalah:

*“The authoritative allocation of value for the whole society but it turns out that only the government can authoritative act on the whole society, and everything the government chooses to do or not to do results in the allocation of values”.*

Dengan kata lain, kebijakan publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara sah/paksa kepada seluruh masyarakat. Kebijakan publik merupakan alokasi nilai yang obyektif untuk seluruh masyarakat akan tetapi hanya pemerintahlah yang dapat berbuat secara otoritatif untuk seluruh masyarakat dan semuanya yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau untuk tidak dikerjakan adalah hasil-hasil dari nilai-nilai tersebut. Melalui pernyataan di atas, dapat dinyatakan bahwa pada hakikatnya pemerintah merupakan pihak yang memiliki otoritas penuh atas pelaksanaan kebijakan untuk kepentingan masyarakat. Pemerintah yang akan memutuskan apakah akan melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Senada dengan Easton, Edward III & Sharkanky (dalam Suntoro & Hariri, 2015:4), mengartikan kebijakan publik sebagai *“...is what governments say and do, or do not do. It is the goals or purposes of government programs....”* dengan kata lain, kebijakan adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan negara itu berupa sasaran atau program-

program pemerintah. Melalui pengertian yang dikemukakan oleh Edward III & Sharkanky di atas, dapat dinyatakan bahwa kebijakan publik dapat ditetapkan secara jelas dalam peraturan perundang-undangan atau dalam bentuk pidato-pidato pejabat teras pemerintah ataupun dapat berupa program-program dan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah. Ketika pemerintah memutuskan untuk melakukan, menyatakan dan tidak melakukan sesuatu, maka itu termasuk kebijakan publik. Sementara itu, Anderson (dalam Suntoro & Hariri, 2015:4), menyatakan “*Public policies are those policies developed by government bodies and officials*” dengan kata lain, kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah.

Berdasarkan beberapa pengertian kebijakan publik di atas, dapat dinyatakan bahwa kebijakan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Tindakan tersebut dilakukan berdasarkan keputusan yang telah dipertimbangkan sebelumnya, baik itu dengan mempertimbangkan dampak dan seberapa jauh tindakan itu dapat menjawab dan menyelesaikan persoalan-persoalan, permasalahan maupun menyelesaikan konflik yang terjadi di dalam masyarakat. Keputusan tersebut dapat berupa tindakan, pernyataan, maupun program-program pemerintah yang dilakukan untuk masyarakat sehingga tercapai keadaan atau tujuan yang diinginkan.

Dari definisi yang telah dikemukakan di atas perlu diketahui bahwa kebijakan adalah keputusan, akan tetapi tidak semua keputusan merupakan kebijakan. Tanpa mengetahui sifat khusus atau ciri khas suatu kebijakan maka akan sulit untuk membedakan kebijakan dengan keputusan biasa dalam birokrasi

pemerintahan. Wahab (dalam Suntoro & Hariri, 2015:10), mengemukakan ciri-ciri kebijakan publik yaitu sebagai berikut :

1. Kebijakan publik lebih merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan daripada sekedar perilaku atau tindakan serba acak dan kebetulan, melainkan tindakan yang direncanakan.
2. Kebijakan publik hakikatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkaitan dan berpola mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan pejabat pemerintah bukan merupakan keputusan yang berdiri sendiri. Misalnya: kebijakan tidak hanya mencakup keputusan untuk membuat Undang-Undang dalam bidang tertentu, akan tetapi diikuti pula keputusan-keputusan yang berkaitan dengan implementasi dan pemaksaan pemberlakuannya.
3. Kebijakan bersangkut paut dengan apa yang dilakukan oleh pemerintah dalam bidang-bidang tertentu, dalam arti setiap kebijakan pemerintah itu diikuti dengan tindakan-tindakan konkrit.
4. Kebijakan publik berbentuk positif maupun negatif, dalam bentuk positif kebijakan mencakup beberapa bentuk tindakan pemerintah yang dimaksudkan untuk mempengaruhi masalah tertentu, sementara itu bentuk yang negatif, kebijakan meliputi keputusan para pejabat-pejabat pemerintah untuk tidak bertindak atau tidak melakukan apapun dalam masalah-masalah dimana campur tangan pemerintah justru diperlukan.

Suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dapat disebut kebijakan publik apabila terdapat peraturan-peraturan yang mengatur. Suatu tindakan disebut sebagai kebijakan apabila tindakan tersebut tidak semata-mata dilakukan

hanya karena keinginan pemerintah saja melainkan merupakan suatu tindakan yang terencana dan dilatarbelakangi oleh suatu isu atau permasalahan yang ingin diselesaikan. Pelaksanaan tindakan tersebut akan diatur sesuai prosedur yang berlaku dari awal perencanaan hingga pada tahap pelaksanaannya. Tindakan tersebut diikuti oleh sikap melakukan sesuatu yang konkrit dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan ataupun memilih untuk tidak melakukan sesuatu. Tindakan tersebut harus mengarah pada pencapaian tujuan supaya setiap tindakan yang dilakukan akan terus berkesinambungan dan terencana sampai pada tahap implementasinya sehingga tindakan yang dilakukan dapat terarah, terukur dan jelas pelaksanaannya bukan hanya sekedar tindakan yang dilakukan secara acak dan kebetulan. Kebijakan publik merupakan kebijakan pemerintah untuk mengatasi atau memecahkan permasalahan yang ada dalam masyarakat yang menghasilkan produk kebijakan. Produk kebijakan tersebut bermacam-macam bentuknya, menurut Abidin (2004:86), bahwa kebijakan publik dapat dibedakan dalam beberapa bentuk sebagai berikut:

1. Berupa aturan atau ketentuan yang mengatur kehidupan masyarakat (Undang-Undang), peraturan pemerintah dan keputusan presiden. Sebagai aturan yang mengatur tata kehidupan masyarakat, kebijakan dapat berubah sesuai dengan perubahan masyarakat dan sasaran yang ingin dicapai pada suatu waktu.
2. Distribusi atau alokasi sumber daya. Kebijakan ditujukan untuk mengimbangi berbagai kesenjangan antar golongan dan antar daerah dalam suatu negara.

3. Redistribusi atau realokasi. Kebijakan ini merupakan perbaikan kepincangan sebagai akibat dari kesalahan kebijakan distribusi.
4. Pembekalan dan pemberdayaan. Kebijakan ini dimaksudkan untuk memodali atau melengkapi masyarakat dengan sarana-sarana yang perlu agar dapat berdiri sendiri.
5. Etika. Aturan-aturan moral berdasarkan kaedah-kaedah yang berlaku, baik yang berupa aturan agama ataupun adat yang dapat dijadikan arah atau pedoman bagi tindakan pemerintah.
6. Dari kelima bentuk kebijakan publik diatas, dapat dinyatakan bahwa bentuk kebijakan publik berbeda-beda. Kebijakan publik tidak hanya berupa peraturan-peraturan saja melainkan berupa tindakan atau program yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

### **2.1.2 Unsur-Unsur Kebijakan Publik**

Menurut Abidin (2004:4), dilihat dari segi struktur, unsur kebijakan terdiri dari unsur tujuan kebijakan, unsur masalah, unsur tuntutan (*demand*), unsur dampak (*outcomes*), unsur sarana atau alat kebijakan (*policy instrument*).

#### **1. Unsur Tujuan Kebijakan**

Sebuah kebijakan dibuat karena ada tujuan yang ingin dicapai. Jika tidak terdapat tujuan maka kebijakan tidak perlu dibuat. Maka dari itu, tujuan menjadi unsur utama dari suatu kebijakan. Kebijakan yang baik tentunya memiliki tujuan yang baik. Menurut Abidin (2004:4), Tujuan yang baik minimal memenuhi empat kriteria yang diinginkan untuk dicapai, yaitu:

- a. Tujuan yang diinginkan berarti pertama-tama dapat diterima banyak pihak karena kandungan isinya tidak bertentangan dengan nilai-nilai

yang dianut banyak pihak dan kedua mewakili kepentingan mayoritas atau didukung golongan yang kuat dalam masyarakat.

- b. Tujuan rasional merupakan pilihan yang terbaik dari beberapa alternatif yang diperhitungkan atas dasar kriteria yang relevan dan masuk akal. Sisi lain dalam kaitan dengan kriteria rasional adalah realistik. Tujuan biasanya ditetapkan setelah memperhitungkan kedudukan organisasi, peraturan yang berlaku dan sumber daya yang dimiliki atau dapat dikuasai. Sumber daya yang dimaksud disini adalah faktor-faktor pendukung. Faktor-faktor pendukung dalam manajemen biasa disebut dengan istilah 6M (*man, money, material, machine, method* dan *market*). Faktor pendukung manajemen publik ini *human resources, finance, logistics, information, participation* dan *legitimation*.
- c. Tujuan yang baik masuk akal (logis) dan mempunyai gambaran yang jelas. Pola pikirnya runtun dan mudah dipahami langkah-langkah mencapainya. Pengertian jelas disini tidak perlu mesti ditunjukkan secara kuantitatif. Bagian terpenting yaitu orang dapat membedakan tercapai tidaknya tujuan dimaksud setelah suatu jangka waktu tertentu.
- d. Tujuan kebijakan mempunyai orientasi kedepan. Ada tiga pengertian tentang orientasi kedepan ini:
  - 1) Tujuan kebijakan dimaksud menimbulkan kemajuan kearah yang diinginkan atau berdasarkan angka-angka atau kriteria tertentu terlihat peningkatan.

- 2) Tujuan yang ingin dicapai dimasa depan itu terletak dalam suatu jangka waktu tertentu, sehingga setelah suatu masa tertentu dapat dilakukan evaluasi atas hasil pelaksanaan kebijakan itu.
- 3) Orientasi kedepan adalah ulet. Tujuan yang berada kedepan dalam jangka waktu tertentu itu diukur dalam pengertian mencapai secara terus menerus tanpa henti.

Suatu kebijakan tentu saja terdapat tujuan di dalamnya. Tidak ada kebijakan yang tidak memiliki tujuan untuk dicapai. Melalui empat kriteria tujuan yang dikemukakan di atas dapat dinyatakan bahwa nilai-nilai yang dianut oleh banyak pihak akan mempengaruhi suatu kebijakan. Karena jika suatu kebijakan bertentangan dengan nilai-nilai yang dianut dan bertentangan dengan kepentingan mayoritas masyarakat akan menyebabkan kebijakan tersebut tidak dapat diterima. Selain itu, suatu kebijakan harus memiliki tujuan yang rasional. Maksudnya yaitu suatu tujuan harus masuk akal dan realitis. Tujuan yang ingin dicapai dalam suatu kebijakan tentunya sudah memperhitungkan berbagai aspek. Baik itu aspek yang mendukung tercapainya tujuan maupun aspek yang akan menghambat pencapaian tujuan. Suatu tujuan tentunya harus dapat digambarkan secara jelas, tidak mengambang dan mengarah kepada kepastian pencapaian tujuan. Maka dari itu, perlu ditentukan kriteria untuk mengukur peningkatan maupun kepastian dalam jangka waktu. Suatu tujuan dapat dikatakan baik apabila sudah memenuhi kriteria yang telah dikemukakan diatas.

## 2. Unsur Masalah

Dalam sebuah kebijakan unsur masalah merupakan unsur yang sangat penting. Jika terdapat kesalahan dalam menentukan atau mengidentifikasi

masalah maka akan menyebabkan kegagalan total dalam seluruh proses kebijakan. Jika suatu metode yang baik dilakukan untuk memecahkan masalah yang tidak tepat maka tidak akan ada artinya.

### 3. Unsur Tuntutan (*demand*)

Partisipasi merupakan salah satu indikasi dari masyarakat maju. Partisipasi dapat berupa dukungan, tuntutan dan tantangan atau kritik. Tuntutan muncul karena masyarakat merasa terabaikan kepentingannya dalam proses perumusan kebijakan, sehingga masyarakat merasa dirugikan dan tidak dipenuhi kepentingannya. Hal ini terjadi karena mereka tidak mempunyai peluang ikut dalam proses perumusan kebijakan atau karena kalah dalam persaingan antar berbagai kekuatan, meskipun jumlah mungkin tercapai atau suatu masalah terpecahkan.

### 4. Unsur Dampak (*outcomes*)

Dampak ditimbulkan dari tindakan yang telah dilakukan. Dampak timbul sebagai pengaruh dari tercapainya tujuan. Dampak dapat bersifat positif dan negatif. Besarnya dampak yang ditimbulkan dari setiap jenis kebijakan susah diperhitungkan. Hal ini disebabkan karena tidak tersedianya informasi yang cukup. Bisa saja data ada dilapangan pada tingkat lokal, tetapi tidak ada data pada instansi tingkat nasional atau daerah. Sebab itu peran serta masyarakat bawah dalam proses penyusunan dan penilaian suatu kebijakan yang sangat penting. Selain itu dalam bidang sosial, pengaruh dari suatu kebijakan susah dipisahkan dari pengaruh kebijakan lain. Maka dari itu untuk menilai dampak dari suatu kebijakan perlu dilakukan pemisahan

antar kelompok variabel yang diukur (*control group*) dengan kelompok variabel yang tidak diukur (*non control group*).

#### 5. Unsur Sarana atau alat kebijakan (*policy instrument*)

Pelaksanaan suatu kebijakan dilakukan dengan menggunakan sarana. Beberapa dari sarana ini antara lain: kekuasaan, insentif, pengembangan kemampuan, simbolis dan perubahan kebijakan itu sendiri.

### **2.1.3 Tahap-Tahap Kebijakan Publik**

Tahap-tahap kebijakan publik menurut Dunn (dalam Winarno, 2008:32), terdapat 6 (enam) tahapan, yaitu Tahapan Penyusunan Agenda, Tahap Formulasi Kebijakan, Tahap Adopsi Kebijakan, Tahap Implementasi Kebijakan, Tahap Evaluasi Kebijakan.

#### 1. Tahapan Penyusunan Agenda.

Pada tahap penyusunan agenda para pejabat menempatkan masalah pada agenda publik. Tidak semua masalah dapat masuk ke dalam agenda kebijakan. Setiap masalah akan disaring melalui proses seleksi agar dapat masuk ke dalam agenda kebijakan, sehingga hanya ada beberapa masalah yang sudah lulus seleksi yang masuk ke dalam agenda kebijakan para perumus kebijakan. Biasanya masalah akan dinilai dari tingkat kepentingannya. Oleh sebab itu, akan ada masalah yang didahulukan untuk menjadi fokus pembahasan dan dicari penyelesaiannya terlebih dahulu sementara yang lainnya harus ditunda karena pertimbangan-pertimbangan atau alasan-alasan tertentu.

#### 2. Tahap Formulasi Kebijakan

Pada tahap ini masalah yang sudah masuk ke dalam agenda kebijakan selanjutnya akan dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tersebut kemudian diidentifikasi dan selanjutnya akan dicari pemecahan dan penyelesaian masalah yang sesuai dan terbaik. Akan ada banyak alternatif atau pilihan kebijakan yang ada maka dari itu akan diseleksi dan dipilih alternatif kebijakan apa yang dapat menjawab penyelesaian dari masalah-masalah tersebut. Seleksi masalah pada tahap pembuatan agenda kebijakan juga berlaku pada seleksi penyelesaian dari masalah yang sedang menjadi pokok pembahasan. Pada tahap ini para aktor akan mengusulkan berbagai pemecahan masalah yang terbaik namun tidak semua usulan akan diterima melainkan akan dicari yang terbaik diantaranya.

### 3. Tahap Adopsi Kebijakan

Pada tahap adopsi kebijakan, salah satu dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan akan diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan pengadilan.

### 4. Tahap Implementasi Kebijakan

Tahap implementasi kebijakan adalah tahap dimana alternatif kebijakan yang sudah diputuskan sebagai alternatif pemecahan masalah diimplementasikan. Jika suatu program kebijakan tidak diimplementasikan maka program tersebut hanya menjadi catatan-catatan elit saja dan pastinya tidak akan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada karena tidak diimplementasikan. Implementasi keputusan program kebijakan dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah

ditingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (*implementor*), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

#### 5. Tahap Evaluasi Kebijakan

Kebijakan yang sudah dijalankan atau diimplementasikan akan dievaluasi atau dinilai, agar dapat diketahui sudah sejauh mana kebijakan yang telah dibuat mampu memecahkan dan menyelesaikan masalah. Kebijakan publik bertujuan untuk memberikan dampak yang diinginkan dan memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Oleh karena itu, akan ditentukan ukuran-ukuran yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik sudah mencapai dampak yang diinginkan.

### **2.2 Implementasi kebijakan publik**

Van Meter & Van Horn (dalam Suaib, 2016:81), merumuskan mengenai proses implementasi sebagai “Those actions by publik or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions”. Makna dari perumusan tersebut menyatakan bahwa implementasi mengandung pengertian tindakan yang dilakukan individu atau pejabat maupun swasta yang mengarah pada tujuan yang ditetapkan. Tindakan-tindakan tersebut berupa upaya-upaya untuk mengadministrasikan dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat. Oleh karena itu, yang menjadi fokus perhatian implementasi kebijakan adalah memahami apa yang benar-benar terjadi sesudah suatu program

dinyatakan berlaku. Pada studi kebijakan publik, dikatakan bahwa implementasi bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu implementasi menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Implementasi kebijakan diperlukan karena adanya masalah kebijakan yang perlu diatasi dan dipecahkan. Maka dari itu, implementasi kebijakan merupakan tahap yang sangat penting dari keseluruhan proses kebijakan. Tanpa adanya implementasi maka kebijakan tersebut hanya sekedar rencana tanpa adanya tindakan lebih lanjut dan akan menjadi kesia-siaan belaka.

Menurut Lester & Steward (dalam Winarno, 2008 : 144), “Implementasi kebijakan jika dipandang dari pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan Undang-Undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan Undang-Undang dimana sebagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program”. Sore & Sobirin (2017:121), menyebutkan bahwa “Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik”. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi merupakan hal yang sangat penting. Suatu kebijakan jika tidak implementasikan maka akan menjadi sia-sia. Perubahan yang diinginkan tidak akan tercapai sehingga kebijakan tersebut tidak memiliki arti. Disinilah letak pentingnya implementasi kebijakan itu sendiri. Masalah tidak akan terpecahkan jika hanya sebatas merumuskan kebijakan akan tetapi tahap

implementasi merupakan langkah selanjutnya dalam usaha pemecahan masalah yang ada. Implementasi kebijakan menghubungkan antara tujuan kebijakan dan realisasinya dengan hasil kegiatan pemerintah. Ini sesuai dengan pandangan Van Meter & Van Horn (Hernawan & Patridina, Jurnal Sosial Humaniora , Vol 6, No. 2, 2015:95), bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tahap yang sangat penting dalam proses kebijakan. Implementasi kebijakan diharapkan akan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan memberikan dampak dari proses implementasi kebijakan tersebut. Dampak yang diinginkan tentunya diharapkan akan mampu memecahkan permasalahan yang ada

### **2.2.1 Model – Model Implementasi Kebijakan**

Dalam sub-bab ini akan dibahas mengenai model-model implementasi kebijakan menurut para ahli, yaitu model implementasi kebijakan Van Meter & Van Horn, model implementasi Kebijakan George C. Edward III, model implementasi kebijakan Daniel Mazmanian & Paul A. Sabatier.

#### **1. Model Van Meter dan Van Horn**

Van Meter & Van Horn menawarkan suatu model dasar yang mempunyai enam variabel. Variabel-variabel tersebut (dalam Mulyadi, 2016:70), yaitu Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Agen Pelaksana, Sikap/kecenderungan (disposisi) Para Pelaksana, Komunikasi

Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana, Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik.

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan realistis. Ketika standar dan sasaran kebijakan tidak jelas maka akan sulit untuk merealisasikan kebijakan tersebut. Selain itu, standar dan sasaran kebijakan yang jelas dan terukur akan meminimalisir terjadinya interpretasi yang menyebabkan terjadinya konflik.

b. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan kebijakan. Sumber daya terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Sumber daya yang memadai akan mendukung proses implementasi kebijakan. Sumber daya manusia dan sumber daya finansial harus seimbang karena keduanya merupakan aspek penting dalam pelaksanaan kebijakan. Jika sumber daya manusia yang berkualitas tidak diiringi dengan sumber daya finansial yang memadai maka akan menghambat proses implementasi kebijakan.

c. Karakteristik Agen Pelaksana

Sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan. Termasuk didalamnya karakteristik para partisipan yaitu mendukung atau menolak implementasi kebijakan. Jika implementor mendukung pelaksanaan kebijakan, maka implementor akan bertindak tegas dan menaati aturan dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

d. Sikap/Kecenderungan (Disposisi) Para Pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Disposisi pelaksana(dalam Mulyadi 2016:70)mencakup tiga hal penting, yaitu:

- 1) Respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan;
- 2) Kognisi, yaitu pemahamannya terhadap kebijakan;
- 3) Intensitas disposisi implementor yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

e. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi dan komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka kesalahan asumsi akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

f. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan efektif maka hal yang harus diperhatikan selanjutnya yaitu lingkungan ekonomi, sosial dan politik.Lingkungan eksternal dapat mendorong ataupun menghambat keberhasilan kebijakan yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab kegagalan kinerja implementasi kebijakan.

## **2. Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III**

Edward (dalam Indiahono, 2009: 31), menyatakan model implementasi kebijakan yang terdiri dari empat variabel yang berperan penting dalam mencapai keberhasilan implementasi, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

- a. Komunikasi, komunikasi yang baik dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pelaksanaan kebijakan. Pelaksanaan kebijakan dapat dijalankan dengan baik jika adanya komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran. Jika tujuan dan sasaran dari program atau kebijakan disosialisasikan dengan baik maka kekeliruan dalam pemahaman atas program atau kebijakan tersebut dapat dihindari. Jika kelompok sasaran sudah memahami program atau kebijakan yang akan dilaksanakan maka akan dapat meminimalisir terjadinya penolakan dan konflik dalam proses implementasi program atau kebijakan tersebut.
- b. Sumber daya, sumber daya yang memadai, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya finansial akan mendukung setiap kebijakan. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik dari segi kuantitas maupun kualitas implementor yang dapat menjangkau seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial merupakan kecukupan modal investasi atas sebuah program atau kebijakan pemerintah. Jika implementor tidak memadai dari segi kualitas dan kuantitas maka akan menyebabkan kebijakan menjadi berjalan dengan lambat dan seadanya. Disisi lain, sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program

atau kebijakan, tanpa adanya dukungan finansial yang memadai, program atau kebijakan tidak akan dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan dan sasaran.

- c. Disposisi, merupakan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan. Jika implementor memiliki komitmen yang kuat dan jujur maka akan membuat implementor konsisten dalam melaksanakan program dan tetap berada dalam arah program yang telah digariskan dalam *guideline* program. Sikap tersebut akan menyebabkan tingkat kepercayaan kelompok sasaran terhadap implementor semakin meningkat.
- d. Struktur birokrasi, struktur birokrasi merupakan bagian penting dalam implementasi kebijakan. Struktur birokrasi mencakup dua hal penting, yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *standard operating procedur (SOP)* yang dicantumkan dalam *guideline* program/kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapa pun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor, sedangkan struktur organisasi pelaksana sedapat mungkin menghindari hal yang berbelit-belit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana

harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat.

Variabel dalam model yang dikemukakan oleh Edward tersebut saling berkaitan satu dengan yang lain dalam hal mencapai tujuan dan sasaran program atau kebijakan. Semuanya saling bersinergi dan satu sama lain akan saling mempengaruhi. Misalnya, watak dari implementor kurang demokratis akan sangat mempengaruhi proses komunikasi dengan kelompok sasaran.

## **2. Model Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier**

Kedua ahli ini berpendapat bahwa peran penting dari analisis implementasi kebijakan ialah mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi. Variabel-variabel yang dimaksud dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori besar (dalam Suaib 2016:97), yaitu:

- a. Mudah tidaknya masalah yang akan digarap dikendalikan.
- b. Kemampuan keputusan kebijakan untuk menstrukturkan secara tepat proses implementasinya dan
- c. Pengaruh langsung berbagai variabel-variabel politik terhadap keseimbangan dukungan bagi tujuan yang termuat dalam keputusan kebijakan tersebut.

Ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap pencapaian tujuan dari suatu kebijakan. Menurut Mazmanian & Sabatier, suatu masalah dapat diselesaikan jika masalah tersebut tergolong mudah untuk dikendalikan. Jika masalah tersebut tidak mudah untuk dikendalikan maka akan mempersulit proses implementasi kebijakan. Mazmanian & Sabatier juga mengemukakan bahwa

variabel-variabel politik akan mempengaruhi dukungan tujuan yang terdapat dalam keputusan kebijakan.

## **2.3 Pelayanan Pendidikan**

### **2.3.1 Pengertian Layanan Pendidikan**

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi (Woro dan Naili, 2013:68). Pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan, jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Secara sederhana layanan pendidikan menurut Rambat dan Hamdani (2006:5) bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (service) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Bentuk layanan menurut Sutisno (1985:65) yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah :

1. Layanan pokok yaitu dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala

sekolah dibantu oleh para personil professional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah termasuk guru, pegawai tata usaha, tenaga di perpustakaan dan laboratorium, dan personil pelayanan murid atau siswa.

2. Layanan bantu yaitu perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

### **2.3.2 Karakteristik Jasa Layanan Pendidikan**

Pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Jasa secara umum memiliki karakteristik utama sebagai berikut (Alma, 2016:173):

1. Tidak Berwujud

Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan). Untuk menekan ketidakpastian, pengguna jasa pendidikan akan mencari tanda atau informasi tentang kualitas jasa tersebut. Tanda

maupun informasi dapat diperoleh atas dasar letak lokasi lembaga pendidikan, lembaga pendidikan penyelenggara, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan, serta besarnya biaya yang ditetapkan.

## 2. Tidak Terpisah

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama.

## 3. Bervariasi

Jasa pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, serta di mana disajikan jasa pendidikan tersebut.

## 4. Mudah Musnah

Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang.

### **2.3.3 Bentuk Layanan Jasa Pendidikan**

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari

alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum. Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah (Sutisno, 1985:65):

1. Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah, seperti guru, tata usah, fasilitas.

2. Layanan Bantu Prubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah.

#### **2.3.4 Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan**

Kualitas layanan lembaga pendidikan tentunya harus mampu dipertahankan dan ditingkatkan karena pelanggan mengharapkan mendapatkan suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang mereka harapkan. Kualitas layanan pendidikan merupakan sebuah keniscayaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan pendidikan yang lebih baik.

Menurut Feigenbaum dalam Nasution (2001:16), kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Menurut Kotler, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut Tjiptono (2005:16) menyatakan bahwa *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan". Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang

diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived value*).

Garvin (1984:2005) menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima perspektif kualitas tersebut adalah Pendekatan Transendental (*transcendental approach*), Pendekatan berbasis product (*Product-based Approach*), Pendekatan Berbasis Pengguna (*User-based Approach*), Pendekatan berbasis manufaktur (*Manufacturing-based Approach*), dan Pendekatan berbasis nilai (*Value-based Approach*).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

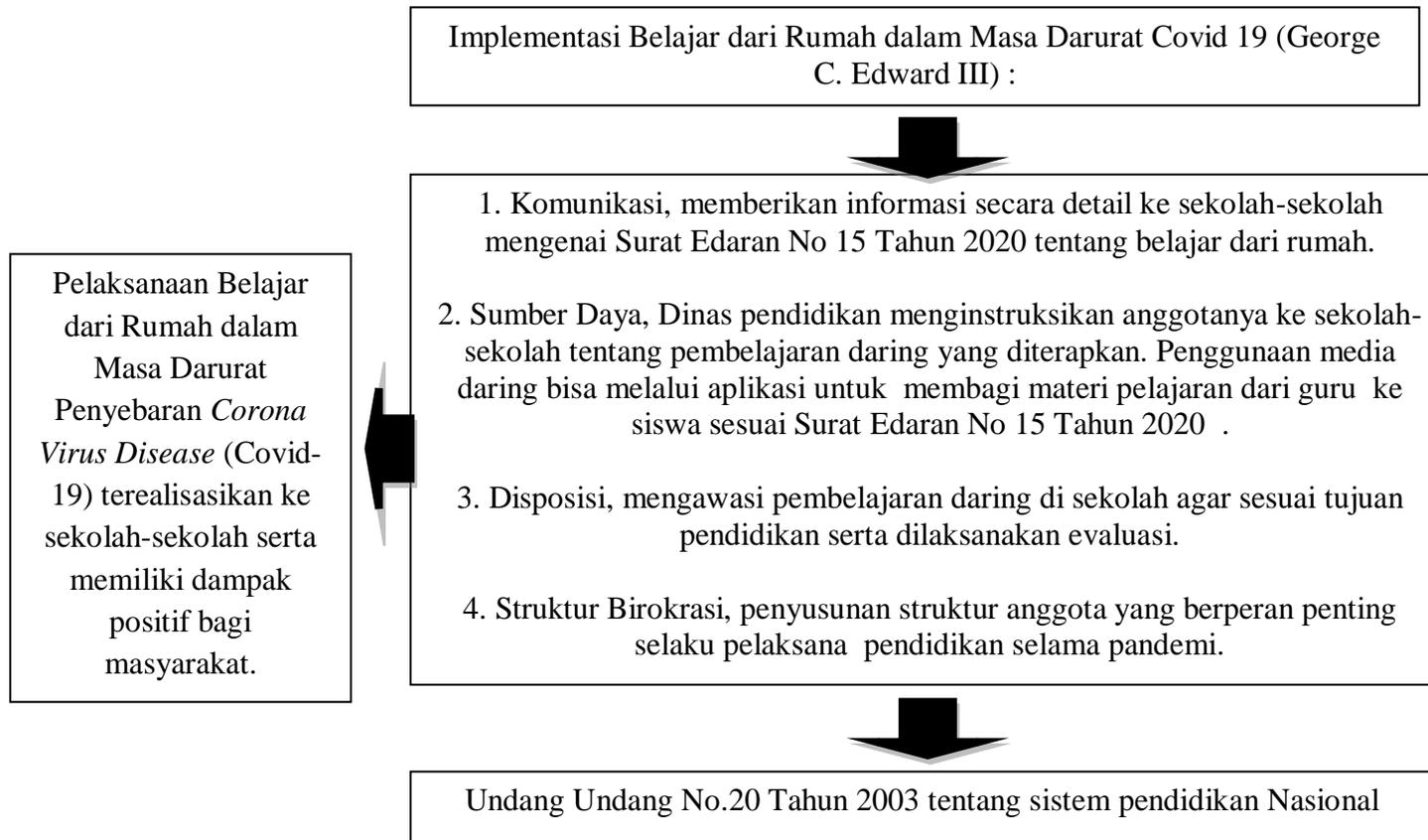
Penelitian yang digunakan dalam meneliti implementasi pelayanan pendidikan masa pandemi covid-19 adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Sugiyono (2015:45) penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

Arikunto (2010:67) mengemukakan penelitian deskriptif menggambarkan “apa adanya” tentang suatu gejala atau keadaan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Definisi Pendekatan penelitian kualitatif menurut Moleong (2017:8) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari yang dapat diamati.

Mengapa penulis menggunakan metode deskriptif, karena dengan metode tersebut memudahkan penulis dalam menyatukan data dan memecahkan masalah yang sedang di teliti oleh penulis, dan memudahkan dalam menganalisis masalah tersebut. Dengan adanya metode deskriptif pendekatan survei penulis dapat mewawancarai secara langsung orang-orang yang bersangkutan terhadap

kebijakan yang telah di tetapkan, dengan mencari tahu hal-hal yang bersangkutan dengan masalah yang sedang di teliti.

### 3.2 Kerangka Konsep Penelitian



**Gambar 2.1. Kerangka Konsep**

### **3.3 Definisi Konsep**

Definisi konsep merupakan penjabaran tentang konsep yang telah di kelompokkan dalam sebuah variabel agar lebih mudah dan terarah, definisi konsep di maksud untuk merubah konsep-konsep yang berupa konstitusi dengan kata-kata yang menggunakan perilaku dan gejala yang dapat di amati dan dapat di tentukan kebenarannya oleh orang lain. Maka konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian kali ini adalah:

1. Implementasi adalah penerapan dari ketentuan yang telah di tetapkan baik berupa undang undang atau keputusan pemerintah itu sendiri ataupun lembaga yang bersangkutan.
2. Pelayanan Pendidikan adalah produk jasa pendidikan yang merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan siswa yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara pelayan pendidikan siswa

### **3.4 Kategorisasi Penelitian**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga di ketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisa dari variabel tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

1. Komunikasi, yakni pemberian informasi secara detail ke sekolah-sekolah mengenai pembelajaran daring.

2. Sumber daya, yakni Dinas pendidikan menginstruksikan anggotanya ke sekolah-sekolah tentang pembelajaran daring yang diterapkan. Penggunaan media daring bisa melalui aplikasi untuk membagi materi pelajaran dari guru ke siswa sesuai Surat Edaran No 15 Tahun 2020.
3. Disposisi, yakni mengawasi pembelajaran daring di sekolah agar sesuai dengan tujuan pendidikan serta di laksanakan evaluasi.
4. Struktur birokrasi, yakni penyusunan struktur anggota yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan pendidikan selama masa pandemi.

### **3.5 Narasumber**

Narasumber adalah orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dan bermanfaat oleh pewawancara dengan memiliki keinginan untuk menjalin kerja sama dengan peneliti. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 6 orang yang meliputi :

1. Nama : Rohayu Ningsih S.Pd,  
Usia : 50 tahun  
Jabatan : Kepala Sekolah SDN 050683 Tanjung Slamet
2. Nama : Gunawan S.Pd  
Usia : 49 Tahun  
Jabatan : Bendahara Kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang
3. Nama : Amran S.Pd  
Usia : 42 Tahun  
Jabatan : Pengawas Sekolah

4. Nama :Yusufiyeni,S.pd  
Usia : 45 Tahun  
Jabatan : Wali Kelas
5. Nama : Indah Lestari S.Pdi  
Usia : 30 Tahun  
Jabatan : Guru Agama Islam
6. Nama : Kaharuin  
Usia : 40 Tahun  
Jabatan : Wali murid
7. Nama : Pasyanto  
Usia : 47 Tahun  
Jabatan : Wali murid

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013:34). Dalam hal ini peneliti menggunakan data sekunder yaitu, pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung di tempat penelitian, melalui wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan proses tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang

menjadi objek penelitian. Wawancara dalam metode pengumpulan data dengan menggunakan sejumlah pertanyaan yang tersusun. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pewawancara (*interviewer*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2010:12). Sedangkan studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data secara keseluruhan secara benar.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Maksudnya, setelah data terkumpul selanjutnya diklasifikasikan dan diolah. Pengolahan data lebih banyak menggunakan ungkapan-ungkapan kalimat sebagai interpretasi dari data-data yang diolah. Adapun teknik analisa data yang penulis ambil yaitu (Miles dan Huberman, 2014:78) :

#### **1. Reduksi Data**

Data yang didapat peneliti dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu peneliti perlu segera melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya dan membuang yang tidak perlu (Miles dan Huberman, 2014).

#### **2. Penyajian Data**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam

bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:34) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (2014) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

## 3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Dasar 050683 Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat. Penelitian ini akan di mulai dan dilaksanakan pada bulan Oktober 2021-Desember 2021.

## 3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

### 3.9.1 Visi,Misi dan SDN 050683

#### a. Tujuan Pendiikan

Tujuan pendidikan nasional adalah berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang: beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu,cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis, seta bertanggung jawab.

#### b. Visi sekolah

Menjadi sekolah terpercaya di nusantara untuk mencerdaskan anak bangsa alam rangka mensukseskan wajib belajar.

**c. Misi sekolah**

Mengacu kepada visi sekolah diatas, maka misi yang akan dilaksanakan aalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan generasi unggul yang memiliki potensi di bidang imtek dan iptek
2. Mebentuk sumberdaya manusia yang aktif, kreatif dan inofatif sesuai dengan perkembangan zaman.
3. Membangun citra sekolah sebagai mitra terpercaya di masyarakat

**D. Tujuan Sekolah**

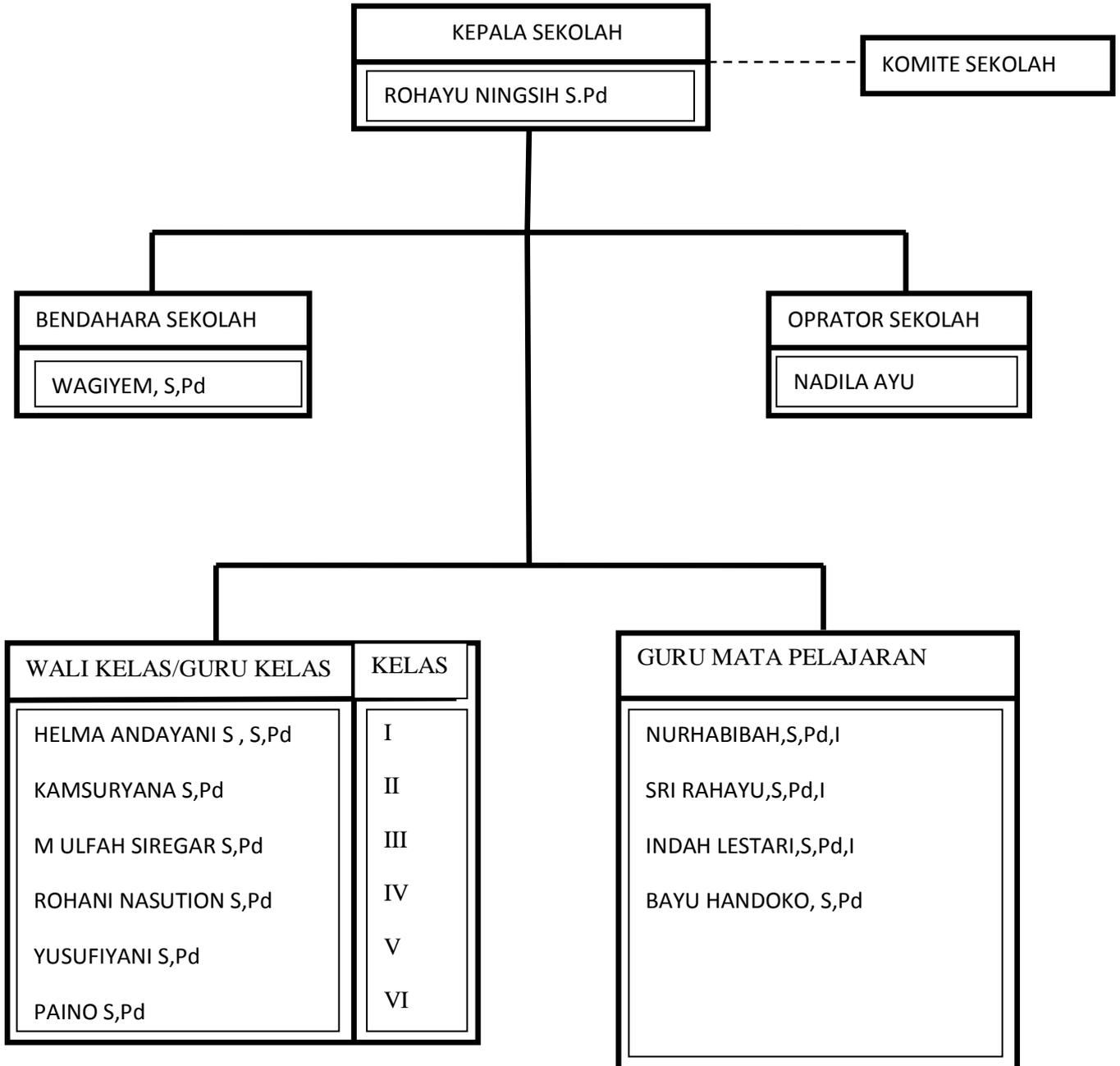
Sejalan dengan tujuan pendidikan dasar dalam peraturan pemerintah no 57 tahun 2001 yaitu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potendi dirinya untuk memiliki kekuatan sepiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang di perlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara, maka tujuan yang ingin di capai oleh SDN 050683 Tanjung Slamet adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjadi sekala yang bermutu, berakhlak mulia dan selalu menanamkan rasa kekeluargaan yang tinggi

2. Untuk menempe peserta didik yang cerdas,berwawasan luas dan berhlak mulia.

### 3. 9.2 Struktur Organisasi Komite Sekolah

**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Komite Sekolah**



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data saat wawancara dalam bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu memperoleh data dengan wawancara secara langsung bersama narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan kemudian di tarik kesimpulan. Hal ini berfokus pada lokasi penelitian dengan narasumber yaitu Dinas Pendidikan setempat, Pengawas Sekolah, Kepala Sekolah, Wali kelas dan Guru, serta Wali Murid. Berdasarkan data yang di peroleh melalui wawancara dilapangan terhadap narasumber dapat dikeolompokkan data-data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur, dan pendidikan, sehingga dapat memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian

##### a. Distribusi narasumber berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.1 Distribusi narasumber berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	4	57,145%
2	Perempuan	3	42,855%
Jumlah		7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berjenis kelamin laki laki sebanyak 4 orang dengan presentase 57,145% sedangkan 3 orang narasumber berjenis kelamin perempuan dengan presentase 42,855%.

**b. Distribusi narasumber berdasarkan umur**

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 30-39 tahun, umur 40-49 tahun, dan umur 50-59 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan presentase masing-masing kategori umum sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Distribusi narasumber berdasarkan umur**

No.	Umur	Frekuensi	Presentase
1	30-39	1	14.285%
2	40-49	5	71.428%
3	50-59	1	14.285%
Jumlah		7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa narasumber berumur 30-39 tahun seimbang dengan umur 50-59 tahun dengan frekuensi 1 orang atau 14.285%, dan umur 40-49 tahun dengan frekuensi 5 orang atau 71.428%.

#### d. Distribusi narasumber berdasarkan jabatan

**Tabel 4.3 Distribusi narasumber berdasarkan jabatan**

No.	Jabatan	Frekuensi	Presentase
1	Pegawai Negri Sipil	4	57,142%
2	Honor	1	14,285%
3	Wiraswasta	2	28,571%
Jumlah		7	100%

berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas nrasumber bekerja sebagai Pegawai Negri Sipil dengan frekuensi 4 atau 57,142%, dan honorer dengan frekuensi 1 atau 14,285%, sedangkan wiraswasta dengan frekuensi 2 atau 28,571%

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Deskripsi hasil wawancara berdasarkan Kategorisasi

Penelitian ini didasarkan kepada Surat Edaran No 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar dari Rumah dalam Masa Darurat Penyebaran *corona virus disease* (covid-19). Berdasarkan Surat Edaran tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan harus tetap berjalan dengan mematuhi beberapa aturan protokol kesehatan yang telah di tetapkan. Kegiatan belajar mengajar jarak jauh yang telah menjadi kebutuhan di masa pandemi COVID-19 menemui sejumlah kendala dalam pelaksanaannya. Upaya mengatasi kendala tersebut harus disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan siswa. Di masa pandemi pembelajaran tatap muka tidak bisa dipaksakan. Oleh karena itu, pilihan yang tersedia adalah pembelajaran jarak jauh. Namun, dalam pelaksanaannya di

lapangan ada sejumlah kendala yang ditemui mulai dari kurangnya perangkat hingga kesenjangan teknologi yang tidak bisa diatasi dalam waktu singkat.

Sebagaimana penjelasan di atas bahwa proses pembelajaran juga terkena imbasnya. Secara rela maupun terpaksa proses pembelajaran harus menggunakan metode yang luar biasa dari biasanya. Penekanan pembelajaran yang di luar jalur kebiasaan ini, akan mengakibatkan *shock therapy* bagi komponen yang berkecimpung didalamnya. Salah satu jalan keluar yang dapat memberi solusi yaitu tetap mempertahankan proses pembelajaran sebagaimana mestinya dengan cara memperlakukan tatap muka secara daring, atau secara sadar semua komponen dipaksa untuk melakukan transformasi proses pembelajaran yang berbasis internet.

### **1. Komunikasi**

Komunikasi yang baik dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pemberian informasi ke sekolah-sekolah mengenai pembelajaran daring. Mengacu pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan mewawancarai Dinas Pendidikan, Kepala sekolah SD 050683, Pengawas sekolah, Guru di sekolah dan Wali murid dengan subjek pertanyaan yang sama. Hasil wawancara kepada Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang yang berkaitan dengan komunikasi dinas pendidikan menerapkan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring yang dilakukan oleh pihak sekolah pada tanggal 9 Januari 2022 mengatakan bahwa beberapa solusi yang diberikan pemerintah tentang proses pembelajaran jarak jauh sesuai dengan surat edaran No. 15 Tahun 2020. Dengan penggunaan dana untuk mensubsidi

pembelajaran dengan kuota guru dan siswa supaya pihak sekolah bisa melaksanakannya

Hal serupa mengenai menerapkan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring juga dikatakan oleh Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd pada tanggal 9 Januari 2022 mengatakan bahwa solusi yang diberikan tentang proses pembelajaran jarak jauh sesuai dengan surat edaran No. 15 Tahun 2020 dengan mensubsidi pembelajaran dengan pemberian kuota guru dan siswa supaya pihak sekolah bisa melaksanakannya dengan baik

Selanjutnya hasil wawancara kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 menyatakan tentang menerapkan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring yaitu kebijakan yang diterapkan oleh dinas pendidikan tentang pembelajaran daring mengacu kepada gugus perintah atau Edaran No. 15 tahun 2020. Informan lainnya yaitu Guru Pendidikan Agama Islam yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd menjawab hal yang serupa, ia mengatakan bahwa Dinas pendidikan menerapkan kebijakan pelaksanaan yang dilakuka pihak sekolah melalui surat perintah yang diberikan oleh pemerintah kabupaten dimana mengacu pada surat edaran no. 15 tahun 2020 untuk memastikan semua siswa mendapatkan pembelajaran dari rumah (daring). Pernyataan di atas juga didukung oleh wali murid yaitu Kaharuddin yang mengatakan bahwa: Dinas pendidikan kebijakan pelaksanaan pembelajaran daring mengacu pada surat edaran no. 15 tahun 2020 tentang kedaruratan situasi covid 19

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima informan di atas dapat diketahui bahwa dinas pendidikan telah menerapkan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring yang dilakukan oleh pihak sekolah yaitu dengan cara melaksanakan segala kebijakan yang telah ditetapkan, bagian yang paling penting ialah untuk memastikan semua siswa mendapatkan pembelajaran dari rumah (daring) serta adanya tambahan penggunaan dana agar bisa mensubsidi pembelajaran dengan pemberian kuota guru dan siswa supaya pihak sekolah bisa melaksanakannya dengan baik.

Hasil wawancara selanjutnya kepada Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang pada 9 Januari 2022 membahas cara dinas pendidikan memberikan pemahaman bahaya covid, serta cara dinas mensosialisasikan pembelajaran daring, beliau mengatakan bahwa memberikan atau mensosialisasikan masalah prokes yang ketat dan memberikan bimbingan khusus tentang pembelajaran daring. Hasil wawancara selanjutnya juga dikatakan oleh Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd pada tanggal 9 Januari 2022 mengatakan bahwa memberikan, memberitahu dan mensosialisasikan masalah prokes yang ketat dan memberikan bimbingan teknis tentang pembelajaran daring.

Hasil wawancara selanjutnya kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 menyatakan tentang menerapkan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring, mengatakan bahwa disosialisasikan melalui google meet dan zoom meeting serta dengan sosialisasi dengan wali murid. Kemudian hasil wawancara dengan Guru Kelas atau Wali Kelas yang bernama ibu Yusfiyani S,Pd. menjawab hal yang serupa yaitu bahaya

covid 19 di sosialisasikan melalui zoom meeting atau melalui google meet dan memberikan pemahaman bahaya covid 19. Sosialisasi pembelajaran daring dilakukan melalui grup zoom meeting, google meet dan grup WA. Hasil wawancara dengan wali murid yaitu Kaharuddin pada tanggal 9 Januari 2022 yang mengatakan bahwa bahaya covid 19 disosialisasikan melalui kegiatan zoom meeting.

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima informan di atas dapat diketahui bahwa cara dinas pendidikan memberikan pemahaman bahaya covid, serta bagaimana cara dinas mensosialisasikan pembelajaran daring yaitu dengan melakukan sosialisasi melalui zoom meeting atau melalui google meet, memberikan pemahaman sederhana bahaya covid 19 dan memberitahukan pentingnya penerapan prokes yang ketat dimanapun terkhusus di sekolah. Disini pihak sekolah diberikankan bimbingan khusus tentang pembelajaran daring.

Hasil wawancara membahas tentang komunikasi dinas pendidikan terhadap penerapan pembelajaran daring menurut Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang yang diwawancarai pada tanggal 9 Januari 2022 mengatakan bahwa dalam hal ini dinas pendidikan pro aktif dalam menyikapi pembelajaran daring dengan pihak sekolah. Hasil wawancara yang sama juga dikatakan oleh Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd yang mengatakan bahwa dinas pendidikan aktif dalam menanggapi pembelajaran daring dengan pihak sekolah terutama terhadap siswa.

Hasil wawancara selanjutnya kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 menyatakan tentang menerapkan

kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring mengatakan bahwa pembelajaran pada televisi lokal dengan para sumber guru-guru terbaik dan zoom meeting. Hasil wawancara ditambahkan oleh Guru Pendidikan Agama Islam yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd menjawab hal yang serupa yaitu koordinasi yang dilakukan dapat dilihat dari program pembelajaran daring yang dilakukan oleh sekolah. Pembelajaran daring berlangsung dengan pemberian tugas dan materi serta penilaian yang dilakukan dengan menggunakan grup WA. Hasil wawancara kepada wali murid yaitu Kaharuddin yang mengatakan bahwa koordinasi yang dilakukan yaitu dengan membuat program pembelajaran yang sesuai dengan kegiatan pembelajaran secara daring.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dinas pendidikan aktif melakukan koordinasi dengan pihak sekolah agar pembelajaran dapat berlangsung dengan baik walaupun pelaksanaan pembelajaran secara daring yaitu didukung dengan memberitahu bahwa adanya pembelajaran pada televisi lokal dengan para sumber guru-guru terbaik, koordinasi yang terbatas jadinya bisa dilakukan melalui zoom meeting dan grup WA, serta dengan membuat program pembelajaran yang sesuai dengan kegiatan pembelajaran secara daring.

Dari uraian pernyataan-pernyataan diatas tentang komunikasi pemberian informasi ke sekolah-sekolah mengenai pembelajaran daring dapat disimpulkan bahwa dinas pendidikan telah menerapkan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring dengan cara melaksanakan segala kebijakan yang telah ditetapkan, memastikan semua siswa mendapatkan pembelajaran dari rumah (daring) dan adanya tambahan penggunaan dana untuk pemberian kuota guru

dan siswa supaya pihak sekolah bisa melaksanakannya dengan baik, selain itu dinas juga memberikan pemahaman bahaya covid melalui zoom meeting atau melalui google meet, memberikan pemahaman sederhana bahaya covid 19 dan memberitahukan pentingnya penerapan prokes yang ketat dimanapun terkhusus di sekolah. Dalam koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan ke sekolah-sekolah sejauh ini masih aktif, hal ini dibuktikan dinas pendidikan memberitahu bahwa adanya pembelajaran pada televisi lokal dengan para sumber guru-guru terbaik, koordinasi yang bisa dilakukan hanya melalui zoom meeting dan grup WA.

## **2. Sumber Daya**

Sumber daya merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan kebijakan. Sumber daya terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Sumber daya yang memadai akan mendukung proses implementasi kebijakan. Dalam hal ini perlu diperhatikan ialah Dinas pendidikan menginstruksikan anggotanya ke sekolah-sekolah tentang pembelajaran daring yang diterapkan dan penggunaan media daring bisa melalui aplikasi untuk membagi materi pelajaran dari guru ke siswa sesuai Surat Edaran No 15 Tahun 2020.

Hasil wawancara kepada Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang terkait tentang sistem Dinas Pendidikan pada tanggal 9 Januari 2022 memberikan penyeluruhan informasi ke pihak sekolah terkait pembelajaran daring menurut mengatakan bahwa Dinas pendidikan dalam hal daring masalah pembelajaran, jauh sebelumnya sudah memberikan informasi masalah pembelajaran daring. Hasil wawancara selanjutnya dengan hal serupa

juga dikatakan oleh Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd mengatakan bahwa dinas pendidikan telah memberikan dalam hal daring masalah pembelajaran sebelum sudah memberikan informasi tentang pembelajaran daring.

Kemudian hasil wawancara kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Januari mententang menerapkan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring yaitu mengatakan bahwa melalui pengawas sekolah menyalurkan informasi kepada guru. Hasil wawancara kepada Guru Pendidikan Agama Islam yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd menjawab hal yang serupa, mengatakan bahwa melalui pengawas sekolah, dinas pendidikan menyalurkan informasi pembelajaran daring. Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh wali murid yaitu Kaharuddin pada tanggal 9 Januari yang mengatakan bahwa melalui pengawas sekolah dinas pendidikan menyalurkan informasi terkait pembelajaran daring dari pihak pengawas sekolah melanjutkan informasi tersebut ke sekolah binaan masing-masing melalui grup whatsapp.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sistem Dinas Pendidikan memberikan penyeluruhan informasi ke pihak sekolah terkait pembelajaran daring berupa pemberian informasi jauh sebelumnya adanya ketetapan surat edaran mengenai informasi masalah pembelajaran daring, informasi diberikan melalui pengawas sekolah, dinas pendidikan menyalurkan informasi terkait pembelajaran daring dari pihak pengawas sekolah melanjutkan informasi tersebut ke sekolah binaan masing-masing melalui grup WA. Hasil wawancara kepada Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang membahas mengenai kesiapan guru-guru dalam

melaksanakan pembelajaran daring, mengatakan bahwa guru-guru semuanya sudah siap untuk melaksanakan daring sesuai prokes.

Kemudian hasil wawancara kepada Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd mengatakan bahwa hampir 100 % guru-guru siap untuk melaksanakan pembelajaran daring. Hasil wawancara selanjutnya wawancara kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Januari juga menyatakan tentang menerapkan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring yaitu harus siap agar siswa tetap belajar. Hasil wawancara kepada Guru Pendidikan Agama Islam yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd menjawab hal yang serupa yaitu harus siap, karena guru memiliki kewajiban untuk tetap memberikan pelajaran kepada siswa. Hasil wawancara terakhir kepada wali murid pada tanggal 9 Januari 2022 yaitu Kaharuddin yang mengatakan bahwa guru-guru siap untuk melaksanakan pembelajaran daring

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima informan di atas dapat diketahui bahwa kesiapan guru-guru dalam melaksanakan pembelajaran daring yaitu bahwa seluruh guru sudah dan harus siap untuk melaksanakan daring sesuai protokol kesehatan yang telah ditetapkan karena adanya kewajiban untuk tetap memberikan pelajaran kepada siswa.

Hasil wawancara pada kepada Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang pada tanggal 9 Januari 2022 membahas mengenai upaya Dinas Pendidikan menyiapkan pelatihan untuk guru dalam sosialisasi pembelajaran daring, mengatakan bahwa Dinas pendidikan memberikan bimbingan dan pelatihan masalah pembelajaran daring dengan mengumpulkan guru-guru sekolah. Hasil wawancara kepada Kepala sekolah SD

050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd juga mengatakan bahwa pelatihan yang diberikan yaitu dengan diadakannya kegiatan zoom meeting dan menghadirkan narasumber yang berkompeten dibidangnya.

Hasil wawancara selanjutnya kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 menyatakan menyiapkan pelatihan untuk guru dalam sosialisasi pembelajaran daring mengatakan bahwa menggunakan zoom meeting atau google meet. Kemudian hasil wawancara kepada Guru Pendidikan Agama Islam yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd menjawab hal yang serupa yaitu pelaksanaan melalui zoom meeting, google meet dan WA grup. Hasil wawancara selanjutnya juga didukung oleh wali murid yaitu Kaharuddin yang mengatakan bahwa pelatihan dilakukan melalui kegiatan zoom meeting dan google meet.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa cara Dinas Pendidikan menyiapkan pelatihan untuk guru dalam sosialisasi pembelajaran daring yaitu dengan cara diadakannya pelatihan menggunakan zoom meeting atau google meet dan menghadirkan narasumber yang bisa memberikan pemahaman lebih kepada para pelaku pendidikan tentang pentingnya siswa tetap belajar meski itu daring.

Dari uraian pernyataan-pernyataan diatas Dinas pendidikan telah menginstruksikan anggotanya ke sekolah-sekolah mengenai pembelajaran daring yang diterapkan dan penggunaan media daring bisa melalui aplikasi untuk membagi materi pelajaran dari guru ke siswa sesuai Surat Edaran No 15 Tahun 2020, serta dapat disimpulkan bahwa peran Dinas Pendidikan dalam

memberikan informasi secara menyeluruh ke pihak sekolah terkait pembelajaran daring dengan cara memberikan ketetapan surat edaran mengenai informasi masalah pembelajaran daring. Informasi tersebut diberikan melalui pengawas sekolah, dilanjutkan dengan dinas pendidikan yang menyalurkan informasi terkait pembelajaran daring dari pihak pengawas sekolah melanjutkan informasi tersebut ke sekolah melalui grup WA, yang paling utama ialah guru, dimana harus melaksanakan pembelajaran daring sesuai protokol kesehatan yang telah ditetapkan karena meskipun daring siswa harus tetap belajar, kesiapan tersebut didukung oleh pelatihan guru menggunakan zoom meeting atau google meet dan menghadirkan narasumber yang dilakukan oleh dinas pendidikan dalam sosialisasi pembelajaran daring

### **3. Disposisi**

Disposisi merupakan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis, dalam hal ini disposisinya lebih diarahkan ke sikap Dinas Pendidikan dalam mengawasi dan mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi selama pembelajaran daring. Hasil wawancara kepada Bapak Gunawan, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang terkait tentang sikap Dinas Pendidikan dalam mengawasi dan mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi selama pembelajaran daring menurut mengatakan bahwa Dinas pendidikan memberikan wewenang kepada pengawas untuk memantau pembelajaran daring. Hasil wawancara Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd

pada tanggal 9 Januari 2022 mengatakan bahwa melibatkan pengawas sekolah untuk memantau pembelajaran daring yang dilaksanakan sekolah.

Kemudian hasil wawancara kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 mengataan tentang menerapkan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring yaitu melalui pengawas sekolah. Hasil wawancara kepada Guru Pendidikan Agama Islam yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 mengatakan bahwa melalui pengawas sekolah. Hasil wawancara tentang pernyataan tersebut juga didukung oleh wali murid yaitu Kaharuddin pada tanggal 9 Januari yang mengatakan bahwa melalui pengawasan yang dilakukan oleh pengawas sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Dinas memantau pembelajaran daring dengan memberikan wewenang dan melibatkan k pengawas sekolah untuk memantau pembelajaran daring yang dilaksanakan sekolah serta mengawasi segala penerapan pembelajaran daring baik di dalam maupun di lapangan.

Pembahasan selanjutnya masih hambatan yang dialami oleh Dinas Pendidikan selama penerapan pembelajaran daring, hasil wawancara Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang pada tanggal 9 Januari 2022 mengatakan bahwa jauhnya lokasi sekolah yang membuat sulitnya penerapan pembelajaran daring. Solusinya agar guru-guru mendatangi siswanya dalam pembelajaran daring. Hasil wawancara kepada Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd mengatakan hal yang sama yaitu hambatannya tidak ada.

Hasil wawancara kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 menyatakan tentang hambatan atau permasalahan yang dialami ialah tidak ada. Hasil wawancara kepada Guru Pendidikan Agama Islam yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd mengatakan bahwa hambatan selama penerapan pembelajaran daring ialah Tidak ada. Hasil wawancara juga didukung oleh wali murid yaitu Kaharuddin yang mengatakan bahwa hambatan tentang pembelajaran daring ialah tidak ada.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa hambatan yang dialami oleh Dinas Pendidikan selama penerapan pembelajaran daring dan solusinya ialah jauhnya lokasi sekolah yang membuat sulitnya penerapan pembelajaran daring. Solusinya agar guru-guru mendatangi siswanya dalam pembelajaran daring, namun bagi sekolah baik itu kepala sekolah, guru dan wali murid hambatan itu tidak ada.

Setelah mengetahui tentang hambatan dan solusi yang dialami oleh Dinas Pendidikan selama penerapan pembelajaran daring, hasil wawancara kepada Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang dibahas mengenai penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan di sekolah-sekolah, menurut mengatakan bahwa protokol kesehatan pada hakikatnya sekolah sudah melaksanakan 5M. Hasil wawancara juga dikatakan oleh Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd mengatakan bahwa protokol kesehatan yang ditetapkan oleh sekolah yaitu 5M.

Hasil wawancara kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Februari 2022 mengatakan bahwa cukup baik dengan mematuhi 5M. Jawaban yang sama juga dikatakan oleh Guru Pendidikan Agama Islam

yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd mengatakan bahwa protokol kesehatan di sekolah menggunakan 5M. Hasil wawancara kepada wali murid yaitu Kaharuddin pada tanggal 9 Januari 2022 yang mengatakan bahwa protokol kesehatan yang diterapkan yaitu 5M.

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima informan di atas dapat diketahui bahwa penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan di sekolah-sekolah yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh sekolah yaitu 5M, seperti memaskai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas. meski sudah lebih dari satu tahun, pandemi virus corona masih terus menyerang penduduk dunia tanpa henti. Mengalahkan penyebaran dan penularan virus corona di dunia tidak mudah. Namun, beragam upaya terus dilakukan para ahli dan penduduk global demi mengakhiri ancaman virus yang terus menyerang bertubi-tubi. Di beberapa negara, termasuk Indonesia, pemerintah membuat pedoman dan protokol kesehatan untuk menghadapi virus corona.

Dari uraian pernyataan-pernyataan di atas dinas pendidikan dalam melakukan pengawasan pembelajaran daring di sekolah telah sesuai dengan tujuan pendidikan yaitu pelaksanaan evaluasi, hal ini dapat dikatakan bahwa Dinas pendidikan sudah melakukan tugasnya dengan baik yaitu dengan memantau pembelajaran daring dan memberikan wewenang kepada pengawas sekolah untuk memonitoring pembelajaran daring yang dilaksanakan, hambatan yang dihadapi oleh dinas pendidikan yaitu jauhnya lokasi sekolah yang membuat sulitnya penerapan pembelajaran daring dengan pemberian solusinya dengan guru-guru mendatangi siswanya dalam pembelajaran daring. Hingga saat ini

penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan di sekolah-sekolah yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh sekolah yaitu 5M, seperti memaskai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi merupakan bagian penting dalam implementasi kebijakan. Struktur birokrasi mencakup dua hal penting, yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana, penyusunan struktur anggota yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan pendidikan selama masa pandemi. Hasil wawancara kepada Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang pada tanggal 9 Januari 2022 mengenai peran gugus dalam pencegahan covid 19 di sekolah-sekolah mengatakan bahwa gugus tugas pencegahan covid 19 tingkat sekolah dasar memberikan semprotan disinfektan di setiap ruang sekolah dan depan sekolah. Hasil wawancara selanjutnya kepada Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd mengatakan bahwa peran Dinas pendidikan dalam pencegahan covid 19 yaitu dengan cara selalui memberikan informasi terbaru mengenai covid 19.

Hasil wawancara kepada Pengawas sekolah yaitu Bapak Amran, S.Pd menyatakan peran gugus dalam pencegahan covid 19 di sekolah-sekolah yaitu dengan memberi informasi atau arahan tentang covid 19. Kemudian hasil wawancara kepada Guru Pendidikan Agama Islam yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 mengatakan bahwa tentang peran gugus dalam pencegahan covid 19 ialah selalu memberikan arahan ke sekolah mengenai informasi tentang covid 19. Hasil wawancara kepada wali murid yaitu

Kaharuddin pada tanggal 9 Januari 2022 yang mengatakan bahwa Dinas Pendidikan selalu memberikan informasi terbaru mengenai covid 19”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa bagaimana peran gugus dalam pencegahan covid 19 di sekolah-sekolah dengan cara memberikan semprotan disinfektan di setiap ruang sekolah dan depan sekolah, selalu memberikan informasi terbaru mengenai covid 19 dan arahan ke sekolah.

Hasil wawancara kepada Bapak Gunawan, S.Pd selaku bendahara kantor Dinas Pendidikan Padang Tualang pada tanggal 9 Januari 2022 mengenai pembagian wewenang dan tanggung jawab oleh Dinas Pendidikan dalam penerepan pelaksanaan pembelajaran daring yang dilakukan ke sekolah-sekolah, menurut mengatakan bahwa dinas pendidikan memberikan wewenang untuk penerapan covid 19 di sekolah-sekolah. Hasil wawancara kepada Kepala sekolah SD 050683 yaitu Ibu Rohayu Ningsih S. Pd mengatakan bahwa pihak dinas memberikan kewenangan kepada pihak sekolah untuk mengelola pembelajaran daring.

Selanjutnya hasil wawancara kepada Pengawas sekolah Bapak Amran, S.Pd pada tanggal 9 Januari 2022 menyatakan menyiapkan pelatihan untuk guru dalam sosialisasi pembelajaran daring yaitu pihak sekolah diberi fleksibilitas untuk memilih kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran siswa di masa pandemi. Jawaban yang sama dengan Guru Pendidikan Agama Islam yaitu Ibu Indah Lestari, S.Pd mengatakan bahwa pemberian wewenang diberikan sepenuhnya kepada kepala sekolah. Hasil wawancara, kepadawali murid yaitu

Kaharuddin yang mengatakan bahwa wewenang pelaksanaan pembelajaran daring dilaksanakan sepenuhnya oleh pihak sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa bagaimana dengan pembagian wewenang dan tanggung jawab oleh Dinas Pendidikan dalam penerapan pelaksanaan pembelajaran daring yang dilakukan ke sekolah-sekolah ialah dengan memberikan wewenang untuk penerapan covid 19 di sekolah-sekolah, dan kemudian sekolah diberikan fleksibilitas untuk memilih kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran siswa di masa pandemi.

Dari uraian pernyataan-pernyataan di atas mengenai penyusunan struktur anggota yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan pendidikan selama masa pandemi dapat disimpulkan bahwa gugus tugas dalam pencegahan covid 19 di sekolah-sekolah dengan cara memberikan semprotan disinfektan di setiap ruang sekolah dan depan sekolah, kemudian selalu memberikan informasi terbaru mengenai covid 19 dan arahan ke sekolah dan pembagian wewenang dengan memberikan tugas untuk penerapan covid 19 di sekolah-sekolah, dan kemudian sekolah diberikan fleksibilitas untuk memilih kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran siswa di masa pandemi.

### **4.3 Pembahasan**

#### **1. Komunikasi**

Komunikasi yang baik dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pelaksanaan kebijakan. Pelaksanaan kebijakan dapat dijalankan dengan baik jika adanya komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran. Jika tujuan dan sasaran dari program atau kebijakan

disosialisasikan dengan baik maka kekeliruan dalam pemahaman atas program atau kebijakan tersebut dapat dihindari. Komunikasi pemberian informasi ke sekolah-sekolah mengenai pembelajaran daring berupa pelaksanaan segala kebijakan yang telah ditetapkan, memastikan semua siswa mendapatkan pembelajaran dari rumah (daring) dan adanya tambahan penggunaan dana untuk pemberian kuota guru dan siswa supaya pihak sekolah bisa melaksanakannya dengan baik.

Selain itu dinas juga memberikan pemahaman bahaya covid melalui zoom meeting atau melalui google meet, memberikan pemahaman sederhana bahaya covid 19 dan memberitahukan pentingnya penerapan prokes yang ketat dimanapun terkhusus di sekolah. Dalam koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan ke sekolah-sekolah sejauh ini masih aktif, hal ini dibuktikan dinas pendidikan memberitahu bahwa adanya pembelajaran pada televisi lokal dengan para sumber guru-guru terbaik, koordinasi yang bisa dilakukan hanya melalui zoom meeting dan grup WA.

## **2. Sumber Daya**

Sumber daya yang memadai, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya finansial akan mendukung setiap kebijakan. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik dari segi kuantitas maupun kualitas implementor yang dapat menjangkau seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial merupakan kecukupan modal investasi atas sebuah program atau kebijakan pemerintah. Dinas pendidikan memberdayakan sumber daya dengan menginstruksikan anggotanya ke sekolah-sekolah tentang pembelajaran daring yang diterapkan dan

penggunaan media daring bisa melalui aplikasi untuk membagi materi pelajaran dari guru ke siswa.

Sesuai Surat Edaran No 15 Tahun 2020 dapat disimpulkan bahwa peran Dinas Pendidikan dalam memberikan informasi secara menyeluruh ke pihak sekolah terkait pembelajaran daring dengan cara memberikan ketetapan surat edaran mengenai informasi masalah pembelajaran daring, informasi diberikan melalui pengawas sekolah, dinas pendidikan menyalurkan informasi terkait pembelajaran daring dari pihak pengawas sekolah melanjutkan informasi tersebut ke sekolah melalui grup WA, yang paling utama ialah guru, dimana harus melaksanakan pembelajaran daring sesuai protokol kesehatan yang telah ditetapkan karena meskipun daring siswa harus tetap belajar, kesiapan tersebut didukung oleh pelatihan guru menggunakan zoom meeting atau google meet dan menghadirkan narasumber yang dilakukan oleh dinas pendidikan dalam sosialisasi pembelajaran daring.

### **3. Disposisi**

Disposisi merupakan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan. Dinas pendidikan dalam mengawasi pembelajaran daring di sekolah agar sesuai dengan tujuan pendidikan serta dilaksanakannya evaluasi, Dinas pendidikan melakukan tugasnya dengan baik yaitu memantau pembelajaran daring dengan memberikan wewenang kepada pengawas sekolah untuk memonitoring pembelajaran daring yang dilaksanakan,

hambatan yang dihadapi oleh dinas pendidikan yaitu jauhnya lokasi sekolah yang membuat sulitnya penerapan pembelajaran daring dengan pemberian solusinya dengan guru-guru mendatangi siswanya dalam pembelajaran daring. Hingga saat ini penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan di sekolah-sekolah yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh sekolah yaitu 5M, seperti memaskai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi merupakan bagian penting dalam implementasi kebijakan. Struktur birokrasi mencakup dua hal penting, yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Tentang penyusunan struktur anggota yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan pendidikan selama masa pandemi, gugus tugas dalam pencegahan covid 19 di sekolah-sekolah dengan cara memberikan semprotan disinfektan di setiap ruang sekolah dan depan sekolah, kemudian selalu memberikan informasi terbaru mengenai covid 19 dan arahan ke sekolah dan pembagian wewenang dengan memberikan tugas untuk penerapan covid 19 di sekolah-sekolah, dan kemudian sekolah diberikan fleksibilitas untuk memilih kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran siswa di masa pandemi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dipaparkan dua hal yang menjadi inti dari permasalahan yang penulis bahas, yaitu simpulan dan saran hasil penelitian.

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yaitu Implementasi Pelayanan Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19 sesuai dengan Surat Edaran No 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar dari Rumah dalam Masa Darurat Penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19) menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yaitu :

1. Komunikasi, Komunikasi pemberian informasi ke sekolah-sekolah mengenai pembelajaran daring berupa pelaksanaan segala kebijakan yang telah ditetapkan, memastikan semua siswa mendapatkan pembelajaran dari rumah (daring), tambahan penggunaan dana untuk pemberian kuota guru dan siswa supaya pihak sekolah bisa melaksanakannya dengan baik, memberikan pemahaman bahaya covid melalui zoom meeting atau melalui google meet, memberitahukan pentingnya penerapan prokes yang ketat dimanapun terkhusus di sekolah, koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan ke sekolah-sekolah dengan memberitahu bahwa adanya pembelajaran pada televisi lokal dengan para sumber guru-guru terbaik, dan koordinasi yang bisa dilakukan hanya melalui zoom meeting dan grup WA.

2. Sumber daya, dinas pendidikan memberdayakan sumber daya dengan menginstruksikan anggotanya ke sekolah-sekolah tentang pembelajaran daring yang diterapkan, dinas Pendidikan dalam memberikan informasi secara menyeluruh ke pihak sekolah terkait pembelajaran daring informasi diberikan melalui pengawas sekolah, melanjutkan informasi tersebut ke sekolah melalui grup WA, yang paling utama ialah guru, dimana harus melaksanakan pembelajaran daring sesuai protokol kesehatan yang telah ditetapkan karena meskipun daring siswa harus tetap belajar, kesiapan tersebut didukung oleh pelatihan guru menggunakan zoom meeting atau google meet.
3. Disposisi, Dinas pendidikan dalam mengawasi pembelajaran daring di sekolah agar sesuai dengan tujuan pendidikan serta di laksanakannya evaluasi, memantau pembelajaran daring dengan memberikan wewenang kepada pengawas sekolah untuk memonitoring pembelajaran daring yang dilaksanakan, hambatan yang dihadapi oleh dinas pendidikan yaitu jauhnya lokasi sekolah yang membuat sulitnya penerapan pembelajaran daring dengan pemberian solusinya dengan guru-guru mendatangi siswanya dalam pembelajaran daring, penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan di sekolah-sekolah yaitu 5M, seperti memaskai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas.
4. Struktur Birokrasi, pembagian wewenang dengan memberikan tugas untuk penerapan covid 19 di sekolah-sekolah, dan kemudian sekolah diberikan fleksibilitas untuk memilih kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran siswa di masa pandemi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan di atas maka penelitian ini menyarankan hal-hal berikut :

1. Bagi Dinas Pendidikan lebih memperhatikan bagaimana kondisi dan situasi saat ini dalam perumusan kebijakan di masa pandemi Covid-19. Dengan begitu pelaksanaan pendidikan dapat berjalan dengan lancar dan hendaknya lebih gencar lagi memberikan dukungan terhadap peserta didik dan guru dalam melaksanakan pembelajaran daring pada masa pandemi Covid-19.
2. Bagi Sekolah atau Satuan Pendidikan hendaknya lebih memfasilitasi guru dan peserta didik dalam pelaksanaan pembelajaran terutama pada pelaksanaan pembelajaran daring seperti sekarang ini.
3. Bagi guru dapat lebih mengembangkan pembelajaran yang dapat membuat kondisi belajar tetap efektif walaupun dilakukan dalam jaringan, lebih sering berkomunikasi dengan peserta didik. Guru hendaknya lebih meningkatkan kreativitasnya sebagai pendidik untuk menjadi guru yang lebih professional.
4. Bagi peserta didik lebih diberikan motivasi dalam belajar agar pada saat pelaksanaan belajar melalui dalam jaringan peserta didik tetap memiliki semangat yang tinggi dan dapat mengikuti proses pembelajaran dengan baik sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai di kelas.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Alma, Buchari. 2016 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta
- Engkoswara dan Aan Komariah. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Erlangga.Lantip, Prasojo diat. 2011.*Supervisi Pendidikan*.Yogyakarta : Gaya Media
- Hamalik, Oemar. (2001). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber tentang Metode-metode Baru)*. Jakarta: UIP
- Majid, Abdul. 2014. *Implementasi Kurikulum 2013 Kajian Teoritis dan Praktis*, Bandung : Interes Media
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Munir. (2009). *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Alfabeta
- Permendikbud (2019) Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Satuan Pendidikan Aman Bencana
- Roestiyah NK. (2001). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Saroni, Muhammad. (2006). *Manajemen Sekolah: Kiat Menjadi Pendidik yang kompeten*. Jogjakarta: Ar-Ruzz
- Setiawan, Guntur. (2004). *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung : Alfabeta
- Sutisno, Oteng. 1985. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Angkas
- Widodo. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media

## **B. Jurnal**

Hilna Putra, dkk. Analisis Proses Pembelajaran Dalam Jaringan (Daring) Masa Pandemi COVID-19 pada Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*. Volume 4 Nomor 4 Tahun 2020

Woro dan Naili Farida. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2. No. 1, 2013

## **C. Undang-Undang**

Undang Undang No.20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional

Surat Edaran No 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar dari Rumah dalam Masa Darurat Penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19)

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan



Bisa meminta surat ini agar diterbitkan  
nama dan tahunnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Politik  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 20 Februari 2021

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Azha Dini Warofah  
N P M : 1703100009  
Jurusan : Ilmu Administrasi Politik  
Tabungan sks : 12,0 sks. IP Kumulatif : 3,55

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Implementasi Pelaku Pelayanan Pendidikan Masa Pandemi di Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat	COVID-19 4
2	Implementasi Peraturan Walikota Medan No 27 tahun 2020 Dalam Rangka Penyesuaian Kebiasaan Baru dalam mencegah COVID-19 di Stasiun KAI Medan.	
3	Efektivitas Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Pada pelayanan Publik di kantor kecamatan Padang tualang kabupaten Langkat	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan;
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal.\*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 20 Februari 2021

Ketua

Naili Khairiat S.P., M.Pd

Pemohon,

*Azha Dini Warofah*  
(..... Azha Dini Warofah)

pubinang Naili Khairiat

045



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [t](#) umsumedan [y](#) umsumedan

**PERPANJANGAN TERAKHIR**  
**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 234/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,  
setelah memperhatikan :

1. Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M;
2. Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 234/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 tgl. 29 Desember 2021 yang telah berakhir masa berlakunya tanggal : 20 Februari 2022;

Memberikan **Perpanjangan Masa Berlakunya Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 234/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 tgl. 29 Desember 2021 untuk Mahasiswa sebagai berikut:**

Nama mahasiswa : **AZHA DINI WAROFAH**  
NPM : 1703100009  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : X (Sepuluh) Tahun Akademik 2021/2022  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDIDIKAN MASA PENDEMI DI KECAMATAN PADANG TUALANG KABUPATEN LANGKAT**

Pembimbing : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.**

Selama 3 (Tiga) Bulan sampai tanggal **09 Juni 2022** dengan ketentuan :

1. Penulisan Skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Surat Perpanjangan Penetapan Judul Skripsi dan Naskah Skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sampai batas tanggal **09 Juni 2022** dan atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, **06 Syaban 1443 H**  
**09 Maret 2022 M**

An. Dekan,  
Wakil Dekan - I



**ABRAR ADHANL, S.Sos., M.I.Kom.**  
NIDN : 01 11 117804





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> [fisp@umsu.ac.id](mailto:fisp@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 1670/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 25 Jumadil Awal 1443 H  
29 Desember 2021 M

Kepada Yth : **Kepala Sekolah Dasar 050683 Tanjung Slamet  
Kecamatan Padang Tualang, Kabupaten Langkat**  
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **AZHA DINI WAROFAH**  
N P M : 1703100009  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2021/2022  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDIDIKAN MASA PENDEMI DI  
KECAMATAN PADANG TUALANG KABUPATEN LANGKAT**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan

**Dr. ARFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402

Cc : File.



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website . <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

**PERMOHONAN**  
**SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, 28 Agustus 2021

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Azha Dini Waro'ah  
N P M : 1703100009  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 1619/SK/II.3/UMSU-03/F/2021.. tanggal 28 Agustus 2021.. dengan judul sebagai berikut :

Implementasi Playahan Pendidikan Masa Pandemi Di Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposals Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(Naili Khairiyah, S.P., M.Pd.)

Pemohon,

(Azha Dini Waro'ah)



**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 911/UND/III.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Rabu, 01 September 2021  
Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Online/Daring  
Pemimpin Seminar : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	AZHA DINI WAROFAH	1703100009	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI PELAKU PENDIDIKAN MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN PADANG TUALANG KABUPATEN LANGKAT
2	NABILAH UMROH LENSYA LUBIS	1703100058	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	IDA MARTINELLI, SH, MM	IMPLEMENTASI PERPRES NO. 29 TAHUN 2014 DALAM PELAKSANAAN AKUNTABILITAS KINERJA DIVISI KEIMIGRASIAN SUMATERA UTARA
3	MUHAMMAD IQBAL HARAHAP	1703100056	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	KINERJA PETUGAS PEGAWAS BARANG DAN JASA (PPBJ) TERHADAP PELAKSANAAN PENGAWASAN PEREDARAN BARANG ELEKTRONIK BER-SNI DI KOTA MEDAN
4	ASMA'ADI	1703100050	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H	IMPLEMENTASI KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 467/KM/01/2014 DALAM RANGKA PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MEDAN
5	MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ	1703100008	IDA MARTINELLI, SH, MM	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 20 TAHUN 2018 DALAM RANGKA EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK SECARA ONLINE DI KABUPATEN DELI SERDANG

Medan, 21 Muharram 1443 H

30 Agustus 2021 M





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax: (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : Azha Dini Warofah  
N P M : 170310009  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Pebyanan Pendidikan Masa Pandemi di Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	6 Maret 2021	Bimbingan Proposal latar belakang	<i>[Signature]</i>
2.	29 April 2021	Revisi kerangka konsep	<i>[Signature]</i>
3.	26 Juli 2021	Acc. proposal	<i>[Signature]</i>
4.	14 okt 2021	Bimbingan draft wawancara	<i>[Signature]</i>
5.	1 des 2021	Acc draft wawancara	<i>[Signature]</i>
6.	27 Jan 2022	Bimbingan Skripsi	<i>[Signature]</i>
7.	29 Jan 2022	Bimbingan Perbaikan Abstrak	<i>[Signature]</i>
8.	5 Feb 2022	Bimbingan Hasil wawancara & pembahasan	<i>[Signature]</i>
9.	15 Feb 2022	Acc Skripsi	<i>[Signature]</i>

Medan, ...15... Februari... 20...22

Dekan,

Ketua Jurusan,

Pembimbing,

(Dr. *[Signature]* S. Sos. M. Ed. (Ananda Malandika S. Sos. M. Ed. (Wati Khairiah) S. P. U. Pd



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
UPT PERPUSTAKAAN**

Alamat : Jalan Kapten Mukhtar Basri No.3 Telp. 6624567 –Ext. 113 Medan 20238  
Website : <http://perpustakaan.umsu.ac.id> Email : [perpustakaan@umsu.ac.id](mailto:perpustakaan@umsu.ac.id)

*Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya.*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 141 / KET/II.3-AU/UMSU-P/M/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

**Nama** : Azha Dini Warofah  
**NPM** : 1703100009  
**Fakultas** : FISIP  
**Jurusan** : Ilmu Administrasi Negara

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 15 Rajab 1443 H.  
16 Februari 2022 M

**Kepala UPT Perpustakaan**



**Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd**

## RIWAYAT HIDUP

Nama : AZHA DINI WARO'FAH  
Tempat/tanggal lahir : Tanjung Karang, 23 Maret 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama/Bangsa : Islam/Indonesia  
Alamat : Dsn Karang Sari, Padang Tualang, Langkat  
Nama Orang Tua  
Ayah : Bilal Arafat  
Ibu : Ida Rosidah

### Riwayat Pendidikan

1. Tamat dari MIM Tangkit Batu-Natar, Tahun 2011, Berijazah
2. Tamat dari SMP Pertiwi Medan, Tahun 2014, Berijazah
3. Tamat dari SMA Negeri 3 Medan, Tahun 2017, Berijazah
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2017 sampai sekarang.

Demikian Riwayat hidup ini di buat dengan sebenarnya

Penulis



Azha Dini Waro'fah



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**

Nomor : 457/JUND/II.3-AUJMSU-03/F/2022

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Hari, Tanggal : Selasa, 29 Maret 2022  
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
 Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU



**UMSU**  
 Unggul Cerdas Terpercaya

Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
		PENGUJUI I	PENGUJUI II	PENGUJUI III	
AZHA DINI WAROFAH	1703100009	Drs. R. KUSNADI, M.AP	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDIDIKAN MASA PANDEMI D KECAMATAN PADANG TUALANG KABUPATEN LANGKAT
SARAH DIBA DAMANIK	1603100144	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Drs. R. KUSNADI, M.AP	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR TAHUN 2016 DALAM RANGKA PELAYANAN LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN/ BARANG DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA ME
SRI OKTAVIANDA	1503100148	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	Drs. R. KUSNADI, M.AP	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI FERDA KOTA MEDAN NO.13 TAHUN 2011 DAL RANGKA PENYEDIAAN SISTEM INFRASTRUKTUR PERKOTAAN KOTA MEDAN

s. Sidang :

total : 3 mms

23/03/22  
-ANN

Medan, 23 Syaban 1443 H  
26 Maret 2022 M



Disetujui dan ditandatangani oleh :

Rektor

Wakil Rektor

Wakil Rektor

Wakil Rektor

Wakil Rektor

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum ✓

Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian



Sekretaris

ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom