

Pelayanan Publik di Sektor Pendidikan Tinggi Selama Masa Pandemi Covid-19: Studi Deskriptif pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, Provinsi DKI Jakarta

Dhita Widya Putri, Adinda Marhietta, Mochammad Ibrahim Zainal
Institut Komunikasi dan Bisnis LSPR
dhitawidya@gmail.com, adindamarhietta@yahoo.com,
mozibrahim@outlook.com

ABSTRACT

COVID-19 outbreak has changed certain human habits and activities. In higher education environment, there were transformation and adaptation in terms of technology usage. The Agency for Higher Education for Region III, Jakarta Province is a working unit under the Ministry of Education, Culture, Research, and Technology which has the task of facilitating the improvement of the quality of higher education. During the pandemic, they have been making various efforts and ensuring that the public services are still running well. By using descriptive qualitative methods, in-depth interviews, and observations, this study examines the process of public service through 3 stages of change from Tikson; Unfreeze, Change, and Refreeze.

Keywords: public services, higher education, COVID-19 pandemic

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 telah mengubah kebiasaan manusia dalam beraktifitas. Di lingkungan Pendidikan tinggi terjadi proses transformasi dan adaptasi dalam hal penggunaan teknologi. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III Provinsi DKI Jakarta, merupakan satuan kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang memiliki tugas dalam hal fasilitasi peningkatan mutu perguruan tinggi selama masa pandemic melakukan berbagai upaya agar penyelenggaraan pelayanan publik tetap berjalan dan tidak terkendala. Dengan metode kualitatif deskriptif, wawancara mendalam, dan observasi, penelitian ini mengkaji proses pelayanan publik melalui 3 tahap perubahan dari Tikson; *Unfreeze, Change, dan Refreeze*.

Kata kunci: pelayanan publik, pendidikan tinggi, pandemi COVID-19

PENDAHULUAN

Semenjak tahun 2020, Bangsa Indonesia dan seluruh dunia mendapatkan pelajaran tentang kehidupan, dimana pandemi COVID-19 yang melanda mengajarkan banyak hal yang dapat direnungkan bersama. Hikmah berharga yang didapatkan adalah bagaimana dalam situasi pandemi ini masyarakat tetap bisa menggapai cita-cita kita untuk memajukan Indonesia. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/104/2020, Novel Coronavirus atau yang dikenal sebagai COVID-

19 ditetapkan sebagai penyakit yang berpotensi wabah di Indonesia. Salah satu hal yang menjadi kunci utama dalam menghadapi pandemi adalah komunikasi (Sabel, 2021). Dimana aspek komunikasi dapat membangun kepercayaan publik dan menjaga agar tidak terjadi kepanikan di tengah masyarakat. Presiden Republik Indonesia telah memberikan instruksi untuk menunjukkan kepada masyarakat bahwa Pemerintah serius, siap dan mampu dalam menangani COVID-19 di Indonesia. Persepsi tentang kesiapan dan keseriusan Pemerintah perlu disampaikan kepada publik melalui penjelasan yang komprehensif dan berkala, dengan menjelaskan apa yang sudah dan akan dilakukan oleh Pemerintah.

Selama pandemi, seluruh pihak lintas bidang merasakan dampaknya. Tatanan ekonomi berubah drastis (Widiastuti, 2021), begitupun dunia usaha dan industri yang mengalami penyesuaian, serta aktivitas di dunia pendidikan pun berubah dengan pola-pola yang baru, yang paling penting adalah kompetensi menyesuaikan gerak zaman, pola komunikasi antar manusia pun semakin berubah dan menciptakan peluang baru yang sebelumnya tidak terbayangkan.

Dalam dunia pendidikan, khususnya Pendidikan tinggi ada begitu banyak hal yang telah disesuaikan. Salah satunya dengan pemanfaatan teknologi. Proses belajar daring memang tidak mudah, namun menciptakan peluang baru yang menjadi kompetensi inti yang akan berguna untuk masa datang. Meski banyaknya tantangan yang harus dihadapi (Belawati dan Nizam, 2020). Hal ini berawal dari Surat Edaran Nomor 3 Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi (yang sebelumnya Bernama Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan) pada tanggal 9 Maret 2020, tentang Pencegahan *Corona Virus Disease* (COVID-19), beberapa poin penting yang diinstruksikan adalah bahwa setiap satuan pendidikan untuk dapat menerapkan pola hidup bersih, mengoptimalkan unit kesehatan dan berkoordinasi dengan fasilitas kesehatan setempat, memastikan ketersediaan sarana dan prasarana kebersihan, menghindari kontak fisik, hingga menunda kegiatan yang melibatkan banyak orang. Pada tanggal 17 Maret 2020, Surat Edaran Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 diterbitkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang menghimbau untuk dapat bekerja dan belajar dari rumah dengan memanfaatkan sarana daring.

Melihat situasi seperti ini, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) Wilayah III sebagai satuan kerja di bawah naungan Sekretariat Jenderal, yang berkoordinasi secara teknis dengan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi dan Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi, Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi melakukan berbagai aksi antara lain memberikan pelayanan terkait penyelenggaraan mutu pendidikan tinggi di wilayah kerjanya dan berkoordinasi dengan pihak internal maupun mitra-mitranya untuk tetap mematuhi protokol COVID-19. Selain itu, LLDikti Wilayah III juga menerapkan komunikasi publik, menjalin hubungan dengan media, dan menyiarkan informasi secara berkala.

Hingga 10 April 2022 (Data Kelembagaan LLDikti Wilayah III), terdapat 296 Perguruan Tinggi Swasta dan 5 Perguruan Tinggi Negeri yang menjadi mitra kerja LLDikti Wilayah III, dengan berbagai bentuk seperti Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Akademi, Politeknik dan Akademi Komunitas. Peran LLDikti Wilayah III selain memastikan penyelenggaraan mutu pendidikan tinggi berjalan dengan baik di masa pandemi ini, juga tetap memberikan pelayanan-pelayanan rutin seperti pelayanan pembukaan program studi baru, penerbitan rekomendasi dan penyerahan Surat Keputusan Mendikbud, pelayanan mengenai Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) dan Sistem Informasi Sumberdaya Terintegrasi (SISTER), fasilitasi kelembagaan, fasilitasi kerjasama, usulan jabatan akademik, hingga validasi ijazah. Semua kegiatan ini awalnya dilaksanakan secara daring penuh, namun setelah masuk di era normal baru, ketika seluruh pegawai telah melaksanakan swab dan vaksin, perlahan kegiatan dilaksanakan secara hybrid dan luring dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Penelitian ini akan mengupas bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di sektor Pendidikan tinggi selama pandemi COVID-19, yaitu studi deskriptif di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, Provinsi DKI Jakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Sebelumnya

1. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman"

Penelitian ini membahas mengenai strategi peningkatan pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 dengan diberlakukannya pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan melakukan perkerjaan dari rumah yang membuat terhambatnya proses pelayanan secara maksimal. Pemerintah Daerah Kota Pariaman tahun 2019 sudah memberlakukan dua mekanisme pelayanan kepada masyarakat yaitu layanan langsung (tatap muka) di kantor dan layanan secara online. Meskipun sudah memberlakukan dua mekanisme pelayanan secara manual dan online, masyarakat masih mengeluh tidak bisa menggunakan aplikasi dukcapil DiGi Mobile, sedangkan secara manual belum maksimalnya pelayanan yang diberikan karena masih adanya calo dan pungli, lambatnya pencetakan KTP-el dan kurang responnya petugas dalam pengurusan online. Dinas Dukcapil Kota Pariaman dituntut harus melakukan kreativitas dan inovasi dalam menjalankan birokrasi di masa pandemic COVID-19 ini. Untuk itu, pemerintah harus memiliki strategi untuk tetap membuat roda birokrasi tetap berjalan.

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan penelitian didapatkan dengan Teknik *purposive* dan *snow ball*, Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara, observasi dan mengumpulkan data-data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan strategi peningkatan pelayanan di Dukcapil kota Pariaman pada masa pandemic terdapat 5 strategi yaitu Peningkatan Sumber Daya Manusia diantaranya Admin Dukcapil Digi Mobile dan Operator (petugas pelayanan) dengan kualifikasi pendidikan dan kompetensi bidang yang berhubungan dengan teknologi, Sinergitas antara Dukcapil kecamatan dan perangkat desa dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga diharapkan dapat mendorong, memotivasi, mempermudah dan membantu penduduk untuk menertibkan data dan dokumen kependudukannya, Peningkatan perangkat Teknologi Informasi dan sarana prasarana pendukung pelayanan sehingga lebih efektif dan efisien, Pemanfaatan sarana informasi teknologi untuk sosialisasi dengan mendatangi kelurahan/Desa untuk mensosialisasikan Digi Mobile sehingga semua masyarakat dapat melihat dan tau Dukcapil *weekend service* merupakan pelayanan yang dibuka pada akhir pekan hari Sabtu dengan tujuan untuk masyarakat yang tidak dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di hari kerja.

2. “Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi dan Koordinasi Jawa Barat (PIKOBAR) Saat Pandemi COVID-19”

Penelitian ini ditulis oleh Syaidah (2020) yang membahas inovasi pelayanan publik “PIKOBAR” yang dibuat oleh pemerintah provinsi Jawa Barat dalam upaya mendukung penanganan wabah COVID-19 yang berada di satu platform. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan bagaimana inovasi pelayanan publik tentang pencegahan dan penanggulangan COVID-19 berbasis inovatif di provinsi Jawa Barat. Metode penulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis studi literature berbagai kebijakan publik untuk menggambarkan konsep-konsep yang sesuai dengan kajian inovasi pelayanan publik.

Hasil penelitian ini adalah provinsi Jawa Barat yang merupakan Provinsi tempat pasien pertama terinfeksi virus COVID-19 melalui Gubernur Jawa Barat dengan cepat dan tanggap melakukan percepatan penanganan infeksi virus corona dengan melanjutkan mengeluarkan beberapa program penanggulangan COVID-19 di Jawa Barat dengan nama PIKOBAR (Pusat Informasi dan Koordinasi COVID-19 Jabar). Sistem aplikasi PIKOBAR merupakan terobosan Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam upaya penyerdehanaan atas prosedur birokrasi yang panjang jika dilakukan secara manual, dengan adanya PIKOBAR masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi yang terpusat dalam waktu yang sangat singkat. Dalam artikel jurnal ini inovasi dan kebijakan-kebijakan diharapkan mampu memberikan kebaruan dan kebermanfaatannya sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik saat ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah yang berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan

(Rahmadana, et.al, 2020). Dalam pelayanan publik juga, pemerintahan yang bersih dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat yang disesuaikan dengan kualitas pelayan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003, pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif
3. Kepastian waktu dan akurasi produk pelayanan
4. Keamanan, proses, dan memberikan rasa aman, dan kepastian hukum
5. Kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai
6. Kemudahan akses
7. Kedisiplinan, keramahan, kesopanan
8. Kenyamanan dan kerapihan

Pelayanan Publik di Masa pandemi COVID-19

Berbagai penelitian mengenai kebijakan publik di masa pandemi telah dilakukan. Menurut hasil penelitian Taufik dan Warsono (2020), dikatakan bahwa pandemi telah membawa perubahan dalam birokrasi pelayanan publik, terutama dalam dimensi organisasi dan sitem kerja. Hal ini juga menuntut para Aparatur Sipil Negara untuk menghasilkan kreativitas dan inovasi dalam melayani publik. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian dari Kurdi (2020) membahas mengenai pelayanan prima di masa pandemi. Dimana pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara maksimal, misalnya melalui website dan media sosial. Terdapat 4 hal pokok yang dilakukan oleh lembaga penyedia pelayanan publik, antara lain;

1. Informasi yang jelas mengenai standar pelayanan
2. Meningkatkan sistem pelayanan secara daring
3. Adaptasi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan

4. Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan

Keempat langkah ini wajib diambil untuk menjalankan pelayanan di masa pandemi COVID-19 dengan terus menerapkan protokol kesehatan.

Teori Perubahan

Teori perubahan merupakan teori yang tepat dalam membedah kasus dampak COVID-19 terhadap pelayanan publik. Dimana pandemi muncul dan menuntut masyarakat untuk dapat beradaptasi dan siap menyambut era adaptasi kebiasaan baru atau yang dikenal dengan era *new normal*. Teori ini mengidentifikasi beberapa hal yang harus dilakukan sebuah organisasi dalam perencanaan perubahan (Lewin, 1951), yaitu: perubahan untuk alasan yang baik, perubahan yang bertahap, perubahan tidak mendadak, semua individu yang terkena perubahan harus dilibatkan.

Gambar 1

3 tahapan perubahan yaitu: *unfreeze, change, refreeze*



Sumber: Adaptasi dari (Tikson, 2020)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2016) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Penelitian ini bersifat deskriptif dimana peneliti melihat proses, makna dan pemahaman yang berasal dari kata-kata dan gambar.

Menurut Neuman penelitian kualitatif lebih konsern pada kekayaan, jalinan dan feeling dari data mentah karena pendekatan induktif membangun pengertian yang mendalam dan generalisasi yang dibuat terlepas dari data yang dikumpul. Moleong (2010) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa,, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan pengamatan (observasi).

Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data yang merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Miles dan Huberman, 1992). Narasumber dan informan dalam penelitian ini antara lain:

1. Sigit Nugroho, Staff Humas LLDikti Wilayah III
2. Wilhelmus Jeremy, Staff Humas LLDikti Wilayah III

Observasi dilakukan pada 1 Maret 2020 hingga 20 desember 2021. Peneliti mempelajari semua bentuk aktifitas pelayanan publik yang dilakukan LLDikti Wilayah III pada masa pandemi COVID-19. Dengan menjadi pengamat langsung peneliti memperoleh informasi serta data penelitian yang lebih dalam dan akurat. Dengan ketekunan peneliti mendapatkan temuan-temuan yang tidak terungkap dalam wawancara.

PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di LLDikti Wilayah III dilakukan satu pintu melalui bagian kehumasan yang berada di bawah Sub Koordinasi Tata Usaha dan Barang Milik Negara. “aktivitas kehumasan yang dijalani di LLDikti Wilayah III antara lain melaksanakan koordinasi, penyusunan dan pelaksanaan publikasi dan pemberitaan di media; pelaksanaan publikasi dan pengelolaan perpustakaan; koordinasi dan pelaksanaan peliputan dan pendokumentasian seluruh kegiatan di kementerian; koordinasi dan pelaksanaan komunikasi antarlembaga, media, internal, serta pelayanan informasi publik” (Jeremy, Wawancara Data Primer, 2022). Nugroho (Wawancara Data Primer, 2022) menuturkan “pemangku kepentingan LLDikti Wilayah III begitu beragam, mulai dari pengelola Perguruan Tinggi, Yayasan, Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, media massa, hingga masyarakat umum. Oleh karena itu Kehumasan berperan penting dalam mengelola dan memfasilitasi pemangku kepentingan dalam mengkases informasi. Sehingga dapat terbangunnya kualitas layanan yang prima, terutama di masa pandemi”.

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) sebelumnya bernama KOPERTIS (Koordinator Perguruan Tinggi Swasta) melakukan pelayanan publik secara tatap muka. Begitupun kegiatan fasilitasi peningkatan mutu Perguruan Tinggi yang dilakukan secara tatap muka. Namun semenjak pandemi, pelayanan dilakukan secara daring dengan memanfaatkan berbagai kanal media yang difasilitasi teknologi.

“Tentunya dalam tahap awal adaptasi, prosesnya tidaklah mudah. Seperti sering terjadinya miskomunikasi. Namun seiring berjalannya waktu dengan berbagai penyesuaian dan pemanfaatan teknologi, pelayanan publik tetap dapat berjalan dengan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.” (Nugroho, Wawancara Data Primer, 2022).

Sejak pandemi ditetapkan, LLDikti Wilayah III memberlakukan bekerja dari rumah. Selain itu, LLDikti Wilayah III juga menghimbau kepada Perguruan Tinggi di lingkungannya untuk dapat melaksanakan tridharma perguruan tinggi sesuai protokol kesehatan yang salah satunya dilaksanakan dari rumah secara daring. LLDikti Wilayah III telah berkoordinasi dengan Pimpinan Perguruan Tinggi di

wilayah D.K.I Jakarta dalam bentuk monitoring dan evaluasi daring bertajuk NGOPI PAGO (Ngobrol dan Diskusi Perguruan Tinggi) yang dilaksanakan setiap 2 kali seminggu. Hingga saat ini, berbagai upaya telah dilakukan oleh Perguruan Tinggi di lingkungan LLDikti Wilayah III dalam bentuk program, inovasi dan berbagai kegiatan sosial.

LLDikti Wilayah III juga menghadirkan *video conference series* untuk Perguruan Tinggi seperti; Bincang-bincang penelitian dan pengabdian masyarakat selama pandemi COVID-19, Pembahasan tentang Akreditasi Perguruan Tinggi, Transformasi beasiswa BIDIKMISI menjadi KIP Kuliah, INOVASI Perguruan Tinggi selama pandemi COVID-19, Kiat-kiat Sertifikasi Dosen, The Professor Talk, Hibah Fasilitas Akreditasi Internasional Program Studi, dan sebagainya.

Dalam pelayanan informasi, yang tadinya dilakukan secara tatap muka melalui Unit Layanan Terpadu (ULT), kini pelayanan dilakukan secara daring dengan memaksimalkan fasilitas seperti Hotline yang memiliki aplikasi whatsapp bisnis, persuratan elektronik, live chat menggunakan aplikasi Tawk To, Direct Message melalui akun media sosial Instagram dan Twitter, telepon, dan juga sms.

Sepanjang tahun 2021, Kehumasan LLDikti Wilayah III melakukan survey pelayanan.

Dari 333 responden, yang rata-rata berasal dari Perguruan Tinggi di lingkungan LLDikti Wilayah III, didapatkan hasil bahwa 72% responden menganggap pelayanan LLDikti Wilayah III sangat baik, 25.2% baik dan 2.1% cukup. Artinya secara keseluruhan, LLDikti Wilayah III melakukan pelayanan publiknya dengan prima, terutama di masa pandemi. Pada item pertanyaan selanjutnya adalah mengenai kanal media yang tepat dalam hal pelayanan informasi, didapatkan hasil bahwa 81.4% responden memilih aplikasi Whatsapp, 33.9% melalui live chat, 31.8% melalui surat elektronik/e-mail, 30.6% melalui tatap muka, dan 16.5% melalui direct message di media sosial. Dapat dikatakan bahwa pada masa pandemi ini, LLDikti Wilayah III maupun publiknya siap dalam memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal.

Berdasarkan model perubahan Lewin, kondisi di LLDikti Wilayah III yang saat ini memasuki era new normal di masa pandemi telah melalui tahapan yang awalnya

berupa gangguan pada aktivitas normal atau masa unfreeze, dimana dalam tahap ini dilakukan bekerja dan berkoordinasi secara penuh dari rumah. Setelah itu memasuki tahap. Perubahan atau change, dimana LLDikti Wilayah III lebih memanfaatkan teknologi dan berpikir kreatif untuk dapat terus melayani publiknya. Dalam tahap ini LLDikti Wilayah III telah terbiasa dalam melakukan pelayanan daring. Setelah itu, memasuki masa new normal atau refreeze, dimana sistem bekerja sudah mulai hybrid (50% WFH dan 50% WFO), kegiatan dilakukan secara hybrid, vaksinasi dan swab dijalankan, penyemprotan disinfektan dirutinkan, pelayanan juga lebih banyak dilakukan secara daring, walaupun masih ada publik yang datang ke Unit Layanan Terpadu. Tentunya dalam era new normal ini, protokol kesehatan tetap terus dijalankan.

Terdapat inovasi pelayanan yang dihasilkan selama pandemi, yaitu Obrol Santai LLDikti Wilayah III. Dimana Tim Humas dan Sub Koordinasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Sub Koordinasi Sistem Informasi dan Kerja Sama, Sub Koordinasi Kelembagaan, dan Sub Koordinasi Kemahasiswaan membuat LIVE Instagram berdurasi 1 jam untuk membahas tentang program fasilitasi LLDikti Wilayah III untuk publiknya. Publik juga dapat langsung melakukan tanya jawab bersama tim dari LLDikti Wilayah III terkait.

SIMPULAN

Pandemi COVID-19 secara langsung telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan manusia. Hal inilah yang menjadi kunci dari pembelajaran. Pelayanan public yang tadinya secara tatap muka, berubah menjadi secara daring dan akhirnya hybrid demi membantu pencegahan penyebaran virus COVID-19.

Dari pandemi COVID-19 ini, terlihat bahwa sumber daya manusia adalah elemen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena dengan jiwa raga yang sehat, kreativitas dan inovasi dapat terbentuk, sehingga pelayanan publik tetap dapat berjalan dan berkualitas. Hikmah yang didapat selama pandemi ini antara lain kesadaran untuk menerapkan pola hidup bersih semakin meningkat, menjaga kesehatan secara fisik dan batin juga menjadi prioritas, teknologi informasi juga semakin maksimal dimanfaatkan. Dengan begitu, kedepannya penyelenggaraan pelayanan publik LLDikti Wilayah III baik internal maupun eksternal akan semakin

mudah dan fleksibel. Pandemi ini juga membuat LLDikti Wilayah III dan Perguruan Tinggi memanfaatkan sistem yang berbasis teknologi informasi dan kolaborasi satu sama lain. Selain itu, terbentuknya rasa solidaritas antar manusia yang semakin juga tinggi. Pandemi COVID-19 juga membawa perubahan dalam hal sistem pelayanan dalam 3 tahap. Yaitu tahap gangguan, tahap perubahan, dan tahap era baru. Dari pandemi, kreativitas dan inovasi muncul, yaitu dengan pelayanan publik yang berbasis *online*. Tentunya peningkatan kualitas pelayanan publik tetap terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Belawati, T dan Nizam. (2020). Potret Pendidikan Tinggi Di Masa COVID-19. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kemendikbudristek

John W. Creswell 2014 Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Edition 4. University of Nebraska-Lincoln

Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemi Covid 19. Jurnal Lingkar Widya Swara, Edisi 07 No. 4, Oktober – Desember 2020, p. 04-09 ISSN: 2355-4118

Lewin, K. 1951. *Field Theory in Social Science*. New York: Harper.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru.

Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rahmadana, M.F., et. Al. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis

Sabel, S. D. A. (2021). Mass Communications and the Influence of Information During Times of Crises. IGI Global: Pennsylvania

Syaidah. (2020). INOVASI LAYANAN PUBLIK PUSAT INFORMASI DAN KOORDINASI JAWA BARAT (PIKOBAR) SAAT PANDEMI COVID-19. *Dialektika: Jurnal Ilmu Komunikas*, Vol. 7, No. 2, September2020(1907-1159), 148-158. Retrieved from <http://journal.unla.ac.id/index.php/dialektika/article/view/1730/1045>

Taufik dan Warsono, H. (2020). BIROKRASI BARU UNTUK NEW NORMAL: TINJAUAN MODEL PERUBAHAN BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol 2, Nomor 1, Juni 2020, ISSN Online: 2685-3582

Tikson, D. T. (2020). *Menuju Kehidupan New Normal di Bawah Pengaruh Covid-19: Peran Administrasi Publik* (Materi Diskusi Webinar Yang di Selenggarakan Oleh Pustاتبang KMP-LAN Makassar, 20 Mei 2020).

Widiastuti, A. (2021). DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI PULAU JAWA, *Jurnal Ekonomi-QU (Jurnal Ilmu Ekonomi)* Vol 11 No. 1, April 2021

Yandri, L. dan Putri, T. D. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KOTA PARIAMAN. *MENARA Ilmu*, Vol. XV No.02 Oktober 2021, 35-44. Retrieved from <http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/2948>

Dasar Hukum:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/104/2020 TENTANG PENETAPAN INFEKSI NOVEL CORONAVIRUS (INFEKSI 2019-nCoV) SEBAGAI PENYAKIT YANG DAPAT MENIMBULKAN WABAH DAN UPAYA PENANGGULANGANNYA

Jurnal Dirosah Islamiyah

Volume 4 Nomor 3 (2022) 360-373 P-ISSN 2656-839x E-ISSN 2716-4683
DOI: 10.17467/jdi.v4i3.1432

Surat Edaran Nomor 3 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan) pada tanggal 9 Maret 2020, tentang Pencegahan *Corona Virus Disease* (COVID-19)

Surat Edaran Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tentang Pembelajaran secara Daring dan Bekerja dari Rumah untuk Mencegah Penyebaran Covid-19

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 34 tahun 2020 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI