

# EFEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK DALAM PANDEMI COVID-19 DI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA DAN PUNJABI UNIVERSITI PATIALA INDIA

Oleh: Prof. Dr.Sugiyono, M.Pd.

## ABSTRAK

Di masa pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia dan dunia, pendidikan harus merespon secara adaptif, termasuk oleh perguruan tinggi. Layanan akademik perguruan tinggi merupakan salah satu komponen kegiatan pendidikan yang harus dilaksanakan bahkan di masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui: 1) bagaimana respon perguruan tinggi terhadap pandemi Covid-19 saat ini, dan 2) bagaimana membandingkan efektivitas pelayanan akademik di era pandemi Covid-19 di Universitas Negeri Yogyakarta dan Universitas Punjabi Patiala. India.

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengekstrak data baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah Universitas Negeri Yogyakarta dan Universitas Punjabi Patiala India yang diambil secara purposive sampling, dengan fokus pada unit-unit Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta dan di Punjabi Patiala India. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik FGD, angket, dokumen, observasi, dan wawancara. Validitas dan reliabilitas instrumen angket menggunakan validasi ahli. Validitas data kualitatif divalidasi dengan model review informan dan triangulasi data. Analisis data kuantitatif menggunakan teknik analisis deskriptif dan data kualitatif dengan model analisis interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan respon UNY terhadap situasi darurat pandemi COVID-19 cukup cepat dan tanggap, sehingga permasalahan pelayanan tetap berjalan dengan baik melalui layanan online. Sedangkan efektivitas layanan akademik umum menunjukkan nilai rata-rata hasil penilaian sebesar 3,98 yang berada diantara nilai  $> 3,5 - 4,2$  yang berarti berada pada kategori baik. Sedangkan hasil penilaian layanan khusus untuk perkuliahan di UNY, hasilnya menunjukkan rata-rata 3,65 yang berada di antara nilai  $> 3,5 - 4,2$  yang artinya termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa UNY siap dan tanggap terhadap keadaan darurat Covid-19 sehingga seluruh pelayanan baik akademik maupun non akademik dapat terlayani dengan baik, meskipun belum memenuhi harapan atau kategori sangat baik. Sementara itu, efektivitas layanan akademik umum di PUP India menunjukkan nilai rata-rata hasil penilaian adalah 3,86 antara nilai  $> 3,5 - 4,2$  yang berarti berada pada kategori baik. Sedangkan hasil penilaian layanan khusus untuk perkuliahan di UNY, hasilnya menunjukkan rata-rata 3,65 yang berada di antara nilai  $> 3,5 - 4,2$  yang artinya termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa PUP India siap dan tanggap terhadap keadaan darurat Covid-19 sehingga semua pelayanan baik akademik maupun non akademik dapat terlayani dengan baik, meskipun belum memenuhi harapan atau kategori sangat baik.

Kata Kunci: *efektivitas, pelayanan, akademik, dan pendidikan tinggi*