

## Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap Proses Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19

Anis Fitriatul Mukaromah<sup>1</sup> (\*)  
[anisfitriatul42@gmail.com](mailto:anisfitriatul42@gmail.com)

Ketut Suma<sup>2</sup>  
[ketut.suma@undiksha.ac.id](mailto:ketut.suma@undiksha.ac.id)

Ni Luh Pande Latria Devi<sup>3</sup>  
[latria.devi@undiksha.ac.id](mailto:latria.devi@undiksha.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha dengan melibatkan 108 mahasiswa yang terdiri dari Semester II, IV, dan VI. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*. Data tentang kepuasan siswa dikumpulkan dengan teknik tes dengan menggunakan instrumen adalah kuesioner/angket. Instrumen tingkat kepuasan mahasiswa memenuhi kriteria konsistensi internal butir dengan koefisien 0,386 sampai 0,731 dengan  $r_{tabel}$  (0,355). Reliabilitas instrumen diuji dengan rumus *cronbach's alpha*, di mana koefisien reliabilitasnya adalah  $r_{11}$  0,91. Data kepuasan mahasiswa dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 adalah 76,7 tergolong dalam kategori tinggi, jika dilihat dari dimensi-dimensi kepuasan, rata-rata skor kepuasan mahasiswa pada dimensi bukti nyata/fisik (*tangible*) adalah 71,4, yang termasuk pada kategori tinggi. Pada dimensi keandalan pelayanan (*reliability*) rata-rata skor mahasiswa adalah sebesar 75,2, yang termasuk kategori tinggi. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) skor rata-rata mahasiswa adalah sebesar 77,6, yang termasuk kategori tinggi. Pada dimensi jaminan/keyakinan (*assurance*) skor rata-rata mahasiswa adalah sebesar 81,2, yang termasuk kategori tinggi. Pada dimensi empati/kepedulian (*empathy*) skor rata-rata mahasiswa adalah sebesar 78,3, yang termasuk kategori tinggi. Secara umum mahasiswa menunjukkan kepuasan yang tinggi pada pelayanan pembelajaran dalam jaringan pada masa pandemi Covid-19

**Kata Kunci:** pembelajaran daring, kepuasan mahasiswa, dimensi kepuasan.

<sup>123</sup>Universitas Pendidikan  
Ganesha

Corresponding author (\*)

**Abstract:** This study aimed to analyze the level of satisfaction of Undiksha S1 Science Education Study Program students with the online learning process during the Covid-19 pandemic. The type of this study was descriptive with a quantitative approach. The study population was students of the Undiksha S1 Science Education Study Program, involving 108 students consisting of Semester II, IV, and VI. The sampling technique used was total sampling. Data about students' satisfaction were collected by using a test technique using a questionnaire. The student satisfaction level instrument meets the criteria for internal consistency of items with a coefficient of 0.386 to 0.731 with  $r_{table}$  (0.355). The instrument's reliability was tested using Cronbach's alpha formula, where the reliability coefficient was  $r_{11}$  0.91. Student satisfaction data were analyzed using quantitative descriptive analysis. The results of this study indicate that the average score of the level of student satisfaction with the online learning process during the Covid-19 pandemic is 76.7, belonging to the high category when viewed from the dimensions of satisfaction, the average score of student satisfaction on the tangible dimension was 71.4, which was included in the high category. In the

*dimension of service reliability, the average student score was 75.2, which was in the high category. In the responsiveness dimension, the average score of students was 77.6, which was included in the high category. On the assurance dimension, the average score of students was 81.2, which was in the high category. In the dimension of empathy, the average score of students was 78.3, which was included in the high category. In general, students showed high satisfaction with online learning services during the Covid-19 pandemic.*

**Keywords:** *online learning, students satisfaction, satisfaction dimension*

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah karena pendidikan merupakan aspek penting dalam pembangunan nasional. Salah satu amanat yang tercantum dalam Peraturan Perundang-undangan Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah pemerintah negara Indonesia berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia suatu negara sangat berkaitan dengan kualitas sistem pendidikan yang ada pada negara tersebut, karena pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peran sangat penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia, penjaminan mutu merupakan suatu keharusan. Selaras dengan itu, dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dikatakan bahwa tujuan akhir penjaminan mutu pendidikan adalah tingginya kecerdasan kehidupan manusia dan bangsa sebagaimana dicita-citakan oleh pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dicapai melalui penerapan SPMP (Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan).

Pada jenjang Pendidikan tinggi, penjaminan mutu Pendidikan ditegaskan dalam pasal 52 UU No. 12 Tahun 2012 yang menyatakan bahwa penjaminan mutu Pendidikan Tinggi merupakan kegiatan sistematis untuk meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi secara berencana dan berkelanjutan.

Untuk mendapatkan Pendidikan tinggi yang bermutu, pemerintah menyelenggarakan sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi (SPM Dikti). Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di Bali. Undiksha memiliki komitmen yang tinggi di dalam menghasilkan pendidikan yang bermutu. Dalam mewujudkan hal tersebut, pihak Universitas membentuk UJM Undiksha (Unit Jaminan Mutu) yaitu unit yang dibentuk oleh rektor dan diberi tugas untuk mengembangkan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) di tingkat Universitas. Pada hakikatnya mutu pembelajaran merupakan pedoman yang harus dipegang dosen dalam melaksanakan pembelajaran. Mutu pembelajaran dapat diperoleh dengan menyediakan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada mahasiswa. Dengan pelayanan yang baik proses pembelajaran dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Namun, melihat kondisi pandemi Covid-19 saat ini yang telah mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia tidak terkecuali aspek pendidikan menjadikan semua tatanan pendidikan mengalami perubahan. Dalam memutuskan mata rantai penyebaran Covid-19 pemerintah melakukan banyak pembatasan. Salah satunya melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, pemerintah telah melarang perguruan tinggi untuk melaksanakan perkuliahan tatap muka (konvensional) dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran secara daring (Surat Edaran Kemendikbud Dikti No.3 Tahun 2020). Perguruan tinggi dituntut untuk dapat menyelenggarakan pembelajaran secara daring atau *online* (Firman & Rahayu, 2020).

Undiksha dengan cepat merespon instruksi pemerintah dengan mengeluarkan surat instruksi mengenai pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan Undiksha (Surat Instruksi Rektor Universitas Pendidikan Ganesha No.1 Tahun 2020). Pada surat instruksi tersebut terdapat 13 poin yang salah satunya anjuran untuk menerapkan pembelajaran daring. Bukan hanya Undiksha yang menerapkan pembelajaran daring tetapi ada sekitar 65 perguruan tinggi di Indonesia yang telah melaksanakan pembelajaran daring dalam mengantisipasi penyebaran Covid-19 (CNN Indonesia, 2020). Jamaluddin, dkk (2020) menyatakan bahwa pembelajaran daring mempunyai kekuatan, tantangan, dan hambatan tersendiri. Kendati begitu, pandemi ini mengakselerasi pendidikan 4.0 yaitu sistem pembelajaran dilakukan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi atau pembelajaran dalam jaringan (daring).

Pembelajaran daring adalah pembelajaran yang mampu mempertemukan mahasiswa dan dosen untuk melaksanakan interaksi pembelajaran dengan bantuan internet (Kuntarto, 2017). Pembelajaran daring menekankan kepada mahasiswa untuk mengolah informasi yang disajikan dosen secara daring (Kuntarto, 2017). Mustofa, dkk (2019) menyebutkan karakteristik dalam pembelajaran daring antara lain; (1) materi ajar disajikan dalam bentuk teks, grafik, dan berbagai elemen multimedia, (2) komunikasi dilakukan secara serentak dan tak serentak seperti video *conferencing*, *chat rooms*, atau *discussion forums*, (3) digunakan untuk belajar pada waktu dan tempat maya, (4) dapat digunakan berbagai elemen belajar berbasis CD-ROM untuk meningkatkan komunikasi belajar, (5) materi ajar relatif mudah diperbaharui, (6) meningkatkan interaksi antara mahasiswa dan fasilitator, (7) memungkinkan bentuk komunikasi belajar formal dan informal, dan (8) dapat menggunakan ragam sumber belajar yang luas. Dalam pembelajaran daring mahasiswa akan dituntut berperan aktif selama proses pembelajaran, keaktifan selama proses pembelajaran akan mampu meningkatkan hasil belajar mahasiswa (Prasetyo dan Chrisna, 2020).

Supaya terjadi pembelajaran yang ideal dalam pembelajaran daring ada beberapa hal yang harus dipersiapkan dan dilakukan terutama oleh para pendidik (Adisty, 2020) yaitu; (1) menggunakan *platform* pembelajaran daring yang tepat sesuai dengan siswa, (2) memberikan tugas atau evaluasi yang tidak memberatkan siswa tetapi sesuai dengan tujuan pembelajaran, (3) menentukan kembali capaian pembelajaran, (4) menentukan metode *platform* asesmen yang sesuai bagi setiap capaian pembelajaran, (5) memperhatikan waktu yang sesuai dengan tingkat kemampuan efektif dan kemampuan metakognitif siswa, (6) selalu memberi motivasi kepada siswa agar semangat dalam belajar walaupun melalui pembelajaran jarak jauh, (7) selalu berkomunikasi dengan orang tua murid untuk mengetahui kendala yang dihadapi siswa selama melakukan pembelajaran di rumah/daring, (8) membuat tugas yang bersifat *open minded* atau tugas yang mengutamakan untuk mendorong siswa lebih banyak mengalami (berbuat atau mengamati), melakukan interaksi, komunikasi, dan ada umpan balik dalam mengonstruksi pengetahuan sehingga siswa dapat belajar secara bermakna.

Sejauh ini proses pembelajaran daring di Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha telah berusaha sebaik mungkin untuk melakukan pelayanan kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran daring. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa selalu saja ada kekurangan dalam proses pembelajaran daring yang dilaksanakan oleh dosen di Program Studi S1 Pendidikan IPA, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan didapatkan bahwa beberapa mahasiswa masih mengeluhkan tugas yang diberikan dosen dirasa memberatkan mahasiswa, waktu pembelajaran yang seringkali melebihi jadwal pembelajaran, dan kurangnya motivasi yang diberikan dosen kepada mahasiswa saat pembelajaran daring berlangsung. Selaras dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Hutauruk dan Ropinus (2020) mengungkapkan bahwa dosen tidak maksimal memberikan penjelasan mengenai suatu topik perkuliahan kepada mahasiswa. Mahasiswa seringkali

mengalami kebuntuan ketika mempelajari topik perkuliahan, namun mahasiswa hanya bisa bertanya melalui fitur chat atau komentar. Hutaeruk dan Ropinus (2020) juga menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dosen kurang maksimal, kebanyakan dosen hanya memberikan daftar hadir untuk diisi, lalu membagikan bahan ajar/modul, kemudian menyuruh mahasiswa untuk belajar sendiri kemudian diberikan tugas untuk dikerjakan. Kendala yang juga dirasakan oleh mahasiswa yaitu besarnya pengeluaran untuk membeli kuota internet. Naserly (2020) menemukan bahwa penggunaan pembelajaran daring menggunakan *zoom cloud meeting* memiliki kelebihan dapat berinteraksi langsung antara mahasiswa dengan dosen serta bahan ajar tetapi memiliki kelemahan boros kuota dan kurang efektif apabila lebih dari 20 peserta didik.

Meningkatkan dan memastikan mutu pembelajaran daring merupakan tuntutan dan kebutuhan institusi pendidikan tinggi agar praktik pembelajaran daring dapat berhasil dan memuaskan untuk mahasiswa (Masoumi & Lindstrom, 2012). Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan (Srinadi & Nilakusuma, 2008). Pelanggan yang dimaksud disini yaitu mahasiswa. Jadi, tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu tolak ukur mutu dalam pembelajaran daring. Tingkat kepuasan mahasiswa pengguna pembelajaran daring bisa menunjukkan bahwa mahasiswa menikmati proses pembelajaran daring tersebut.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui beberapa metode. Salah satu metode yang digunakan yaitu *Servqual*. *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan *gap* analisis yang menggambarkan perbedaan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap layanan (Wagner, dkk 2017). Untuk menilai kualitas layanan pembelajaran yang dilakukan dosen dilihat dari dimensi kualitas layanan dengan menggunakan model *Servqual*, yaitu *Tangibles* (bukti

fisik/ketersediaan sarana pendukung pembelajaran), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Tjiptono, 2014).

Berdasarkan uraian diatas dipandang perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19. Hasil kajian ini akan memberikan gambaran tingkat kepuasan mahasiswa yang sekaligus menggambarkan mutu pelayanan pembelajaran mahasiswa dalam jaringan. Informasi yang didapatkan juga berguna sebagai bahan refleksi dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran daring Program Studi S1 Pendidikan IPA terhadap mahasiswanya.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berusaha menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring di Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha tahun pertama, tahun kedua, dan tahun ketiga. Penelitian ini dilakukan pada tahun pelajaran 2020/2021. Mahasiswa tahun pertama masih berada di semester II, tahun kedua berada di semester IV, di tahun ketiga berada di semester VI saat penelitian ini dilaksanakan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *sampling total*. Terdiri dari mahasiswa semester II yang berjumlah 34 mahasiswa, semester IV berjumlah 42 mahasiswa, dan semester VI berjumlah 36 mahasiswa, sehingga total sampel ada 108 mahasiswa.

Jenis data pada penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner tertutup yang disajikan dalam *google form*. Dimensi instrumen berdasarkan dimensi *Servqual* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Kelima dimensi dikembangkan menjadi 24 butir soal pilihan ganda.

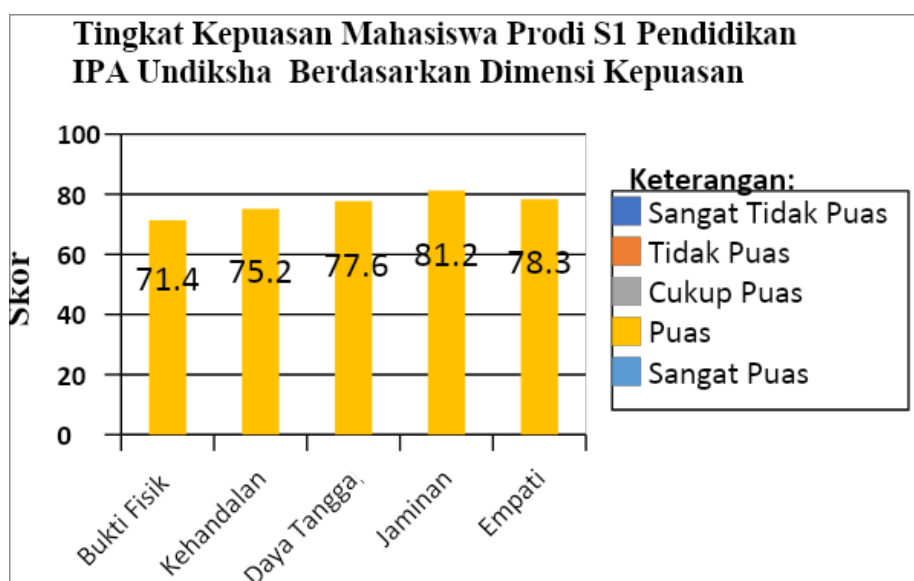
Uji validitas kuesioner dianalisis menggunakan *Pearson Product Moment*. Validitas butir pertanyaan ditentukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ . Pertanyaan dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ,  $r_{tabel} = 0,355$ ), sebaliknya jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka pernyataan valid. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan di dapatkan hasil 24 butir pertanyaan memiliki  $r_{hitung}$  berada di atas 0,05 dan dinyatakan valid. Uji reliabilitas kuesioner dianalisis menggunakan *Cronbach alpha*.

Teknik analisis data dilakukan dengan menafsirkan skor nilai yang diperoleh melalui perhitungan atas kuesioner yang telah diisi oleh responden dimana untuk mendapatkan kategori sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, tidak memuaskan, dan sangat tidak memuaskan disesuaikan dengan kriteria yang telah ditentukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Penelitian ini didasarkan pada dimensi *Servqual* yang terdiri dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati). Dari analisis data yang diperoleh diketahui bahwa skor untuk keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 76,7, yang termasuk kategori tinggi. Dilihat dari skor yang diperoleh dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 masuk dalam kategori tinggi atau memuaskan. Secara singkat dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Berdasarkan Dimensi Kepuasan

Kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring diukur dalam lima dimensi yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati). Rata-rata skor kepuasan mahasiswa pada masing-masing dimensi kepuasan dapat dilihat pada gambar 1.

Dari gambar 1 tampak bahwa, rata-rata skor kepuasan mahasiswa pada dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah 71,4 yang termasuk dalam kategori tinggi. Rata-rata skor kepuasan mahasiswa pada dimensi kehandalan (*reliability*) adalah 75,2 yang termasuk dalam kategori tinggi. Rata-rata skor kepuasan mahasiswa pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah 77,6 yang termasuk dalam kategori tinggi.

Rata-rata skor kepuasan mahasiswa pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah 81,2 yang termasuk dalam kategori tinggi. Dan rata-rata skor kepuasan mahasiswa pada dimensi empati (*empathy*) adalah 78,3 yang termasuk dalam kategori tinggi.

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan mahasiswa yang diukur dalam dimensi *tangible* (bukti fisik)

Dari hasil analisis data diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa pada dimensi bukti fisik masuk dalam kategori memuaskan dengan skor rata-rata 71,4. Perolehan skor yang didapatkan dikarenakan ketersediaan sarana pendukung pembelajaran turut menentukan berkualitas atau tidaknya layanan pembelajaran. Semakin lengkap dan variatif sarana pembelajaran yang disediakan oleh perguruan tinggi maka mahasiswa akan semakin mudah dalam mengikuti proses pembelajaran dan mahasiswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Ditinjau dari butir pertanyaan mengenai pemilihan *platform* pembelajaran daring yang bervariasi memperoleh skor rata-rata 73,7 dari keseluruhan responden. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha mengenai ketersediaan sarana pendukung pembelajaran dinilai sudah bagus. Mahasiswa merasa puas dengan sarana pendukung pembelajaran daring yang berupa pemilihan *platform* pembelajaran yang bervariasi. Dengan pemilihan *platform* pembelajaran yang bervariasi, akan memberikan semangat tersendiri bagi mahasiswa dalam melaksanakan proses pembelajaran daring. Suasana baru yang diciptakan oleh dosen dari berbagai *platform* pembelajaran yang digunakan membuat mahasiswa lebih antusias saat proses pembelajaran daring dilakukan. Sehingga pembelajaran daring yang dilakukan akan lebih bermakna dan berkualitas.

Sedangkan untuk pertanyaan penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran daring hanya mendapatkan skor sebesar 69,1. skor yang didapatkan lebih rendah dari pertanyaan yang lain, ini dikarenakan masih ada beberapa mahasiswa yang merasa tidak puas dengan pelayanan

pada aspek penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran daring. Hal ini dikarenakan penggunaan alat bantu interaktif kurang bervariasi dan kurang maksimal dalam penggunaannya.

### 2. Kepuasan mahasiswa yang diukur dalam dimensi *reliability* (kehandalan)

Selain kehandalan dan keahlian profesionalnya, sikap dosen terhadap mahasiswa sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Pada dasarnya yang dihasilkan oleh dosen dalam proses pembelajaran adalah jasa pembelajaran yang disajikan kepada para mahasiswa. Apabila perkuliahan memuaskan para mahasiswa mereka akan tertarik dan rajin menghadiri perkuliahan. Oleh karena itu diperlukan kehandalan dosen dalam memberikan pelayanan pembelajaran kepada mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis data didapatkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 pada dimensi kehandalan masuk dalam kategori memuaskan dengan skor rata-rata 75,2. Dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh, kehandalan dosen dalam memberikan pelayanan pembelajaran sudah dinilai baik bagi mahasiswa. Kehandalan dosen dalam memberikan pelayanan pembelajaran meliputi ketepatan waktu perkuliahan, kejelasan penyampaian RPS dan silabus, pemberian bahan ajar (e-modul), penyerahan hasil UTS/UAS, pengelolaan kelas, penggunaan *platform*, dan jumlah pertemuan pada setiap satu semester.

Ditinjau dari pertanyaan "Jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 12 kali pertemuan)" skor rata-rata yang didapatkan yaitu 82,6. Dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang berikan. Pertemuan dosen dalam perkuliahan sesuai dengan kontrak kuliah yang dijelaskan di awal pertemuan. Azhari (2017) menyatakan bahwa seorang dosen yang diberikan tanggung jawab mengajar dituntut untuk mengikuti semua aturan dalam proses pembelajaran termasuk datang tepat waktu dalam mengisi mata kuliah yang

diampu, hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010).

Namun, pertanyaan mengenai penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen mendapatkan skor rata-rata cukup rendah yaitu 67,8. Evaluasi dan penilaian merupakan hal yang sangat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam proses pembelajaran (Azhari, 2017). Selaras dengan itu, Azhari (2017) mengatakan bahwa evaluasi adalah proses untuk mendapatkan data/informasi dari proses pembelajaran yang bertujuan untuk memantau perkembangan proses pembelajaran serta memberikan umpan balik baik kepada dosen maupun kepada mahasiswa. Namun, mahasiswa masih kurang mendapatkan umpan balik berupa pengembalian hasil tes baik saat UTS maupun UAS, sehingga mahasiswa kurang puas dengan kehandalan dosen dalam hal penyerahan hasil UTS dan UAS. Memberikan pelayanan yang baik merupakan suatu kewajiban dari penyedia jasa agar pemakai jasa merasa puas akan jasa yang diterima. Para dosen diharapkan dapat memberi kuliah dengan tepat waktu dengan jadwal yang telah ditentukan, menggunakan strategi atau metode yang mahasiswa mudah untuk mengerti, sistematis, dan dapat menguasai kelas, sehingga mahasiswa dapat mengikuti proses perkuliahan dengan serius (Pristiwaluyo, dkk 2020).

### **3. Kepuasan mahasiswa yang diukur dalam dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap)**

Kompetensi sosial seorang dosen dibutuhkan terutama untuk melakukan komunikasi dengan mahasiswa dalam pembelajaran. Dosen diharapkan mempunyai daya tanggap yang baik dalam memahami kebutuhan mahasiswa, sehingga dapat memberikan layanan pembelajaran dengan baik. Bagi seorang dosen yang memiliki daya tanggap terhadap mahasiswa dengan baik, maka akan berusaha untuk selalu menjalin

hubungan yang baik, menjaga rasa saling pengertian dan kesepahaman dalam melayani mahasiswa. Sebagaimana diungkapkan oleh (Syafaruddin & Irwan, 2005) bahwa dosen harus dapat menerima dengan tulus perasaan yang diungkapkan mahasiswa, dosen harus dekat dengan mahasiswa yang mengalami masalah, dan dosen harus mempunyai perasaan percaya yang dalam terhadap kemampuan mahasiswa untuk memecahkan masalahnya sendiri.

Berdasarkan analisis data diketahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 pada dimensi daya tanggap masuk dalam kategori memuaskan dengan skor rata-rata 77,6. Dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh, ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pendidik/dosen dalam ketanggapan memberikan pelayanan pembelajaran dinilai sudah baik dan memuaskan bagi mahasiswa. Hal ini berarti mahasiswa merasa apa yang diperlukan dalam pembelajaran sudah didapatkan sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terkait dengan daya tanggap dosen.

Daya tanggap dosen terhadap mahasiswa dalam memberikan layanan pembelajaran diartikan sebagai kesediaan dosen untuk membantu dan merespon kebutuhan mahasiswa secara cepat, tepat, dan ikhlas. Oleh karena itu, seorang dosen yang mempunyai daya tanggap yang baik terhadap mahasiswa dalam pembelajaran akan bersedia meluangkan waktu untuk ditanya/diskusi di dalam dan diluar kelas, bersedia dihubungi oleh mahasiswa, bersedia membantu mahasiswa mendapatkan materi kuliah atau bahan pembelajaran dan membagi ide bersama mahasiswa, dan dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring (Tjiptono, 2014). Pada dimensi daya tanggap, buri pertanyaan yang memiliki skor rata-rata cukup tinggi yaitu kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa dengan skor 81,5. Tingginya skor rata-rata yang diperoleh ini menandakan bahwa

mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dosen bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi pertanyaan/permasalahan yang dialami mahasiswa dan dapat membantu mahasiswa dalam penyelesaian permasalahan yang dialami. Namun, untuk pertanyaan “intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik” memperoleh skor rata-rata 74,1, cukup kecil dibandingkan dengan beberapa pertanyaan yang lain. Mahasiswa merasakan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan dalam rangka konsultasi akademik. Rendahnya intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik membuat mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam situasi yang seperti ini, pertemuan langsung tidak bisa dilakukan sehingga harus dengan pertemuan daring, namun kendati begitu pendidik/dosen dirasa sulit untuk dihubungi oleh mahasiswa.

#### **4. Kepuasan mahasiswa yang diukur dalam dimensi *assurance* (Jaminan)**

Sumber daya manusia suatu perguruan tinggi dalam memberikan layanan pembelajaran adalah dosen. seorang dosen harus dapat dipercaya dan dijadikan sebagai panutan oleh para mahasiswa. Segala aktivitas dan perilaku seorang dosen akan dinilai oleh mahasiswa sebagai karakteristik khas yang dimiliki dosen tersebut. Penerapan nilai akan menjadi penilaian tersendiri dari mahasiswa. Jaminan pelayanan dalam pembelajaran meliputi pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pendidik/dosen untuk menumbuhkan rasa percaya mahasiswa kepada Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha. Jaminan disini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi.

Berdasarkan analisis data diketahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 pada dimensi jaminan masuk dalam kategori memuaskan dengan skor rata-rata 81,2. Dilihat dari skor rata-rata yang didapatkan, bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pendidik/dosen sudah baik sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan diterimanya.

Pada dimensi jaminan, pertanyaan yang memperoleh skor rata-rata cukup tinggi yaitu dosen menguasai materi yang diajarkan dengan skor rata-rata 84,8. Penguasaan materi adalah dosen bukan hanya mengetahui dan menguasai bahan bidang studi dalam kurikulum kampus, tetapi juga menguasai bahan pendalaman/aplikasi bidang studi (Azhari, 2017). Dari skor rata-rata yang diperoleh, bisa disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam hal ini yaitu penguasaan materi oleh dosen. Dalam perubahan kondisi seperti ini, menuntut kesigapan dosen dalam mengikuti perubahan yang terjadi. Yang semula pemberian materi bisa tatap muka kini berubah menjadi daring, menjadi tantangan tersendiri bagi dosen. Tidak hanya dosen, mahasiswa juga mempunyai tantangan tersendiri terhadap perubahan yang terjadi. Apalagi untuk mahasiswa yang cenderung susah menangkap materi yang diajarkan dalam kondisi daring seperti ini. Namun melihat, hasil skor yang didapatkan ini menandakan bahwa dosen berhasil untuk mengikuti perubahan kondisi yang terjadi, hal ini dikarenakan mahasiswa merasa penyampaian materi oleh dosen mudah diterima dan ditangkap oleh mahasiswa.

Namun, untuk pertanyaan “dosen bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian” hanya mendapatkan skor rata-rata 78 lebih kecil dari beberapa pertanyaan yang lain. Rendahnya skor rata-rata yang diperoleh menandakan bahwa mahasiswa merasa tidak puas mengenai sikap adil dan tidak memihak dalam penilaian oleh dosen. Mahasiswa merasa sikap keadilan dan tidak memihak dalam penilaian masih kurang diperlihatkan oleh dosen sehingga kepercayaan mahasiswa akan hal tersebut masih kurang.

#### **5. Kepuasan mahasiswa yang diukur dalam dimensi *emphaty* (Empati)**

Empati dosen dalam pembelajaran diartikan sebagai kesediaan dosen memahami masalah, kesulitan, dan kebutuhan mahasiswa, memberikan perhatian secara personal, memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dan memberikan pelayanan sepenuh dan setulus hati kepada semua mahasiswa.



Kepuasan mahasiswa merupakan esensial dalam TQM (*Total Quality Management*), oleh sebab itu sebuah perguruan tinggi harus mengidentifikasi kebutuhan para mahasiswa secara cermat dan berusaha memuaskan dengan memandang bahwa mahasiswa sebagai pelanggan utama yang harus dilayani (Margono, 2005). Dimana Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai mahasiswa, memahami kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan analisis data diketahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 pada dimensi empati masuk dalam kategori memuaskan dengan skor 78,3. Dilihat dari perolehan skor menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan perhatian yang tulus yang diberikan dosen dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa sudah tercapai dengan sangat baik.

Pada dimensi empati, pertanyaan yang memperoleh skor paling tinggi yaitu dosen menanyakan materi yang belum dipahami mahasiswa selama pembelajaran dengan skor sebesar 82,2. Tingginya skor yang diperoleh menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dalam kondisi seperti ini, proses pembelajaran daring sulit untuk beberapa mahasiswa yang cenderung sulit untuk menangkap dan memahami informasi yang disampaikan dosen selama proses pembelajaran daring, dengan adanya dosen menanyakan kembali materi yang belum dipahami membantu mahasiswa yang masih kesulitan dalam memahami pembelajaran secara daring. Untuk pertanyaan yang memperoleh skor paling rendah yaitu dosen menanamkan minat jangka panjang untuk mahasiswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring dengan skor sebesar 75,7. Rendahnya skor yang didapatkan menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas dengan layanan. Hal ini diakibatkan oleh kurangnya perhatian dosen dalam segi menumbuhkan minat jangka panjang dalam

pembelajaran daring. Pendidik/dosen bisa sesekali untuk memberikan semangat kepada mahasiswa dalam hal pembelajaran daring yang bisa jadi akan seterusnya dilakukan jika kondisi tidak cepat membaik. Sikap empati yang diberikan oleh pendidik/dosen kepada mahasiswa akan membuat mahasiswa merasa nyaman dalam proses pembelajaran daring yang dilakukan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti yaitu secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 pada kategori memuaskan dengan skor rata-rata 76,7. Tingkat kepuasan tersebut meliputi dimensi bukti nyata/fisik (*tangible*) dengan skor rata-rata 71,4 masuk dalam kategori memuaskan, dimensi keandalan pelayanan (*reliability*) dengan skor rata-rata 75,2 masuk dalam kategori memuaskan, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan skor rata-rata 77,6 masuk dalam kategori memuaskan, dimensi jaminan/keyakinan (*assurance*) dengan skor rata-rata 81,2 masuk dalam kategori memuaskan, dimensi empati/kepedulian (*empathy*) dengan skor 78,3 masuk dalam kategori memuaskan. Tingginya tingkat kepuasan mahasiswa sebagai indikasi tingginya kualitas layanan pembelajaran daring yang diberikan oleh Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha.

Adapun saran yang dapat diberikan yaitu Bagi Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha disarankan untuk menggunakan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang terungkap dalam penelitian ini sebagai bahan refleksi dan melakukan peningkatan kualitas pembelajaran dalam jaringan. Kuesioner penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring yang sudah dikembangkan oleh peneliti, diharapkan bisa diperluas lagi untuk mengevaluasi pengaruh kepuasan proses pembelajaran daring terhadap hasil belajar mahasiswa sehingga bisa memperbaiki kualitas pembelajaran daring, Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha sebaiknya

melakukan evaluasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring secara berkala dalam rangka penjaminan mutu proses pembelajaran, dan penelitian ini belum mengungkap hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring dan hasil belajar mahasiswa, oleh karena itu peneliti lain diharapkan melakukan analisis tentang hubungan kepuasan belajar mahasiswa dan hasil belajar mereka baik pada pembelajaran dalam jaringan maupun di luar jaringan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisty, F. 2020. *Pembelajaran yang Ideal di Era New Normal*. <http://LPPM.UNPAM.AC.ID/2020/06/30/Pembelajaran-yang-ideal-di-era-new-normal/>. Diakses pada 24 Februari 2021.
- Azhari, S. 2017. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen Dalam Mengajar Mata Kuliah K3 Di Jurusan Analis Kesehatan. *Jurnal Husada Mahakam*, IV, 195-205.
- CNN Indonesia. (n.d.-b). 65 Kampus Kuliah dari Rumah, Sultan Yogya Ragukan Efektivitas. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200316110707-20-483756/65-kampus-kuliah-dari-rumah-sultan-yogya-ragukan-efektivitas>
- Depdiknas. 2009. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia, Nomor 63 tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Depdiknas.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Undang-undang Republik Indonesia, Nomer 20 tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdiknas.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Depdiknas.
- Firman, F., dan Rahayu, S. 2020. Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Educational Science (IJES)*,2(2), 81-89.
- Hutauruk, A., dan Ropinus, S., 2020. Kendala Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi di Kalangan Mahasiswa Pendidikan Matematika: Kajian Kualitatif Deskriptif. *Journal of Mathematics Education and Applied*, Vol 02, 45-51.
- Jamaluddin, D., Ratnasih, T., Gunawan, H., dan Paujiah, E. 2020. Pembelajaran daring masa pandemik Covid-19 pada calon guru: hambatan, solusi dan proyeksi.LP2M.
- Kemendikbud. 2020. *Instruksi Rektor Universitas Pendidikan Ganesha No. 01 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Pembelajaran, Layanan Akademik, Dan Layanan Umum Untuk Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease-19 (Covid-19) Di Universitas Pendidikan Ganesha*. Singaraja: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kuntarto, E. 2017. Keefektifan Model Pembelajaran Daring dalam Perkuliahan Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi. *Indonesian Language Education and Literature*,3(1), 99-110.10.24235/ileal.v3i1.1820
- Margono, G. 2005. Validitas Konstruk Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan Internal. *Jurnal PTM*. Vol. 5. No. 1. 9 – 18.
- Masoumi., D., and B. Lindström. 2012. Quality in e-learning: a framework for promoting and assuring quality in virtual institutions. *Journal of Computer Assisted Learning.*, vol. 28no. 1, pp. 27-41.
- Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Surat Edaran Nomer 3 Tahun 2020 tentang pencegahan Corona Virus Disease (Covid-19) pada satuan pendidikan*. Diakses pada tanggal 14 Desember 2020. <https://ldikti1.ristekdikti.go.id/details/apps/2155>
- Mustofa, C., dan Sayekti, L. 2019. Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi. *Journal of Information Technology*, 01, 154.

- Naserly, M., K. 2020. Implementasi Zoom, Google Classroom, Dan Whatsapp Group Dalam Mendukung Pembelajaran Daring (Online) Pada Mata Kuliah Bahasa Inggris Lanjut (Studi Kasus Pada 2 Kelas Semester 2, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sa. *Aksara Public*, 4(2), 155-165.
- Prasetya, Tri., A., and Harjanto., Chrisna. T., 2020. Improving learning activities and learning outcomes using the discovery learning method. *VANOS Journal of Mechanical Engineering Education.*, vol. 5, no. 1, pp. 59-66.
- Pristiwaluyo, Triyanto., Bastiana., dan Kasmawati,. 2020. Analisis Kualitas Layanan
- Sopiati, P. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Srinadi dan Nilakusmawati. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. November. Th. XXVII.
- Syafaruddin dan Irwan N., . 2005. *Manajemen Pembelajaran*. Jakarta: Quantum Teaching.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.