

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING DI ERA PANDEMI

Nadya Ulfa Salfirah^{1*}, Firanti Nuur², Elza Rachman Panca Priyanda³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Har-Kausyar

email: ulvanadya77@gmail.com

Abstract: Online learning is the right Alternative for learning during the *Covid-19* pandemic. The success rate of an online learning service is seen from the level of student satisfaction as the recipient of the service. However, based on the results of these researchers showed a lack of student satisfaction with this online learning. The purpose of this study was to see the level of satisfaction of STIKes Har-Kausyar students towards the online learning process in the era of the *Covid-19* pandemic by distributing questionnaires to all STIKes Har-Kausyar students from semesters 1-7. There are five dimensions used in this study, namely: tangible evidence (*tangible*), reliability (*reliability*), responsiveness (*responsiveness*), assurance (*assurance*), and empathy (*empathy*). The conclusions obtained show that STIKes Har-Kausyar students are less satisfied with online learning in the mass of the *Covid-19* pandemic.

Keywords: *covid-19; online; satisfaction level*

Abstrak: Pembelajaran daring atau online menjadi alternatif pilihan pembelajaran yang tepat di masa pandemi *Covid-19*. Tingkat keberhasilan suatu layanan pembelajaran daring ini dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanannya. Namun, berdasarkan hasil peneliti ini menunjukkan kurang puas mahasiswa terhadap pembelajaran daring ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa STIKes Har-Kausyar terhadap proses pembelajaran daring di era pandemi *Covid-19* dengan menyebarkan angket kepada seluruh mahasiswa STIKes Har-Kausyar dari semester 1-7. Ada lima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: bukti nyata (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kesimpulan yang di dapatkan menunjukkan bahwa mahasiswa STIKes Har-Kausyar kurang puas terhadap pembelajaran daring pada masa pandemi *Covid-19*.

Kata kunci: *covid-19; daring; tingkat kepuasan*

Diterima: 7 Oktober 2022

Disetujui: 16 November 2022

Dipublikasi: 29 Desember 2022



© 2022 FKIP Universitas Terbuka

This is an open access under the CC-BY license

PENDAHULUAN

Pandemi yang sudah berlangsung pada akhir tahun 2019 hingga saat ini, masih menjadi krisis yang dihadapi oleh Indonesia. Dirujuk dari data yang dirilis oleh worldmeters, sampai pada pertengahan bulan Mei 2021 masih mengalami peningkatan kasus *Covid-19* di Indonesia jumlahnya hingga mencapai 1,5 juta dan masih terus meningkat. (Worldmeters, 2021). Pandemi *Covid-19* memberikandampak pada berbagai bidang, khususnya di bidang pendidikan (Purwanto,2020; Redaputri *et al*, 2021). Bidang pendidikan juga ikut beradaptasi guna mencegah peningkatan penyebaran virus *Covid-19* dengan menaati kebijakan pemerintah untuk belajar dari rumah. Hal ini berpengaruh terhadap proses belajar mengajar tidak secara tatap muka (luring) tetapi dilaksanakan tidak bertemu secara fisik (daring).

Banyaknya keluhan mahasiswa terkait pembelajaran daring yang dilakukan dimassa pandemi *covid-19* dengan menggunakan media *zoom* selama proses pembelajaran berlangsung, maka dari itu peneliti ingin melihat kepuasan mahasiswa selama proses pembelajaran daring sebagai bahan evaluasi perkuliahan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dijadikan sebagai media pembelajaran untuk membantu proses belajar mengajar secara daring (Adijaya dan Santosa, 2018). Kunci utamadari proses pembelajaran daring yaitu efektivitas dari berbagi komponen yang terlibat seperti teknologi, karakteristik pengajar dan mahasiswa. Teknologi merupakan pilar utama dalam sistem pembelajaran daring karena sistem pembelajaran daring melibatkan teknologi digital sehingga kita dapat menghasilkan peserta didik yang berkompeter dibidang teknologi (Kurniasih dan Masduki, 2014; Rahardjo *et al*, 2018).

Aplikasi yang dimanfaatkan oleh stikes har-kausyar sebagai penunjang dalam proses pembelajaran daring yaitu *gogle meet*, *zoom meting*, *google classroom*, *whatsapp grup*. Dengan adanya perubahan proses belajar mengajar daring ini dapat membuat banyak individu-individu di sektor pendidikan berfikir lebih kreatif serta dibutuhkan penguasaan teknologi sebagai media untuk belajar secara daring, ini merupakan tantangan bagi dunia pendidikan dikarenakan banyaknya mahasiswa maupun tenaga pengajar yang belum mengetahui khususnya dalam menggunakan aplikasi tersebut sebelum *covid-19* melanda (Pangondian *et al*,2019; Nurhayati dan Wahyuni, 2020).

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap adanya perubahan dalam proses pembelajaran merupakan suatu evaluasi apakah mahasiswa merasa puas atau belum puas terhadap adanya sistem pembelajaran daring. Tolak ukur suatu keberhasilan pembelajaran dapat kita nilai daritingkat kepuasan mahasiswa atau mahasiswinya. Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa adalah suatu nilai dari perbandingan fakta dan harapan dalam mendapatkan pelayanan dari pada sebuah sistem yang diterapkan. kepuasan akan memiliki nilai yang tinggi apabila fakta lebih dari harapan yang diinginkan dan apabila fakta lebih sedikit dari harapan maka akan memiliki nilai yang rendah. Tingkat kepuasan dari proses belajar mengajar daring dapat menjadi cerminan mutu dari suatu proses pembelajaran tersebut karena dari mutu dan kualitas yang baik akan mendapatkan hasil yang baik pula (Hakim dan Mulyapradana, 2020).

Kajian mengenai tingkat kepuasan dalam pembelajaran daring ini sangat memicu ketertarikan para peneliti. Ada beberapa penelitian yang terkait dengan tingkat kepuasan

terhadap pembelajaran daring yaitu penelitian dari Fajar (2015) berdasarkan hasilnya dinyatakan bahwa tingkat kepuasan peserta didik masih rendah. Selanjutnya, penelitian lain juga melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan ini adalah penelitian dari Prabandari & Sumarni (2017) ada pengaruhnya persepsi pembelajaran daring terhadap tingkat kepuasan peserta didik kebidanan, dan hasil yang didapatkan adalah peserta didik merasa kurang puas terhadap pembelajaran daring, sehingga ini menjadi tantangan para pendidik untuk lebih variatif dan inovatif.

Pembahasan mengenai tingkat kepuasan dalam penggunaan sistem daring pada proses pembelajaran cukup menarik para peneliti untuk melakukan penelitian. Maka dari itu perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan proses pembelajaran. Penelitian tingkat kepuasan perlu dilakukan untuk memperbaiki layanan yang sudah ada serta untuk meningkatkan loyalitas pengguna layanan terutama mahasiswa (Iskandar, et.al, 2020). Penelitian terdahulu terkait dengan kepuasan mahasiswa telah dilakukan oleh Ulinuha, dan Novitaningtyas (2021) “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Daring Berdasarkan *End User Computing Satisfaction*“. subjek, lokasi dan kondisi lingkungan setiap daerah itu berbeda, maka perlu dilakukan penelitian terkait Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Stikes Har- Kausyar Terhadap Pembelajaran Daring di Era Pandemi *Covid-19*. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran daring di era pandemi *covid-19*. Manfaat dari penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kepuasan pembelajaran daring bagi dunia pendidikan, dengan melihat hasil tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan sebagai acuan untuk melihat efektifitas pembelajaran selama daring.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dengan metode deskriptif observasi, peneliti mengumpulkan data penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisisioner dalam bentuk link *google form* dengan waktu yang sesuai dengan *deadline* yang ditentukan peneliti (Priyanda, 2021). Teknik pengumpulan data diambil dengan menggunakan instrumen *google form* dengan menggunakan kuesioner tertutup dengan 73 responden. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *consecutive sampling* sampai jumlah sampel yang dibutuhkan terpenuhi serta berdasarkan waktu pengumpulan data yang tersedia (Swarjana, 2012).

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan secara langsung dari responden melalui pengisian kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 5 bagian, yaitu ketersediaan sarana pendukung pembelajaran daring, kehandalan dosen dalam memberikan layanan pembelajaran, daya tanggap dosen dalam memberikan layanan pembelajaran, jaminan pelayanan dalam pembelajaran, dan empati dalam layanan pembelajaran. Kuesioner yang digunakan sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

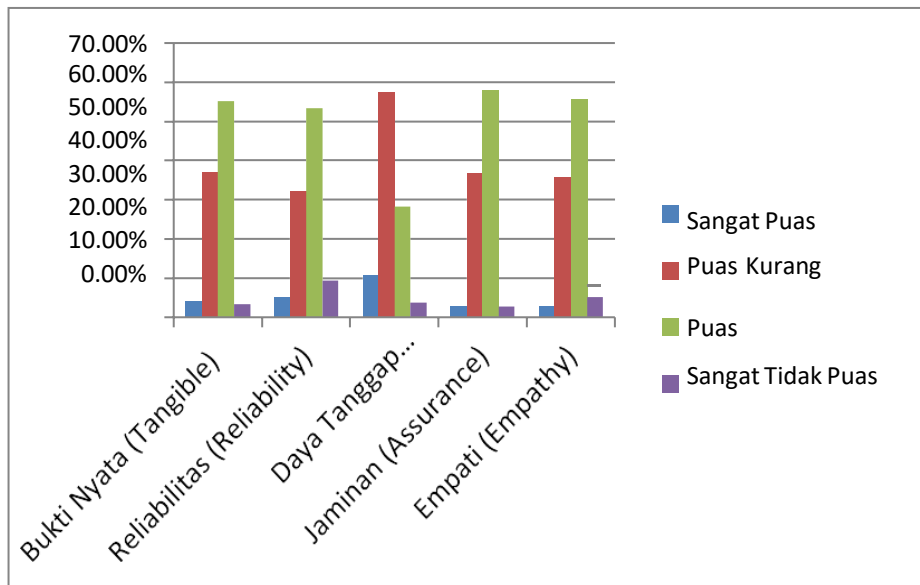
HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan jumlah responden sebanyak 73 orang mahasiswa STIKes Har-Kausyar dari berbagai semester, dapat dilihat pada gambar 1.

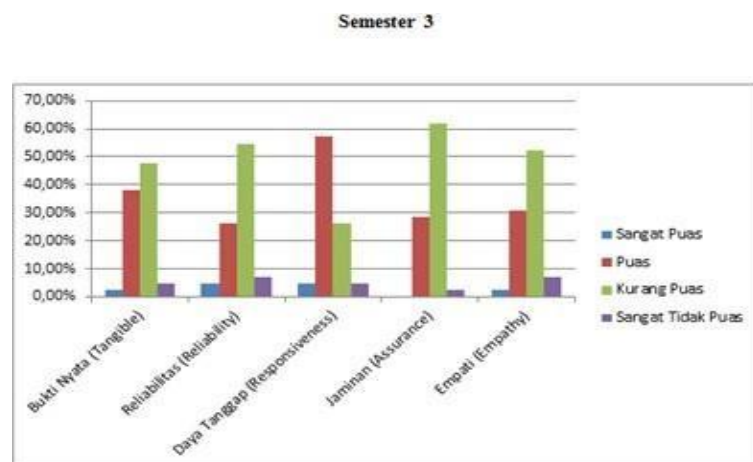
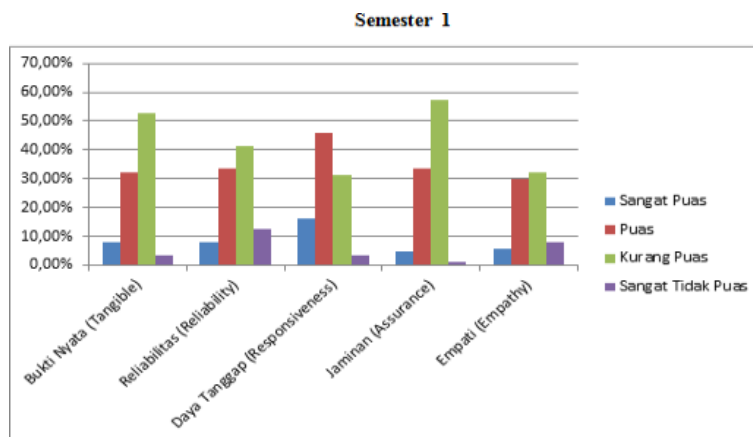


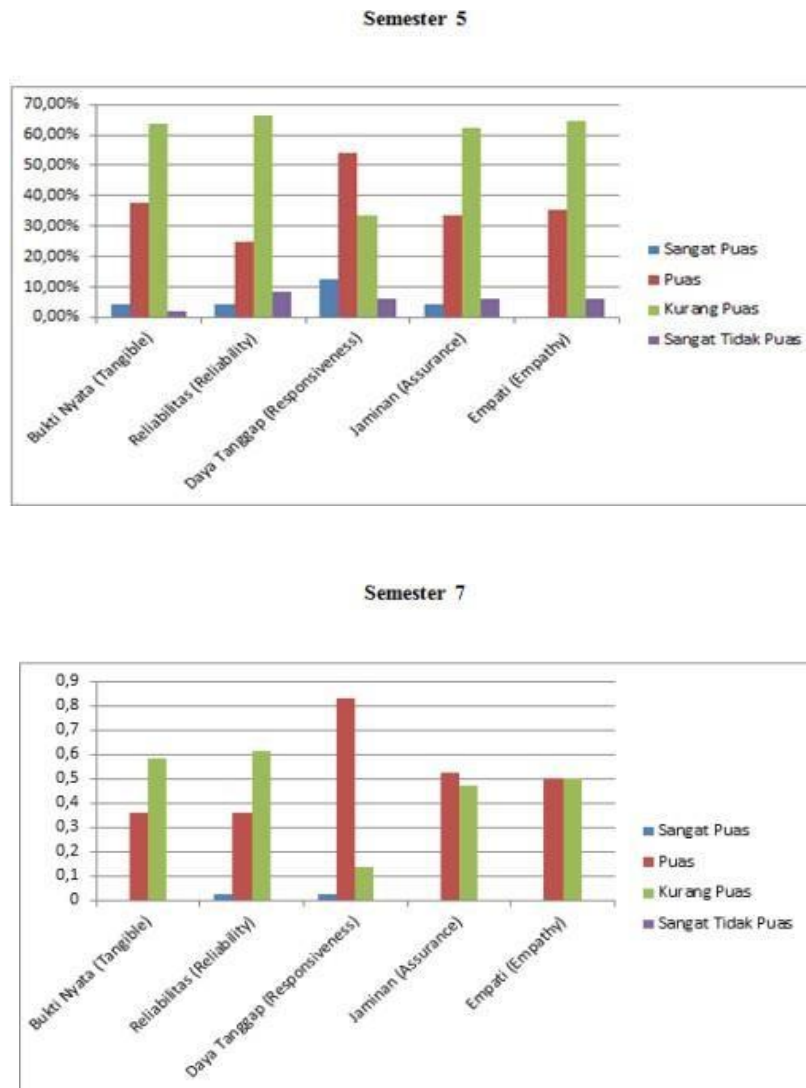
Gambar 1. Klasifikasi responden

Hasil penelitian yang telah dilakukan di STIKes Har-Kausyar, pada tahun 2022 terkait analisis tingkat kepuasan mahasiswa selama pembelajaran daring di era covid -19, dikelompokkan pada 5 indikator, yaitu : 1) Bukti nyata, 2) Reliabilitas, 3) Daya Tanggap, 4) Jaminan, 5) Empati. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring ini berdasarkan lima dimensi ini memiliki hasil dimana 39,72% mahasiswa merasa puas, 5,09% mahasiswa merasa sangat puas, 49,99% merasa kurang puas dan 4,796% mahasiswa merasa sangat tidak puas, dapat dilihat pada gambar 2. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa STIKes Har- Kausyar merasa kurang puas dari adanya pembelajaran sistem daring yang dilakukan mahasiswa pada masa pandemi covid-19. Maka dari itu , perlu adanya peningkatan kualitas baik dari sistem pengajaran daring maupun dari mahasiswa itu sendiri berdasarkan variabel-variabel tersebut di harapkan nantinya dapat lebih di tingkatkan sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa. dalam pelaksanaan pembelajaran secara daring yang sesuai harapan dan kebutuhan mahasiswa (Lukman dan Paramata, 2015).



Gambar 2. Tingkat kepuasan mahasiswa STIKes Har-Kausyar





Gambar 3. Tingkat kepuasan mahasiswa STIKes Har-Kausyar berdasarkan tingkat semester

Dilihat dari lima dimensi indikator pertanyaan ini, maka hasil yang tertinggi didapatkan dari daya tanggap, bahwasannya dari indikator ini mahasiswa dapat memahami materi pembelajaran dengan baik, mahasiswa mendapatkan materikuliaah atau bahan pembelajaran, dan dapat menjalin suatu hubungan yang baik, menjaga rasa saling menghargai dan pengertian antara mahasiswa dan dosen, dimana dosen harus mempunyai rasa percaya terhadap kemampuan mahasiswanya untuk menyelesaikan masalahnya (Tjiptono, 2014). Pada dimensi reliabilitas yang mendapatkan nilai yang paling rendah, dikarenakan kurangnya keseriusan mahasiswa dalam mengikuti proses

perkuliahan (Pristiwaluyo *et al*, 2020). Dari dimensi jaminan dengan hasil yang kurang memuaskan, bahwasannya kurangnya pemahaman mahasiswa dan dalam hal penguasaan materi dan juga aplikasi (Azhari,2017). Pada dimensi empati ini lebih kepada bagaimana mengidentifikasi secara cermat kebutuhan mahasiswa yang diberikan oleh tenaga pendidik dalam proses pembelajaran daring. Pada dimensi bukti fisik, merujuk kepada sarana pembelajaran daring yang disediakan oleh perguruan tinggi, semakin lengkap dan variatif maka akan semakin merasa puas mahasiswa dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan tingkat semester mahasiswa STIKes Har-Kausyar, dapat dilihat pada gambar 3. Mahasiswa semester 1 rata-rata merasa kurang puas, mahasiswa semester 3 merasa kurang puas, mahasiswa semester 5 merasa kurang puas, dan mahasiswa semester 7 merasa puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa STIKes Har-Kausyar dari semester 1 hingga 7 merasa kurang puas terhadap pembelajaran daring ini. Dengan hal ini, maka diperlukan suatu evaluasi pengaruh kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring terhadap hasil belajar mahasiswa, sehingga bisa melakukan perbaikan kualitas pembelajaran daring dalam rangka untuk menjamin mutu/kualitas proses pembelajaran.

SIMPULAN

Kepuasan mahasiswa Stikes Har-Kausyar terhadap pembelajaran daring selama masa pandemicovid-19, didapatkan hasil dengan presentase kurang puas, persentase terbesar pada mahasiswa semester satu. Dalam penelitian yang telah dilakukan mayoritas mahasiswa STIKes Har-Kausyar menyatakankepuasan yang tinggi pada dimensi daya tanggap dan masih ada beberapa dimensi yang masuk ke dalam kategori kurang puas, sangat tidak puas dan puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adijaya, N., & Santosa, L. P. (2018). *Persepsi Mahasiswa Dalam Pembelajaran Online*. *Wanastra*, 10(2), 105–110.
- Redaputri, A. P., Prastyo, Y. D., & Barusman, M. Y. S. (2021) “Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Online di Era Pandemi Covid-19”, *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 12(1), 1-14.
- Purwanto, A et al. (2020) “Studi Eksploratif Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Proses Pembelajaran Online di Sekolah Dasar,”*EduPsyCouns: Journal of Educations, Psychology and Counseling*, vol 2, no.1, pp. 1-12.
- Azhari, S .2017.Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen Dalam Mengajar Mata Kuliah K3 Di Jurusan Analis Kesehatan. *Jurnal Husada Mahakam*, IV, 195- 205.
- Hakim, M., & Mulyapradana, A. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Daring dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 4(2), 154-160.

- Kurniasih, E., & Masduki, L. R. (2014). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tutorial Online Mata Kuliah Kurikuler Matematika SMA. *Aksioma: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 5(1).
- Lukman, A., & Paramata, Y. (2015). Student satisfaction toward the service of chemical laboratory. *IJERE*. Vol 4 (1): 22-29.
- Nurhayati, N., & Wahyuni, R. (2020). Penggunaan Model Discovery Learning Berbasis Media Interaktif Terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif Siswa Dalam Belajar Matematika. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Al Qalasadi*, 4(1), 31–36.
- Pangondian R. A., Santosa, P. I., & Nugroho, E. (2019). *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Pembelajaran Daring Dalam Revolusi Industri 4.0*. Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS), 56–60.
- Prabandari, F., & Sumarni. (2017). Pengaruh Persepsi E-Learning Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kebidanan Dalam Masa Pandemi Di Stikes Muhammadiyah Gombong. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Priyanda, E.R.P. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Permata Bunda Rengat, *Syntax Idea*, 3 (2).
- Pristiwaluyo, Triyanto., Bastiana., Dan Kasmawati., 2020. *Analisis Kualitas Layanan Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 19(2), 99–118.
- Iskandar, R et.al, “ kualitas Layanan dan Kepuasan Layanan Secara Daring Terhadap Loyalitas Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Inovasi Pendidikan*, Vol 4(2),pp, 70-78,September 2020.
- Swarjana, I. K. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Ulinuha, G. dan Novitaningtyas, I (2021). “ Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Daring Berdasarkan End User Computing Satisfaction“, *Jurnal Kalacakra*, vol 01(02),pp,1-7.
- Worldmeters. (2021). *Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public*