

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN ONLINE DI ERA PANDEMI COVID-19

Iis Rostiawati

Politeknik TEDC, Jl. Politeknik – Pesantren Km 2 Cibabat, Cimahi Utara Kota Cimahi 40513

Email : iis.rostiawati@gmail.com

doi.

Informasi Artikel

Tanggal masuk	03-09-2022
Tanggal revisi	30-09-2022
Tanggal diterima	15-10-2022

Keywords:

Covid-19
 Online Lectures
 Satisfaction

Abstract

The Covid-19 pandemic that has occurred around the world has affected all aspects of life, including in the world of education. The physical distancing policy issued by the government to suppress the spread of the COVID-19 virus has changed conventional learning activities from face-to-face methods to online learning, including at the higher education level. Understanding and satisfaction of students in online learning is a measure of the effectiveness of teaching and learning activities. This study aims to determine the level of student satisfaction with online learning during the Covid-19 pandemic. The level of student satisfaction with online learning is limited to aspects of learning. This research uses descriptive analysis. The population in this study were active students in the 2020-2021 Academic Year, which is 8528 students. The number of research samples was 2406 students. The results of the study explained that students were satisfied and assessed that the implementation of online learning had gone well. Students do not find it difficult in the learning process that is being undertaken and is supported by e-learning applications that are easily accessible and used. In facing the next semester's lectures, as many as 1651 students agreed to the implementation of offline lectures if conditions permit, while 755 students wanted lectures to continue to be held online.

Abstrak

Covid-19
 Pembelajaran Online
 Kepuasan

Pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh dunia mempengaruhi segala aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan. Kebijakan *physical distancing* yang dikeluarkan pemerintah untuk menekan persebaran virus covid 19 merubah kegiatan pembelajaran konvensional dari metode tatap muka menjadi pembelajaran *online* termasuk di tingkat perguruan tinggi. Pemahaman dan kepuasan para mahasiswa dalam pembelajaran *online* merupakan tolak ukur efektivitas dari kegiatan belajar mengajar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online* selama pandemi Covid-19. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

pembelajaran *online* terbatas pada aspek pembelajaran. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif pada Tahun Akademik 2020-2021 yaitu sebanyak 8528 mahasiswa. Jumlah sampel penelitian sebanyak 2406 mahasiswa. Hasil penelitian menjelaskan bahwa mahasiswa merasa puas dan menilai pelaksanaan pembelajaran *online* sudah berjalan dengan baik. Mahasiswa tidak merasa kesulitan dalam proses pembelajaran yang sedang dijalani serta didukung oleh aplikasi *e-learning* yang mudah diakses dan digunakan. Dalam menghadapi perkuliahan semester selanjutnya, sebanyak 1651 mahasiswa setuju untuk pelaksanaan kuliah *offline* jika kondisi memungkinkan, sedangkan 755 mahasiswa menginginkan perkuliahan tetap dilaksanakan secara *online*.

1. Pendahuluan

Awal Maret Tahun 2020 pertama kalinya kasus Covid-19 terjadi di Indonesia. Covid -19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang disebut SARS-CoV-2. WHO pertama kali mengetahui virus baru ini pada 31 Desember 2019, menyusul laporan kluster kasus 'pneumonia virus' di Wuhan, Republik Rakyat China dan menjadi pandemik yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia (WHO,2021).

Pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh dunia mempengaruhi segala aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan. Semenjak diterbitkannya Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran coronavirus disease (COVID-19), dunia pendidikan terutama di Indonesia mengalami perubahan yang sangat signifikan. Pada tahun 2020 ujian nasional bagi peserta didik ditiadakan sehingga ujian nasional tidak menjadi syarat kelulusan atau seleksi masuk jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Pada tahun ini juga proses belajar dari rumah mulai diberlakukan. Mulai dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi serempak merubah pola pengajaran dari pembelajaran secara tatap muka menjadi pembelajaran *online*. Tsunami pembelajaran *online* telah terjadi hampir diseluruh dunia selama pandemik Covid-19. Banyak sekolah yang menawarkan pembelajaran *online* sebagai sarana dalam melanjutkan pendidikan selama sisa tahun akademik (Goldschmidt & Msn, 2020).

Perguruan tinggi juga mengalami perubahan pola pembelajaran yang signifikan, tidak hanya dalam lingkup perkuliahan, namun kegiatan akademik lainnya seperti perwalian, bimbingan skripsi, sidang tugas akhir dilaksanakan secara online. Kondisi ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi dosen, mahasiswa serta institusi dalam melaksanakan pola pembelajaran yang berbeda dari sebelumnya. Dengan perubahan pola pembelajaran diharapkan mutu pembelajaran tetap terjaga searah dengan visi misi perguruan tinggi dan untuk memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa. Layanan terbaik dapat diartikan dengan adanya kepuasan dari mahasiswa terhadap pola pembelajaran yang diberikan. Pemahaman dan kepuasan para mahasiswa dalam pembelajaran *online* merupakan tolak ukur efektivitas dari kegiatan belajar mengajar. Tingkat kepuasan peserta didik ketika mengikuti pembelajaran *e-learning* menjadi hal yang yang tidak bisa dilewatkan karena secara pribadi peserta didik bisa menilai sendiri apakah akan merasa puas atau tidak merasa puas terhadap proses pembelajaran yang sedang terjadi atau sudah terlewatkan. Keberhasilan pembelajaran dapat dinilai atau diukur dari kepuasan peserta didiknya (Nurhayati, Fatma Zuhra, 2020).

Kajian mengenai kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online sangat menarik perhatian peneliti karena melalui respon dan penilaian yang diberikan mahasiswa terhadap aktivitas pembelajaran *online* akan terlihat seberapa efektif pembelajaran *online* untuk diterapkan dan bagaimana pemahaman mahasiswa dalam pola pembelajaran tersebut. Beberapa penelitian yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa diantaranya penelitian yang dilakukan di Universitas Bandar Lampung (UBL) dimana 397 mahasiswa atau 70% sudah merasa puas terhadap pembelajaran *online* tatap muka yang selama ini mereka ikuti (Redaputri et al, 2020). Mahasiswa lebih memilih

kuliah online dari pada *offline* dan model interaksi campuran antara tatap muka dan tanpa tatap muka. Mahasiswa juga sebagian besar sudah merasa paham dengan materi yang diberikan dan puas dengan pembelajaran *online* yang sudah dijalankan di UBL. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan di FKIP Pendidikan Matematika Universitas Al Muslim bahwa mahasiswa sangat puas dengan perkuliahan *e-learning* terlihat dari skor persentase yang diperoleh untuk setiap mahasiswa berada di atas 80%. Mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap perkuliahan *e-learning*. Perkuliahan *e-learning* disajikan dengan sangat menarik dan sesuai dengan kontrak kuliah yang diberikan kemudian pendidik juga ikut mengontrol dan membimbing perkuliahan dari awal sampai akhir. *E-learning* dapat menjadikan peserta didik untuk lebih mandiri dan aktif dalam menjalankan kegiatan pembelajaran (Nurhayati, Fatma Zuhra, 2020).

Di sisi lain terdapat penelitian yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pembelajaran online belum bisa berjalan secara optimal seperti penelitian yang dilakukan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan dimana mahasiswa tidak puas dengan metode pembelajaran yang dijalani dan tidak puas dengan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dalam pembelajaran jarak jauh. Mahasiswa merasa metode PJJ saat ini belum tepat karena mahasiswa merasa tidak dapat memantau perkembangan PJJ dengan mudah, tidak dapat memperoleh materi pembelajaran dengan mudah juga tidak dapat mempelajari materi dengan mudah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, perguruan tinggi perlu meninjau kembali metode PJJ yang ada saat ini. Selain itu juga perlu memperkuat kemampuan literasi digital baik mahasiswa maupun dosen (Napitupulu, 2020). Variasi dampak dari pola pembelajaran *online* di beberapa perguruan tinggi tersebut membuka ruang bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran *online* di era pandemi covid-19 di salah satu universitas swasta yang ada di Bandung.

Universitas X merupakan salah satu universitas swasta di Kota Bandung yang turut serta mendukung kebijakan pemerintah dengan menyelenggarakan pembelajaran *online*. Sebelum pandemik covid-19, universitas ini sudah melakukan pola pembelajaran secara *online* untuk beberapa mata kuliah tertentu dengan menggunakan *e-learning*, dengan demikian universitas telah memiliki pengalaman dalam menerapkan pembelajaran online meskipun masih terbatas.

Pada awal pelaksanaan pembelajaran online, universitas menghadapi beberapa kendala diantaranya kesiapan mahasiswa dalam berinteraksi secara *online*, kesiapan dan kemampuan dosen memberikan materi dengan menggunakan aplikasi yang belum terbiasa digunakan, kendala aksesibilitas terhadap pembelajaran *online* melalui jaringan internet terutama bagi mahasiswa yang berada di pelosok daerah yang lemah koneksi internetnya, serta kendala lainnya. Universitas kemudian melakukan berbagai upaya dalam meminimalisir kendala yang terjadi, diantaranya menyediakan aplikasi *e-learning* yang mudah digunakan oleh dosen dan mahasiswa, melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi *e-learning*, menyiapkan tim *e-learning* untuk membantu dosen dan mahasiswa ketika mengalami kesulitan, serta pemberian subsidi kuota untuk mahasiswa dalam menunjang pembelajaran *online*.

Melalui upaya-upaya yang dilakukan oleh universitas diharapkan mahasiswa dapat menjalani pembelajaran *online* dengan baik dan merasa puas. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur efektivitas pembelajaran yang dilakukan. Kepuasan mahasiswa dalam menjalani pembelajaran online menjadi masukan penting dalam rangka evaluasi dan perbaikan di masa mendatang terutama bila pandemi Covid-19 masih terjadi maka kemungkinan pembelajaran online masih akan digunakan sebagai metode paling aman untuk pembelajaran. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online*.

2. Metode dan Kajian Pustaka

2.1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Menurut Hikmawati (2019) penelitian deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen karena tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Bandung. Responden merupakan mahasiswa aktif yang menjalani pembelajaran

online. Responden terdiri dari mahasiswa berbagai semester dan program studi. Jumlah Responden pada penelitian ini adalah 2406 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui *google form* dengan menyebarkan link tautan melalui e-mail. Penyebaran kuesioner hingga terkumpulnya data primer berlangsung dalam kurun waktu 3 minggu pada bulan Juni tahun 2021. Setelah data terkumpul, lalu dianalisis secara deskriptif dengan mentabulasikan persentase pada masing-masing pertanyaan yang dijawab secara lengkap oleh responden untuk kemudian dibahas dengan literatur yang relevan.

2.2. Kajian Pustaka

Pembelajaran online pada dasarnya adalah pembelajaran jarak jauh (PJJ). Sistem pembelajaran jarak jauh merupakan sistem yang sudah ada sejak pertengahan abad 18. Sejak awal, pembelajaran jarak jauh selalu menggunakan teknologi untuk pelaksanaan pembelajarannya, mulai dari teknologi paling sederhana hingga yang terkini. pembelajaran online lahir mulai generasi keempat setelah adanya Internet. Jadi, pembelajaran online adalah pembelajaran yang dilakukan melalui jaringan internet (Belawati, 2020). Oleh karena itu, dalam Bahasa Indonesia pembelajaran online diterjemahkan sebagai ‘pembelajaran dalam jaringan’ atau ‘pembelajaran daring’. Istilah online learning banyak disinonimkan dengan istilah lainnya seperti e-learning, internet learning, web-based learning, tele-learning, distributed learning dan lain sebagainya (Ally dalam Belawati, 2020). *E-learning* sendiri bisa menggunakan media seperti audio, video atau perangkat komputer dalam penyampaianannya (Tafiardi, dalam Ibrahim, 2014).

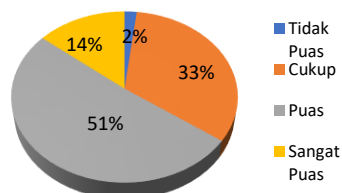
Dalam pelaksanaan pembelajaran terdapat perbedaan antara pembelajaran tatap muka dengan sistem *e-learning* menurut Wagimin et al. dalam Nurhayati (2020) menjelaskan bahwa untuk kelas tatap muka, pendidik dianggap sebagai pemberi informasi dan ditugaskan untuk memberikan ilmu pengetahuan ke peserta didik sedangkan pada *e-learning* pelaku utamanya yaitu peserta didik. Maudiarti dalam Nurhayati (2020) menjelaskan bahwa penerapan *e-learning* dosen berperan sebagai fasilitator serta pembimbing sedangkan mahasiswa berperan sebagai konstruktor, mandiri serta pemecahan masalah. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya (Rostiawati, 2016). Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2011) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Jadi, kepuasan mahasiswa merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas hasil dan harapan para mahasiswa itu sendiri (Nurhayati dan Fatma, 2020). Dalam kaitannya dengan pembelajaran *online*, Prasetya & Harjanto, dalam Nurhayati (2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan peserta didik dalam kegiatan *e-learning* dapat mencerminkan mutu suatu proses pembelajaran karena mutu yang baik akan menghasilkan hasil yang optimal pula. Selain itu, tingginya tingkat kepuasan maka akan menjadi suatu petunjuk bahwa penggunaan pembelajaran *e-learning* dalam proses pembelajaran sudah efektif.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menghasilkan poin-poin terkait kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online* di era pandemik covid-19. Hasil penelitian dipaparkan dan terbatas pada kepuasan mahasiswa dalam aspek pembelajaran. Pembahasan kemudian berdasarkan literatur yang relevan dengan berbagai aspek yang diteliti. Berikut tanggapan mahasiswa terhadap 12 pernyataan dalam kuesioner mengenai aspek pembelajaran *online*.

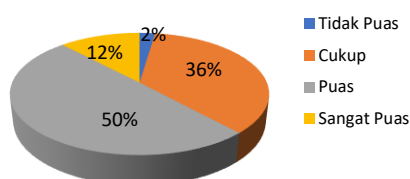
Aksesibilitas

1. Aplikasi *e-learning* yang mudah diakses dan digunakan



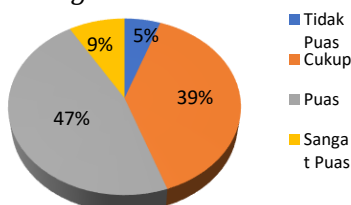
Universitas X menggunakan aplikasi *e-learning* bernama SIAKAD untuk melaksanakan pembelajaran *online*. Sebanyak 51% atau sekitar 1228 mahasiswa merasa puas dengan aplikasi *e-learning* yang disediakan oleh kampus karena mudah diakses dan digunakan. Dalam satu aplikasi mahasiswa dapat melaksanakan tatap muka *online* menggunakan *big blue botton*, *download* materi perkuliahan, upload tugas, pelaksanaan forum diskusi dan fitur lainnya. Fitur yang sederhana memungkinkan mahasiswa dapat menggunakan aplikasi dengan mudah. Disamping itu fleksibilitas pembelajaran *online* memungkinkan mahasiswa bisa mengakses aplikasi dimanapun mereka berada, hal ini sejalan dengan keuntungan pembelajaran *online* menurut Dhull, I et all dalam Redaputri (2021) bahwa pembelajaran *online* menyediakan aksesibilitas sehingga mahasiswa dapat belajar darimana saja di dunia. Namun hasil survey juga menunjukkan terdapat 2% atau 46 mahasiswa merasa tidak puas dengan aplikasi ini. Terdapat beberapa kemungkinan faktor ketidakpuasan seperti penggunaan teknologi yang kurang optimal, ketidaksiapan mahasiswa dalam pola pembelajaran *online*, jangkauan internet dan faktor lainnya. Aksesibilitas sangatlah penting dalam pembelajaran *online*, selain memiliki perangkat pembelajaran seperti *smartphone*, personal komputer ataupun laptop, jaringan internet juga harus tersedia. Akses terhadap teknologi berperan penting dalam Pembelajaran Jarak Jauh (Liu, Geertshuis, & Grainger, dalam Napitupulu 2020).

2. Pelaksanaan ujian *online* mudah dikarenakan aplikasi *e-learning* yang memadai



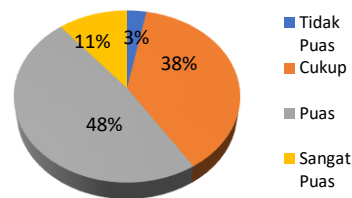
Sebanyak 50% atau sekitar 1197 mahasiswa merasa puas dengan pelaksanaan ujian *online* yang diselenggarakan, namun sekitar 2% atau 56 mahasiswa merasa tidak puas akan pelaksanaan ujian *online*, kemungkinan mahasiswa masih belum memahami bagaimana menggunakan aplikasi *e-learning*, tidak terbiasa mengikuti ujian secara *online*, durasi waktu ujian yang dirasa kurang ataupun faktor ketidakpuasan lainnya.

3. Kejelasan absensi dalam proses *e-learning*



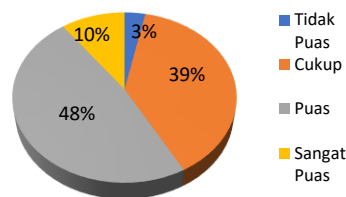
Sebanyak 47% atau 1128 mahasiswa menilai bahwa absensi dalam proses *e-learning* sudah jelas. Rentang waktu perkuliahan secara *online* tiap mata kuliah adalah 7 hari. Dalam aplikasi terdapat ketentuan bahwa mahasiswa dianggap hadir dan terekap sistem berdasarkan keaktifan di forum diskusi, *download* materi/modul perkuliahan, dan pengerjaan tugas atau kuis yang ditugaskan oleh dosen. Dosen juga bisa memantau absensi mahasiswa melalui sistem informasi akademik. Terdapat 132 orang atau sekitar 5% dari mahasiswa yang merasa tidak puas dengan sistem absensi dalam proses *e-learning*. Ketidakpuasan tersebut harus diketahui penyebabnya, apakah karena mahasiswa tidak mengetahui sistem absensi yang berlaku dalam aplikasi ini atau faktor lainnya. Sosialisasi sistem absen dalam *e-learning* sudah dilakukan oleh dosen pada pertemuan awal perkuliahan *online*, selain itu dosen menyampaikan informasi dan kontrak perkuliahan, termasuk informasi mengenai bobot kelulusan mata kuliah, dimana mahasiswa diwajibkan memenuhi kehadiran pada perkuliahan sekurang-kurangnya 11 pertemuan serta wajib mengikuti ujian (UTS dan UAS).

4. Adanya ringkasan materi mata kuliah yang diunggah dosen pada forum *e-learning*



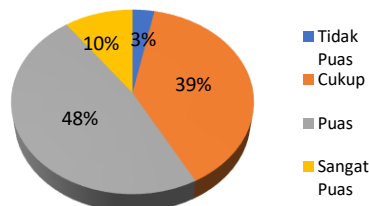
Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas karena dosen telah membuat ringkasan materi mata kuliah yang di upload dalam *e-learning* sehingga memudahkan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kemudahan akses terhadap materi yang diberikan dosen berperan penting dalam perkuliahan (Restrepo, Benavidez, & Gutiérrez dalam Napitupulu, 2020).

5. Modul perkuliahan *e-learning* memuat materi yang lengkap dan jelas



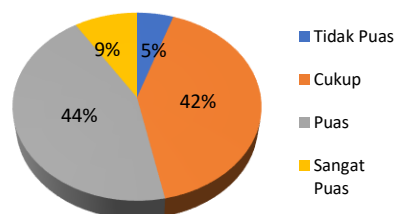
Sebanyak 48% atau 1153 Mahasiswa menilai bahwa modul perkuliahan tersedia dalam *e-learning* dengan materi yang lengkap dan jelas. Modul tersebut kemudian akan dijelaskan kembali oleh dosen dalam perkuliahan. Dosen melakukan proses pengajaran mengacu pada RPS yang telah ditetapkan dan dilakukan monitoring dan evaluasi oleh prodi.

6. Dosen selalu tepat waktu dalam mengunggah modul serta materi lainnya pada perkuliahan *e-learning*



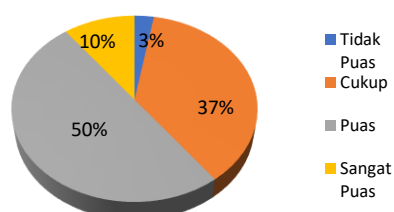
Sebanyak 48% atau sekitar 1151 mahasiswa merasa puas dengan kinerja dosen dalam mengunggah materi secara tepat waktu sehingga mahasiswa memiliki persiapan dalam belajar. Dalam sistem *e-learning* di perguruan tinggi ini, setiap dosen wajib mengupload materi/modul perkuliahan, tugas/kuis, dan forum diskusi tanya jawab dalam setiap pertemuan. Modul di unggah oleh dosen ke dalam aplikasi *e-learning* di awal minggu sebelum perkuliahan dimulai. Hal ini dimaksudkan agar mahasiswa bisa membaca materi, berdiskusi, mengerjakan tugas serta cukup waktu bagi dosen untuk menanggapi pertanyaan/diskusi dengan mahasiswa. Jika dosen tidak disiplin dan lalai dalam mengunggah materi akan berdampak pada kinerja dosen.

7. Dosen selalu merespon diskusi pada forum perkuliahan *online* (*e-learning*)



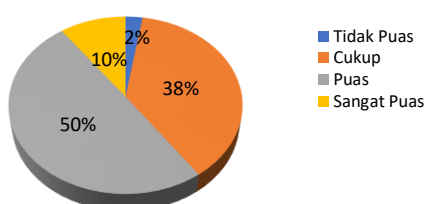
Sebanyak 44% atau sekitar 1065 mahasiswa merasa puas dengan kemampuan dosen dalam merespon diskusi pada forum perkuliahan *online*. Setiap minggu dosen mengupload materi forum untuk dapat didiskusikan bersama terkait pembelajaran dalam minggu tersebut. Dalam forum tersebut mahasiswa dapat menjawab materi forum yang diberikan dosen sekaligus bisa bertanya perihal ketidakjelasan materi yang disampaikan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa interaktif dan adanya kesempatan merespon materi saat PJJ berperan penting (Nylund & Lanz, dalam Napitupulu 2020). Keaktifan dosen dalam merepon diskusi mahasiswa dalam forum sangat dibutuhkan oleh mahasiswa, Meskipun pembelajaran dilaksanakan secara *online*, tapi kualitas komunikasi tetap harus diperhatikan oleh dosen dan mahasiswa. Jangan sampai sisi kelemahan pembelajaran *online* dimana salahsatunya mengenai komunikasi turut menghambat proses pembelajaran sebagaimana yang dijelaskan oleh Dhull, I et all dalam Redaputri (2021) bahwa salah satu kelemahan pembelajaran *online* adalah komunikasi yang buruk. Dalam pembelajaran *online*, seseorang tidak memiliki kesempatan untuk melakukan interaksi tatap muka dengan pengajar yang sangat penting untuk menjalin ikatan antara pelajar dan pengajar.

8. Dosen selalu aktif dalam memberi informasi terkait pengunggahan forum maupun kuis/tugas dan ujian ke aplikasi *e-learning*.



Selain menggunakan aplikasi *e-learning*, informasi dan interaktivitas antara mahasiswa dan dosen dapat dilakukan melalui media lainnya semisal *whatsapp*. Dosen dan mahasiswa bisa membuat grup *whatsapp* agar informasi dan segala aktivitas menyangkut pembelajaran dapat disampaikan secara cepat. Dosen dapat memanfaatkan *announcement* dalam portal untuk memberikan informasi perihal perkuliahan. Dosen juga bisa mengumumkan nilai kuis atau ujian saat tatap muka *online* sebagai acuan bagi mahasiswa untuk bisa memenuhi semua penilaian. Dosen memiliki kebebasan dan kebijakan tersendiri untuk memperpanjang masa pelaksanaan forum/kuis untuk mahasiswa jika diperlukan sehingga dosen dapat langsung merubah setingan tanggal dari forum/quis tersebut.

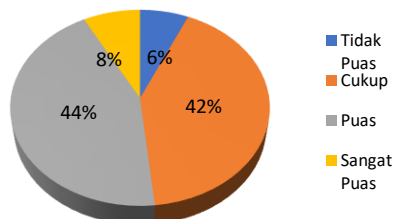
9. Dosen selalu tepat waktu dalam memulai forum dan mengakhiri forum sesuai ketentuan waktu yang ditetapkan (1 minggu)



Sebanyak 50% atau sekitar 1197 mahasiswa menilai dosen selalu tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri forum. Keberadaan forum dinilai sangat membantu mahasiswa dan dosen dalam

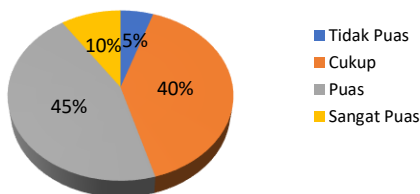
berinteraksi mengenai pembelajaran. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati dan Fatma Zuhra (2020) bahwa pembelajaran *e-learning* dirancang seinteraktif mungkin, menjadikan forum diskusi sebagai wadah dalam menampung setiap pertanyaan dan aspirasi mahasiswa, dosen mendampingi setiap perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan juga beberapa indikator pernyataan lainnya yang dijawab dengan sangat puas oleh mahasiswa, akan tetapi *e-learning* membuat sistem perkuliahan menjadi lebih fleksibel.

10. Dosen pengampu mata kuliah memberikan/mengumumkan hasil penilaian dari Tugas dan UTS dengan mengunggah nilai ke aplikasi *e-learning*.



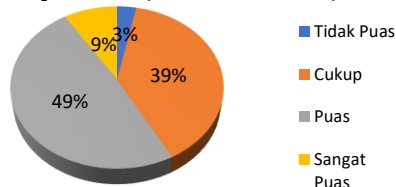
Terdapat 44% atau 1055 mahasiswa merasa puas akan kecepatan dosen dalam memberikan/mengumumkan hasil penilaian tugas dan UTS. Namun terdapat 6% atau 160 mahasiswa merasa tidak puas akan kinerja dosen dalam hal memberikan nilai, hal ini perlu dicermati oleh dosen yang memang belum disiplin dalam pemberian nilai dan menunda penilaian di akhir perkuliahan, sehingga mahasiswa akan sulit mengejar ketertinggalan nilai jika perolehan nilai belum optimal.

11. Secara keseluruhan, proses pembelajaran yang sedang dijalani tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan.



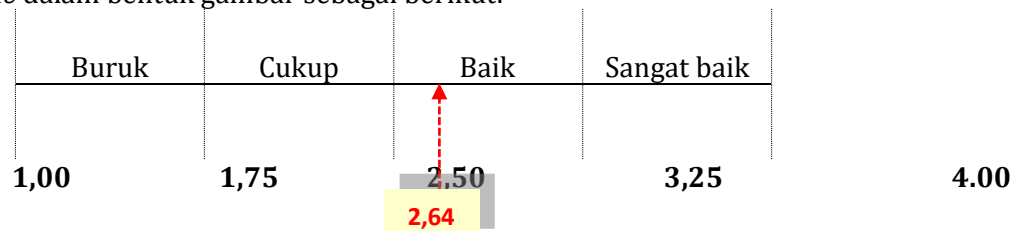
Sebanyak 45% atau sekitar 1177 mahasiswa menilai bahwa tidak mendapatkan kesulitan yang berarti selama proses pembelajaran online yang sedang dijalani. Metode yang dijalankan oleh mahasiswa dan dosen didukung oleh aplikasi yang mudah digunakan turut membantu bagi efektivitas pembelajaran. Metode pembelajaran jarak jauh yang tepat dapat membantu efektivitas proses pembelajaran jarak jauh tersebut. Efektivitas metode PJJ memengaruhi kepuasan mahasiswa. Metode PJJ yang tepat juga berpengaruh pada kualitas sistem dan kualitas informasi dan kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa (Pawirosumarto dalam Napitupulu, 2020).

12. Secara keseluruhan, proses penilaian pembelajaran telah berjalan sesuai dengan harapan



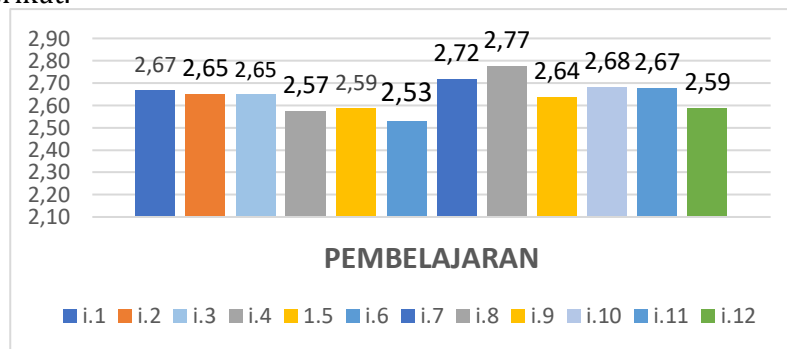
Secara keseluruhan, terkait dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran *online* sebagai akibat dari terjadinya pandemi Covid-19 dalam hal pembelajaran. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap pembelajaran *online*, mahasiswa menilai pelaksanaan program pembelajaran *online* berjalan dengan baik dan mahasiswa tidak merasa kesulitan dalam proses pembelajaran yang sedang dijalani serta didukung oleh aplikasi *e-learning* yang mudah diakses dan digunakan.

Dari 12 indikator mengenai pembelajaran *online* menunjukkan rata-rata nilai sebesar 2,64 yang artinya termasuk pada kategori 'Baik'. Berikut disajikan indeks rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online* dalam bentuk gambar sebagai berikut:



Gambar 1 Garis Kontinum Indeks Rata-rata Tanggapan mahasiswa terhadap Pembelajaran *Online*

Berikut disajikan indeks rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar 2 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator aplikasi *e-learning* yang mudah diakses dan digunakan dengan nilai 2,77. Sedangkan nilai dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada indikator Dosen pengampu mata kuliah memberikan/mengumumkan hasil penilaian dari tugas dan UTS dengan mengunggah nilai ke aplikasi *e-learning*. Hal ini dapat menjadi perhatian untuk dosen yang belum optimal dalam menilai tugas atau ujian para mahasiswa dimana seharusnya dosen memberikan penilaian minimal satu minggu setelah tugas atau ujian dilaksanakan, sehingga mahasiswa dapat mengejar ketertinggalan nilai jika perolehan nilai belum optimal.

4. Kesimpulan

Pandemi Covid-19 saat ini memang berdampak pada banyak hal termasuk pada dunia pendidikan yaitu perguruan tinggi. Hampir semua Perguruan Tinggi dituntut untuk mengikuti perubahan metode pembelajaran sebagai dampak dari pandemi Covid-19 ini. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap pembelajaran online, mahasiswa menilai pelaksanaan program pembelajaran online berjalan dengan baik dan mahasiswa tidak merasa kesulitan dalam proses pembelajaran yang sedang dijalani serta didukung oleh aplikasi *e-learning* yang mudah diakses dan digunakan. Dalam menghadapi perkuliahan semester selanjutnya, sebanyak 1651 mahasiswa setuju untuk pelaksanaan kuliah *offline* jika kondisi memungkinkan, sedangkan 755 mahasiswa menginginkan perkuliahan tetap dilaksanakan secara online. Terdapat beberapa masukan terkait dengan pembelajaran online diantaranya optimalisasi sistem SIAKAD yang komprehensif dalam memberikan informasi bagi civitas, merancang pembelajaran online seinteraktif mungkin, monitoring dan evaluasi berkala oleh Prodi terutama dalam hal interaktivitas antara dosen dan mahasiswa.

Ucapan terima kasih

Kami ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

Referensi

- Appin Purisky Redaputri, Yanuar Dwi Prastyo, M. Yusuf S Barusman. 2021. Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Online di Era Pandemi Covid-19 *Lectura: Jurnal Pendidikan*, Vol.12 No. 1.
- Doni Septumarsa Ibrahim, Siti Partini Suardiman. 2014. Pengaruh Penggunaan *E-learning* Terhadap Motivasi Dan Prestasi Belajar Matematika Siswa Sd Negeri Tahunan Yogyakarta. *Jurnal Prima Edukasia*, Volume 2 - Nomor 1.
- Fenti Hikmawati. 2019. Metodologi Penelitian. Cetakan 3. PT. Raja Grafindo Persada Depok.
- Goldschmidt, K., & Msn, P. D. 2020. The COVID-19 pandemic : Technology use to support the wellbeing of children. *Journal of Pediatric Nursing*, xxxx, 3–5. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2020.04.013>
- Iis Rostiawati.2016. Pengaruh Tingkat Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Program Reguler B Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama. Skripsi.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta
- Rodame Monitorir Napitupulu. 2020. Dampak pandemi Covid-19 terhadap kepuasan pembelajaran jarak jauh. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, Volume 7 – nomor 1.
- Nurhayati, Fatma Zuhra. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FKIP Matematika Universitas Almuslim Terhadap Pemanfaatan *E-learning* Di Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika AL QALASADI* Volume 4, No. 2, pp. 83-90
- Tian Belawati. 2019. Pembelajaran Online. Universitas Terbuka. Tangerang
- WHO. coronavirus-disease-covid-19. Diakses pada tanggal 9 Agustus 2022 dari <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>