

## **KEPUASAN DOSEN DAN MAHASISWA DALAM PELAKSANAAN PEMEBELAJARAN DARING SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

Vivi Retno Intening<sup>1</sup>, I Wayan Sudarta<sup>2</sup>

STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

*e-mail: vivi@stikesbethesda.ac.id*

### **ABSTRAK**

**Latar belakang:** Pembelajaran daring merupakan kegiatan pendidikan jarak jauh dimana proses belajar mengajar dilakukan secara jarak jauh menggunakan berbagai macam media komunikasi menurut (PERMEN RISTEKDIKTI RI, 2018). Metode pembelajaran daring bertujuan untuk pemerataan akses dan pendidikan yang bermutu bagi mahasiswa di era revolusi industri 4.0 yang serba digital menjadi sesuatu metode baru yang menyenangkan karena sangat mudah dijangkau dan familiar (SPADA Indonesia, 2019). Kepuasan dosen dan mahasiswa dalam metode pembelajaran daring ini menjadi isu yang menarik. Selain hal baru yang harus dilaksanakan karena situasi Pandemi Covid-19, dosen dan mahasiswa terbiasa dengan metode pembelajaran luring atau tatap muka, sehingga harus melakukan banyak adaptasi dalam pembelajaran daring selama pandemi Covid-19. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dosen dan mahasiswa dalam pelaksanaan pembelajaran daring selama masa pandemi Covid-19. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 37 dosen dan 199 mahasiswa dengan metode purposive sampling. Survey kepuasan digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini. **Hasil:** Dosen mengatakan puas pada aspek Tangibles 92%; Reliability 92%; Responsiveness 94%; Assurance 62%; dan Empathy 94%. Mahasiswa mengatakan puas pada aspek Tangibles 43%; Reliability 64%; Responsiveness 92%; Assurance 67%; dan Empathy 93%. **Kesimpulan:** Dosen dan mahasiswa mempunyai kepuasan yang sama yaitu pada aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) dan *Empathy* (Pemahaman terhadap Kepentingan), serta kurang puas pada aspek aspek *tangibles* (sarana&prasarana), aspek *reliability* (kehandalan sumber daya), dan aspek *assurance* (jaminan).

Kata kunci: kepuasan, pembelajaran daring, pandemi Covid-19.

### **ABSTRACT**

**Background:** Online learning is a distance education activity where the teaching-learning process is carried out remotely using various communication media (PERMEN RISTEKDIKTI RI, 2018). The online learning method aims to equalize access and quality of education for students in the era of the digital industrial revolution 4.0, as well as it becomes exciting new method because it is very accessible yet familiar (SPADA Indonesia, 2019). The satisfaction of lecturers and students in this method of online learning is an interesting issue. In addition to the update matters that must be implemented because of the Covid-19 Pandemic situation, lecturers and students who are accustomed to offline or face-to-face learning methods need to make adaptations to online learning. **Objective:** This research aimed to find out the satisfaction of lecturers and students in the implementation of online learning during the Covid-19 pandemic. **Method:** This research was an analytical descriptive study with a quantitative approach. Respondents in this study consisted of 37 lecturers and 199 students with purposive sampling methods. Satisfaction surveys were applied as instruments in this study. **Result:** In the case of lecturers, respondents claimed that they were satisfied at the aspect of Tangibles at rate of 92%; Responsiveness at 94%; Assurance at 62%; dan Empathy at 94%. Meanwhile, in students' side, respondents were satisfied at aspects of Tangibles at rate of 43%; Reliability at 64%; Responsiveness at 92%; Assurance at 67%; dan Empathy at 93%. **Conclusion:** Lecturers and students have the same satisfaction in responsiveness (responsive attitude) and empathy (attentiveness) aspects, as well as dissatisfaction with aspects of tangibles (facilities and infrastructures), reliability aspects (reliability of resources), and assurance (reassurance) aspects.

**Keywords:** satisfaction, online learning, Covid-19 pandemic.

## PENDAHULUAN

Perubahan metode pembelajaran sejak pertengahan Februari tahun 2020, diawali saat *World Health Organization* (WHO) menghimbau setiap negara membatasi kegiatan yang mengharuskan bertemunya orang banyak seperti sekolah dan universitas karena pandemi *coronavirus* (Cennimo, Bergman, & Olsen, 2020). Pembelajaran daring dikutip dari peraturan menteri kementerian Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia nomor 51 pasal 1 poin kesembilan yaitu segala kegiatan pendidikan jarak jauh dimana proses belajar mengajar dilakukan secara jarak jauh menggunakan berbagai macam media komunikasi menurut (PERMEN RISTEKDIKTI RI, 2018).

Metode pembelajaran daring bertujuan untuk pemerataan akses dan pendidikan yang bermutu bagi mahasiswa di era revolusi industri 4.0 yang serba digital menjadi sesuatu metode baru yang menyenangkan karena sangat mudah dijangkau dan familiar (SPADA Indonesia, 2019). Namun pembelajaran daring juga memiliki sisi negatif, pembelajaran ini cenderung meningkatkan beban tugas mahasiswa karena permasalahan spesifikasi *gadget*, kondisi jaringan internet, kemampuan operasional media informasi, penumpukkan materi dari

beberapa mata kuliah berpotensi memberikan stressor/tekanan psikologis mahasiswa (Karuniawan & Cahyanti, 2013).

Dampak lain dari pelaksanaan pembelajaran daring selama pandemi Covid-19 ini adalah kepuasan dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran. Dosen yang sering menggunakan metode pembelajaran tatap muka merasa tidak puas memberikan materi kepada mahasiswa karena tidak bisa langsung mendapatkan *feedback* dari mahasiswa. Dosen yang cakap menggunakan teknologi pembelajaran daring, merasa tertantang untuk memberikan materi secara daring kepada mahasiswa. Bagi mahasiswa, kepuasan pelaksanaan pembelajaran daring cukup beragam, ada yang mengkaitkan kepada akses internet, ada pula yang mengkaitkan kepuasan pelaksanaan pembelajaran daring dengan waktu pembelajaran.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 37 dosen dan 199 mahasiswa dengan metode *purposive sampling*. Survey kepuasan digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini. Penelitian ini telah dinyatakan layak untuk dilakukan

penelitian dengan Ethical Clearance dari Politeknik Kesehatan Kemkes Yogyakarta.  
 Komite Etik Penelitian Kesehatan

**HASIL**

Hasil dan pembahasan kepuasan dan dosen dan mahasiswa dalam pelaksanaan pembelajaran daring pada masa pandemi Covid-19 dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Kepuasan Dosen dan Mahasiswadalam Pelaksanaan Pembelajaran Daring selama Pandemi Covid-19 di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta**

No	Aspek Kepuasan	Dosen		Mahasiswa	
		Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
1	<i>Aspek Tangibles (Sarana&amp;Prasarana)</i>				
	Puas	34	92	85	43
	Kurang Puas	3	8	109	55
	Tidak Puas	0	0	5	2
	Total	37	100	199	100
2	<i>Aspek Reliability (Kehandalan Sumber Daya)</i>				
	Puas	34	92	128	64
	Kurang Puas	3	8	71	36
	Tidak Puas	0	0	0	0
	Total	37	100	199	100
3	<i>Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)</i>				
	Puas	35	94	183	92
	Kurang Puas	2	6	15	7
	Tidak Puas	0	0	1	1
	Total	37	100	199	100
4	<i>Aspek Assurance (Jaminan)</i>				
	Puas	23	62	133	67
	Kurang Puas	13	35	64	32
	Tidak Puas	1	3	2	1
	Total	37	100	199	100
5	<i>Aspek Empaty (Pemahaman terhadap Kepentingan)</i>				
	Puas	35	94	186	93
	Kurang Puas	1	3	12	6
	Tidak Puas	1	3	1	1
	Total	37	100	199	100

Sumber: data primer terolah, 2020

## PEMBAHASAN

Menurut Dafroyati (2014), baik buruknya pendidikannya salah satunya tergantung pada kualitas dosen dalam pembelajaran. Untuk bisa bersaing dengan perguruan tinggi lain salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah kepuasan belajar mahasiswa terhadap Institusinya. Ujung tombak dari kepuasan mahasiswa adalah kualitas dosennya. Sebagai pihak yang melakukan proses produksi atau menyampaikan jasa pendidikan kepada para mahasiswa.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa responden dosen dan responden mahasiswa mempunyai aspek kepuasan yang sama dalam pelaksanaan pembelajaran daring pada masa pandemi Covid-19 selama semester genap 2019/2020. Dosen dan Mahasiswa menyatakan puas pada aspek *responsiveness/sikap* tanggap dengan persentase 94% untuk responden dosen, dan 92% untuk mahasiswa, dan *empathy/pemahaman* terhadap kepentingan dengan persentase 93% untuk mahasiswa dan 94% pada responden dosen. Artinya *responsiveness/ sikap* tanggap yang dilakukan oleh dosen selama pelaksanaan pembelajaran daring pada masa pandemi Covid-19, dievaluasi memuaskan bagi mahasiswa, dan dosen pun merasa puas terhadap aspek *responsiveness/ sikap*

tanggap yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, aspek *responsiveness/ sikap* tanggap berisi tentang sikap kesediaan waktu dosen untuk memberikan konsultasi melalui metode daring, dan melakukan evaluasi berupa Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) dengan tepat waktu bagi mahasiswa.

Mahasiswa pun puas dengan aspek *Empathy/ pemahaman* terhadap kepentingan yang dilakukan oleh dosen, demikian pula dosen mempunyai kepuasan yang sama, artinya dosen mudah dihubungi oleh mahasiswa, dosen mampu memberikan solusi, dan dosen dapat mempertahankan sikap bersahabat dengan mahasiswa melalui metode pembelajaran daring yang dilaksanakan selama masa pandemi Covid-19. Asumsi peneliti, dalam pelaksanaan pembelajaran daring selama pandemi Covid-19 di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, dosen tetap konsisten dan memperhatikan hubungan intrapersonal dengan mahasiswa, walaupun minimal pertemuan tatap muka, beberapa platform yang digunakan dalam pembelajaran daring mampu mendukung pelaksanaan proses pembelajaran.

Hal ini sejalan dengan pendapat Ngabiyanto (2020), bahwa kebijakan pembelajaran daring pada masa pandemi Covid-19 ini harus dilaksanakan dengan

tetap mengedepankan kualitas pembelajaran dan ketercapaian capaian pembelajaran yang telah dirumuskan, sesuai dengan level yang telah ditetapkan dalam Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).

Aspek lain yang diteliti dalam penelitian ini adalah aspek *tangibles* (sarana&prasarana), aspek *reliability* (kehandalan sumber daya), dan aspek *assurance* (jaminan). Berdasarkan hasil penelitian, pada aspek ini responden dosen dan responden mahasiswa menyatakan kurang puas, dengan prosentase 35% menyatakan kurang puas dari responden dosen, dan 32% dari responden mahasiswa.

Pada aspek *tangibles* (sarana&prasarana), mayoritas mahasiswa sebanyak 55% mengatakan kurang puas, aspek *reliability* (kehandalan sumber daya), 36% mahasiswa mengatakan kurang puas. Menurut Semiva (2020), ada beberapa aspek penting yang harus disiapkan oleh perguruan tinggi sebelum menerapkan pembelajaran daring, antara lain: sarana, prasarana dan fasilitas seperti *platform* dan dan juga *tool* yang dipakai oleh perguruan tinggi dalam melaksanakan kuliah daring, dan salah satu aspek fasilitas terpenting lagi yaitu data kampus dan informasi yang harus tersampaikan dengan baik untuk

kalangan pendidik maupun yang dididik. Selain itu, aspek Sumber Daya Manusia (SDM) juga perlu dipersiapkan.

Perguruan Tinggi harus mempersiapkan SDM yang mengetahui tentang sistem yang akan digunakan, seperti mempersiapkan platform yang akan digunakan kuliah daring, dan juga mempersiapkan penanggung jawab bahan materi yang akan digunakan dalam perkuliahan daring dan juga mempersiapkan kebutuhan lainnya.

Persiapan aspek inilah yang belum dilakukan oleh STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dengan optimal, sehingga berdampak pada kurang puasnya dosen dan mahasiswa pada aspek tersebut. Peneliti berasumsi bahwa pelaksanaan pembelajaran daring yang terkesan terpaksa dilaksanakan karena pandemi Covid-19, membuat masih kurang optimalnya pelaksanaan pembelajaran dari sisi fasilitas dan kehandalan SDM termasuk dosen.

## KESIMPULAN

Dosen dan mahasiswa mempunyai kepuasan yang sama yaitu pada aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) dan *Empaty* (Pemahaman terhadap Kepentingan), serta kurang puas pada aspek aspek *tangibles* (sarana&prasarana),

aspek *reliability* (kehandalan sumber daya), dan aspek *assurance* (jaminan).

### SARAN

Dalam pelaksanaan pembelajaran daring, perlu diperhatikan aspek *tangibles* (sarana&prasarana), aspek *reliability* (kehandalan sumber daya), dan aspek *assurance* (jaminan). Sehingga pembelajaran yang dilaksanakan dapat memuaskan bagi dosen dan mahasiswa.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adijaya, N., & Santosa, L. P. (2018). Persepsi Mahasiswa dalam Pembelajaran Online. *Wanastra*, 10(2), 105–110. <https://doi.org/2579-3438>
- Anderson, T. (2008). *The Theory and Practice of Online Learning* (Second Edi; T. Anderson, Ed.). Edmonton: AU Press.
- Burhan, E., Isbaniah, F., Susanto, A. D., Aditama, T. Y., Soedarsono, Sartono, T. R., ... Agustin, H. (2020). Pneumonia COVID-19 : Diagnosis & Penatalaksanaan di Indonesia. In *Journal of the American Pharmacists Association* (Edisi Pert, Vol. 55). <https://doi.org/10.1331/JAPhA.2015.14093>
- Cennimo, D. J., Bergman, S. J., & Olsen, K. M. (2020). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Practice Essentials, Background, Route of Transmission. Retrieved April 11, 2020, from Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) website: <https://emedicine.medscape.com/article/2500114-overview>
- Dharma, Kelana Kusuma. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan: Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*, Jakarta, Trans Info Media.
- Harususilo, Y. E. (2020, March 20). Nadiem Ajak Guru dan Dosen Juga “Work from Home”, Mengajar dari Rumah. Retrieved April 12, 2020, from Kompas Edukasi website: <https://www.kompas.com/edu/read/2020/03/20/145705271/nadiem-ajak-guru-dan-dosen-juga-work-from-home-mengajar-dari-rumah>
- Karuniawan, A., & Cahyanti, I. Y. (2013). Hubungan antara Academic Stress dengan Smartphone Addiction pada Mahasiswa Pengguna Smartphone. *Psikologi Klinis Dan Kesehatan Mental*, 2(1), 1–6.
- KEMENKES RI. (2020a). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19)* (Revisi Kee; L. Aziza, A. Aqmarina, & M. Ihsan, Eds.). Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- KEMENKES RI. (2020b). Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19) 5 Mei 2020. Retrieved May 6, 2020, from Public Health Emergency Operating Center (PHEOC) Indonesia website: <https://covid19.kemkes.go.id/situasi-infeksi-emerging/info-coronavirus/situasi-terkini-perkembangan->



- coronavirus-disease-covid-19-5-mei-2020/#.XrIpPqgzZjU
- Kementrian RISTEKDIKTI. (2016). Kebijakan Pendidikan Jarak Jauh dan E-Learning di Indonesia. *E-Learning Indonesia*, 1–21. Retrieved from <http://kopertis3.or.id/v2/wp-content/uploads/Paulina-Pannen-Kebijakan-PJJ-dan-E-Learning.pdf>
- Kementrian RISTEKDIKTI. (2019). PJJ, E-Learning & Blended Learning. *E-Learning Indonesia*, 1–46. Retrieved from <http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdik/sdmk/wp-content/uploads/2019/06/PJJ-E-Learning-Blended-Learning.pdf>
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Bineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Bineka Cipta.
- PERMEN RISTEKDIKTI RI. (2018). *Peraturan Menteri RISTEKDIKTI RI No 51*. (51).
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan* edisi 2. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian, Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian, pendidikan, pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Cetak kesembilan, Bandung; CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- SPADA Indonesia. (2019). Panduan Proses Pembelajaran Daring SPADA 2019. *Panduan Kementrian RISTEKDIKTI, Volume ket*, 1–39.
- WHO. (2012). Background and summary of novel coronavirus infection. *Emergencies Preparedness and Response*. Retrieved from [https://www.who.int/csr/disease/coronavirus\\_infections/update\\_20121221/en](https://www.who.int/csr/disease/coronavirus_infections/update_20121221/en)
- WHO. (2020). Coronavirus disease (COVID-19): situation Report - 106. In World Situational Report COVID-19 (Vol. 106). <https://doi.org/10.1001/jama.2020.2633>