

---

## **Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring di STIKes Baiturrahim Jambi**

**Fithriyani<sup>1\*</sup>, Rino.M<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan dan Profesi Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturrahim Jambi  
Jl. Prof. DR. M. Yamin SH No.30, Lebak Bandung, Jelutung, Kota Jambi, Jambi 36135, Indonesia

\*Email Korespondensi : [fithri.yani25@yahoo.co.id](mailto:fithri.yani25@yahoo.co.id)

Submitted : 16/08/2022

Accepted: 31/08/2022

Published: 15/09/2022

### **Abstract**

*Distance learning is an alternative to learning in the COVID-19 pandemic era, one of which is by utilizing various learning applications where the educator factor, namely the lecturer, plays a major role. Lecturers must have special skills and abilities, including pedagogical competence, professional competence, personality competence and social competence. The learning carried out by lecturers is like the services provided to consumers or students. In providing services, of course, what must be considered is the quality of the service itself. The high and low quality of service can only be seen by students. When the quality of service exceeds the expectations thought by students, there will be a sense of satisfaction. The description of student satisfaction related to online learning performance by lecturers is very satisfying for all indicators of personality and social competence. The purpose of this study was to describe student satisfaction with online learning at Baiturrahim College of Health Sciences. This research is a survey type research with a quantitative approach. The analysis in this study uses descriptive analysis method. The respondents of this study were students of the nursing science study program who took online lectures, namely 81 people which were held from October 2021 to February 2022. The results of the study were obtained. Most (56.8%) were not satisfied with online learning at STIKes Baiturrahim. Suggestions for the STIKes Baiturrahim Institution to increase the use of information technology in learning methods, especially online, by adjusting the development of information media.*

*Keywords: online learning, satisfaction, students*

### **Abstrak**

Pembelajaran jauh menjadi alternative pembelajaran era pandemi covid 19 dengan salah satunya memanfaatkan berbagai aplikasi pembelajaran dimana faktor pendidik yaitu dosen memegang peranan utama. Dosen harus memiliki kecakapan dan ketrampilan khusus antara lain kompetensi pedagogi, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial. Pembelajaran yang dilakukan dosen ibarat pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau mahasiswa. Dalam memberikan pelayanan tentu yang harus diperhatikan adalah segi kualitas layanan itu sendiri. Tinggi rendahnya kualitas layanan hanya bisa dilihat oleh mahasiswa. Ketika kualitas layanan melebihi dari harapan yang dipikirkan oleh mahasiswa maka akan timbul rasa puas. Gambaran kepuasan mahasiswa terkait kinerja pembelajaran daring oleh dosen adalah sangat memuaskan untuk kesemua indikator kompetensi kepribadian dan social. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturrahim.

Penelitian ini adalah penelitian jenis survey dengan pendekatan kuantitatif. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis. Responden penelitian ini adalah mahasiswa program studi Ilmu keperawatan yang mengikuti perkuliahan daring yaitu 81 orang yang dilaksanakan pada bulan Oktober tahun 2021 sampai Februari 2022. Hasil penelitian didapatkan Sebagian besar (56,8%) kurang puas dengan pembelajaran daring di STIKes Baiturahim. Saran bagi Institusi STIKes Baiturahim meningkatkan pemanfaatan terhadap penggunaan teknologi informasi dalam metode pembelajaran terutama secara daring, dengan menyesuaikan perkembangan media informasi.

Kata kunci: kepuasan, mahasiswa, pembelajaran daring

## PENDAHULUAN

Pemberian materi perkuliahan merupakan hal pokok yang menjadi kewajiban seorang dosen kepada mahasiswanya selain dari penelitian dan pengabdian. Hal ini tertuang dalam tridharma Perguruan Tinggi (Undang-Undang Perguruan Tinggi Nomor 12 Tahun 2012). Munculnya wabah pandemi covid-19 di dunia saat ini sangat berpengaruh terhadap segala macam sektor terlebih dalam sektor pendidikan.

Dosen yang biasanya memberikan materi perkuliahan secara tatap muka tentu tidak dapat melakukan aktivitas seperti biasanya. Hal ini tidak lepas dari berbagai macam penelitian yang telah dilakukan dimana penyakit yang disebabkan oleh virus corona novel SARS-cov-2 ini adalah penyakit infeksi saluran pernafasan menular (Bainur, 2020). Dosen pun harus memutar otak agar perkuliahan tetap berjalan. Zaman berkembang sangat cepat selama satu dasawarsa ini, pembelajaran jarak jauh yang dulu hanya sekedar angan-angan menjadi hal yang biasa dan lumrah dilakukan banyak sekali alat bantu berbasis teknologi yang bisa digunakan sebagai perantara pembelajaran jarak jauh. Mulai dari teknologi komputer sampai HP yang sudah bukan menjadi barang langka untuk saat ini. Dengan memanfaatkan aplikasi yang terdapat HP pembelajaran daring pun dengan mudah dilaksanakan. Banyak sekali aplikasi yang tersedia, diantaranya

WA, *Microsoft Team*, *Zoom*, dan lain sebagainya.

Kegiatan perkuliahan daring yang berlangsung membuat dosen memilih aplikasi yang tepat untuk keberlangsungan pembelajaran. Dalam hal ini, beberapa perguruan tinggi menggunakan kebijakan dalam penggunaan aplikasi menggunakan berbagai aplikasi yang bersifat universal seperti *Zoom*, *Edmodo*, *Whatsapp (WA)*, *Youtube (Ytb)*, *Flickr (Flc)*, *Instagram (Ins)*, *Twitter (Twt)*, *Webblog (Wbg)*, dan *LinkedIn (Lin)* (Kuntarto & Asyhar, 2017).

Penggunaan teknologi sejatinya juga bukan tidak memiliki celah, banyak sekali aspek yang harus diperhatikan. Salah satu yang menjadi factor terbesar kesuksesan pembelajaran daring adalah adanya sinyal. Sinyal menjadi kebutuhan mutlak adanya pembelajaran jarak jauh. Penggunaan daring dengan metode tatap muka secara langsung adalah metode yang paling menuntut kelancaran sinyal. Microsoft team dan zoom merupakan salah satu metode pembelajaran dengan video tatap muka langsung. Problem muncul ketika fasilitas yang tersedia kurang memadai. Hal ini yang dialami oleh mahasiswa ketika mengikuti perkuliahan. Apalagi ketika menggunakan fitur tatap muka, kehilangan beberapa menit pun menyebabkan informasi yang tidak terserap serta tayangan video yang tidak dapat diulangi. Dosen selaku pendidik juga memegang peranan utama

terkait pembelajaran daring melalui berbagai aplikasi yang digunakan secara daring (Kuntarto & Asyhar, 2017).

Faktor pendidik memegang peranan utama dalam pembelajaran daring. Dimana jika dalam ruang lingkup perguruan tinggi adalah dosen. Dosen yang diberi amanah untuk membimbing mahasiswa tentu harus memiliki kecakapan dan ketrampilan khusus. Hal ini seperti yang tercantum dalam Undang-Undang. Kompetensi yang harus dimiliki oleh pendidik terdiri dari 4 hal antara lain kompetensi pedagogi, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial. Keempat kompetensi itu harus dimiliki oleh dosen agar perkuliahan khususnya dengan daring dapat berjalan maksimal (Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005).

Perkuliahan daring menjadi sarana pembelajaran pengganti perkuliahan tatap muka, yang mana ketika pembelajaran tatap muka mahasiswa dapat berkomunikasi langsung dengan dosen pengampunya, begitupun dalam pembelajaran dalam perkuliahan daring. Proses pembelajaran dapat berlangsung dengan adanya media pembelajaran, sehingga mahasiswa dapat berkomunikasi secara virtual dengan dosen pengampunya. Interaksi belajar juga memegang peranan penting dalam proses belajar-mengajar (Maulah, 2020).

Pembelajaran yang dilakukan dosen ibarat pelayanan yang diamanatkan dosen kepada konsumen atau dalam hal ini mahasiswa. Dalam memberikan pelayanan tentu yang harus diperhatikan adalah segi kualitas layanan itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik yang dalam hal pembelajaran yaitu seorang dosen (Supranto, 2006). Tinggi rendahnya kualitas layanan hanya bisa

dilihat oleh konsumen atau mahasiswa. Ketika kualitas layanan melebihi dari harapan yang dipikirkan oleh mahasiswa maka akan timbul rasa puas. Kepuasan adalah suatu bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Irawadi, 2000).

Penelitian yang dilakukan Maulah, et al (2020) tentang persepsi mahasiswa biologi terhadap perkuliahan daring sebagai sarana pembelajaran selama pandemi covid-19 didapatkan mahasiswa lebih menyukai aplikasi whatsapp sebagai media pembelajaran yang efektif dengan presentase sebanyak (47%), model komunikasi semi dua arah (70%), gaya belajar visual dengan presentase (64%), dan dengan adanya perkuliahan daring ini mahasiswa Biologi masih kurang puas atas apa yang diterima selama perkuliahan daring, karena ada berbagai faktor yang membuat merasa kurang puas.

Penelitian Rahmawati dan Evita (2020) tentang *Learning From Home* dalam Perspektif Persepsi Mahasiswa Era Pandemi Covid-19 dengan Hasil penelitian menunjukkan pemahaman materi perkuliahan 54.5% sulit memahami, kreativitas mahasiswa 50% kreatif, metode dan strategi pembelajaran 51.5% cukup sesuai, hubungan antara dosen dengan mahasiswa 46% kurang dekat, pelaksanaan tugas oleh mahasiswa 56.5% sulit dan lambat, dan 41% mahasiswa kurang aktif selama perkuliahan.

Penelitian Aqib (2020) tentang Analisis Kepuasan Mahasiswa Terkait Kinerja Pembelajaran Daring oleh Dosen Via Aplikasi Whatsapp Grup didapatkan hasil bahwa Gambaran kepuasan mahasiswa terkait kinerja pembelajaran

daring oleh dosen adalah sangat memuaskan untuk kompetensi kepribadian dan sosial.

Selama pandemi covid 19, metode pembelajaran yang diterapkan pada perguruan tinggi terutama STIKes Baiturahim adalah secara daring. Hampir 2 tahun lebih perkuliahan secara daring diterapkan, hal ini memiliki dampak yang cukup bermakna terhadap pemahaman mahasiswa dalam menerima materi perkuliahan. Banyaknya metode pembelajaran daring dari dosen dan fasilitas yang disediakan oleh institusi dalam menunjang proses pembelajaran daring menentukan juga tingkat pemahaman dan kepuasan mahasiswa dalam menerima materi perkuliahan. Maka dari itu penelitian dilakukan bagi mahasiswa STIKes Baiturahim Jambi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring yang mengarah pada model pembelajaran dengan pendekatan media pembelajaran, model

komunikasi, gaya belajar kalangan mahasiswa. Berdasarkan survey kepada mahasiswa didapatkan kendala

**HASIL**

pembelajaran daring berupa media pembelajaran Whatsapp yang lebih disukai dan mudah digunakan, kurangnya interkasi antara dosen dan mahasiswa, kendala sinyal internet dan kurang puas dalam diskusi.

**METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif dengan variable kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring. Teknik pengambilan Sampel yaitu *purposive sampling*. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa program studi Ilmu keperawatan STIKes Baiturahim yang aktif pada Semester Ganjil 2021/2022 yang sedang mengikuti perkuliahan daring yaitu 81 orang yang dilaksanakan pada bulan Oktober tahun 2021 sampai Februari 2022. Instrument yang digunakan berupa lembar kuesioner yang dalam bentuk *google form*, yang disebarakan melalui group masing-masing kelas. Analisa data penelitian ini adalah analisis univariat dalam bentuk table distribusi frekuensi, dengan menggunakan program Komputer.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

N	Mean	Minimum	Maximum
81	29,94	18	46

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa usia responden rata-rata 29,94 dengan usia minimum 18 tahun dan maksimum 46 tahun

Tabel 2 Distribusi Jenis Kelamin Frekuensi Responden

Karakteristik responden	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis kelamin</b>		
Perempuan	63	77,8
Laki-laki	18	22,2
<b>Semester</b>		
3	45	55,6
5	18	22,2
7	18	22,2

Berdasarkan tabel.2 sebagian besar responden perempuan yaitu 77,8% dan mahasiswa pada semester 3 (55,6%).

Table 3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring

Kepuasan Mahasiswa	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	46	56,8
Puas	35	43,2
<b>Kompetensi Pedagogik</b>		
Kurang Puas	49	60,5
Puas	32	39,5
<b>Kompetensi Profesional</b>		
Kurang Puas	49	60,5
Puas	32	39,5
<b>Kompetensi Kepribadian</b>		
Kurang Puas	54	66,7
Puas	27	33,3
<b>Kompetensi Sosial</b>		
Kurang Puas	50	61,7
Puas	31	38,3

Berdasarkan tabel.3 diatas didapatkan distribusi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring didapatkan bahwa sebagian besar responden kurang puas yaitu 56,8%, kompetensi pendagogik 60,5 % kurang puas, kompetensi professional dengan distribusi 60,5% kurang puas, kompetensi kepribadian dari pembelajaran daring didapatkan bahwa sebagian besar responden kurang puas yaitu 66,7% dan kompetensi sosial dari pembelajaran daring didapatkan bahwa sebagian besar responden kurang puas yaitu 61,7%.

## PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring yang masih kurang puas berkaitan dengan kesiapan dosen dalam memberikan pembelajaran secara daring. Kesiapan menjadi hal mutlak yang dikuasai oleh dosen terhadap proses pembelajaran, walau banyak faktor yang dapat menyebabkan ketidaksiapan tersebut. Ketidaksiapan dosen dapat berupa pemanfaatan Teknologi Informasi dalam pembelajaran seperti pemanfaatan aplikasi whatsapp, zoom, google meet,

SIKAD dan lainnya yang menunjang kegiatan pembelajaran selain itu juga kesesuaian pemilihan metode pembelajaran daring.

Kurang puasnya pada kompetensi pedagogik dapat dilihat dengan hanya dibawah 60 % kategori puas terhadap kompetensi ini. Kepuasan mahasiswa ini tidak lepas dari dosen yang selalu menjalin komunikasi dengan mahasiswa selama perkuliahan berlangsung. Pembelajaran dua arah dengan mahasiswa menjadi salah satu kunci kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner

kompetensi pedagogic, kesiapan memberikan perkuliahan daring masih dalam persentase rendah dengan kepuasan dibawah 50%. Kesiapan dosen dalam pembelajaran secara daring diperlukan agar lancarnya proses perkuliahan, namun hal ini bisa terjadi dikarenakan belum banyak dosen yang mampu memanfaatkan media pembelajaran secara daring, begitu juga dengan kemampuan menghidupkan suasana kelas daring. Kekuatan sinyal bisa menjadi factor penentu kelancaran perkuliahan daring, mengingat daring membutuhkan sinyal yang kuat agar materi yang disampaikan dapat diterima mahasiswa dengan baik.

Kurang puasnya pada kompetensi profesional dapat dilihat dengan hanya dibawah 60 % kategori puas terhadap kompetensi ini. Kepuasan ini tidak lepas dari bahan-bahan materi yang dipersiapkan secara matang. Dosen tidak ragu menggunakan fasilitas lain seperti misalnya penjelasan tambahan melalui fitur video yang dihubungkan melalui youtube dan dikirimkan ke WA grup. Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan dibawah 50%, hal ini diperlukan pengalaman dosen dalam membelajarkan materi sejenis dan kematangan persiapan yang dilakukan. Kemampuan menggunakan teknologi berupa whatsapp juga sangat minim, namun hal ini tidak terlepas dari pemanfaatan waktu dan aplikasi masing-masing dosen dalam menggunakan aplikasi whatsapp. Dalam meningkatkan upaya ke arah yang sangat puas dosen akan mengembangkan kajian terutama hubungan dengan bidang-bidang selain dalam pendidikan. Mengingat pendidikan sangat erat kaitanya dengan bidang kajian yang lain

Kurang puasnya pada kompetensi kepribadian dapat dilihat dengan hanya dibawah 60 % kategori puas terhadap

kompetensi ini. Kewibawaan sebagai probadi dosen dan kearifan dalam mengambil keputusan masih dibawah 50% kepuasan mahasiswa. Pribadi yang hambel dan memahami karakter mahasiswanya zaman milenial ini sangatlah penting. Dosen harus menyesuaikan perkembangan dan perubahan karakter mahasiswa zaman sekarang sehingga memuaskan mahasiswa selama proses pembelajaran.

Kurang puasnya pada kompetensi sosial dapat dilihat dengan hanya dibawah 60 % kategori puas terhadap kompetensi ini. kompetensi sosial tidak lepas dari tutur kata dosen yang selalu dijaga dalam setiap pembelajaran daring. Catatan terkait indikator mudah bergaul yang mendapatkan nilai kesesuaian sangat tinggi tidak lepas dari adanya intermeso yang diberikan oleh dosen. Tanpa adanya intermeso pasti tidak akan ada semangat dalam menajalani perkuliahan. Mengingat pengawasan yang sangat minim pada pembelajaran daring perlu adanya kesadaran dan semgat internal mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan.

Penelitian (Aqib & Khoiriyah, 2020) Gambaran kepuasan mahasiswa terkait kinerja pembelajaran daring oleh dosen adalah sangat memuaskan untuk kompetensi kepribadian dan sosial.

## **SIMPULAN**

Simpulan dalam penelitian ini adalah sebagian besar (56,8%) kurang puas dengan kinerja pembelajaran daring di STIKes Baiturrahim

## **SARAN**

Bagi STIKes Baiturahim agar meningkatkan pemanfaatan terhadap

penggunaan teknologi informasi dalam metode pembelajaran terutama secara daring, dengan menyesuaikan perkembangan media informasi.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturahim Jambi yang telah mendanai penelitian ini hingga selesai. Kepada tim dosen Prodi S1 Keperawatan yang senantiasa mendukung kegiatan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aqib, M. A., & Khoiriyah, M. (2020). Analisis kepuasan mahasiswa terkait kinerja pembelajaran daring oleh dosen via aplikasi Whatsapp Grup. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 1(November), 141–153. <https://ejournal.iaitribakti.ac.id/index.php/IJHSS/article/view/1454>
- Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,” t.t., 15.
- Arry Bainus dan Junita Budi Rahcman, “Editorial: Pandemi Penyakit Menular (Covid-19) Hubungan Internasional,” *Intermestic: Journal of International Studies* 4, no. 2 (31 Mei 2020): 111, <https://doi.org/10.24198/intermestic.v4n2.1>.
- Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen” Pasal 10 Ayat 1
- Johanes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Wawan Irawadi, “The Effec Of Price, Trust And Service Quality On Customer Satisfaction Of Moerni Store In Pati,”
- Kuntarto, E. & Asyhar, R. (2017). *Pengembangan Model Pembelajaran Blended Learning Pada Aspek Learning Design dengan Platform Media Sosial Online Sebagai Pendukung Perkuliahan Mahasiswa*. Repository Unja. <https://repository.unja.ac.id/cgi/users/home?screen=EPrint::View&printid=626>
- Su, B., Bonk, C. J., Magjuka, R. J., Liu, X., & Lee, S. (2005). *The importance of interaction in web-based education: A program-level case study of online MBA courses*. *Journal of Interactive Online Learning*, 4(1), 1–19. <https://doi.org/ISSN1541-4914>
- Rahmawati, R., & Putri, E. M. I. (2020). Learning From Home dalam Perspektif Persepsi Mahasiswa Era Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Nasional Hardiknas, 1*, 17–24.
- Maulah. (2020). Perkuliahan Daring Sebagai Sarana Pembelajaran Selama Pandemi Covid-19. *Persepsi Mahasiswa Biologi Terhadap Perkuliahan Daring Sebagai Sarana Pembelajaran Selama Pandemi Covid-19 1, 1*.
- Aqib, Mohammad Auza’i (2020) . Analisis Kepuasan Mahasiswa Terkait Kinerja Pembelajaran Daring oleh Dosen Via Aplikasi Whatsapp Grup. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences* Volume 1, Nomor 3, November 2020.

Luh Retiantari Dewi dan Naswan  
Suharsono. (2014) Pengaruh  
Kompetensi Pedagogik Dan  
Kompetensi Profesional terhadap  
hasil belajar Siswa Dalam Mata  
Pelajaran Ekonomi Kelas X SMAN  
4 Singaraja" 4, no.1

