
**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS KINERJA DOSEN PADA SISTEM PERKULIAHAN
ONLINE SELAMA MASA PANDEMI**

Sasiska Rani¹⁾ Aida Rakhmawati²⁾Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Tridinanti ^{1,2)}E-mail : sasiskarani@univ-tridinanti.ac.id¹⁾, rakhmawatiada@gmail.com²⁾**ABSTRACT**

Researchers tried to investigate the level of student satisfaction with the performance of lecturers in online learning activities held during the Covid-19 pandemic at Tridinanti University, Palembang. This research is a quantitative research. The data source used is primary data. The process of collecting data using a questionnaire distributed to research respondents. The population of this study were 4,101 active students at Tridinanti University, Palembang. In determining the sample size, the researcher used the Slovin formula with an accuracy level of 5% so that the number of samples used was 365 respondents. This study uses a descriptive analysis method, namely by calculating the average score in measuring lecturer performance as a determinant of the quality of services provided by research institutions consisting of 7 dimensions, namely; Appearance, Assignment of lecture materials, Learning process, Use of learning media, Learning with student involvement, Assessment of learning outcomes, and Closing. The results of this study indicate that students are very satisfied with the appearance aspect, while in the aspects of the assignment of lecture materials, the learning process, the use of learning media, learning with student involvement, assessment of learning outcomes, and closing students are satisfied.

Keyword: Student Satisfaction, Lecturers' Performance, Covid-19.

ABSTRAK

Peneliti mencoba untuk menginvestigasi tingkat kepuasan mahasiswa atas kinerja dosen dalam kegiatan pembelajaran daring yang diselenggarakan pada masa pandemi Covid-19 di Universitas Tridinanti Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Proses pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Universitas Tridinanti Palembang sebanyak 4.101 orang. Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan taraf ketelitian 5% sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 365 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif yaitu dengan melakukan perhitungan skor rerata dalam mengukur kinerja dosen sebagai penentu mutu pelayanan jasa yang diberikan oleh lembaga penelitian yang terdiri dari 7 dimensi, yaitu; Penampilan, Penugasan materi perkuliahan, Proses pembelajaran, Penggunaan media pembelajaran, Pembelajaran dengan keterlibatan mahasiswa, Penilaian hasil belajar, dan Penutup. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas pada aspek penampilan, sedangkan pada aspek Penugasan materi perkuliahan, Proses pembelajaran, Penggunaan media pembelajaran, Pembelajaran dengan keterlibatan mahasiswa, Penilaian hasil belajar, dan Penutup mahasiswa merasa puas.

Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Kinerja Dosen, Covid-19.

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Penyebaran virus Covid-19 yang sangat cepat dan munculnya berbagai varian baru dari Covid-19 dengan tingkat penularan yang tinggi membawa dampak

bagi perubahan kehidupan manusia. Demi mencegah penyebaran virus Covid-19 pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan diantaranya berdiam diri di rumah (*Stay at Home*), Pembatasan Sosial (*Social Distancing*), Pembatasan Fisik

(*Physical Distancing*), Penggunaan Alat Pelindung Diri (Masker), Menjaga Kebersihan Diri (Cuci Tangan), Bekerja dan Belajar di rumah (*Work/Study From Home*), Menunda semua kegiatan yang mengumpulkan orang banyak, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan pemberlakuan kebijakan new normal (Tuwu, 2020) hingga kebijakan terakhir yang diambil pemerintah saat ini yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) mulai dari level 1 hingga level 4.

Kebijakan pemerintah untuk melaksanakan *study from home* membawa dampak bagi dunia pendidikan. Hal ini didukung oleh kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang melarang perguruan tinggi mengadakan kuliah tatap muka (Sadikin, 2020). Hal ini menyebabkan banyak universitas yang melakukan sistem pembelajaran secara *online*. Menghilangkan perkuliahan tatap muka dan menggantikannya dengan perkuliahan *online* merupakan salah satu solusi agar tetap dapat melanjutkan kegiatan belajar mengajar selama masa Covid-19.

Untuk mendukung perkuliahan secara *online*, maka sangat dibutuhkan pemanfaatan teknologi digital. Banyak teknologi digital yang mendukung

pelaksanaan perkuliahan secara *online* seperti *e-learning*, *Google Classroom*, *Edmodo*, *Moodle*, Rumah belajar, dan bahkan dalam bentuk *video conference* seperti *Google meet*, *Zoom*, dan *Visco Webex*.

Namun perubahan dari perkuliahan tatap muka ke perkuliahan *online* tidak semudah yang dibayangkan. Sebagian mahasiswa mengeluh mengenai sistem perkuliahan secara *online*. Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa banyak yang mengeluh mengenai diperlukannya biaya tambahan untuk membeli kuota untuk melaksanakan perkuliahan secara *online*. Selain itu juga mereka terbebani dengan banyaknya tugas yang diberikan dari setiap mata kuliah yang diikuti. Pada mata kuliah tertentu yang banyak rumus dan hitungan mahasiswa kurang dapat memahami ketika materi tersebut disampaikan melalui perkuliahan secara *online*.

Proses perkuliahan yang dilakukan dosen seperti pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini mahasiswa. Dosen dikatakan memiliki kinerja yang baik, jika mampu menjalankan perkuliahan baik secara tatap muka maupun *online* sesuai dengan Standar mutu perkuliahan. Dosen harus mampu membuat perangkat

pembelajaran atau rencana pembelajaran yang efektif dilakukan secara *online* meliputi Rencana Pembelajaran Semester (RPS), pemilihan metode serta media pembelajaran, dan instrumen evaluasi.

Dosen yang memiliki kinerja yang baik maka akan memberikan kepuasan pada mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sehubungan dengan perkuliahan secara *online* terutama selama pandemi Covid-19. Penelitian – penelitian terdahulu menunjukkan berbagai hasil antara hubungan tingkat kepuasan mahasiswa dengan kinerja dosen. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibaselppa, dkk (2021) dan Khamaludin & Sutresna (2020) menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki perasaan sangat puas dan puas atas kinerja dosen pada pembelajaran *online* selama masa pandemi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami (2021) menunjukkan bahwa presentase tingkat ketidakpuasan mahasiswa sebesar 54% dengan kriteria sangat tidak puas,

presentase media pembelajaran yang paling sering digunakan melalui email sebesar 65%, presentase tingkat penerimaan materi yang disampaikan secara daring 67% dengan kriteria kurang, presentase kekurangan yang paling sering terjadi yaitu boros kuota internet sebesar 38%, dan antusias mahasiswa untuk melaksanakan perkuliahan tatap muka sebesar 83%.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa atas kinerja dosen pada sistem pembelajaran secara *online* selama masa pandemi Covid-19 di Universitas Tridinanti Palembang.

Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa atas kinerja dosen pada sistem pembelajaran secara *online* selama masa pandemi Covid-19 di Universitas Tridinanti Palembang ?

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Teoritis

Kinerja Dosen

Menurut Rivai (2004) kinerja merupakan tindakan nyata yang ditampilkan oleh setiap oranh sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai

dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Robbins (2015) kinerja adalah tolak ukur tentang apa yang mampu dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh karyawan. Sedangkan Menurut Mangkunegara (2001) prestasi kerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen adalah hasil kerja baik secara kuantitas maupun kualitas atas tindakan nyatanya sebagai seorang dosen dalam melaksanakan tugasnya sebagai tenaga fungsional akademik.

Salah satu faktor penentu keberhasilan kinerja dosen dapat dilihat dari keberhasilan dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Penilaian kinerja dosen dalam penelitian ini dilakukan oleh dosen itu sendiri. Madgopes dalam Natapriatna (2001) menyebutkan tujuh indikator kinerja, yaitu: (1) produktivitas, (2) kualitas kerja, (3) inisiatif, (4) kerja tim, (5) pemecahan masalah, (6) tekanan, dan (7) motivasi.

Berdasarkan pendapat tersebut kinerja dosen dapat diukur dari :

1. Produktivitas
Merupakan banyaknya capaian yang mampu dihasilkan dosen selama menjalankan tugas.
2. Kualitas kerja
Merupakan kualitas dosen dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya selama bertugas.
3. Inisiatif
Merupakan ide atau gagasan baru dari dosen dalam mencari strategi untuk merealisasikan program kerja dan tugasnya sebagai dosen.
4. Kerja sama
Merupakan kerja sama antara dosen dengan dosen, dosen dengan karyawan, dosen dengan mahasiswa, serta dosen dengan masyarakat dalam merencanakan dan melaksanakan tujuan program studi.
5. Pemecahah Masalah
Merupakan keberhasilan dosen dalam setiap kegiatan program studi terutama dalam mencari solusi dalam memecahkan masalah yang dihadapinya selama melaksanakan tugasnya.
6. Tekanan

Merupakan kemampuan dosen dalam mengatasi tekanan dan intervensi dari pihak luar dan atasan.

7. Motivasi

Merupakan kemampuan dosen dalam membangkitkan dan mengelola motivasi yang ada dalam dirinya dan lingkungannya.

Kepuasan Mahasiswa

Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Hal ini berarti pengguna jasa atau barang akan merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, tetapi akan merasa tidak puas jika harapan mereka belum terpenuhi.

Menurut Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana

prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Tingkat kepuasan mahasiswa akan tercapai jika Universitas dapat menyediakan produk, pelayanan harga, dan aspek lainnya sesuai dengan harapan atau melebihi harapan mahasiswa.

Kerangka Berpikir

Kinerja dosen adalah bentuk nyata hal yang ditampilkan seorang dosen sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai tugas pokok dan fungsi sebagai tenaga fungsional akademik. Semakin baik kinerja dosen maka semakin baik pula layanan pendidikan yang dirasakan mahasiswa. Kinerja dosen berhubungan langsung dan dirasakan oleh mahasiswa sebagai pengguna jasa dosen berimbas pada kepuasan mahasiswa. Semakin baik kinerja dosen yang dilaksanakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa pada masa pandemi.

Adapun bagan alur kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Pertanyaan Penelitian

RQ : Apakah Kinerja Dosen berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sistem Perkuliahan online Universitas Tridianti Palembang selama masa pandemi?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan sumber data primer. Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner *google form* yang disebar ke responden. Pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala likert (skala 1 – 5).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Universitas Tridianti Palembang tahun akademik 2021/2022 yang berjumlah 4.101 mahasiswa.

Banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dengan taraf

ketelitian 5%. Adapun perhitungan sampel yang akan digunakan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = banyak sampel

N = banyak populasi

e = taraf ketelitian (5%)

Dari rumus diatas, diperoleh banyak sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{4.101}{1 + 4.101 (0,05)^2} = \frac{4.101}{11,2525} = 364,45 = 365$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh jumlah mahasiswa yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 365 mahasiswa. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *random sampling*.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan melakukan perhitungan skor rata-rata dalam pengukuran kinerja dosen sebagai penentu mutu pelayanan jasa yang diterapkan dalam lembaga penelitian yang terdiri dari 7 dimensi antara lain : Performance (Penampilan), Penguasaan materi perkuliahan, Proses pembelajaran, Penggunaan media pembelajaran, Pembelajaran dengan keterlibatan mahasiswa, Penilaian Hasil Belajar, Penutup.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pendeskripsian data merupakan gambaran terkait dengan data terkumpul yang menggambarkan keadaan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Deskripsi jawaban responden pada penelitian ini berjumlah 365 orang responden yang merupakan Mahasiswa aktif Universitas Tridianti Palembang berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan oleh peneliti dalam kuesioner

Kinerja Dosen**Performance (Penampilan)**

Performance (Penampilan), merupakan tampilan fisik atau bagaimana dosen menampilkan diri dalam menyajikan perkuliahan dan dapat dilihat langsung oleh mahasiswa. Mengukur tingkat kepuasan atas kinerja dosen pada saat pembelajaran online pada masa pandemi Covid 19 menggunakan dimensi *Performance (Penampilan)* menggunakan 3 (tiga) indikator; yaitu dosen berpakaian sopan, berpenampilan menarik dan meyakinkan, bersikap baik dan profesional. Hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu mahasiswa aktif di Universitas Tridianti Palembang diolah dan dianalisis dengan hasil jawaban sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis Dimensi *Performance* (Penampilan)

No.	Pernyataan	Persentase Nilai yang Dicapai (%)					Umlah (%)
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Dosen berpakaian sopan saat memberikan pembelajaran online (Daring).	65%	28,2%	4,1%	2,19	0,51%	100
2	Materi pembelajaran pada Sistem Informasi Akuntansi Dosen Pengampu mata kuliah menarik dan mudah dipahami.	55,08	40,55%	4,1%	0,27	0	100
3	Materi pembelajaran pada Sistem Informasi Akuntansi Dosen Pengampu mata kuliah menarik dan mudah dipahami.	60,55	37,53%	1,1%	0,55	0,27	100
Jumlah		180,63%	106,28%	9,3%	3,01%	0,78%	300
Rata-Rata		60,21	35,43	3,1%	1	0,26	100

Sumber : Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 mengenai analisis pada dimensi *performance* (penampilan) dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi *performance* (penampilan) sebanyak 60,21% menyatakan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap penampilan dosen pada saat mengajar online di masa pandemi covid-19; 35,43% merasa puas; 3,1% merasa cukup puas; 1% merasa tidak puas; serta 0,26% mahasiswa menyatakan sangat tidak puas.

Penguasaan Materi

Penguasaan materi perkuliahan merupakan upaya dosen untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah disusun bagi mahasiswa, dalam hal ini dosen memberikan pelayanan dalam pembelajaran di dalam kelas secara daring. Untuk mengukur tingkat keupasan mahasiswa atas penguasaan materi oleh dosen pada proses pembelajaran online dimasa pandemi covid-19 menggunakan 5 (lima) indikator; yaitu menguasai materi dan keterkaitan dengan realita kehidupan, menggunakan komunikasi interaktif, menggunakan unsur-unsur kebahasaan, menggunakan struktur logika, ketepatan materi dalam proses belajar-mengajar. Hasil kuesioner yang dibagikan untuk pengukuran penguasaan materi disajikan sebagai berikut :

Tabel 2. Analisis Dimensi Penguasaan Materi

No.	Pernyataan	Persentase Nilai yang Dicapai (%)					Jumlah (%)
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Dosen menguasai materi saat pembelajaran online serta selalu mengkorelasikan/menghubungkan pembelajaran dengan contoh real terkait dengan pembelajaran yang diberikan	54,26	39,18	3,29	1,9	1,37	100
2	Dosen selalu bersikap interaktif	38,9	53,7	6,6	0,8	0	100

	kepada siswa saat pembelajaran online berlangsung						
3	Dosen menggunakan bahasa pengantar yang mudah dipahami dan dimengerti dalam menjelaskan materi pembelajaran saat pembelajaran online berlangsung	36,2	61,1	1,6	1,10	0	100
4	Komposisi pembelajaran dilengkapi dengan studi kasus yang mudah dipahami oleh peserta didik	35,1	38,9	13,7	9,6	2,7	100
5	Penjelasan mengenai materi pembelajaran oleh dosen saat pembelajaran online sesuai dengan materi yang diberikan atau diupload pada Sistem Informasi Akademik (SIA) dosen pengampu matakuliah	30,9	57,3	10,9	0,9	0	100
Jumlah		195,36	250,18	36,9	14,3	4,07	500
Rata-Rata		39,1	50,1	7,2	2,8	0,8	100

Sumber : Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 mengenai analisis pada dimensi Penguasaan materi diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi Penguasaan materi 39,1% mahasiswa merasa sangat puas terhadap Penguasaan materi oleh dosen pada saat mengajar online dimasa pandemi covid-19; 50,1% mahasiswa merasa puas; 7,2% mahasiswa merasa cukup puas; 2,8% mahasiswa merasa tidak puas; 0,8% merasa sangat tidak puas.

Proses Pembelajaran

Proses pembelajaran merupakan kegiatan pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Mengukur tingkat kepuasan atas proses pembelajaran yang disampaikan oleh dosen pada masa pandemi covid-19 diukur dengan 7 (tujuh) indikator, yaitu; melaksanakan pembelajaran sesuai SAP, melaksanakan pembelajaran yang sesuai dengan tingkat perkembangan, melaksanakan pembelajaran yang memungkinkan tumbuhnya kebiasaan positif, menguasai kelas, melaksanakan pembelajaran tepat waktu sesuai jadwal, melaksanakan pembelajaran sesuai waktu yang telah dialokasikan. Hasil kuesioner yang dibagikan untuk mengukur proses pembelajaran disajikan sebagai berikut :

Tabel 3. Analisis Dimensi Proses Pembelajaran

No.	Pernyataan	Persentase Nilai yang Dicapai (%)					Jumlah (%)
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Pembelajaran online yang dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) matakuliah	27,7	66,6	4,9	0,5	0,3	100
2	Kontrak perkuliahan (terkait dengan peraturan dan penilaian) selalu dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah saat awal pembelajaran online dimulai	51,5	41,6	5,5	1,4	0	100
3	Materi pembelajaran yang diberikan oleh dosen pengampu mata kuliah saat pembelajaran	51,8	42,7	4,9	0,6	0	100

	online sesuai dengan kebutuhan						
4	Dosen pengampu mata kuliah selalu memberikan motivasi kepada siswa saat pembelajaran online berlangsung	27,7	68	4,3	0	0	100
5	Dosen pengampu mata kuliah mampu menguasai atau mengkondisikan kelas atas pembelajaran online berlangsung.	28,7	62	8,5	0,8	0	100
6	Dosen pengampu mata kuliah melaksanakan pembelajaran tepat waktu dan sesuai dengan jadwal perkuliahan online	27,1	59,2	13,5	0,2	0	100
7	Durasi perkuliahan online sesuai dengan alokasi waktu pembelajaran perkuliahan	27,7	68,5	2,7	1,1	0	100
Jumlah		242,1	409,3	44,3	4,6	0,1	700
Rata-Rata		34,6	58,5	6,3	0,6	0	100

Sumber : Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3 mengenai analisis pada dimensi proses pembelajaran dapat dilihat bahwa dari keseluruhan indikator penilaian Proses Pembelajaran sebanyak 34,6% merasa sangat puas terhadap proses pembelajaran yang diberikan oleh dosen pada pengajaran online pada masa pandemi covid-19; 58,5% menyatakan

puas; 6,3% merasa cukup puas, 0,6% tidak puas; 0% sangat tidak puas.

Penggunaan Media Pembelajaran

Penggunaan Media Pembelajaran adalah bentuk keterampilan dan kreatifitas seorang dosen dalam menggunakan media sebagai metode penyajian pembelajaran yang tersedia di era pandemi covid-19 saat ini. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa atas penggunaan media pembelajaran oleh dosen di masa pandemi covid-19 menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu; keterampilan dalam menggunakan media pembelajaran dan keterlibatan mahasiswa dalam menggunakan media pembelajaran. Hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengukur penggunaan media pembelajaran oleh dosen disajikan sebagai berikut :

Tabel 4. Analisis Dimensi Penggunaan Media Pembelajaran

No.	Pernyataan	Persentase Nilai yang Dicapai (%)					Jumlah (%)
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Dosen pengampu mata kuliah menggunakan beberapa pembelajaran online (Zoom, Google meet, Skype, Youtube, WA Group).	48,2	44,9	6,1	0,8	0	100
2	Dosen pengampu mata kuliah menguasai media	29,6	66,6	3,8	0	0	100

	pembelajaran online (Zoom, Google meet, Skype, Youtube, WA Group)						
3	Penggunaan media pembelajaran online (Zoom, Google meet, Skype Youtube, WA Group) dilakukan maksimal oleh dosen pengampu mata kuliah dalam memberikan pembelajaran online	27,9	64,1	7,7	0,3	0	100
Jumlah		105,7	175,6	17,6	1,1	0	300
Rata-Rata		35,3	58,5	5,9	0,3		100

Sumber : Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4. mengenai analisis pada dimensi penggunaan media pembelajaran dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi penggunaan media pembelajaran, sebanyak 35,3% menyatakan mereka merasa sangat puas terhadap kinerja dosen pada masa pembelajaran online di masa pandemi covid-19; 58,5% menyatakan puas; 5,9% menyatakan cukup puas; 0,3% menyatakan tidak puas, dan 0% sangat tidak puas.

Pembelajaran dengan Keterlibatan Mahasiswa

Pembelajaran dengan keterlibatan mahasiswa merupakan sikap dan perilaku

dosen selama berinteraksi dengan mahasiswa saat proses pembelajaran online atau daring. Untuk mengukur tingkat kepuasan atas pembelajaran dengan keterlibatan mahasiswa oleh dosen pada pembelajaran dimasa pandemi Covid-19 diukur menggunakan 4 (empat) indikator, yaitu; menumbuhkan partisipasi aktif mahasiswa, memfasilitasi interaksi antara dosen dan mahasiswa, memfasilitasi interaksi antar mahasiswa, sikap terbuka terhadap partisipasi aktif mahasiswa. Hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengukur pembelajaran dengan keterlibatan mahasiswa disajikan sebagai berikut :

Tabel 5. Analisis Dimensi Pembelajaran dengan Keterlibatan Mahasiswa

No.	Pernyataan	Persentase Nilai yang Dicapai (%)					Jumlah (%)
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Dossen pengampu mata kuliah mendorong mahasiswa untuk aktif pada saat pelaksanaan pembelajaran online berlangsung	26,7	65,2	6	1,6	0,5	100
2	Dosen pengampu mata kuliah selalu berinteraksi dengan mahasiswa saat pembelajaran online berlangsung seperti memberikan ruang diskusi tanya jawab mata kuliah	28,8	65,8	5,4	0	0	100
3	Dosen pengampu mata kuliah	31,2	58,4	8,8	0,8	0,8	100

	memfasilitasi interaksi antar mahasiswa saat pembelajaran online berlangsung seperti membentuk kelompok, pemberian tugas belajar dan diskusi.						
4	Dosen pengampu mata kuliah bersikap terbuka dengan mahasiswa terkait dengan materi pembelajaran selama pembelajaran online berlangsung	29,8	35	31	2,2	2	100
Jumlah		116,5	224	51,2	4,6	3,3	400
Rata-Rata		29,125	56,1	12,8	1,15	0,825	100

Sumber : Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5 mengenai analisis pada dimensi pembelajaran dengan keterlibatan mahasiswa diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi tersebut sebanyak 29,125% menyatakan sangat puas; 56,1% menyatakan puas; 12,8% menyatakan cukup puas; 1,15% menyatakan tidak puas; sisanya sebanyak 0,825% menyatakan sangat tidak puas.

Penilaian Hasil Belajar

Penilaian hasil belajar merupakan penilaian yang dilakukan pada akhir semester sebagai evaluasi akhir atas proses pembelajaran yang dilakukan oleh

dosen secara obyektif kepada mahasiswanya pada saat pembelajaran online atau daring berlangsung. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa atas penilaian hasil belajar oleh dosen di masa pandemi Covid-19 menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu; adanya persentase penilaian sesuai dengan kontrak perkuliahan, keterbukaan dan penilaian akhir secara obyektif. Hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengukur penilaian hasil belajar oleh dosen disajikan sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Dimensi Penilaian Hasil Belajar

No.	Pernyataan	Persentase Nilai yang Dicapai (%)					Jumlah (%)
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Proporsi penelitian hasil belajar yang dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan persentase penilaian yang disampaikan pada saat kontrak perkuliahan.	28	63,2	8,2	0,3	0,3	100
2	Dosen pengampu mata kuliah bersikap terbuka mengenai penilaian hasil belajar kepada mahasiswa	24,1	61,6	13,2	1,1	0	100
3	Penilaian hasil belajar yang dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah bersikap obyektif.	35,9	43,8	14,8	5,5	0	100
Jumlah		88	168,6	36,2	6,9	0,3	300
Rata-Rata		29,3	56,2	12,1	2,3	0,1	100

Sumber : Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 6 mengenai analisis pada dimensi penilaian hasil belajar dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian hasil belajar, sebanyak 29,3% menyatakan mahasiswa merasa sangat puas; 56,2% mahasiswa merasa puas; 12,1% merasa cukup puas; 2,3% merasa tidak puas; dan sisanya 0,1% merasa sangat tidak puas.

Penutup

Penutup merupakan kegiatan merangkum materi pembelajaran dengan melibatkan mahasiswa yang dilaksanakan di akhir sebuah proses pembelajaran untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa kepada dosen dalam kegiatan penutup perkuliahan pada pembelajaran online di masa pandemi Covid-19 menggunakan 2 (dua) indikator, yaitu; membuat rangkuman pembelajaran dengan melibatkan mahasiswa dan intisari pembelajaran. Hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengukur kepuasan atas penutup oleh dosen disajikan sebagai berikut;

Tabel 7. Analisis pada dimensi penutup

No.	Pernyataan	Persentase Nilai yang Dicapai (%)					Jumlah (%)
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Dosen pengampu mata kuliah selalu melibatkan	40	43,6	16,4	0	0	100

	mahasiswa dalam merangkum materi pembelajaran disetiap pertemuan.						
2	Dosen pengampu mata kuliah berkesempatan untuk menjelaskan inti sari atau esesnsi pembelajaran pada setiap akhir perkuliahan.	27,1	36,1	35,4	1,4	0	100
Jumlah		67,1	79,7	51,8	1,4	0	200
Rata-Rata		33,55	39,85	25,9	0,7	0	100

Sumber : Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 7 mengenai analisis pada dimensi penutup dapat diketahui bahwa sebanyak 33,55% menyatakan merasa sangat puas terhadap penutup yang disajikan oleh dosen; 39,85% merasa puas; 25,9% merasa cukup puas; sisanya 0,7% merasa tidak puas dan 0% merasa sangat tidak puas.

PEMBAHASAN

Wabah Covid-19 yang terjadi beberapa tahun belakang berdampak ke semua sektor kehidupan secara menyeluruh tidak terkecuali sektor pendidikan. Pada praktiknya, sektor pendidikan melakukan penyesuaian terkait kebutuhan masyarakat akan pendidikan termasuk di perguruan tinggi. Proses pembelajaran tetap dilakukan yaitu dengan cara daring atau online, di

Universitas Tridnanti Palembang pembelajaran daring telah dilaksanakan kurang lebih selama 6 semester sejak Maret 2019. Dosen memiliki perang penting dalam memberikan pembelajaran kepada mahasiswa secara onlie atau daring yang berkualitas agar tercapainya kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa bagi perguruan tinggi merupakan hal penting sebagai acuan dalam menjamin mutu pendidikan yang diberikan guna menjaga eksistensi atau perkembanganya di dalam dunia pendidikan.

Perlunya dilakukan evaluasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa atas kinerja dosen pada saat pemberian pembelajaran online menjadi urgensi dalam penelitian ini. Analisis mengenai kinerja dosen pada dosen pembelajaran menggunakan 7 (tujuh) indikator penentu mutu layanan jasa dibidang pendidikan yang diuraikan menjadi beberapa pertanyaan dengan hasil rata-rata jawaban atau tingkat kepuasasn dengan hasil yang sangat puas dan puas terhadap pembelajaran online atau daring yang dilakukan. Walaupun masih terdapat mahasiswa yang menilai kinerja dosen atas pembelajaran online atau daring yang dilakukan dengan penilaian tidak puas maupun sangat tidak puas. Untuk itu,

perlu dilakukan evaluasi secara berkala terkait dengan pembelajaran yang dilakukan. Selain itu diperlukan pelatihan secara berkelanjutan mengenai peningkatan keterampilan dosen dalam pengelolaan kegiatan pembelajaran secara online atau daring sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Analisis pada dimensi performance (penampilan) dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi performance (penampilan) sebanyak 60,21% menyatakan mereka merasa sangat puas terhadap kinerja dosen pada pembelajaran online dimasa pandemi covid 19 dan sisanya 35,43% merasa puas, 3,1% merasa cukup puas, 1% tidak puas serta 0,26% merasa sangat tidak puas atas kinerja dosen.
2. Analisis pada dimensi Penguasaan materi dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi Penguasaan materi sebanyak 50,1% menyatakan mereka merasa puas terhadap kinerja dosen pada pembelajaran online dimasa pandemi covid 19

dan sisanya 39,1% merasa sangat puas, 7,2% merasa cukup puas, 2,8 % tidak puas serta 0,8% merasa sangat tidak puas atas kinerja dosen.

3. Analisis pada dimensi proses pembelajaran dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi proses pembelajaran sebanyak 58,5% menyatakan mereka merasa puas terhadap kinerja dosen pada pembelajaran online dimasa pandemi covid 19 dan sisanya 34,6% merasa sangat puas, 6,3% merasa cukup puas, 0,6 % tidak puas serta 0 % merasa sangat tidak puas atas kinerja dosen.
4. Analisis pada dimensi penggunaan media pembelajaran dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi penggunaan media pembelajaran sebanyak 58,5% menyatakan mereka merasa puas terhadap kinerja dosen pada pembelajaran online dimasa pandemi covid 19 dan sisanya 35,3% merasa sangat puas, 5,9% merasa cukup puas, 0,3% tidak puas serta 0% merasa sangat tidak puas atas kinerja dosen.

5. Analisis pada dimensi Pembelajaran Dengan Keterlibatan Mahasiswa dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi Pembelajaran Dengan Keterlibatan Mahasiswa sebanyak 56,1% menyatakan mereka merasa puas terhadap kinerja dosen pada pembelajaran online dimasa pandemi covid 19 dan sisanya 29,125% merasa sangat puas, 12,8% merasa cukup puas, 1,15% tidak puas serta 0,825% merasa sangat tidak puas atas kinerja dosen.
6. Analisis pada dimensi Penilaian Hasil Belajar dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi Penilaian Hasil Belajar sebanyak 56,2% menyatakan mereka merasa puas terhadap kinerja dosen pada pembelajaran online dimasa pandemi covid 19 dan sisanya 29,3% merasa sangat puas, 12,1% merasa cukup puas, 2,3% tidak puas serta 0,1% merasa sangat tidak puas atas kinerja dosen.
7. Analisis pada dimensi Penutup dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pada dimensi Penutup sebanyak 39,85%

menyatakan mereka merasa puas terhadap kinerja dosen pada pembelajaran online dimasa pandemi covid 19 dan sisanya 33,5% merasa sangat puas, 25,9% merasa cukup puas, 0,7% tidak puas serta 0% merasa sangat tidak puas atas kinerja dosen.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian rekomendasi yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Penting bagi Universitas Tridinanti Palembang melakukan atau menyelenggarakan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan pembelajaran secara daring atau online bagi dosen-dosen.
2. Melakukan pengembangan teknik, metode, model pembelajaran secara online atau daring terutama untuk materi pembelajaran campuran berupa teori dan praktikum di dalam lingkungan Universitas Tridinanti Palembang.
3. Perlunya lembaga penyelenggaran pendidikan memberikan dukungan peningkatan kualitas pembelajaran seperti sarana dan prasarana penunjang kegiatan pembelajaran guna meningkatkan kepuasan dan juga

kualitas mahasiswa Universitas
Tridinanti

<https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12535>

Utami, B. S. A. (2021). Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Sektor UMKM di Indonesia. *Economie*, 03(1), 1–7.

DAFTAR PUSTAKA

- Khamaludin, K., & Sutresna, J. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Terhadap Kinerja Pembelajaran Online. In *Seminar Nasional Efisiensi Energi untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur & Otomotif Nasional (SNEEMO) 2020* (pp. 24–27). Covid-19, Kepuasan Mahasiswa, Kuesioner, Pembelajaran Online.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Natapriatna, S. (2001). *Kinerja Kepala sekolah: Studi Korelasi antara Pengetahuan tentang Manajemen Sekolah dan Sikap Terhadap Jabatan dengan Kinerja Kepala SD di Kotamadya Depok*. IKIP Jakarta.
- Prabu, M. A. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaha Rosdakarya.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Grafindo.
- Robbins, S. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta.
- Sadikin, A. (2020). Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19. *BIODIK : Jurnal Ilmiah Pendidikan Biologi*, 6(2), 214–224.
- Sarjono, Y. (2007). Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006. *Varidika*, 19(1), 66.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi Kedu). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tuwu, D. (2020). Kebijakan Pemerintah dalam Penanganan Pandemi COVID-19. *Journal Publicuho*, 3(2), 267–278.