

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES  
PEMBELAJARAN DAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK MASA PANDEMI  
COVID-19  
(STUDI KASUS FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK UNIVERSITAS NUSA  
CENDANA)**

Rapmaida Megawaty Pangaribuan, Keristina Br Ginting

1. Program Studi Matematika, Fakultas Sains dan Teknik, Universitas Nusa Cendana,

\*Penulis korespondensi: pangaribuan\_rapmaida@staf.undana.ac.id

**Abstrak**

Kegiatan pembelajaran dan layanan akademik secara dalam jaringan (daring) menjadi pilihan yang tepat di masa Pandemi Covid-19. Keberhasilan pelaksanaan aktivitas dalam jaringan dikatakan berjalan dengan baik, salah satunya dapat dilihat dari tingkat kepuasan penerima layanan. Tetapi berdasarkan hasil pengamatan peneliti ditemukan keluhan-keluhan yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan proses pembelajaran dan layanan akademik yang dilakukan secara daring. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana terhadap proses pembelajaran dan layanan akademik dengan menggunakan instrumen angket model skala likert. Ada lima indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: *tangibles* (alat perkuliahan, media pembelajaran dan prasarana pendidikan), *reliability* (keandalan dosen dan staf akademik), *responsiveness* (sikap tanggap), *assurance* (jaminan kepastian) dan *emphaty*. (empati) Hasil analisis data statistika menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana puas terhadap layanan proses pembelajaran dan layanan akademik dengan nilai skor rata-rata pilihan mahasiswa 3,78 dan persen rata-rata tingkat capaian responden (TCR) adalah 75,65%. Jika dianalisis secara per item terdapat 2 item yang sudah berada dalam kategori sangat memuaskan dan masih terdapat 5 item berada pada kategori cukup memuaskan, sehingga untuk item yang masih berada dalam kategori cukup memuaskan masih sangat perlu untuk ditingkatkan.

**Kata kunci** : kepuasan, pembelajaran daring, layanan akademik, Skala Likert.

## 1. PENDAHULUAN

Kejadian Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) berdampak pada berbagai bidang termasuk bidang pendidikan [1][2]. Dalam rangka mencegah penyebaran virus corona pada tanggal 17 Maret 2020 pemerintah mengeluarkan Surat Edaran Mendikbud No.3 Tahun 2020 Tentang Pencegahan Covid-19 pada Satuan Pendidikan dan No. 36962/MPK.A/HK/2020 Tentang Pembelajaran secara Daring dan Bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan Corona Virus Disease (Covid-19). Proses pembelajaran dan layanan akademik yang selama ini dilakukan secara tatap muka langsung berubah menjadi tatap muka dalam jaringan (daring) atau sering disebut juga dengan istilah online.

Perubahan layanan proses pembelajaran dan akademik dari offline menjadi online tentunya mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pemakai jasa layanan khususnya dalam hal ini adalah mahasiswa [3]. Jika mahasiswa tidak merasa puas maka akan muncul keluhan-keluhan yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Beberapa keluhan yang ditemukan akibat ketidakpuasan mahasiswa adalah: jaringan yang tidak stabil, mahasiswa kesulitan memahami materi yang diberikan dosen, respon dosen dan pegawai lambat terhadap pertanyaan mahasiswa, nilai yang tidak transparan, layanan pengurusan berkas membutuhkan waktu yang lebih lama dan lain-lain. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan proses pembelajaran. Penelitian tingkat kepuasan perlu dilakukan untuk memperbaiki layanan yang sudah ada [4] [5] dan juga untuk meningkatkan loyalitas pengguna layanan (mahasiswa) [6].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana terhadap proses pembelajaran dan layanan akademik. Ada 5 Aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini, yaitu: aspek *tangibles* (alat perkuliahan, media pembelajaran dan prasarana pendidikan), *reliability* (keandalan dosen dan staf akademik), aspek *responsiveness* (sikap tanggap), *aspek assurance* (jaminan kepastian) dan aspek *emphaty* (empati)[7]. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data kepuasan mahasiswa adalah angket model Skala Likert.

## 2. METODE

### 2.1 Sumber Data

Data penelitian bersumber dari data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan angket pada Google Form, kemudian angket disebarikan kepada responden secara online selama bulan September 2021. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FST Undana yang masih aktif mengikuti perkuliahan secara daring dan menerima layanan akademik selama pandemi Covid-19 (Tahun Ajaran Ganjil 2020/2021 dan Tahun Ajaran Genap 2020/2021) dan bersedia untuk menjadi responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 335 mahasiswa, yang terdiri dari 174 perempuan dan 161 laki-laki. Responden tersebut tersebar di 10 program studi S1 yang ada di FST Undana.

Mahasiswa yang bersedia menjadi responden mengisi butir pertanyaan pada angket yang dikembangkan oleh tim peneliti dengan melihat beberapa refensi pada penelitian sebelumnya [8][9]. Angket pada penelitian ini terdiri dari 49 pertanyaan (item) dan menggunakan Skala Likert 5 tingkatan, yaitu 1. Sangat Tidak Puas, 2. Tidak Puas, 3. Cukup Puas, 4. Puas, 5. Sangat Puas. Sebelum angket digunakan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 mahasiswa FST Undana diluar responden penelitian. Uji validitas, reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS versi 24.

### 2.2 Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil tanggapan responden dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dengan bantuan SPSS versi 24 dan Ms. Excel. Analisis data dilakukan per indikator (berdasarkan aspek) dan juga per item. Untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terlebih dahulu dihitung persen Tingkat Capaian Responden (%TCR) menggunakan Persamaan (2. 1).

$$\% TCR = \frac{R_s}{5} \times 100\% \quad (2.1)$$

dengan  $TCR$  = tingkat capaian responden

$R_s$  = rata-rata skor jawaban responden.

Selanjutnya untuk melihat hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa per indikator dan per item digunakan kriteria seperti pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Interval Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)

Interval TCR	Keterangan	Simbol
84% - 100%	Sangat Puas	SP
68% - 83%	Puas	P

52% - 67%	Cukup Puas	CK
36% - 51%	Tidak Puas	TP
20% - 35%	Sangat Tidak Puas	STP

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini yaitu *tangibles* (alat perkuliahan, media pembelajaran dan prasarana pendidikan), *reliability* (keandalan dosen dan staf akademik), *responsiveness* (sikap tanggap), *assurance* (jaminan kepastian) dan *emphaty* (empati). Lima indikator tersebut diuraikan ke dalam 49 item yaitu P1-P49. Data persepsi kepuasan dan hasil analisis diuraikan sebagai berikut.

#### 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas menggunakan software SPSS 24.0. Hasil uji validitas terlihat pada Tabel 3.1. berikut.

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas

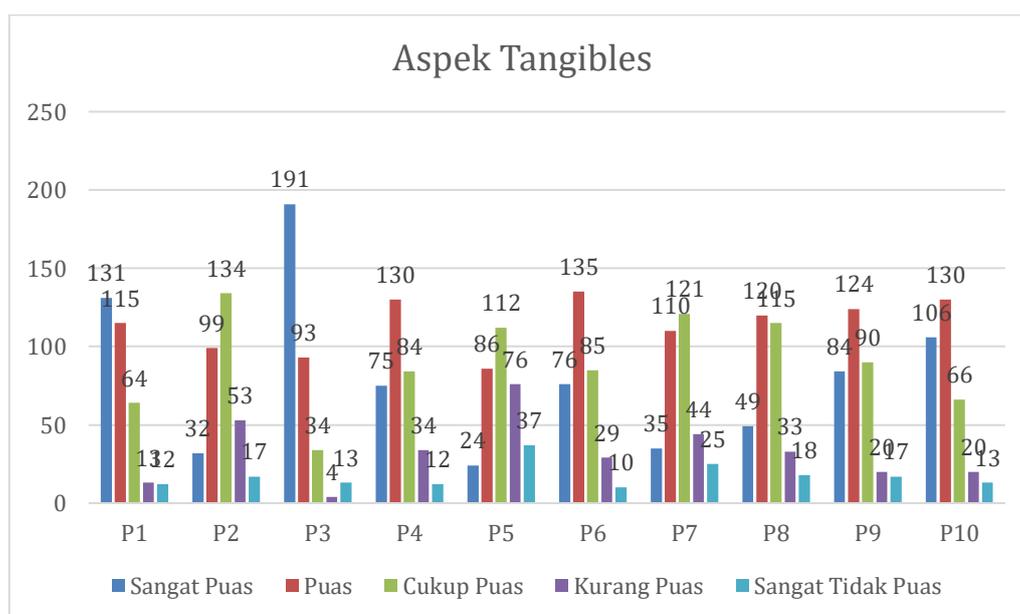
Item	r hitung	Validitas	Item	r hitung	Validitas
P1	0.509	Valid	P26	0,730	Valid
P2	0,480	Valid	P27	0,767	Valid
P3	0,482	Valid	P28	0,729	Valid
P4	0,540	Valid	P29	0,805	Valid
P5	.0,720	Valid	P30	0,735	Valid
P6	0,759	Valid	P31	0,776	Valid
P7	0,735	Valid	P32	0,807	Valid
P8	0,767	Valid	P33	0,804	Valid
P9	0,706	Valid	P34	0,753	Valid
P10	0,641	Valid	P35	0,855	Valid
P11	0,734	Valid	P36	0.743	Valid
P12	0,737	Valid	P37	0,777	Valid
P13	0,682	Valid	P38	0,829	Valid
P14	0,814	Valid	P39	0,880	Valid
P15	0,560	Valid	P40	0,786	Valid
P16	0,790	Valid	P41	0,722	Valid
P17	0,713	Valid	P42	0,813	Valid
P18	0,629	Valid	P43	0,829	Valid
P19	0,841	Valid	P44	0,682	Valid
P20	0,700	Valid	P45	0,770	Valid
P21	0,851	Valid	P46	0,534	Valid
P22	0,831	Valid	P47	0,794	Valid
P23	0,840	Valid	P48	0,748	Valid
P24	0,607	Valid	P49	0,858	Valid
P25	0,693	Valid			

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment. Item kuesioner dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Banyaknya responden yang digunakan untuk uji validitas 30 mahasiswa, jadi nilai  $r_{tabel}$ -nya = 0,361. Berdasarkan Tabel 3.1 dapat dilihat untuk setiap item pertanyaan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga item pertanyaan yang terdapat pada angket dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dan akademik.

Selanjutnya berdasarkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha didapatkan nilai alpha sebesar 0,982. Karena nilai alpha  $>$  0,80 maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan memiliki reliabilitas yang tinggi.

### 3.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangibles* (Alat Perkuliahan, Media Pembelajaran dan Prasarana Pendidikan)

Data yang menggambarkan persepsi kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *tangibles* dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1. Grafik Data Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Tangibles

Gambar 3.1. menunjukkan bahwa untuk item P3 sebanyak 57,01% mahasiswa memilih sangat puas. Artinya persepsi mahasiswa terhadap penampilan dosen sangat baik. Selanjutnya untuk item P2 yang berhubungan dengan akses perkuliahan dalam jaringan, item P5 berhubungan dengan ketersediaan laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa dan P7 FST memfasilitasi kegiatan praktikum terintegrasi melalui Unit Kerja Laboratorium dengan baik, mahasiswa lebih banyak memilih cukup puas. Hal ini menunjukkan pada dasarnya mahasiswa memiliki

persepsi yang ragu-ragu di antara puas dan tidak puas. Sedangkan untuk item lain paling banyak mahasiswa memilih puas.

Hasil pengolahan data statistik tentang kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangibles* disajikan dalam Tabel 3.2. berikut.

Tabel 3.2. Hasil Analisis Data Kepuasan Mahasiswa FST Undana terhadap Aspek *Tangibles*

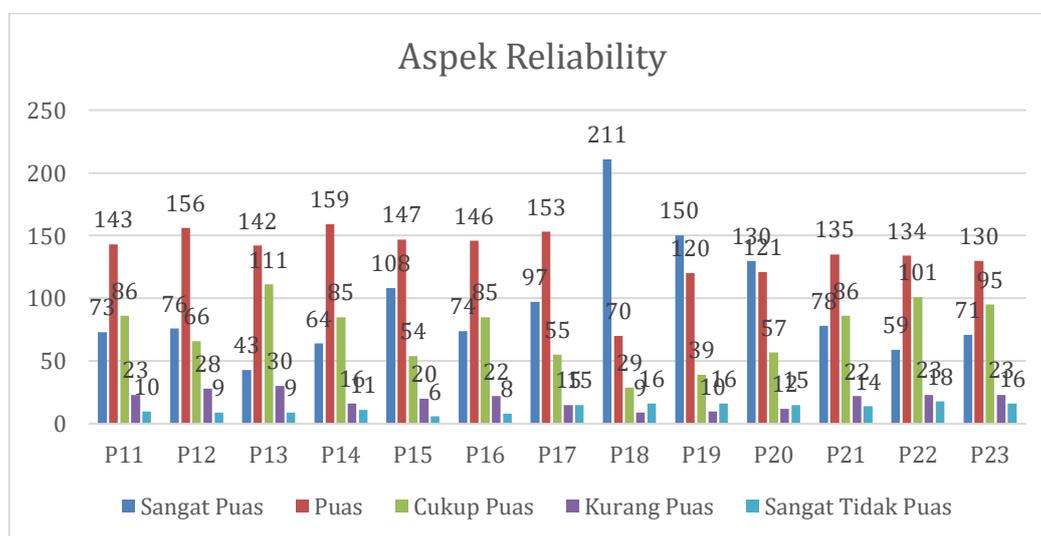
Kode Item	Aspek dan Item	Rata-rata	TCR (%)	Ket
A	Aspek <i>Tangibles</i> (Alat Perkuliahan, Media Pembelajaran dan Prasarana Pendidikan)	3,62	72,38	P
P1	1. Sistem pelaksanaan pendaftaran KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi) secara online (melalui SIAKAD) relatif mudah dan fleksibel.	4,01	80,30	P
P2	2. Akses perkuliahan dalam jaringan (daring) relatif mudah.	3,23	64,54	CP
P3	3. Penampilan dosen memenuhi standart (rapi, pakaian sopan).	4,33	86,57	SP
P4	4. Penetapan jadwal pelaksanaan kuliah online (dalam jaringan).	3,66	73,25	P
P5	5. Ketersediaan laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa (MIPA, Teknik, Praktikum, Komputer, dan lain-lain).	2,95	59,04	CP
P6	6. FST menyediakan kegiatan workshop/ seminar/ webinar/kuliah tamu yang mendatangkan narasumber secara periodik.	3,71	74,21	P
P7	7. FST melalui Program Studi memfasilitasi kegiatan praktikum terintegrasi melalui Unit Kerja Laboratorium dengan baik.	3,26	65,13	CP
P8	8. Ketersediaan asistensi praktikum (tutor praktikum) untuk matakuliah berpraktikum dengan baik.	3,44	68,90	P
P9	9. Dosen mudah dihubungi via whatsapp, email, telp atau via lainnya.	3,71	74,21	P
P10	10. FST dan Prodi memiliki <i>website</i> yang memudahkan mahasiswa mengakses informasi yang berhubungan dengan layanan akademik.	3,88	77,67	P

Berdasarkan Tabel 3.2. diperoleh bahwa secara keseluruhan skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa FST Undana terhadap aspek *tangibles* (alat perkuliahan, media pembelajaran dan prasarana pendidikan) adalah 3,62 dengan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) rata-rata 72,38%. Tingkat capaian ini berada pada kategori puas. Artinya secara umum mahasiswa FST Undana puas terhadap layanan yang

mencakup aspek *tangibles*. Tetapi, walaupun secara umum mahasiswa FST Undana puas terhadap layanan yang mencakup aspek *tangibles*, dari Tabel 3.2 jika dianalisis secara per item masih terdapat beberapa item yang berada pada kategori cukup puas.. Item ini mencakup: P5 ketersediaan laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa (MIPA, Teknik, Praktikum, Komputer, dan lain-lain) skor rata-rata 2,95 dan TCR 59,04%. Disusul item P2 akses perkuliahan dalam jaringan (daring) relatif mudah dengan skor rata-rata 3,23 dan TCR 64,54% dan item P7 FST melalui Program Studi memfasilitasi kegiatan praktikum terintegrasi melalui Unit Kerja Laboratorium dengan baik dengan skor 3,26 dan TCR 65,13%. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga item ini perlu diperhatikan untuk ditingkatkan. Selanjutnya item yang mencakup penampilan dosen selama pelaksanaan kuliah daring memiliki skor rata-rata 4,33 dengan nilai TCR 86,57% yang artinya item ini berada pada kategori sangat memuaskan. Ini menunjukkan walaupun pelaksanaan proses pembelajaran dilakukan secara daring, dosen tetap memperhatikan penampilan dan mahasiswa sangat puas terhadap hal ini.

### 3.3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek *Reliability* (Keandalan Dosen dan Staf Akademik)

Data kepuasan mahasiswa terhadap aspek *reliability* dapat dilihat pada Gambar 3.2. berikut.



Gambar 3.2. Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Aspek *Reliability*

Gambar 3.2. menunjukkan bahwa untuk item pertanyaan P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P20, P21, P22 dan P23 rata-rata di atas 36 % mahasiswa memilih kategori puas. Sedangkan untuk item pertanyaan P18 dan P19 paling banyak mahasiswa memilih kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa 62,99% mahasiswa memilih sangat puas terhadap layanan dosen yang slalu menyampaikan kontrak perkuliahan di awal perkuliahan dan 44,78% mahasiswa memilih sangat puas terhadap dosen yang selalu

konsisten dalam melaksanakan kontrak perkuliahan yang telah dibuat di awal perkuliahan.

Berikut hasil analisis deskriptif untuk Aspek *reliability*.

Tabel 3.3. Hasil Analisis Data Kepuasan Mahasiswa FST Undana terhadap Aspek *Reliability*

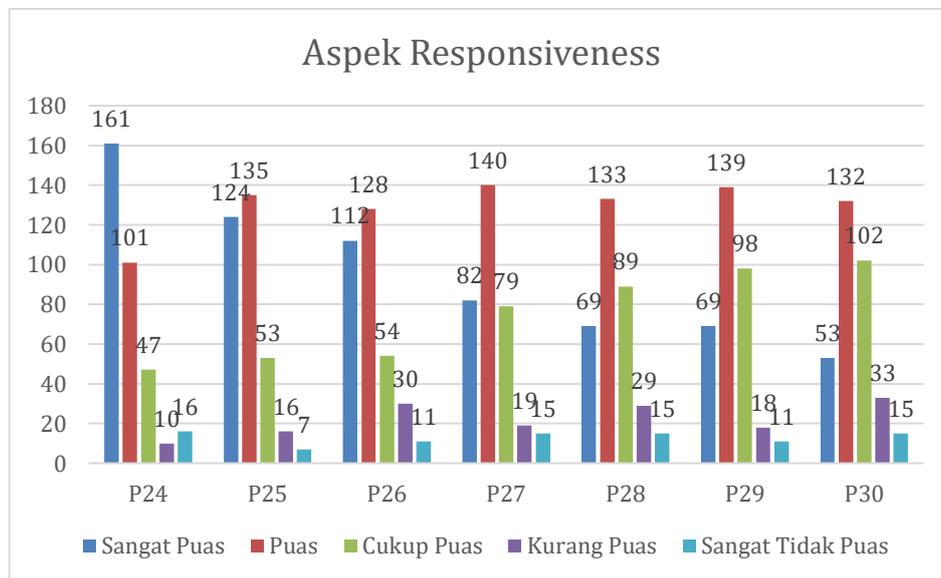
Kode Item	Aspek dan Item	Rata-rata	TCR (%)	Ket
B	Aspek <i>Reliability</i>	3,84	76,74	P
P11	1. Dosen selalu memulai perkuliahan tepat waktu.	3,73	74,69	P
P12	2. Dosen selalu mengakhiri perkuliahan tepat waktu.	3,78	75,64	P
P13	3. Penyampaian materi oleh dosen secara mudah dan jelas difahami.	3,54	70,75	P
P14	4. Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab.	3,74	74,87	P
P15	5. Dosen memberikan bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan.	3,99	79,76	P
P16	6. Dosen selalu mempublikasikan hasil akhir mata kuliah yang ditempuh dengan nilai yang obyektif.	3,76	75,28	P
P17	7. Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya).	3,90	78,03	P
P18	8. Dosen selalu menyampaikan kontrak perkuliahan di awal perkuliahan.	4,35	86,93	SP
P19	9. Dosen konsisten melaksanakan kontrak perkuliahan.	4,13	82,57	P
P20	10. Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di setiap mata kuliah.	4,01	80,24	P
P21	11. Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa.	3,72	74,39	P
P22	12. Staf akademik memiliki ketepatan waktu dalam melayani kepentingan mahasiswa.	3,58	71,52	P
P23	13. Staf akademik selalu tersedia dalam melayani kepentingan mahasiswa.	3,65	72,96	P

Tabel 3.3. menunjukkan bahwa secara keseluruhan skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa FST Undana terhadap aspek *reliability* (keandalan dosen dan staf akademik) adalah 3,84 dengan persen capaian rata-rata 76,74. Tingkat capaian ini berada pada kategori puas. Artinya secara umum mahasiswa FST Undana puas terhadap layanan yang mencakup aspek *reliability*. Lebih lanjut, walaupun secara umum mahasiswa FST Undana puas terhadap layanan yang mencakup aspek *reliability*, dari Tabel 3.3.1 dapat dilihat untuk analisis per item nilai capaian rata-rata P13 adalah 70,78% nilai ini lebih 2,78% dari nilai batas bawah kategori cukup puas. Hal ini mengindikasikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap cara penyampaian materi oleh dosen masih sedikit di atas cukup, karena itu hal ini perlu ditingkatkan.

Lebih lanjut item layanan dosen yang selalu menyampaikan kontrak perkuliahan di awal perkuliahan (Item P18) memiliki skor rata-rata 4,35 dengan nilai TCR 86,93% yang artinya tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori sangat memuaskan. Walaupun mahasiswa puas terhadap layanan dosen selalu menyampaikan kontrak perkuliahan, tetapi dosen belum sepenuhnya konsisten melaksanakan kontrak perkuliahan ini, jika dilihat dari nilai TCR P19 yang masih berada pada kategori puas.

### 3.4 Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

Aspek *responsiveness* diukur dengan menggunakan butir pertanyaan P24-P30. Sebaran data setiap item dari aspek *responsiveness* dapat dilihat pada Gambar 3.4.1 berikut



Gambar 3.3. Data Persepsi Mahasiswa terhadap Aspek *Responsiveness*

Gambar 3.3. menunjukkan bahwa secara umum untuk setiap item terdapat lebih dari 38% mahasiswa memilih puas, terhadap layanan yang mencakup *responsiveness*. Kecuali untuk item P24 sebanyak 48,06% mahasiswa memilih sangat puas. Item ini mencakup layanan tersediannya dosen bimbingan akademik bagi mahasiswa.

Hasil analisis data berdasarkan Gambar 3.3 dapat dilihat pada Tabel 4. berikut.

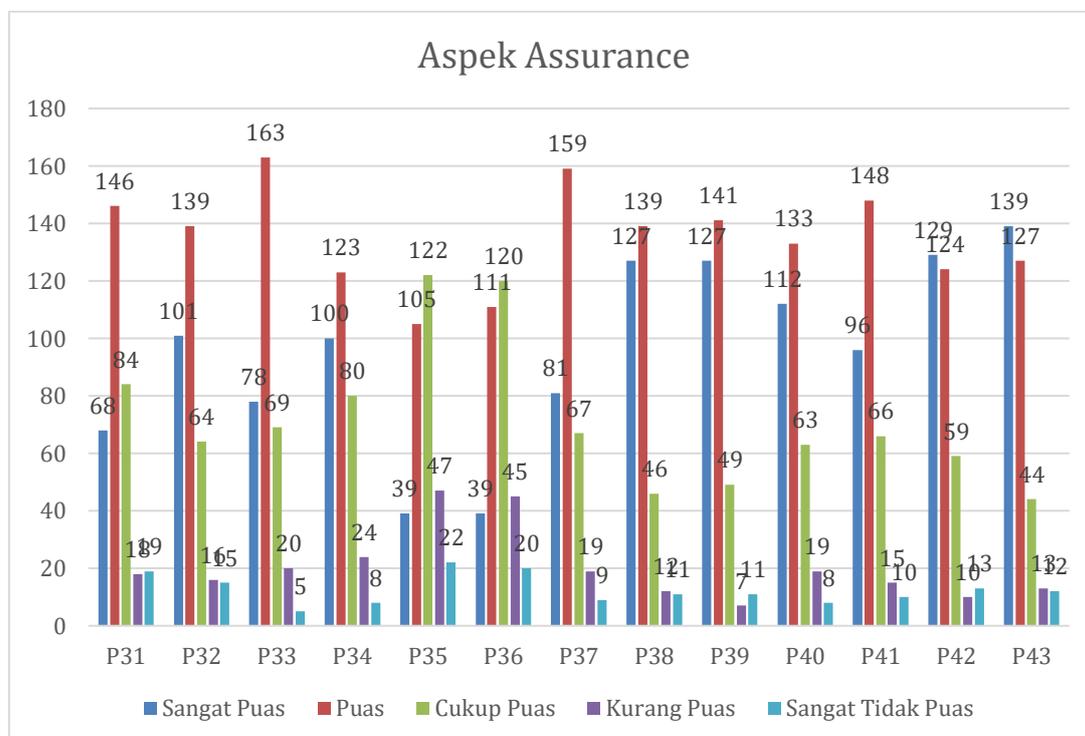
Tabel 4.4. Hasil Analisis Data Kepuasan Mahasiswa FST Undana terhadap Aspek *Responsiveness*

Kode Item	Aspek dan Item	Rata rata	TCR (%)	Ket
C	Aspek <i>Responsiveness</i> (sikap tanggap)	3,82	76,32	P
P24	1. FST melalui program studi menyediakan dosen bimbingan akademik bagi mahasiswa.	4,14	82,75	P
P25	2. Pelaksanaan UTS dan UAS tepat waktu sesuai jadwal.	4,05	81,07	P
P26	3. Pelaksanaan perkuliahan daring sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	3,90	77,91	P
P27	4. FST membantu mahasiswa apabila terdapat masalah akademik.	3,76	75,22	P
P28	5. FST melalui prodi menyediakan waktu dan forum khusus bagi mahasiswa untuk berkonsultasi ataupun menyampaikan keluhan.	3,63	72,66	P
P29	6. Dosen menyediakan waktu apabila mahasiswa membutuhkannya.	3,71	74,15	P
P30	7. Staf Akademik memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu).	3,52	70,45	P

Berdasarkan Tabel 4.4. diperoleh bahwa secara keseluruhan skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa FST Undana terhadap aspek *responsiveness* (sikap tanggap) adalah 3,82 dengan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) rata-rata 76,32%. Tingkat capaian ini berada pada kategori puas. Artinya secara umum mahasiswa FST Undana puas terhadap layanan yang mencakup aspek *responsiveness*. Jika dilakukan analisis secara per item diperhatikan layanan yang nilai TCRnya paling rendah adalah layanan yang tertuang dalam P30 yaitu staf akademik memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien. Layanan ini masih perlu ditingkatkan karena nilai TCRnya 70,45%, hanya 3,45% lebih sedikit di atas kategori cukup puas. Selanjutnya item yang memiliki nilai TCR tertinggi adalah item P24 yaitu FST melalui program studi menyediakan dosen bimbingan akademik bagi mahasiswa dengan skor rata-rata 4,14 dan persen tingkat capaian adalah 82,75%, yang artinya mahasiswa puas terhadap layanan yang diberikan pada item ini. Disusul layanan yang berada pada urutan kedua tertinggi adalah layanan yang ada pada item P25 yaitu layanan pelaksanaan UTS dan UAS yang tepat waktu dengan skor rata-rata 4,05 dan TCRnya 81.07%. Ini menunjukkan mahasiswa puas karena pelaksanaan UTS dan UAS yang tepat waktu.

### 3.5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Assurance (Jaminan Kepastian)

Aspek *assurance* diukur dengan menggunakan 13 item. Data kepuasan mahasiswa terhadap aspek *assurance* dapat dilihat pada Gambar 3.5.1 berikut.



Gambar 3.4. Data Persepsi Mahasiswa terhadap Aspek Assurance

Gambar 3.4. memperlihatkan untuk aspek responsiveness, terdapat 11 item dimana mahasiswa paling banyak memilih puas. Item berada pada pilihan pertama yaitu sebanyak 48,66% mahasiswa memilih puas karena dosen memberikan umpan balik terhadap hasil kerja mahasiswa. Disusul item dosen mempergunakan waktu pembelajaran secara efektif sebanyak 44,18%, dan urutan selanjutnya sebanyak 43,58% mahasiswa memilih puas terhadap staf akademik santun dalam melakukan pelayanan. Sedangkan untuk 2 item yang banyak dipilih cukup puas oleh mahasiswa yaitu P35 dosen mengembalikan setiap pekerjaan/tugas mahasiswa dan P36 dosen mengembalikan hasil UTS/UAS mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa dosen memberikan umpan balik terhadap hasil kerja mahasiswa secara umum karena dosen tidak mengembalikan hasil kerja mahasiswa baik itu berupa tugas maupun hasil UTS dan UAS. Selanjutnya hasil analisis data untuk aspek *assurance* dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5. Hasil Analisis Data Kepuasan Mahasiswa FST Undana terhadap Aspek Assurance

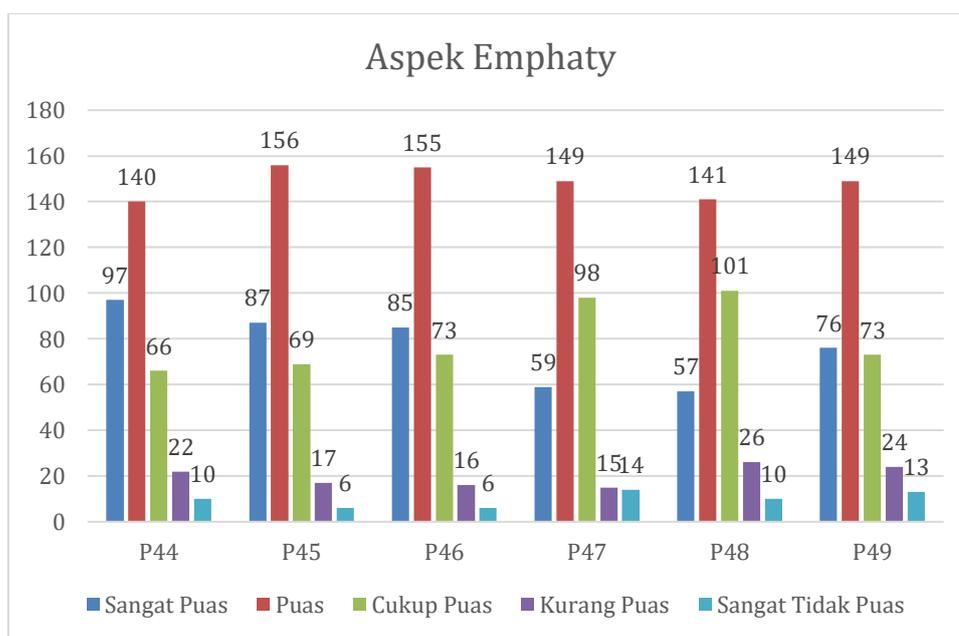
Kode Item	Aspek dan Item	Rata-rata	TCR (%)	Ket
C	Aspek Assurance (Jaminan Kepastian)	3,83	76,71	P
P31	1. Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik.	3.67	73,49	P
P32	2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh FST melalui Dosen Penasehat Akademik yang disediakan Program Studi.	3.88	77,61	P
P33	3. Dosen memberikan umpan balik terhadap setiap pekerjaan/tugas kepada mahasiswa.	3.86	77,25	P
P34	4. Dosen membahas tugas/pekerjaan yang diberikan pada saat tatap muka via zoom/google meet atau aplikasi lain.	3.84	76,90	P
P35	5. Dosen mengembalikan setiap pekerjaan/tugas mahasiswa.	3.27	65,49	CP
P36	6. Dosen mengembalikan hasil UTS/UAS mahasiswa.	3.31	66,21	CP
P37	7. Kemampuan dosen menggunakan metode yang sesuai dengan pembelajaran online/daring.	3.85	76,96	P
P38	8. Dosen mempersiapkan materi perkuliahan dengan baik.	4.07	81,43	P
P39	9. Dosen menyampaikan perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester.	4.09	81,85	P
P40	10. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan untuk memahami Mata Kuliah yang diajarkan.	3.96	79,22	P
P41	11. Dosen menggunakan waktu dalam proses pembelajaran secara efektif.	3.91	78,21	P
P42	12. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.	4.03	80,66	P
P43	13. Peraturan dilaksanakan dan dipatuhi secara adil tanpa diskriminasi.	4.10	81,97	P

Tabel 3.5. memperlihatkan bahwa secara keseluruhan skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa FST Undana terhadap aspek assurance adalah 3,83 dengan TCR 76,71%. Tingkat capaian ini berada pada kategori puas. Artinya secara umum mahasiswa FST Undana puas terhadap layanan yang mencakup aspek assurance. Jika diperhatikan, walaupun secara umum mahasiswa FST Undana puas terhadap layanan yang mencakup aspek assurance, tetapi jika dilakukan analisis per item masih terdapat layanan yang berada dalam kategori cukup puas dengan nilai TCR terendah adalah P35

dengan skor rata-rata 3,27 dan TCRnya 65,49%. Layanan yang memiliki nilai TCR terendah ini menunjukkan mahasiswa masih berada dalam kategori cukup puas terhadap layanan dosen mengembalikan setiap/pekerjaan tugas mahasiswa. Selanjutnya TCR terendah disusul item P36 dengan nilai 66,21%, yaitu layanan dosen mengembalikan hasil UTS dan UAS masih berada dalam kategori cukup puas. Karena itu layanan ini perlu ditingkatkan, diharapkan agar dosen mengembalikan hasil kerja mahasiswa baik itu berupa tugas maupun hasil ujian sehingga mahasiswa meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya untuk analisis per item nilai yang memiliki skor rata-rata tertinggi adalah 4,10 dengan nilai capaian TCRnya 81,97% yaitu mahasiswa puas terhadap peraturan yang dilaksanakan dan dipatuhi secara adil tanpa diskriminasi.

### 3.6 Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Emphaty* (empati)

Data kepuasan mahasiswa terhadap aspek *emphaty* dapat dilihat pada Gambar 3.6.1 berikut.



Gambar 3. 5. Data Persepsi Mahasiswa terhadap Aspek *Emphaty*

Gambar 3.5. memperlihatkan bahwa secara per item rata-rata di atas 40% mahasiswa memilih puas terhadap aspek layanan *emphaty*. Analisis data untuk aspek *emphaty* dapat dilihat pada Tabel 3.6 berikut.

Tabel 3.6. Hasil analisis data untuk aspek *emphaty*

Kode Item	Aspek dan Item	Rata-rata	TCR (%)	Ket
E	Aspek <i>Emphaty</i> (Empati)	3,78	75,66	P
P44	1. FST melalui dosen Penasehat Akademik selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa.	3,87	77,43	P
P45	2. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam bidang akademik/mata kuliah.	3,90	77,97	P
P46	3. Dosen bersikap bersahabat, terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.	3,89	77,73	P
P47	4. Fakultas Sains dan Teknik melalui Program Studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.	3,67	73,37	P
P48	5. Fakultas Sains dan Teknik berupaya memfasilitasi mahasiswa apabila terdapat masalah dengan dosen.	3,62	72,48	P
P49	6. Fakultas Sains dan Teknik Undana memiliki staf akademik yang selalu bersedia membantu mahasiswa dalam bidang layanan akademik.	3,75	74,99	P

Skor rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap aspek *emphaty* adalah 3,78 dengan TCR rata-rata 75,66%. Tingkat capaian ini berada dalam kategori puas. Sehingga dapat disimpulkan secara umum mahasiswa FST undana puas terhadap layanan aspek *emphaty*. Jika dianalisis per item, dapat dilihat bahwa seluruh item pada aspek empati berada dalam kategori puas, dengan yang paling rendah TCRnya adalah layanan pada item P48 yaitu upaya FST untuk memfasilitasi mahasiswa apabila terdapat masalah dengan dosen dengan nilai 72,48%. Sedangkan item yang TCRnya paling tinggi yaitu item P45 dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam bidang akademik dan mata kuliah dengan nilai capaian 77,97%.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa puas terhadap layanan proses pembelajaran dan akademik yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana dengan rata-rata skor 3,78 dan rata rata tingkat capaian 75,65%.

Jika dianalisis secara per item terdapat 5 item yang masih sangat perlu ditingkatkan karena berada pada kategori cukup puas yaitu: yang berhubungan dengan akses perkuliahan masih dalam jaringan (daring) relatif mudah, ketersediaan laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa (MIPA, Teknik, Praktikum, Komputer, dan lain-lain), FST melalui Program Studi memfasilitasi

kegiatan praktikum terintegrasi melalui Unit Kerja Laboratorium dengan baik, dosen mengembalikan hasil pekerjaan/tugas, UTS dan UAS.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. A. Purwanto, et al., "Studi Eksploratif Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Proses Pembelajaran Online di Sekolah Dasar," *EduPsyCouns: Journal of Educations, Psychology and Counseling*, vol 2, no.1, pp. 1-12, April 2020.
- [2]. A. P. Redaputri, Y. D. Prastyo, and M. Y. S. Barusman, "Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Online di Era Pandemi Covid-19", *lectura*, vol. 12, no. 1, pp. 1-14, Feb. 2021.
- [3]. T. R. Prasetya dan C. T. Harjanto, "Pengaruh Mutu Pembelajaran Online dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid 19," *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, vol. 17, no. 2, pp.188-197, Juli 2020.
- [4]. S. Wijaya, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan manajemen Sistem Informasi*, vol.3, no. 1, pp11-17, Feb 2017.
- [5]. G. Ulinuha and I. Novitaningtyas, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Daring Berdasarkan End User Computing Satisfaction," *Jurnal Kalacakra*, vol 01, no. 02, pp. 1-7, Januari 2021.
- [6]. R. Iskandar, et.al, "Kualitas Layanan dan Kepuasan Layanan Secara Daring Terhadap Loyalitas Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Inovasi Pendidikan*, vol 4(2), pp. 70-78, September 2020.
- [7]. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Reatailing*, vol 64, no. 1, pp. 12-40, Spring 1988.
- [8]. I. Carolina, A. Supriyatna, D. Puspitasari, "Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring pada Era Pandemi Covid 19," *Prosiding Seminar Nasional Riset dan Informasi Sciences (Senaris) 2020*, vol 2, pp.342-347, 2020.
- [9]. N. Gistituati, Z. M. Effendi, and L. Susanti, "Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana (PPS) Terhadap Layanan Akademik Dosen di Universitas Negeri Padang," *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (SNP) Unsyiah*, pp. B1-B11, 13 April 2017.