



Kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta TA 2020 terhadap Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19

Hari Indah Dias Ayuningtyas^{1*}, Erni Saharuddin²

¹Administrasi Publik, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

²Administrasi Publik, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

*Email: tyasayuningtyas25@gmail.com

Abstrak

Keywords:
covid-19;
pembelajaran daring;
kepuasan mahasiswa

Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi semakin dirasakan di berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Dengan adanya pandemi Covid-19 ini memaksa sektor pendidikan untuk melakukan pembelajaran jarak jauh. Penelitian ini membahas tentang kepuasan mahasiswa Administrasi Publik Universitas Aisyiyah Yogyakarta tahun angkatan 2020 terhadap pembelajaran daring dimasa pademi Covid-19. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Administrasi Publik tahun angkatan 2020 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta terhadap proses pembelajaran daring di masa Pandemi. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan secara online dengan cara membagikan kuisioner menggunakan google form kepada mahasiswa Administrasi Publik tahun angkatan 2020 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Populasi yang diteliti pada penelitian ini sebanyak 38 mahasiswa dengan sampel sebanyak 35 mahasiswa. Dari data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan bantuan software SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah jika dilihat dari lima dimensi kepuasan mahasiswa, mahasiswa sudah merasa puas terhadap pembelajaran daring dimasa pandemi ini, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase pada masing-masing indikator kepuasan mahasiswa sudah berada diatas 60%, pada imdikator keandalan, daya tanggap dan kepastian sudah dapat dikatakan baik dengan rata-rata presentase indikator keandalan 76.1% , indikator daya tanggap 75.9% , dan imdikator kepastian dengan 66,25%. Kemudian untuk indikator empati dan berwujud sudah dapat dikatakan sangat baik dengan rata-rata presentase indikator empati 81.15% dan imdikator berwujud 86.45%.

1. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah proses pembelajaran bagi peserta didik agar dapat mengetahui, mengevaluasi dan menerapkan setiap ilmu yang didapat dari pembelajaran di kelas atau pengalaman-pengalaman yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Secara khusus proses

pendidikan terjadi di ruang kelas atau suasana pembelajaran formal perkuliahan. Namun, secara umum pendidikan dapat dilakukan dimana saja, baik melalui pembelajaran online, home-schooling, otodidak, pembelajaran tatap muka atau pengalaman pribadi [1].

Menurut Prof. Dr. Imam Barnadib, Pendidikan adalah usaha sadar



dan sistematis unuk mencapai taraf hidup atau kemajuan yang lebih baik. Sedangkan menurut UU Nomor 20 Tahun 2003, definisi pendidikan adalah usaha sadar dan trencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara [2].

Pandemi covid 19 sudah terjadi 1 tahun lamanya. Angka kasus COVID-19 masih terus bertambah secara kumulatif kasus konfirmasi positif hingga hari Rabu tanggal 3 Maret 2021 mencapai 1.353.834 orang [3]. Pandemi ini berdampak pada berapa sektor seperti sektor ekonomi, sektor pendidikan dan juga sektor sosial-budaya. Di masa pandemi ini dalam menjalankan kegiatan kita harus melakukan kebiasaan-kebiasaan baru seperti melakukan 3M (memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan) banyak tempat-tempat umum, tempat pekerjaan dan pendidikan yang mengharuskan untuk melakukan kegiatan secara daring. Di dunia pendidikan, salah satunya pada perguruan tinggi yang Sampai saat ini masih melakukan pembelajaran secara daring. Kampus-kampus memilih untuk melockdown perkuliahan secara fisik sampai jangka waktu tertentu mengingat rumah mahasiswa yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan tidak memungkinkan untuk melakukan perkuliahan tatap muka.

Pembelajaran daring memiliki banyak kendala seperti sinyal, karena setiap wilayah memiliki kekuatan sinyal yang berbeda-beda, untuk mahasiswa atau mahasiswi yang tinggal di pedalaman mungkin mereka harus mencari tempat yang memiliki sinyal kuat terlebih dahulu untuk mengikuti pembelajaran. Jika hujan atau mati listrik terkadang mereka akan kesulitan dalam mengikuti pelajaran karena terkadang di tengah tengah

mengikuti jam pelajaran sinyal hilang maka penjelasan dosen juga akan terputus. Oleh karena itu kami ingin mengetahui kepuasan mahasiswa dalam menghadapi kuliah daring di masa pandemi covid-19 ini.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis kuantitatif yang dipakai adalah kuantitatif survei dimana informasi dikumpulkan dari responden melalui kuesioner atau angket, umumnya survei dibatasi pada penelitian dengan data yang dikumpulkan dari sampel untuk mewakili seluruh populasi (Efendi, 2014: 3). Dalam hal ini data tentang Kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 Terhadap Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19 akan diubah menjadi data skor angka. Kemudian dilakukan perhitungan tentang hubungan pelaksanaan pembelajaran daring dengan Kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 Terhadap Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19 Di Universitas Aisyiyah, Yogyakarta. Hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan biariate. Hubungan biariate adalah hubungan antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen).

Penelitian ini dilakukan di tempat tinggal mahasiswa masing masing. Populasi yang diteliti pada penelitian ini adalah mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta dengan jumlah mahasiswa sebanyak 38 orang.

Menurut Sugiyono (1997:57) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yg dimiliki oleh populasi. Maka. Dalam pengambilan sampel peneliti akan menggunakan teknik probably sampling dengan simple random sampling. Untuk mengukur berapa minimal sampel yang dibutuhkan peneliti menggunakan rumus Simple random sampling dengan batas toleransi error (0.05) seperti berikut:



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

Keterangan:

n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = kelonggaran ketidaktelesian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, dalam hal ini sebesar (0.05)

Maka:

$$\begin{aligned} N &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{38}{1 + 38(0.05)^2} \\ &= \frac{38}{1.1} \\ &= 35 \text{ Orang} \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 35 Orang

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner dipilih karena merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien untuk mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yang memiliki 5 preferensi jawaban, yaitu:

5. STS = Sangat tidak setuju
6. TS = Tidak setuju
7. RR =Ragu-Ragu
8. S = Setuju
9. SS = Sangat Setuju

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis statistika. Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam pembelajaran daring diklasifikasikan kedalam lima kelompok:

1. Sangat tidak puas Skor 0%-20%
2. Tidak puas Skor 21%-40%
3. Cukup puas Skor 41%-60%
4. Puas Skor 61%-80%
5. Sangat Puas Skor 81%-100%

Selain itu dalam menganalisis data-data, digunakan analisis rata-rata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisis persentase (Singarimbun dan Effendy, 1995) dengan rumus:

$$X = \frac{\sum (F.X)}{N}$$

Dimana : X = Rata-rata
 $\sum (F.X)$ = Jumlah skor kategori jawaban
N = Banyaknya responden

$$\text{Rata-rata persen} = \frac{\text{Rata-rata skor}}{\text{Banyaknya klasifikasi jawaban}} \times 100$$

Dalam mencari rata-rata presentase pada setiap jawaban digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata presentase} = \frac{\text{rata-rata skor}}{\text{jumlah preferensi}} \times 100$$

Instrumen pada penelitian ini berupa angket, dimana terdapat satu variabel yaitu Kepuasan Mahasiswa. Angket yang disajikan berisi 20 pertanyaan. Adapun kisi-kisi instrumen yang bertujuan agar penyusunan instrumen lebih sistematis sehingga mudah dikontrol dan dikoreksi. Kisi-kisi instrumen penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item
Kepuasan Mahasiswa Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005)	1. Keandalan	1,2,3,4
	2. Daya tanggap	5,6,7,8
	3. Kepastian	9,10,11,12
	4. Empati	13,14,15,16
	5. Berwujud	17,18,19,20

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Karakteristik Responden

3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	6	15.8	15.8	15.8
	Perempuan	32	84.2	84.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dilihat mengenai jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin, dimana mahasiswa yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak sebesar 32 orang atau 84,2% sedangkan mahasiswa yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang atau 15,8 %.

3.2. Analisis Data Kuisioner Kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam Pembelajaran Daring

Pada pembahasan ini, penulis akan menjelaskan terkait kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam pembelajaran daring. Pengumpulan data penelitian ini mulai kami kumpulkan dari 25 Maret 2021 sampai 28 Maret 2021 dengan menyebarkan kuisioner secara online menggunakan google form berdasarkan indikator-indikator kepuasan mahasiswa. Adapun yang menjadi responden di dalam penelitian ini yakni Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 sebanyak 38 orang.

Untuk menganalisis kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam pembelajaran daring ini peneliti menggunakan 5 indikator pengukur kepuasan Mahasiswa menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) yakni Keandalan, Daya tanggap, Kepastian, Empati dan Berwujud. Besaran Kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban-jawaban yang diberikan dari setiap indikator, dapat dilihat pada tabel-

tabel berikut ini:

3.2.1. Keandalan

Indikator keandalan ini berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa [4]. Dimensi Keandalan dalam upaya untuk mengetahui kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam pembelajaran daring dapat di ukur berdasarkan beberapa pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1. Saya merasa jelas dengan materi yang disampaikan oleh dosen saat pembelajaran daring
2. Saya merasa jelas dengan instruksi tugas yang diberikan oleh dosen
3. Media pembelajaran yang disediakan oleh dosen menarik
4. Saya merasa puas dengan jawaban yang diberikan oleh dosen atas pertanyaan diskusi

Tabel 3. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Keandalan

No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata persentase (%)
1	Saya merasa jelas dengan materi yang disampaikan oleh dosen saat pembelajaran daring	3.63	72.6
2	Saya merasa jelas dengan instruksi tugas yang diberikan oleh dosen	3.6	72
3	Media pembelajaran yang disediakan oleh dosen menarik	3.89	77.8
4	Saya merasa	4.1	82



puas dengan jawaban yang diberikan oleh dosen atas pertanyaan diskusi		
Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3.8	76.1

Data diatas merupakan rekapitulasi dari keempat point dimensi keandalan, berdasarkan hasil rekapitulasi data diatas maka jika dilihat dari dimensi keandalan sudah dapat dikatakan baik, dan bisa dikatakan mahasiswa AP 2020 sudah puas hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 76.1%. Keandalan dosen saat menyampaikan materi, memberikan instruksi tugas, menyediakan media pembelajaran dan keandalan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan diskusi.

3.2.2 Daya tanggap

Dimensi daya tanggap ini merupakan bentuk kesediaan personil Universitas untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah kampus [4]. Untuk mengetahui kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam dimensi daya tanggap ini dalam pembelajaran daring dapat di ukur berdasarkan beberapa pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1. Dosen mau menerima dan tanggap terhadap keluhan yang saya rasakan saat pembelajaran daring
2. Dosen cepat dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa
3. Saya merasa pelayanan Biro Akademik dalam kepengurusan jadwal cepat
4. Saya merasa pelayanan Biro Akademik dalam kepengurusan absensi cepat

Tabel 4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Tanggap

No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata persentase (%)
----	---------------------	----------------	--------------------------

1	Dosen mau menerima dan tanggap terhadap keluhan yang saya rasakan saat pembelajaran daring	4.1	82
2	Dosen cepat dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa	3.42	68.4
3	Saya merasa pelayanan Biro Akademik dalam kepengurusan jadwal cepat	3.45	69
4	Saya merasa pelayanan Biro Akademik dalam kepengurusan absensi cepat	4.21	84.2
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		3.795	75.9

Data diatas merupakan rekapitulasi dari keempat point dimensi tanggap berdasarkan hasil rekapitulasi data diatas maka jika dilihat dari dimensi tanggap sudah dapat dikatakan baik, dan bisa dikatakan mahasiswa Administrasi Publik tahun angkatan 2020 sudah puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 75.9%. Ketanggapan ini diantaranya dosen mau menerima dan tanggap terhadap keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa saat pembelajaran daring, Dosen juga cepat dalam hal menanggapi pernyataan mahasiswa, pelayanan biro akademik dalam kepengurusan jadwal dan absensi dapat dikatakan cepat.

3.2.3 Kepastian

Dimensi kepastian merupakan suatu keadaan di mana lembaga atau sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga atau sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan



dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya [4]. Untuk mengetahui kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam dimensi kepastian ini dalam pembelajaran daring dapat di ukur berdasarkan beberapa pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1. Kegiatan kuliah daring sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan
2. Kegiatan kuliah daring dimulai sesuai jam yang telah ditentukan
3. Kegiatan kuliah daring selesai sesuai jam yang telah ditentukan
4. Materi perkuliahan sesuai dengan Satuan Acara Perkuliahan (SAP)

Tabel 5. Rekapitulasi Tanggapan

Responden Mengenai Dimensi Kepastian			
No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata persentase (%)
1	Kegiatan kuliah daring sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	3.45	69
2	Kegiatan kuliah daring dimulai sesuai jam yang telah ditentukan	3.87	77.4
3	Kegiatan kuliah daring selesai sesuai jam yang telah ditentukan	1.7	34
4	Materi perkuliahan sesuai dengan Satuan Acara Perkuliahan (SAP)	4.23	84.6
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		3.31	66.25

Data diatas merupakan rekapitulasi dari keempat point dimensi kepastian berdasarkan hasil rekapitulasi data diatas maka jika dilihat dari dimensi kepastian sudah dapat dikatakan baik, dan bisa dikatakan mahasiswa Administrasi Publik tahun angkatan 2020 sudah puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 66.25%. Pada saat kuliah daring

perkuliahan dimulai sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, kuliah daring dimulai sesuai jam yang telah ditentukan dan materi perkuliahan sudah sesuai dengan satuan acara perkuliahan (SAP). Tetapi terdapat satu point yang menunjukkan mahasiswa belum puas yakni pada point ke 3.

3.2.4 Empati

Merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga atau sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga atau terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya [4]. Untuk mengetahui kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam dimensi kepastian ini dalam pembelajaran daring dapat di ukur berdasarkan beberapa pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1. Dosen selalu menanyakan kabar mahasiswa sebelum pembelajaran dimulai
2. Kampus memberikan potongan SPP guna membeli kuota internet
3. Saya merasa dosen mudah untuk menghubungi dosen melalui WA dan Email
4. Dosen selalu memotivasi mahasiswa untuk tetap berpartisipasi aktif dalam pembelajaran daring

Tabel 6. Rekapitulasi Tanggapan

Responden Mengenai Dimensi Empati			
No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata persentase (%)
1	Dosen selalu menanyakan kabar mahasiswa sebelum pembelajaran dimulai	4.16	83.2
2	Kampus memberikan potongan SPP guna membeli kuota internet	3.84	76.8
3	Saya merasa dosen mudah	4	80



	untuk menghubungi dosen melalui WA dan Email		
4	Dosen selalu memotivasi mahasiswa untuk tetap berpartisipasi aktif dalam pembelajaran daring	4.23	84.6
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		4.06	81.15

Data diatas merupakan rekapitulasi dari keempat point dimensi empati berdasarkan hasil rekapitulasi data diatas maka jika dilihat dari dimensi empati sudah dapat dikatakan sangat baik, dan bisa dikatakan mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 sudah sangat puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 81.15%. Dosen menanyakan kabar mahasiswa sebelum pembelajaran dimulai, kampus memberikan potongan SPP guna membeli kuota internet, dosen mudah untuk dihubungi dan dosen selalu memotivasi mahasiswa untuk tetap berpartisipasi aktif dalam pembelajaran daring.

3.3.5 Berwujud

Dimensi berwujud ini didaalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya [4]. Untuk mengetahui kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam dimensi keandalan ini dalam pembelajaran daring dapat di ukur berdasarkan beberapa pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1. Dosen melengkapi kuliah daring dengan e-book, PPT dan lain-lain.
2. Kampus menyediakan perpustakaan digital untuk mempermudah mahasiswa mencari referensi bacaan

3. Kampus menyediakan media pembelajaran daring
4. Kampus menyediakan aplikasi untuk absensi mahasiswa

Tabel 7. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Berwujud

No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata persentase (%)
1	Dosen melengkapi kuliah daring dengan e-book, PPT dan lain-lain.	4.36	87.2
2	Kampus menyedian perpustakaan digital untuk mempermudah mahasiswa mencari referensi bacaan	4.02	80.4
3	Kampus menyediakan media pembelajaran daring	4.36	87.2
4	Kampus menyediakan aplikasi untuk absensi mahasiswa	4.55	91
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		4.32	86.45

Data diatas merupakan rekapitulasi dari keempat point dimensi berwujud, berdasarkan hasil rekapitulasi data diatas maka jika dilihat dari dimensi berwujud sudah dapat dikatakan sangat baik, dan bisa dikatakan mahasiswa AP 2020 sudah sangat puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 86.45%. wujud bahwa dosen pada saat kuliah daring melengkapi pembelajaran dengan e-book, PPT dan lain-lain, kemudian untuk mempermudah mahasiswa mencari referensi bacaan kampus menyediakan perpustakaan digital, kemudian kampus juga menyediakan pembelajaran daring dan kampus juga



menyediakan aplikasi untuk absensi mahasiswa secara online yang bisa dilakukan secara mandiri. Untuk melihat rata-rata persentase dari kelima indikator Kepuasan Mahasiswa dapat dilihat pada tabel 3.2.6 berikut:

Tabel 8. Rekapitulasi Kelima Dimensi Kepuasan Mahasiswa

No	Indikator Kepuasan Mahasiswa	Rata-rata (%)	Kategori
1	Keandalan	76.1	Baik
2	Daya tanggap	75.9	Baik
3	Kepastian	66.25	Baik
4	Empati	81.15	Sangat baik
5	Berwujud	86.45	Sangat baik

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan kepuasan mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 sudah baik Mahasiswa sudah merasa puas terhadap pembelajaran daring dimasa pandemi ini, hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian reseponden pada kelima dimensi Kepuasan Mahasiswa sudah berada diatas 60%.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa Administrasi Publik TA 2020 dalam pembelajaran daring dimasa pandemi dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dimensi Keandalan, berdasarkan hasil rekapitulasi maka jika dilihat dari dimensi keandalan sudah dapat dikatakan baik, dan bisa dikatakan mahasiswa AP 2020 sudah puas hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 76.1%. Keandalan dosen saat menyampaikan materi , memberikan instruksi tugas, menyediakan media pembelajaran dan keandalan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan diskusi. Semua point kepuasan dari dimensi keandalan mendapat nilai yang baik dari mahasiswa.

2. Dimensi Daya tanggap, berdasarkan hasil rekapitulasi dimensi daya tanggap sudah dapat dikatakan baik, dan bisa dikatakan mahasiswa AP 2020 sudah puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 75.9%. Ketanggapan ini diantaranya dosen mau menerima dan tanggap terhadap keluh kesah yang dirasakan oleh mahasiswa saat pembelajaran daring, Dosen juga cepat dalam hal menanggapi pernyataan mahasiswa, pelayanan biro akademik dalam kepengurusan jadwal dan absensi dapat dikatakan cepat. Semua point kepuasan dari dimensi keandalan mendapat nilai yang baik dari mahasiswa.
3. Dimensi Kepastian, berdasarkan hasil rekapitulasi data maka jika dilihat dari dimensi kepastian sudah dapat dikatakan baik, dan bisa dikatakan mahasiswa AP 2020 sudah puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 66.25%. Pada saat kuliah daring perkuliahan dimulai sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, kuliah daring dimulai sesuai jam yang telah ditentukan dan materi perkuliahan sudah sesuai dengan satuan acara perkuliahan (SAP). Terdapat satu point kepuasan dari dimensi keandalan mendapat nilai yang cukup baik dari mahasiswa yakni pada point jam kuliah selesai sesuai dengan jam yang telah ditentukan.
4. Dimensi Empati, berdasarkan hasil rekapitulasi data maka jika dilihat dari dimensi empati sudah dapat dikatakan sangat baik, dan bisa dikatakan mahasiswa AP 2020 sudah sangat puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 81.15%. Dosen menanyakan kabar mahasiswa sebelum pembelajaran dimulai, kampus memberikan potongan SPP guna membeli kuota internet, dosen mudah untuk dihubungi dan dosen selalu memotivasi mahasiswa untuk tetap berpartisipasi aktif dalam pembelajaran daring. Semua point kepuasan dari dimensi keandalan mendapat nilai yang baik dan sangat baik dari mahasiswa.



5. Dimensi Berwujud, berdasarkan hasil rekapitulasi data diatas maka jika dilihat dari dimensi berwujud sudah dapat dikatakan sangat baik, dan bisa dikatakan mahasiswa AP 2020 sudah sangat puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yakni sebesar 86.45%. wujud bahwa dosen pada saat kuliah daring melengkapi pembelajaran dengan e-book, PPT dan lain-lain, kemudian untuk mempermudah mahasiswa mencari referensi bacaan kampus menyediakan perpustakaan digital, kemudian kampus juga menyediakan pembelajaran daring dan kampus juga menyediakan aplikasi untuk absensi mahasiswa secara online yang bisa dilakukan secara mandiri. Semua point kepuasan dari dimensi keandalan mendapat nilai yang sangat baik dari mahasiswa.

Laboratorium Mini Hospital UMS.
Universitas Muhammadiyah
Surakarta; 2018

REFERENSI

- [1] A. Dft, "Pengertian Pendidikan: Fungsi, Jenis, Tujuan Pendidikan (Ahli dan Umum)," 2020. <https://salamadian.com/pengertian-pendidikan/> (accessed Mar. 15, 2021).
- [2] H. Darmadi, "Pengantar Pendidikan Era Globalisasi," *Pengantar Pendidikan Era Globalisasi*. pp. 1–316, 2019.
- [3] N. R. Aditya, "Update 3 Maret: Bertambah 9.053, Pasien Covid-19 Sembuh Jadi 1.169.916 Orang," *kompas.com*, 2021. <https://amp.kompas.com/nasional/read/2021/03/03/17173661/update-3-maret-> (accessed Mar. 15, 2021).
- [4] Alfiani A., *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di SUBBAG Pendidikan Fakultas Pendidikan UNY*. Universitas Yogyakarta, 2016.
- [5] Putri RN. Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. 2020; 20(2): 705-709.
- [6] Septianigrum AD. Pengaruh Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Keperawatan Di