

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Perkuliahan Dalam Jaringan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

Fadhila Suskha¹

¹ Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Indonesia

e-mail:

¹ fadhila.suskha@gmail.com

Abstract: *During this Covid 19 pandemic, online learning is the right choice in the implementation of the lecture process. The success or failure of the implementation of lectures in this network will be seen from the level of student satisfaction as service recipients. Based on the observations made by the researcher, there are complaints that indicate a sense of student dissatisfaction during the implementation of online lectures. The purpose of this research is to see the extent to which the level of satisfaction of the students of the Faculty of Ushuluddin, Adab and Da'wah at LAIN Bengkulu on the implementation of online lectures. This study uses a questionnaire instrument with a Likert scale model. There are ten indicators used, namely learning design, learning activities, delivery strategies, interaction between students and students with lecturers, student interaction with teaching materials, collaboration, feedback system, learning assessment, learning media and learning assistance services. Based on the results of the data analysis showed that, overall students of the Faculty of UAD LAIN Bengkulu were not satisfied with the implementation of lectures in the network. With the acquisition of an overall average score (Rs) of 3.01 and the percentage of Respondents' Achievement Level (TCR) an overall average of 75.08%.*

Keywords: *student satisfaction; implementation of lectures; in the network*

I. PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020 dunia digemparkan dengan adanya virus baru yaitu Coronavirus (SARS-CoV-2), penyakitnya disebut Coronavirus Disease (Covid-19). Diketahui asal mula virus ini berawal dari Wuhan, Tiongkok. pada akhir tahun 2019. World Health Organization (WHO) telah menyatakan bahwa Coronavirus Disease (Covid-19) sebagai pandemic. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Indonesia menetapkan melalui Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Coronavirus Disease (Covid-19) sebagai kedaruratan kesehatan masyarakat yang wajib dilakukan upaya penanggulangannya. Tindakan kebijakan terus dilakukan oleh pemerintah untuk dapat memutuskan mata rantai penyebaran virus ini mulai dari sosialisasi, penerapan sosial distancing, sampai kepada penetapan undang-undang.

Pandemi Covid-19 sangat memberikan dampak besar diberbagai bidang termasuk bidang pendidikan. Salah satu upaya pemerintah untuk menangani penyebaran virus covid-

19 ini dengan 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). Dalam Surat edaran dan himbauan dari masing-masing Pemerintah Daerah domisili Perguruan Tinggi, maka kebijakan pemerintah dan pemerintah daerah memberikan intruksi kepada perguruan tinggi untuk tetap melaksanakan kegiatan pembelajaran melalui pembelajaran jarak jauh (Astini, 2020). Solusi ini dianggap tepat sehingga dapat menekan angka penyebaran virus covid-19.

Perubahan sistem pembelajaran tersebut memberikan dampak yang berbeda pada mutu pembelajaran mahasiswa (Karwati, 2014). Dengan adanya perubahan kegiatan belajar mengajar dari offline menjadi online menjadikan mahasiswa belum siap untuk menyesuaikan diri dengan kondisi tersebut. Dampak ini juga dirasakan oleh semua kalangan pihak dalam pendidikan, baik dari pengajar bahkan keluarga. Begitupula dengan kualitas layanan pendidikan akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pemakai jasa layanan. Dengan kondisi belajar mengajar secara daring ini menimbulkan keluhan-keluhan terhadap layanan yang diberikan. Namun hal ini tetap harus dilakukan karena belum adanya kepastian akan berakhirnya Covid-19 ini.

Menurut Moore, Dickson-Deane, & Galyen (2011) pembelajaran online merupakan pembelajaran untuk memunculkan berbagai jenis interaksi pembelajaran dengan menggunakan jaringan internet dengan aksesibilitas, konektivitas, dan fleksibilitas. Pembelajaran daring merupakan sistem pembelajaran yang dilakukan dengan tidak bertatap muka langsung tetapi menggunakan platform yang dapat membantu proses belajar mengajar yang dilakukan meskipun jarak jauh. Tujuan dari adanya pembelajaran daring adalah memberikan layanan pembelajaran bermutu dalam jaringan yang bersifat masif dan terbuka untuk menjangkau peminat ruang belajar agar lebih banyak dan lebih luas (Sofyana & Absul, 2019)

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu salah satu bagian dari bidang pendidikan yang juga menerapkan pembelajaran secara daring. Pembelajaran secara daring ini disebut dengan e-learning adalah konsep pembelajaran yang tidak terbatas pada tempat dan waktu, sehingga dapat diakses oleh dosen dan mahasiswa kapan saja dan dimana saja. (Darmawan, 2015). Belajar secara daring ini belum tentu bisa membuat proses belajar mengajar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Karena esensinya proses belajar mengajar adalah pemahaman mahasiswa mengenai apa yang dipelajari. Ada beberapa keluhan yang ditemukan akibat dari ketidakpuasan mahasiswa seperti, jaringan yang tidak stabil, mahasiswa

kesulitan dalam memahami materi yang diberikan dosen.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang dicapai dengan harapan yang diinginkan. Jika hasil tidak mencapai harapan maka pelanggan menjadi tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan menjadi puas. Jika hasil melebihi harapan maka pelanggan menjadi amat puas (Kotler, 2012). Pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Jadi, kepuasan mahasiswa merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atau hasil dan harapan para mahasiswa itu sendiri. Kepuasan juga didefinisikan sebagai suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Lovelock dan Wirtz, 2011). Hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan perlu dievaluasi dan menjadi faktor penting bagi pendidikan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan bagi mahasiswa (Andilal dan Marhalim, 2019; Purwandi., 2014; Wibisono, 2012).

Lebih lanjut, dalam penelitian terdahulu meneliti tentang kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan pembelajaran online di era pandemi, dan menunjukkan hasil mahasiswa sudah siap melaksanakan program pembelajaran online dengan jaringan internet yang memadai, mahasiswa lebih memilih kuliah dalam jaringan dari pada tatap muka dan dengan menggunakan model interaksi campuran yakni, antara tatap muka dan dalam jaringan membuat mahasiswa merasa paham atas materi yang diberikan dan puas dengan pembelajaran dalam jaringan (Redaputri, Prasetyo, Barusman, 2021). Adapun dalam penelitian lainnya tentang kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring selama pandemi covid-19 menunjukkan hasil bahwa mahasiswa merasa kurang puas terhadap pembelajaran daring (Priyastuti, dan Suhadi, 2020).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti perlu untuk melakukan penelitian guna mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam melaksanakan perkuliahan dalam jaringan selama masa pandemi Covid-19 di Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah (UAD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pelaksana pembelajaran secara daring selama pandemi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah (UAD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu terhadap proses pembelajaran. Ada 10 aspek yang digunakan sebagai alat untuk ukur, yaitu rancangan pembelajaran, kegiatan pembelajaran, strategi penyampaian, interaksi antar mahasiswa dan mahasiswa dengan dosen, interaksi mahasiswa dengan bahan ajar, kolaborasi dalam pembelajaran, sistem umpan balik, penilaian pembelajaran, media pembelajaran dan layanan bantuan belajar. Adapun instrumen yang digunakan untuk memperoleh data

kepuasan mahasiswa menggunakan angket dengan model Skala Likert.

II. METODE PENELITIAN

Sumber data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara penggunaan angket dari google form, kemudian angket disebarakan kepada responden secara online. Adapun responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester 2 dan 4 di Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah (UAD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling/ jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 277 mahasiswa, yang terdiri dari 108 mahasiswa semester 2 dan 119 mahasiswa semester 4. Responden tersebut tersebar di 8 program studi S1 yang ada di Fakultas UAD IAIN Bengkulu.

Mahasiswa yang bersedia menjadi responden mengisi butir pertanyaan angket yang dituliskan oleh peneliti sesuai dengan pedoman pembelajaran daring IAIN Bengkulu (Tim penyusun Pedoman Pembelajaran IAIN Bengkulu, 2020). Angket penelitian ini terdiri dari 41 pertanyaan (item) dengan menggunakan Skala Likert 4 tingkatan yaitu, 1. Tidak Puas, 2. Kurang Puas, 3. Puas, 4. Sangat Puas. Sebelum angket digunakan terlebih dahulu dilakukan uji validitas terhadap 30 mahasiswa IAIN Bengkulu diluar responden penelitian. Uji validitas dilakukan dengan bantuan Ms. Exel.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil tanggapan responden dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dengan bantuan Ms. Exel. Analisis data dilakukan per indikator (berdasarkan aspek) dan juga per item. Untuk melihat kepuasan mahasiswa terlebih dahulu dihitung persen Tingkatan Capaian Responden (% TCR) menggunakan Persamaan (2.2.1)

$$\% \text{ TCR} = \frac{R_s}{5} \times 100\%$$

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 sesuai dengan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Peraturan MENPANRB No. 14, 2017) seperti pada tabel 1. berikut.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Layanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini yaitu, mutu rancangan pembelajaran, mutu kegiatan pembelajaran, mutu strategi penyampaian, mutu interaksi antar mahasiswa dan mahasiswa, mutu interaksi mahasiswa dan bahan ajar, mutu kolaborasi, mutu sistem umpan balik, mutu penilaian pembelajaran, mutu media pembelajaran, dan mutu layanan bantuan belajar. 10 indikator tersebut diuraikan ke dalam 41 item yaitu P1 – P49. Data persepsi kepuasan dan hasil analisis diuraikan sebagai berikut:

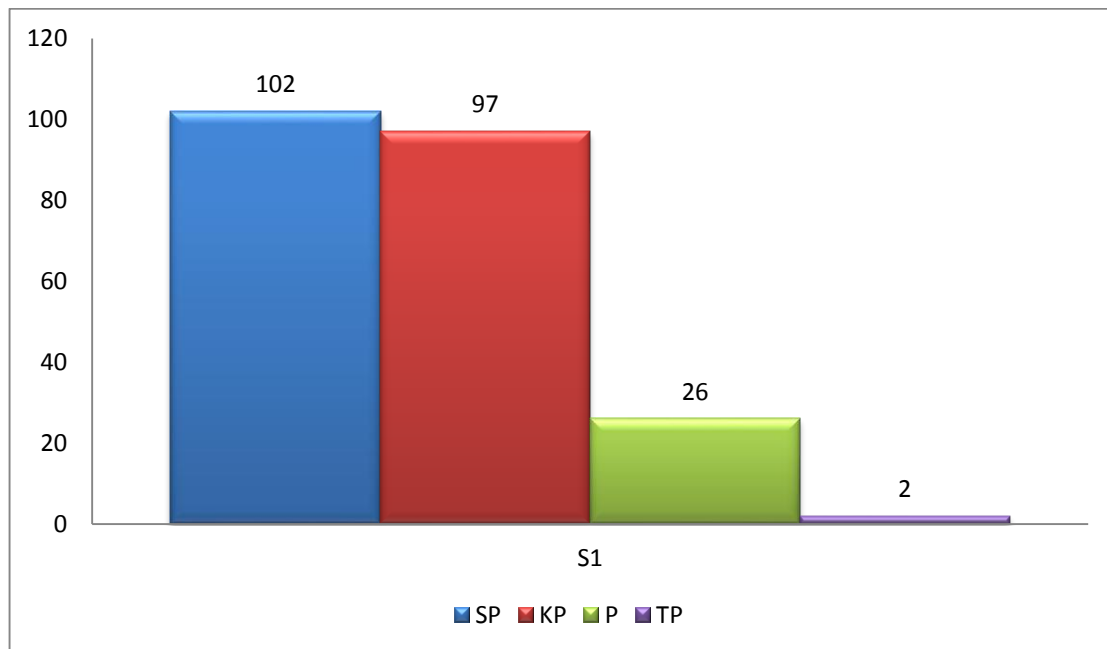
Uji Validitas menggunakan Ex. Exel. Hasil uji validitas terlihat pada Tabel 2. Berikut:

Item	R hitung	Validitas	Item	r hitung	Validitas
P1	0.441707	Valid	P22	0.652092	Valid
P2	0.526464	Valid	P23	0.856832	Valid
P3	0.678493	Valid	P24	0.756011	Valid
P4	0.745638	Valid	P25	0.710698	Valid
P5	0.787913	Valid	P26	0.77425	Valid
P6	0.409351	Valid	P27	0.678493	Valid
P7	0.449143	Valid	P28	0.745638	Valid
P8	0.721739	Valid	P29	0.787913	Valid
P9	0.733399	Valid	P30	0.409351	Valid
P10	0.622346	Valid	P31	0.663567	Valid
P11	0.721265	Valid	P32	0.806565	Valid
P12	0.747518	Valid	P33	0.749729	Valid
P13	0.619636	Valid	P34	0.566873	Valid
P14	0.696677	Valid	P35	0.811248	Valid
P15	0.711601	Valid	P36	0.753094	Valid
P16	0.497806	Valid	P37	0.581702	Valid
P17	0.658801	Valid	P38	0.600266	Valid
P18	0.682388	Valid	P39	0.364056	Valid
P19	0.704333	Valid	P40	0.7759	Valid
P20	0.759614	Valid	P41	0.517573	Valid
P21	0.790196	Valid			

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi Pearson Product moment. Item kuesioner dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Banyaknya responden yang digunakan dalam uji validitas ini sebanyak 30 mahasiswa, jadi nilai r tabelnya = 0,361. Berdasarkan

tabel 3.1.1 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 pelaksanaan perkuliahan daring.

Berikut adalah data *pertama* yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap mutu rancangan pembelajaran..



Gambar 1. Grafik Data Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Rancangan Pembelajaran

Gambar 1. Memperoleh 44,93% sangat puas terhadap dosen yang memberikan petunjuk pelaksanaan pembelajaran daring sebelum perkuliahan dimulai. 42,93% memilih puas, 11,45% memilih kurang puas, dan 0,88% memilih tidak puas.

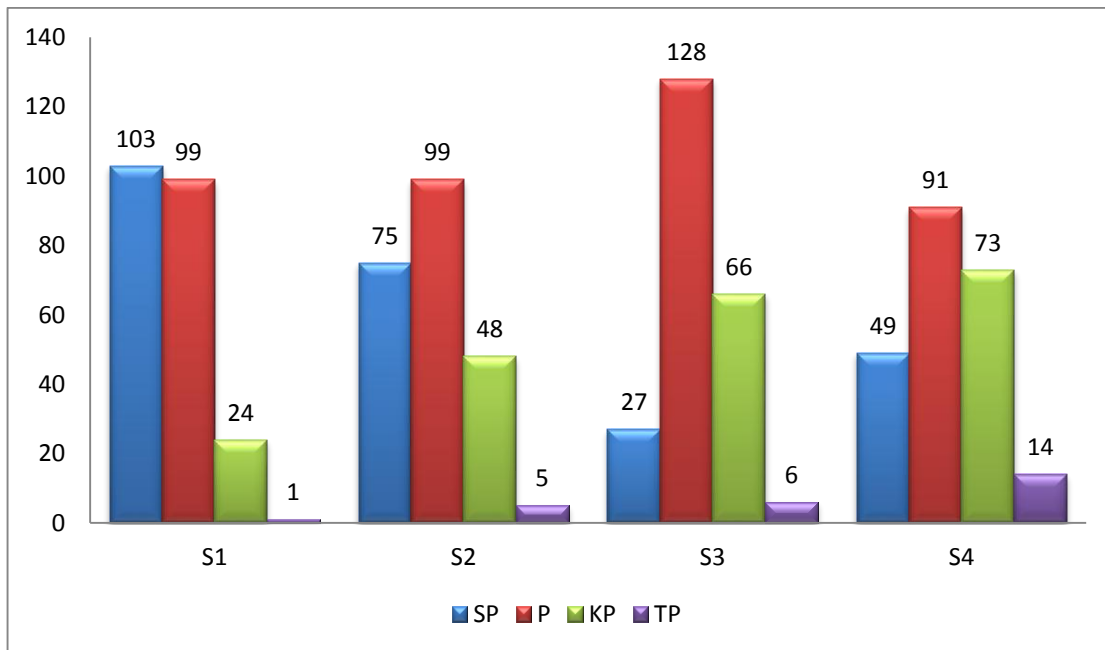
Berikut hasil analisis data gambar 1 dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Analisis Data terhadap Mutu Rancangan Pembelajaran

Kode	Aspek dan Standar	Rs	TCR	Ket
	Mutu Rancangan Pembelajaran	3,32	82,93	P
S1	Dosen memberikan petunjuk pelaksanaan pembelajaran daring sebelum perkuliahan dimulai	3,32	82,93	P

Berdasarkan Tabel. 1. Rata-rata Skor (R_s) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) terhadap mutu rancangan pembelajaran berada dalam kategori puas, dengan R_s 3,32 dan persen TCR rata-rata 82,93%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap mutu rancangan pembelajaran di Fakultas UAD IAIN Bengkulu

Data *kedua* yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap mutu kegiatan pembelajaran.



Gambar 2. Grafik Data Kepuasan terhadap Mutu Rancangan Pembelajaran

Gambar 2. Item S1 berada dalam kategori sangat puas dengan perolehan sebanyak 45,37% karena kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan berjalan aktif, mandiri, dan bertanggung jawab. Sedangkan, untuk item S2, S3, dan S4 berada dalam kategori puas. Kategori puas tertinggi diperoleh item S3 sebanyak 56,39% berkaitan dengan strategi yang digunakan dalam perkuliahan mempertimbangkan gaya belajar mahasiswa. Selanjutnya disusul item S2 sebanyak 44,59% yang berkaitan dengan kegiatan pembelajaran dan pengalaman belajar membantu mahasiswa untuk dapat menerapkan konsep keilmuannya. Sedangkan kategori puas terendah diperoleh S4 sebanyak 40,09% yakni tentang kegiatan pembelajaran yang dapat menumbuhkan e-komunikasi setiap mahasiswa.

Berikut adalah hasil analisis data gambar 2 dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini.

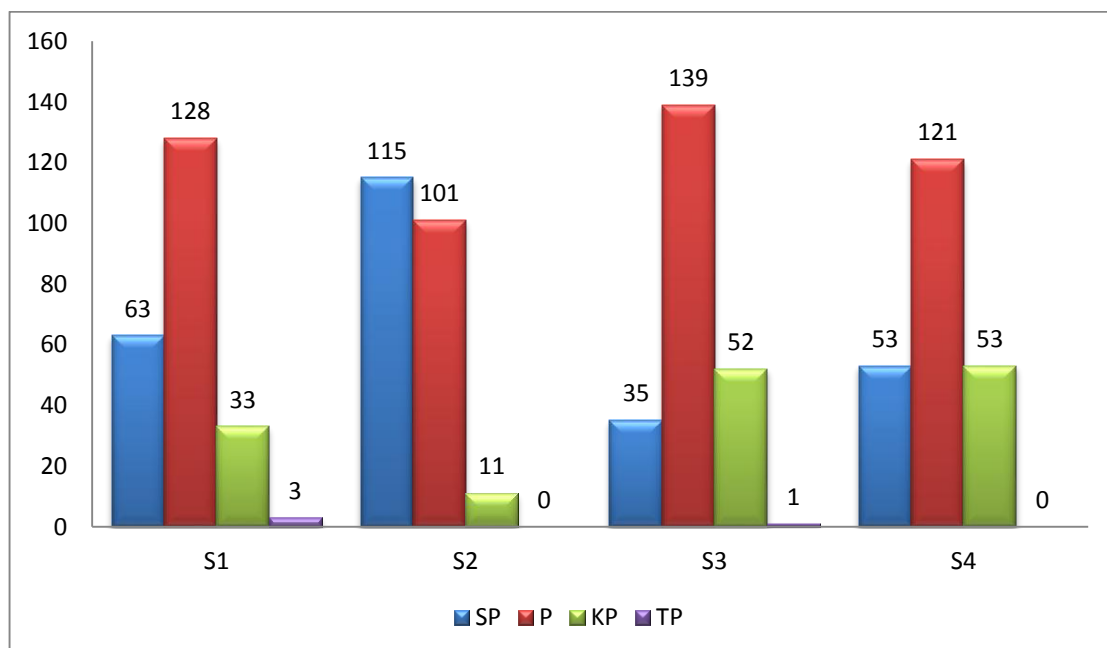
Tabel 4. Hasil Analisis Data Kepuasan terhadap Mutu Kegiatan Pembelajaran

Kode	Aspek dan Standar	R_s	TCR	Ket
------	-------------------	-------	-----	-----

Item	Mutu Kegiatan Pembelajaran	3,12	74,75	KP
S1	Mahasiswa dapat mengikuti pembelajaran secara aktif, mandiri dan bertanggungjawab	2,99	74,75	P
S2	Dosen memberikan kegiatan pembelajaran dengan pengalaman belajar yang membantu mahasiswa untuk dapat menerapkan konsep ilmunya	3,34	83,48	P
S3	Dosen menggunakan strategi yang mempertimbangkan berbagai gaya belajar mahasiswa	3,07	76,87	KP
S4	Dosen menggunakan kegiatan pembelajaran yang dapat menumbuhkan e-komunitas setiap mahasiswa	2,78	69,38	KP

Berdasarkan tabel 2. Diperoleh Rata-rata Skor (R_s) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) rata-rata yang berada dalam kategori puas adalah item S1 dan S2, dengan perolehan R_s antara 3,06 – 3,53 dan persen TCR rata-rata antara 76,61% – 88,30%. Sedangkan, item S3 dan S4 berada dalam kategori kurang puas, dengan perolehan R_s antara 2,60 – 3,06 dan persen TCR rata-rata berada diantara 65,00% – 76,60%. Oleh karena itu, hendaknya ada perhatian dan perbaikan serta tindak lanjut yang lebih untuk item S3 dan S4 yang berhubungan dengan strategi yang digunakan dosen dan kegiatan pembelajaran untuk menumbuhkan e-komunitas setiap mahasiswa. Namun demikian dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis data diatas bahwa, mahasiswa puas terhadap mutu kegiatan pembelajaran di Fakultas UAD IAIN Bengkulu dengan hasil perolehan R_s keseluruhan 3,12 dan persen TCR rata-rata keseluruhan 74,75%.

Data *ketiga* yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap mutu strategi penyampaian.



Gambar 3. Grafik Data Kepuasan terhadap Mutu Strategi Penyampaian

Gambar 3. Menunjukkan bahwa item S2 sebanyak 50,66% memilih sangat puas dengan alasan dosen melibatkan mahasiswa agar aktif dalam proses belajar. Sedangkan kategori puas tertinggi diperoleh S3 sebanyak 61,23% karena intruksi yang diberikan dosen jelas dan detail. Dilanjutkan item S1 sebanyak 56,39% karena dosen menerapkan prinsip pengajaran yang berpusat pada mahasiswa. Sedangkan kategori puas terendah diperoleh item S4 sebanyak 53,30% yakni karena dosen menyampaikan materi pembelajaran dalam berbagai bentuk informasi yang dapat diakses di LMS.

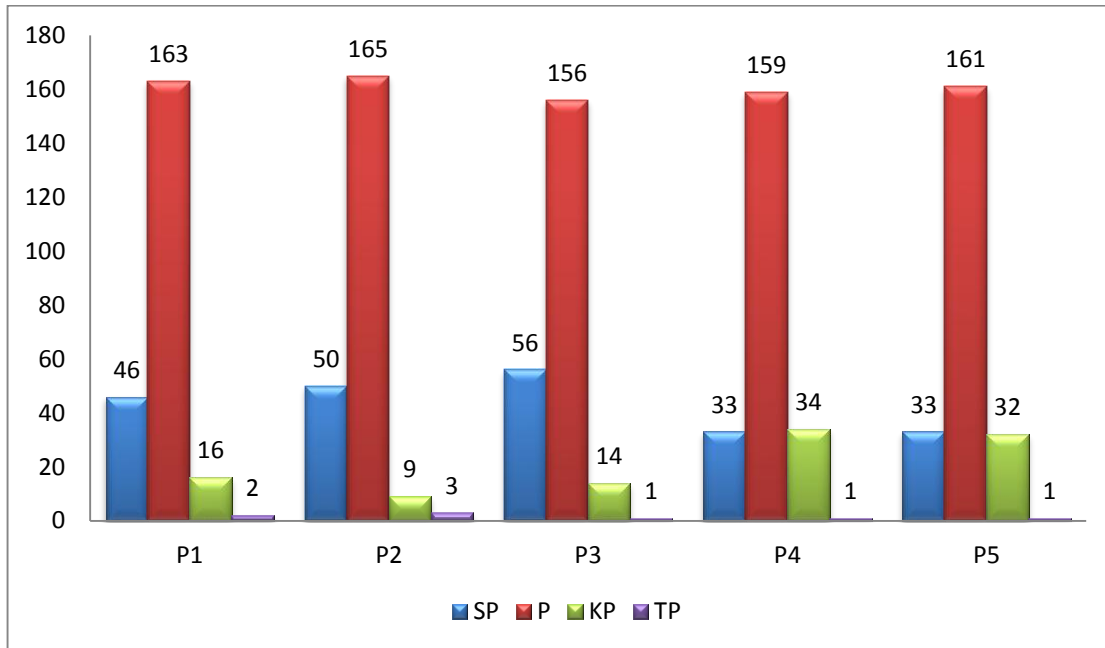
Berikut adalah hasil analisis data berdasarkan gambar 3, dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Hasil Analisis Data Kepuasan terhadap Aspek Mutu Strategi Pembelajaran

Kode Item	Aspek dan Standar Mutu Strategi Pembelajaran	R _s 3,12	TCR 74,75	Ket KP
S1	Dosen menerapkan prinsip pengajaran yang berpusat pada mahasiswa	3,11	77,64	P
S2	Dosen melibatkan mahasiswa agar aktif dalam proses belajar	3,46	86,45	P
S3	Dosen memberikan intruksi yang jelas dan detail	2,92	72,90	KP
S4	Dosen menyampaikan materi pembelajaran dalam berbagai bentuk informasi yang dapat diakses melalui LMS (Learning Management System)	3,00	75	KP

Berdasarkan tabel 5. Diperoleh Rata-rata Skor (R_s) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) rata-rata untuk item S1 dan S2 berada dalam kategori puas, dengan perolehan R_s antara 3,06 – 3,53 dan persen TCR rata-rata antara 76,61% – 88,30%. Sedangkan item S3 dan S4 berada dalam kategori kurang puas dengan perolehan R_s antara 2,60 – 3,06 dan persen TCR rata-rata berada diantara 65,00% – 76,60.%. dalam hal ini, hendaknya ada perhatian dan perbaikan serta tindak lanjut yang lebih untuk item S3 dan S4 yang berhubungan dengan intruksi yang diberikan dosen dalam proses belajar mengajar dan penyampaian materi pembelajaran yang dapat diakses melalui LMS. Maka dapat diambil kesimpulan, berdasarkan hasil analisis data diatas bahwasanya mahasiswa kurang puas terhadap mutu strategi pembelajaran di Fakultas UAD IAIN Bengkulu dengan hasil perolehan R_s keseluruhan 3,12 dan persen TCR rata-rata keseluruhan 74,75%.

Data *keempat* yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap mutu interaksi antar mahasiswa dan mahasiswa dengan dosen.



Gambar 4. Grafik Data Kepuasan terhadap Mutu Interaksi antar Mahasiswa dan Mahasiswa dengan dosen

Gambar 4. Menunjukkan seluruh item pertanyaan berada dalam kategori puas. Kategori puas tertinggi diperoleh item S2 sebanyak 72,69% dengan alasan dosen menggunakan teknologi komunikasi yang memungkinkan mahasiswa dapat mengirimkan tugas secara elektronik. Kemudian disusul S1 sebanyak 71,81% karena dosen menggunakan teknologi komunikasi yang memungkinkan mahasiswa dan dosen dapat saling berkomunikasi. Selanjutnya S5 sebanyak 70,93% karena dosen menggunakan teknologi komunikasi yang tepat dalam setiap kegiatan belajar mengajar. Selanjutnya S4 sebanyak 70,04% karena dosen menggunakan teknologi komunikasi yang memungkinkan dosen dan mahasiswa melakukan komunikasi secara sinkronus dan asinkronus. Sedangkan kategori puas terendah diperoleh item P3 sebanyak 68,72% karena dosen menggunakan teknologi komunikasi yang tepat dalam setiap kegiatan belajar mengajar. dalam setiap teknologi komunikasi yang digunakan memungkinkan dosen untuk berinteraksi dengan semua mahasiswa.

Berikut adalah hasil analisis data berdasarkan gambar 4 dapat dilihat tabel 6 di bawah ini.

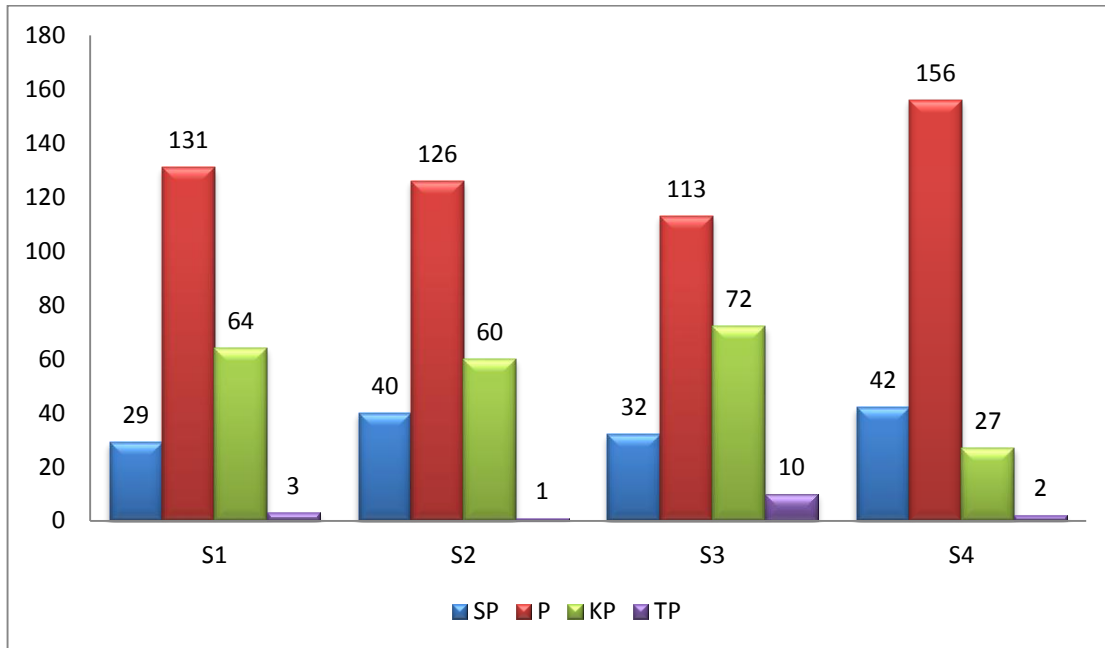
Tabel 6. Hasil Analisis Data Kepuasan terhadap Mutu Interaksi antar Mahasiswa dan Mahasiswa dengan dosen

Kode	Aspek dan Standar Mutu Interaksi antar Mahasiswa dan Mahasiswa dengan Dosen	Rs	TCR	Ket
		3,09	77,13	P
S1	Dosen menggunakan teknologi komunikasi yang	3,11	77,86	P

	memungkinkan mahasiswa dan dosen dapat saling berkomunikasi			
S2	Dosen menggunakan teknologi komunikasi yang memungkinkan mahasiswa mengirimkan tugas	3,15	78,85	P
S3	Dosen menggunakan teknologi komunikasi yang memungkinkan dosen untuk berinteraksi dengan semua mahasiswa	3,18	79,40	P
S4	Dosen menggunakan teknologi komunikasi yang memungkinkan dosen dan mahasiswa melakukan komunikasi secara sinkronus dan asinkronus	2,99	74,66	KP
S5	Dosen menggunakan sistem komunikasi yang tepat dalam setiap kegiatan belajar mengajar	3,00	74,88	KP

Berdasarkan tabel 4. Diperoleh Rata-rata Skor (R_s) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) rata-rata yang berada dalam kategori puas adalah item S1, S2, dan S3. Dengan perolehan R_s antara 3,06 – 3,53 dan persen TCR rata-rata antara 76,61% – 88,30%. Sedangkan item S4 dan S5 berada dalam kategori kurang puas, dengan perolehan R_s antara 2,60 – 3,06 dan persen TCR rata-rata berada diantara 65,00% – 76,60%. Oleh karena itu, hendaknya ada perhatian dan perbaikan serta tindak lanjut yang lebih untuk item S3 dan S4 yang berhubungan dengan teknologi komunikasi yang digunakan dosen ketika melakukan komunikasi secara sinkronus maupun asinkronus dan sistem komunikasi yang tepat guna dalam kegiatan belajar mengajar. Dengan demikian, dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis data di atas bahwasanya mahasiswa puas terhadap mutu interaksi antar mahasiswa dan mahasiswa dengan dosen di Fakultas UAD IAIN Bengkulu dengan R_s keseluruhan 3,09 dan persen TCR rata-rata keseluruhan 77,13%.

Data *kelima* yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap mutu interaksi mahasiswa dengan bahan ajar.



Gambar 5. Grafik Data Kepuasan terhadap Mutu Interaksi Mahasiswa dengan Bahan Ajar

Gambar 5. Menunjukkan seluruh item pertanyaan berada dalam kategori puas. Kategori puas tertinggi diperoleh item S4 sebanyak 68,72% karena dosen merancang secara terintegrasi kegiatan perkuliahan. Selanjutnya disusul S1 sebanyak 57,71% karena dosen menyajikan bahan ajar. Kemudian S2 sebanyak 55,51% karena dosen memberi kesempatan kepada mahasiswa mengevaluasi diri guna mengetahui capaian belajar. Kategori puas terendah diperoleh S3 sebanyak 49,78% karena dosen memberikan informasi tentang kemajuan dan capaian belajar.

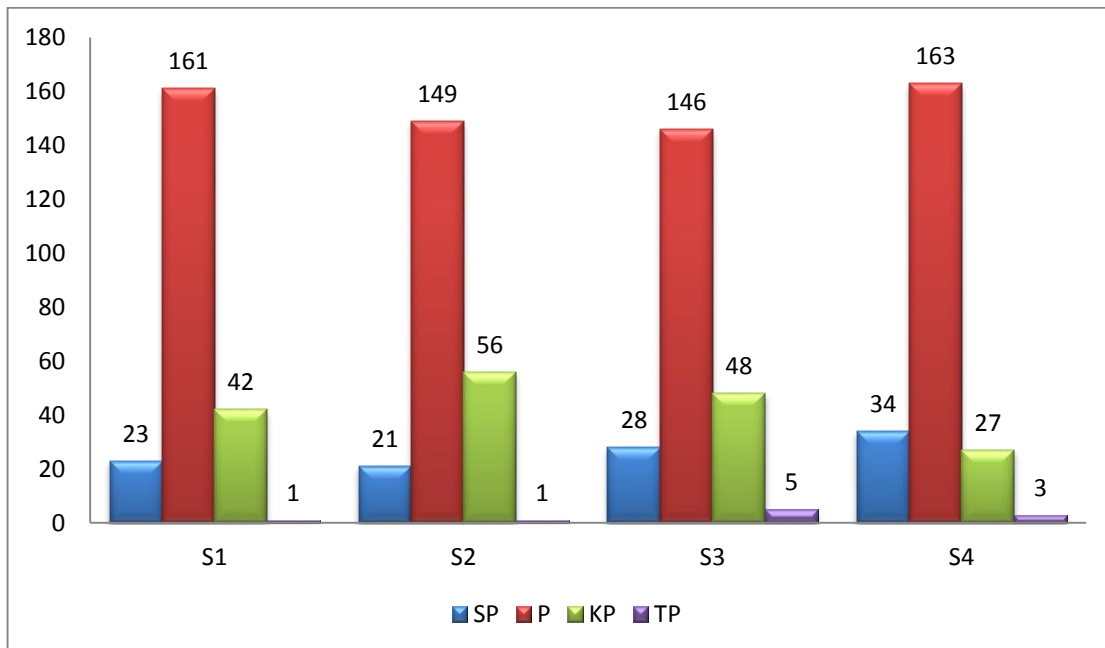
Tabel 7. Hasil Analisis Data terhadap Aspek Mutu Interaksi Mahasiswa dengan Bahan Ajar

Kode	Aspek dan Standar	Rs	TCR	Ket
	Mutu Interaksi Mahasiswa dengan Bahan Ajar	2,88	71,91	KP
S1	Dosen menyajikan bahan ajar berupa hanout, modul, atau PPT dll	2,82	70,48	KP
S2	Dosen memberikan kesempatan untuk mahasiswa mengevaluasi diri guna mengetahui capaian belajar	2,90	72,57	KP
S3	Dosen memberikan informasi tentang kemajuan dan capaian belajar	2,74	68,39	KP
S4	Dosen merancang secara terintegrasi kegiatan perkuliahan	3,05	76,21	KP

Berdasarkan tabel 5. Diperoleh Skor Rata-rata (Rs) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) rata-rata pada setiap item pertanyaan di atas berada dalam kategori kurang puas, dengan perolehan Rs antara 2,60 – 3,06 dan persen TCR rata-rata berada diantara 65,00% – 76,60%. Oleh karena itu, hendaknya ada perhatian dan perbaikan serta tindak lanjut yang lebih untuk semua item pertanyaan di dalam aspek mutu interaksi mahasiswa dengan bahan ajar ini. Baik itu dalam hal penyajian bahan ajar, kesempatan untuk mahasiswa mengevaluasi diri, informasi tentang kemajuan belajar mahasiswa dan rancangan kegiatan perkuliahan. Maka dapat

disimpulkan berdasarkan hasil analisis data diatas, bahwasanya mahasiswa kurang puas terhadap mutu kegiatan interaksi mahasiswa dengan bahan ajar di Fakultas UAD IAIN Bengkulu dengan hasil perolehan Rs keseluruhan 2,88 dan persen TCR rata-rata keseluruhan 71,91%.

Data *keenam* yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap mutu kolaborasi.



Gambar 6. Grafik Data terhadap Mutu Kolaborasi

Gambar 6. Menunjukkan seluruh item pertanyaan berada dalam kategori puas. Kategori puas tertinggi diperoleh item S4 sebanyak 71,81% karena dosen menuliskan dengan jelas sistem penilaian dalam kegiatan kolaboratif. Kemudian disusul item S1 sebanyak 70,93% karena dosen menggunakan teknologi komunikasi yang memungkinkan mahasiswa melakukan kegiatan kolaboratif. Selanjutnya item S2 sebanyak 65,64% karena dosen mendefinisikan secara jelas tujuan dari kegiatan kolaboratif. Terakhir, kategori puas terendah diperoleh item S3 sebanyak 64,32% karena dosen menuliskan dan menjelaskan dengan jelas manfaat setiap kegiatan kolaboratif bagi mahasiswa.

Berikut adalah hasil analisis data berdasarkan gambar 6, dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini.

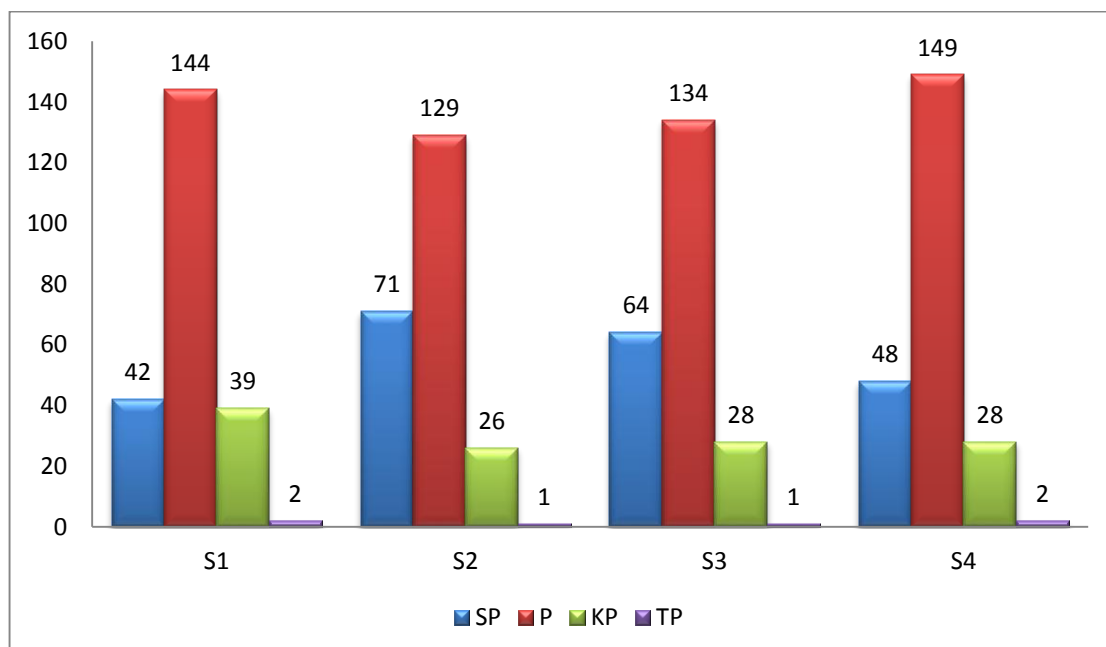
Tabel 9. Hasil Analisis Data Kepuasan terhadap Mutu Kolaborasi

Kode	Aspek dan Standar	Rs	TCR	Ket
------	-------------------	----	-----	-----

	Mutu Kolaboratif Pembelajaran	2,90	72,60	KP
S1	Dosen menggunakan teknologi komunikasi yang memungkinkan mahasiswa melakukan kegiatan kolaboratif	2,91	72,68	KP
S2	Dosen mendefinisikan secara jelas tujuan dari kegiatan kolaboratif	2,84	70,92	KP
S3	Dosen menuliskan dan menjelaskan dengan jelas manfaat setiap kegiatan kolaboratif bagi mahasiswa	2,87	71,69	KP
S4	Dosen menuliskan dengan jelas sistem penilaian dalam kegiatan kolaboratif	3,00	75,11	KP

Berdasarkan tabel 9. Keseluruhan Rata-rata Skor (R_s) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) setiap item di atas, berada dalam kategori kurang puas. Dari item S1, S2, S3, dan S4 memperoleh R_s di bawah 3,06 dengan TCR di bawah 76,60%. Oleh karena itu, hendaknya ada perhatian dan perbaikan serta tindak lanjut yang lebih untuk item S3 dan S4 yang berhubungan dengan penggunaan teknologi komunikasi, tujuan dari kegiatan kolaboratif, penjelasan manfaat kegiatan kolaboratif, dan sistem penilaian kolaboratif. Maka dapat disimpulkan, berdasarkan hasil analisis data di atas bahwasanya mahasiswa kurang puas terhadap mutu kolaboratif pembelajaran di Fakultas UAD IAIN Bengkulu dengan hasil perolehan R_s keseluruhan 2,90 dan persen TCR rata-rata keseluruhan 72,60%.

Data *ketujub* yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap mutu sistem umpan balik.



Gambar 7. Grafik Data terhadap Mutu Sistem Umpan Balik

Gambar 7. Menunjukkan, seluruh item pertanyaan berada dalam kategori puas. Kategori puas tertinggi diperoleh item S4 sebanyak 65,64% karena, dosen memberikan kesempatan umpan

balik oleh sesama mahasiswa dan dosen dalam kegiatan pembelajaran. Kemudian, disusul item S1 sebanyak 63,44% karena, dosen memberikan umpan balik dalam kegiatan pembelajaran. Selanjutnya, item S3 sebanyak 59,03% karena, dosen memberikan penjelasan tentang tugas-tugas perkuliahan dan hasil yang diharapkan. Dan kategori puas terendah adalah item S2 sebanyak 56,83% karena, dosen memberikan jadwal tugas, ujian serta umpan balik dicantumkan disesi awal perkuliahan.

Berikut adalah hasil analisis data berdasarkan gambar 7 dapat dilihat pada tabel 14 di bawah ini:

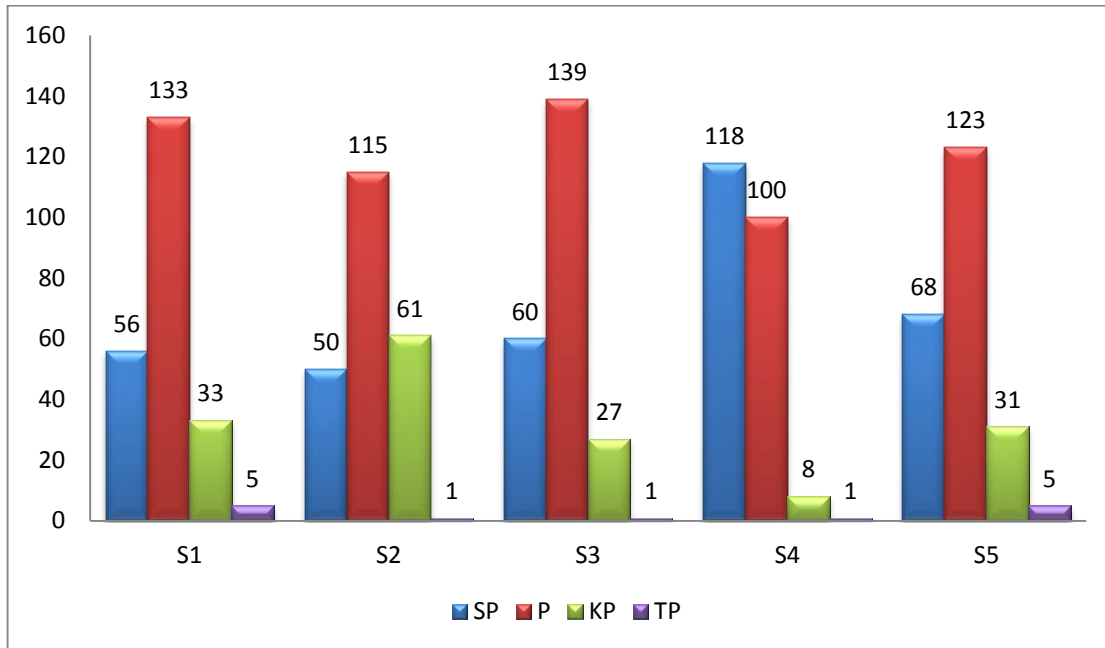
Tabel 10. Hasil Analisis Data terhadap Aspek Mutu Sistem Umpan Balik

Kode	Aspek dan Standar Mutu Sistem Umpan Balik	R _s	TCR	Ket
		3,10	77,53	P
S1	Dosen memberikan umpan balik dalam kegiatan pembelajaran	3,00	74,88	KP
S2	Dosen memberikan jadwal tugas, ujian dan umpan balik dicantumkan disesi awal perkuliahan	3,19	79,73	P
S3	Dosen memberikan penjelasan tentang tugas-tugas perkuliahan dan hasil yang diharapkan	3,15	78,74	P
S4	Dosen memberikan kesempatan umpan balik oleh sesama mahasiswa dan dosen dalam kegiatan pembelajaran	3,07	76,76	P

Berdasarkan tabel 10. Rata-rata Skor (R_s) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) item S2, S3, dan S4 berada dalam ketegori puas, dengan perolehan R_s antara 3,06 – 3,53 dan persen TCR antara 76,61% – 88,30%. Sementara itu, item S1 berada dalam ketegori kurang puas, dengan perolehan R_s di bawah 3,06 dan persen TCR di bawah 76,60%. Oleh karena itu, pertanyaan item S1 ini perlu diperhatikan untuk ditindak lanjuti.

Maka, R_s keseluruhan tabel di atas 3,10 dan persen TCR 77,53%. Persen TCR ini berada dalam ketegori puas. Dalam pengertian, mahasiswa Fakultas UAD IAIN Bengkulu puas terhadap mutu sistem umpan balik pelaksanaan perkuliahan daring.

Data *kedelapan* yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap mutu penilaian pembelajaran.



Gambar 8. Grafik Data terhadap Mutu Penilaian Pembelajaran

Gambar 8. Menunjukkan, yang termasuk dalam kategori sangat puas diperoleh item S4 sebanyak 51,98% karena, dosen memberikan penilaian proses perkuliahan seperti penugasan, UTS dan UAS. Sedangkan, untuk item pertanyaan S1, S2, S3, dan S4 berada dalam kategori puas. Kategori puas tertinggi diperoleh item S3 sebanyak 61,23% karena, dosen melakukan penilaian dalam berbagai macam bentuk sesuai dengan prinsip materi yang telah diberikan. Kemudian disusul oleh, item S1 sebanyak 58,59% karena, dosen menuliskan dan menginformasikan sistem penilaian dengan jelas dan dapat diakses oleh mahasiswa. Selanjutnya, item S5 sebanyak 54,19% karena, dosen melampirkan dalam laporan akhir penilaian setiap faktor yang tertera dalam sistem penilaian. Dan kategori puas terendah adalah item S2 sebanyak 50,66% karena, dosen menuliskan capaian belajar dengan jelas pada setiap awal kegiatan perkuliahan.

Berikut adalah hasil pengolahan data berdasarkan gambar 8 dapat dilihat pada tabel 12 di bawah ini.

Tabel 12. Hasil Analisis Data terhadap Mutu Penilaian Pembelajaran

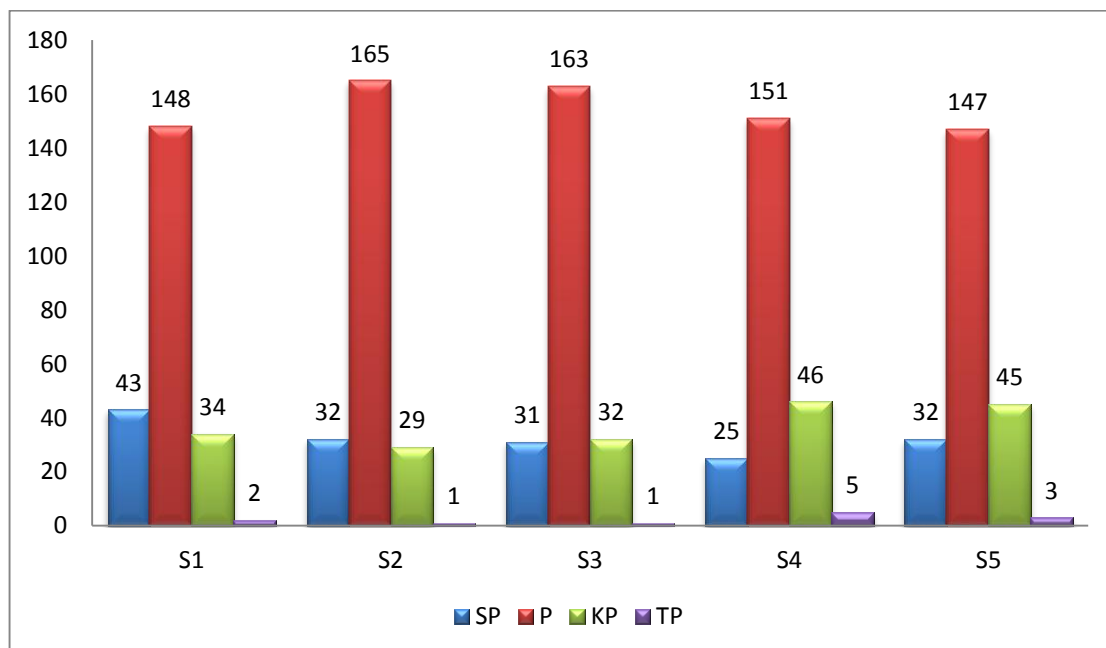
Kode	Aspek dan Standar Mutu Penilaian Pembelajaran	Rs	TCR	Ket
S1	Dosen menuliskan dan menginformasikan sistem penilaian dengan jelas dan dapat diakses oleh mahasiswa	3,06	76,43	KP
S2	Dosen menuliskan capaian belajar dengan jelas pada setiap awal kegiatan perkuliahan	2,94	73,56	KP
S3	Dosen melakukan penilaian dalam berbagai macam bentuk sesuai dengan prinsip materi yang telah diberikan	3,14	78,41	P
S4	Dosen memberikan penilaian dalam beberapa tahap	3,48	86,89	P

	selama proses perkuliahan seperti penugasan, UTS dan UAS			
S5	Dosen melampirkan dalam laporan akhir penilaian setiap faktor yang tertera dalam sistem penilaian	3,12	77,97	P

Berdasarkan tabel 12. Rata-rata Skor (R_s) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) item S3, S4, dan S5 berada dalam kategori puas, dengan perolehan R_s diantara 3,06 – 3,53 dan persen TCR antara 76,61% – 88,30%. Sementara itu, item S1 dan S2 berada dalam ketegori kurang puas, dengan perolehan R_s di bawah 3,06 dan TCR di bawah 76,60%. Oleh karena itu, hendaknya ada perhatian dan perbaikan serta tindak lanjut terkait dengan informasi sistem penilaian yang dapat diakses oleh mahasiswa dan juga terkait dengan capaian belajar yang dilakukan pada setiap awal perkuliahan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap mutu sistem penilaian di Fakultas UAD IAIN Bengkulu dengan R_s keseluruhan 3,15 dan persen TCR 78,65%.

Data *kesembilan*, yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap aspek Mutu Media penyampaian.



Gambar 9. Grafik Data terhadap Mutu Media Pembelajaran

Gambar 9. Menunjukkan bahwa, seluruh item pertanyaan berada dalam kategori puas. Kategori puas tertinggi diperoleh item S2 dan S3 sebanyak 72,69% karena, dosen menggunakan media sesuai dengan karakteristik materi yang disajikan dan dosen menggunakan media visual dan media lainnya berhubungan dengan materi yang disajikan. Selanjutnya disusul item S4 sebanyak 66,52 karena, dosen menyajikan navigasi dengan jelas. Dan disusul kembali oleh item

S1 sebanyak 65,20 karena dosen menyajikan materi perkuliahan dengan menggunakan beragam media. Kemudian yang terakhir, item S5 sebanyak 64,76 karena dosen memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam membaca materi yang telah diberikan

mahasiswa FUAD lebih banyak memilih kriteria puas pada setiap item pertanyaan. Kriteria puas tertinggi ada pada item S2 dan S3 yaitu sebanyak 72,69%. Item S2 berhubungan dengan dosen menggunakan media sesuai dengan materi yang akan sampaikan dan S3 karena dosen menggunakan media visual ataupun media lainnya berhubungan dengan materi yang disajikan. Selanjutnya untuk item pertanyaan S4 sebanyak 66,52%, P1 65,20%, dan P5 64,76%.

Berikut adalah hasil analisis data berdasarkan gambar 9 dapat dilihat pada tabel 13 di bawah ini.

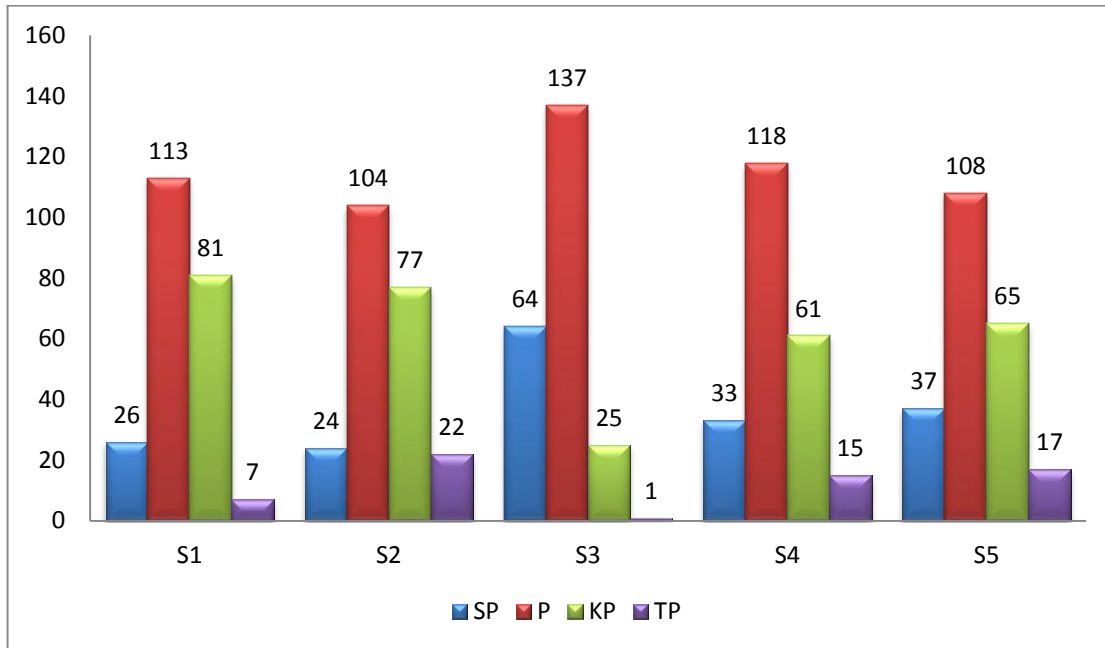
Tabel 13. Hasil Analisis Data terhadap Mutu Media Pembelajaran

Kode	Aspek dan Standar Mutu Media Pembelajaran	R _s	TCR	Ket
S1	Dosen menyajikan materi perkuliahan dengan menggunakan beragam media	3,02	75,55	KP
S2	Dosen menggunakan media sesuai dengan karakteristik materi yang disajikan	3,00	75,11	KP
S3	Dosen menggunakan media visual dan media lainnya berkaitan dengan materi	2,99	74,66	KP
S4	Dosen menyajikan navigasi dengan jelas	2,86	71,58	KP
S5	Dosen memberikan kemudahan mahasiswa dalam membaca materi yang telah diberikan	2,92	72,90	KP

Berdasarkan tabel 9. Keseluruhan Rata-rata Skor (R_s) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) setiap item berada dalam kategori kurang puas. Item S1, S2, S3, S4, dan S5 memperoleh R_s di bawah 3,06 dan persen TCR 76,60%. Oleh karena itu, hendaknya ada perhatian dan perbaikan serta tindak lanjut terkait dengan penyajian materi perkuliahan yang menggunakan beragam media, penggunaan media yang sesuai dengan materi, penggunaan media visual yang berkaitan dengan materi, navigasi yang disampaikan, dan kemudahan yang diberikan kepada mahasiswa dalam membaca materi yang diberikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mahasiswa kurang puas terhadap mutu media pembelajaran di Fakultas UAD IAIN Bengkulu dengan R_s keseluruhan 3,15 dan persen TCR 78,65%.

Data *Kesepuluh*, yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan daring terhadap aspek mutu layanan bantuan belajar.



Gambar 10. Grafik Data terhadap Mutu Layanan Bantuan Belajar

Gambar 10. Menunjukkan seluruh item pertanyaan berada dalam kategori puas. Kategori puas tertinggi diperoleh item S3 sebanyak 60,35% karena dosen menganjurkan bahan bacaan dari jurnal dan buku. Selanjutnya, disusul item S4 sebanyak 51,98% karena dosen memberikan informasi tentang kemajuan dan keberhasilan belajar mahasiswa. Kemudian S1 sebanyak 49,78% karena dosen memberikan layanan informasi akademik, adm. akademik, bantuan teknis TIK yang dapat diperoleh kapan dan dimana saja oleh mahasiswa sehingga tidak menghambat proses belajar. Dan disusul S5 sebanyak 47,58% karena dosen memberikan wadah pengaduan mahasiswa terkait dengan proses perkuliahan. Kategori puas terendah diperoleh S2 sebanyak 45,81% karena dosen menyediakan layanan konseling, penasehat akademik (PA), dan karir secara jarak jauh maupun tatap muka.

Berikut adalah hasil analisis data berdasarkan gambar 10 dapat dilihat pada tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Hasil Analisis Data terhadap Mutu Layanan Bantuan Belajar

Kode	Aspek dan Standar Mutu Layanan Bantuan Belajar	Rs	TCR	Ket
S1	Dosen memberikan layanan informasi akademik, adm. akademik, bantuan teknis TIK yang dapat diperoleh kapan dan dimana saja oleh mahasiswa sehingga tidak menghambat proses belajar	2,70	67,40	KP
S2	Dosen menyediakan layanan konseling, penasehat akademik (PA), dan karir secara jarak jauh maupun tatap	2,57	64,31	TP

	muka			
S3	Dosen menganjurkan bahan bacaan dari jurnal dan buku	3,16	79,07	P
S4	Dosen memberikan informasi tentang kemajuan dan keberhasilan belajar mahasiswa	2,74	68,61	KP
S5	Dosen memberikan wadah pengaduan mahasiswa terkait dengan proses perkuliahan	2,73	68,17	KP

Berdasarkan tabel 14. Rata-rata Skor (R_s) dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) item S3 berada dalam kategori puas, dengan perolehan R_s 3,16 dan persen TCR 79,07%. Sedangkan item S1, S4, dan S5 berada dalam kategori kurang puas, dengan perolehan R_s di bawah 3,06 dan TCR di bawah 76,60%. Adapun item S2 mendapatkan R_s dan persen TCR yang berada dalam kategori tidak puas dengan perolehan R_s 2,57 dan persen TCR 64,31%. Oleh karena itu, hendaknya ada perhatian dan perbaikan serta tindak lanjut terkait dengan pemberian layanan informasi dan adm. Akademik, bantuan teknis TIK, informasi tentang kemajuan keberhasilan belajar, serta wadah pengaduan mahasiswa dalam proses belajar mengajar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa kurang puas terhadap mutu layanan bantuan belajar di Fakultas UAD IAIN Bengkulu dengan R_s keseluruhan 3,15 dan persen TCR 78,65%.

IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan perkuliahan dalam jaringan di Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah (FUAD) Institut Agama Islam (IAIN) Bengkulu berada dalam kategori kurang puas. Dengan perolehan Rata-rata Skor (R_s) keseluruhan 3,01 dan persen Tingkat Capaian Responden (TCR) rata-rata keseluruhan 75,08%. Terdapat empat aspek yang berada dalam kategori puas dengan perolehan R_s keseluruhan antara 3,06 – 3,53 dan persen TCR rata-rata keseluruhan antara 76,61% – 88,30%. Empat aspek tersebut adalah, mutu rancangan pembelajaran, mutu interaksi antar mahasiswa dan mahasiswa dengan dosen, mutu sistem umpan balik dan mutu penilaian pembelajaran. Selanjutnya terdapat enam aspek yang berada dalam kriteria kurang puas dengan perolehan R_s keseluruhan antara 2,60 – 3,06 dan persen TCR rata-rata keseluruhan berada diantara 65,00% – 76,60%. Lebih lanjut lagi, ditemukan satu item yang berada dalam kategori tidak puas dengan R_s di bawah 2,59 dan persen TCR rata-rata di bawah 64,99, yakni berkaitan dengan penyediaan layanan konseling, penasehat akademik (PA), dan karir secara jarak jauh maupun tatap muka..

V. DAFTAR PUSTAKA

- Andilala, & Marhalim. (2019). Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, VI (2), 172-180
- Karwati, E. (2014). Pengaruh Pembelajaran Elektornik (e-Learning) terhadap Mutu Belajar Mahasiswa. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 17 (1), 41-54.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Moore Joi L., Dickson-Deane, C & Galyen, K. (2011). E-Learning, Online Learning, and distance learning environments: Are they the same?. *The Internet and Higher Education: (Vol 14, Issue 2, 129-135)*
- Peraturan MENPANRB Republik Indonesia. (2014). Nomor 14. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Priyastuti, Maria Theresia dan Suhadi (2020). Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Journal of Language and Health*, 1 (2), 49-56.
- Purwandi, I. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika. *Seminar Nasional Inovasi dan Tren (SNIT)*, 112-117.
- Redaputri, Appin Purisky dan Prastyo, Yanuar Dwi dan Barusman, M. Yusuf. (2021). *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 12 (1), 1-14.
- Sofyana & Abdul. (2019). Pembelajaran Daring Kombinasi berbasis Whatsapp pada Kelas Karyawan Prodi Teknik Informatika Universitas PGRI Madiun. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika*, 8 (1), 81-86.

Suni Astini, N. K. (2020). Tantangan dan Peluang Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Online Masa Covid-19. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3 (2), 241-255.

Surat Edaran Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Direktorat Pendidikan Tinggi No.3 Tahun 2020

Tim Penyusun. (2020). Pedoman Pembelajaran IAIN Bengkulu.

Wibisono, S. (2012). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran Berbasis Simulasi menggunakan Importance Performance Analysis (Studi pada Kelas Psikologi Eksperimen). *Jurnal Pengukuran Psikologi dan Pendidikan Indonesia* , I (3), 184-197.