LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN DARING

PROGRAM STUDI	: MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK	: GENAP 2019/2020

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ABULYATAMA
2020

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap *Alhamdulillah* dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Daring Universitas Abulyatama telah dapat diselesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Kepuasan untuk Tahun Akademik Genap 2019/2020 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Para responden yaitu mahasiswa Prodi Magister Manajemen dilingkungan Universitas Abulyatama yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Aceh Besar, Agustus 2020
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
LPjM
UNIVERSITAS ABULYATAMA

Sari Wardani, S.T., M.T

1. Pendahuluan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPjM) secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan proses pembelajaran di Universitas Abulyatama. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas proses pembelajaran, laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik bagi Universitas Abulyatama dalam melaksanakan proses pembelajaran daring dan untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Universitas Abulyatama dalam peningkatan proses pembelajaran. Adapun aspek kepuasan yang diukur dalam evaluasi ini meliputi 5 aspek yang terdiri dari :

- Keandalan (*reliability*): yaitu mencakup ketepatan waktu dosen memulai perkulihan, Ketepatan waktu dosen mengakhiri perkulihan, kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan semester (RPS), kontrak kuliah dan tata tertib diawal perkulihan, dosen memberikan bahan ajar (handout, modul, dll) untuk melengkapi materi perkulihan, Dosen memberikan materi ujian sesuai dengan materi perkulihan, Dosen membagikan/memperlihatkan/membahas semua hasil ujian serta pemberian nilai secara objektif.
- Daya tanggap (*responsiveness*): yang mencakup kemudahan dosen untuk dihubungi dalam rangka keperluan konsultasi terkait materi perkuliahan diluar jam perkulihan dan ketanggapan dosen dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami dalam menjawab setiap pertanyaan atau permasalahan terkait materi pembelajaran .
- Kepastian (*assurance*): yaitu mencakup kemampuan dosen menerapkan menerapkan atau menggunakan metode/model pembelajaran *Student Centered Learning* (SCL), kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran (ppt, bahan ajar,vvideo terkait materi pembelajaran, video conference, dll) dan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkulihan secara baik, jelas dan mudah dipahami.
- Empati (*empathy*): yaitu mencakup kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi kesulitan selama proses belajar mengajar di kelas, dosen bersikap baik/bersahabat kepada mahasiswa selama perkulihan dan dosen berkomunikasi menggunakan tata bahasa yang baik dan memenuhi standar kesopanan.
- T*angible*: yaitu mencakup penilaian mahasiswa terhadap jaringan internet atau koneksi internet yang mudah diakses dan kemampuan dosen menggunakan platform yang mudah diakses dan dipahami oleh mahasiswa (cth platform: wa group, zoom, google classroom, edmodo, dll)

Penjaringan informasi sebagai umpan balik dari mahasiswa dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa secara *on line* melalui laman https://bit.ly/PembelajaranDaringMahasiswa dimulai dari tanggal 12 Agustus sampai dengan 26 Agustus 2020. Responden adalah seluruh mahasiswa aktif pada Program Studi Magister Managemen.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan berupa indeks kepuasan dengn skala 1- 4. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik *deskriptive* sederhana. Data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan klasifikasi kepuasan untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan terhadap aspek yang dinilai sesuai skala rata-rata yang diperoleh yaitu :

- 1,00 – 1,49 Kurang memuaskan, perlu perbaikan segera
- 1,5 0 – 2,49 Cukup
- 2,50 – 3,49 Memuaskan
- 3,50 – 4,00 Sangat memuaskan

2. Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Daring

Responden yang telah mengisi angket kuesioner proses pembelajaran daring pada prodi Magister Manajemen berjumlah 128 orang. Setiap kuesioner mencakup 16 indikator pertanyaan yang terdiri dari 5 aspek penilaian yaitu aspek realibility 6 pertanyaan, aspek responsivenes 2 pertanyaan, aspek assurance 3 pertanyaan, aspek empathy 3 pertanyaan dan aspek tangible 3 pertanyaan. Kategori penilaian terdiri dari 4 pilihan penilaian yaitu skor 4 jika responden merasa sangat memuaskan, skor 3 jika responden baik/memuaskan, skor 2 jika responden cukup memuaskan dan skor 1 jika responden kurang memuaskan untuk setiap indikator pertanyaan.

Secara keseluruhan hasil umpan balik terhadap ke lima aspek yang menunjukkan nilai 78,88 % menyatakan sangat puas, 19,22 % menyatakan puas dan 1,90 % menyatakan cukup puas. Persentase kepuasan tertinggi adalah pada aspek assurances sebesar 17,40 % responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 2,40 % responden memberikan nilai baik/memuaskan yang artinya bahwa mahasiswa sangat puas dosen mampu menerapkan menerapkan atau menggunakan metode/model pembelajaran *Student Centered Learning* (SCL), dosen mempunyai kemampuan yang baik dalam menggunakan media pembelajaran (ppt, bahan ajar, video terkait materi pembelajaran, video conference, dll) dan dosen menyampaikan materi perkulihan secara baik, jelas dan mudah dipahami. Sedangkan aspek yang menunjukkan nilai persentase cukup memuaskan adalah pada aspek tangible sebesar

1,17% hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa kesulitan menemukan jaringan internet atau koneksi internet yang mudah diakses serta kemampuan dosen dalam menguasai platform pembelajaran yang mudah dipahami dan diaplikasikan oleh mahasiswa masih belum maksimal. Hasil umpan balik mahasiswa terhadap proses pembelajaran di sajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Rata – rata Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

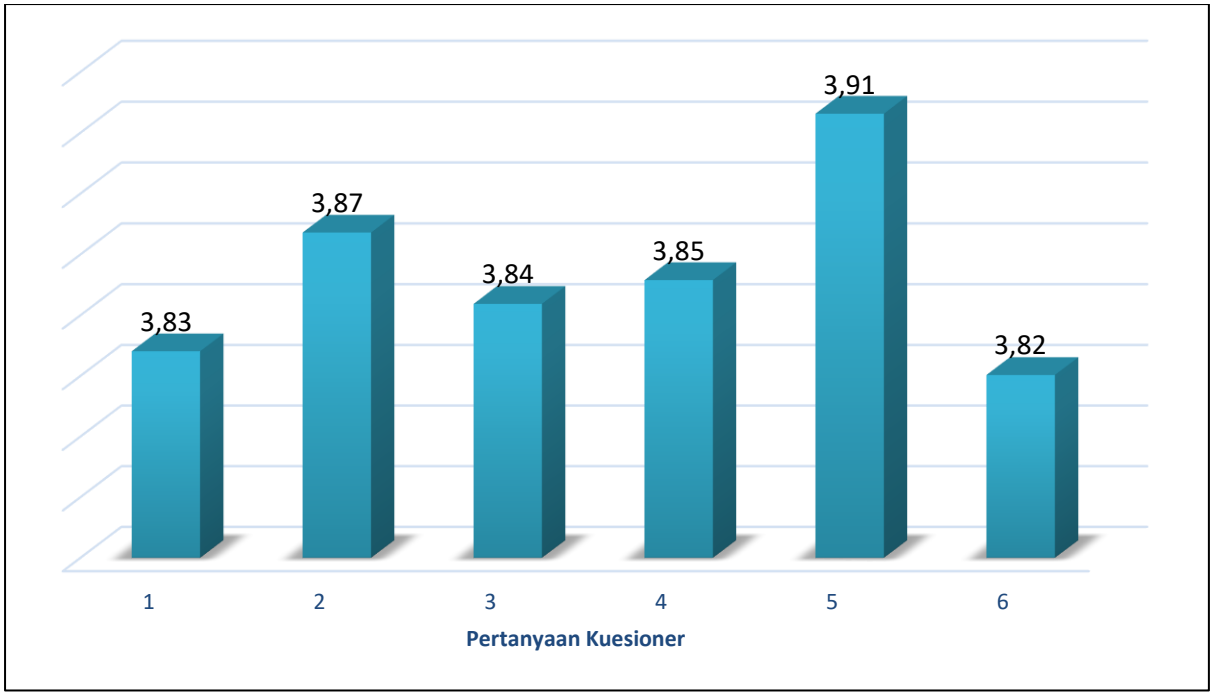
No.	**Aspek Yang Diukur**	**Kategori**			
		Sangat Memuaskan	**Baik/ Memuaskan**	**Cukup Memuaskan**	**Kurang Memuaskan**
1	*Realibility*	17,19	2,68	0,13	0,00
2	*Responsivenes*	16,09	3,67	0,23	0,00
3	*Assurance*	17,40	2,40	0,21	0,00
4	*Empaty*	16,88	2,97	0,16	0,00
5	*Tangible*	11,33	7,50	1,17	0,00
Total		**78,88**	**19,22**	**1,90**	**0,00**

Hasil analisis untuk masing – masing aspek penilaian terhadap item pertanyaan adalah sebagai berikut:

a. Aspek Realibility

Aspek realibility adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat dan memuaskan atau kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Penilaian aspek realibility terdiri dari 6 indikator pertanyaan yaitu ketepatan waktu dosen memulai perkulihan (P1), Ketepatan waktu dosen mengakhiri perkulihan (P2), kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan semester (RPS), kontrak kuliah dan tata tertib diawal perkulihan (P3), dosen memberikan bahan ajar (handout, modul, dll) untuk melengkapi materi perkulihan (P4), dosen memberikan materi ujian sesuai dengan materi perkulihan (P5), dosen membagikan/memperlihatkan/membahas semua hasil ujian serta pemberian nilai secara objektif (P6)

Hasil analisis menunjukkan bahwa respoden setuju bahwa selama proses perkulihan dosen memberikan materi ujian sesuai dengan materi perkulihan (pertanyaan 5) dengan nilai rata – rata jawaban responden adalah 3,91dan secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 17,19 %, memuaskan 2,68 % dan cukup memuaskan 0,13 %. Hasil analisis aspek realibility per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 1.

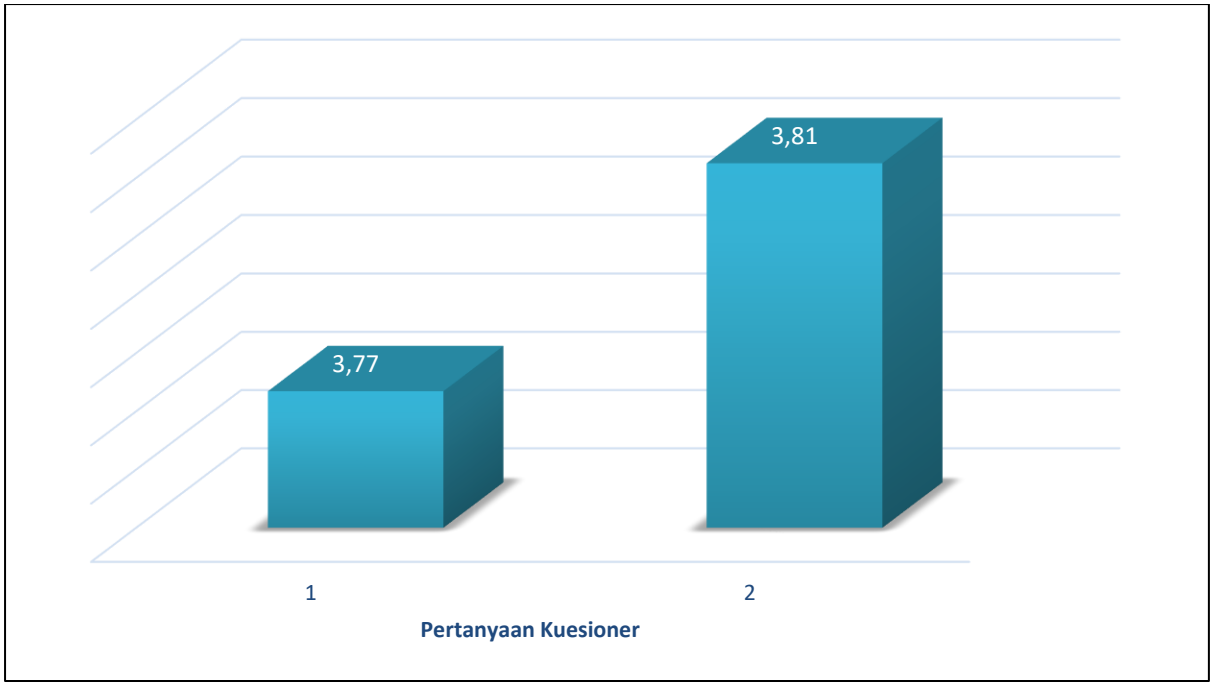


Gambar 1. Hasil analisis aspek realibility per item pertanyaan

b. Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Aspek responsiveness dinilai dengan menggunakan dua indikator pertanyaan yaitu apakah dosen mudah untuk dihubungi dalam rangka keperluan konsultasi terkait materi perkuliahan diluar jam perkulihan (P1) dan ketanggapan dosen dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami dalam menjawab setiap pertanyaan atau permasalahan terkait materi pembelajaran (P2).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan selama proses pembelajaran dosen tanggap dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan dari mahasiswa terkait materi pembelajaran dengan nilai rata – rata responden sebesar 3,81 dan secara keseluruhan 16,09 % responden memberikan penilaian sangat memuaskan, 3,67 % memuaskan dan 0,23 % memberikan penilaian cukup memuaskan terhadap penilaian aspek responsiveness. Hasil analisis aspek responsiveness per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 2.

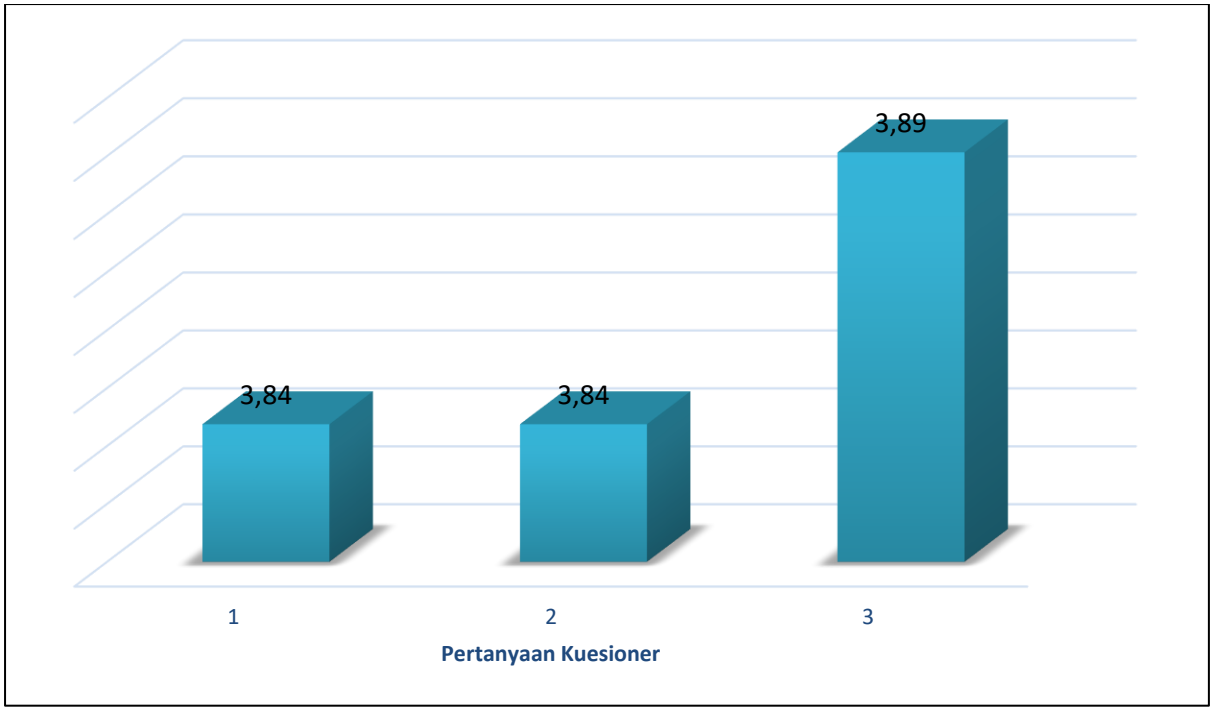


Gambar 2. Hasil analisis aspek responsiveness per item pertanyaan

c. Aspek Assurance

Aspek assurance adalah setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pihak yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Aspek assurance dinilai dengan menggunakan 3 indikator pertanyaan yaitu apakah dosen mampu menerapkan menerapkan atau menggunakan metode/model pembelajaran Student Centered Learning (SCL) (P1), kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran (ppt, bahan ajar,vvideo terkait materi pembelajaran, video conference, dll) (P2) dan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkulihan secara baik, jelas dan mudah dipahami (P3)

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden setuju bahwa selama proses perkulihan dosen memiliki kemampuan yang baik dalam menyampaikan materi perkulihan secara baik, jelas dan mudah dipahami selama proses pembelajaran daring dengan nilai rata – rata responden sebesar 3,89 dan secara keseluruhan 17,40 % responden memberikan penilaian sangat memuaskan, 2,40% memuaskan dan 0,21 % cukup memuaskan terhadap indikator penilaian aspek assurance. Hasil analisis aspek assurance per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 3.

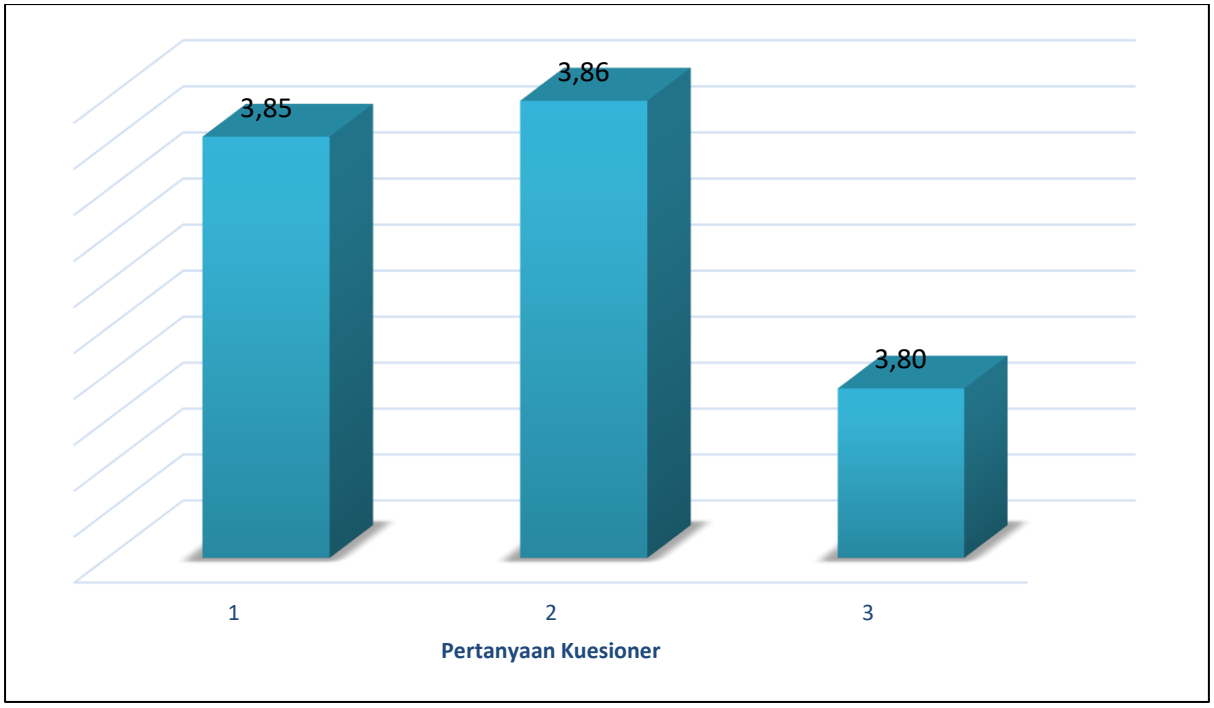


Gambar 3. Hasil analisis aspek assurance per item pertanyaan

d. Aspek Empathy

Aspek empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak – pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Aspek empaty dinilai dengan menggunakan 3 indikator pertanyaan yaitu kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi kesulitan selama proses belajar mengajar di kelas (P1), dosen bersikap baik/bersahabat kepada mahasiswa selama perkulihan (P2) dan dosen berkomunikasi menggunakan tata bahasa yang baik dan memenuhi standar kesopanan (P3).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden setuju bahwa selama proses perkulihan daring dosen bersikap baik/bersahabat kepada mahasiswa dengan nilai rata – rata responden sebesar 3,86 dan secara keseluruhan 16,88 % responden memberikan penilaian sangat memuaskan 2,97 % memuaskan dan 0,16 % cukup memuaskan terhadap indikator penilaian aspek empathy. Hasil analisis aspek empathy per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 4.

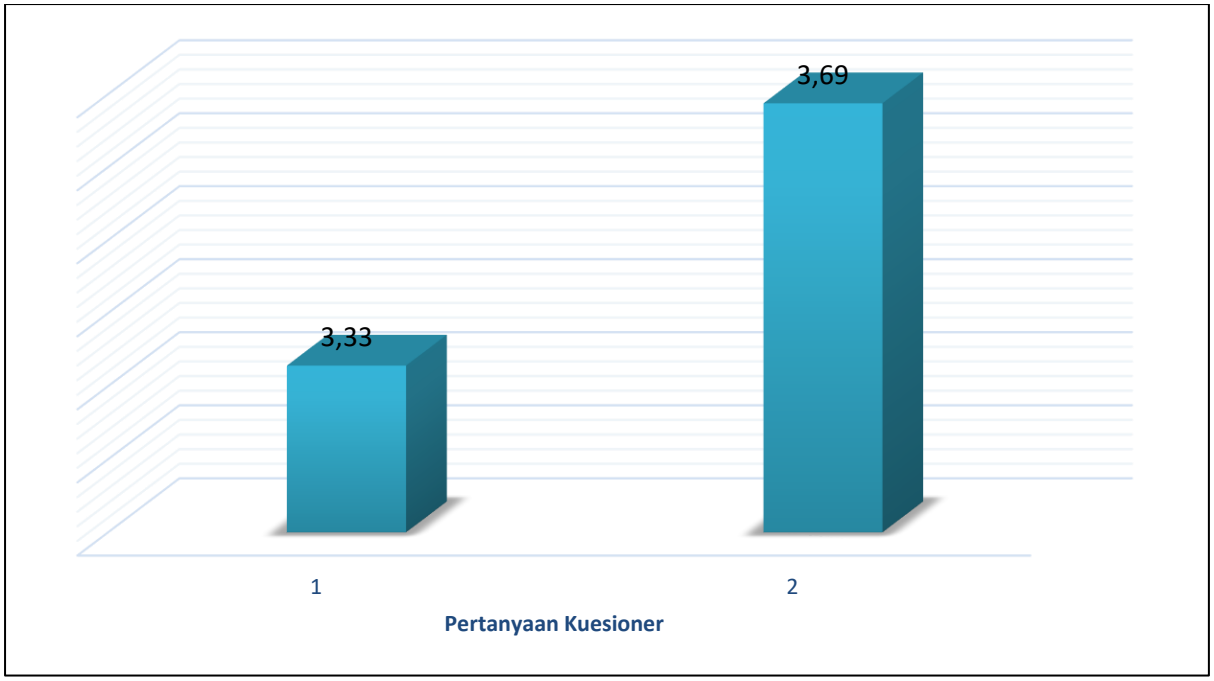


Gambar 4. Hasil analisis aspek empathy per item pertanyaan

e. Aspek Tangible

Aspek tangible adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Aspek tangible dinilai dengan menggunakan 2 indikator pertanyaan yaitu penilaian mahasiswa terhadap ketersedian jaringan internet atau koneksi internet yang mudah diakses (P1) dan kemampuan dosen menggunakan platform yang mudah diakses dan dipahami oleh mahasiswa (cth platform: wa group, zoom, google classroom, edmodo, dll) (P2).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden setuju bahwa selama proses perkulihan daring dosen mempu menggunakan platform yang mudah diakses dan dipahami oleh mahasiswa dengan nilai rata – rata responden sebesar 3,69 dan secara keseluruhan 11,33 % responden memberikan penilaian sangat memuaskan, 7,50 % memuaskan dan 1,17 % memberikan penilaian cukup memuaskan terhadap indikator penilaian aspek tangible. Hasil analisis aspek tangible per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil analisis aspek tangible per item pertanyaan

3. Kesimpulan dan Rekomendasi

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang telah dilakukan maka diperoleh nilai ke lima aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan sebagai berikut:

- 78,88 % menyatakan sangat memuaskan,
- 19,22 % menyatakan memuaskan
- 1,90 % menyatakan cukup memuaskan

Adapun Penilaian untuk masing-masing aspek kepuasan memberikan hasil skor rata-rata kepuasan sebagai berikut:

- Aspek Reability : 3,853
- Aspek Responsive : 3,793
- Aspek Assurance : 3,859
- Aspek Emphaty : 3,838
- Aspek Tangible : 3,508

b. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan, rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan sebagai berikut :

a. Memberikan pelatihan Teknik atau metode mengajar secara daring menggunakan flatform bagi dosen agar kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkulihan secara daring dapat ditingkatkan.
b. Menyediakan jaringan internet yang mudah diakses oleh mahasiswa sehingga proses perkulihan dapat berjalan dengan baik.