

EKSPEKTASI DAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN SECARA DARING SELAMA PANDEMI COVID 19

EXPECTATION AND SATISFACTION LEVEL OF EDUCATION QUALITY SERVICES DURING CORONAVIRUS (COVID-19) PANDEMIC

Nur Al Marwah Asrul

Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan,
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
E-mail: nur.almarwah@uin-alauddin.ac.id

Naskah diterima tanggal 29 Desember 2020. Naskah direvisi tanggal 30 Desember 2020.
Naskah disetujui tanggal 31 Desember 2020

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ekspektasi dan tingkat kepuasan layanan pendidikan secara daring terhadap mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UIN Alauddin Makassar pada semester gasal tahun ajaran 2020-2021 selama masa pandemi Covid-19. Penilaian kualitas layanan pendidikan ditinjau dengan instrument EDUQUAL yang terdiri atas 5 faktor : *Learning Outcome, Responsiveness, Physical Facilities, Personality Development, dan Academic*. Penelitian dilakukan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, mengumpulkan data dari kuisioner dengan 20 pertanyaan dan jawaban menggunakan Skala Likert (1-5) pada 50 mahasiswa. Data yang dianalisis dengan melihat tingkat kesesuaian harapan dan penilaian kinerja, serta Analisis *Importance and Performance Matrix*. Hasil akhir data berdasarkan nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yaitu : rata-rata nilai tingkat kinerja 3.97 (cukup baik) dan rata-rata nilai harapan 4.48 (penting). Berdasarkan Analisis *Importance and Performance Matrix* ditemukan terdapat 6 faktor yang menjadi prioritas utama dalam proses perbaikan layanan pendidikan. Setidaknya ada 7 faktor yang patut dipertahankan dalam menjaga kualitas layanan pendidikan. Dua faktor yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Serta 5 faktor yang dianggap kurang penting tapi kinerja memuaskan. Perlu adanya strategi untuk memperbaiki layanan pendidikan secara daring selama pandemi covid-19 dalam upaya peningkatan kepuasan mahasiswa sesuai yang dibutuhkan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, EDUQUAL, pendidikan secara daring

Abstract

This study aims to comprehend the expectation and level of satisfaction of educational services during the covid-19 pandemic in the Nursing Department, Medicine and Health Faculty, UIN Alauddin Makassar, in the odd semester of 2020-2021. This researcher reviewed the quality of educational services with the EDUQUAL instrument, which consists of 5 factors: Learning Outcome, Responsiveness, Physical Facilities, Personality Development, and Academic. The research used a quantitative descriptive research method, collecting data from questionnaires using a Likert Scale (1-5) on 50 students. The data were analyzed by looking at the expectations, performance appraisals, and the Importance and Performance Matrix Analysis. The data's final result is based on the average score of student satisfaction with education services, namely: the average performance level score is 3.97 (fair enough), and the average expected value is 4.48 (significant). Based on the Importance and Performance Matrix analysis, the research found that six factors become a top priority in improving educational services. There are at least seven factors that influence the quality of education services. Two elements are less critical and less

satisfying, and five are less important but satisfactory in performance. Thus a strategy is needed to maximize online education services to increase student satisfaction.

Keywords: *Level of satisfaction, EDUQUAL, educational services.*

PENDAHULUAN

World Health Organization mendeklarasikan terjadinya pandemic yang disebabkan oleh virus corona (Covid 19) sejak tanggal 9 Maret 2020. Coronavirus Disease 2019 (Covid19) merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus *severe acute respiratory syndrome corona virus 2 (SARS-Cov-2)* (Gorbalenya et al., 2020). Hal ini merujuk pada penyakit pernapasan bagian atas yang dapat menyebabkan gangguan system pernapasan dengan gejala ringan hingga pneumonia. Kasus Covid-19 bermula di Wuhan, China, lalu menyebar ke beberapa negara. Covid-19 memberi dampak buruk pada sebagian orang yang berisiko tinggi seperti kelompok lansia atau orang dengan penyakit bawaan seperti jantung, tekanan darah tinggi, atau diabetes. Efek terburuk yang terjadi akibat covid-19 adalah kematian. Dari portal resmi *World Health Organization, who.int*, per tanggal 26 Desember 2020, tercatat kasus yang terjadi sebanyak 78.194.947 dan jumlah kematian akibat covid-19 1.736.752 jiwa kematian terjadi secara global akibat pandemi.

Indonesia pun tak lepas dari Covid-19. Sejak kasus pertama di bulan Februari 2020 jumlah orang yang terkonfirmasi positif Covid 19 terus meningkat. Menyikapi kondisi ini, Presiden Indonesia menyatakan covid19 sebagai bencana nasional non-alam. sesuai dengan Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) sebagai Bencana Nasional. Pihak pemerintah kemudian beradaptasi dan mengatur kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Nasional maupun tingkat daerah disesuaikan dengan pandemic covid 19. Beragam strategi pemerintah dijalankan untuk meminimalisir penularan. Pembatasan Sosial Berskala Besar berupa pembatasan

kegiatan keagamaan atau kegiatan di tempat / fasilitas umum, pembatasan moda transportasi, dan pembatasan segala aktivitas yang menimbulkan kerumunan dalam jumlah banyak.

Segala kebijakan diberlakukan sebagai penyesuaian dalam menghadapi covid 19, termasuk sector pendidikan. Dalam masa darurat pandemi Covid-19, kegiatan pembelajaran dibatasi, setiap institusi pendidikan menerapkan pembelajaran jarak jauh. Pelaksanaan pembelajaran jarak jauh dilakukan dalam rangka memutus rantai Covid-19 dan tetap memenuhi hak peserta didik untuk mendapatkan layanan pendidikan. Aktivitas pembelajaran tatap muka dihentikan, tetapi proses pembelajaran, praktik laboratorium, hingga wisuda tetap berjalan secara daring.

Pelaksanaan pembelajaran daring menjadi tantangan. Begitu banyak ditemukan kendala dalam pelaksanaannya. Tidak semua daerah di Indonesia memiliki kondisi jaringan internet yang memadai. Tak jarang ditemukan mahasiswa yang kesulitan akses memasuki platform perkuliahan daring dikarenakan oleh kondisi jaringan. Selain ketersediaan jaringan, kesediaan fasilitas penunjang dan kuota juga mempengaruhi proses pembelajaran daring. Hambatan-hambatan ini mempengaruhi proses pembelajaran daring Perbedaan kondisi mempengaruhi kemampuan mahasiswa memahami materi. Kondisi ini masih sulit untuk membuat mahasiswa memahami materi secara utuh. Proses pembelajaran daring efektif hanya pada proses penugasan.(Maulana & Hamidi, 2020).

Dalam menyikapi beragam tantangan pembelajaran daring, setiap institusi pendidikan tinggi memiliki kebijakan kebijakan tertentu. Beberapa institusi ada yang melakukan subsidi kuota pada mahasiswa/mahasiswi. Proses pembelajaran daring tiap dosen pun berbeda. Ada yang menggunakan platform

seperti zoom / google meet/ webex, atau pemanfaatan seperti google classroom atau platform *Learning Management System* (LMS) lainnya.

UIN Alauddin juga menerapkan proses pembelajaran jarak jauh. Rektor UIN Alauddin Makassar mengeluarkan memorandum terkait *Work From Home* bagi dosen, pegawai dalam melaksanakan aktivitas kantor, dan *Study Form Home* bagi mahasiswa. Dalam proses pembelajarannya, dosen mengajar dengan memanfaatkan LMS milik UIN Alauddin Makassar yang dikenal dengan nama Lentera. Selain itu, dosen juga memanfaatkan layanan internet dalam penyampaian materi perkuliahan dengan fasilitas yang ditawarkan dapat berupa *Whatsapp, Zoom, Google Meet*, atau *Lentera* (Marni, 2020).

Segala kebijakan yang dilakukan oleh institusi merupakan adaptasi pelayanan pada mahasiswa. Sebagai perguruan tinggi yang merupakan organisasi penghasil jasa pendidikan diharapkan dapat memberikan keluaran mahasiswa yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa. Terdapat beberapa faktor penentu kepuasan mahasiswa dalam pendidikan tinggi. Seperti keahlian pengajar, program studi yang ditawarkan, lingkungan belajar, serta fasilitas kelas menjadi penentu tingkat kepuasan mahasiswa (Basir, 2019).

Pendidikan sebagai usaha yang bergerak pada bidang jasa juga perlu peningkatan kualitas layanan yang bergantung pada penilaian pelanggan. setidaknya ada lima aspek dalam satu kesatuan sistem dalam penilaian kualitas pendidikan, yaitu administrasi yang tertata baik, budaya akademik dan hasil akademis yang baik, profil mahasiswa yang berprestasi, dan manajemen yang progresif, adaptif (Rozaq et al., 2017)

Dalam penilaian kualitas pendidikan, terdapat perbedaan pendapat para peneliti dalam menentukan instrument penilaian kualitas pendidikan. Metode penilaian kualitas dengan SERVQUAL dianggap kurang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan (Mahapatra & Khan, 2007)

Pengukuran kualitas pada bidang pendidikan dapat menggunakan metode EDUQUAL sebagai penilai kualitas layanan pendidikan pada perguruan tinggi. Instrumen ini dikembangkan berdasarkan instrument SERVQUAL. EDUQUAL terdiri dari dimensi *Learning Outcome, Responsiveness, Physical Facilities, Personality Development, dan Academic*. (Rozaq et al., 2017).

UIN Alauddin Makassar, khususnya Jurusan Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, juga mengubah segala aktivitas pembelajaran dan bentuk pelayanan selama pandemi. Perubahan ini tentunya akan memberikan respon yang berbeda pada mahasiswa. Segala aktivitas pembelajaran dilaksanakan secara daring. Perubahan ini juga dapat merubah tingkat kepuasan pada mahasiswa atas fasilitas pelayanan secara daring. Tingkat kepuasan mahasiswa ini menjadi penentu kualitas lembaga. Untuk itu, peneliti ingin mengetahui lebih jauh, terkait ekspektasi dan tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UIN Alauddin Makassar atas pelayanan pendidikan selama perkuliahan semester gasal tahun ajaran 2020-2021 yang sepenuhnya terlaksana secara daring.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar ditinjau dari instrumen EDUQUAL?
2. Bagaimana gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar?

Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas

pelayanan pendidikan di Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar .

2. Mengetahui gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.
2. Bagi dosen, dapat digunakan sebagai informasi untuk memahami ekspektasi dari mahasiswa.

TINJAUAN PUSTAKA

Ekspektasi Mahasiswa

Pendidikan merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa (Ardhyani & Singgih, 2017). Untuk menilai kualitas layanan pendidikannya dapat dilihat dari penilaian pelanggan dalam memenuhi kebutuhan. Dalam melihat kebutuhannya perlu pelibatan pandangan harapan dan persepsi dari semua pihak, seperti mahasiswa, alumni, tenaga pengajar dan administrasi, industri, serta masyarakat luas. Dalam merepresentasikan kebutuhannya setiap pelanggan memiliki pandangan tersendiri (Rozaq et al., 2017).

Harapan dari pelanggan menentukan kualitas jasa. Pengharapan juga merupakan ekspektasi. Ekspektasi juga diyakini oleh pelanggan terhadap apa yang akan diperoleh terkait dengan kinerja produk atau pelayanan jasa tertentu (Sukmaningtyas, 2018).

Kepuasan Mahasiswa

Perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan yang timbul dari konsumen setelah menggunakan produk atau pelayanan suatu jasa disebut dengan kepuasan. Salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Dalam pendidikan, kepuasan peserta didik menjadi tolak ukur

oleh institusi pendidikan untuk menilai keberhasilan dalam memberikan layanan. Pelanggan utama dalam layanan jasa pendidikan adalah peserta didik (Kusumawardhani, 2020).

Pelayanan Akademik

Pelayanan yang dilakukan dalam usaha jasa pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, secara bisnis, terdapat lima unsur pelayanan, yaitu : cepat, tepat, aman, ramah, dan nyaman. Untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan mencapai tingkat kepuasan yang maksimal harus sejalan dengan pelayanan yang prima. Dua hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Agar tercipta kepuasan, maka kedua hal tersebut harus sesuai dengan harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhannya. Maka, diperlukan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan. (Suryanti, 2017).

Pada bidang pendidikan di perguruan tinggi, pelayanan akademik dibagi menjadi tiga aspek penilaian, yaitu aspek dalam pelayanan administrasi, aspek dalam pelayanan akademik, aspek penilaian ekstrakurikuler. Pelayanan akademik merupakan pelayanan yang terkait dengan perkuliahan, kurikulum, praktikum, evaluasi, dan hal hal lain terkait proses akademik. Pelayanan akademik juga terkait penunjang akademik seperti perkuliahan seperti laboratorium, perpustakaan, dan lain-lain. Pelayanan administrasi meliputi pelayanan terkait data administrasi mahasiswa selama perkuliahan pada institusi. Pelayanan ekstrakurikuler merupakan pelayanan bidang non-akademik pada mahasiswa. (Rozaq et al., 2017)

Penilaian kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan beragam instrument. Terdapat begitu banyak modifikasi dalam penilaian kualitas layanan. Untuk penilaian kualitas pendidikan, terdapat alat ukur yang telah dikembangkan dengan menyesuaikan aspek-aspek yang berkaitan dengan pendidikan. Perguruan tinggi merupakan

lembaga usaha yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Agar dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya, maka diperlukan kualitas yang baik dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan pada pelanggannya. Institusi dituntut untuk terus berkomitmen dalam meningkatkan kualitasnya. Untuk itu, diperlukan perbaikan secara kontinyu terkait mutu pendidikan (Roro & Nurdianti, 2018).

Penggunaan instrument SERVQUAL dalam penilaian layanan pendidikan masih memiliki celah jika diterapkan pada institusi pendidikan. Metode SERVQUAL lalu dimodifikasi dan ditemukanlah metode pengukuran yang tepat untuk perguruan tinggi, disebut dengan EDUQUAL (Mahapatra & Khan, 2007). EDUQUAL merupakan penilaian dengan dimensi *Learning Outcome*, *Responsiveness*, *Physical Facilities*, *Personality Development*, dan *Academic*. *Learning outcome* merupakan kemampuan dalam menyediakan layanan dalam memenuhi capaian pembelajaran. *Responsiveness* merupakan daya tanggap, kesediaan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang prima. *Physical facilities* merupakan fasilitas fisik penunjang pendidikan, dapat juga berupa materi dan komunikasi. *Personal development* merupakan pengembangan diri bagi peserta didik secara keseluruhan. Dapat juga dimaksudkan dengan peningkatan kapasitas non-akademik. *Academic* menjadi aspek penilaian pelayanan akademik, dapat mencakup tentang keahlian pengajar dan proses akademik lainnya (Kaur & Sharma, 2020).

Pendidikan selama pandemi Covid 19

Pendidikan selama pandemi terjadi perubahan proses dalam menjalankan kegiatannya. Tidak ada proses tatap muka secara langsung, tapi beralih menjadi pembelajaran jarak jauh secara daring. Kebijakan ini dilaksanakan agar mencegah penularan coronavirus 2019. Surat edaran diterbitkan Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang pencegahan Covid-19 pada Satuan Pendidikan dan Nomor 36926/MPK.A/HK/2020 tentang Pembelajaran

daring. penerapan pembelajaran daring ini berlaku untuk semua tingkat pendidikan, termasuk perguruan tinggi (Sari et al., 2020).

Metode Penelitian,

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat tertentu dari suatu keadaan. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 4 – 27 Desember 2020 di Jurusan Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UIN Alauddin Makassar. Metode yang penelitian yang digunakan merupakan metode survei dengan menggunakan kuisioner.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling*. Teknik ini dapat diuraikan sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

1. *Proportional sampling* : sampling berimbang, dalam menentukan sampel, tiap kelompok ditentukan perwakilannya yang ada dalam populasi dan jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota subjek yang ada dalam masing-masing kelompok tersebut .
2. *Stratified sampling* : penarikan sampel untuk populasi memiliki karakteristik heterogen, karakteristik yang dimiliki populasi bervariasi. Selain itu, dapat juga digunakan untuk populasi yang mempunyai anggota atau unsur yang berstrata (tingkat).
3. *Random sampling* : *sampling acak*. Peneliti menentukan sample secara acak dengan cara ordinal, yaitu mengambil anggota populasi dari atas ke bawah, atau menentukan dengan memilih nomor ganjil / genap dari suatu kelompok.

Berdasarkan uraian diatas, maka teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah dengan mengambil sampel dari tiap-tiap sub-populasi dari populasi yang heterogen dan berstrata yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota dari masing-masing sub populasi secara acak.

Jumlah sampel yang diambil untuk penelitian deskriptif 10 – 20 % populasi (Taniredja & Mustfidah, 2012) Populasi dari sebanyak 295 mahasiswa. Maka peneliti mengambil 15 % dari jumlah tersebut. Hasilnya adalah 44.25%. Dalam lapangan, peneliti membulatkan menjadi 50 mahasiswa.

Metode Pengumpulan Data

Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah "Kuesioner" dengan bentuk daftar pernyataan yang di buat sedemikian rupa sehingga mahasiswa yang dijadikan sampel bisa memberikan pernyataan positif maupun negatif dengan menggunakan "Skala likert". Jawaban akan diberikan bobot besar jika jawaban itu positif dan akan diberikan bobot rendah jika sangat negatif.

Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai seberapa tinggi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Keperawatan, UIN Alauddin Makassar ditinjau dari dengan indikator kualitas layanan dari instrumen EDUQUAL yang terdiri dari dimensi *Learning Outcome, Responsiveness, Physical Facilities, Personality Development, dan Academic* (Mahapatra & Khan, 2007).

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (Likert). Untuk melihat ekspektasi, digunakan jawaban yang terdiri dari sangat penting, penting cukup penting, tidak penting, dan sangat tidak penting.

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

Jawaban	Bobot
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup Penting	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	1

Tabel 1. Penilaian harapan

Untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

Jawaban	Bobot	Arti
Sangat Baik	5	Sangat Puas
Baik	4	Puas
Cukup Baik	3	Cukup Puas
Tidak Baik	2	Tidak Puas
Sangat Tidak Baik	1	Sangat Tidak Puas

Tabel 2. Penilaian kinerja

Berdasarkan kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksana dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Adapun rumus yang digunakan adalah

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Di mana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja layanan

Yi = skor penilaian harapan mahasiswa

Selanjutnya dilakukan Analisis *Importance and Performance Matrix* dilakukan dengan menghitung nilai mean atau nilai rata-rata setiap item pernyataan dari variabel *Importance* maupun *Performance*. Nilai dari analisis *Importance and Performance Matrix* akan dimasukkan dalam Diagram Kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (.) di mana merupakan rata-rata dari rata-rata skor layanan dalam tingkat kinerja layanan untuk memberikan kepuasan pada para mahasiswa seluruh faktor dan rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan yang memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram untuk mengetahui faktor-faktor layanan pendidikan di Jurusan Keperawatan UIN Alauddin Makassar.

Y	Prioritas Utama (Kuadran A)	Pertahankan Prestasi (Kuadran B)
	Prioritas Rendah (Kuadran C)	Berlebihan (Kuadran D)
	X	

Gambar 1. Diagram kartesius

Keterangan:

1. Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan, namun jika layanan belum terlaksana sesuai keinginan pelanggan maka dianggap mengecewakan/tidak puas.
2. Kuadran B merupakan wilayah dengan faktor jasa yang telah berhasil dilaksanakan dalam layanan pendidikan, faktor – faktor ini wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C merupakan wilayah untuk beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D merupakan wilayah yang menunjukkan faktor yang memengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan selama daring.

Penelitian ini menggunakan instrumen EDUQUAL terdiri dari dimensi *Learning Outcome*, *Responsiveness*, *Physical Facilities*, *Personality Development*, dan *Academic*. Setelah melakukan riset, data yang dihasilkan sebagai berikut :

1. *Learning outcome*. Pada dimensi *learning outcome*, mahasiswa memiliki rata-rata harapan sebesar 4.48 dan rata-rata penilaian kinerja 3.67 dengan tingkat kesesuaian skor

kinerja layanan dan skor harapan mahasiswa sebesar 82%. Dengan data tersebut, kualitas layanan dimensi *learning outcome* termasuk kategori “Cukup Puas”

2. *Responsiveness*. Pada dimensi *responsiveness*, mahasiswa memiliki rata-rata harapan sebesar 4.43 dan rata-rata penilaian kinerja 4.04 dengan tingkat kesesuaian skor kinerja layanan dan skor harapan mahasiswa sebesar 91%. Dengan data tersebut, kualitas layanan dimensi *responsiveness* termasuk kategori “Puas”
3. *Physical Facilities*. Pada dimensi *physical facilities*, mahasiswa memiliki rata-rata harapan sebesar 4.44 dan rata-rata penilaian kinerja 4.06 dengan tingkat kesesuaian skor kinerja layanan dan skor harapan mahasiswa sebesar 91%. Dengan data tersebut, kualitas layanan dimensi *physical facilities* termasuk kategori “Puas”
4. *Personality Development*. Pada dimensi *personality development*, mahasiswa memiliki rata-rata harapan sebesar 4.52 dan rata-rata penilaian kinerja 4.04 dengan tingkat kesesuaian skor kinerja layanan dan skor harapan mahasiswa sebesar 89%. Dengan data tersebut, kualitas layanan dimensi *personality development* termasuk kategori “Puas”
5. *Academic*. Pada dimensi *academic*, mahasiswa memiliki rata-rata harapan sebesar 4.54 dan rata-rata penilaian kinerja 4.04 dengan tingkat kesesuaian skor kinerja layanan dan skor harapan mahasiswa sebesar 88.25%. Dengan data tersebut, kualitas layanan dimensi *academic* termasuk kategori “Puas”

Diantara kelima dimensi, dimensi *learning outcome* lebih rendah dibanding dimensi lainnya. *Learning outcome* merupakan dimensi yang menilai tentang hasil pembelajaran selama pandemi. Hal ini terlihat sesuai kejadian pada mahasiswa, kondisi belajar melalui daring memiliki banyak hambatan. Hambatan-hambatan ini menjadi sulit dalam mencapai hasil pembelajaran yang

maksimal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) bahwa pembelajaran jarak jauh memiliki banyak kendala seperti peralatan yang kurang memadai dan koneksi internet yang buruk, selain itu, peningkatan keberhasilan pembelajaran masih kecil dan tidak efektif. Pembelajaran secara daring memberi pengalaman yang berbeda dari pada perkuliahan tatap muka. Selama pembelajaran jarak jauh, setidaknya ada empat kondisi yang terjadi pada mahasiswa dalam berkuliah secara daring, yaitu : pembelajaran daring masih membingungkan mahasiswa (2) mahasiswa menjadi pasif, kurang kreatif dan produktif, (3) penumpukan informasi/konsep pada mahasiswa kurang bermanfaat, (4) mahasiswa mengalami stress (Argaheni, 2020).

Keempat kondisi ini akan mempengaruhi kemampuan menerima materi dalam memenuhi *learning outcome* yang sejalan dengan harapan mahasiswa.

Keterbatasan fasilitas ini juga dibuktikan oleh Arifa (2020) yang mengemukakan bahwa banyak keluhan baik dari pendidik, peserta didik, maupun orang tua terkait pelaksanaan belajar dari rumah. Banyak pendidik yang mengeluhkan terbatasnya ketersediaan sarana teknologi, kemampuan pengoperasian maupun keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah. (Arifa, 2020) Keterbatasan fasilitas tersebut merupakan faktor eksternal tapi mempengaruhi mahasiswa yang belajar dari rumah.

Pembahasan gambaran faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan.

Analisis *Importance and Performance Matrix* dilakukan dengan menghitung nilai mean atau nilai rata-rata setiap item pernyataan dari variabel *Importance* (yang ditunjukkan dengan harapan) maupun *Performance* (yang ditunjukkan dengan kinerja). Apabila setiap layanan yang dianggap penting oleh mahasiswa namun pada pelaksanaannya kurang baik, maka diperlukan perhatian

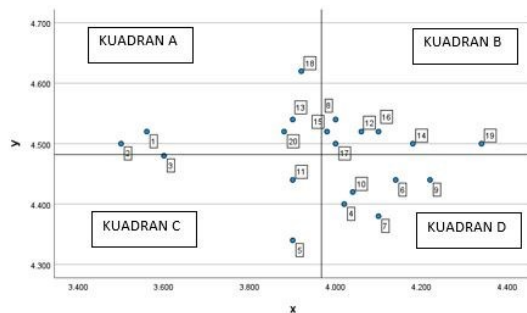
yang lebih dari pihak jurusan keperawatan, sebaliknya apabila setiap layanan yang tidak dianggap penting oleh mahasiswa namun pada pelaksanaannya mendapat perhatian lebih dari pihak jurusan keperawatan, maka perlu juga diperhatikan. Dengan adanya gap yang besar dari *Importance* maupun *Performance* dapat digunakan sebagai gambaran bagi pihak untuk memprioritaskan perbaikan item layanan yang memerlukan tindakan perbaikan.

Table 3 menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dengan melihat nilai rata-rata harapan dan kinerja serta gap keduanya. Dimensi *learning outcome* memiliki gap yang paling tinggi diantara dimensi lainnya. *Learning outcome* merupakan proses penilaian terhadap mahasiswa dalam memenuhi capaian pembelajaran. Dalam prosesnya, banyak tantangan yang dihadapi. Untuk mengikuti pembelajaran secara online banyak faktor teknis yang menghambat terlaksananya proses pembelajaran dengan baik. hal teknis ini terkendala bukan oleh fasilitas dari pihak Jurusan Keperawatan. Akan tetapi permasalahan utama berasal dari keterbatasan jaringan tempat mahasiswa berdomisili selama proses berlangsung. Melalui data kuesioner juga ditemukan bahwa mahasiswa keperawatan berada pada lokasi yang beragam, perkotaan, pedesaan, pegunungan dan kepulauan. Kondisi-kondisi lokal ini mempengaruhi kemampuan jaringan dalam mengikuti kelas online. Keterbatasan jaringan menjadikan peserta kuliah tidak mendapatkan materi secara optimal yang berakibat pada kemampuan mahasiswa dalam memenuhi capaian pembelajaran mata kuliah.

No	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan	Rata-rata Harapan (Y)	Rata-rata Kinerja (X)	GAP
1	Peningkatan pengetahuan/teori melalui pembelajaran daring	4.52	3.56	0.96
2	Peningkatan keterampilan practical skill melalui pembelajaran daring	4.50	3.50	1.00
3	Peningkatan kemampuan problem solving	4.48	3.60	0.88
4	Peningkatan Sikap dan Perilaku dalam membawakan diri untuk berkarya / bertindak sebagai perawat	4.40	4.02	0.38
5	Kemampuan pegawai administrasi/ dosen/ laboran untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul terkait kebutuhan administrasi mahasiswa	4.34	3.90	0.44
6	Sikap dan daya tanggap dosen dalam aktivitas diskusi / proses perkuliahan daring	4.44	4.14	0.30
7	ketepatan waktu dalam pengajaran/ jadwal/ pelayanan pada mahasiswa sesuai janji yang diberikan	4.38	4.10	0.28
8	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mahasiswa selama proses perkuliahan daring	4.54	4.00	0.54
9	kemampuan dosen berinovasi dalam mendesain / memfasilitasi proses pembelajaran daring	4.44	4.22	0.22
10	Pemilihan penggunaan platform/ aplikasi dalam proses pembelajaran daring	4.34	4.04	0.30
11	Sistem digitalisasi data mahasiswa	4.44	3.90	0.54
12	Tersedianya bahan bacaan / referensi tambahan yang menunjang pemahaman akademik mahasiswa	4.52	4.06	0.46
13	pelatihan keterampilan untuk pengembangan diri mahasiswa	4.54	3.90	0.64
14	Motivasi dalam mengembangkan karir mahasiswa	4.50	4.18	0.32
15	Kegiatan tambahan dalam peningkatan akademik	4.52	3.98	0.54
16	Apresiasi pada mahasiswa	4.52	4.10	0.42
17	Pengajar memberikan perkuliahan yang efektif (terstruktur, sesuai jadwal, terkoordinasi) dalam proses pembelajaran daring	4.50	4.00	0.50
18	Pemberian tugas mahasiswa	4.62	3.92	0.70
19	Pengetahuan dan kecakapan dosen dalam memberikan materi pengajaran	4.50	4.34	0.16
20	Pengajar selalu memberikan perhatian secara individu pada mahasiswa	4.52	3.88	0.64

Tabel 3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan

Untuk melihat posisi faktor-faktor yang memberi pengaruh pada kualitas layanan pendidikan, dilakukan analisis pemetaan prioritas kepada semua item. Dari hasil olah data menggunakan IBM SPSS Statistic 27 diperoleh gambaran penyebaran item di diagram kartesius.



Gambar 2 . Diagram Kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Keperawatan UIN Alauddin Makassar.

Berdasarkan diagram kartesius tersebut, diuraikan item layanan pendidikan yang termasuk dalam kuadran-kuadran sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama Perbaikan). Faktor-faktor yang termasuk kategori ini merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa tetapi pada kenyataannya faktor tersebut belum sesuai seperti harapan mahasiswa karena kualitas layanan masih rendah. Terdapat 6 item masuk kategori ini dan menjadi prioritas utama ditingkatkan, yaitu :
 - a. Peningkatan pengetahuan/teori melalui pembelajaran daring.
 - b. Peningkatan keterampilan practical skill melalui pembelajaran daring.
 - c. Peningkatan kemampuan problem solving.
 - d. Pemberian tugas mahasiswa.
 - e. Pelatihan keterampilan untuk pengembangan diri mahasiswa.
 - f. Pengajar memberikan perhatian secara individu pada mahasiswa.
2. Kuadran B (Yang harus dipertahankan). Wilayah kuadran B memuat faktor-faktor yang dianggap

penting oleh mahasiswa dan layanannya sudah sesuai harapan, tingkat kepuasan atas indicator ini relative lebih tinggi. Indikator dalam kategori ini harus dipertahankan. Diketahui terdapat 7 item yang masuk wilayah ini, yaitu :

- a. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mahasiswa selama proses perkuliahan daring
- b. Tersedianya bahan bacaan / referensi tambahan yang menunjang pemahaman akademik mahasiswa
- c. Motivasi dalam mengembangkan karir mahasiswa
- d. Kegiatan tambahan dalam peningkatan akademik
- e. Apresiasi pada mahasiswa
- f. Pengajar memberikan perkuliahan yang efektif (terstruktur, sesuai jadwal, terkoordinasi) dalam proses pembelajaran daring
- g. Pengetahuan dan kecakapan dosen dalam memberikan materi pengajaran.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah dalam Perbaikan). Pada wilayah ini, faktor-faktor dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pada kenyataannya kinerjanya belum memuaskan. Peningkatan variable yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil. Diketahui terdapat dua faktor dalam wilayah ini, yaitu :

- a. Kemampuan pegawai administrasi/ dosen/ laboran untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul terkait kebutuhan administrasi mahasiswa,
- b. Sistem digitalisasi data mahasiswa .

4. Kuadran D (Berlebihan). Pada wilayah ini, menunjukkan faktor yang memengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting

tapi sangat memuaskan. Terdapat lima item yaitu :

- a. Peningkatan Sikap dan Perilaku dalam membawakan diri untuk berkarya / bertindak sebagai perawat,
- b. Sikap dan daya tanggap dosen dalam aktivitas diskusi / proses perkuliahan daring,
- c. Ketepatan waktu dalam pengajaran/ jadwal/ pelayanan pada mahasiswa sesuai janji yang diberikan,
- d. Kemampuan dosen berinovasi dalam mendesain / memfasilitasi proses pembelajaran daring,
- e. Pemilihan penggunaan platform/ aplikasi dalam proses pembelajaran daring

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan kuisioner penelitian yang diisi oleh 50 responden dari Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar ditinjau dari instrumen EDUQUAL memperoleh hasil bahwa nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yaitu : rata-rata nilai tingkat kinerja cukup baik dan rata-rata nilai harapan bernilai penting.

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan Jurusan Keperawatan UIN Alauddin Makassar, dibutuhkan strategi. Prioritas utama yang harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan mahasiswa adalah Peningkatan pengetahuan/teori melalui pembelajaran daring, Peningkatan keterampilan practical skill melalui pembelajaran daring, Peningkatan kemampuan problem solving, Pemberian tugas mahasiswa, pelatihan keterampilan untuk pengembangan diri mahasiswa, pengajar memberikan perhatian secara individu pada mahasiswa.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat dikemukakan bebreapa saran yang

dapat bermanfaat bagi akademik mahasiswa jurusan keperawatan UIN Alauddin Makassar.

- a. Hasil analisa tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan , UIN Alauddin Makassar perlu ditindaklanjuti dan menjadi masukan untuk perbaikan pelaksanaan aktivitas pembelajaran pada semester berikutnya.
- b. Perlu dikomunikasikan lagi proses pembelajaran dan strategi antara dosen dan mahasiswa dalam memperbaiki faktor-faktor dalam kuadran A, seperti peningkatan pengetahuan/teori dan keterampilan practical skill melalui pembelajaran daring, Peningkatan kemampuan problem solving. Serta pemberian tugas mahasiswa perlu diperhatikan kembali. Mahasiswa juga membutuhkan konsultasi individu antara dengan dosen. Selain itu, juga perlu dilaksanakan kegiatan-kegiatan berupa pelatihan keterampilan untuk pengembangan diri mahasiswa.
- c. Diperlukan ada kerja sama dan hubungan yang baik antara seluruh civitas akademika Jurusan Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UIN Alauddin Makassar agar tercipta hubungan yang harmonis yang dapat menunjang semua aspek kriteria layanan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Ardhyani, I. W., & Singgih, M. L. (2017). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN HIGHER EDUCATION PERFORMANCE (HEdPERF) DAN HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY (HiEdQUAL). *Teknikan Engineering and Sains Journal*, 1(1), 25–32. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1115987>
- Argaheni, N. B. (2020). Sistematis Review: Dampak Perkuliahan Daring Saat Pandemi COVID-19 Terhadap Mahasiswa Indonesia. *PLACENTUM: Jurnal Ilmiah Kesehatan Dan Aplikasinya*, 8(2), 99.

- <https://doi.org/10.20961/placentum.v8i2.43008>
- Arifa, F. N. (2020). Tantangan Pelaksanaan Kebijakan Belajar Dari Rumah Dalam Masa Darurat Covid-19. *Info Singkat;Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis*, XII(7/1), 6. [http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info Singkat-XII-7-I-P3DI-April-2020-1953.pdf](http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info_Singkat-XII-7-I-P3DI-April-2020-1953.pdf)
- Basir, H. (2019). Ekspektasi Dan Tingkat Kepuasan Praja Terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Di Ipdn Kampus Sulawesi Utara. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 33–45. <https://doi.org/10.33701/jt.v9i1.608>
- Gorbalenya, A., Baker, S., Baric, R., de Groot, R., Drosten, C., Gulyaeva, A., Haagmans, B., Lauber, C., Leontovich, A., Neuman, B., Penzar, D., Perlman, S., Poon, L., Samborskiy, D., Sidorov, I., Sola, I., & Ziebuhr, J. (2020). Severe acute respiratory syndrome-related coronavirus: The species and its viruses – a statement of the Coronavirus Study Group. *Nature Microbiology*. <https://doi.org/10.1101/2020.02.07.937862>
- Kaur, M., & Sharma, P. (2020). Perceived educational quality and students' satisfaction: A comparative study of management students of selected private and public universities of Punjab. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3 Special Issue), 1848–1852.
- Kusumawardhani, D. A. (2020). Analisis kepuasan peserta didik terhadap layanan evaluasi hasil belajar. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 3(1), 90–101.
- Mahapatra, S. S., & Khan, M. S. (2007). A neural network approach for assessing quality in technical education: An empirical study. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 2(3), 287–306. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2007.012451>
- Marni. (2020). Challenges of Online Learning for Library Science Students. *L@S 2020 - Proceedings of the 7th ACM Conference on Learning @ Scale*, 1(2), 417–420. <https://doi.org/10.1145/3386527.3405953>
- Maulana, H. A., & Hamidi, M. (2020). Persepsi Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring pada Mata Kuliah Praktik di Pendidikan Vokasi. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 8(2), 224–231. <https://doi.org/10.26618/equilibrium.v8i2.3443>
- Roro, R., & Nurdianti, S. (2018). *Indonesian Journal of Primary Education Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan*. 2(2), 71–75.
- Rozaq, A., Hardinto, R. K., Yunida, R., & Padli, P. (2017). Pengukuran Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Berbasis Eduqual Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Positif*, 3(1), 25–34. <https://doi.org/10.31961/positif.v3i1.365>
- Sari, W., Rifki, A. M., & Karmila, M. (2020). Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Darurat Covid 19. *Jurnal MAPPESONA*, 1, 12.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukmaningtyas, G. (2018). Sikap Dan Ekspektasi Mahasiswa Non Kependidikan Program Profesi Keguruan Ikip Pgri Semarang Terhadap Profesi Guru. *Intuisin Jurnal Psikologi Ilmiah*, 4(1), 6–11.
- Suryanti, D. T. dan N. (2017). *PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (Measurement. VIII* (2), 18–27.
- Taniredja, T., & Mustfidah, H. (2012). *Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.