

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terkait Kinerja Pembelajaran Daring oleh Dosen Via Aplikasi Whatsapp Grup

Mohammad Auza'i Aqib

Institut Agama Islam Tribakti Kediri

auzaioke@yahoo.com

Muslimin

Khoiriyah,

Institut Agama Islam Tribakti Kediri

musliminiait@gmail.com

Abstract

Distance learning is an alternative to learning in the Covid19 era by using the Whastapp Group application. Where the educator plays a major role, namely the lecturer. Lecturers who are given the mandate to guide students must have specific skills, including pedagogical competence, professional competence, personality competence, and social competence. Learning by lecturers is like services provided to consumers or college students. In providing services, of course, what must be considered is the quality of the service itself. The level of service quality can only be seen by consumers or college students. When the quality of service exceeds the expectations thought by college students, a sense of satisfaction will arise. The description of student satisfaction related to distance learning performance by lecturers is very satisfying for all indicators of personality and social competence.

Keywords: *Satisfaction, Distance Learning, WA Group Application*

Abstrak

Pembelajaran jauh menjadi alternatif pembelajaran era pandemi covid 19 dengan salah satunya memanfaatkan aplikasi Whastapp Grup dimana faktor pendidik yaitu dosen memegang peranan utama. Dosen yang diberi amanah untuk membimbing mahasiswa tentu harus memiliki kecakapan dan ketampilan khusus antara lain kompetensi pedagogi, kompetensi professional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial. Pembelajaran yang diakukan dosen ibarat pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau mahasiswa. Dalam memberikan pelayanan tentu yang harus diperhatikan adalah segi kualitas layanan itu sendiri. Tinggi rendahnya kualitas layanan hanya bisa dilihat oleh konsumen atau mahasiswa. Ketika kualitas layanan melebihi dari harapan yang dipikirkan oleh mahasiswa maka akan timbul rasa puas. Gambaran kepuasan mahasiswa terkait kinerja pembelajaran daring oleh dosen adalah sangat memuaskan untuk kesemua indikator kompetensi kepribadian dan sosial.

Kata Kunci: *Kepuasan, Pembelajaran Jarak Jauh, Aplikasi WA Group*

Pendahuluan

Pemberian materi perkuliahan merupakan hal pokok yang menjadi kewajiban seorang dosen kepada mahasiswanya selain dari penelitian dan pengabdian. Hal ini

tertuang dalam tridharma Perguruan Tinggi.¹ Munculnya wabah pandemi covid-19 di dunia saat ini sangat berpengaruh terhadap segala macam sektor terlebih dalam sektor pendidikan. Dosen yang biasanya memberikan materi perkuliahan secara tatap muka tentu tidak dapat melakukan aktivitas seperti biasanya. Hal ini tidak lepas dari berbagai macam penelitian yang telah dilakukan dimana penyakit yang disebabkan oleh virus corona novel SARS-cov-2 ini adalah penyakit infeksi saluran pernafasan menular.² Dosen pun harus memutar otak agar perkuliahan tetap berjalan.

Zaman berkembang sangat cepat selama satu dasawarsa ini, pembelajaran jarak jauh yang dulu hanya sekedar ancaman menjadi hal yang biasa dan lumrah dilakukan banyak sekali alat bantu berbasis teknologi yang bisa digunakan sebagai perantara pembelajaran jarak jauh. Mulai dari teknologi komputer sampai HP yang sudah bukan menjadi barang langka untuk saat ini. Dengan memanfaatkan aplikasi yang terdapat di HP pembelajaran daring pun dengan mudah dilaksanakan. Banyak sekali aplikasi yang tersedia, diantaranya WA, Microsoft Team, Zoom, dan lain sebagainya.

Penggunaan teknologi sejatinya juga bukan tidak memiliki celah, banyak sekali aspek yang harus diperhatikan. Salah satu yang menjadi faktor terbesar kesuksesan pembelajaran daring adalah adanya sinyal. Sinyal menjadi kebutuhan mutlak adanya pembelajaran jarak jauh. Penggunaan daring dengan metode tatap muka secara langsung adalah metode yang paling menuntut kelancaran sinyal. Microsoft team dan zoom merupakan salah satu metode pembelajaran dengan video tatap muka langsung. Problem muncul ketika fasilitas yang tersedia kurang memadai. Hal ini yang dialami oleh kalangan santri ketika mengikuti perkuliahan. Bukan hanya santri yang terdampak, mahasiswa dari daerah yang kekurangan sinyal pun banyak menemui kendala. Apalagi ketika menggunakan fitur tatap muka, kehilangan beberapa menit pun menyebabkan informasi yang tidak terserap serta tayangan video yang tidak dapat diulangi. Ditengah problem-problem yang ada kehadiran WA grup menjadi salah satu opsi untuk mengatasi hal tersebut. WA menjadi opsi yang tepat untuk mengatasi sinyal yang kurang lancar karena berbasis chat dan bisa dilihat kapan saja. Seperti pembelajaran pada umumnya, penggunaan media WA memerlukan penanganan khusus. Dosen selaku pendidik juga memegang peranan utama terkait pembelajaran daring via WA tersebut.

Dalam pembelajaran jauh tentu faktor pendidik memegang peranan utama. Dimana jika dalam ruang lingkup perguruan tinggi adalah dosen. Dosen yang diberi amanah untuk membimbing mahasiswa tentu harus memiliki kecakapan dan ketrampilan khusus. Hal ini seperti yang tercantum dalam Undang-Undang. Kompetensi yang harus dimiliki oleh pendidik terdiri dari 4 hal antara lain kompetensi pedagogi, kompetensi professional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial. Keempat kompetensi itu harus dimiliki oleh dosen agar perkuliahan khususnya dengan daring dapat berjalan maksimal.³

¹ "Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi," t.t., 15.

² Arry Bainus dan Junita Budi Rahcman, "Editorial: Pandemi Penyakit Menular (Covid-19) Hubungan Internasional," *Intermestic: Journal of International Studies* 4, no. 2 (31 Mei 2020): 111, <https://doi.org/10.24198/intermestic.v4n2.1>.

³ "Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen" Pasal 10 Ayat 1 (t.t.).

Pembelajaran yang diakukan dosen ibarat pelayanan yang diamanatkan dosen kepada konsumen atau dalam hal ini mahasiswa. Dalam memberikan pelayanan tentu yang harus diperhatikan adalah segi kualitas layanan itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik yang dalam hal pembelajaran yaitu seorang dosen⁴. Tinggi rendahnya kualitas layanan hanya bisa dilihat oleh konsumen atau mahasiswa. Ketika kualitas layanan melebihi dari harapan yang dipikirkan oleh mahasiswa maka akan timbul rasa puas. Kepuasan adalah suatu bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan⁵.

Dari latar belakang tersebut peneliti ingin membuat penelitian terkait “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terkait Kinerja Pembelajaran Daring oleh Dosen Via Aplikasi Whatsapp Grup”. Petanyaan dalam penelitian ini terdiri dari 4 macam yaitu: Bagaimana gambaran kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring via whatsapp grup terkait kompetensi Pedagogi, kompetensi Profesional, kompetensi Kepribadian, dan kompetensi sosial? Terkait tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring via whatsapp grup terkait kompetensi pedagogi, profesional, kepribadian, dan sosial.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian jenis survey dengan pendekatan kuantitatif. Kuantitatif adalah jenis pendekatan yang bersifat numerikal. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis. Hal ini dikarenakan penelitian ini bertujuan memberikan gambaran keadaan responden yang dalam hal ini kepuasan mahasiswa terkait pembelajaran daring via WA grup berdasarkan fakta dan data yang diperoleh.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/ angket dan observasi. Butir angket sebanyak 20 butir, terdiri dari 5 butir untuk kompetensi pedagogi, 5 butir untuk kompetensi professional, 5 butir untuk kompetensi kepribadian, dan 5 butir untuk kompetensi sosial. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer yaitu kuesioner yang diisi oleh mahasiswa. Kuesioner didesain melalui google form, dan tiap mahasiswa hanya memiliki hak untuk mengisi 1 form kuesioner. Sedangkan observasi sebagai data sekunder yang digunakan peneliti untuk mengamati kondisi kelas yang diambil datanya.

Populasi dalam penelitian ini meliputi mahasiswa semester 5 yang terdiri dari prodi PAI dan prodi PGMI. Prodi PAI berjumlah 5 kelas dan prodi PGMI berjumlah 2 kelas dimana untuk kelas PAI berjumlah 69 mahasiswa yang bisa mengikuti daripada PGMI dengan sejumlah 21 mahasiswa yang bisa mengikuti daring. Sehingga total populasi sebanyak 90 orang mahasiswa. Dari populasi tersebut diambil sampel dengan menggunakan rumus slavin yaitu sebagai berikut.

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

⁴ Johanes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

⁵ Wawan Irawadi, “The Effect Of Price, Trust And Service Quality On Customer Satisfaction Of Moerni Store In Pati,” t.t., 3.

Dimana

n = banyak sampel

N = banyak populasi

e = taraf ketelitian (5%)

Diperoleh banyak sampel sebagai berikut.

$$n = \frac{90}{1 + 90(0,05)^2} = \frac{90}{1,225} = 73,46 = 73$$

Sehingga diperoleh sampel sebanyak 73 orang mahasiswa. Sampel diambil dengan menggunakan teknik random sampling. Hal ini digunakan agar bisa menggambarkan data yang sesungguhnya di lapangan. Setelah dikonveri langkah selanjutnya adalah mentabulasi data tersebut. Setelah data ditabulasi maka langkah selanjutnya adalah menghitung tingkat kinerja dosen. Setelah menghitung tingkat kinerja barulah menghitung tingkat kepuasan. Rumus perhitungan tingkat kepuasan adalah dengan menggunakan infromance-performance analysis yaitu sebagai berikut.⁶

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

Dimana:

Tk_i = Tingkat kesesuaian butir kuesioner ke- i

X_i = Nilai Kinerja Dosen ke - i

Y_i = Nilai Harapan ke- i

Dalam menentukan nilai harapan peneliti mengadopsi dari penelitian sejenis yang dilakukan sebelumnya dikarenakan sudah terbukti kredibilitasnya⁷. Dari hasil prosentase tingkat kepuasan per butir peneliti kemudian menggambarkan secara rasional sesuai dengan apa yang peneliti alami selama kegiatan daring.

Gambaran kriteria Tk_i Adalah sebagai berikut⁸.

- Jika nilai $Tk_i > 100\%$, berarti kualitas pelayanan pembelajaran untuk indikator ke - i yang diberikan oleh dosen melebihi apa yang diharapkan oleh mahasiswa atau sangat memuaskan
- Jika nilai $Tk_i = 100\%$, berarti kualitas pelayanan pembelajaran untuk indikator ke - i yang diberikan oleh dosen melebihi telah memuaskan

⁶ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Jakarta: Ghilia Indonesia, 2001), 57.

⁷ Tuti Sulastri, "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen," *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10, No. 2 (2016): 167–84.

⁸ Supranto,....h. 27.

- Jika nilai $Tk_i < 100\%$, berarti kualitas pelayanan pembelajaran untuk indikator ke - i yang diberikan oleh dosen melebihi belum memuaskan
 - o Jika ternyata nilai $Tk_i < 100\%$, maka dirinci lagi sebagai berikut.
 - 0-32% = Mahasiswa sangat tidak puas
 - 33-65% = Mahasiswa tidak Puas
 - 66-99% = Mahasiswa Kurang puas

Hasil dan Pembahasan

Dalam praktik pembelajaran seperti saat kondisi pandemi saat ini, pembelajaran yang semula dilaksanakan secara langsung bisa berubah menjadi pembelajaran tidak langsung dengan cara memanfaatkan pembelajaran dalam jaringan atau daring. Daring sendiri adalah suatu metode belajar interaktif dengan berbasis kepada internet. Dimana aplikasi yang digunakan bisa berupa Zoom, Microsoft Team, Google meet, dan lain sebagainya. Lebih lanjut diungkapkan bahwa pembelajaran daring itu biasanya merupakan pembelajaran yang selama ini dilakukan oleh pendidik secara interaktif melalui video conference.⁹ Pada prakteknya pembelajaran daring melalui video banyak sekali tantangan yang harus dihadapi. Tantangan terbesar adalah kehlian yang memadai dalam penggunaan teknologi baik dari pihak pendidik maupun peserta didik. Selain itu pembelajaran daring juga membutuhkan suasana yang memadai seperti koneksi internet yang stabil. Mengingat jika berbasis video, koneksi yang tidak stabil memberikan dampak signifikan dan proses pembelajaran tidak dapat direkap dan diulang oleh peserta didik. Dari tantangan-tantangan tersebut WA grup hadir sebagai salah satu alternative solusi platform pembelajaran daring, WA yang bisa dilihat kapan saja menjadi poin plus tersendiri. Dari berbagai uraian diatas pembelajaran daring yang dimaksud oleh peneliti adalah Pembelajaran yang dilakukan oleh dosen kepada mahasiswa dengan tidak bertatap muka langsung, tetapi menggunakan platform berupa WA yang digunakan sebagai perantara.

Dengan metode apapun, pembelajaran harus menghasilkan perubahan dalam bidang kompetensi. Kompetensi yang harus dimiliki oleh pendidik terdiri dari 4 hal. Pertama yaitu kompetensi pedagogic dimana kompetensi tersebut terkait kemampuan pendidik dalam mengolah pembelajaran peserta didik. Kedua yaitu kompetensi professional yaitu kemampuan pendidik dalam penguasaan materi pembelajaran secara luas dan memanfaatkan teknologi yang terbaru. Ketiga yaitu kompetensi kepribadian dimana terkait kemampuan kepribadian yang mantap dan menjadi suri taudalan bagi peserta didik, berwibawa, dan berakhhlak mulia. Keempat yaitu kompetensi sosial dimana tercakup kemampuan pendidik dalam berkomunikasi dan bersosialosasi secara efektif dengan peserta didik dan lingkungan pendidikan.¹⁰

Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan yang mau tidak mau harus dikuasai pendidik agar pembelajaran dapat berjalan lancar. Apalagi di tengah situasi pembelajaran jauh, dimana ditinjau dari segi pengawasan sangat kurang. Kompetensi

⁹ Andasia Malyana, "Pelaksanaan Pembelajaran Daring Dan Luring Dengan Metode Bimbingan Berkelanjutan Pada Guru Sekolah Dasar Di teluk Betung Utara Bandar Lampung "" t.t., 71.

¹⁰ "Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen."

pedagogic merupakan komptensi yang khas dimana tiap-tiap individu memiliki kekahsan tersendiri terkait kemampuannya. Perbedaan utama pendidik dan profesi lain terletak pada kompetensi pedagogiknya, semakin tinggi kemampuan pedagogic yang dimiliki oleh pendidik maka tingkat keberhasilan dan hasil pembelajaran peserta didiknya tentu akan maksimal.¹¹

Hasil yang juga harus dipertimbangkan adalah aspek kepuasan. Mahasiswa merupakan insan dewasa yang sudah dapat membedakan hal yang baik dan buruk tentu dapat menilai terkait kualitas pelayanan khususnya dalam perkuliahan. Kepuasan terjadi bilamana situasi yang ditunjukkan konsumen dalam hal ini mahasiswa menyadari bahwa kebutuhan dan keinginanya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan sendiri adalah suatu bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan¹². Kepuasan juga diartikan sebagai perasaan membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dialami oleh pelanggan dalam hal ini mahasiswa¹³. Dari berbagai pendapat tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan adalah membandingkan antara kinerja dosen dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa.

Setelah dilakukan pengambilan data di Lingkungan IAIT Kediri, penampakan hasil data dapat terlihat di respon google form. Dari 73 responden yang mengisi berikut ini tabulasi dari hasil data tersebut.

Tabel 1
Tabulasi Kuesioner Kinerja Dosen

No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Biasa Saja	Kurang Puas	Tidak Puas
A. Kompetensi Pedagogik						
1	Kesiapan memberikan perkuliahan daring	20	31	10	10	2
2	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan daring	15	38	9	10	1
3	Kemampuan menghidupkan suasana kelas daring	20	33	13	5	2
4	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas daring	27	30	6	9	1

¹¹ Luh Retiantari Dewi dan Naswan Suharsono, "Pengaruh Kompetensi Pedagogik Dan Kompetensi Profesional terhadap hasil belajar Siswa Dalam Mata Pelajaran Ekonomi Kelas X SMAN 4 Singaraja" 4, no. 1 (2014): 11.

¹² Dwi Aliyyah Apriyani, "Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen," t.t., 2.

¹³ Eswika Nilasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap" 13, no. 01 (2015): 4.

5	Pemberian umpan balik terhadap tugas melalui daring	20	38	8	6	1
	B. Kompetensi Profesional					
6	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan secara tepat	22	39	7	4	1
7	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	21	35	7	8	2
8	Kemampuan menggunakan teknologi berupa whastapp	19	39	6	8	1
9	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan bidang lain	16	41	5	9	2
10	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	13	41	10	7	2
	C. Kompetensi Kepribadian					
11	Kewibawaan sebagai pribadi dosen	30	38	4	1	0
12	Kearifan dalam mengambil keputusan	22	45	3	3	0
13	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	23	44	2	4	0
14	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	21	41	4	5	2
15	Adil dalam memperlakukan mahasiswa	26	37	4	4	2
	D. Kompetensi Sosial					
16	Kemampuan menyampaikan pendapat	23	39	6	4	1
17	Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	22	39	8	4	0
18	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	22	36	10	3	2

19	Mudah bergaul	30	32	7	4	0
20	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	33	33	4	3	0

Dari tabulasi kuesioner tersebut kemudian dikonversi menjadi angka, dan dilakukan penghitungan terkait nilai X dan dihitung besarnya nilai kesesuaian.

Tabel 2
Kepuasan Terkait Kompetensi Pedagogi

Pernyataan	\bar{X}	\bar{Y}	Tk_i	Keterangan
Kesiapan memberikan perkuliahan daring	3,78	3,87	97,70	Kurang memuaskan
Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan daring	3,77	3,67	102,65	Sangat Memuaskan
Kemampuan menghidupkan suasana kelas daring	3,88	3,74	103,66	Sangat Memuaskan
Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas daring	4,00	3,77	106,10	Sangat Memuaskan
Pemberian umpan balik terhadap tugas melalui daring	3,96	3,74	105,85	Sangat Memuaskan

Kepuasan nilai terkait kesiapan memberikan perkuliahan daring memperoleh nilai 97,70. Dikarenakan nilai yang diperoleh kurang dari 100, tetapi masih tercakup dalam rentang 66-99 maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas terkait kesiapan dosen dalam memberikan perkuliahan via daring. Kesiapan menjadi hal yang mutlak yang dikuasi oleh dosen. Walaupun begitu ada berbagai macam faktor yang menyebabkan seorang dosen terlihat belum siap dihadapkan mahasiswa. Seorang pendidik harus memeriksa kondisi kesiapan perangkat pemanfaatan TIK untuk pembelajaran yang akan digunakan¹⁴. Hal ini yang belum dilakukan oleh dosen terkait pembelajaran via WA. Mengingat sebelum menetapkan pembelajaran dengan menggunakan fasilitas WA dosen banyak membuang waktu untuk mencoba aplikasi-aplikasi lain seperti misalnya zoom, Microsoft team, dan lain sebagainya. Dimana dalam percobaan tersebut berakhir dengan situasi yang kurang kondusif dan pembelajaran kurang berjalan dengan maksimal. Ada baiknya percobaan penggunaan aplikasi yang cocok diluar jam pembelajaran karena memcoba berbagai alternatif

¹⁴ Junita Rina Sri Lestari, "Efektivitas Program Homestay Dalam pembentukan karakter Kemandirian Siswa Di Sekolah Az Zakiyah Islamic School," t.t., 95.

daring yang lain bisa menjadikan presepsi mahasiswa terkait kesiapan dosen yang kurang matang.

Terkait keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan daring memeroleh nilai 102,65. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terkait pelayanan untuk indikator tersebut. Hal ini tidak lepas dari dosen yang selalu on time dan pembagian jam perkuliahan yang selalu konsisten seperti misalnya 5 menit sebelum daring dimulai pasti ada absen dan disediakan waktu khusus untuk berdiskusi. Selanjutnya terkait Kemampuan menghidupkan suasana kelas memeroleh nilai 103,65. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terkait pelayanan yang diberikan. Kepuasan mahasiswa ini tidak lepas dari dosen yang selalu menjalin komunikasi dengan mahasiswa selama perkuliahan berlangsung. Pembelajaran dua arah dengan mahasiswa menjadi salah satu kunci kepuasan mahasiswa. Terkait Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas daring memeroleh nilai 106,10. Nilai ini tergolong paling tinggi diantara indikator kepuasan terhadap kompetensi-kopetensi pedagogi yang lain. Kepuasan paling tinggi terkait kompetensi ini tidak lepas dari pengalaman dosen yang juga sudah mengajar materi perkuliahan yang sama selama 2 tahun. Dari pengalaman dosen tersebut menjadi bekal dalam penyampaian materi yang diberikan kepada mahasiswa. Selanjutnya Pemberian umpan balik terhadap tugas melalui daring memeroleh nilai 105,85 dengan kriteria sangat memuaskan. Hal ini tidak lepas dari dosen yang selalu memberikan umpan balik terkait tugas yang diberikan. Tugas tidak hanya diberikan namun juga didiskusikan bersama.

Tabel 3
Kepuasan Terkait Kompetensi Profesional

Pernyataan	\bar{X}	\bar{Y}	Tk_i	Keterangan
Kemampuan menjelaskan pokok bahasan secara tepat	4,05	3,78	107,27	Sangat Memuaskan
Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	3,89	3,77	103,19	Sangat Memuaskan
Kemampuan menggunakan teknologi berupa whastapp	3,92	3,79	103,37	Sangat Memuaskan
Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan bidang lain	3,82	3,82	100	Telah Memuaskan
Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	3,77	3,8	99,13	Kurang memuaskan

Kepuasan mahasiswa terkait penjelasan pokok bahasan materi secara tepat memeroleh nilai 107,27. Hal ini mengindikasikan mahasiswa merasa sangat puas

terkait indikator tersebut. Kepuasan ini tidak lepas dari bahan-bahan materi yang dipersiapkan secara matang. Dosen tidak ragu menggunakan fasilitas lain seperti misalnya penjelasan tambahan melalui fitur video yang dihubungkan melalui youtube dan dikirimkan ke WA grup. Selanjutnya terkait pemberian contoh relevan dari konsep yang diajarkan memeroleh nilai 103, 19. Dimana dengan nilai tersebut digolongkan dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini tidak lepas dari pengalaman dosen dalam membelajarkan materi sejenis dan kematangan persiapan yang dilakukan.

Terkait dengan kemampuan menggunakan teknologi berupa whastapp memeroleh nilai 103, 37. Hal ini berarti mahasiswa merasa sangat puas terkait indikator kemampuan dosen tersebut. Ditengah keterbatasan fitur WA jika dibandingkan dengan fitur lain dalam perantara pembelajaran via daring. Dosen berhasil memanfaatnya dengan baik sehingga mahasiswa merasa sangat puas. Terkait kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan bidang lain memeroleh nilai 100. Nilai 100 mengindikasikan bahwa harapan mahasiswa sama persis dengan kinerja dosen sehingga mahasiswa merasa puas. Dalam meningkatkan upaya ke arah yang sangat puas dosen akan mengembangkan kajian terutama hubungan dengan bidang-bidang selain dalam pendidikan. Mengingat pendidikan sangat erat kaitanya dengan bidang kajian yang lain.

Namun untuk indikator penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan memeroleh nilai 99,13. Dikarenakan nilai yang kurang dari 100 maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa kurang puas terkait indikator tersebut. Mahasiswa merasa apa yang dihapkan kurang sesuai dengan realita kinerja yang dilakukan dosen. Dosen harus lebih banyak belajar terkait sektor sektor pendidikan yang terus berubah tiap tahunnya. Salah satu yang menjadi perhatian khusus adalah KMA 2019. KMA 2019 merupakan kurikulum madrasah yang belum begitu dieksplor oleh dosen. Minimnya informasi terkait kurikulum tersebut juga menjadi faktor utama kurang puasnya indikator kinerja yang dinilai oleh mahasiswa. Kurangnya sosialisasi menjadi penyebab utama hal tersebut. Guru saja yang terjun langsung dalam penerapan KMA banyak yang tidak mengetahui tentang perubahan kurikulum madrasah¹⁵. Apalgi dosen yang sekedar grambyangan. Ke depannya dosen harus lebih banyak membaca literasi terkini khususnya dalam bidang pendidikan secara inisiatif.

Tabel 4
Kepuasan Terkait Kompetensi Kepribadian

Pernyataan	\bar{X}	\bar{Y}	Tk_i	Keterangan
Kewibawaan sebagai pribadi dosen	4,33	4,05	106,88	Sangat memuaskan
Kearifan dalam mengambil keputusan	4,18	3,92	106,58	Sangat memuaskan
Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	4,18	3,87	107,96	Sangat memuaskan

¹⁵ Afrodhita Munthe dan Halimatus Sakdiah, "Pelaksanaan Rumusan Tujuan Instruksional Dan Penggunaan Metode Mengajar Guru Di SMP Negeri 6 Percut Sei Tuan. t.t.

Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	4,01	3,77	106,46	Sangat memuaskan
Adil dalam memperlakukan mahasiswa	4,11	3,67	111,98	Sangat memuaskan

Kepuasan mahasiswa terkait kinerja dosen untuk kompetensi kepribadian mendapatkan respon sangat memuaskan untuk kelima indikator. Indikator terkait kewibawaan sebagai pribadi dosen mendapatkan nilai 106,88, kearifan dalam mengambil keputusan memeroleh nilai 106,58 menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku mendapatkan nilai 107,96 kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi memiliki skor 106,46, dan adil dalam memperlakukan mahasiswa dengan nilai paling tinggi yaitu 111,98. Sangat tingginya tingkat kepuasan mahasiswa terkait kompetensi kepribadian dosen tidak lepas dari penempatan posisi dosen dalam hal pembelajaran. Dosen selalu memberikan motivasi dan penguatan kepada mahasiswa. Yang jadi catatan adalah terkait indikator keadilan yang memeroleh nilai kesesuaian paling tinggi dimana hal ini tidak lepas dari dosen yang tidak membeda-bedakan mahasiswa baik dari segi latar belakang maupun asal usulnya.

Tabel 5
Kepuasan Terkait Kompetensi Sosial

Pernyataan	\bar{X}	\bar{Y}	Tk_i	Keterangan
Kemampuan menyampaikan pendapat	4,08	3,98	102,57	Sangat memuaskan
Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	4,08	3,89	104,94	Sangat memuaskan
Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	4,00	3,96	101,01	Sangat memuaskan
Mudah bergaul	4,21	3,84	109,52	Sangat memuaskan
Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	4,32	4,03	107,07	Sangat memuaskan

Kepuasan mahasiswa terkait kinerja dosen untuk kompetensi sosial juga mendapatkan respon sangat memuaskan untuk kelima indikator. Terkait indikator kemampuan menyampaikan pendapat memeroleh skor 102,57. Sementara terkait kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain skor yang diterima 104,94. Untuk indikator mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya memeroleh nilai 101,01. Sementara terkait mudah bergaul skornya adalah 109,52. Terakhir berupa toleransi terhadap keberagaman mahasiswa mendapatkan skor 107,07. Tingginya angka kepuasan mahasiswa terkait kompetensi sosial tidak lepas dari tutur kata dosen yang selalu dijaga dalam setiap pembelajaran daring. Catatan terkait indikator mudah bergaul yang mendapatkan nilai kesesuaian sangat tinggi tidak lepas dari adanya intermeso yang diberikan oleh dosen. Tanpa adanya intermeso

pasti tidak ada nada semangat dalam menjalani perkuliahan. Mengingat pengawasan yang sangat minim pada pembelajaran daring perlu adanya kesadaran dan semangat internal mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan.

Kesimpulan

Gambaran kepuasan mahasiswa terkait kinerja pembelajaran daring oleh dosen adalah sangat memuaskan untuk kompetensi kepribadian dan sosial. Dengan penilaian kepuasan paling tinggi adalah untuk aspek adil dalam memperlakukan mahasiswa dengan nilai **TK_i** sebesar 111,98. Sementara terkait kompetensi pedagogik hal yang menjadi perhatian adalah kesiapan memberikan perkuliahan daring yang memperoleh nilai **TK_i** sebesar 97,70. Hal ini tidak lepas dari uji coba dengan menggunakan alternatif aplikasi lain pada saat jam perkuliahan. Dosen harus mempersiapkan dengan matang aplikasi yang akan digunakan dengan mempertimbangkan matang-matang efek positif dan negatif penggunaan aplikasi tersebut dan dengan mantap menggunakannya tanpa ragu-ragu. Hal ini harus dilakukan agar menghindarkan presepsi ketidak siapan dosen dalam pembelajaran via daring. Terkait dengan kompetensi profesional, hal yang menjadi perhatian adalah aspek penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan yang memperoleh nilai **TK_i** sebesar 99,13. Kekurang puasan mahasiswa disebabkan minimnya pengetahuan termutakhir yang dimiliki dosen. Perlu adanya sosialisasi terkait pembelajaran terkini khususnya perihal kurikulum pembelajaran. Dosen harus berinisiatif membaca berbagai rujukan yang ada.

Daftar Pustaka

- Afrodhita Munthe, dan Halimatus Sakdiah. "Pelaksanaan Rumusan Tujuan Instruksional Dan Penggunaan Metode Mengajar Guru Di Smp Negeri 6 Percut Sei Tuan," T.T.
- Apriyani, Dwi Aliyyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," t.t., 7.
- Bainus, Arry, dan Junita Budi Rahcman. "Editorial: Pandemi Penyakit Menular (Covid-19) Hubungan Internasional." *Intermestic: Journal of International Studies* 4, no. 2 (31 Mei 2020): 111. <https://doi.org/10.24198/intermestic.v4n2.1>.
- Dewi, Luh Retiantari, dan Naswan Suharsono. "Pengaruh Kompetensi Pedagogik Dan Kompetensi Profesional Terhadap Hasil Belajar Siswa Dalam Mata Pelajaran Ekonomi Kelas X Sman 4 Singaraja" 4, no. 1 (2014): 11.
- Guru Profesional : Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses dalam Sertifikasi Guru.* Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007.
- Irawadi, Wawan. "The Effect of Price, Trust And Service Quality On Customer Satisfaction Of Moerni Store In Pati," t.t., 14.

- Lestari, Junita Rina Sri. "Efektivitas Program Homestay Dalam Pembentukan Karakter Kemandirian Siswa Di Sekolah Dasar Az-Zakiyah Islamic School," t.t., 95.
- Malyana, Andasia. "Pelaksanaan Pembelajaran Daring Dan Luring Dengan Metode Bimbingan Berkelanjutan Pada Guru Sekolah Dasar Di Teluk Betung Utara Bandar Lampung," t.t.
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Nazarudin, Rahman. *Manajemen Pembelajaran: Implementasi Konsep Karakteristik dan Metodologi Pendidikan Agama Islam di Sekolah Umum*. Jogjakarta: Pusaka Felicha, t.t.
- Nilasari, Eswika. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap" 13, no. 01 (2015): 12.
- "Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 Tahun 2007 tentang standar Kompetensi Pendidik," t.t.
- Poerwadarminta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, t.t.
- Pribadi, Benny A. *Model Desain Sistem Pembelajaran*. Jakarta: Dian Rakyat, t.t.
- Rahmawati, Anggun, dan C Indah Nartani. "Kompetensi Sosial Guru Dalam Berkomunikasi Secara Efektif Dengan Siswa Melalui Kegiatan Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Sd Negeri Rejowinangun 3 Kotagede Yogyakarta," t.t., 5.
- Rohman, Ahmad Aunur, M. Ismail, dan Emi Siswanah. "Media Pembelajaran Matematika SMP Berbasis Android Berorientasi UoS untuk meningkatkan Hasil Belajar Siswa." *Square : Journal of Mathematics and Mathematics Education* 1, no. 1 (16 September 2019): 19. <https://doi.org/10.21580/square.2019.1.1.4057>.
- Sulastri, Tuti. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen." *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10, no. 2 (2016): 167–84.
- Supranto, Johanes. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- "Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi," t.t.
- "Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen" Pasal 10 Ayat 1 (t.t.).