

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PERKULIAHAN DARING PADA MASA PANDEMI COVID-
19 DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

Rizki Hidayani Al Hafidzah

NIM. 07011281722082

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PERKULIAHAN DARING PADA MASA PANDEMI COVID-
19 DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

SKRIPSI

Oleh :

**Rizki Hidayani Al Hafidzah
07011281722082**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 2021

Pembimbing I

**Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001**



Pembimbing II

**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PERKULIAHAN DARING PADA MASA PANDEMI COVID-
19 DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

SKRIPSI

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 3 Agustus 2021
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

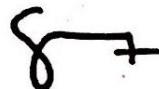
Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001
Ketua



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002
Anggota



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002
Anggota

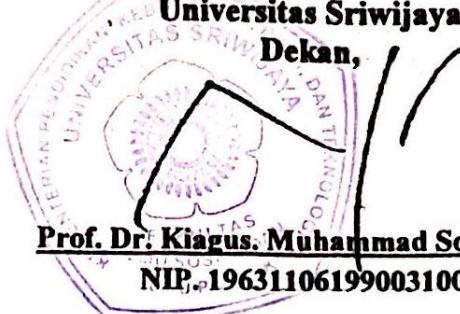


Dwi Mirani, S.IP., M.Si
198106082008122002
Anggota



Palembang, Agustus 2021
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dekan,



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

MOTTO DAN PERSEMPAHAN

Keberhasilan bukan hanya diimpikan, tapi harus diwujudkan.

(Krisno S. Elhayan)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Mudrika dan Ibu Zubaidah
2. Saudaraku Rinda Juniyarti, Reni Indah Pratiwi dan Rihhadatul Aisyah
3. Keluarga besar, Alm. H. Rohan dan Alm. Alwan
4. Seluruh rekan seperjuangan
5. Almamater kebanggaan saya

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih memiliki beberapa permasalahan pada saat perkuliahan daring yang mempengaruhi pada tingkat kepuasan mahasiswa pada saat melaksanakan perkuliahan daring, seperti kesulitan mengakses perkuliahan *online* dikarenakan sinyal tidak stabil/buruk, keterbatasan kuota *internet*, portal *e-learning* sering mengalami server down, *bigblubutton* yang tersedia di *e-learning* terkadang terjadi eror, keluhan banyaknya tugas yang diberikan oleh dosen, kesulitan untuk memahami materi secara maksimal, mahasiswa merasa jemu karena perkuliahan dilakukan hanya dirumah tanpa bisa berinteraksi langsung dengan teman dan dosen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring pada masa pandemi COVID-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Berry dan Parasuraman yang terdapat lima dimensi kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring pada masa pandemi COVID-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dinilai puas. Pada penelitian ini penulis menyarankan bagi mahasiswa pentingnya meningkatkan semangat belajar, dosen bisa membuat model pembelajaran yang bervariasi dan menarik untuk mengurangi kebosanan, meningkatkan komunikasi yang baik antar mahasiswa maupun mahasiswa dengan dosen, diharapkan fakultas bisa memberikan subsidi kuota dan pengurangan UKT, mengadakan evaluasi terhadap portal *e-learning* setiap tahunnya dan pentingnya persiapan yang baik sebelum mengikuti perkuliahan daring.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Perkuliahan Daring dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya

Pembimbing I

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Palembang, Agustus 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This research is motivated by the implementation of online class that have several problems which affect the level of student satisfaction when carrying out online class, such as difficulty accessing online class due to unstable/bad signals, limited internet quota, e-learning portals often experience server down, bigblubutton available on E-learning sometimes has errors, complaints about the number of assignments given by lecturers, difficulties in understanding the material to the fullest, students feel bored because lectures are carried out only at home without being able to interact directly with friends and lecturers. The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction in online class during the COVID-19 pandemic at the Faculty of Social and Political Sciences, Sriwijaya University. The type of research used in this research is descriptive with quantitative methods. Data was collected by using questionnaire, observation, and documentation techniques. This study uses the theory of Berry and Parasuraman which contains five dimensions of student satisfaction in relation to the quality of education, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results of this study indicate that the level of student satisfaction in online lectures during the COVID-19 pandemic at the Faculty of Social and Political Sciences, Sriwijaya University is considered satisfied. In this study, the authors suggest for students the importance of increasing enthusiasm for learning, lecturers can create varied and interesting learning models to reduce boredom, improving good communication among students and students with lecturers, it is hoped that the faculty can provide quota subsidies and UKT reductions, conducting an evaluation of the e-learning portal every year and the importance of good preparation before taking online lectures.

Keywords: Student Satisfaction Level, Online Class and Faculty of Social and Political Sciences Sriwijaya University

Advisor I



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

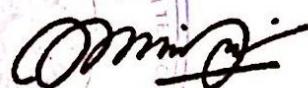
Advisor II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Palembang, August 2021

Chairman of The Public Administration Departement
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah dan segala puji hanya milik Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas dan kewajiban dalam melengkapi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sehubungan dengan hal itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan sebagai Dosen Pengaji Seminar Proposal yang telah memberikan saran, kritik, dan dukungan selama Seminar Proposal berlangsung.
3. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I saya dan selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah banyak memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.AP selaku Pembimbing II yang sudah memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang membangun.
5. Ibu Martina S.Ip., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan semangat dan juga solusi.
6. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Mudrika dan Ibu Zubaidah yang selalu memberikan doa, mendukung moril dan materil, dan memberikan semangat dalam suka maupun duka serta kasih sayang yang tak terhingga.
8. Saudaraku Rinda Juniyarti, Reni Indah Pratiwi dan Rihhadatul Aisyah yang selalu memberikan semangat serta dukungan.
9. Muhammad Reyhan Pratama yang telah memberikan nasihat dan juga semangat.
10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2017 Kampus Palembang.
11. Seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya angkatan 2018 dan 2019.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih belum sempurna, sebagaimana yang diharapkan. Maka untuk membangun wawasan penulis, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan segala saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Palembang, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	7
2. Metode Pengukuran Kepuasan	8
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	10
4. Indikator Kepuasan Mahasiswa	12
5. Pengertian Perkuliahan Daring	14
6. Manfaat Perkuliahan Daring.....	15
7. Kelebihan dan Kekurangan Perkuliahan Daring	16
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	26
B. Definisi Konsep	26
C. Definisi Operasional.....	27
D. Data dan Sumber Data.....	28
E. Populasi dan Sampel.....	28
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	32
G. Teknik Pengumpulan Data	33
H. Teknik Analisis Data	34
I. Jadwal Penelitian	35
J. Sistematika Penelitian	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
B. Analisis dan Interpretasi Data	43
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	44
2. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Perkuliahan Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya	
.....	46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Strata-1 (S1) FISIP UNSRI Kampus Indralaya	3
1.2 Jumlah Mahasiswa Aktif Strata-1 (S1) FISIP UNSRI Kampus Palembang.....	3
1.3 Jumlah Mahasiswa Aktif S2 dan S3 FISIP UNSRI	3
2.1 Penelitian Terdahulu	21
3.1 Definisi Operasional.....	27
3.2 Jumlah responden angkatan 2018 dan 2019 Strata-1 (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.....	29
3.3 Jumlah responden angkatan 2018 dan 2019 Strata-1 (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.....	29
3.4 Distribusi Sampel Masing-Masing Jurusan dan Angkatan di Kampus Indralaya.....	31
3.5 Distribusi Sampel Masing-Masing Jurusan dan Angkatan di Kampus Palembang ...	31
4.1 Rangkuman Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa	44
4.2 Statistik Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	46
4.3 Ketepatan Waktu Dosen Dalam Memulai Perkuliahan Daring	47
4.4 Ketepatan Waktu Dosen Dalam Mengakhiri Perkuliahan Daring	47
4.5 Dosen Melengkapi Perkuliahan Daring Dengan Memberikan Bahan Ajar Seperti Ppt, E-Book, dan Lain-Lain.....	48
4.6 Kesesuaian Materi Perkuliahan Daring Dengan Silabus Mata Kuliah/RPS	49
4.7 Materi yang Disampaikan Oleh Dosen Saat Perkuliahan Daring Tersampaikan Dengan Baik	49
4.8 Materi Perkuliahan Lebih Mudah Dipahami Saat Perkuliahan Daring dibandingkan dengan Perkuliahan Tatap Muka.....	50
4.9 Perkuliahan Secara Daring Menambah Pemahaman Teori Dan Keterampilan	51
4.10 Dosen Memberikan Kesempatan Untuk Bertanya Dan Berdiskusi	53
4.11 Kesempatan Mendapatkan Umpan Balik atau Masukan atas Tugas/Ujian yang Diberikan Dosen.....	53
4.12 Dosen Memberikan Respon Terhadap Pertanyaan yang Muncul Selama Perkuliahan Daring.....	54
4.13 Kecepatan Dosen Menanggapi Pertanyaan/Permasalahan Mahasiswa.....	55
4.14 Kemampuan Dosen Dalam Menyampaikan Materi Perkuliahan.....	56
4.15 Kemampuan Dosen Dalam Memberikan Contoh Kasus-Kasus Maupun Isu-Isu yang Relevan dan <i>Up To Date</i>	56
4.16 Kemampuan Dosen Dalam Menciptakan Suasana Perkuliahan yang Menarik dan Konduatif.....	57
4.17 Kemahiran Konseptual Ilmu yang Dimiliki Dosen.....	58
4.18 Dosen Selalu Mendampingi Ketika Pembelajaran Daring Berlangsung Hingga Selesai.....	59
4.19 Kesediaan Dosen Membantu Mahasiswa yang Menghadapi Masalah Selama Perkuliahan Daring.....	60
4.20 Keterbukaan dan Sikap Kooperatif Dosen Dengan Mahasiswa	60
4.21 Kemudahan Dosen Untuk Dihubungi Melalui Telepon, Email dan Sebagainya	61
4.22 Perkuliahan Daring Memberikan Kemudahan Dalam Berkommunikasi Sesama Teman.....	62
4.23 Perkuliahan Daring Memberikan Kemudahan Dalam Berkommunikasi Dengan Dosen.....	63

4.24 Mempunyai Laptop/Smartphone Yang Dapat Digunakan Dalam Proses Perkuliahan Daring.....	64
4.25 Mempunyai Paket Internet Untuk Mengikuti Perkuliahan Daring	65
4.26 Mempunyai Wifi Untuk Menunjang Proses Perkuliahan Daring	65
4.27 Portal E-Learning Berjalan Dengan Baik	66
4.28 Perkuliahan Daring Dapat Diakses Dengan Mudah.....	67
4.29 Perkuliahan Daring Dilakukan Berjalan Dengan Lancar.....	68
4.30 Tidak Ada Kendala Selama Menjalankan Perkuliahan Daring.....	69
4.31 Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Perkuliahan Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Tugas Dosen Pembimbing Usulan Skripsi	78
2. Surat Keputusan Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi.....	79
3. Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Dosen Pembimbing I.....	80
4. Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Dosen Pembimbing II	81
5. Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi I.....	83
6. Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi II.....	84
7. Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi III	85
8. Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi IV	86
9. Surat Permohonan Izin Penelitian	87
10. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I.....	88
11. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II	89
12. Lembar Revisi Ujian Komprehensif I	90
13. Lembar Revisi Ujian Komprehensif II	91
14. Lembar Revisi Ujian Komprehensif III.....	92
15. Lembar Revisi Ujian Komprehensif IV	93
16. Kuesioner Penelitian.....	94
17. Hasil Validitas Instrumen Penelitian	97
18. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian	100
19. Jawaban Kuesioner Penelitian.....	101
20. Pedoman Wawancara	104

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

COVID-19	: <i>Corona Virus Disease</i>
PJJ	: Pembelajaran Jarak Jauh
KPAI	: Komisi Perlindungan Anak Indonesia
IT	: Informasi Teknologi
DPR	: Dewan Perwakilan Rakyat
PC	: <i>Personal Computer</i>
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
FISIP	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNSRI	: Univeritas Sriwijaya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyebaran virus COVID-19 (*Corona Virus Disease*) saat ini menjadi penyebab angka kematian tertinggi di dunia, yang sangat berpengaruh terhadap aktivitas dan kehidupan di seluruh dunia termasuk juga Indonesia. Semua negara telah menerapkan kebijakan pembatasan jarak sosial atau yang lebih dikenal dengan sebutan *social distancing* untuk mengurangi dan membatasi perjalanan ke tempat-tempat ramai dan kontak langsung dengan orang lain. Hal ini tentu saja membawa perubahan di segala bidang kehidupan, yang berujung pada ditutupnya banyak fasilitas pelayanan berupa pusat pendidikan dan perbelanjaan.

Kebijakan yang dikeluarkan untuk membatasi penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19) telah berdampak pada berbagai bidang kehidupan di seluruh dunia, terutama di bidang pendidikan. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Kementerian Agama Republik Indonesia telah menerapkan kebijakan belajar dari rumah pada pertengahan Maret 2020, yaitu Surat Edaran Tahun 2020 Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pendidikan Dalam Masa Darurat Corona Virus Disease (COVID-19). Belajar dari rumah memungkinkan pembelajaran dilakukan tanpa bertemu fisik dan berjarak dengan menggunakan akses internet yang baik. Hal ini relevan dengan pencegahan penyebaran COVID-19 melalui *social distancing* dan *physical distancing*.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Sriwijaya merespon penerapan belajar dari rumah dengan mengeluarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Dekan berupa Surat Edaran Nomor 0965/UN9.1.8/SE/2020 Tentang Pencegahan

Wabah *Corona Virus Disease* (COVID-19) di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang dikeluarkan pada tanggal 19 Maret 2020, diuraikan sebagai berikut: Mengacu pada Surat Edaran Rektor Universitas Sriwijaya Nomor : 003/UN9/SE/BUK.HT/2020 Tanggal 16 Maret 2020 tentang Pencegahan Wabah *Corona Virus Disease* (COVID-19) di Lingkungan Universitas Sriwijaya, dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya memutuskan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Perkuliahan dianjurkan menggunakan daring (IT)
2. Pelaksanaan Seminar Proposal dan Komprehensif Ditunda
3. Pelaksanaan Yudisium/Pelantikan Sarjana Baru Ke-147 ditunda sampai dengan adanya ketentuan lebih lanjut.

Pelaksanaan perkuliahan menggunakan daring (IT) menjadi fokus penelitian karena selama masa pandemi saat ini pembelajaran dilakukan secara *online* yang menjadi alternatif baru dalam mencegah virus tersebut. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa seluruh dosen dan mahasiswa di Indonesia telah melakukan proses pembelajaran secara daring atau *online* akibat adanya pandemi COVID-19.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya memiliki 3 program pendidikan yakni Strata-1 (S1), Strata-2 (S2) dan Strata-3 (S3). Program Strata-1 (S1) mempunyai 4 jurusan yakni Ilmu Administrasi Publik, Sosiologi, Ilmu Komunikasi dan Ilmu Hubungan Internasional. Program Strata-1 (S1) terletak di dua lokasi kampus yakni di Palembang dan di Indralaya. Program Magister (S2) mempunyai 2 jurusan yakni Magister Administrasi Publik dan Magister Sosiologi. Program S3 yakni jurusan Administrasi Publik. S2 dan S3 hanya ada di kampus Palembang. Berikut data jumlah mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Strata-1 (S1) FISIP UNSRI Kampus Indralaya

No	Jurusan/Program Studi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Jumlah
1.	Ilmu Administrasi Publik	-	40	120	123	154	159	596
2.	Sosiologi	28	53	113	121	122	129	566
3.	Ilmu Komunikasi	12	54	133	154	135	167	655
4.	Ilmu Hubungan Internasional	-	89	139	143	136	135	642

Sumber : diolah penulis dari data pengadministrasian pendidikan, 8 juni 2021

Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Aktif Strata-1 (S1) FISIP UNSRI Kampus Palembang

No	Jurusan/Program Studi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Jumlah
1.	Ilmu Administrasi Publik	-	35	67	58	94	79	333
2.	Sosiologi	2	40	54	57	52	39	244
3.	Ilmu Komunikasi	14	36	83	73	111	116	433
4.	Ilmu Hubungan Internasional	-	43	76	69	91	84	363

Sumber : diolah penulis dari data pengadministrasian pendidikan, 8 juni 2021

Tabel 1.3 Jumlah Mahasiswa Aktif S2 dan S3 FISIP UNSRI

No	Jurusan/Program Studi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Jumlah
1.	Magister Administrasi Publik (S2)	-	-	3	12	22	81	118
2.	Magister Sosiologi (S2)	-	-	2	9	10	14	35
3.	Administrasi Publik (S3)	-	-	-	-	14	22	36
Total keseluruhan mahasiswa yang aktif								4.021

Sumber : diolah penulis dari data pengadministrasian pendidikan, 8 juni 2021

Model pembelajaran tentunya berubah dari yang konvensional menjadi daring (*online*). Bagaimanapun mahasiswa harus siap menerima kondisi perubahan gaya pembelajaran yang mendadak menjadi *online*, karena ini menjadi fenomena yang baru bagi mahasiswa. Mahasiswa harus menerima kenyataan terhadap perubahan gaya pembelajaran ini. Kehidupan di kampus akan terasa berubah dan berbeda karena terjadinya perubahan perilaku baru dalam proses pembelajaran, perbedaan interaksi dan sebagainya.

Kegiatan pembelajaran daring memiliki beberapa permasalahan. Berdasarkan hasil wawancara *online* penulis ke beberapa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya angkatan 2018 dan 2019 dalam mengikuti perkuliahan daring memiliki beberapa kesulitan, diantaranya portal *e-learning* sering mengalami server

down sehingga mahasiswa kesulitan untuk masuk portal *e-learning* atau kesulitan pada saat absensi, *bigblubutton* yang tersedia di *e-learning* terkadang terjadi eror sehingga terjadi kesulitan membuka camera atau microfon bermasalah, keluhan banyaknya tugas yang diberikan oleh dosen, kesulitan untuk memahami materi secara maksimal, mahasiswa merasa jemu karena perkuliahan dilakukan hanya di rumah tanpa bisa berinteraksi langsung dengan teman dan dosen, mahasiswa juga kesulitan dalam mengakses pembelajaran *online* dikarenakan sinyal tidak stabil/buruk dan keterbatasan kuota internet.

Firdausya (2020) berdasarkan hasil survei yang dilakukan KPAI (Komisi Perlindungan Anak Indonesia) yang dilaksanakan survei tersebut pada 13 sampai dengan 27 April 2020 dengan total responden sebanyak 1.700 siswa di 20 provinsi di Indonesia. Dalam rapat Komisi 10 DPR pada Juni 2020, komisioner KPAI Retno Listyarti mengungkapkan bahwa masalah pembelajaran *online* saat ini salah satunya adalah kuota internet. Tidak hanya siswa, namun orang tua/wali siswa juga terbebani dengan kuota internet apalagi yang ekonomi keluarganya terdampak oleh pandemi COVID-19. Kendala-kendala dengan kuota internet terjadi di Papua karena terdapat 54% siswa dari 608 siswa yang masih terkendala internet. Selain di Papua, di kota besarpun yakni Kota Bogor masih terdapat 11% siswa yang terkendala dengan kuota internet. Selain itu, hasil survei juga menyatakan bahwa pelaksanaan pembelajaran daring (*online*) berlangsung tanpa adanya interaksi guru dan siswa yang dinyatakan sebanyak 79,9%. Terjadi interaksi antara siswa dengan pengajarnya selama pembelajaran daring dinyatakan responden hanya 20,1%. Keluhan banyaknya tugas yang diberikan dalam jangka waktu yang singkat membuat siswa menjadi kelelahan. Mayoritas siswa yakni sebanyak 95,4% menggunakan *smartphone* untuk melaksanakan pembelajaran daring, 23,9% siswa menggunakan laptop dan 2,4% siswa menggunakan

komputer pribadi, sehingga akibat berjam-jam menatap layar komputer tidak sedikit siswa yang mengeluh kelelahan karena matanya sakit. Sebanyak 53,6% responden menyatakan tidak memiliki wifi di rumahnya dan sebesar 46,4% responden menyatakan memiliki wifi di rumahnya. Dari hasil survei, sebanyak 1.700 responden menyatakan 76,7% puas dengan pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan secara daring, sementara hanya 23,3% siswa menyatakan senang dengan perubahan gaya pembelajaran menjadi daring. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan KPAI tersebut dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan pembelajaran daring memiliki beberapa permasalahan, dimana beberapa permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan belajar siswa. Maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan dalam perkuliahan daring dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Perkuliahan Daring Pada Masa Pandemi COVID-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Perkuliahan Daring Pada Masa Pandemi COVID-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya?

C. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan batasan penelitian yakni:

1. Fokus penelitian adalah mahasiswa yang melakukan perkuliahan (jadwal mata kuliah) secara daring.
2. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif program pendidikan Strata-1 (S1) angkatan 2018 dan 2019 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Perkuliahan Daring Pada Masa Pandemi COVID-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Perkuliahan Daring Pada Masa Pandemi COVID-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan informasi tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Perkuliahan Daring Pada Masa Pandemi COVID-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

b. Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Manajemen

Diharapkan pendidik bisa mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Perkuliahan Daring Pada Masa Pandemi COVID-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya untuk menjadi bahan evaluasi bagi pendidik dan tenaga manajemen untuk proses pembelajaran yang lebih baik lagi.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Cetakan 14*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bilfaqih, Y & Qomarudin, M.N. (2015). *Esensi Pengembangan Pembelajaran Daring*. Yogyakarta: Deepublish.
- Firdaus. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0*. Riau: DOTPLUS Publisher.
- Gusty, S., dkk. (2020). *Belajar Mandiri: Pembelajaran Daring Di Tengah Pandemi Covid-19*. Medan: Yayasan kita menulis.
- Kusumawati, A. (2018). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Pendidikan Tinggi*. Malang: UB Press.
- Mastuti., dkk. (2020). *Teaching From Home: Dari Belajar Merdeka Menuju Merdeka Belajar*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Pohan, A.E. (2020). *Konsep Pembelajaran Daring Berbasis Pendekatan Ilmiah*. 2020. Purwodadi: CV Sarnu Untung.
- Riduwan. (2016). *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Rufiyanto, A., dkk. (2020). *Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Prediksi Kepuasan Mahasiswa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rusli, M., dkk. (2020). *Memahami E-Learning Konsep, Teknologi & Arah Perkembangan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sanjaya, W. 2013. *Kurikulum dan Pembelajaran. Teori dan Praktik Pengembangan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Cetakan ke 5*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Singarimbun, M. (2019). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suartama, I.K. (2014). *E-Learning Konsep dan Aplikasinya*. Bali: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality and Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Jurnal:

Alnazer, H.D. (2013). Conceptual Model Of Student Satisfaction In Syirian Universitas European. *Jurnal Of Economics Finance and Administrative Sciences*. ISSN 1450-2275.

Hadisi, L & Muna, W. (2015). Pengelolaan Teknologi Informasi Dalam Menciptakan Model Inovasi Pembelajaran (*E-Learning*). *Jurnal Al-Ta'dib*. 8(1): 117-140.

Hendri. (2014). Pemanfaatan Sharable Content Object Reference Model Dalam Menciptakan Aplikasi Web *E-Learning*. *Jurnal Media Sistem Informasi*. 8(1): 22-28.

Kusumawardhani, D.A. (2020). Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. 3(1): 90–101.

Nugroho. W. (2020). Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring Menggunakan Microsoft Teams dan Video Youtube Pada Materi Program Linier. *Jurnal THEOREMS (The Original Research of Mathematics)*. 5(2): 111-121.

Panjaitan, J.E & Yuliati, A.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*. 11(22): 265-289.

Sari, P. (2015). Memotivasi Belajar Dengan Menggunakan E-Learning. *Jurnal Ummul Qura*. Vol 6: 20–35.

Seno & Zainal, A.E. (2019). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Elearning Dalam Mata Kuliah Manajemen Sistem Informasi. *Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*. 2(3): 181-187.

Sumber lain:

Firdausya, I. (2020). *Survei KPAI: Mayoritas Siswa Tak Senang Pembelajaran Jarak Jauh*. <https://mediaindonesia.com/humaniora/307985/survei-kpai-majoritas-siswa-tak-senang-pembelajaran-jarak-jauh>. Diakses pada 22 Januari 2021.

Jayanti, R.D. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya (PJR) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Muara Enim*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sriwijaya: Palembang.

Safitri, E. (2020). *Ada 246 Aduan di KPAI Soal Belajar Daring, Siswa Keluhkan Tugas Menumpuk Kuota*. <https://news.detik.com/berita/d-4992921/ada-246-aduan-di-kpai-soal-belajar-daring-siswa-keluhkan-tugas-menumpuk-kuota>. Diakses pada 22 Januari 2021.

Surat Edaran Nomor 0965/UN9.1.8/SE/2020 Tentang Pencegahan Wabah *Corona Virus Disease* (COVID-19) di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pendidikan Dalam Masa Darurat
Corona Virus Disease (COVID-19).