





Evaluasi Kualitas Pembelajaran Daring di Perguruan Tinggi Selama Pandemi COVID-19

Yayat Suharyat ^{*1, }, Tri Elsa Susilawati ^{2, }, Muhammad Ilyas Sikki ^{3, }, dan Sri Nurhayati ^{4, }

¹ Program Studi Pendidikan Agama Islam, Program Pascasarjana, Universitas Islam 45, 17113, Bekasi, Provinsi Jawa Barat, Indonesia

² Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45, 17113, Bekasi, Provinsi Jawa Barat, Indonesia

³ Program Studi Teknik Elektro, Program Diploma, Fakultas Teknik, Universitas Islam 45, 17113, Bekasi, Provinsi Jawa Barat, Indonesia

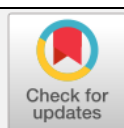
⁴ Program Studi Pendidikan Masyarakat, Program Pascasarjana, Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Siliwangi, 40521, Cimahi, Provinsi Jawa Barat, Indonesia

* Korespondensi: yayatsuharyat@unismabekasi.ac.id

INFO ARTIKEL

Info Publikasi:

Artikel Hasil Penelitian



Sitasi Cantuman:

Suharyat, Y., Susilawati, T. E., Sikki, M. I., & Nurhayati, S. (2022). Online Learning Quality Evaluation in Higher Education During COVID-19 Pandemic. *Society*, 10(1), 207-219.

DOI: [10.33019/society.v10i1.406](https://doi.org/10.33019/society.v10i1.406)

Hak Cipta © 2022. Dimiliki oleh Penulis, dipublikasi oleh Society

OPEN  ACCESS



Artikel dengan akses terbuka.
Lisensi: Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa (CC BY-NC-SA)

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 telah mengubah kehidupan banyak orang secara drastis, termasuk pendidikan universitas. COVID-19 berdampak signifikan terhadap transisi dari pembelajaran luring ke daring. Selanjutnya, pendidikan di Indonesia harus mampu mengakselerasi pendidikan 4.0. Sistem pembelajaran dilakukan secara jarak jauh dengan menggunakan teknologi informasi. Akan ada banyak tantangan besar dalam menerapkan model pembelajaran daring. Di masa pandemi COVID-19, Universitas Islam 45 perlu menilai kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring untuk menjaga kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa selama pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19 dengan menggunakan metode Service Quality (Seroqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Seroqual dan IPA adalah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Menurut hasil Seroqual, semua 17 pengukuran memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi mahasiswa dan harapan pembelajaran daring. Matriks IPA menunjukkan prioritas peningkatan pembelajaran berbasis daring, yang meliputi merespon kebutuhan mahasiswa secara cepat dan efisien dalam pembelajaran berbasis daring, mendorong motivasi mahasiswa selama proses pembelajaran, dan

memahami hambatan mahasiswa selama proses pembelajaran berbasis daring.

Dikirim: 2 Februari, 2022;
Diterima: 14 Maret, 2022;
Dipublikasi: 30 Juni, 2022;

Kata Kunci: COVID 19; Evaluasi Pembelajaran; Pembelajaran Daring; Pendidikan Tinggi

1. Pendahuluan

Pandemi COVID-19 telah mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan manusia. Berbagai pembatasan telah dilakukan pemerintah untuk memutus mata rantai penularan virus. Perguruan tinggi menjadi salah satu sektor yang paling terdampak selama pandemi. Sementara itu, Guru Besar University of Applied Science and Arts, Hannover, Jerman dan Senior Experten Services (SES), Jerman, Prof. Dr. Gerhad Fortwengel, menyatakan bahwa wabah COVID-19 telah menjadi katalisator sempurna yang memacu dunia pendidikan (Ika, 2020). Hal ini dicontohkan dengan semakin tingginya penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pembelajaran jarak jauh. Namun, ada banyak tantangan besar dalam menerapkan model pembelajaran jarak jauh. Salah satunya adalah kesiapan civitas akademika yang belum terbiasa dengan sistem pembelajaran *blended* dan *full online*.

Untuk memenuhi hak peserta didik dalam memperoleh layanan pendidikan pada masa darurat, proses pembelajaran dilakukan melalui penerapan *Learning From Home* (LFH) yang dirilis dari keterangan resmi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Pendidikan. Kebijakan Pendidikan dalam Keadaan Darurat Wabah COVID-19. Hal itu juga didukung kuat dengan Surat Edaran Sekjen Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan *Learning From Home* di Masa Darurat Covid 19. Prinsip dari kegiatan *home learning* ini adalah mahasiswa dapat mengakses materi dan sumber belajar tanpa mengenal waktu dan tempat. Kegiatan ini diharapkan dapat mendukung proses pembelajaran daring dan memudahkan penyebaran materi kepada mahasiswa.

Di masa pandemi ini, proses pembelajaran luring yang biasa dilakukan dengan dosen tidak bisa terlaksana. Mahasiswa diarahkan untuk *Learning From Home* (LFH), dan dosen harus menyiapkan perangkat pengajaran yang memungkinkan mahasiswa belajar mandiri dari rumah. Situasi ini mendorong dosen untuk mengubah strategi belajar mengajar mereka. Baik penggunaan metode pengajaran maupun pengelolaan proses belajar mengajar sangat penting selama kegiatan belajar dari rumah. Upaya ini memberikan mahasiswa akses ke materi pembelajaran terlepas dari waktu dan tempat selama darurat COVID-19.

Perubahan mendadak dari pembelajaran luring ke pembelajaran daring menimbulkan gangguan belajar. Banyak kendala dalam pembelajaran daring muncul secara tidak terduga, seperti kurangnya literasi informasi mahasiswa (Nurhayati & Musa, 2020) dan tantangan kompetensi guru dan pengelola pendidikan (Musa *et al.*, 2022). Hal ini juga terjadi di Universitas Islam 45, Bekasi. Berdasarkan pengamatan, peneliti menemukan seringnya keluhan terhadap sistem pembelajaran daring yang sedang berlangsung selama masa COVID-19 yang berdampak pada layanan. Situasi rentan ini berdampak pada reputasi institusi pendidikan jika tidak diselesaikan. Tidak bisa dipungkiri, pendidikan telah dikenal sebagai salah satu industri jasa dalam dekade terakhir ini. Industri jasa selalu berkorelasi dengan kepuasan konsumen, sehingga pelayanan yang tepat harus selalu diterapkan dengan baik. Oleh karena itu, kualitas layanan pendidikan harus disempurnakan, terutama dalam hal pembelajaran daring untuk mencapai kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa yang tidak tercapai akan menyebabkan kejenuhan mahasiswa dalam pembelajaran daring, menurunnya nilai dan loyalitas, serta

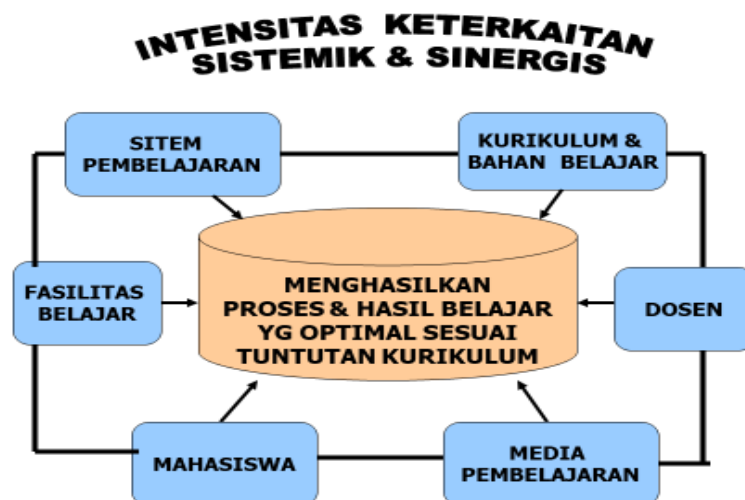
ketidakmampuan untuk bersaing dengan kompetitor lainnya, sehingga penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap dengan pembelajaran daring di situasi COVID-19 ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

2. Tinjauan Pustaka

Pembelajaran pada suatu lembaga pendidikan selalu berkaitan dan berdampak pada kualitas penyelenggaraan yang mengarah pada pelanggannya. Pelanggan terpenting selain dosen adalah mahasiswa. Mahasiswa harus difasilitasi dengan mudah dalam mengakses pembelajaran, termasuk memanfaatkan akses teknologi informasi yang disediakan universitas. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini memberikan banyak kemudahan dan kemungkinan dalam perencanaan dan pengembangan sistem pendidikan, khususnya konsep dan model pembelajaran daring. Seperti yang terjadi di masa pandemi ini, perkuliahan harus berubah secara signifikan.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi tujuan pembelajaran, seperti proses pembelajaran, media, dan bahan ajar. Proses pembelajaran merupakan suatu proses dimana kegiatan interaksi antara dosen dan mahasiswa serta komunikasi timbal balik berlangsung dalam situasi pendidikan untuk mencapai tujuan pembelajaran sehingga dalam proses pembelajaran dosen dan mahasiswa merupakan dua komponen yang tidak dapat dipisahkan (Rustaman, 2001).

Kualitas pembelajaran sangat ditentukan oleh sistem yang bekerja sama secara mekanis secara sinergis untuk membangun keutamaan pembelajaran terbuka. Belajar dengan demikian selalu melibatkan komponen-komponen yang saling berkaitan, bersifat sistemik, dan saling mempengaruhi. Banyak komponen yang termasuk dalam pembelajaran berkualitas; sistem pembelajaran, kurikulum dan materi pembelajaran, fasilitas pembelajaran, dosen, mahasiswa dan media pembelajaran (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2017). Praktik-praktik dalam kegiatan pembelajaran semuanya akan sempurna jika sudah mapan, tersedia sesuai kebutuhan, saling melengkapi dan menutupi kelemahan selama proses berlangsung. Itulah syarat agar pembelajaran bersistem sinergis ini dapat berjalan maksimal.



Gambar 1. Intensitas Keterkaitan Sistemik dan Sinergis

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (2017)

Sallis (2006) mengutip pendapat Deming yang menyatakan bahwa kualitas adalah kombinasi dari sifat-sifat barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

Dimanapun itu, secara psikologis pelanggan pasti membutuhkan pelayanan yang berkualitas; dari sini dapat diketahui bahwa kualitas sangat diperlukan untuk mewujudkan kepuasan bagi pelanggan atau konsumen. Dengan demikian, rumusan pembelajaran yang berkualitas harus memiliki sumber yang jelas dan terarah sehingga realisasinya benar-benar dapat menjadi komitmen bersama seluruh pemangku kepentingan dalam menegakkan mutu secara langsung. Gambar di bawah ini akan memperjelas alur pelaksanaan pembelajaran yang berkualitas.



Gambar 2. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi kualitas pembelajaran
 Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (2017)

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa proses pembelajaran bagi mahasiswa secara psikologis berkaitan dengan enam modalitas yang saling mempengaruhi. Jadi tidak satu pun dari modalitas ini yang paling penting dan dominan; jika tidak, masing-masing akan mengaktualisasikan konsep individualitas dan komunitas. Terkait pembelajaran daring yang sedang berjalan saat ini, penting memperhatikan tiga hal: kebutuhan/harapan, kesiapan belajar, dan gaya belajar. Menurut hemat kami, ketiga hal tersebut sangat mendukung dan menguatkan kinerja diri mahasiswa dan lembaga pendidikan yang harus berupaya sungguh-sungguh untuk menyediakan dan menjadi fasilitator pembelajaran mahasiswa.

Menurut Clark & Mayer (2011), karakteristik pembelajaran daring adalah (1) informasi dan metode pengajaran yang memfasilitasi mahasiswa untuk memahami isi pembelajaran; (2) pembelajaran dilakukan melalui komputer dengan menggunakan tulisan, suara atau gambar seperti ilustrasi, foto, animasi, dan video; (3) dimaksudkan untuk membantu pendidik mengajar mahasiswa secara objektif. Mutu dalam konteks pembelajaran adalah pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa selama mengajar. Kegiatan pembelajaran mencakup interaksi komponen pembelajaran agar kegiatan pembelajaran berjalan efektif dan efisien (Rifandi, 2013).

Pembelajaran yang berkualitas adalah pembelajaran yang efektif yang diukur dari tingkat kepuasan mahasiswa. Kualitas pembelajaran yang baik harus mampu mengevaluasi sendiri pembelajaran untuk menemukan kekurangan kualitas pembelajaran (Harjanto *et al.*, 2020). Kualitas pembelajaran daring atau *e-learning* dapat dilihat dari beberapa kategori, seperti keistimewaan, kesempurnaan atau konsistensi, kesesuaian dengan tujuan, dan transformasi (Ajmera & Dharamdasani, 2014). Kategori transformasi adalah bagian paling relevan dari proses pembelajaran. Transformasi menggambarkan peningkatan kompetensi sebagai hasil dari proses pembelajaran. Pembelajaran yang berkualitas juga akan mampu meningkatkan kepuasan yang tinggi bagi penggunanya.

Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan kualitas pembelajaran. Kepuasan dan kualitas mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan, dimana kualitas pembelajaran yang baik akan menghasilkan hasil belajar yang optimal. Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi dapat menandakan bahwa pembelajaran daring telah berjalan dengan baik (Prasetya & Harjanto, 2020). Untuk mengukur kepuasan mahasiswa, diperlukan evaluasi kualitas pembelajaran secara berkala. Evaluasi kualitas pembelajaran merupakan bagian wajib dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran untuk memastikan tujuan pembelajaran sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Yudiawan, 2020).

3. Metodologi Penelitian

Penelitian dilakukan di Universitas Islam 45. Data yang terkumpul dari populasi mahasiswa aktif Universitas Islam 45 mengacu pada data PDDikti sebanyak 9.861 mahasiswa yang terdiri dari 5.433 mahasiswa dan 4.428 mahasiswi. Jumlah sampel yang dikumpulkan mengacu pada pendapat Sugiyono (2014) bahwa besar sampel yang sesuai untuk penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 responden. Dengan demikian, 500 responden yang digunakan dalam penelitian ini telah mencapai kelayakan karena mewakili populasi dalam kriteria.

Data dikumpulkan dari studi literatur untuk menentukan atribut dimensi Servqual dan kuesioner. Atribut yang digambarkan untuk kuesioner disesuaikan dengan kualitas pembelajaran daring yang mengacu pada lima dimensi Servqual. Ada 17 atribut yang tercantum pada kuesioner berdasarkan asumsi responden dan persepsi layanan. Skala Likert digunakan sebagai penilaian dalam analisis kuesioner untuk mengukur sikap, cara pandang orang, dan persepsi terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial.

Tabel 1. Lima Atribut Dimensi Servqual

No	Dimensi
1	Tangible
P1	Menggunakan alat interaktif untuk pembelajaran daring
P2	Kemudahan akses dan jaringan <i>platform</i> pembelajaran daring
P3	Pemilihan <i>platform</i> daring yang bervariasi
2	Reliability
P4	Konsistensi dosen dalam menyampaikan perkuliahan secara optimal
P5	Dosen handal dalam mengelola kelas daring
P6	Dosen handal dalam menggunakan <i>platform</i> pembelajaran daring
3	Responsiveness
P7	Dosen secara efisien dan cepat merespon kebutuhan mahasiswa selama pembelajaran daring
P8	Dosen dapat beradaptasi dari mode pembelajaran <i>offline</i> ke pembelajaran daring
P9	Dosen menanggapi pertanyaan dan komentar mahasiswa
4	Assurance
P10	Dosen yang ahli di bidangnya
P11	Dosen bersikap adil dan tidak memihak dalam menilai mahasiswa
P12	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa
P13	Dosen menguasai bahan ajar

No	Dimensi
5	<i>Empathy</i>
P14	Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk memberikan upaya terbaik mereka dalam proses pembelajaran daring
P15	Dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran daring
P16	Dosen <i>aware</i> terhadap mahasiswa selama pembelajaran daring
P17	Dosen mempertahankan minat jangka panjang dalam proses pembelajaran daring

Sumber: Uppal *et al.* (2018)

Selanjutnya, data diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan kelayakannya. Validitas diuji dengan menggunakan rumus Korelasi Bivariat. Data dianggap valid jika nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel (*Pearson Product Moment*). Pembacaan *r*-tabel (*Pearson Product Moment*) berdasarkan jumlah sampel yang digunakan. Uji reliabilitas menggunakan koefisien alpha (α) dari metode Cronbach untuk menguji semua item pernyataan dalam kuesioner. Menurut Sekaran (2006), suatu instrumen dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya minimal 0,6. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS untuk dicek validitas, reliabilitas, perhitungan gap analysis, tingkat kesesuaian, dan matriks IPA.

Ini menghitung kesenjangan antara nilai rata-rata harapan dan persepsi layanan. Rumus untuk mendapatkan nilai rata-rata harapan atau persepsi adalah membagi nilai total dengan jumlah responden. Berikut adalah rumus tingkat kesesuaian di bawah ini:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Catatan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = nilai skor persepsi kinerja responden

Yi = skor harapan responden

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan Servqual. Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan gap analysis yang menggambarkan perbedaan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap layanan (Nurdianti & Suhendra, 2019). Servqual merupakan metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan (Afridi *et al.*, 2016; Kamble & Sarangdhar, 2015; Leonnard, 2018; Soares *et al.*, 2017; Suhendra & Nurdianti, 2018; Sumarmi & Wahyuni, 2016). Menurut Jabnoun & Khalifa (2005), beberapa keunggulan Servqual adalah standarisasi dimensi dan prosedur analitis dalam menginterpretasikan hasil. Keandalan tersebut valid dalam beberapa situasi layanan dan menjadi alasan pemilihan metode Servqual dalam penelitian ini.

Pemetaan perhitungan tingkat kesesuaian melalui analisis IPA menggambarkan atribut terpenting yang dirasakan oleh konsumen. Matriks IPA terdiri dari empat kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Metode ilmiah telah banyak digunakan di beberapa bidang jasa industri, termasuk pendidikan (Bezuidenhout & De Jager, 2014; Lakkoju, 2016; Luo *et al.*, 2015; McLeay *et al.*, 2017).

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan berdasarkan uji 2 sisi r-tabel (*person product moment*) pada taraf signifikansi 0,05 dan jumlah sampel 500 orang; nilai r-tabel adalah 0,088. Jika nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka data dinyatakan valid, begitu pula sebaliknya; jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel, dianggap tidak valid. Hasil uji validitas seluruh data harapan dan persepsi pelayanan mahasiswa menunjukkan bahwa r-hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga semua data valid. Hasil uji validitas terhadap 500 responden disajikan pada **Tabel 2** berikut.

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Ekspektasi

Kode Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Ekspektasi
	Korelasi Total	Korelasi Total
P1	0,778	0,593
P2	0,804	0,500
P3	0,823	0,583
P4	0,906	0,657
P5	0,912	0,684
P6	0,906	0,665
P7	0,865	0,731
P8	0,855	0,726
P9	0,844	0,712
P10	0,875	0,743
P11	0,876	0,715
P12	0,875	0,714
P13	0,881	0,760
P14	0,923	0,792
P15	0,923	0,782
P16	0,893	0,685
P17	0,945	0,729

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan perhitungan Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha dari penilaian ekspektasi mahasiswa adalah 0,932 dan 0,979 untuk layanan pembelajaran daring. Kedua hasil pengujian tersebut menyatakan bahwa data layak untuk dianalisis. Pengukuran nilai kualitas menggunakan Servqual diperoleh dengan menghitung selisih rata-rata skor kinerja dengan rata-rata nilai harapan mahasiswa terhadap pembelajaran daring. Jika kesenjangan negatif, ada kesenjangan antara harapan dan persepsi. Sebaliknya, jika nilai *gap* bernilai positif, berarti kualitas melebihi tingkat kepuasan mahasiswa. Nilai rata-rata persepsi kinerja, harapan mahasiswa, dan kesenjangan untuk setiap atribut disajikan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Skor Kesenjangan

Kode Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Ekspektasi	Kesenjangan
	Korelasi Total	Korelasi Total	
P1	2,76	3,35	-0,59

Kode Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Ekspektasi	Kesenjangan
P2	2,76	3,37	-0,61
P3	2,72	3,34	-0,63
P4	3,21	3,47	-0,26
P5	3,17	3,44	-0,27
P6	3,21	3,48	-0,26
P7	3,26	3,44	-0,18
P8	3,35	3,50	-0,15
P9	3,29	3,49	-0,20
P10	3,15	3,47	-0,31
P11	3,22	3,53	-0,31
P12	3,21	3,52	-0,31
P13	3,30	3,51	-0,21
P14	3,09	3,47	-0,37
P15	3,09	3,47	-0,38
P16	3,13	3,53	-0,39
P17	3,08	3,46	-0,37

Sumber: Data Olahan SPSS 26 Tahun 2021

Data pada **Tabel 3** menunjukkan bahwa nilai gap keseluruhan dari 17 atribut adalah negatif, yang menunjukkan adanya gap antara kinerja mahasiswa dan harapan dalam pembelajaran daring. Prioritas perbaikan disusun dengan menggunakan metode IPA. Dalam metode ini terdapat perhitungan untuk menentukan urutan peningkatan pelayanan yang diukur dengan tingkat kesesuaian dan matriks IPA. Tingkat kesesuaian adalah persentase perbandingan skor total persepsi kinerja pelayanan terhadap skor total ekspektasi dan masing-masing atribut. Hasil kesesuaian seluruh atribut terdapat pada **Tabel 4** di bawah ini.

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian Atribut

Kode Atribut	Kinerja	Ekspektasi	Tingkat Kesesuaian (%)
P1	1380	1677	82,29%
P2	1378	1685	81,78%
P3	1358	1671	81,27%
P4	1605	1736	92,45%
P5	1585	1720	92,15%
P6	1607	1739	92,41%
P7	1630	1721	94,71%
P8	1674	1748	95,77%
P9	1647	1746	94,33%
P10	1577	1734	90,95%
P11	1608	1763	91,21%
P12	1606	1762	91,15%
P13	1651	1756	94,02%

Kode Atribut	Kinerja	Ekspektasi	Tingkat Kesesuaian (%)
P14	1546	1733	89,21%
P15	1546	1736	89,06%
P16	1566	1763	88,83%
P17	1541	1728	89,18%
Rata-Rata			90,04%

Sumber: Data Olahan SPSS 26 Tahun 2021

Seluruh kriteria penilaian:

81% - 100 % = "Sangat baik"

66% - 80% = "Baik"

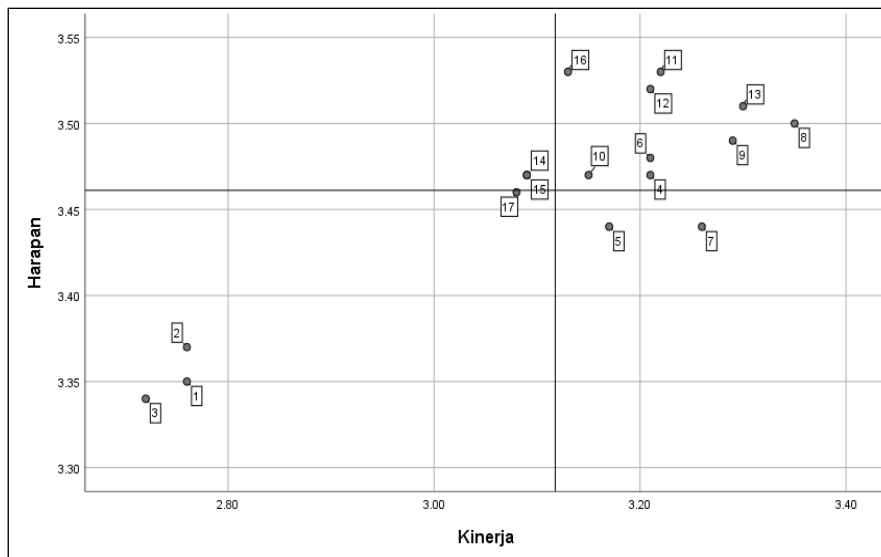
51% - 65% = "Sedang"

35% - 50% = "Buruk"

0% - 34% = "Sangat Buruk"

Pengambilan keputusan diambil dengan membandingkan rata-rata tingkat kesesuaian dengan tingkat kesesuaian masing-masing atribut. Misalkan nilai tingkat kesesuaian tiap atribut lebih kecil dari rata-rata tingkat kesesuaian (90,04%). Dalam hal ini, atribut tersebut perlu perbaikan, dan jika tingkat kesesuaian masing-masing atribut lebih besar dari 82,57%, maka atribut tersebut perlu dipertahankan. Sehingga atribut yang perlu diperbaiki adalah atribut P1, P2, P3, P14, P15, P16, dan P17. Namun secara keseluruhan kriteria penilaian tergolong sangat baik, dimana rata-rata tingkat kesesuaiannya lebih dari 81%.

Mengetahui atribut yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan menjadi prioritas perbaikan, maka perlu dilakukan analisis dengan menggunakan matriks IPA. Matriks IPA terdiri dari 4 kuadran yaitu kuadran prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan kelebihan. Dalam pemetaan data ke diagram kartesius pada matriks IPA diperlukan nilai rata-rata dari setiap atribut yaitu nilai rata-rata persepsi kinerja pelayanan (X) dan nilai rata-rata harapan mahasiswa (Y), dimana telah diperoleh nilai hitung pada **Tabel 4**. Hasil matriks IPA pada penelitian ini disajikan pada **Gambar 3** berikut.



Gambar 3. Diagram Cartesius antara harapan dan kinerja pembelajaran daring

Menurut matriks IPA, pada kuadran I (prioritas utama) yang menggambarkan harapan tinggi tetapi persepsi rendah, terdapat harapan tinggi tetapi persepsi rendah. Yang termasuk dalam kuadran I atau dianggap kurang memuaskan oleh mahasiswa dalam pelaksanaan pembelajaran daring adalah dorongan dan motivasi dari dosen kepada mahasiswa untuk melakukan pembelajaran yang terbaik selama proses perkuliahan daring, pemahaman dan perhatian dosen terhadap kesulitan mahasiswa selama perkuliahan daring, dan menanamkan minat terhadap prosedur kuliah daring dalam jangka panjang bagi mahasiswa untuk bertahan hidup. Pada kuadran II (*keep achievement*), yang sangat dihargai oleh mahasiswa dan ditandai dengan ekspektasi yang tinggi dan persepsi yang sangat positif, ada penekanan yang kuat pada mempertahankan prestasi.

Atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah konsistensi dosen dalam menyampaikan perkuliahan daring yang berkualitas, kehandalan dosen dalam menggunakan platform pembelajaran daring, daya adaptasi dosen dari pembelajaran *offline* ke pembelajaran daring, kesediaan dosen menjawab pertanyaan mahasiswa, dosen mengajar sesuai bidangnya, kejujuran dan tidakberpihakan dosen dalam menilai mahasiswa, dan penguasaan dosen terhadap materi yang dijelaskan. Hal ini menunjukkan bahwa fitur-fitur pada kuadran II telah berhasil diterapkan dan dinilai sangat baik oleh mahasiswa; karenanya, atribut ini harus dipertahankan. Pada kuadran III (prioritas rendah), yang menggambarkan banyak aspek yang kurang signifikan dan dampak yang kurang memuaskan, persepsi kurang ideal. Fitur di kuadran ketiga meliputi teknologi interaktif, aksesibilitas dan konektivitas *platform* pembelajaran, dan pemilihan platform pembelajaran yang beragam. Pada kuadran IV (berlebihan), ciri-ciri yang terdapat pada kuadran IV menunjukkan faktor-faktor yang dirasakan mahasiswa tidak terlalu signifikan atau terlalu diantisipasi tetapi dianggap memuaskan. Ciri-ciri yang disebutkan pada kuadran IV tidak merespon dengan cepat dan efektif terkait dengan kebutuhan mahasiswa selama kuliah daring dan ketergantungan dosen dalam mengelola mata kuliah pada kuliah daring.

Pandemi COVID-19 menyebabkan peralihan dari pembelajaran luring ke daring dan membawa perubahan mendadak dan masif dalam kegiatan belajar mengajar di Universitas Islam 45. Perubahan ini membutuhkan adaptasi yang cepat bagi dosen dan mahasiswa agar proses pembelajaran tetap berjalan dengan baik. Hasil ini sejalan dengan Herawati *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa era otonomi pembelajaran dan wabah COVID-19 telah mempersiapkan guru untuk mengubah pembelajaran daring bagi semua mahasiswa. Belajar

melalui teknologi dengan target instruktur yang tepat atau metodologi daring sangat penting, terjangkau, menarik, dan terspesialisasi; oleh karena itu, dosen harus memiliki nilai, kemampuan dan keterampilan pembelajaran daring yang disertai dengan pengalaman instruktur dan belajar mandiri dengan penguatan pola pikir belajar sepanjang hayat (Mardiana, 2020). Namun berdasarkan hasil observasi di lapangan, kegiatan pembelajaran yang seharusnya tetap dilakukan sesuai dengan jadwal perkuliahan seringkali berubah berdasarkan kondisi dosen atau mahasiswa yang beranggapan bahwa pembelajaran daring dapat dilakukan sewaktu-waktu tanpa dibatasi oleh waktu, tempat, dan kondisi. Dosen yang sebelumnya belum pernah melakukan pembelajaran daring terpaksa mengubah cara pembelajaran luring menjadi pembelajaran daring.

Memahami pengoperasian platform pembelajaran daring tentu membutuhkan waktu untuk mempelajarinya. Waktu untuk memahami platform pembelajaran, situasi dan kondisi yang berubah seringkali membuat dosen hanya berorientasi pada keberhasilan penyampaian materi. Hal ini menyebabkan dosen tidak mengetahui kesulitan yang dirasakan mahasiswa akibat perubahan pembelajaran dan kebutuhan motivasi dosen agar mahasiswa tetap mengikuti pembelajaran dengan baik. Oleh karena itu, untuk mendorong kepuasan mahasiswa di Universitas Islam 45 perlu dilakukan perbaikan proses pembelajaran daring dengan meningkatkan kualitas pembelajaran. Studi ini juga sejalan dengan studi lain yang menyarankan bahwa beradaptasi dengan pendidikan *online*, terutama untuk mahasiswa tunarungu dan gangguan pendengaran, serta kurangnya kontak dan motivasi, masalah teknis dan Internet, privasi dan keamanan data, memberikan hambatan. Untuk pembelajaran daring (Almahasees *et al.*, 2021) dan bahwa ada kebutuhan untuk kegiatan nyata untuk meningkatkan dan mengoptimalkan proses belajar mengajar daring, seperti meningkatkan kemampuan teknis instruktur dan menerapkan program pelatihan untuk membantu guru menyesuaikan gaya mengajar mereka dan bagaimana mereka terlibat dengan mahasiswa ke lingkungan daring (Coman *et al.*, 2020).

5. Kesimpulan

Penelitian tentang pemrosesan *Service Quality* (SERVQUAL) menyimpulkan bahwa ke-17 atribut yang diukur menghasilkan *gap* negatif. Ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi mahasiswa dan harapan pembelajaran daring. Hasil data membuktikan bahwa kinerja kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori 'sangat baik' yaitu berada pada kisaran lebih dari 81% nilai kriteria yaitu 90,04%. Namun, hasil matrik IPA menunjukkan bahwa atribut kuadran I perlu ditingkatkan berdasarkan prioritas dengan memberikan motivasi (atribut 14), mendorong minat jangka panjang untuk kuliah daring (atribut 16), dan memahami kesulitan mahasiswa selama kuliah daring (atribut 17).

6. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu selama penelitian ini dilakukan.

7. Pernyataan *Conflicts of Interest*

Penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepengarangan, dan/atau publikasi dari artikel ini.

Daftar Pustaka

- Afridi, S. A., Khattak, A., & Khan, A. (2016). Measurement of Service Quality Gap in The Selected Private Universities/Institutes of Peshawar Using SERVQUAL Model. *City University Research Journal*, 6(1), 61–69. Retrieved from <http://www.cusit.edu.pk/curj/Journals/Journal/Jan%202016/artcile%2005a.pdf>
- Ajmera, R., & Dharamdasani, D. K. (2014). E-Learning Quality Criteria and Aspects. *International Journal of Computer Trends and Technology*, 12(2), 90–93. <https://doi.org/10.14445/22312803/ijctt-v12p117>
- Almahasees, Z., Mohsen, K., & Amin, M. O. (2021). Faculty's and Students' Perceptions of Online Learning During COVID-19. *Frontiers in Education*, 6(May), 1–10. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.638470>
- Bezuidenhout, G., & De Jager, J. (2014). Customer satisfaction at private higher education institutions in South Africa : an importance-performance analysis. *Journal of Contemporary Management*, 11(1), 206–229. Retrieved from <https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/EJC156980>
- Clark, R. C., & Mayer, R. E. (2011). *E-Learning and The Science Of Instruction*. John Wiley & Sons, Inc.
- Coman, C., Țîru, L. G., Meseșan-Schmitz, L., Stanciu, C., & Bularca, M. C. (2020). Online teaching and learning in higher education during the coronavirus pandemic: Students' perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 12(24), 1–22. <https://doi.org/10.3390/su122410367>
- Harjanto, C. T., Kartowagiran, B., & Maryanto, A. E. (2020). Learning evaluation using work preparation in turning machine process lessons. *Journal of Physics: Conference Series*, 1446(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1446/1/012023>
- Herawati, R., Tjahjono, H. K., Qamari, I. N., & Wahyuningsih, S. H. (2022). Teachers' willingness to change in adapting to online learning during the covid-19 pandemic. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 41(2), 425–436. <https://doi.org/10.21831/cp.v41i2.43233>
- Ika, I. (2020, May 30). *Revealing the Challenges of Online Learning During Covid-19 Pandemic*. Universitas Gadjah Mada. <https://www.ugm.ac.id/en/news/19554-revealing-the-challenges-of-online-learning-during-covid-19-pandemic>
- Jabnoun, N., & Khalifa, A. (2005). A customized measure of service quality in the UAE. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(4), 374–388. <https://doi.org/10.1108/09604520510606844>
- Kamble, A., & Sarangdhar, P. (2015). Assessing Service Quality and Customer Satisfaction in Management Education Using SERVQUAL Model. *Journal of Commerce & Management Thought*, 6(2).
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2017). *Bahan Pelatihan Pembelajaran Efektif Berkualitas*.
- Lakkoju, S. (2016). Importance-Performance Analysis of Service Quality in Higher Education : a Case Study. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 52(1), 144–157.
- Leonnard. (2018). The performance of servqual to measure service quality in private university. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 11(1), 16–21. <https://doi.org/10.7160/eriesj.2018.110103>
- Luo, C., Gao, H., Gao, C., & Ma, W. (2015). An importance-performance analysis of E-service quality. *2015 International Conference on Logistics, Informatics and Service Sciences (LISS)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/LISS.2015.7369600>
- Mardiana, H. (2020). Lecturers' Adaptability To Technological Change And Its Impact On The

- Teaching Process. *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 275. <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v9i2.24595>
- McLeay, F., Robson, A., & Yusoff, M. (2017). New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education. *Journal of Management Development*, 36(6), 780–800. <https://doi.org/10.1108/JMD-10-2016-0187>
- Musa, S., Nurhayati, S., Jabar, R., Sulaimawan, D., & Fauziddin, M. (2022). *Upaya dan Tantangan Kepala Sekolah PAUD dalam Mengembangkan Lembaga dan Memotivasi Guru untuk Mengikuti Program Sekolah Penggerak*. 6(5), 4239–4254. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i5.2624>
- Nurdianti, R. R. S., & Suhendra. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode Service Quality (Servqual) Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. *Jurnal Siliwangi : Seri Pendidikan*, 5(1).
- Nurhayati, S., & Musa, S. (2020). Analysis of Students' Internet Utilization to Improve Public Information Literacy in the Industrial Revolution Era 4.0. *Society*, 8(2), 557–566. <https://doi.org/10.33019/society.v8i2.231>
- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran Online Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 17(2), 188–197.
- Rifandi, A. (2013). Mutu Pembelajaran dan Kompetensi Lulusan Diploma III Politeknik. *Cakrawala Pendidikan*, 22(1).
- Rustaman. (2001). *Keterampilan Bertanya dalam Pembelajaran IPA dalam Handout Bahan Pelantikan Guru-Guru IPA SLTP Se-Kota Bandung di PPG IPA*. Depdiknas.
- Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan* (Y. Anas, Ed.; F. Fahrurrozi & A. A. Riyadi, Trans.; 1st ed.). IRCiSoD.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business*. John Wiley & Sons, Inc.
- Soares, M. C., Novaski, O., & Anholon, R. (2017). SERVQUAL model applied to higher education public administrative services. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(3), 338–349. <https://doi.org/10.14488/bjopm.2017.v14.n3.a7>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suhendra, & Nurdianti, R. R. S. (2018). Indonesian Journal of Primary Education Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education*, 2(2), 71–75.
- Sumarmi, W., & Wahyuni, H. C. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Swasta Berdasarkan Metode SERVQUAL. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 2(1), 15–20.
- Uppal, M. A., Ali, S., & Gulliver, S. R. (2018). Factors determining e-learning service quality. *British Journal of Educational Technology*, 49(3), 412–426. <https://doi.org/10.1111/bjet.12552>
- Yudiawan, A. (2020). BELAJAR BERSAMA COVID 19: Evaluasi Pembelajaran Daring Era Pandemi di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri, Papua Barat. *AL-FIKR: Jurnal Pendidikan Islam*, 6(1), 10–16. <https://doi.org/10.32489/alfikr.v6i1.64>

Tentang Penulis

1. **Yayat Suharyat** memperoleh gelar Doktor dari Universitas Negeri Jakarta, Indonesia, pada tahun 2008. Penulis adalah dosen pada Program Studi Pendidikan Agama Islam, Program Pascasarjana, Universitas Islam 45, Indonesia.
E-Mail: yayatsuharyat@unismabekasi.ac.id
2. **Tri Elsa Susilawati** memperoleh gelar Magister dari Universitas Gadjah Mada, Indonesia, pada tahun 2015. Penulis adalah dosen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45, Indonesia.
E-Mail: tri.elsas@unismabekasi.ac.id
3. **Muhammad Ilyas Sikki** memperoleh gelar Magister dari Institut Pertanian Bogor, Indonesia, pada tahun 2014. Penulis adalah dosen pada Program Studi Teknik Elektro, Program Diploma, Fakultas Teknik, Universitas Islam 45, Indonesia.
E-Mail: tri.elsas@unismabekasi.ac.id
4. **Sri Nurhayati** memperoleh gelar Doktor dari Universitas Pendidikan Indonesia, pada tahun 2018. Penulis adalah dosen pada Program Studi Pendidikan Masyarakat, Program Pascasarjana, Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Siliwangi, Indonesia.
E-Mail: srinurhayati@ikipsiliwangi.ac.id