
**EVALUASI KUALITAS PEMBELAJARAN DARING
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**

Suyanto¹, Rini²

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Suyanto@uwgm.ac.id

Abstract

Since the COVID-19 pandemic entered East Kalimantan, the strategy of studying at home was considered the right step to reduce the spread of COVID-19 among students. The sudden change of face-to-face learning to online learning makes learning unable to run optimally and requires adjustments from various aspects. Widya Gama Mahakam University Samarinda with various constraints and conditions that are limited to the devices owned by students also conduct online learning. The purpose of this study was to measure the level of student satisfaction during online learning during the COVID-19 pandemic using the Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Servqual and IPA are methods to measure the level of satisfaction and quality of a service. The results showed that all dimensions in the study were declared valid and reliable because all of the above were from the minimum tolerable standard. There are 3 dimensions that are in quadrant A, namely high expectations while the perceived reality is low so it is necessary to improve lecturer performance, 5 dimensions in quadrant B, namely high expectations and high reality so that they need to be maintained and 6 which are in quadrant C, namely low expectations and low reality, which means that improvements must be made and 3 dimensions in quadrant D, namely low expectations and high reality, this needs to be evaluated and reduced on things that can encourage the achievement of efficiency in the online learning process.

Keywords: *Online, Servqual, IPA, Lecturer Performance*

Abstrak

Sejak pandemi covid masuk di Kalimantan Timur strategi belajar di rumah merupakan langkah yang dianggap tepat untuk mengurangi penyebaran COVID-19 di kalangan mahasiswa. Perubahan pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran Daring secara mendadak membuat pembelajaran tidak dapat berjalan dengan maksimal dan memerlukan penyesuaian dari berbagai aspek. Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dengan berbagai kendala dan kondisi yang terbatas pada perangkat yang dimiliki oleh mahasiswa juga melakukan pembelajaran secara Daring. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa selama pembelajaran Daring di masa pandemi COVID-19 dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Servqual dan IPA merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas suatu layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam penelitian dinyatakan valid dan reliabel karena semua diatas dari standar minimal yang ditoleransi. Terdapat 3 dimensi yang berada pada kuadran A yaitu harapan yang tinggi sedangkan kenyataan yang dirasakan rendah sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja dosen, 5 dimensi pada kuadran B yaitu harapan tinggi dan kenyataan juga tinggi sehingga perlau dipertahankan dan 6 yang berada pada kuadran C yaitu harapan rendah dan kenyataan rendah yang berarti harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta 3 dimensi pada kuadran D yaitu harapan rendah dan kenyataan tinggi hal ini perlu dilakukan evaluasi dan mengurangi atas hal yang dapat mendorong tercapainya efisiensi dalam proses pembelajaran secara daring.

Kata Kunci: *Daring, Servqual, IPA, Kinerja Dosen*

PENDAHULUAN

Kemunculan wabah pandemi pada tahun 2019 membuat dunia terkejut, virus baru yang dengan varian Coronavirus novel (COVID-2019) merupakan penyakit infeksi pneumonia akut (Bao et al., 2020). Virus COVID-19 dapat dengan cepat dan mudah menyebar secara luas ke segala penjuru dunia. Berdasarkan data World Health Organization (WHO) dan *Public Health Emergency Operating Center* (PHEOC) dan Kemenkes per tanggal 20 Juni 2020 sekitar 215 negara telah terinfeksi COVID-19.

Covid -19 juga masuk ke Indonesia dengan penyebaran yang begitu cepatnya memaksa Pemerintah mengambil langkah-langkah yang konkrit dan cepat. Salah satu usaha yang dilakukan agar virus corona tidak menyebar cepat adalah dengan menerapkan social distancing di seluruh negara tanpa terkecuali. Mudahnya COVID-19 menular antar manusia memaksa pemerintah mengambil kebijakan konservatif dalam dunia pendidikan di Indonesia yakni dengan menutup kampus kampus dan menerapkan belajar dari rumah dengan jaringan internet.

Kebijakan untuk menutup fasilitas pendidikan didasarkan pada pertimbangan dan fakta fakta ilmiah bahwa pengurangan aktivitas yang berupa kontak fisik dan sosial diantara pelajar pada berbagai tingkatan pendidikan diyakini akan dapat meminimalisir penularan virus antar manusia secara umum dan khususnya tenaga medis yang melakukan kontak dalam perawatan dengan pasien. Penelitian terdahulu menghasilkan kesimpulan bahwasanya sekolah dapat efektif meminimalisir wabah influenza dengan rata-rata 29,7% dan menunda puncak dengan rata-rata 11 hari (Nafisah et al., 2018). Atas dasar inilah sehingga disimpulkan bahwasanya cara yang sama jika dilakukan pada kasus corona virus ini juga akan menghasilkan hal yang sama pada peserta didik yang ada.

Sebagai negara yang berpenduduk banyak, Indonesia sangat wajar jika menjadi negara yang memiliki jumlah kasus COVID-19 terbanyak di Asia Tenggara. Dilansir dari data kemkes.go.id, pada hari Senin (7/3/2022) jam 10:02:23, jumlah kasus COVID-19 di seluruh Indonesia telah mencapai 5.759.812 orang. Sedangkan yang meninggal akibat virus corona sebanyak 150.246 orang, dan 448.039 positif aktif (masih sakit), serta 5.161.527 orang dinyatakan sembuh.

Mulai bulan Maret 2020 kegiatan belajar mengajar pada semua tingkatan secara nasional dilakukan dari rumah. Pilihan kebijakan dan Strategi belajar di rumah merupakanditujukan sebagai langkah kontrol dengan tujuan untuk mengurangi ineksi virus dikarenakan adanya kontak antar

mahasiswa saat proses belajar mengajar di kampus. Situasi yang tidak pernah terduga sebelumnya membuat setiap sekolah, orang tua, dan mahasiswa mengupayakan untuk kegiatan belajar tetap berjalan meskipun melalui pembelajaran *Daring*.

Perubahan pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran *Daring* secara mendadak tentunya menjadikan proses pembelajaran tidak dapat berjalan dengan baik sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya. Banyak kendala dalam pembelajaran *Daring* yang sebelumnya tidak pernah dipersiapkan secara matang Berdasarkan observasi di lapangan, selama pembelajaran *Daring* di masa pandemi COVID-19, banyak mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengeluhkan sistem pembelajaran *Daring* yang berlangsung.

Keterbatasan jaringan penyedia jasa internet menjadi permasalahan yang sangat krusial dihadapi oleh mahasiswa yang tersebar pada 10 kabupaten/kota di Kalimantan Timur. Infrastruktur yang ada di Kalimantan Timur tidak merata, daerah pinggiran kota sangat sulit untuk mendapatkan akses internet yang tentunya akan berdampak pada kualitas pembelajaran menurun saat dilakukan pelaksanaan kuliah online. Ketidakpuasan mahasiswa dimulai saat mahasiswa tidak mampu mengakses sistem kuliah daring sehingga semangat mahasiswa menurun. Jika kepuasan mahasiswa tidak terpenuhi maka mengakibatkan kejenuhan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran *Daring*, penurunan loyalitas mahasiswa, dan daya saing fakultas akan juga turut menurun.

Beberapa model pengukuran kepuasan mahasiswa yang dapat dilakukan diantaranya dapat dilakukan melalui beberapa metode *Quality Function Deployment* atau QFD (Pramasatya et al., 2017), Kano (WijayaSuwastika, 2017), Topsis (Surya, 2018), dan Servqual (Nurdianti & Suhendra, 2019). *Service quality* dapat digunakan dengan baik untuk mengetahui jarak dan perbedaan antara harapan dan kenyataan layanan yang diberikan dan diterima. merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berda. Metode Servqual dapat mengidentifikasi pergerakan dan perkembangan kualitas dalam layanan yang dilakukan secara gradual.

Metode *Service quality* merupakan metode yang sering digunakan dalam mengukur kualitas layanan, yang juga dapat digunakan untuk mengukur layanan jasa pendidikan. Metode ini memiliki beberapa kelebihan diantaranya seperti dimensi dan prosedur analisis bakun yang dimiliki dalam melakukan penilaian terhadap hasil, yang juga telah dibuktikan sangat reliabel, inilah yang menjadi alasan utama pemilihan metode yang ada. Metode *Service quality* menganalisis

perbedaan/gap yang terjadi antara apa yang menjadi harapan dan apa yang mampu diberikan oleh penyedia jasa, serta tingkat kepentingan yang ada.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan lima dimensi Servqual, yaitu: *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Pemilihan atribut pada setiap dimensi berasal dari penelitian Uppal et al. (2017), Caicedo et al. (2018), dan Stodnick (2008). Instrumen asli yang digunakan untuk menangkap faktor Servqual pada penelitian Uppal et al. (2017), Caicedo et al. (2018), dan Stodnick (2008) telah digunakan secara luas dalam penelitian sebelumnya.

Pertanyaan Uppal et al. (2017) yang digunakan dalam penelitian ini hanya 4 pertanyaan, terdapat pada dimensi *emphaty*. Pertanyaan Caicedo et al. (2018) yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 6 pertanyaan, yaitu pertanyaan pada dimensi *tangible* dan *reliability*. Pertanyaan Stodnick (2008) yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 7 pertanyaan yang terdapat pada dimensi *responsiveness* dan *assurance*.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut diubah secara kontekstual untuk memastikan kesesuaian dalam konteks pembelajaran *Daring*. Total atribut yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 17 atribut. Atribut setiap dimensi Servqual tersaji pada Tabel Atribut dan dinilai oleh mahasiswa dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan untuk mengukur tingkat harapan dan persepsi layanan pembelajaran *Daring* dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu sangat tidak penting, tidak penting, cukup penting, penting, dan sangat penting. Dari penilaian tersebut maka diperoleh perbandingan nilai harapan mahasiswa dengan persepsi layanan pembelajaran *Daring*

METODE PENELITIAN

Data yang dibutuhkan pada perhitungan tingkat kesesuaian adalah skor harapan dan persepsi layanan dari setiap atribut. Sebagai T_{ki} = tingkat kesesuaian responden, X_i = skor penilaian persepsi kinerja layanan, Y_i = skor penilaian harapan responden. Data yang dibutuhkan pada pembuatan matriks IPA adalah rata-rata nilai setiap butir atribut, di bagian harapan ataupun persepsi layanan. Sumbu horizontal (X) diisi oleh rata-rata nilai tingkat persepsi kinerja layanan, sedangkan sumbu vertikal (Y) diisi oleh rata-rata nilai tingkat harapan.

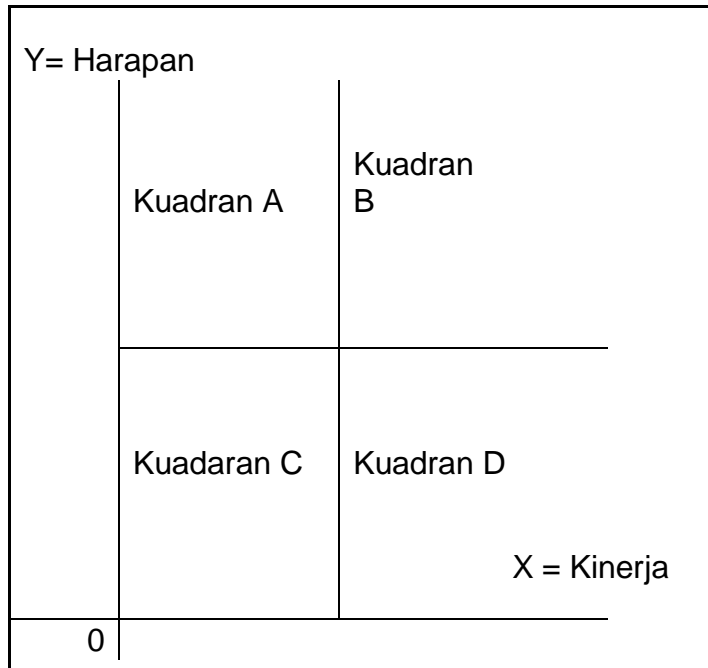
Tabel 1
Dimensi Penelitian

Kode	<i>Tangible</i>
P1	Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran <i>Daring</i>
P2	Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran <i>Daring</i>

P3	Pemilihan <i>platform</i> pembelajaran Daring yang Bervariatif
Kode	<i>Reliability</i>
P4	Konsistensi dosen memberikan kuliah dengan Baik
P5	Dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran <i>onlilne</i>
P6	Dosen handal dalam penggunaan <i>platform</i> pembelajaran <i>Daring</i>
Kode	<i>Responsiveness</i>
P7	Dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama belajar <i>Daring</i>
P8	Dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran <i>Daring</i>
P9	Dosen menyambut pertanyaan dan komentar Mahasiswa
Kode	<i>Assurance</i>
P10	Dosen mengajar sesuai bidangnya
P11	Dosen bersikap adil dan tidak memihak dalam Penilaian
P12	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa
P13	Dosen menguasai materi yang diajarkan
Kode	<i>Emphaty</i>
P14	Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran <i>Daring</i>
P15	Dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran <i>Daring</i>
P16	Dosen perhatian dengan mahasiswa selama pembelajaran <i>Daring</i>
P17	Dosen menanamkan minat jangka panjang untuk mahasiswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran <i>Daring</i>

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Widya Gama mahakam yang menjalani pembelajaran *Daring* , sedangkan Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yang kemudian didapat jumlah sampel sebesar 120 mahasiswa

Hasil olahan data dari responden selanjutnya dihitung nilai Harapan dan Kenyataan dan selanjutnya di masukan dalam diagram Kartesius. Diagram Kartesius adalah bangunan yang terdiri dari 4 bagian yang di batasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Titik X merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan/ kinerja sedangkan. Titik Y merupakan rata-rata skor tingkat harapan/kepentingan.



Gambar 1 Diagram kartesius pembahasan

Dari gambar 1 dapat dijelaskan bahwasanya Skala empat kuadran tersebut terdiri dari:

Kuadran A

Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga penyedia jasa harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

Kuadran B

Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga penyedia jasa cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.

Kuadran C

Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga penyedia jasa belum perlu melakukan perbaikan.

Kuadran D

Kinerja penyedia jasa berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan.

Selanjutnya, buat dua garis yang berpotongan pada diagram dengan memanfaatkan nilai rata-rata untuk X dan Y, Setelah kedua garis terbentuk, maka 'plot' ke 17 indikator yang dinilai tersebut pada diagram melalui nilai rata-rata X dan Y-nya. Nanti, titik-titik temu tersebut akan menempati kuadran-kuadranya sendiri-sendiri.

Selanjutnya, buat titik-titik temu dari tiap faktor yang diteliti, dalam hal ini faktor-faktor kepuasan layanan rumah sakit, dengan memanfaatkan nilai masing-masing X dan Y-nya. Titik-titik temu itu akan berada pada salah satu dari keempat kuadran. Oleh karena itu, semua faktor yang dinilai akan diketahui berada di kuadran A, B, C, atau D.

Dengan demikian, informasi itu dapat digunakan oleh pengambil keputusan, mana yang hendaknya segera ditindak lanjuti [kuadran A], dipertahankan [kuadran B], dikurangi [kuadran C] dan dipertahankan /dikurangi karena kurang dibutuhkan [kuadran D].

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang menjawab kuisioner sebanyak 120 responden dengan rincian sebagai berikut

Tabel 2.
Data Responden.

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	52
2	Wanita	68

Sumber data: diolah 2022

Dari 120 responden yang menjawab, 52 (43,33 persen) berjenis kelamin pria dan 68 (56,67 persen) berjenis kelamin wanita, yang merupakan mahasiswa universitas Widya Gama Mahakam Samarinda .

Tabel 3
Rekapitulasi Jawaban Responden

Dimensi	KEPUASAN/KENYATAAN					HARAPAN/KEPENTINGAN				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible/bukti fisik										
1. Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran daring	20	44	32	24	0	60	38	22	0	0
2. Kemudahan akses dan koneksi internet platform pembelajaran daring	22	37	40	18	3	59	52	9	0	0
3. pemilihan platform pembelajaran daring yang bervariasi	15	35	50	20	0	60	50	10	0	0
Reliability/kehandalan										
4. konsistensi dosen memberi kuliah dengan baik	29	37	34	18	2	75	35	5	5	0
5. dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajarannya online	20	36	26	22	16	70	30	19	1	0
6. dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran daring	20	20	40	40	0	70	32	17	1	0
Responsive/daya tanggap										

7. dosen merespon cepat atas kebutuhan mahasiswa selama daring	20	35	53	10	2	##	10	5	5	0
8. dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring	39	47	21	6	7	98	14	8	0	0
9. dosen menyambut komentar mahasiswa saat daring	20	44	39	15	2	95	19	4	2	0
Asurance/ Jaminan										
10. Dosen mengajar sesuai bidangnya.	40	40	35	4	1	50	69	1	0	0
11. dosen bersikapmadil dalam penilaian	80	20	11	8	1	90	27	2	1	0
12. dosen menjawab pertanyaan mahaiswa	55	47	10	4	4	90	20	8	2	0
13. Dosen menguasai materi yang diajarkan	65	41	5	5	4	98	17	4	1	0
Empati										
14. Dosen memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik	60	25	25	10	0	75	40	5	0	0
15. Dosen memahami kesulitan mahasiswa proses pemb. daring	34	48	20	16	2	79	41	0	0	0
16. dosen perhatian dengan mahaiswa saat daring	37	39	37	7	0	75	36	9	0	0
17. Dosen menanamkan minat untuk mahasiswa bertahan dalam pembelajaran daring.	40	38	28	14	0	66	52	1	1	0
17. Dosen menanamkan minat untuk mahasiswa bertahan dalam pembelajaran daring.	40	38	28	14	0	66	52	1	1	0

Sumber : Data Primer diolah

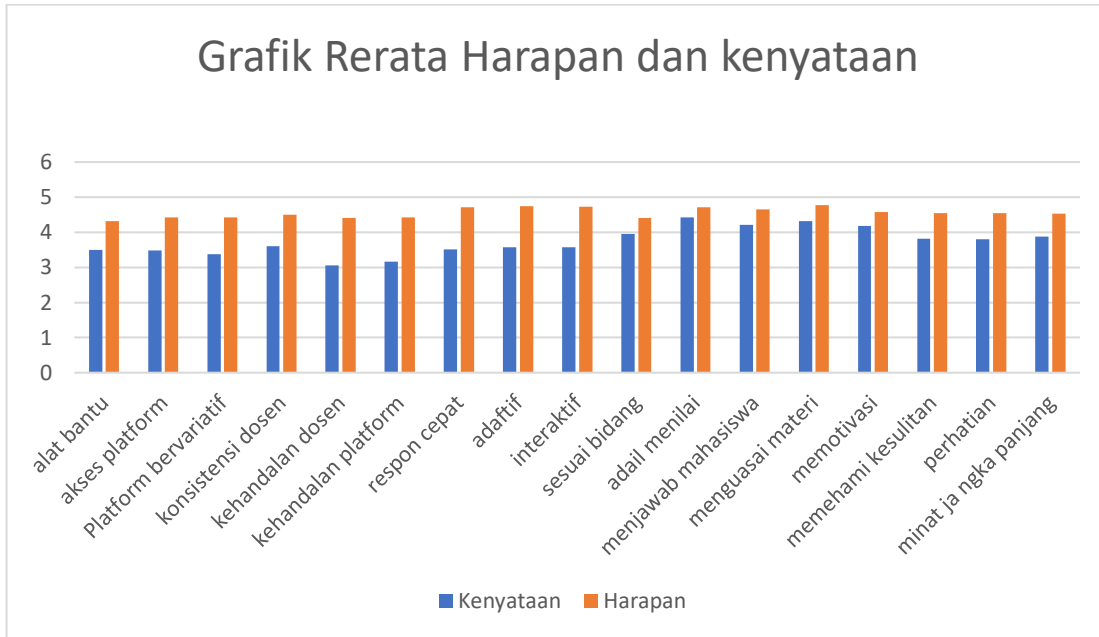
Dari data yang diperoleh melalju jawaban responden maka dilakukan uji validitas dengan menggunakan rumus *Bivariate Correlations* dan hasil pengujian menyatakan bahwa seluruh dimensi dinyatakan valid karena nilai rhitung lebih besar dari rtabel (*person product moment*).Pengujian reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Menurut Priyatno (2010), dan seluruh dimensi dinyatakan dinyatakan reliabel karena hasil dari *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7. Data yang diperoleh dari instrumen yang valid dan reliabel pada proses pengukuran kualitas dengan metode Servqual. Pada metode Servqual, dilakukan perhitungan gap antara rata-rata nilai harapan dengan rata-rata nilai persepsi.

Penilaian antara Harapan dan Kenyataan

Tabel 4
Rata-Rata Harapan dan Kenyataan

Dimensi	Kenyataan	Harapan	X	Y
A. Tangible/bukti fisik				
1. Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran daring	420	518	3.50	4.32
2. Kemudahan akses dan koneksi internet platform pembelajaran daring	417	530	3.48	4.42
3. pemilihan platform pembelajaran daring yang bervariasi	405	530	3.38	4.42
B Reliability/kehandalan				
4. konsistensi dosen memberi kuliah dengan baik	433	540	3.61	4.50
5. dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajarannya online	366	529	3.05	4.41
6. dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran daring	380	531	3.17	4.43
C Responsive/daya tanggap				
7. dosen merespon cepat atas kebutuhan mahasiswa selama daring	421	565	3.51	4.71
8. dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring	465	570	3.88	4.75
9. dosen menyambut komentar mahasiswa saat daring	425	567	3.54	4.73
D Assurance/ Jaminan				
10. Dosen mengajar sesuai bidangnya.	474	529	3.95	4.41
11. dosen bersikap adil dalam penilaian	530	566	4.42	4.72
12. dosen menjawab pertanyaan mahasiswa	505	558	4.21	4.65
13. Dosen menguasai materi yang diajarkan	518	572	4.32	4.77
E Empati				
14. dosen memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik	495	550	4.13	4.58
15. dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran daring	456	559	3.80	4.66
16. dosen perhatian dengan mahasiswa saat daring	466	546	3.88	4.55
17. dosen menanamkan minat jangka panjang untuk mahasiswa bertahan dalam pembelajaran daring.	464	543	3.87	4.53

Sumber: Data Primer 2022



Gambar 2. Grafik Rerata Harapan dan kenyataan
 Sumber Data: Data Primer 2022

Gambar 2 menunjukkan bahwasanya seluruh dimensi yaitu dimensi Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran daring, Kemudahan akses dan koneksi internet platform pembelajaran daring, pemilihan platform pembelajaran daring yang bervariasi, konsistensi dosen memberi kuliah dengan baik, dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajarannya online, dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran daring, dosen merespon cepat atas kebutuhan mahasiswa selama daring, dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring, dosen menyambut komentar mahasiswa saat daring, Dosen mengajar sesuai bidangnya, dosen bersikap adil dalam penilaian, dosen menjawab pertanyaan mahasiswa. Dosen menguasai materi yang diajarkan. Dosen memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik, Dosen memahami kesulitan mahasiswa proses pembelajaran daring. Dosen perhatian dengan mahasiswa saat daring. Dosen menanamkan minat untuk mahasiswa bertahan dalam pembelajaran daring. Tidak satupun yang dapat melampaui harapan mahasiswa yang melaksanakan kuliah secara daring selama pandemi corona mewabah.

Pembentukan Diagram Kartesius

Langkah berikutnya dalam melakukan evaluasi pembelajaran selama pandemi adalah dengan membantu diagram kartesius. Diagram kartesius ini dibentuk sebagai sarana untuk

PEMBAHASAN

Pengelompokan Pada Kuadran:

1. Kuadran A (Harapan Tinggi, Kenyataan Rendah)

Pada kuadran A menjelaskan suatu keadaan dimana nilai kinerja dari dimensi yang diukur adalah lebih rendah atau di bawah dari keinginan mahasiswa dalam proses pembelajaran secara daring selama pandemi corona mewabah, kondisi ini mengharuskan dosen memperbaiki diri jika sistem perkuliahan masih menggunakan sistem daring untuk memenuhi apa yang diharapkan oleh mahasiswa dalam perkuliahan. Hal ini mendorong penyedia jasa harus melakukan upaya untuk meningkatkan kinerjanya agar sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa.

Dalam penelitian ini terdapat 3 dimensi yang berada pada kondisi harapan tinggi namun kenyataan yang dirasakan rendah yaitu:

- a) Dosen merespon cepat atas kebutuhan mahasiswa selama daring
- b) Dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring
- c) Dosen menyambut komentar mahasiswa saat daring.

Hasil tersebut menjelaskan bahwa daya tanggap dosen selama melaksanakan perkuliahan secara daring dibawah harapan mahasiswa.

2. Kuadran B (Harapan Tinggi, Kenyataan Tinggi)

Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga penyedia jasa cukup mempertahankan kinerja dimensi tersebut.

Pada Kuadran B terdapat 5 dimensi yang memiliki nilai tinggi dan harapan juga tinggi yaitu:

- a) Dosen mengajar sesuai bidangnya
- b) dosen bersikap adil dalam penilaian
- c) dosen menjawab pertanyaan mahasiswa
- d) Dosen menguasai materi yang diajarkan
- e) dosen memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik

Hasil penelitian menjelaskan bahwa berdasarkan jawaban dan analisis maka diketahui bahwa pada dimensi penanganan keluhan mahasiswa, keramahan, kesopanan, kemudahan menghubungi pegawai, kemampuan komunikasi pegawai, penampilan fisik

gedung, tempat parkir, penampilan pegawai, berada pada nilai diatas 4,00 yang dapat dimaknai bahwa berada pada kenyataan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

3. Kuadran C (Harapan rendah, Kenyataan Rendah)

Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga dosen belum perlu melakukan perbaikan.

Dimensi yang berada pada kuadran C yaitu:

- a) Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran daring
- b) Kemudahan akses dan koneksi internet platform pembelajaran daring
- c) pemilihan platform pembelajaran daring yang bervariasi
- d) konsistensi dosen memberi kuliah dengan baik
- e) dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajarannya online
- f) dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran daring

4. Kuadran D (Harapan rendah, kenyataan tinggi)

Kinerja penyedia jasa berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengoptimalkan sumberdaya perusahaan.

Indikator yang masuk pada kuadran ini adalah:

- a) Dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran daring
- b) Dosen perhatian dengan mahasiswa saat daring
- c) Dosen menanamkan minat jangka panjang untuk mahasiswa bertahan dalam pembelajaran daring

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi dalam penelitian dinyatakan valid dan reliabel karena semua diatas dari standar minimal yang ditoleransi. Terdapat 3 dimensi yang berada pada kuadran A yaitu harapan yang tinggi sedangkan kenyataan yang dirasakan rendah sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja dosen, 5 dimensi pada kuadran B yaitu harapan tinggi dan kenyataan juga tinggi sehingga perlu dipertahankan dan 6 yang berada pada kuadran C yaitu harapan rendah dan kenyataan rendah yang berarti harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta 3 dimensi pada kuadran D yaitu harapan rendah dan kenyataan tinggi hal ini perlu dilakukan evaluasi dan mengurangi atas hal yang dapat mendorong tercapainya efisiensi dalam proses pembelajaran secara daring.

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.
- Bao, Y., Sun, Y., Meng, S., Shi, J., & Lu, L. (2020). 2019-nCoV Epidemic: Address Mental Health Care to Empower Society. *Lancet*, 395(10224), E37–E38
- Bezuidenhout, G., & Jager, J.D. (2014). Customer Satisfaction at Private Higher Education Institutions in South Africa: An Importance-Performance Analysis. *Journal of Contemporary Management*, 11(1), 206-229.
- Caicedo, J. E. Q., Berrio, S. P. R., & Pinzón, O. J. R. (2018). Service Quality for Continuing Higher Education in Daring Learning Environments. *Entramado*, 14(2), 22-34.
- Chandra, T., Ng, M., & Chandra, S. P. (2018). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty : An Empirical Study. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(3), 109-131.
- Chen, Y. (2016). An Empirical Study on the Student Experience of Higher Education Service Quality in Taiwan. *International Journal of Management Sciences*, 6(12), 582–594.
- Jabnoun, N., & Khalifa, A. (2005). A Customized Measure of Service Quality in The UAE. *Managing Service Quality*, 15(4), 374-388.
- Kamble, A.A., & Sarangdhar, P. (2015). Assessing Service Quality and Customer Satisfaction in Management Education Using SERVQUAL Model. *Journal of Commerce & Management Thought*, 6(2), 369-382.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19) 21 Juni 2020, [Daring],
- Lakkoju, S. (2016). Importance-Performance Analysis of Service Quality in Higher Education: a Case Study. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 52(1), 144-156.