

Gambaran Kualitas Pembelajaran Daring, Pelayanan Akademik, dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi COVID-19

Abdul Aziz Hakim¹, Anindya Mar'atus Sholikhah², Dita Agustia³, Ratna Candra Dewi⁴, Nanda Rimawati⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Surabaya

Corresponding e-mail : ditaagustia@unesa.ac.id

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap proses perkuliahan daring selama masa pandemi, sekaligus mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan kuliah daring di Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan model penelitian survei. Penarikan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu menentukan angkatan 2017-2020 sebagai responden penelitian. Kuesioner penilaian mahasiswa dan kepuasan diukur menggunakan skala Likert dengan alternatif jawaban 1 (kurang/tidak puas) sampai 4 (sangat baik/sangat puas). Data dianalisis secara deskriptif dan bivariat menggunakan uji *Independent t-test* dan Anova *one way*, dengan *p-value* ditetapkan sebesar 0,05. Sebanyak 50,5% mahasiswa mengalami kondisi internet yang lancar. Kurang konsentrasi adalah kendala yang paling sering dialami oleh mahasiswa (28,1%), kendala selanjutnya yang sering dialami oleh mahasiswa adalah perkuliahan lebih banyak diisi oleh penugasan (17,6%). Secara keseluruhan, penilaian mahasiswa terhadap penyelenggaraan kuliah dan pelayanan akademik secara daring pada masa pandemi COVID 19 adalah baik. Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kuliah daring di fakultas ilmu olahraga ada pada kategori puas. Hasil ini akan dijadikan evaluasi bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Kata Kunci: evaluasi, kuliah daring, layanan akademik, kepuasan mahasiswa

Abstract: This research aims to evaluate the online lecture process during the pandemic period, as well as measure the level of student satisfaction towards the implementation of online lectures at the Faculty of Sports Science, Universitas Negeri Surabaya. This research was descriptive study with a survey research model. Sample withdrawal was done by purposive sampling method, which determines the class of 2017- 2020 as a research respondent. The student assessment and satisfaction questionnaire were measured using the Likert scale with alternative answers 1 (dissatisfied) to 4 (very satisfied). The data was descriptively analyzed and bivariate using independent t-test and Anova one way tests. A total of 50.5% of students have a good internet conditions. Lack of concentration is the most common problem (28.1%). The next problem is more lectures give students many assignments (17.6%). Overall, students' assessment of the online lecture process during the COVID 19 pandemic was good, While the level of student satisfaction with online lectures in the faculty of sports science is in the satisfied category. This result will be evaluated for lecturers and education personnel to continuously improve the quality of service to students.

Keywords: evaluation, online lectures, academic service, student satisfaction



©2021 –Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) by penulis.

1 PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat di era revolusi industri keempat mendorong penggunaan media elektronik seperti internet dan komputer dalam berbagai bidang. Di bidang pendidikan, perkembangan teknologi telah memicu berkembangnya e-learning, online learning, atau virtual classroom (Damayanti, Setiani, and Oetojo 2007). Konsep e-learning sebenarnya sudah muncul sejak tahun 1960an, namun tren penggunaannya baru meningkat dalam dua dekade terakhir seiring dengan perkembangan internet yang semakin pesat (Bezhovski and Poorani 2016). Sejak awal kemunculannya, penggunaan e-learning telah mengalami banyak perkembangan, yang mana saat ini e-learning tidak hanya digunakan dalam bidang pendidikan saja, namun juga merambah ke ranah bisnis, militer, dan ranah lainnya (Nicholson 2007). Dalam bidang pendidikan tinggi, e-learning telah mengubah konsep pembelajaran konvensional yang selalu digambarkan melalui pertemuan tatap muka antara dosen dan mahasiswa yang berlangsung di dalam kelas. Namun konsep tersebut mulai tergantikan seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan dosen dan mahasiswa untuk berinteraksi secara terpisah, namun proses transfer of knowledge tetap dapat berjalan dengan baik (Damayanti et al. 2007; Hubackova 2015).

Berbagai kelebihan yang ditawarkan e-learning membuat model pembelajaran ini banyak digunakan oleh institusi pendidikan di berbagai negara. Terlebih di masa pandemi COVID-19, dimana penyebaran virus yang sangat masif sangat berdampak pada bidang pendidikan (Alqahtani and Rajkhan 2020; Zhang, Wang, and Yang 2020). Saat ini, sebanyak 138 negara di dunia meniadakan aktivitas belajar di sekolah dan universitas akibat COVID-19 (UNESCO 2020). Pandemi COVID-19 membuat 1,5 miliar siswa dan 63 juta pengajar di dunia harus mengubah cara belajar tatap muka menjadi pembelajaran jarak jauh atau daring (Valverde-Berrocso et al. 2020). Perubahan ini juga terjadi di Indonesia, ditandai dengan dikeluarkannya SE Mendikbud Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 tentang Pembelajaran secara Daring dan Bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran COVID-19 (Kemdikbud 2020). Adanya instruksi tersebut membuat seluruh pembelajaran tatap muka baik formal maupun

nonformal pada masa pandemi beralih menjadi pembelajaran daring (Alchamdani et al. 2020; Arora and Srinivasan 2020), dengan memanfaatkan platform virtual learning dan video conference seperti Google Classroom, Zoom, atau Learning Management System yang lainnya (Kaur et al. 2020).

Kini, proses perkuliahan dilakukan menggunakan perangkat gadget yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja. Interaksi antara dosen dan mahasiswa selama proses perkuliahan dihubungkan melalui koneksi internet, dimana dosen mengajar di depan layar komputer, dan mahasiswa dapat belajar dari rumah masing-masing (Bao 2020). Namun sebagaimana model pembelajaran yang lain, proses perkuliahan secara daring juga menemui berbagai kendala, terutama yang terjadi di negara berkembang (Aboagye, Yawson, and Appiah 2020). Kendala ini berasal dari faktor internal dan eksternal mahasiswa, seperti jaringan internet yang tidak stabil, kurang konsentrasi dan sulit untuk memahami materi, serta kurang familiar dengan aplikasi e-learning yang digunakan. Berbagai penelitian mengenai hambatan yang dialami mahasiswa selama perkuliahan daring telah banyak dilakukan, dan dari hasil temuan beberapa studi, disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi disebabkan karena kurang siapnya institusi pendidikan dan sivitas akademika dalam menjalankan perkuliahan daring (Aboagye et al. 2020). Hambatan ini membuat proses perkuliahan tidak berjalan dengan maksimal, sehingga berdampak pada pemahaman mahasiswa terhadap materi yang pada akhirnya menurunkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di institusinya. Hal ini sangat disayangkan, mengingat institusi pendidikan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dan pendidikan yang berkualitas dalam kondisi apapun.

Berkaca dari hal tersebut, Universitas Negeri Surabaya sebagai salah satu perguruan tinggi negeri unggulan di Jawa Timur, bertekad untuk menyelenggarakan proses pendidikan yang berkualitas bagi mahasiswa. Berbagai upaya telah dilakukan, salah satunya dengan melakukan optimalisasi perkuliahan daring (e-learning) dan memberikan pelayanan akademik yang maksimal. Namun sampai saat ini, belum ada upaya tindak lanjut untuk mengukur keberhasilan dari upaya yang telah dijalankan. Atas dasar tersebut, dilakukanlah penelitian ini untuk melakukan evaluasi terhadap proses

perkuliahan daring selama masa pandemi, sekaligus mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan kuliah daring di Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Surabaya.

2 METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan model penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Jurusan Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Surabaya. Penarikan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu menentukan angkatan 2017, 2018, 2019, dan 2020 sebagai responden penelitian. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa di angkatan tersebut aktif mengikuti perkuliahan selama masa pandemi sehingga bisa mewakili populasi dalam hal angkatan.

Sampel terpilih kemudian diminta untuk mengisi kuesioner via Google Form yang berisi serangkaian pertanyaan untuk mengetahui: (1) penilaian mahasiswa terhadap proses perkuliahan secara daring selama masa pandemi; (2) penilaian mahasiswa terhadap proses pelayanan akademik secara daring; (3) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan dan pelayanan akademik secara daring di Jurusan Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi. Kuesioner penilaian mahasiswa dan kepuasan diukur menggunakan skala Likert dengan alternatif jawaban 1 (kurang/tidak puas) sampai 4 (sangat baik/sangat puas). Kuesioner menggunakan klasifikasi genap agar skala dapat ditransformasikan menjadi indikator satu-nol secara tepat (dummy variable).

Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan data hasil penelitian yang kemudian diperiksa kembali untuk mengetahui kelengkapan dan kebenaran jawaban. Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif dan bivariat menggunakan uji Independent t-test dan Anova one way, dengan p-value ditetapkan sebesar 0,05.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap proses perkuliahan dan pelayanan akademik secara

daring selama masa pandemi di Jurusan Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi, serta mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas kuliah daring. Gambaran terhadap kepuasan tersebut tidak terlepas dari karakteristik mahasiswa yang ikut serta dalam penelitian ini, yaitu jenis kelamin, usia, angkatan, domisili, dan tempat tinggal.

Tabel 1. Skor Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Distribusi Karakteristik

Variabel	n	%	Skor Kepuasan (Rerata ± SD)	p- value
JK				
Laki-laki	206	69,8	22,41 ± 4,54	0,824
Perempuan	89	30,2	22,54 ± 4,35	
Usia				
17	3	1,0	22,36 ± 6,01	0,005*
18	85	28,8	22,84 ± 4,61	
19	93	31,5	23,51 ± 3,90	
20	76	25,8	21,66 ± 4,53	
21	26	8,8	20,31 ± 3,60	
22	12	4	20,67 ± 7,57	
Angkatan				
2017	27	9,2	21,09 ± 4,63	0,025*
2018	57	19,3	21,44 ± 4,87	
2019	90	30,5	22,97 ± 4,03	
2020	121	41,0	22,93 ± 4,54	
Domisili				
Perkotaan	145	49,2	23,01 ± 4,24	0,028*
Pedesaan	150	50,8	21,87 ± 4,65	
Tempat tinggal				
Dengan ortu	285	96,6	22,50 ± 4,49	0,534
Kos	8	2,7	21,50 ± 4,38	
Tinggal sendiri	2	0,7	19,50 ± 0,71	
Total	295	100		

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas mahasiswa adalah berjenis kelamin laki laki (69,8%) dan berumur 19 tahun (31,5%). Prosentase mahasiswa terbanyak dari mahasiswa angkatan 2020 (40%) dengan domisili paling banyak di pedesaan (50,8%). Sebanyak 96,6% mahasiswa tinggal bersama orangtua karena kebijakan pemerintah untuk melaksanakan learning from home pada saat pandemi COVID-19. Terdapat perbedaan skor kepuasan yang signifikan

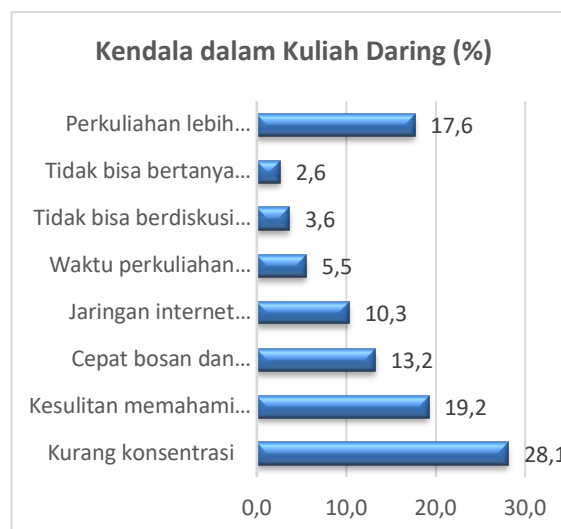
antara variabel usia ($p=0,005$), angkatan ($p=0,025$) dan domisili ($p=0,028$).

Tabel 2. Sumber Daya yang Dimiliki Mahasiswa selama Kuliah Daring

Variabel	Frekuensi	%
Ketersediaan listrik		
Lancar	275	93,2
Kurang lancar	20	6,8
Perangkat yang digunakan		
Laptop/ PC	90	30,5
Smartphone	205	69,5
Sumber koneksi internet		
Wi-Fi	235	79,4
Paket data	60	20,3
Sinyal internet		
Lancar	149	50,5
Kurang lancar	142	48,1
Tidak lancar	4	1,4
Pengeluaran dana		
< 50.000		
50.000– 100.000	18	6,1
100.000–200.000	138	46,8
> 200.000	108	36,6
	31	10,5

Sumber daya yang dimiliki mahasiswa selama kuliah daring meliputi ketersediaan listrik, perangkat yang digunakan saat kuliah daring (laptop, smartphone), koneksi internet (wifi, paket data), sinyal internet, dan pengeluaran dana untuk kuliah daring. Ketersediaan listrik dalam keadaan lancar sebanyak 93,2%. Perangkat yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa selama perkuliahan daring adalah smartphone (69,5%). Sumber koneksi internet yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa adalah wifi (79,4%). Sebanyak 50,5% mahasiswa mengalami kondisi internet yang lancar. Sedangkan pengeluaran dana untuk

kuliah daring adalah antara rentan 50.000-100.000 sebanyak 46,8%.



Gambar 1. Kendala yang dialami mahasiswa selama kuliah daring

Kendala yang dihadapi mahasiswa selama kuliah daring adalah terlalu banyak penugasan, tidak bisa bertanya langsung pada dosen, tidak bisa diskusi dengan teman, waktu perkuliahan berubah ubah. Kuliah daring yang dijalani oleh mahasiswa ternyata juga membuat mereka cepat bosan dan mengantuk (13,2%). Jaringan internet yang tidak stabil juga banyak dialami oleh mahasiswa (10,3%), terutama mereka yang tinggal di pedesaan atau jauh dari pusat administratif daerah. Beberapa mahasiswa mengeluhkan sinyal yang hilang-timbul, yang membuat mereka tiba-tiba kehilangan koneksi dan keluar room pada saat kuliah daring berlangsung.

Dari seluruh kendala tersebut, kurang konsentrasi adalah kendala yang paling sering dialami oleh mahasiswa (28,1%), kendala selanjutnya yang sering dialami oleh mahasiswa adalah perkuliahan lebih banyak diisi oleh penugasan (17,6%)

Tabel 3. Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Penyelenggaraan Kuliah dan Pelayanan Akademik secara Daring

Rerata Skor Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
22,45 ± 3,54	2 (0,7%)	98 (33,1%)	185 (62,7%)	10 (3,4%)

Kepuasan mahasiswa memiliki rerata sebesar 22,45 ± 3,54. Tingkat kepuasan mahasiswa terbagi menjadi empat kategori yaitu, kurang puas, cukup puas, puas, dan

sangat puas. Sebanyak 62,7% mahasiswa menyatakan puas terhadap penyelenggaraan kuliah dan pelayanan akademik secara daring.

Tabel 4. Penilaian Mahasiswa terhadap Penyelenggaraan Kuliah Daring di Masa Pandemi

No	Aspek	Penilaian			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kesesuaian materi yang disampaikan dengan RPS	3 (1%)	36 (12,2%)	239 (80,7%)	17 (5,7%)
2	Kualitas mata kuliah teori selama perkuliahan daring	22 (7,4%)	114 (38,5%)	149 (50,3%)	10 (3,4%)
3	Kualitas mata kuliah praktik selama perkuliahan daring	3 (1%)	68 (23,0%)	210 (70,9%)	14 (4,7%)
4	Kualitas media pembelajaran yang digunakan oleh dosen	2 (0,7%)	52 (17,6%)	225 (76,0%)	16 (5,4%)
5	Ketrampilan dosen dalam menggunakan teknologi dan aplikasi <i>e-learning</i>	1 (0,3%)	37 (12,5%)	238 (80,7%)	19 (6,4%)
6	Kejelasan dosen dalam menyampaikan materi selama kuliah daring	5 (1,7%)	99 (33,6%)	183 (62,0%)	8 (2,7%)
7	Kecepatan dosen dalam merespon pertanyaan	4 (1,4%)	46 (15,5%)	224 (75,9%)	21 (7,1%)
8	Kesesuaian tugas dengan materi yang disampaikan	7 (2,4%)	70 (23,7%)	207 (70,2%)	11 (3,7%)

Penilaian mahasiswa terhadap penyelenggaraan perkuliahan dilihat dari beberapa aspek, yaitu, kesesuaian materi dengan RPS, kualitas mata kuliah teori, kualitas mata kuliah praktek, kualitas media pembelajaran, keterampilan dosen dalam menyampaikan materi, kecepatan

dosen dalam merespon pertanyaan, dan kesesuaian tugas dengan materi yang disampaikan. Seluruh aspek tersebut dinilai dalam 4 kategori, yaitu kurang, cukup, baik, dan sangat baik. Mayoritas penilaian mahasiswa kepada seluruh aspek ada pada nilai yang baik (70%-80%).

Tabel 5. Penilaian Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik di Masa Pandemi

No	Aspek	Penilaian			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kecepatan pelayanan administrasi di jurusan	6 (2%)	88 (29,8%)	179 (60,7%)	22 (7,5%)
2	Kecepatan dosen dan tenaga administrasi jurusan dalam menanggapi keluhan	4 (1,4%)	105 (35,6%)	168 (56,9%)	18 (6,1%)
3	Kemudahan dalam mengakses informasi akademik di jurusan	5 (1,7%)	88 (29,8%)	180 (61%)	22 (7,5%)
4	Kejelasan informasi akademik yang diberikan oleh dosen dan tenaga administrasi jurusan	4 (1,4%)	98 (33,2%)	173 (58,4%)	20 (6,8%)
5	Kemutakhiran informasi akademik yang diberikan	6 (2%)	99 (33,6%)	171 (58%)	19 (6,4%)

Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik di masa pandemi diterjemahkan kedalam beberapa aspek, yaitu kecepatan pelayanan administrasi di jurusan, kecepatan dosen dan tenaga administrasi jurusan dalam

menanggapi keluhan, kemudahan dalam mengakses informasi akademik di jurusan, kejelasan informasi akademik yang diberikan oleh dosen dan tenaga administrasi jurusan, dan kemutakhiran informasi akademik yang

diberikan. Mayoritas aspek dalam penilaian tersebut mendapatkan nilai baik. Aspek yang mendapat penilaian kurang adalah kemutakhiran informasi (2%) dan kecepatan pelayanan administrasi (2%). Sedangkan aspek yang mendapat nilai cukup terbanyak adalah kecepatan dosen dan tenaga administrasi dalam menanggapi keluhan (35,6%). Aspek kecepatan pelayanan administrasi, dan kemudahan dalam mengakses informasi akademik di jurusan mendapat nilai sangat baik yang terbanyak (7,5%).

3.2. Pembahasan

Selama masa pandemi COVID-19, pengajar diwajibkan memberikan perkuliahan secara daring yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus melakukan tatap muka secara langsung, atau dikenal dengan istilah *e-learning*. Media pembelajaran berupa *e-learning* merupakan media yang menarik, efektif, dan efisien sehingga mahasiswa lebih mudah mendapatkan dan berbagi materi kuliah. Selain itu melatih mahasiswa untuk beradaptasi di bidang teknologi dan informasi (Pamungkas and Sudarmaji 2015). Teknologi dan informasi diterapkan untuk meningkatkan proses pendidikan dengan cara melibatkan mahasiswa menjadi peserta yang aktif. Ketika mahasiswa terlibat dalam aktivitas *e-learning*, mereka akan mendapat pengalaman belajar yang luar biasa. Disisi lain, literasi digital staf akademik dan dosen menjadi sebuah tantangan khusus untuk menghadapi *e-learning* dengan terhubung secara online dalam waktu 24 jam (Debattista 2018).

E-learning dapat membantu universitas untuk meminimalisir biaya terkait infrastruktur pengajaran, selain itu pelaksanaan kegiatan akademik menjadi lebih fleksibel, cepat, dan tuntas dengan proses digitalisasi dengan bantuan teknologi dan internet. *E-learning* berfungsi sebagai media pembelajaran elektronik dan jika dilakukan secara maksimal maka akan mendorong kualitas pembelajaran. *Kualitas e-learning* dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu kualitas sistem, kualitas dosen dan materi, serta kualitas tenaga administrasi (Pham et al. 2019).

Berdasarkan penelitian yang telah lalu, selama menjalani e-learning, ada beberapa kendala yang dihadapi peserta didik yaitu durasi pembelajaran yang tidak efektif, kesediaan kuota yang terbatas, sinyal internet yang

terganggu dan keterbatasan perangkat belajar elektronik (Ichsan et al. 2020).

Pembelajaran yang berlangsung selama pandemi COVID-19 mengharuskan mahasiswa mengatasi berbagai kendalanya masing-masing sesuai dengan sumber daya yang dimilikinya, salah satunya adalah ketersediaan listrik, koneksi internet, perangkat yang digunakan, dan besaran dana yang harus dikeluarkan selama menjalani kuliah secara daring. Penelitian ini menunjukkan bahwa kendala yang paling banyak dirasakan oleh mahasiswa terkait sumber daya yang dimiliki adalah kurang lancarnya sinyal. Hal ini terjadi karena sebagian mahasiswa tinggal di daerah yang belum memiliki jangkauan luas untuk ketersediaan fasilitas internet. Terbukti dengan karakteristik mahasiswa yang lebih dari 50% tinggal di daerah pedesaan. Sedangkan untuk kendala terkait proses belajar mengajar, mahasiswa merasa kurang konsentrasi dan terlalu banyak mendapatkan penugasan dari dosen. Hal ini terjadi karena dosen ingin mengetahui tingkat pemahaman mahasiswa atas materi yang telah diberikan melalui penugasan terstruktur. Dengan demikian dosen memiliki data berupa nilai yang digunakan sebagai evaluasi bagi dosen untuk mengembangkan materi di pertemuan yang akan datang. Kurangnya konsentrasi terjadi karena lingkungan belajar yang kurang kondusif. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi konsentrasi peserta didik. Salah satunya adalah emosi dan motivasi belajar. Emosi merupakan bagian penting dari mental siswa dimana kondisi tersebut mempengaruhi kemampuan kognitif dalam belajar. Motivasi belajar perlu ditingkatkan untuk menggali potensi mahasiswa di suatu bidang tertentu (Sharma et al. 2019).

Oleh sebab itu, penting bagi mahasiswa untuk mengkondisikan emosi dan motivasi belajar agar memperoleh hasil belajar yang maksimal.

Sebagai institusi pelayanan pendidikan, sebuah perguruan tinggi harus selalu memperbaiki mutu pelayanan terhadap stakeholder. Salah satunya dapat dilakukan dengan cara melakukan evaluasi kualitas pelayanan akademik kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam penelitian ini sehingga sangat baik untuk mengetahuinya sebagai dasar untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan

akademik sebuah institusi pendidikan (Dewi 2013).

Terdapat lima komponen penting dalam proses pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, yaitu komponen tujuan (target yang terukur yang harus dicapai setelah proses belajar mengajar) yang tertuang dalam Rencana Pembelajaran Semester (RPS), komponen pendidik yang merencanakan dan memandu jalannya pelaksanaan proses belajar mengajar, komponen peserta didik yang menjadi subjek dalam proses belajar mengajar, komponen bahan ajar, dan komponen lingkungan belajar yang didalamnya termasuk ketersediaan fasilitas pendukung dalam proses belajar mengajar (Mahardika 2010). Dalam penelitian ini, mahasiswa diberikan pertanyaan yang terkait dengan komponen tersebut, seperti kesesuaian materi dengan RPS, keterampilan mengajar dosen pada saat kuliah daring, kualitas materi yang diberikan, kualitas pembelajaran baik teori maupun praktek, dan kendala yang dialami mahasiswa selama proses belajar mengajar secara daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen tersebut berhasil dilakukan dan mendapat penilaian yang baik dari mahasiswa. Hal ini dikarenakan kesadaran pendidik untuk tetap melaksanakan tugas dan kewajiban untuk mengajar dengan kualitas yang prima walaupun dilakukan secara online. Pendidik dalam hal ini dosen melakukan tugasnya untuk memberikan materi ajar sesuai dengan rancangan perkuliahan semester yang tersedia. Salah satu pentingnya RPS adalah menjadi standar proses pembelajaran untuk mencapai kriteria minimal pada pembelajaran di suatu program studi untuk memperoleh capaian pembelajaran lulusan. RPS wajib ditinjau dan disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Kemenristekdikti 2015). RPS dibuat dengan menggunakan metode pembelajaran yang efektif dan sesuai dengan karakteristik mata kuliah untuk mencapai keterampilan yang dibutuhkan sehingga bagaimanapun kondisi yang sedang terjadi, maka RPS selalu menjadi acuan dalam memberikan proses pendidikan yang maksimal untuk mencapai sebuah capaian pembelajaran. (Rusdiana and Nugroho 2020). Oleh karena itu proses pembelajaran akan tetap berjalan dengan baik dan terarah karena kesesuaian antara proses belajar mengajar, pemberian materi dan tugas dengan RPS.

Kemajuan sebuah institusi pendidikan salah satunya dapat dilihat dari tingkat

kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa memberikan dampak pada loyalitas perguruan tinggi sehingga citra positif institusi akan bertambah. Citra positif tersebut bisa berupa promosi, umpan balik positif, dan pengaruh negatif dari kompetitor institusi sejenis (Amin 2017). Penilaian mahasiswa ilmu keolahragaan terhadap penyelenggaraan kegiatan akademik ada pada kategori baik. Keberhasilan kegiatan perkuliahan daring tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran antara mahasiswa dan dosen, namun didukung pula oleh pilar yang lain, salah satunya adalah kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh tenaga kependidikan. Hal ini dilihat dari beberapa aspek seperti kecepatan pelayanan administrasi, kemudahan akses informasi, dan kemutakhiran informasi akademik. Pelayanan akademik dilakukan oleh tenaga pendidikan di fakultas untuk melayani mahasiswa dan dosen. Tentunya peran pimpinan sangat diperlukan untuk mengatur jalannya pelayanan akademik. Pimpinan bertugas untuk memonitor, memandu, memberikan arahan, dan motivasi kepada tenaga kependidikan untuk selalu memberikan pelayanan yang prima demi meningkatkan kualitas pelayanan di suatu institusi pendidikan (Komariah et al., 2019)

Peningkatan kualitas pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dan memiliki efek positif terhadap perilaku mereka, sehingga hal ini dapat membantu mahasiswa untuk terus mengembangkan diri (Šereš, Lukić, and Rodić-Lukić 2019). Oleh karena itu sebuah institusi harus mengoptimalkan kualitas pelayanan akademik demi meningkatnya kepuasan mahasiswa.

4 KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penilaian mahasiswa terhadap proses perkuliahan daring pada masa pandemi COVID 19 adalah baik, meskipun ada beberapa kendala yang dialami mahasiswa seperti kurangnya konsentrasi dan pemberian beban tugas oleh dosen dalam jumlah yang banyak. Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kuliah daring di fakultas ilmu olahraga ada pada kategori puas.

Hasil ini akan dijadikan evaluasi bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Selanjutnya hasil ini digunakan

sebagai dasar laporan untuk dijadikan bahan argumentatif dalam kualitas proses belajar mengajar baik oleh dosen, pimpinan, atau pemangku kebijakan yang terkait.

5 DAFTAR PUSTAKA

- Aboagye, Emmanuel, Joseph Anthony Yawson, and Kofi Nyantakyi Appiah. 2020. "COVID-19 and E-Learning: The Challenges of Students in Tertiary Institutions." *Social Education Research* 1(1):109–15.
- Alchamdani, Alchamdani, Rahmadani Anugrah, Nahda Putri Sari, Freddrika Putri, and Astina Astina. 2020. "The Impact of Covid19 Pandemic on Online Learning Process in the College at Southeast Sulawesi." *Jurnal Kesehatan Lingkungan* 12(1):129–36.
- Alqahtani, Ammar Y., and Albraa A. Rajkhan. 2020. "E-Learning Critical Success Factors during the COVID-19 Pandemic: A Comprehensive Analysis of E-Learning Managerial Perspectives." *Education Science* 10(216):1–16.
- Amin, Solekhul. 2017. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi." *Wahana Akademika* 4(2):194–202.
- Arora, Amit Kumar, and R. Srinivasan. 2020. "Impact of Pandemic COVID-19 on the Teaching–Learning Process: A Study of Higher Education Teachers." *Indian Journal of Management* 13(4).
- Bao, Wei. 2020. "COVID-19 and Online Teaching in Higher Education: A Case Study of Peking University." *Human Behavior and Emerging Technologies* 2(2).
- Bezhovski, Zlatko, and Subitcha Poorani. 2016. "The Evolution of E-Learning and New Trends." *Information and Knowledge Management* 6(3):50–57.
- Damayanti, Tri, Made Yudhi Setiani, and Boedhi Oetojo. 2007. "E-Learning Pada Pendidikan Jarak Jauh: Konsep Yang Mengubah Metode Pembelajaran Di Perguruan Tinggi Di Indonesia." *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh* 8(2):99–113.
- Debattista, Martin. 2018. "A Comprehensive Rubric for Instructional Design in E-Learning." *International Journal of Information and Learning Technology* 35(2):93–104.
- Dewi, Novi Rustiana. 2013. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Analisis Faktor." Pp. 403–8 in *Prosiding Semirata FMIPA Universitas Lampung*. Lampung.
- Hubackova, Sarka. 2015. "History and Perspectives of Elearning." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 191(June):1187–90.
- Ichsan, Ilmi Zajuli, Henita Rahmayanti, Agung Purwanto, Diana Vivanti Sigit, Edi Kurniawan, Aryani Kadarwati Dewi, Nina Wirdianti, Farah Muthi Hermawati, and Giry Marhento. 2020. "PEMBELAJARAN SAINS DAN LINGKUNGAN DI SMP Yang Berisi Himbauan Kepada Masyarakat Untuk Melakukan Physical Distancing (Menjaga." *Covid-19 Dan E-Learning:Perubahan Strategi Pembelajaran Sains Dan Lingkungan Di Smp* 6:50–61.
- Kaur, Nimarpreet, Deepti Dwivedi, Jyoti Arora, and Asha Gandhi. 2020. "Study of the Effectiveness of E-Learning to Conventional Teaching in Medical Undergraduates amid COVID-19 Pandemic." *National Journal of Physiology, Pharmacy, and Pharmacology* 10(7).
- Kemdikbud. 2020. "Surat Edaran Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 Tentang Pembelajaran Secara Daring Dan Bekerja Dari Rumah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19)." 1–2.
- Kemenristekdikti. 2015. *Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015*. Jakarta.
- Mahardika, I. Made Sriundy. 2010. *Pengantar Evaluasi Pengajaran*. Surabaya: Unesa University Press.
- Nicholson, Paul. 2007. "A History of E-Learning." Pp. 1–11 in *Computers and Education: E-Learning, from Theory to Practice*, edited by B. Fernandez-Manjon. Burwood: Springer.
- Pamungkas, Canggih Ajika, and Sudarmaji. 2015. "Rancang Bangun E-Learning Center Berbasis Web Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Kuantitas Media Pembelajaran Yang Efektif." *Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta* 1(2):10.
- Pham, Long, Yam B. Limbu, Trung K. Bui, Hien T. Nguyen, and Huong T. Pham. 2019. "Does E-Learning Service Quality Influence e-Learning Student Satisfaction and Loyalty? Evidence from Vietnam." *International Journal of Educational Technology in Higher Education* 16(1).
- Rusdiana, Emmilia, and Arinto Nugroho. 2020. "Respon Pada Pembelajaran Daring Bagi Mahasiswa Mata Kuliah Pengantar Hukum Indonesia." *Integralistik* 31(1):1–12.
- Šereš, Laslo, Nemanja Lukić, and Vesna Rodić-Lukić. 2019. "Analysis of the Relationship between the Quality of Academic Service and the Behavioural Intentions of University Students." *Industrija* 47(2):27–42.

- Sharma, Prabin, Meltem Esengönül, Salik Ram Khanal, Tulasi Tiwari Khanal, Vitor Filipe, and Manuel J. C. S. Reis. 2019. "Student Concentration Evaluation Index in an E-Learning Context Using Facial Emotion Analysis." *Communications in Computer and Information Science* 993:529–38.
- Tremblay, Mark S., Allana G. LeBlanc, Michelle E. Kho, Travis J. Saunders, Richard Larouche, Rachel C. Colley, Gary Goldfield, and Sarah C. Gorber. 2011. "Systematic Review of Sedentary Behaviour and Health Indicators in School-Aged Children and Youth." *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity* 8(1):1–22.
- UNESCO. 2020. "1.37 Billion Students Now Home as COVID-19 School Closures Expand, Ministers Scale up Multimedia Approaches to Ensure Learning Continuity."
- Valverde-Berrocoso, Jesus, Maria del Carmen Garrido-Arroyo, Carmen Burgos-Videla, and Maria Belen Morales-Cevallos. 2020. "Trends in Educational Research about E-Learning: A Systematic Literature Review (2009–2018)." *Sustainability* 12(5153):1–23.
- Zhang, Wunong, Yuxin Wang, and Lili Yang. 2020. "Suspending Classes Without Stopping Learning: China's Education Emergency Management Policy in the COVID-19 Outbreak." *Journal of Risk and Financial Management* 13(3).