

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI S1 PENDIDIKAN IPA UNDIKSHA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN DARING DI MASA PANDEMI COVID-19

Anis Fitriatul Mukaromah, Ketut Suma, Ni Luh Pande Latria Devi

Jurusan Pendidikan IPA  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

e-mail: [anisfitriatulmukaroma18, ketut.suma, latria.devi}@undiksha.ac.id](mailto:anisfitriatulmukaroma18, ketut.suma, latria.devi}@undiksha.ac.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha dengan melibatkan 108 mahasiswa yang terdiri dari Semester II, IV, dan VI. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*. Data tentang kepuasan siswa dikumpulkan dengan teknik tes dengan menggunakan instrumen adalah kuesioner/angket. Instrumen tingkat kepuasan mahasiswa memenuhi kriteria konsistensi internal butir dengan koefisien 0,386 sampai 0,731 dengan  $r_{tabel}$  (0,355). Reliabilitas instrumen diuji dengan rumus *cronbach's alpha*, dimana koefisien reliabilitasnya adalah  $r_{11}$ 0,91. Data kepuasan mahasiswa dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 adalah 76,7 tergolong dalam kategori tinggi, jika dilihat dari dimensi-dimensi kepuasan, rata-rata skor kepuasan mahasiswa pada dimensi bukti nyata/fisik (*tangible*) adalah 71,4, yang termasuk pada kategori tinggi. Pada dimensi keandalan pelayanan (*reliability*) rata-rata skor mahasiswa adalah sebesar 75,2, yang termasuk kategori tinggi. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) skor rata-rata mahasiswa adalah sebesar 77,6, yang termasuk kategori tinggi. Pada dimensi jaminan/keyakinan (*assurance*) skor rata-rata mahasiswa adalah sebesar 81,2, yang termasuk kategori tinggi. Pada dimensi empati/kepedulian (*empathy*) skor rata-rata mahasiswa adalah sebesar 78,3, yang termasuk kategori tinggi. Secara umum mahasiswa menunjukkan kepuasan yang tinggi pada pelayanan pembelajaran dalam jaringan pada masa pandemi Covid-19.

**Kata Kunci:** pembelajaran daring, kepuasan mahasiswa, dimensi kepuasan.

## ABSTRACT

This study aimed to analyze the level of satisfaction of Undiksha S1 Science Education Study Program students with the online learning process during the Covid-19 pandemic. The type of this study was descriptive with a quantitative approach. The study population was students of the Undiksha S1 Science Education Study Program, involving 108 students consisting of Semester II, IV, and VI. The sampling technique used was total sampling. Data about students satisfaction were collected by using a test technique using a questionnaire. The student satisfaction level instrument meets the criteria for internal consistency of items with a coefficient of 0.386 to 0.731 with  $r_{table}$  (0.355). The instrument's reliability was tested using Cronbach's alpha formula, where the reliability coefficient was  $r_{110.91}$ . Student satisfaction data were analyzed using quantitative descriptive analysis. The results of this study indicate that the average score of the level of student satisfaction with the online learning process during the Covid-19 pandemic is 76.7, belonging to the high category when viewed from the dimensions of satisfaction, the average score of student satisfaction on the tangible dimension was 71.4, which was included in the high category. In the dimension of service reliability, the average student score was 75.2, which was in the high category. In the responsiveness dimension, the average score of students was 77.6, which was included in the high category. On the assurance dimension, the average score of students was 81.2, which was in the high category. In the dimension of empathy, the average score of students was 78.3, which was included in the high category. In general, students showed high satisfaction with online learning services during the Covid-19 pandemic.

**Keywords:** Online learning, Students Satisfaction, satisfaction dimension

