# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PROFESI NERS TERHADAP PERKULIAHAN DARING SAAT PANDEMI COVID-19

# Cessy Oktarina Amri1, Yufitriana Amir2, Veny Elita3

1Mahasiswa Fakultas Keperawatan Universitas Riau

2Dosen Fakultas Keperawatan Universitas Riau

3Dosen Fakultas Keperawatan Universitas Riau

([csy23oktarina@gmail.com](mailto:csy23oktarina@gmail.com), 082364480405)

**ABSTRACT**

*Nurse profession practitioners during Covid-19 pandemic must require nurse student's proffesion to do an online learning system. The purpose of this study is describing satisfaction level among nurse student's profession to online learning system during Covid-19 pandemic. This study was using a decription design. This study was be held in Nursing Faculty of Riau University with 84 sample which was using simple random sampling technique with took focus on inclusion criteria. The measurement of this study was using questionnaire and already being examinated by validity test and reliability test. The analysis was using univariat analysis. This study showed that the the most age of respondents were 23 years old (64,3%) and the majority of gender was female (89,3%). The result of this study showed that satisfaction student's level (61,9%) felt quite satisfied. The level of satisfaction based on tangible dimension were less satisfied (48,8%), based on reliability dimension were quite satisfied (58,3%), based on responsiveness dimension were less satisfied (45,2%), based on assurance dimension quite satisfied and after that based on student's satisfaction of emphaty dimension were quite satisfied (70,2%). The result of this study conclude that the average among students felt quite satisfied with online learning system among nurse profession practitioners. The level of student satisfaction can be increased by providing sufficient internet quota, giving a study method that able to increase the skill in the real scope of nursing, mentoring process with the right and on time schedule, helping students that find any difficulties then giving enough time to do self assignments with enough time.*

***Keywords****: Nurse profession, online lectures, satisfaction level*

**ABSTRAK**

Praktik Ners saat pandemi Covid-19 mengharuskan mahasiswa Ners melaksanakan sistem pembelajaran daring. Metode dan fasilitas pembelajaran daring yang diberikan mempengaruhi kepuasan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa profesi Ners terhadap perkuliahan daring saat pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Fakultas Keperawatan Universitas Riau dengan 84 sampel yang diambil menggunakan teknik simple random sampling dengan memperhatikan kriteria inklusi. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat. Penelitian menunjukkan usia responden terbanyak 23 tahun (64,3%) dan mayoritas berjenis kelamin perempuan (89,3%). Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan daring sebanyak (61,9%) merasa cukup puas. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tangible yaitu kurang puas (48,8%), reliability yaitu cukup puas 49 mahasiswa (58,3%), responsiveness yaitu kurang puas (45,2%), assurance 45 mahasiswa (53,6%) merasa cukup puas, dan dimensi emphaty yaitu cukup puas (70,2%). Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa merasa cukup puas terhadap perkuliahan praktik profesi Ners secara daring. Tingkat kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan memberikan kuota internet, metode pembelajaran yang menambah skill di lapangan, proses bimbingan sesuai dengan waktunya, membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan, dan pemberian waktu untuk mengerjakan tugas mandiri yang cukup.

**Kata kunci**: Daring, kepuasan, mahasiswa profesi ners.

**PENDAHULUAN**

Pada tahun 2021 ini, dunia masih dilanda pandemi karena penyebaran Covid-19. Covid-19 merupakan kepanjangan dari *Corona Virus Disease 19*, yang menyerang manusia dan menyebabkan penyakit seperti infeksi saluran pernafasan, flu, pilek, sesak nafas, sakit kepala, demam, diare hingga penyakit yang lebih serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) (Wax & Christian, 2020). Virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan, Republik Rakyat China pada Desember 2019. Covid-19 dapat menyebar seperti virus lain pada umumnya, yaitu melalui percikan air liur yang mengidap virus ini dan akan menular saat menyentuh area wajah, hidung, mata, atau mulut (Nursofwa, Sukur & Kurniadi, 2020).

Pandemi Covid-19 ini membuat pemerintah Indonesia menetapkan protokol kesehatan sesuai anjuran WHO (*World Health Organization*) yaitu menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, dan *social distancing* atau pembatasan sosial berskala besar (PSBB), dimana masyarakat diminta tidak keluar rumah jika tidak ada kepentingan untuk mengurangi dan mencegah laju penyebaran Covid-19. Kebijakan PSBB tentunya berdampak pada sistem pendidikan di Indonesia. Pemerintah Indonesia, yaitu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia mengeluarkan kebijakan berupa Surat Edaran darurat Covid-19 untuk seluruh sekolah dan perguruan tinggi, yang menjelaskan tentang proses belajar mengajar dilaksanakan dari rumah dengan pembelajaran jarak jauh (PJJ) atau dalam jaringan (daring) (Lase, 2020).

Menurut Widyastuti (2021) Sistem pembelajaran daring (dalam jaringan) merupakan sistem pembelajaran tanpa tatap muka secara langsung antara pengajar dan pembelajar tetapi dilakukan melalui online yang menggunakan jaringan internet. Maulana dan Hamidi (2020) mengatakan pembelajaran daring atau jarak jauh ini bertujuan untuk meningkatkan akses bagi peserta didik untuk memperoleh pembelajaran yang lebih baik dan bermutu. Pembelajaran yang bermutu adalah pembelajaran efektif yang diukur melalui tingkat kepuasan peserta didik. Indikator untuk melihat seberapa baik kualitas pembelajaran online adalah mahasiswa harus merasa puas dengan sistem pembelajaran online yang diterapkan (Khamaludin, 2020).

Menurut Kotler (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pembelajaran yang bermutu akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi bagi pengunanya (Prasetya & Harjanto, 2020). Pengukuran dimensi kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari 5 dimensi kepuasan yaitu, *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* (Sukmanasa et al., 2017).

Pembelajaran daring memiliki beberapa dampak terhadap pembelajar atau mahasiswa, sehingga diharapkan dapat dilakukan evaluasi agar pembelajaran daring dapat diupayakan diterima dengan baik oleh mahasiswa tanpa mengurangi esensi pendidikan itu sendiri (Argaheni, 2020). Terkhusus pada Fakultas Keperawatan, dimana terdapat mata ajar yang memerlukan latihan di laboratorium atau terjun langsung ke lahan praktik. Hal ini menuntut pengelola pendidikan mempunyai inovasi tersendiri sehingga materi yang disampaikan akan mampu dimengerti oleh mahasiswa dan mendapatkan pengalaman saat praktik lapangan.

Pembelajaran daring di Fakultas Keperawatan Universitas Riau berlaku bagi seluruh mahasiswa program Sarjana dan program Profesi Ners. Pembelajaran daring pada mahasiswa program Profesi Ners pertama kali dilakukan mulai dari bulan April 2020 dan masih berlanjut hingga saat ini. Selama dilakukannya pembelajaran daring, mahasiswa profesi Ners tetap membuat laporan-laporan selama perkuliahan meskipun tidak berjumpa dan tidak melakukan tindakan dengan pasien secara langsung. Setelah laporan yang dibuat selesai, dosen pembimbing melakukan responsi kepada mahasiswa profesi Ners melalui meeting di aplikasi *smartphone* seperti *zoom meeting*, dan *Gmeet*.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 13 Februari 2021, dengan wawancara terhadap 10 mahasiswa profesi Ners. Didapatkan 4 dari 10 mahasiswa mengatakan kurang puas dengan pembelajaran daring selama profesi Ners karena secara daring mereka tidak bisa mendapatkan ilmu dari tindakan langsung ke pasien dan kurang mendapat tantangan yang sesungguhnya. Wawancara terhadap 10 mahasiswa didapatkan 4 dari 10 mahasiswa mengatakan tidak puas terhadap pembelajaran daring karena selama profesi Ners ini seharusnya memiliki banyak waktu untuk mendapatkan pengalaman dan ilmu dilapangan atau praktik di Rumah Sakit dengan bertemu pasien secara langsung, bukan hanya mengerjakan laporan di rumah dengan responsi online, hal ini membuat mahasiswa takut jika setelah selesai profesi Ners nanti mereka tidak memiliki skil atau keterampilan yang baik. Sedangkan 2 mahasiswa profesi Ners mengatakan puas terhadap sistem pembelajaran daring yang telah diberikan kampus selama perkuliahan. Pembelajaran daring ini memang sudah harus dilakukan karena terjadinya pandemi Covid-19, jadi dilakukan untuk mencegah penyebaran dari Covid-19 itu sendiri.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 106 orang dengan sampel sebanyak 84 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling.* Analisis data dengan menggunakan analisis univariat.

**HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan penelitian didapatkan hasil sebagai berikut:

1. **Karakteristik Responden**

Tabel 1

*Karakteristik Responden*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Karakteristik responden | Frekuensi | Presentase (%) |
| Usia  22 Tahun  23 Tahun  24 Tahun  25 Tahun | 16  54  12  2 | 19,0  64,3  14,3  2,4 |
| Total | 84 | 100 |
| Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan | 9  75 | 10,7  89,3 |
| Total | 84 | 100 |

Tabel 1 menunjukkan distribusi umur terbanyak adalah berusia 23 tahun yaitu berjumlah 54 responden (64,3%). Selanjutnya jenis kelamin responden mayoritas adalah perempuan berjumlah 75 responden (89,3%).

1. **Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners terhadap Perkuliahan Daring saat Pandemi Covid-19**

Tabel 2

*Distribusi frekuensi kepuasan responden*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tingkat Kepuasan | Jumlah | Persentase |
| n | % |
| Tidak Puas | 2 | 2,4 |
| Kurang Puas | 12 | 14,3 |
| Cukup Puas | 52 | 61,9 |
| Puas | 18 | 21,4 |
| Total | 84 | 100 |

Tabel 2 menunjukkan hasil dari 84 responden yang diteliti ditemukan kepuasan responden terhadap perkuliahan daring selama professi *Ners* saat pandemi Covid-19 terbanyak adalah merasa cukup puas yang berjumlah 52 responden (61,9%).

1. **Gambaran** **Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners terhadap Perkuliahan Daring saat Pandemi Covid-19 berdasarkan Dimensi Kepuasan**

Tabel 3

*Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Tingkat Kepuasan | Jumlah | Persentase |
| n | % |
| *Tangible* | Tidak Puas |  | 19 |
| **Kurang Puas** | **41** | **48,8** |
| Cukup Puas | 22 | 26,2 |
| Puas | 2 | 2,4 |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Total | | 84 | 100 |
| *Reliability* | Tidak Puas |  | 4 |
| Kurang Puas | 24 | 28,6 |
| **Cukup Puas** | **49** | **58,3** |
| Puas | 7 | 8,3 |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Total | | 84 | 100 |
| *Responsiveness* | Tidak Puas | 10 | 11,9 |
| **Kurang Puas** | **38** | **45,2** |
| Cukup Puas | 34 | 40,5 |
| Puas | 2 | 2,4 |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Total | | 84 | 100 |
| *Assurance* | Tidak Puas | 3 | 3,6 |
| Kurang Puas | 27 | 32,1 |
| **Cukup Puas** | **45** | **53,6** |
| Puas | 8 | 9,5 |
| Sangat Puas | 1 | 1,2 |
| Total | | 84 | 100 |
| *Emphaty* | Tidak Puas | 3 | 3,6 |
| Kurang Puas | 16 | 19 |
| **Cukup Puas** | **59** | **70,2** |
| Puas | 6 | 7,1 |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Total | | 84 | 100 |

Tabel 3 menunjukkan bahwa berdasarkan lima dimensi tingkat kepuasan yang pertama adalah dimensi *tangible* (dimensi fisik) berupa jasa dan fasilitas yang diberikan, kategori kepuasan terbanyak adalah kurang puas yang berjumlah 41 responden (48,8%). Kedua dimensi *reliability* berupa kemampuan dan keandalan yang diberikan, kategori kepuasan terbanyak adalah cukup puas yang berjumlah 49 responden (58,3%). Ketiga adalah dimensi *responsiveness* berupa kualitas pelayanan yang diberikan, pada dimensi ini kategori kepuasan terbanyak adalah kurang puas yang berjumlah 38 responden (45,2%). Keempat yaitu dimensi *assurance* berupa jaminan dari kualitas pelayanan yang diberikan, pada dimensi ini kategori kepuasan terbanyak responden adalah cukup puas yang berjumlah 45 responden (53,6%). Dan kelima adalah dimensi *emphaty* berupa respon atau sikap pelayanan yang diberikan, pada dimensi ini kategori kepuasan terbanyak responden adalah cukup puas yang berjumlah 59 responden (70,2%).

**PEMBAHASAN**

1. **Usia Responden**

Karakteristik umur responden berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 84 orang, diperoleh umur berada pada rentang 22-25 tahun dengan mayoritas umur responden adalah 23 tahun berjumlah 54 mahasiswa (64,3%). Menurut Depkes RI (2009) rentang usia 21-25 tahun berada pada tahap usia remaja akhir. Masa remaja akhir adalah dimana seseorang mulai memandang dirinya sebagai orang dewasa dan mulai mampu menunjukkan perilaku, sikap, dan pemikiran sendiri serta pada masa ini mereka paling banyak dipengaruhi oleh lingkungan dan teman-teman sebaya yang dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain (Paramitasari & Alfian, 2012).

1. **Jenis Kelamin Responden**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terhadap 84 orang mahasiswa profesi Ners yang diteliti diperoleh mayoritas adalah perempuan sebanyak 75 mahasiswa (89,3%). Hasil penelitian ini membuktikan pada umumnya jenis kelamin mahasiswa keperawatan adalah perempuan. Hal ini juga sesuai dengan kenyataan yang ditemukan di lapangan dimana Fakultas Keperawatan Universitas Riau pada setiap tahunnya mahasiswa yang mendaftar jauh lebih banyak berjenis kelamin perempuan dibandingkan jenis kelamin laki-laki.

Pada sejarahnya, pendidikan keperawatan identik dengan kaum perempuan karena sejarah keperawatan yang diawali oleh Florence Nightingale. Keperawatan yang dilakukan oleh Florence Nightingale didasari oleh “*mother instinct*” yakni naluri keibuan yang memberikan perlindungan serta naluri sosial. Naluri ini muncul karena perempuan memiliki perasaan yang lebih sensitif (lebih peka) dibandingkan dengan laki-laki. Selain itu, pada zaman Rasulullah SAW terdapat sosok perawat perempuan muslim pertama yang bernama Rufaidah binti Sa’ad Bani Aslam Al-Kharaj yang memiliki sifat teladan berempati tinggi pada saat melakukan implementasi keperawatan pada korban perang. Berdasarkan sifat naluri keibuan inilah pendidikan keperawatan lebih banyak diminati oleh kaum perempuan.

1. **Gambaran Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners terhadap Perkuliahan Daring saat Pandemi Covid-19**

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan kepuasan responden terhadap perkuliahan daring selama profesi Ners saat pandemi Covid-19 terbanyak adalah merasa cukup puas yang berjumlah 52 responden (61,9%) dari 84 mahasiswa. Mahasiswa merasa puas berjumlah 18 responden (21,4%) dan mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 2 mahasiswa (2,4%). Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan persentase yang signifikan antara cukup puas dan tidak puas mahasiswa terhadap perkuliahan daring saat pandemi Covid-19. Asumsi penelitian bahwa sebagian besar kepuasan mahasiswa profesi Ners di Fakultas Keperawatan Universitas Riau telah merasa cukup puas, akan tetapi masih ada sebagian lainnya merasa kurang puas. Kepuasan mahasiswa tehadap perkuliahan daring ini merupakan gambaran umum terhadap proses perkuliahan daring saat pandemi Covid-19. Adanya perbedaan yang signifikan ini menunjukkan bahwa tidak semua mahasiswa menyatakan proses pembelajaran daring telah dilaksanakan dengan baik dan lancar sesuai yang diharapkan.

Pada item pernyataan yang peneliti sajikan, mahasiswa merasa cukup puas terhadap beberapa aspek, seperti mahasiswa merasa cukup puas terhadap metode perkuliahan yang diberikan, koordinator praktik profesi telah memberikan arahan selama perkuliahan dengan baik, praktik profesi berjalan sesuai RPS, ketersediaan panduan pelaksanaan perkuliahan, umpan balik yang diberikan dosen pembimbing, akses media pembelajaran yang mudah dimengerti, mahasiswa dan dosen pembimbing dapat menjalin hubungan yang harmonis, dan mahasiswa merasa puas terhadap dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan ataupun motivasi kepada mahasiswa. Sedangkan item pernyataan yang menunjukkan mahasiswa merasa tidak puas terdapat beberapa hal, seperti metode perkuliahan tugas mandiri (LP, LK, dll) yang tidak bisa melatih mahasiswa untuk berfikir kritis serta tidak dapat menambah skill keperawatannya, kuota internet yang diberikan tidak cukup bagi mahasiswa, waktu penyelesaian tugas mandiri yang tidak cukup, dan penjelasan serta evaluasi yang diberikan dosen pembimbing kepada mahasiswa.

Perkuliahan praktik profesi Ners saat pandemi Covid-19 yang dilakukan secara daring atau online juga membuat mahasiswa merasa tidak puas terhadap waktu bimbingan yang tidak efektif karena terdapat dosen pembimbing yang melakukan responsi diluar jam perkuliahan. Praktik profesi Ners yang seharusnya dilakukan secara offline kini dilakukan secara online dikarenakan pandemi Covid-19 sehingga membuat mahasiswa tidak puas. Praktik profesi Ners secara online ini tidak membantu mahasiswa untuk menambah pengalaman, skill, dan pemahaman kasus keperawatan karena mahasiswa hanya diberikan tugas mandiri seperti LP, LK, dll saja. Selama praktik profesi Ners saat pandemi Covid-19 secara online ini membuat mahasiswa merasa kesulitan dalam menghubungi dosen pembimbing, serta pihak kampus juga tidak mendengarkan keluh kesah dan membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan.

1. **Gambaran Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners terhadap Perkuliahan Daring saat Pandemi Covid-19 berdasarkan Dimensi Kepuasan**
2. **Dimensi *Tangible***

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan pada 84 responden menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *tangible* pada kategori kurang puas yang berjumlah 41 responden (48,8%). Sedangkan tingkat kepuasan responden pada kategori tidak puas berjumlah 19 responden (22,6%), pada kategori cukup puas berjumlah 22 responden (26,2%), dan tingkat kepuasan pada kategori puas berjumlah 2 responden (2,4%). Secara umum faktor yang menyebabkan mahasiswa profesi Ners merasa kurang puas adalah fasilitas fisik (*tangible*) yang diberikan selama perkuliahan daring seperti metode perkuliahan yang tidak bisa menambah skill dan pengalaman lapangan mahasiswa profesi Ners, serta kurangnya pembagian kuota internet untuk mahasiswa profesi Ners. *Tangible* merupakan kemampuan untuk memberi fasilitas fisik dari kampus dan perlengkapan perkuliahan yang memadai menyangkut metode perkuliahan, penampilan dosen dan sarana umum, misalnya ketersediaan sarana prasarana seperti kuota dan metode perkuliahan yang sesuai kebutuhan (Tjiptono, 2019).

Perkuliahan daring yang dijalani mahasiswa profesi Ners saat ini membutuhkan biaya dalam pemenuhan kebutuhan paket internet atau kuota internet yang relatif mahal dan menyebabkan kurangnya interaksi secara langsung karena terbatas jarak. (Widyastuti, 2021). Hal ini sesuai dengan penelitian Hakim dan Mulyapradana (2020) dimana faktor yang membuat mahasiswa tidak puas selama pembelajaran daring sebagian besar karena kuota internet dan jaringannya dengan 44,9% tingkat kepuasan. Dalam indikator dimensi *tangible*, penampilan dosen yang menarik juga merupakan salah satu indikator yang memberikan rasa puas bagi mahasiswa saat perkuliahan daring (Tokan, Sukarjita & Imakulata, 2021). Pada item pernyataan yang peneliti sajikan, mahasiswa merasa tidak puas terhadap metode dan fasilitas perkuliahan seperti tugas mandiri yang dilakukan selama kuliah daring yaitu membuat LP, LK, dll karena mahasiswa merasa tugas mandiri ini tidak bisa melatihnya untuk berfikir kritis dan menambah skill keperawatannya, serta mahasiswa tidak puas dengan fasilitas berupa kuota intenet yang diberikan karena mahasiswa merasa kuota yang diberikan tidak cukup untuk kebutuhan selama perkuliahan daring.

1. **Dimensi *Reliability***

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan pada 84 responden menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *reliability* pada kategori cukup puas yang berjumlah 49 responden (58,3%). Sedangkan tingkat kepuasan responden pada kategori tidak puas berjumlah 4 responden (4,8%), pada kategori kurang puas berjumlah 24 responden (28,6%), dan tingkat kepuasan pada kategori puas berjumlah 7 responden (8,3%). *Reliability* adalah dimensi yang mengukur keandalan dari pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya, seperti kemampuan dosen untuk memberikan metode pembelajaran seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh dosen memberikan pembelajaran secara akurat serta evaluasi yang diberikan. Selain akurat, dosen harus mampu memberikan penjelasan secara sistematis, kedua aspek ini akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa (Tjiptono, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hutabarat (2020) yang menyatakan bahwa pemilihan *platform* belajar yang memiliki indikator menarik, kesederhanaan pemakaian, mudah dipahami dan penggunaan yang cocok serta adanya peran dosen ketika pembelajaran daring berlagsung mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Pada penelitian Aqip (2020) menyatakan bahwa dosen tidak ragu menggunakan fasilitas perkuliahan daring seperti misalnya penjelasan tambahan melalui fitur video yang dihubungkan melalui youtube dan dikirimkan ke Whatsapp grup. Sehingga mahasiswa mudah memahami materi yang diberikan oleh pengajar dan juga dapat mengembangkan diri selama pembelajaran mandiri secara daring. Pada item pernyataan yang peneliti sajikan, mahasiswa merasa cukup puas dalam beberapa aspek, seperti koordinator praktik profesi Ners telah memberikan arahan dengan baik, perkuliahan dilakukan sesuai RPS, dan akses media pembelajaran yang mudah dimengerti. Namun, mahasiswa juga merasa tidak puas terhadap beberapa hal, seperti penjelasan dari dosen pembimbing dan evaluasi yang diberikan dosen pembimbing selama perkuliahan profesi Ners karena saat menjalani perkuliahan mahasiswa lebih banyak menyampaikan hasil tugas mandiri yang dilakukannya dibandingkan penjelasan oleh dosen pembimbing.

1. **Dimensi *Responsiveness***

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan pada 84 responden menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden terhadap dimensi responsiveness pada kategori kurang puas yang berjumlah 38 responden (45,2%). Sedangkan tingkat kepuasan responden pada kategori tidak puas berjumlah 10 responden (11,9%), pada kategori cukup puas berjumlah 34 responden (40,5%), dan tingkat kepuasan pada kategori puas berjumlah 2 responden (2,4%). *Responsiveness* merupakan kesediaan dan daya tanggap dosen untuk membantu dan memberikan pembelajaran sesuai kebutuhan mahasiswa (Tjiptono, 2019). Respon dosen terhadap pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa merupakan salah satu kepuasan mahasiswa terhadap dosen dalam perkuliahan online. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Amoako dan Asamoah (2020) bahwa kepuasan mahasiswa secara signifikan terkait dengan adanya umpan balik atas pembelajaran mahasiswa yang diberikan dosen.

Pada hasil penelitian yang dilakukan Aqip (2020) menyatakan bahwa mahasiswa merasa kurang puas terkait kesiapan dosen dalam memberikan perkuliahan via daring karena kesiapan menjadi hal yang wajib dikuasi oleh dosen. Pada hasil penelitian Utari (2021) menyatakan bahwa dosen membantu mahasiswa yang kesulitan mengakses platform perkuliahan daring, sehingga mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Pada item pernyataan yang peneliti sajikan, mahasiwa merasa tidak puas terhadap metode perkuliahan selama praktik profesi secara online, karena tidak dapat menambah skill mahasiswa di lapangan. Mahasiswa juga merasa tidak puas terhadap waktu bimbingan atau responsi, karena proses bimbingan online yang tidak efektif dan didapatkan dari hasil wawancara mahasiswa mengatakan terdapat beberapa dosen yang melakukan responsi di luar jam perkuliahan atau tidak dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

1. **Dimensi *Assurance***

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan pada 84 responden menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden terhadap dimensi assurance pada kategori cukup puas yang berjumlah 45 responden (53,6%). Sedangkan tingkat kepuasan responden pada kategori tidak puas berjumlah 3 responden (3,6%), pada kategori kurang puas berjumlah 27 responden (32,1%), pada kategori puas berjumlah 8 responden (9,5%), dan tingkat kepuasan responden pada kategori sangat puas terhadap perkuliahan daring sebanyak 1 responden (1,2%). *Assurance* merupakan dimensi kepuasan yang menilai kualitas hasil yang didapatkan mahasiswa selama perkuliahan daring mencangkup kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan atau keramahan Dosen dan staf kampus (Tjiptono, 2019).

Pada hasil penelitian yang dilakukan Aqip (2020) menyatakan bahwa mahasiswa kurang puas dengan dosen terkait indikator penguasaaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan, sehingga mahasiswa merasa apa yang mereka harapkan kurang sesuai dengan realita kinerja yang dilakukan dosen dan pemberian umpan balik terhadap tugas melalui daring memeroleh nilai 105,85 dengan kriteria sangat memuaskan. Pada penelitian Utari (2021) pihak Universitas Muhammadiyah Surakarta sudah membuat mahasiswa merasa puas terhadap perkuliahan daring karena dosen sudah melaksanakan perkuliahan daring sesuai hari dan waktu pada jadwal sinkron, dosen telah menyampaikan materi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, dosen dapat menjawab pertanyaan dari mahasiswa saat pelaksanaan perkuliahan daring, materi yang diberikan oleh dosen sudah mencakup poin-poin penting mata kuliah, dosen memberikan tugas yang relevan dengan materi mata kuliah yang diajarkan dan dosen memberikan solusi bila platform pembelajaran daring mengalami error saat akan dilakukan pengumpulan tugas.

Pada item pernyataan yang peneliti sajikan, mahasiswa merasa tidak puas karena perkuliahan praktik profesi online ini tidak membantu mahasiswa dalam meningkatkan pemahaman materi dan kasus keperawatan, serta mahasiswa merasa keberatan dengan tugas mandiri yang diberikan seperti LP, LK, dll selama perkuliahan online. Dikarenakan hal tersebut, responden menyarankan untuk tidak dilakukannya kembali perkuliahan profesi Ners secara daring atau online sebanyak 62 responden (73,8%).

1. **Dimensi *Emphaty***

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan pada 84 responden menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *emphaty* pada kategori cukup puas yang berjumlah 59 responden (70,2%). Sedangkan tingkat kepuasan responden pada kategori tidak puas berjumlah 3 responden (3,6%), pada kategori kurang puas berjumlah 16 responden (19%), dan tingkat kepuasan pada kategori puas berjumlah 6 responden (7,1%). *Emphaty* adalah sikap dosen dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, seperti perhatian secara pribadi, akses dalam berkomunikasi baik dan lancar, serta dapat memahami mahasiswa meskipun memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda (Tjiptono, 2019).

Sejalan dengan hasil analisis penelitian yang dilakukan oleh Tokan, Sukarjita dan Imakulata (2021) menunjukkan nilai t hitung 3.314 dengan signifikansi 0.001 < 0.05, bahwa sikap bersahabat dosen terhadap mahasiswa memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online, dimana saat dosen memiliki dan memberikan sikap yang bersahabat dan sepenuh hati dengan mahasiswa maka akan memberikan kepuasan bagi mahasiswa itu sendiri. Amoako dan Asamoah (2020) mengemukakan bahwa sifat tidak bersahabat antara mahasiswa, dosen dan staf infrastruktur universitas yang buruk menjadi faktor penyebab ketidakpuasan mahasiswa.

Pada dimensi *emphaty* harus menekankan kemudahan dalam menghubungi dosen, dosen memahami kesulitan dan kebutuhan mahasiswa, serta dosen akan bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswanya (Khamaludin, 2020). Kepuasan mahasiswa juga tidak lepas dari dosen yang selalu menjalin komunikasi yang baik selama perkuliahan daring dengan mahasiswa dan dosen selalu memberikan motivasi dan penguatan kepada mahasiswa (Aqip, 2020). Pada item pernyataan yang peneliti sajikan, mahasiswa merasa cukup puas dalam beberapa aspek empati, namun mahasiswa merasa tidak puas terhadap dosen pembimbing yang sulit dihubungi dan mahasiswa merasa dosen pembimbing ataupun pihak kampus tidak mau mendengarkan keluh kesah mahasiswa dan membantunya saat mengalami kesulitan selama perkuliahan praktif profesi online saat ini.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Responden terbanyak berada pada usia 23 tahun yaitu berjumlah 54 mahasiswa (64,3%) dan mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan berjumlah 75 mahasiswa (89,3%). Hasil penelitian menujukkan tingkat kepuasan mahasiswa profesi *Ners* terhadap perkuliahan daring sebanyak 52 mahasiswa (61,9%) merasa cukup puas. Pada dimensi *tangible* yaitu kurang puas berjumlah 41 mahasiswa (48,8%), dimensi *reliability* yaitu cukup puas berjumlah 49 mahasiswa (58,3%), pada dimensi *responsiveness* yaitu kurang puas berjumlah 38 mahasiswa (45,2%), dimensi *assurance* berjumlah 45 mahasiswa (53,6%) merasa cukup puas, dan pada dimensi *emphaty* mahasiswa merasa cukup puas berjumlah 59 mahasiswa (70,2%). Dengan demikian tingkat kepuasan mahasiswa profesi *Ners* Fakultas Keperawatan Universitas Riau terhadap perkuliahan daring saat pandemi Covid-19 berada pada kategori cukup puas, sehingga mutu dari proses pembelajaran daring yang diberikan dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi jika akan dilakukannya kembali metode perkuliahan profesi *Ners* secara daring atau *online* untuk angkatan selanjutnya. Namun, responden menyarankan untuk tidak dilakukannya kembali perkuliahan profesi *Ners* secara daring atau online untuk angkatan selanjunya sebanyak 62 responden (73,8%).

**Saran**

1. Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat menjadi acuan dan pertimbangan dalam ilmu keperawatan di semua institusi yang menyelenggarakan program pendidikan Ners secara daring saat pandemi Covid-19.

1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukkan dan evaluasi dalam pelaksanaan program profesi Ners secara daring di Fakultas Keperawatan Universitas Riau sehingga mampu meningkatkan kearah yang lebih baik. Seperti kuota internet yang cukup, metode pembelajaran yang dapat menambah skill di lapangan, proses bimbingan sesuai dengan waktunya, membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan, dan pemberian waktu untuk mengerjakan tugas mandiri yang cukup.

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan masukkan kepada mahasiswa keperawatan yang hendak melaksanakan profesi Ners untuk dapat menjalankan proses pembelajaran profesi Ners secara daring dengan baik, mampu bekerja sama dengan pembimbing praktik dan dapat menguasai teknologi yang digunakan dalam mencapai tingkat kepuasan yang baik dan mencapai kompetensi mata ajar yang ditetapkan.

1. Bagi Penelitian Berikutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya terkait tingkat kepuasan mahasiswa profesi Ners terhadap perkuliahan daring saat pandemi Covid-19.

**REFERENSI**

Argaheni, N. B. (2020). Sistematik Review:

Dampak Perkuliahan Daring Saat Pandemi Covid-19 Terhadap Mahasiswa Indonesia. *PLACENTUM: Jurnal Ilmiah Kesehatan dan Aplikasinya*, *8*(2), 99-108.

Amoako, I. dan Asamoah, G. K. (2020).

Indicators of students’ satisfaction of

quality education services in some selected universitiesIn Ghana. *South African Journal of Higher Education, 34(5),* 61‒72.

Aqip, M. A. I. (2020). Analisis Kepuasan

Mahasiswa Terkait Kinerja Pembelajaran Daring oleh Dosen Via Aplikasi Whatsapp Grup*. Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences,* *1(3),* 141-153.

Hakim, M., & Mulyapradana, A. (2020).

Pengaruh penggunaan media daring dan motivasi belajar terhadap kepuasan mahasiswa pada saat pandemik covid-19. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen, 4(2), 154-160.*

Hutabarat, H. (2020). Analisis Tingkat

Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Medan Terhadap Proses Pembelajaran Daring Ditinjau Dari Model Regresinya. *Jurnal Fibonaci: Jurnal Pendidikan Matematika, 1(1).*

Khamaludin, S. J. (2020). Analisis Kepuasan

Mahasiswa Fakultas Teknik Terhadap Kinerja Pembelajaran Online. *Proceeding Seminar Nasional Efisiensi Energi untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur & Otomotif Nasional 2020: SNEEMO, 24-27.* Jakarta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing*

*Management*. USA: *Pearson Education.*

Lase, D., Ndraha, A., & Harefa, G. G. (2020).

Persepsi Orangtua Siswa Sekolah Dasar di Kota Gunungsitoli Terhadap Kebijakan Pembelajaran Jarak Jauh pada Masa Pandemi Covid-19. *SUNDERMANN: Jurnal Ilmiah Teologi, Pendidikan, Sains, Humaniora dan Kebudayaan*, *13*(2), 85-98.

Maulana, H. A., & Hamidi, M. (2020).

Persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran daring pada mata kuliah praktik di pendidikan vokasi. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, *8*(2), 224-231.

Nursofwa, R.F., Sukur, M.K., & Kurniadi, B.

K. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Inicio Legis, 1(1).*

Paramitasari, R., & Alfian, I. N. (2012).

Hubungan Antara Kematangan Emosi Dengan Kecenderungan Memanfaatkan Pada Remaja Akhir. *Jurnal psikologi pendidikan dan perkembangan. Vol. 1 No. 2.*

Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020).

Pengaruh Mutu Pembelajaran *Online* Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid19. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, *17*(2), 188-197.

Sukmanasa, E., Novita, L., & Siti, F. (2017).

Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *Pedagonal: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(2), 91-99.

Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran

Prinsip dan Penerapan. Yogyakarta: ANDI.

Tokan, M. K., Sukarjita, I. W., & Imakulata,

M. M. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Undana pada Perkuliahan Secara Online dan Faktor yang Mempengaruhinya. Haumeni Journal of Education, 1(1), 45-58.

Utari, Y. D. (2021). *Analisa Kepuasan*

*Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta Terhadap Kualitas Pelaksanaan Kuliah Daring dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index, dan Importance Performance Analysis* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Wax, R. S., & Christian, M. D. (2020).

Practical recommendations for critical care and anesthesiology teams caring for novel coronavirus (2019-nCoV) patients. *Canadian Journal of Anesthesia/Journal canadien d'anesthésie*, *67*(5), 568-576.

Widyastuti, A. (2021). Optimalisasi

Pembelajaran Jarak Jauh, Daring Luring, BdR. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.