

**KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PERKULIAHAN DARING PADA MASA
PANDEMIK COVID-19 DI PROGRAM MAGISTER ILMU PENDIDIKAN
KEDOKTERAN DAN KESEHATAN UNIVERSITAS GADJAH MADA**

Dyah Nuswarini¹, Arif Kuncoro Dwi Putranto²

¹Fakultas Kedokteran Kesehatan Masyarakat Keperawatan UGM Yogyakarta

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) "AAN" Yogyakarta

Email: arifkuncoro60@gmail.com

Abstract

The Master Program in Medical Education and Public Health, Faculty of Medicine, Public Health and Nursing, Universitas Gadjah Mada is currently still implementing online lectures and other academic services which have been going on for about two years since the COVID-19 pandemic outbreak began in 2020. Researcher want to find out how good the quality of online lecture academic services is currently being carried out. There are still problems in the implementation of this online lecture. In this research, the method used by the writer is using descriptive qualitative research method and taking the research material is the students by purposive sampling. The indicators used in this study are indicators from Tjiptono (1997:14) in his book "Principles of Total Quality Service" totaling five indicators, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The purpose of this study was to determine the quality of online lecture academic services. The results of the research conducted using the five indicators above showed that the quality of online lectures held is good and not much different from the quality of offline lectures, meaning that higher education providers have provided good and quality services to students in the medical education master's program. and health at Gadjah Mada University.

Keyword: *service; academic; online lecture.*

Pendahuluan

Para ahli kesehatan dunia menyebutkan bahwa virus covid-19 dengan istilah pandemik covid-19. VPandemik berasal dari kata pandemi/pan·de·mi/ /pandémi/ *n* wabah yang berjangkit serempak di mana-mana meliputi daerah geografi yang luas (<https://kbbi.web.id/pandemi>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2021 pukul 11.11 WIB).

Pandemik menurut Ratna Dhelva I.W. (2021), adalah wabah penyakit yang terjadi serempak dimana-mana meliputi daerah geografis yang luas (seluruh negara/benua). Salah satu daerah geografis luas yang terdampak adalah Indonesia, yang pada bulan Desember 2019 untuk pertama kalinya seorang warga negara Indonesia terkonfirmasi terjangkit Covid-19 yang berasal dari Wuhan China.

Layanan terdampak pandemik Covid-19 salah satunya adalah di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan Fakultas Kedokteran Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada (FKKMK UGM). Layanan akademik perkuliahan yang dahulu diberikan secara tatap muka dan bisa berinteraksi secara langsung atau luring sekarang diganti menjadi layanan akademik secara daring, mulai dari kegiatan penerimaan mahasiswa baru sampai dengan wisuda.

Permasalahan kemudian muncul ketika sumber daya manusia yang belum bisa secara cepat beradaptasi dengan teknologi informasi yang ada. Sarana pembelajaran yang ada seperti GAMEL, diskusi *online* dan *mailinglist*, serta *zoom* juga belum termaksimalkan dalam pemakaiannya. Selain itu petugas akademik seringkali juga harus menjadi *host* untuk semua kegiatan akademik, baik di perkuliahan maupun di media ajar yang ada. Hal ini dikarenakan dosen belum sepenuhnya mampu dan mau menjadi *host* sendiri.

Selain faktor sumber daya manusia, faktor alam juga sedikit banyak memberikan pengaruh terhadap pemberi layanan akademik perkuliahan daring di masa pandemik covid-19 ini. Sebagai contoh ketika terjadi cuaca buruk atau hujan lebat sedang berlangsung, maka layanan akademik pasti terganggu dengan jaringan internet yang hilang, padamnya listrik, dan gangguan sinyal.

Berkaitan dengan keterbatasan fasilitas sarana institusi di bidang pelayanan perkuliahan daring yang berupa kecepatan jaringan internet, kestabilan sinyal, peralatan komputer, *laptop*, *genset*, dipandang belum mampu memberikan layanan akademik yang maksimal di masa pandemik Covid-19 ini. Sistem kepegawaian pada masa pandemik Covid-19 juga mengalami perubahan besar pada sistem perkuliahan daring ini. Perubahan ini mengharuskan karyawan dan dosen melakukan *work from home* dan *work from office*

(WFH/WFO) secara bergantian, sehingga hal ini sedikit banyak memberikan pengaruh terhadap layanan akademik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik perkuliahan secara daring di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan, FKMK UGM dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan akademik perkuliahan secara daring di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan, FKMK UGM.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sementara menurut Kotler (1997: 49), kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat. Kualitas dalam pendapat lain juga dikemukakan oleh Davidow & Uttal (1989:19), yaitu merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Ciri-ciri atau atribut pelayanan menurut Tjiptono (1997:25), antara lain adalah: (1) Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan proses; (2) Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

Dari berbagai pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah kegiatan untuk menyesuaikan antara kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan. Semakin sesuai kriteria dengan keinginan pelanggan maka semakin berkualitas produk barang dan jasa tersebut diterima oleh pelanggan.

Menurut Wijaya (2011: 11) kualitas adalah: “Sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tertentu”.

Dari uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang memenuhi semua kebutuhan dan harapan pelanggannya. Semakin berkualitas pelayanan maka dapat dipastikan akan semakin banyak penggunanya. Sebaliknya jika kualitas

pelayanan tidak baik, maka pengguna akan meninggalkannya dan disebut pelayanan yang tidak berkualitas.

Pelayanan Akademik

Menurut Diana dan Tjiptono (2001: 403) pelayanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi, yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan.

Sedangkan pengertian akademik dikemukakan oleh Fadjar (2002: 5), sebagai berikut:

Kata akademik berasal dari bahasa Yunani yakni *academos* yang berarti sebuah taman umum (plasa) di sebelah barat laut kota Athena. Sesudah itu, kata *academos* berubah menjadi akademik, yaitu semacam tempat perguruan. Para pengikut perguruan tersebut disebut *academist*, sedangkan perguruan semacam itu disebut *academia*. Berdasarkan hal ini, inti dari pengertian akademik adalah keadaan orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur, terbuka, dan leluasa. Dapat dikatakan, secara umum pengertian akademik berarti proses belajar mengajar yang dilakukan di kelas atau dunia persekolahan. Kegiatan akademik meliputi tugas-tugas yang dinyatakan dalam program pembelajaran, diskusi, observasi, dan pengerjaan tugas. Dalam satu kegiatan akademik diperhitungkan tidak hanya kegiatan tatap muka yang terjadwal saja tetapi juga kegiatan yang direncanakan (terstruktur) dan yang dilakukan secara mandiri.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik merupakan suatu rangkaian proses belajar yang ada pada pendidikan tinggi seperti akademi, insititut, sekolah tinggi, maupun universitas yang sudah tersusun sedemikian rupa kegiatan pembelajarannya agar dosen dan mahasiswa berhasil dalam proses belajar mengajar.

Indikator Kualitas Pelayanan Akademik Perkuliahan Secara Daring

Menurut Zeithmal dkk (1990: 26) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Oleh karena itu analisis kualitas pelayanan akademik akan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi pengukuran berikut: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (1997:14) yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan

memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Prinsip-prinsip tersebut di atas yang akan menentukan baik dan tidaknya sebuah pelayanan yang ada di masyarakat, khususnya di perguruan tinggi dalam hal ini pelayanan perkuliahan secara daring selama pandemik Covid-19. Tentunya pelayanan yang baik adalah yang sangat memperhatikan pada teori - teori di atas. Prinsip-prinsip pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan, hal ini agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Jika kualitas pelayanan ini sesuai dengan harapan maka yang terjadi adalah kepuasan dari pelanggan/penggunanya. Sedangkan dalam bidang pelayanan akademik kepuasan bisa berbentuk perasaan senang dan puas pada diri masing masing mahasiswa, merasa nyaman, aman, merasa dihargai, merasa diperhatikan, merasa semua kebutuhan akademisnya terpenuhi, dan yang terpenting menambah semangat dalam kegiatan belajar, sehingga mempunyai prestasi bagus yang bisa dibanggakan. Dalam penelitian ini ukuran kualitas pelayanan akademik perkuliahan daring sesuai pendapat Tjiptono (1997:14) seperti yang ada di tabel 1 berikut:

Tabel 1. Indikator dan Sub Indikator Penelitian

Indikator	Sub Indikator
<i>Tangible</i> (berujud)	Yaitu mencakup fasilitas fisik, perlengkapan pembelajaran penampilan pegawai dan sarana komunikasi berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan Kuliah Daring b. Sarana dan Prasarana c. Penampilan Pegawai d. Kemudahan Akses Informasi e. Kesiapan Presensi. f. Kelancaran Komunikasi
<i>Reliability</i> (Handal)	Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera akurat dan memuaskan: <ol style="list-style-type: none"> a. Kecepatan Pelayanan b. Ketepatan Pelayanan c. Keahlian Petugas d. Kepuasan Layanan
<i>Responsiveness</i> (Tanggap)	Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. <ol style="list-style-type: none"> a. Kesiapan Petugas. b. Ketanggapan Petugas

<i>Assurance</i> (Jaminan)	Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu ragan. <ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan pengetahuan b. Jaminan kesopanan c. Jaminan kemampuan d. Jaminan komunikasi e. Jaminan keamanan
<i>Empathy</i> (Empati)	Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. <ul style="list-style-type: none"> a. Perhatian Petugas b. Pemahaman Petugas c. Komunikasi Petugas d. Penyelesaian Masalah. e. Keramahan Petugas.

Perkuliahan Daring

Pembelajaran daring adalah pembelajaran yang mampu mempertemukan mahasiswa dan dosen untuk melaksanakan interaksi pembelajaran dengan bantuan internet (Kuntarto, E. 2017). Pembelajaran ini biasanya menggunakan aplikasi *zoom*, *google meet*, *whatsapp group* dan lain-lain yang bisa mempertemukan mahasiswa dan dosen dalam media *online* untuk kelancaran belajar mengajar. Sejak tahun 2020 seiring dengan pandemi yang muncul di Indonesia maka secara praktis Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat FKMK UGM melakukan layanan akademik perkuliahan secara daring secara penuh dan menyeluruh.

Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekara dalam (Sugiyono, 2010), kerangka berfikir adalah suatu model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan segala macam faktor yang telah atau sudah diidentifikasi yakni sebagai masalah yang penting.

Suriasumantri dalam Sugiyono, 2010 menyatakan bahwa:

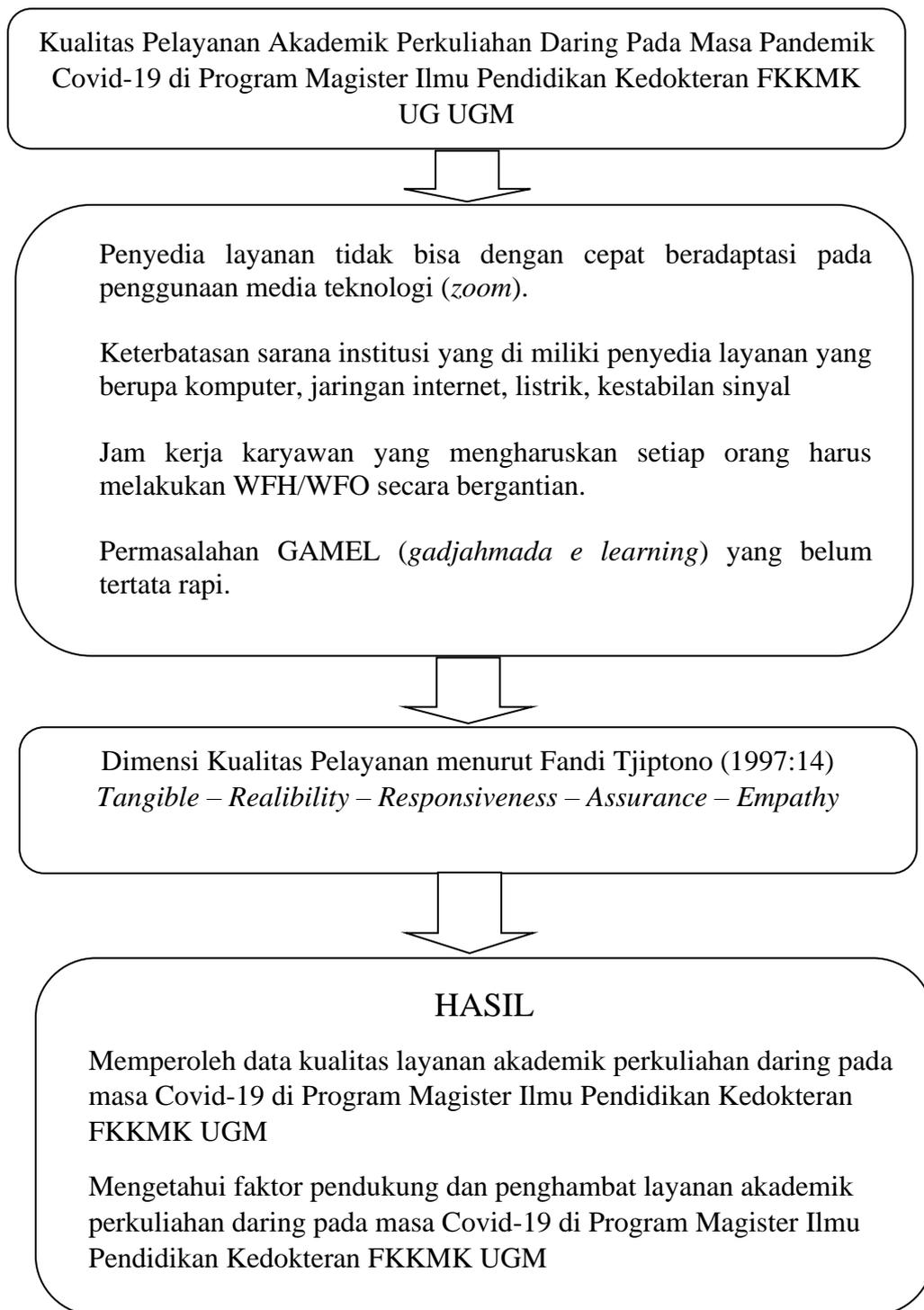
Seorang peneliti itu harus menguasai teori-teori ilmiah yakni sebagai dasar bagi argumentasi di dalam menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka pemikiran tersebut adalah suatu penjelasan sementara terhadap adanya gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan.

Dari uraian di atas disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah peneliti memahami betul dengan semua teori-teori ilmiah yang tersaji untuk selanjutnya sebagai bahan argumentasi terhadap permasalahan yang ditemukan dan dapat menarik sebuah kesimpulan. Permasalahan

kemudian tertuang dalam bagan kerangka berpikir guna mengetahui kualitas pelayanan akademik di masa pandemik covid-19 ini, sudah sesuai harapan penggunanya atau belum.

Permasalahan yang sering dijumpai dalam pelayanan akademik perkuliahan daring di masa pandemik Covid-19 ini antara lain adalah: (1) penyedia layanan belum bisa dengan cepat beradaptasi dengan penggunaan media teknologi informasi (*zoom*); (2) Keterbatasan sarana yang dimiliki institusi penyedia layanan yang berupa komputer, jaringan internet, *genset*, kestabilan sinyal; (3) Jam kerja karyawan yang mewajibkan untuk melakukan *work from home* dan *work from office* (*WFH/WFO*) secara bergantian; (4). Permasalahan fasilitas *Gajah Mada E-Learning* (*GAMEL*) yang belum tertata rapi.

Bagan Alur Kerangka Pikir



Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perkuliahan daring di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM, dan juga untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan akademiknya selama pandemik Covid-19 berlangsung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengertian data secara umum menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (KUBI) data adalah bukti yang ditemukan dari hasil penelitian yang dapat dijadikan dasar kajian atau pendapat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2016: 317), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Dalam kegiatan ini peneliti melakukan tanya jawab dengan informan mahasiswa angkatan 2020 dan 2021 dengan menggunakan telepon yang direkam.

Marshall dalam Sugiyono (2016: 310) menyatakan bahwa, "*through observation, the researcher learn behavior and the meaning attached to those behavior*". Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung kebenaran dari permasalahan dan kondisi lapangan obyek penelitian.

Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pelayanan akademik perkuliahan secara daring yang diberikan oleh bagian akademik kepada mahasiswa serta sarana yang digunakan untuk mendukung pelayanan akademik tersebut.

Sedangkan dokumen menurut Sugiyono (2016:329), adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Melalui teknik ini peneliti dapat mengetahui pelayanan akademik perkuliahan secara daring yang sudah terjadi baik berupa perkuliahan, fasilitas sarana prasana, maupun layanan akademik lainnya berupa foto perkuliahan daring dan arsip kehadiran mahasiswa.

Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek kejadian. Dalam penelitian ini data primer adalah data dari Program Magister Ilmu Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM yang berasal dari hasil observasi dan wawancara dengan informan terpilih.

Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang berupa dokumentasi foto-foto yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada atau arsip, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Arikunto (2006), teknik *purposive sampling* adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu.

Menurut Notoatmodjo (2010), *purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya. Menurut Sugiyono (2010) *purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif.

Tabel 2. Informan Penelitian

Kategori	Jumlah
Kaprodi Widyandana	1
Dosen Yoyo Suhoyo	1
Koordinator Tendik Akademik Ratih Nurhayati	1

Petugas Akademik Muhamad Farid	1
Mahasiswa Angkatan 2020	5
Mahasiswa Angkatan 2021	5
Total informan	14

Sumber: Data Primer diolah oleh Peneliti

Analisis Data Kualitatif

Analisis data pada penelitian ini terdiri dari beberapa alur kegiatan yang dilakukan secara bersama. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012: 91) alur analisis data yaitu data *reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Ketiga alur tersebut merupakan aktivitas yang berbentuk interaksi dalam proses pengumpulan data ketika di lapangan sebagai proses siklus. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2001:337) menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data dapat dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai data yang didapatkan menjadi tuntas dan akhirnya data tersebut jenuh.

Pembahasan

Berikut peneliti memaparkan hasil penelitian berdasarkan setiap indikator kualitas pelayanan:

Tangible (Berujud)

Perkuliahan daring di Program Magister Ilmu Pendidikan FKMK UGM sudah berjalan dengan baik, namun pada sub indikator sarana prasarana masih belum optimal. Hal ini dikarenakan tidak semua dosen pengajar menggunakan fasilitas GAMEL yang disediakan oleh institusi. Masing-masing pengajar mempunyai gaya dan metode tersendiri dalam penyampaian materi perkuliahan.

Mengenai penampilan pegawai, petugas layanan akademik sangat membantu baik mahasiswa maupun tenaga pengajar. Di samping itu ketika ada mahasiswa yang kebetulan sudah pernah bertemu secara langsung dengan petugas akademik tersebut, mengatakan bahwa secara penampilan sudah sangat bagus dan ramah, tidak berbeda dengan penampilan di saat pelayanan daring.

Kemudahan dalam mengakses informasi layanan akademik, baik yang berupa *website* dan media sosial sudah sangat mudah. *Website* yang disajikan juga sangat menarik isinya dan banyak informasi akademik maupun seminar yang bisa diikuti kegiatannya. Hanya saja masih

ada beberapa kekurangan menurut mahasiswa, yaitu belum ada informasi mengenai alur-alur pengerjaan dan proses layanan akademik di bidang tugas akhir.

Dalam hal kesiapan presensi, tidak ada presensi yang harus diisi oleh mahasiswa secara manual berupa paraf atau *link* presensi *online*, tetapi petugas akademik mempunyai bukti berupa *screen shoot*, yang ini juga berguna untuk dosen dan mahasiswa. Namun, ketika ada mahasiswa yang tidak hadir dalam perkuliahan hanya melapor saja ke petugas akademik dan kemudian petugas akademik meyakinkan ke dosen yang bersangkutan.

Dalam kelancaran komunikasi, petugas akademik selalu merespon dengan cepat setiap pertanyaan, keluhan, atau bantuan yang dibutuhkan mahasiswa maupun tenaga pengajar. Layanan tersebut dilayani baik di jam kerja maupun di luar jam kerja. Sehingga mahasiswa merasa bahwa petugas layanan akademik seperti layaknya *hotline* yang 24 jam siap membantu.

Tabel 3. Kesimpulan Indikator *Tangible* (Berujud)

Indikator	Sub Indikator	Terpenuhi/Tidak Terpenuhi
<i>Tangible</i> (berujud)	1. Kenyamanan kuliah daring	Terpenuhi
	2. Sarana dan prasarana	Belum Terpenuhi
	3. Penampilan pegawai	Terpenuhi
	4. Kemudahan akses informasi	Terpenuhi
	5. Kesiapan presensi	Terpenuhi
	6. Kelancaran komunikasi	Terpenuhi

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Tabel 4. Faktor Pendukung dan Penghambat Indikator *Tangible*

Pendukung	Penghambat
Ketersediaan jaringan internet	Ketidakstabilan sinyal
Ketersediaan sarana media ajar lengkap, diskusi <i>online</i> , <i>mailinglist</i> , <i>Gamel</i>	Sumber daya manusia belum optimal dalam penggunaan teknologi
Ketersediaan daya listrik	Ketergantungan sumber daya dan faktor alam serta cuaca
Ketersediaan sarana fisik perkuliahan daring berupa komputer, laptop, jaringan internet	Belum <i>ter-update</i> maksimal, para dosen masih menggunakan fasilitas pribadi.
Perkuliahan yang <i>flexible</i> dari mana saja dan kapan saja dengan teknologi yang makin maju dan berkembang.	Ketergantungan pada teknologi.
Sistim presensi tidak ada, melalui <i>link</i> , atau melalui <i>screen shoot</i>	Tidak semua dosen bisa mengoperasikan sistem presensi di <i>simaster</i> .

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Reliability (Handal)

Kecepatan petugas akademik dalam memberikan layanan akademik terpenuhi sangat baik dan cepat. Faktor pendukung untuk sub indikator ini adalah sumber daya manusia yang selalu cepat dalam memberikan pelayanan, dan didukung oleh kecanggihan aplikasi teknologi *whatsapp*.

Ketepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan akademik sudah terpenuhi baik yang dibutuhkan mahasiswa maupun tenaga pengajar, petugas akademik selalu tepat dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa dan tenaga pengajar sehingga untuk sub indikator ketepatan pelayanan akademik dinilai sudah baik. Faktor pendukung untuk sub indikator ini adalah sumber daya manusia yang selalu tepat dan mumpuni dalam memberikan pelayanan, dan juga kemampuan dalam penggunaan teknologi.

Petugas ahli di bidangnya adalah terpenuhi ahli dan bagus sekali pelayanannya. Faktor pendukung dalam sub indikator ini adalah petugas mempunyai pengalaman di bidang akademik dan bidang teknologi informasi. Para mahasiswa dan tenaga pengajar merasa puas dengan layanan akademik di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM, sehingga untuk sub indikator kepuasan layanan perkuliahan daring sudah terpenuhi.

Tabel 5. Kesimpulan Indikator Reliability (Handal)

Indikator	Sub Indikator	Terpenuhi/Tidak Terpenuhi
<i>Reliability</i> (Handal)	1. Kecepatan Pelayanan	Terpenuhi
	2. Ketepatan Pelayanan	Terpenuhi
	3. Keahlian Petugas	Terpenuhi
	4. Kepuasan Layanan	Terpenuhi

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Tabel 6. Faktor Pendukung dan Penghambat Indikator Reliability

Pendukung	Penghambat
Penggunaan informasi akademik <i>whatsapp group</i>	Tidak ada
Petugas 24 jam siap melayani	Tidak ada
Peraturan Rektor No. 1604 dan 1606/UNI1.P/HKL/TR/2020 mengenai pembelajaran daring.	Tidak ada
Hak dan kewajiban mahasiswa yang jelas	Tidak ada
Petugas akademik menguasai bidang akademik	Tidak ada
Mementingkan kepentingan pengguna layanan, dosen dan mahasiswa	Tidak ada

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesiapan petugas akademik dalam memberikan layanan akademik diperoleh informasi dari semua informan bahwa semua petugas akademik selalu siap dalam memberikan layanan akademik. Sedangkan, sub indikator ketanggapan dalam layanan akademik perkuliahan daring sudah baik. Para mahasiswa dan dosen merasa puas dengan layanan yang diberikan. Petugas dinilai selalu tanggap dan memberikan respon yang cepat.

Tabel 7. Kesimpulan Indikator Responsiveness (Ketanggapan)

Indikator	Sub Indikator	Terpenuhi/Tidak Terpenuhi
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Kesiapan Petugas	Terpenuhi
	2. Ketanggapan Petugas	Terpenuhi

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Tabel 8. Faktor Pendukung dan Penghambat Indikator Responsiveness

Pendukung	Penghambat
<i>Whatsapp group/ wabri</i> petugas akademik selalu aktif.	Tidak ada
Petugas akademik selalu siap dan tanggap melayani pertanyaan mahasiswa	Tidak ada
Petugas akademik menguasai setiap pertanyaan dan memberikan solusi yang tepat.	Tidak ada
Kelancaran komunikasi lewat <i>email</i> atau <i>whatsapp</i>	Tidak ada
SDM yang ahli di bidangnya masing-masing dari bidang kemahasiswaan sampai dengan keuangan.	Tidak ada
Petugas akademik selalu <i>pro active</i> kepada mahasiswa	Tidak ada

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Assurance (Jaminan Kepastian)

Semua informan menilai bahwa petugas akademik mempunyai pengetahuan di bidang layanan akademik, petugas akademik sopan dan bisa menempatkan dirinya sendiri dalam memberikan layanan kepada mahasiswa maupun dosen. Petugas akademik sopan dalam bertindak dan bertutur kata sesuai kapasitas sebagai narahubung dengan para dosen maupun para mahasiswa. Petugas akademik tidak pernah berlaku tidak sopan maupun berkata kasar. Petugas akademik mempunyai kemampuan dalam memberikan layanan akademik. Petugas akademik selalu bisa berkomunikasi dengan baik kepada mahasiswa maupun tenaga pengajar. Semua informasi yang disampaikan kepada mahasiswa terkondisikan aman dan sesuai prosedur.

Tabel 9. Kesimpulan Indikator Assurance (Jaminan)

Indikator	Sub Indikator	Terpenuhi/Tidak Terpenuhi
Assurance (Jaminan)	1. Jaminan pengetahuan	Terpenuhi
	2. Jaminan kesopanan	Terpenuhi
	3. Jaminan kemampuan	Terpenuhi
	4. Jaminan komunikasi	Terpenuhi
	5. Jaminan keamanan	Terpenuhi

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Tabel 10. Faktor Pendukung dan Penghambat Indikator Assurance

Pendukung	Penghambat
Petugas akademik mempunyai kemampuan managerial dan komunikasi yang baik.	Tidak ada
Petugas akademik bekerja sesuai prosedur.	Tidak ada
Tersedianya anggaran pelatihan peningkatan <i>softskill</i> tenaga kependidikan dan dosen	Tidak ada
Sistem pembelajaran yang sudah terakreditasi dan tersistem	Tidak ada

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Empathy (Empati)

Memperhatikan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa serta tenaga pengajar juga tentunya menjadi tugas yang wajib untuk dilaksanakan baik oleh petugas akademik maupun insitusi. Perhatian ini sebagai bentuk rasa peduli agar semua permasalahan yang dihadapi bisa mendapatkan solusi yang baik atau ketika membutuhkan layanan akan mendapatkan penyelesaian sesuai yang diharapkan. Petugas akademik di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM dinilai sudah sangat memberikan perhatian ke mahasiswa dengan cara selalu aktif bertanya mengenai kesulitan-kesulitan atau sekedar menyampaikan informasi yang berasal dari dosen mengenai tugas-tugas.

Dalam indikator *empathy* ini ada lima sub indikator di dalamnya yaitu: perhatian petugas, pemahaman petugas, komunikasi petugas, penyelesaian masalah, dan keramahan petugas.

Tabel 11. Kesimpulan Indikator Empathy (Empati)

Indikator	Sub Indikator	Terpenuhi/Tidak Terpenuhi
Empathy (Empati)	1. Perhatian Petugas	Terpenuhi
	2. Pemahaman Petugas	Terpenuhi
	3. Komunikasi Petugas	Terpenuhi
	4. Penyelesaian Masalah	Terpenuhi
	5. Keramahan Petugas	Terpenuhi

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Tabel 12. Faktor Pendukung dan Penghambat Indikator *Empathy*

Pendukung	Penghambat
Petugas akademik ramah dan sopan	Tidak ada
Petugas akademik mempunyai perhatian yang bagus kepada mahasiswa.	Tidak ada
Komunikasi yang baik.	Tidak ada
Pemahaman masalah, penyelesaian masalah yang tepat.	Tidak ada

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Layanan Akademik

Faktor Pendukung dalam kualitas layanan akademik di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM di masa pandemik Covid-19 sebagai berikut: (1) Teknologi informasi saat ini sudah sangat mendukung; (2) Banyak aplikasi yang tersedia untuk mendukung proses belajar mengajar secara daring berjalan dengan baik; (3) Kualitas layanan perkuliahan secara daring dan luring sama baiknya; (4) Sistem informasi akademik di UGM yang sudah sangat bagus, semua terintegrasi dan bisa diakses dengan mudah; (5) Pelatihan-pelatihan pengembangan diri bagi petugas akademik dan dosen yang banyak jenisnya, sehingga bisa mendukung kualitas layanan akademik; (6) Komunikasi antar civitas akademika dapat dilakukan di mana saja, kapan saja menggunakan aplikasi apa saja dan juga semua media sosial bisa dipergunakan; (7) Anggaran yang tersedia sangat mendukung pengembangan diri; dan (8) Keahlian sumber daya manusia di bidang layanan akademik.

Faktor Penghambat layanan akademik Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM sebagai berikut: (1) Ketergantungan terhadap sumber daya baik listrik, jaringan dan teknologi; (2) Faktor alam dan cuaca; (3) Sumber daya manusia yang dirasa masih kurang mau dan kurang mampu mengembangkan diri dalam era digital ini.

Kesimpulan

Pelayanan akademik dalam perkuliahan daring di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM yang dilakukan secara daring adalah salah satu *alternative* pembelajaran di masa pandemik Covid-19 yang masih berlangsung sampai saat penelitian ini dilakukan. Indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* adalah indikator-indikator yang digunakan peneliti untuk mengetahui kualitas layanan akademik perkuliahan secara daring di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM. Kualitas layanan akademik di Program Magister Ilmu Pendidikan

Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM sudah bagus. Berikut penjelasan masing-masing indikator:

Untuk indikator *tangible* dinilai belum baik terutama pada sub indikator sarana. Proses belajar mengajar masih sedikit terhambat dengan fasilitas aplikasi GAMEL yang dirasakan kurang maksimal penggunaannya. Materi dan video pembelajaran belum sepenuhnya disampaikan di media GAMEL dan belum adanya keseragaman antara para pengajar dalam menggunakan media GAMEL tersebut. Mahasiswa belum merasakan manfaat secara maksimal dari fasilitas media GAMEL tersebut.

Sementara itu untuk indikator *reliability* atau kehandalan petugas akademik dalam melakukan pelayanan akademik, dinilai sudah handal. Hal ini bisa dilihat dari sub indikator kecepatan dan ketepatan dalam melakukan layanan akademik, layanan juga sudah sesuai harapan pengguna.

Untuk indikator *responsiveness* (ketanggapan) petugas akademik dalam melakukan pelayanan dinilai sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari dua sub indikator kesiapan dan ketanggapan petugas dalam memberikan layanan akademik semuanya baik.

Untuk indikator *assurance* (jaminan) dalam menerima semua layanan para informan juga menilai bahwa layanan akademik yang diberikan semua baik. Hal ini bisa dilihat dari sub indikator jaminan pengetahuan, jaminan kesopanan, jaminan kemampuan, jaminan komunikasi, dan jaminan keamanan yang masing-masing penilaiannya oleh mahasiswa adalah baik.

Untuk indikator *empathy* (perhatian), para mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diterimanya. Hal ini bisa dilihat dari perhatian petugas, pemahaman petugas, komunikasi petugas dan penyelesaian masalah, serta keramahan petugas yang semua penilaiannya bagus.

Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan akademik perkuliahan secara daring di masa pandemik Covid-19 Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan FKMK UGM

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: (1) Pelatihan petugas akademik dan tenaga pengajar untuk mengelola *learning management system (LMS)* yang ada secara berkesinambungan sebaiknya dilaksanakan; (2) Perlu adanya sistem yang seragam untuk LMS bagi semua dosen dan petugas akademik dalam memberikan layanan perkuliahan dan layanan akademik lainnya; (3) Pembagian pekerjaan yang merata ke seluruh petugas akademik dalam pengelolaan LMS

secara *daily*. (4). Petugas akademik yang terlibat langsung dengan mahasiswa sebaiknya ditambah dan tidak hanya ter-*focus* kepada satu orang saja; (5) Perlu pelatihan *softskill* bagi tenaga akademik untuk peningkatan layanan akademik.

Daftar Pustaka

- Afrizal. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- David, William H & BroUttal 1989. *Total Customer Service The Ultimate Weapon*. New York: The Free Press.
- Diana dan Tjiptono. 2001. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fadjar. 2002. *Sistem Informasi Akademik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1&2. Jakarta: PT. Indeks.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Notooatmodjo, Soekidjo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Wijaya, Tony 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfa Beta.
- . 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- . 2012 *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman and L. Berry.1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

<https://kbbi.web.id/pandemi,diakses> pada tanggal 23 Agustus 2021 pukul 11.11 WIB.