

penelitian yang digunakan adalah model Kano, berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan, tidak ada indikator yang harus diperbaiki ataupun dipertahankan. Selanjutnya, meskipun tidak ada indikator yang bersifat must-be (yang harus dipenuhi), pelaksanaan metode pembelajaran hybrid juga perlu peningkatan dan perbaikan tertentu pada beberapa indikator, agar kepuasan mahasiswa kesehatan dalam pelaksanaan metode pembelajaran Hybrid semakin meningkat.

Kata Kunci: Pembelajaran Hybrid, Covid-19, Mahasiswa Kesehatan

PENDAHULUAN

Pada era industri 4.0 penggunaan teknologi mampu dan telah terbukti memberikan kontribusi di bdiang-bidang kehidupan manusia, termasuk bidang Pendidikan (Harli Trisdiono, 2020). Perkembangan dalam bidang pendidikan ini mampu menjadi sebuah gebrakan dalam terjadinya kemajuan pembelajaran dengan adanya informasi yang tidak terbatas, pembelajaran dikelas secara *real time*, dan tidak ada batasan tempat maupun waktu. Jadi pembelajaran dengan sistem yang lama harus memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada dengan cara *online*. Diskusi sebelum presentasi, koordinasi dan komunikasi memudahkan pembelajaran secara *online* tanpa tatap muka (Leski Rizkinaswara 2020).

Wabah *Covid-19* atau *corona* telah menjadi pembicaraan di seluruh dunia. Virus ini dapat menyerang balita hingga orang yang sudah tua. *Covid-19* ini menyebar sangat cepat di Indonesia hingga hampir ke seluruh negara. Untuk memutus mata rantai penyebaran corona virus beberapa negara menerapkan lockdown. Pemerintah Indonesia melakukan kebijakan tegas untuk meminimalisir penyebar *covid-19* dengan menerapkan *physical distancing*. Namun kebijakan *physical distancing* menyebabkan terhambatnya pertumbuhan berbagai aspek seperti aspek ekonomi, aspek sosial dan juga aspek pendidikan. Pemerintah meliburkan peserta didik dan meniadakan kegiatan pembelajaran di sekolah dan mengganti dengan pembelajaran dari

rumah masing-masing (*work from home*). (PP Nomor 21 tahun 2020)

Pemerintah daerah pun memutar otak agar pendidikan dapat berjalan dengan baik. Sistem Pendidikan Pekanbaru telah menerapkan pembelajaran secara *hybrid learning* untuk mengatasi masalah ini. Penggabungan proses pembelajaran secara online dengan pembelajaran di ruang kelas nyata ketika kuliah tatap muka pada umumnya yang dikenal dengan istilah hybrid learning. Pembelajaran seperti ini menuai pro kontra dari pelajar dan juga guru pengajar. Mulai dari kesiapan peragnkat pembelajaran yang masih kurang, mahalnya biaya internet yang dikeluarkan dan juga tidak pahamnya siswa dalam materi yang disampaikan.

Mahasiswa adalah seorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas (Hartaji, 2012). Mahasiswa Kesehatan adalah Seseorang yang dipersiapkan untuk dijadikan tenaga medis di bidang kesehatan di masa yang akan datang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian Mahasiswa Kesehatan di Kota Pekanbaru tentang pelaksanaan metode pembelajaran Hybrid.

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Umi Farkhatun (2021) yang menjelaskan tentang Model Pembelajaran Hybrid pada Masa Pandemi Covid-19 di Madrasah

Ibtidaiyah Darul Hikmah Bantarsoka yang melaksanakan pembelajaran yang berpedoman pada kurikulum darurat.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Dan desain penelitian kuantitatif ini penulis menggunakan desain studi eksperimental, yaitu melakukan pengukuran antar variabel pada sebelum dan sesudahnya untuk melihat hubungan sebab-akibat dari fenomena yang diteliti.

Model penelitian yang digunakan adalah model Kano, Model Kano merupakan suatu model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model ini dikembangkan oleh Profesor Noriaki Kano dari Universitas Tokyo (Amran dan Ekadeputra, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Kesehatan di Kota Pekanbaru, yang mana terbagi atas 3 Universitas. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 78 orang.

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui. Penelitian ini dilakukan pada populasi besar ataupun kecil.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer, dimana data diambil langsung dari responden.

Metode angket adalah sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui (Arikunto, 2010: 151).

Utuk mengklasifikasikan atribut/kategori Kano tiap responden, maka digunakan tabel evaluasi Kano seperti tabel 1 dibawah ini:

Customer requirement		Disfungsional				
		Like (5)	Must-be (4)	Neutral (3)	Live with (2)	Dislike (1)
Fungsional	Like (5)	Question able	Attractive	Attractive	Attractive	One-Dimensional
	Must-be (4)	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Must-be
	Neutral (3)	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Must-be
	Live with (2)	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Must-be
	Dislike (1)	Reverse	Reserve	Reserve	Reserve	Question able

Like = Suka
Must-be = Seharusnya
Neutral = Biasa Saja
Live-with = Toleran
Dislike = Tidak Suka

Tabel.1 Evaluasi Model Kano

Berdasarkan hasil pengumpulan data, terdapat hasil evaluasi kano yang berbeda untuk masing-masing responden pada indikator yang sama. Oleh karena itu, pengambilan keputusan evaluasi kano adalah hasil evaluasi terbanyak setiap indikator.

Selanjutnya, untuk menentukan kategori kano untuk masing-masing indikator digunakan rumus sebagai berikut. Jika (one-dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse), maka grade diperoleh dari nilai maksimum one-dimensional, attractive atau must-be. Selainnya, grade diperoleh nilai maksimum indifferent atau reverse.

Model Kano ini bertujuan untuk megkategorikan indikator-indikator dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk ataupun jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna layanan. Indikator layanan dalam metode Kano dapat dibedakan menjadi enam kategori yaitu:

1. Must Be atau Basic Need
Indikator yang termasuk kedalam kategori ini menjejaskan bahwa indikator-indikator memang harus dipenuhi. Jika layanan itu tidak terpenuhi dengan baik, maka pengguna layanan merasa tidak puas. Namun meningkatnya kinerja indikator dengan kategori ini tidak akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna layanan.
2. One Dimensional atau Perfomance Needs.
Indikator yang termasuk ke dalam kategori ini menjelaskan jika layanan tersebut ada, pengguna layanan merasa puas. Sebaliknya jika tidak ada, maka pengguna layanan merasa tidak puas.
3. Attractive atau Excitement Needs
Indikator yang termasuk ke dalam kategori ini merupakan level yang menjadi kunci kepuasan pengguna layanan karena jika layanan diberikan dengan baik, maka pengguna layanan sangat puas. Namun jika sebaliknya, maka tidak akan terjadi penurunan kepuasan.
4. Reverse Quality
Indikator yang termasuk kedalam kategori ini menjadi tidak penting karena tidak diinginkan oleh pengguna layanan. Jika indikator dengan kategori ini ada, maka pengguna layanan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika tidak ada, maka pengguna layanan merasa sangat puas.
5. Indifferent Quality
Indikator yang termasuk kedalam kategori ini merupakan indikator yang hanya menjadi pelengkap saja. Keberadaan indikator dengan kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.
6. Questionable Result
Indikator yang termasuk kategori ini masih dipertanyakan karena

kemungkinan pengguna layanan bisa puas atau tidak puas.

Dalam melakukan evaluasi model kano, diperlukan pernyataan fungsional dan disfungsional pada kuesioner. Indeks Penilaian dari pernyataan fungsional dan disfungsional adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan Fungsional
Pernyataan Fungsional merupakan penilaian kepuasan pengguna layanan jika indikator yang dipakai pada pelayanan berjalan dengan baik. Pernyataan fungsional dapat diasumsikan berdasarkan data kepentingan karena indikator yang dianggap penting oleh pengguna layanan akan mengakibatkan pengguna layanan suka (like) apabila indikator tersebut terpenuhi.
2. Pernyataan Disfungsional
Pernyataan disfungsional merupakan penilaian kepuasan pengguna layanan jika indikator yang dipakai tidak berjalan dengan baik. Pernyataan Disfungsional memiliki kuesioner tersendiri untuk mengetahui pendapat pengguna layanan apabila indikator tidak berjalan dengan baik.

Skala yang digunakan adalah skala likert, dimana skala yang digunakan adalah skala likert 1-5 yaitu:

1. Fungsional	2. Disfungsional
1= Suka (S)	1= Suka (S)
2= Mengharapkan (M)	2= Mengharapkan (M)
3= Netral (N)	3= Netral (N)
4= Toleransi (T)	4= Toleransi (T)
5= Tidak Suka (TS)	5= Tidak Suka (TS)

Tabel 2. Skala Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan

berhubungan dengan aktivitas metode belajar Hybrid Learning mahasiswa Kesehatan di Kota Pekanbaru. Adapun kuisisioner penelitian yang dicantumkan pada penelitian ini bukan merupakan adopsi dari penelitian terdahulu. Kuisisioner dibuat berdasarkan indikator-indikator setiap variable penelitian. Kuisisioner dibuat dalam bentuk online menggunakan google form dan dibagikan secara online kepada mahasiswa.

Langkah awal yang dilakukan pada pengolahan data metode kano adalah mengkategorikan jawaban responden terhadap pernyataan fungsional dan jawaban responden terhadap pernyataan disfungsional yang kemudian dipetakan dengan kategori kano dan berdasarkan jawaban responden maka dapat diketahui jumlah masing-masing kategori kano sebagai gambaran jawaban dari 78 responden.

Dimensi	Item Kuisisioner	Tabel Penelitian	Q	A	M	O	R	I
Tangibles	1	Pembelajaran daring menggunakan zoom	14	6	2	5	21	30
	2	Pembelajaran daring menggunakan wifi	12	10	1	1	29	25
	3	Penggunaan APD pada saat pembelajaran luring	7	3	2	5	19	42
Emphaty	4	Keramahan dosen saat pembelajaran	8	5	2	2	25	36
	5	Pemberian informasi yang jelas	10	3	3	2	33	27
	6	Feedback mahasiswa dalam pembelajaran daring	10	1	2	2	23	40
Reliability	7	Komunikasi yang baik antara dosen dan mahasiswa	10	2	2	2	25	37
	8	Pembagian waktu metode pembelajaran dilakukan dengan tepat	5	2	1	2	21	47
	9	Dosen menguasai metode Hybrid	7	3	1	3	26	38
Responsivess	10	Screening awal saat pembelaj aran luring	5	2	2	2	29	38
	11	Ketanggapan kampus saat dalam menanggapi permintaan Dosen	8	6	2	2	21	39
	12	Penyampaian materi secara teratur	9	3	1	2	22	41
Assurance	13	Alat-alat penunjang lengkap	8	3	2	2	27	36
	14	Kemudahan prosedur penugasan	7	5	1	2	21	42
	15	Terjamahnya nilai Mahasiswa	8	2	1	2	25	40

Tabel 3. Total Masing-masing Kategori.

Proses selanjutnya yaitu membandingkan antara banyak responden dengan hasil kano berkategori one-dimensional, attractive, dan must-be dan responden dengan hasil

kano berkategori indefferent dan reverse. Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) > (indefferent + reverse)$ maka grade diperoleh dari nilai maksimum one-dimensional, attractive atau must-be. Selainnya, grade diperoleh nilai maksimum indeffrent atau reverse.

DIMENSI	NO.INDIKATOR	A+M+O	R+I	KATEGORI KANO
Tangibles	1	13	54	Indiferent
	2	12	54	Reverse
	3	10	61	Indiferent
Emphaty	4	9	61	Indiferent
	5	8	60	Reverse
	6	5	63	Indiferent
Reliability	7	6	62	Indiferent
	8	5	68	Indiferent
	9	7	64	Indiferent
Responsivess	10	6	67	Indiferent
	11	10	60	Indiferent
	12	6	63	Indiferent
Assurance	13	7	63	Indiferent
	14	8	63	Indiferent
	15	5	65	Indiferent

Tabel 4. Penentuan Kategori Kano

Tabel 4 memperlihatkan bahwa terdapat 13 indikator yang mempunyai kategori Indefferent dan 2 Indikator Reverse Berdasarkan Penilaian jawaban responden dengan Diagram Kano, maka diketahui integretasinya sebagai berikut:

Indifferent

Merupakan atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pelanggan sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun indikator-indikator yang terasuk kedalam kategori ini adalah:

- Penggunaan zoom
- Penggunaan APD
- Keramahan Dosen
- Feedback Mahasiswa
- Komunikasi yang baik
- Pembagian waktu
- Penguasaan Metode Hybrid oleh Dosen
- Screening awal
- Ketanggapan kampus
- Penyampaian materi

- Kelengkapan alat-alat penunjang
- Kemudahan dalam penugasan
- Terjaminnya nilai mahasiswa.

Reverse

Reverse yaitu apabila tingkat kepuasan pelanggan berbanding terbalik dengan hasil kinerja atribut, Questionable Result apabila tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat didefinisikan (Terdapat Kontradiksi pada jawaban pelanggan) atau Indifferent apabila tingkat kepuasan pelanggan tidak berpengaruh dari hasil kinerja atribut. Adapun indikator yang termasuk ke dalam kategori ini adalah:

- Penggunaan Wifi
- Informasi yang jelas.

KESIMPULAN

Perkembangan dalam bidang pendidikan ini mampu menjadi sebuah gebrakan dalam terjadinya kemajuan pembelajaran dengan adanya informasi yang tidak terbatas, pembelajaran dikelas secara *real time*, dan tidak ada batasan tempat maupun waktu. Jadi pembelajaran dengan sistem yang lama harus memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada dengan cara *online*. Diskusi sebelum presentasi, koordinasi dan komunikasi memudahkan pembelajaran secara *online* tanpa tatap muka (Leski Rizkinaswara 2020).

Sistem Pendidikan Pekanbaru telah menerapkan pembelajaran secara *hybrid learning* untuk mengatasi masalah ini. Penggabungan proses pembelajaran secara online dengan pembelajaran di ruang kelas nyata ketika kuliah tatap muka pada umumnya yang dikenal dengan istilah *hybrid learning*. Pembelajaran seperti ini menuai pro kontra dari pelajar dan juga guru pengajar. Mulai dari kesiapan perangkat pembelajaran yang masih kurang, mahalnya biaya internet yang

dikeluarkan dan juga tidak pahamnya siswa dalam materi yang disampaikan.

Hasil penelitian yang didapat berdasarkan jawaban responden terdapat 2 atribut yaitu, Indifferent (Atribut yang ada atau tidaknya tidak berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa) sebanyak 13 indikator:

- Penggunaan zoom
- Penggunaan APD
- Keramahan Dosen
- Feedback Mahasiswa
- Komunikasi yang baik
- Pembagian waktu
- Penguasaan Metode Hybrid oleh Dosen
- Screening awal
- Ketanggapan kampus
- Penyampaian materi
- Kelengkapan alat-alat penunjang
- Kemudahan dalam penugasan
- Terjaminnya nilai mahasiswa.

Dan yang kedua adalah Reverse (Tingkat Kepuasan berbanding terbalik dengan hasil kinerja) sebanyak 2 indikator:

- Penggunaan Wifi
- Informasi yang jelas.

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan, tidak ada indikator yang harus diperbaiki ataupun dipertahankan. Selanjutnya, meskipun tidak ada indikator yang bersifat *must-be*, pelaksanaan metode pembelajaran *hybrid* juga perlu peningkatan dan perbaikan tertentu pada beberapa indikator, agar kepuasan mahasiswa kesehatan dalam pelaksanaan metode pembelajaran *Hybrid* semakin meningkat

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan Pihak Dinas Pendidikan Atau pihak Kampus untuk mempertahankan kepuasan pengguna berdasarkan fungsi atribut, Penelitian ini dapat ditingkatkan, dipertahankan dan diperbaiki agar

kepuasan Mahasiswa Dalam penggunaan metode pembelajaran Hybrid semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Indrayana, Boy dan Ali Sadikin. “Penerapan E-Learning di Era Revolusi Industri 4.0 untuk menekan Penyebaran Covid-19”. *IJSSC*. 2, no.1 (2020):46-55.

Hendrayati, Heny dan Budhi Pamungkas. “Implementasi Model Hybrid Learning pada Proses Pembelajaran Mata Kuliah Statistika II di Prodi manajemen FPEB UPI”. *JPP*. 13, no.2 (2013):181-184.

Dodik Arwin Dermawan1, *. R. (2020). Analysis of the Use of Virtual Meeting in the. *Advance in Engineering Research*, 196(5), 65-69.doi:10.2991/aer.k.201124.012

Hwang, A. (2018). Online and Hybrid. *Journal of Management Education*, XLII(4),557-563.doi:10.1177%2F1052562918777550

Surjono, H.D (2020). Hybrid Learning Development to Improve Teacher Learning Management. *JKTP Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, III(1), 1-9.doi:10.17977/um038v3i12019p001.

