

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA DI FAKULTAS
BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
TAHUN 2023**



**GUGUS KENDALI MUTU FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA DI FAKULTAS
BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
TAHUN 2023

Tanggal	14 Desember 2023
Diajukan oleh	Ketua GKM FBS Undiksha  I Putu Indra Kusuma, S.Pd., M.Pd., Ph.D.
Dikendalikan oleh	Wakil Dekan I FBS Undiksha  Dr. Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi, S.Pd., M.Pd.
Disetujui oleh	Dekan FBS Undiksha  Drs. I Gede Nurjaya, M.Pd.

KATA PENGANTAR

Rasa syukur kami disampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widi Wasa, karena atas anugerah-Nya kami dapat melaksanakan kegiatan pemantauan dan evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas di FBS Undiksha. Kami juga berhasil menyelesaikan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di FBS Undiksha pada tahun ajaran genap 2022/2023. Laporan ini dirancang untuk memberikan deskripsi dan penjelasan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas yang telah disediakan. Kegiatan pemantauan dan evaluasi ini menjadi sangat signifikan untuk mengukur kepuasan mahasiswa FBS Undiksha terkait dengan pelayanan fasilitas. Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi umpan balik yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas fasilitas di masa depan melalui perbaikan berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan baik dalam pelaksanaan dan tulisan. Semoga laporan ini dapat dimanfaatkan oleh pimpinan dan pihak-pihak lain untuk melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap sarana dan prasarana di FBS Undiksha.

Gugus Kendali Mutu
FBS Undiksha

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Survei.....	2
1.4 Manfaat hasil Monitoring dan Evaluasi.....	2
BAB II METODE DAN ANALISIS DATA.....	3
2.1 Metode dan Partisipan.....	3
2.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	3
2.3 Instrument dan Metode Analisis data.....	3
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	4
3.1 Hasil.....	4
3.2 Pembahasan.....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	9
4.1 Kesimpulan.....	9
4.2 Saran.....	9
Daftar Pustaka.....	10

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Evaluasi implementasi sarana dan prasarana di lingkungan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha adalah sebuah proses rutin yang dilakukan untuk menjaga keberlanjutan sistem sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, keberhasilan Undiksha dalam mencapai visi dan misi, termasuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik, menjadi faktor penentu. Mahasiswa tidak hanya berperan sebagai input, tetapi juga sebagai pelanggan jasa yang memanfaatkan layanan Universitas dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan. Oleh karena itu, dalam konsep pelayanan baik di sektor akademis maupun non-akademis, kepuasan mahasiswa menjadi hal penting dan dijadikan sebagai umpan balik untuk meningkatkan kualitas layanan di seluruh Fakultas dan Program Studi yang ada di FBS Undiksha. Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Feigenbaum (1996) juga menyatakan bahwa mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membawa keberhasilan baik di dalam organisasi maupun pertumbuhan lembaga. Konsep ini dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan mutu sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan. Jika jasa yang diterima sesuai dengan harapan, maka mutu pelayanan akan dipersepsikan sebagai baik dan memuaskan. Jika pelayanan melebihi harapan, mutu pelayanan akan dianggap sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan lebih rendah dari harapan, mutu pelayanan akan dianggap buruk.

Melihat dari penjelasan di atas, Fakultas Bahasa dan Seni adalah salah satu fakultas yang ada di Undiksha dan berusaha untuk menjamin mutu prodi, fakultas, dan Undiksha itu sendiri. Oleh karena itu, FBS Undiksha melakukan evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana di lingkungan FBS Undiksha. Hasil kegiatan monev ini akan menjadi masukan serta umpan balik bagi perbaikan serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana FBS di masa selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, FBS Undiksha perlu melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa FBS terhadap sarana dan prasarana guna menjamin mutu pelayanan yang telah diberikan dan dijalankan oleh FBS Undiksha sesuai dengan aturan, prosedur dan ketentuan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah dipaparkan diatas, dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana di FBS Undiksha?

1.3 Tujuan Survei

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana dipaparkan diatas, maka tujuan dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana di FBS Undiksha.

1.4 Manfaat hasil Monitoring dan Evaluasi

Temuan hasil kegiatan monitoring dan evaluasi ini diharapkan dapat dijadikan bahan dasar sebagai umpan balik khususnya bagi jajaran pimpinan FBS Undiksha untuk membuat suatu kebijakan yang bermutu serta tepat sasaran tentang sarana dan prasarana, sehingga terimplementasikannya pelayanan prima yang menimbulkan kepuasan di kalangan mahasiswa FBS Undiksha, dan pada akhirnya akan mendorong citra positif terhadap keberadaan FBS Undiksha.

BAB II METODE DAN ANALISIS DATA

2.1 Metode dan Partisipan

Metode yang digunakan dalam evaluasi terhadap implementasi pembelajaran di lingkungan FBS Undiksha ini adalah metode survey melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara . Responden dalam penelitian adalah mahasiswa FBS Undiksha yang berjumlah 121 orang yang berasal dari tujuh prodi yang diantaranya adalah Pendidikan Bahasa Indonesia (10 orang), Pendidikan Bahasa Bali (24 orang), Pendidikan Bahasa Inggris (70 orang), Pendidikan Bahasa Jepang (7 orang), DIV Bahasa Inggris (2 orang), Pendidikan Seni Rupa (4 orang), dan DIII Desain Komunikasi Visual (4 orang).

2.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan evaluasi terhadap implementasi pembelajaran di lingkungan FBS Undiksha dilaksanakan di lingkungan internal FBS Undiksha yang melibatkan mahasiswa yang telah melaksanakan kegiatan pembelajaran di tahun ajaran 2022/2023. Pelaksanaan pengambilan data dan entri data dilakukan pada bulan Oktober 2023 tahun ajaran 2022/2023.

2.3 Instrument dan Metode Analisis data

Pelaksanaan evaluasi terhadap sarana dan prasarana di lingkungan FBS Undiksha ini menggunakan kuesioner yang terdiri atas 3 pertanyaan demografi dan 22 pertanyaan yang sudah divalidasi secara konten dan tampilan. Kuesioner ini disusun oleh tim GKM FBS Undiksha dengan melibatkan dosen di masing-masing prodi. Dalam penyebarannya, kuesioner dikirimkan ke prodi-prodi di lingkungan FBS Undiksha untuk bisa disebarluaskan kepada mahasiswa di prodi masing-masing. Adapun metode analisis data yang dilakukan adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan statistik deskriptif.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Hasil survey terkait kepuasan akan sarana dan prasarana di FBS undiksha dirangkum di Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Hasil Kepuasan Mahasiswa akan Sarana dan Prasarana di FBS Undiksha

No	Pernyataan	Respon (%)				
		1	2	3	4	5
1	Ruangan kuliah memberikan kenyamanan dalam melaksanakan pembelajaran	1.7	6.6	2.3	52.9	16.5
2	Sarana pembelajaran di ruang kuliah memadai.	3.3	9.9	25.6	45.5	15.7
3	Kebersihan ruangan perkuliahan/ruang kelas	1.7	12.4	21.5	48.8	15.7
4	Fasilitas ruang kelas yang meliputi AC, LCD, WiFi, papan tulis dapat berfungsi dengan baik.	7.4	15.7	25.6	36.4	14.9
5	Kepuasan terhadap penataan setiap ruangan kuliah/kerja.	2.5	6.6	7.3	49.6	14
6	Prodi/Fakultas memiliki perpustakaan yang lengkap	Ya: 86.8 Tidak: 13.2				
7	Kelengkapan Buku referensi kuliah yang diberikan di perpustakaan Prodi/Fakultas	0.8	5	8.8	43	12.4
8	Fasilitas laboratorium berfungsi dengan baik sesuai dengan kebutuhan praktikum mahasiswa.	1.7	5.8	36.4	43.8	12.4
9	Kemudahan mencari alat/bahan pendukung kegiatan pembelajaran	2.5	5.8	36.4	43.8	11.6

	yang dibutuhkan selama proses pembelajaran berlangsung di ruang penyimpanan prodi/fakultas					
10	Prodi memiliki ruang bimbingan/konsultasi yang khusus sehingga menimbulkan rasa aman ketika kita melakukan diskusi akademis			Ya: 91.7 Tidak: 8.3		
11	Ruangan yang disediakan oleh Fakultas sangat lengkap dan dibedakan sesuai dengan fungsinya, tersedia ruangan bimbingan, laboratorium, dan lain sebagainya.	0.8	4.1	8.1	50.4	16.5
12	Kemudahan mengakses setiap fasilitas yang ada di FBS yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan pembelajaran sebagai contoh: LCD, Printer, Speaker, dsb.	2.5	11.6	40.5	32.2	13.2
13	Kepuasan dalam mendapatkan informasi terkait prosedur peminjaman sarana dan prasarana kampus.	0.8	5	34.7	43	16.5
14	Kepuasan terhadap kemudahan proses peminjaman penggunaan ruang belajar /laboratorium.	0.8	4.1	39.7	39.7	15.7
15	Kepuasan terhadap tempat penyimpanan barang (gudang) yang strategis dan mudah untuk dijangkau.	2.5	5.8	38	40.5	13.2
16	Fasilitas yang disediakan oleh pihak Fakultas aman digunakan oleh seluruh pengguna	0	2.5	26.4	44.6	26.4

	(dosen/mahasiswa).					
17	Pihak Fakultas selalu merawat dan menjaga fasilitas yang tersedia di lingkungan FBS, baik itu ruang belajar dan laboratorium.	0.8	5	31.4	40.5	22.3
18	Fasilitas yang disediakan oleh Fakultas adalah fasilitas yang terjamin dan tidak mudah rusak.	3.3	5	30.6	49.6	11.6
19	Kepuasan dalam mengakses seluruh fasilitas kampus sebagai penunjang kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi.	1.7	2.5	28.9	46.3	20.7
20	Kepuasan akan kebersihan areal Fakultas seperti taman, ruang seminar, dsb.	1.7	5.8	24	49.6	19

Tabel 1 menunjukkan bahwa kecenderungan responden menyatakan 52,9% puas dengan ruang kuliah memberikan kenyamanan dalam melaksanakan pembelajaran, sarana pembelajaran serta kebersihan ruang kelas selama proses pembelajaran juga sudah cukup memadai dan 121 responden mengatakan puas (45,5%) terhadap sarana pembelajaran dan puas (48.8%) terhadap kebersihan kelas. Fasilitas ruang kelas yang meliputi AC,LCD, WiFi, responden menyatakan puas (36,4%), namun kecenderungan untuk mengatakan sedang/cukup (25,6%) dan tidak puas (15,7%) juga lumayan tinggi.

Kemudian fasilitas seperti perpustakaan, responden menyatakan 86,8% menyatakan setuju bahwa Prodi/Fakultas memiliki perpustakaan yang lengkap. Hal ini juga didukung dengan kepuasan responden menyatakan 43% puas dengan kelengkapan Buku Referensi kuliah yang diberikan di perpustakaan Prodi/Fakultas.

Fasilitas lain seperti laboratorium kecenderungan responden terhadap fasilitas ini sangat positif dengan menyatakan 36,4% cukup dan 43,8% puas dengan fasilitas laboratorium karena berfungsi dengan baik sesuai dengan kebutuhan praktikum mahasiswa.

Selain itu, fasilitas lain yang ada adalah Prodi memiliki ruang bimbingan/konsultasi yang khusus, hasil responden mengatakan puas (43,8%) dengan fasilitas ini karena dengan adanya fasilitas ruang konsultasi khusus membuat mahasiswa merasa aman ketika melakukan diskusi.

Ruang yang disediakan oleh Fakultas sangat lengkap dan dibedakan sesuai dengan fungsinya, tersedia ruang bimbingan, hal itu didukung dengan kepuasan responden dengan menyatakan puas (50,4%) dengan fasilitas yang disediakan oleh Fakultas. Kemudian kemudahan dalam mengakses setiap fasilitas yang ada di FBS yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan pembelajaran sebagai contoh: LCD, printer, Speaker, responden cenderung menyatakan sedang/cukup dengan prosentase (40,5%) dan yang menyatakan puas hanya 32%. Kepuasan dalam mendapatkan informasi terkait prosedur peminjaman sarana dan prasarana kampus, responden menyatakan sedang/cukup (34,7%) dan puas (32,2%) dengan informasi yang didapatkan mengenai prosedur peminjaman sarana dan prasarana.

Dari segi fasilitas tempat penyimpanan barang (gudang) yang strategis dan mudah dijangkau, responden menyatakan puas (40,5%) dengan adanya fasilitas ini. Responden menyatakan puas (44,6%) dan sangat puas (26,4%) dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak Fakultas aman dan dapat digunakan oleh seluruh pengguna. Pihak Fakultas juga merawat dan menjaga fasilitas yang tersedia baik itu ruang belajar dan laboratorium, hal itu didukung dengan kepuasan responden yang menyatakan puas (40,5%) dan sangat puas (22,3%) dengan pernyataan ini.

Kepuasan dalam mengakses seluruh fasilitas kampus sebagai penunjang kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta kepuasan kebersihan areal Fakultas seperti taman dan ruang seminar, dari 121 responden menyatakan positif bahwa mereka puas (46,3% dan 49%) terhadap pernyataan ini dan sangat puas (20,7% dan 19%).

Selain menyebarkan kuisioner dengan menggunakan skala linkert, open-ended kuisioner juga disebarkan terkait masukan yang diberikan terhadap fasilitas sarana dan prasarana di lingkungan FBS. Adapun masukan paling banyak diberikan adalah fasilitas seperti kabel LCD yang masih eror/tidak dapat digunakan dibeberapa kelas, serta kenyamanan di ruang kelas seperti AC tidak berfungsi dengan baik. Hal ini menjadi perhatian agar diperbaiki disetiap ruang kelas, dan semoga harapannya ruang kelas bisa seperti nyaman kelas IKI.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas mahasiswa di FBS Undiksha mengungkapkan kepuasan mereka terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan. Meskipun terdapat sejumlah mahasiswa yang memberikan penilaian sedang, namun sebaran data cenderung lebih condong ke arah kepuasan dan sangat puas. Fenomena ini mencerminkan upaya maksimal FBS dalam menyediakan layanan melalui sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kegiatan pembelajaran maupun kegiatan di luar kurikulum di lingkungan Undiksha.

Walaupun terdapat kelompok mahasiswa dengan tingkat kepuasan yang berada dalam rentang sedang hingga tidak puas, proporsi kelompok ini tergolong kecil. Namun, hal ini tetap dianggap sebagai umpan balik konstruktif bagi FBS untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan guna memberikan sarana dan prasarana yang berkualitas bagi seluruh mahasiswa. Hasil survei menunjukkan bahwa FBS telah berhasil menciptakan lingkungan yang memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa, dan evaluasi dari kelompok minoritas ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa banyak mahasiswa yang kemudian mengeluhkan beberapa sarana yang ada di FBS masih belum maksimal. Adapun sarana yang dimaksud adalah kualitas pendingin ruangan dan juga LCD yang masih perlu dimaksimalkan. Sehingga bisa tercipta kualitas pembelajaran di dalam kelas yang nyaman. Melalui temuan ini, FBS akan berupaya sebaik mungkin untuk memaksimalkan perbaikan terhadap pendingin ruangan dan LCD agar sebelum semester baru, masalah-masalah ini bisa terselesaikan dengan baik. Sehingga, kenyamanan mahasiswa dalam belajar tidak terganggu.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari survei ini adalah mahasiswa memberikan penilaian yang keseluruhan nilainya berkisar di kategori bagus. Hal ini menunjukkan bahwa dosen-dosen di FBS di akhir semester sudah melaksanakan pembelajaran sebagaimana mestinya dan sebagaimana yang diharapkan. Namun, terdapat beberapa hal yang menurut mahasiswa yang masih belum maksimal. Sehingga, perlu dilakukan peningkatan.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan temuan penelitian sebagaimana telah dijabarkan di atas, beberapa saran/rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran agar dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan. Ini sangat penting dilaksanakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas pembelajaran di FBS Undiksha.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas dosen terhadap beberapa poin yang dianggap mahasiswa masih kurang maksimal.
3. Kepada seluruh dosen, pegawai dan pengelola, perlunya peningkatan kesadaran diri akan arti peran dan fungsi profesionalitas kerja yang diwujudkan dalam wujud bhakti dalam belajar, bekerja, berkarya dan memberikan pelayanan secara tulus ikhlas kepada mahasiswa sebagai generasi penerus bangsa. Jika kesadaran diri akan peran dan fungsi profesionalitas kerja tumbuh dari masing-masing individu, niscaya keharmonisan, keselarasan dan keseimbangan akan terwujud menuju Undiksha unggul.

Daftar Pustaka

Feigenbaum. 1996. *Kendali Mutu Terpadu*. Terjemahan Hubaya Kandahjaya. Erlangga.

Tjiptono, F. & Diana, A. (2003). *Total quality management* (Edisi Revisi). Andi Offset.