

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN (AKHIR SEMESTER) DI
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
TAHUN AJARAN GANJIL 2023/2024**



**GUGUS KENDALI MUTU FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN (AKHIR SEMESTER) DI
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
TAHUN AJARAN GANJIL 2023/2024

Tanggal	22 januari 2024
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 Sulistya Dewi, S.Pd., M.Pd.
Disetujui oleh	Dekan FBS Undiksha  Drs. I Gede Nurjaya, M.Pd.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widi Wasa, berkat rahmat-Nya kami dapat melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran di FBS Undiksha dan menyelesaikan laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran di FBS Undiksha tahun ajaran ganjil 2023/2024. Laporan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran yang telah dijalankan. Monev kepuasan mahasiswa FBS Undiksha ini sangat penting dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa FBS Undiksha terhadap pembelajaran yang dilaksanakan oleh tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta pengelola. Laporan ini dapat digunakan sebagai masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pembelajaran kedepannya 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 sistem dan praktik pengelolaan pendidikan 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 terhadap implementasi pembelajaran di lingkungan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Selain itu, keberhasilan Undiksha dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan pada masing-masing program studi dilihat dari pemberian layanan akademik dan non akademik. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan jasa (customer) yang memanfaatkan jasa Universitas dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan. Karenanya dalam konsep pelayanan baik sector akademis dan non akademis, kepuasan mahasiswa menjadi penting dan digunakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas layanan bagi 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. Menurut Feigenbaum (1996), mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan 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 implementasi pembelajaran di lingkungan FBS Undiksha. Hasil kegiatan monev ini akan menjadi masukan serta umpan balik bagi perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan FBS di masa selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, FBS Undiksha perlu melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa FBS terhadap pembelajaran 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 pembelajaran (akhir semester) 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 pembelajaran (akhir semester) 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 sistem pembelajaran, 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 293 orang yang berasal dari tujuh prodi yang diantaranya adalah Pendidikan Bahasa Indonesia (42 orang), Pendidikan Bahasa Bali (23 orang), Pendidikan Bahasa Inggris (145 orang), Pendidikan Bahasa Jepang (30 orang), DIII Bahasa Inggris (13 orang), Pendidikan Seni Rupa (25 orang), dan DIII Desain Komunikasi Visual (15 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 bulan Desember 2023. Pelaksanaan pengambilan data dan entri data dilakukan pada bulan Desember 2023 semester ganjil tahun ajaran 2023/2024.

2.3 Instrument dan Metode Analisis data

Pelaksanaan evaluasi terhadap implementasi pembelajaran hybrid di lingkungan FBS Undiksha ini menggunakan kuesioner yang terdiri atas 27 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 menunjukkan bahwa 97% dosen di lingkungan FBS sudah menyampaikan Silabus/RPS/RTM/kontrak perkuliahan seperti yang dapat dilihat dari Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Penyampaian Silabus/RPS/RTM/kontrak perkuliahan oleh dosen di FBS

Hasil survey juga menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran di mana nilai 1 = sangat tidak memuaskan, 2 = tidak memuaskan, 3 biasa saja, 4 = bagus, dan 5 = sangat bagus. Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa berpendapat bahwa kegiatan pembelajaran dilengkapi dengan bahan ajar/modul/hand out/buku ajar/e-book/e-modul yang diberikan oleh dosen pengampu (Mean = 4.20, Median = 4, Mode = 4). Kejelasan perencanaan pembelajaran yang dilakukan sudah bagus (Mean= 4.19, Median= 4, Mode= 4). Penyampaian tujuan pembelajaran disampaikan oleh dosen pengampu juga sudah bagus (Mean= 4.18, Median= 4, Mode= 4). Penyampaian kontrak rencana perkuliahan dilakukan pada akhir kegiatan perkuliahan juga sudah lumayan bagus (Mean= 4.17, Median= 4, Mode= 4). Penggunaan pustaka/referensi yang mutakhir (≥ 5 tahun terakhir) sebagai bahan referensi penguatan materi pembelajaran menurut mahasiswa masih agak kurang (Mean= 2.88, Median= 3, Mode= 3). Kesesuaian antara materi yang disampaikan dengan perencanaan yang tertera pada kontrak rencana perkuliahan sudah bagus (Mean= 4.13, Median= 4, Mode= 4). Kejelasan penyampaian materi yang disampaikan selama proses perkuliahan juga sudah bagus menurut mahasiswa (Mean= 4.11, Median= 4, Mode= 4). Kejelasan penyampaian materi yang disampaikan selama proses perkuliahan juga sudah bagus (Mean= 4.12, Median= 4, Mode= 4). Pemberian kontekstualisasi materi kedalam pengetahuan dunia kerja dikaitkan dengan materi perkuliahan masih biasa saja

(Mean= 3.80, Median= 4, Mode= 4). Keterampilan penggunaan media pembelajaran berbasis TIK sudah bagus menurut mahasiswa. (Mean= 4.00, Median= 4, Mode= 4). Keterampilan dalam mengintegrasikan penggunaan berbagai media sebagai alat visualisasi materi perkuliahan juga masih biasa saja (Mean= 3.96, Median= 4, Mode= 4). Kualitas tampilan media pembelajaran yang digunakan dalam kegiatan perkuliahan sudah bagus (Mean= 4.00, Median= 4, Mode= 4). Menurut mahasiswa, dosen belum terlalu memiliki kemampuan memberikan perhatian yang sama kepada seluruh mahasiswa (Mean= 3.00, Median= 3, Mode= 3). Kemampuan menunjukkan keterampilan mengajar yang dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa masih biasa saja (Mean= 4.00, Median= 4, Mode= 4). Kemampuan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat berkolaborasi dalam satu lingkungan perkuliahan sudah bagus (Mean= 4.07, Median= 4, Mode= 4). Kemampuan dosen dalam mengarahkan pengembangan berfikir kritis dalam berfikir, berkomunikasi dengan pelaksanaan (Mean= 4.10, Median= 4, Mode= 4). Menurut mahasiswa, dosen belum terlalu memberikan penyampaian tata cara penilaian dalam perkuliahan (Mean= 3.00, Median= 3, Mode= 3). Kesesuaian antara proporsi nilai dengan tugas/evaluasi yang diberikan oleh dosen masih biasa saja (Mean= 3.80, Median= 4, Mode= 4). Pemberian umpan balik yang konstruktif terhadap hasil belajar mahasiswa juga masih biasa saja (Mean= 3.84, Median= 4, Mode= 4). Pemberian informasi terkait dengan kisi-kisi soal untuk menghadapi ujian menurut mahasiswa masih biasa saja (Mean= 3.53, Median= 4, Mode= 3). Penggunaan beberapa teknik penilaian disesuaikan dengan capaian kompetensi juga masih biasa saja (Mean= 3.81, Median= 4, Mode= 4). Dikembalikannya hasil tugas/UTS/UAS juga masih belum bagus (Mean= 3.00, Median= 3, Mode= 3). Perkuliahan yang diikuti membantu membentuk sikap-sikap yang baik, berbudi luhur, dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa sudah bagus (Mean= 4.22, Median= 4, Mode= 5). Perkuliahan yang diikuti memberikan pengetahuan umum yang berkaitan dengan prodi sudah bagus (Mean= 4.26, Median= 4, Mode= 5). Perkuliahan yang diikuti memberikan keterampilan umum yang dibutuhkan untuk berdaya saing di dunia kerja juga sudah bagus (Mean= 4.02, Median= 4, Mode= 4). Perkuliahan yang diikuti memberikan keterampilan khusus yang dibutuhkan untuk berdaya saing di dunia kerja sudah bagus (Mean= 4.02, Median= 4, Mode= 4).

Tabel 1. Hasil penilaian mahasiswa terhadap kegiatan pembelajaran hybrid yang berlangsung

No	Pernyataan	Mean	Median	Mode
1	Kegiatan pembelajaran dilengkapi dengan bahan ajar/modul/hand out/buku ajar/e-book/e-modul yang diberikan oleh dosen pengampu.	4,20	4	4
2	Perencanaan Pelaksanaan Pembelajaran.	4,19	4	4
3	Penyampaian tujuan pembelajaran disampaikan oleh dosen pengampu.	4,18	4	4
4	Penyampaian kontrak rencana perkuliahan dilakukan pada akhir kegiatan perkuliahan.	4,17	5	5
5	Penggunaan pustaka/referensi yang mutakhir (≥ 5 tahun terakhir) sebagai bahan referensi penguatan materi pembelajaran.	4,00	4	4
6	Pelaksanaan perkuliahan tidak tepat waktu tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan.	3,15	3	3
7	Kesesuaian antara materi yang disampaikan dengan perencanaan yang tertera pada kontrak rencana perkuliahan.	4,10	4	4
8	Kejelasan penyampaian materi yang disampaikan selama proses perkuliahan.	4,00	4	4
9	Kejelasan penyampaian materi yang disampaikan selama proses perkuliahan.	4,07	4	4
10	Pemberian kontekstualisasi materi kedalam pengetahuan dunia kerja dikaitkan dengan materi perkuliahan.	3,80	4	4
11	Keterampilan penggunaan media pembelajaran berbasis TIK.	4,00	4	4
12	Keterampilan dalam mengintegrasikan penggunaan berbagai media sebagai alat visualisasi materi	3,96	4	4

	perkuliahan.			
13	Kualitas tampilan media pembelajaran yang digunakan dalam kegiatan perkuliahan.	4,00	4	4
14	Memiliki kemampuan memberikan perhatian yang sama kepada seluruh mahasiswa.	3,00	3	3
15	Kemampuan menunjukkan keterampilan mengajar yang dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa.	3,97	4	4
16	Kemampuan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat berkolaborasi dalam satu lingkungan perkuliahan.	4,07	4	4
17	Kemampuan dosen dalam mengarahkan pengembangan berfikir kritis dalam berfikir, berkomunikasi dengan pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah.	4,09	4	4
18	Memberikan penyampaian tata cara penilaian dalam perkuliahan	3,00	3	3
19	Kesesuaian antara proporsi nilai dengan tugas/evaluasi yang diberikan oleh dosen.	3,80	4	4
20	Pemberian umpan balik yang konstruktif terhadap hasil belajar mahasiswa.	3,84	4	4
21	Pemberian informasi terkait dengan kisi-kisi soal untuk menghadapi ujian.	3,53	4	3
22	Penggunaan beberapa teknik penilaian disesuaikan dengan capaian kompetensi.	3,81	4	4
23	Dikembalikannya hasil tugas/UTS/UAS.	3,00	3	3
24	Perkuliahan yang diikuti membantu membentuk sikap-sikap yang baik, berbudi luhur, dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.	4,22	4	5
25	Perkuliahan yang diikuti memberikan pengetahuan	4,26	4	5

	umum yang berkaitan dengan prodi.			
26	Perkuliahan yang diikuti memberikan keterampilan umum yang dibutuhkan untuk berdaya saing di dunia kerja	4,02	4	4
27	Perkuliahan yang diikuti memberikan keterampilan khusus yang dibutuhkan untuk berdaya saing di dunia kerja.	4,02	4	4

3.2 Pembahasan

Berdasarkan deksripsi data sebagaimana disajikan pada bagian sebelumnya, dapat dibuatkan suatu simpulan bahwa sebagian besar mahasiswa beranggapan bahwa dosen sudah melakukan pembelajaran dengan sangat baik dilihat dari persiapan, proses mengajar, bahan ajar yang dipergunakan, keterampilan mengajar, dan hal-hal lainnya.

Terkait dengan penilaian kualitas pembelajaran di akhir semester, 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. Hal ini mungkin dikarenakan karena kesiapan dosen kualitas mengajar sudah bagus. Oleh karena itu, mahasiswa kemudian menyatakan kepuasaannya terhadap kinerja ini.

Namun, tidak dipungkiri bahwa terdapat beberapa penilaian mahasiswa yang beranggapan apa yang dilakukan oleh dosen masih belum bagus dan maksimal. Misalnya saja, perkuliahan tidak tepat waktu tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan, kemampuan memberikan perhatian yang sama kepada seluruh mahasiswa yang belum maksimal, penyampaian tata cara penilaian dalam perkuliahan yang masih belum bagus, dan tidak dikembalikannya hasil tugas/UTS/UAS. Oleh karena itu, hal-hal ini akan sangat mempengaruhi kualitas pembelajaran yang dilaksanakan di FBS nantinya.

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.