**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING (AKHIR SEMESTER) DI FAKULTAS BAHASA DAN SENI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**TAHUN AJARAN GENAP 2021/2022**

**Logo, company name

Description automatically generated**

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

**2022**

# LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING (AKHIR SEMESTER) DI FAKULTAS BAHASA DAN SENI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**TAHUN AJARAN GENAP 2021/2022**

|  |  |
| --- | --- |
| Kode Dokumen |  |
| Tanggal |  |
| Diajukan oleh | Ketua GKM FBS Undiksha  Diagram  Description automatically generated  I Putu Indra Kusuma, S.Pd., M.Pd., Ph.D. |
| Dikendalikan oleh | Wakil Dekan I FBS Undiksha    Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd. |
| Disetujui oleh | Dekan FBS Undiksha  Prof.Dr. I Made Sutama, M.Pd. |

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widi Wasa, berkat rahmat-Nya kami dapat melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring di FBS Undiksha dan menyelesaikan laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring di FBS Undiksha tahun ajaran gasal 2021/2022. Laporan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring yang telah dijalankan. Monev kepuasan mahasiswa FBS Undiksha ini sangat penting dilakukan untuk megukur kepuasan mahasiswa FBS Undiksha terhadap pembelajaran daring yang dilaksanakan oleh tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta pengelola. Laporan ini dapat digunakan sebagai masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pembelajaran daring 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 ii](#_Toc128078962)

[KATA PENGANTAR iii](#_Toc128078963)

[DAFTAR ISI iv](#_Toc128078964)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc128078965)

[1. Latar Belakang 1](#_Toc128078966)

[1.2 Rumusan Masalah 2](#_Toc128078967)

[1.3 Tujuan Survei 2](#_Toc128078968)

[1.4 Manfaat hasil Monitoring dan Evaluasi 2](#_Toc128078969)

[BAB II METODE DAN ANALISIS DATA 3](#_Toc128078970)

[2.1 Metode dan Partisipan 3](#_Toc128078971)

[2.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan 3](#_Toc128078972)

[2.3 Instrument dan Metode Analisis data 3](#_Toc128078973)

[BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 4](#_Toc128078974)

[3.1 Hasil 4](#_Toc128078975)

[3.2 Pembahasan 7](#_Toc128078976)

[BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 9](#_Toc128078977)

[4.1 Kesimpulan 9](#_Toc128078978)

[4.2 Saran 9](#_Toc128078979)

[Daftar Pustaka 10](#_Toc128078980)

**BAB I PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Evaluasi terhadap implementasi pembelajaran daring 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 daring 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 daring guna menjamin mutu pelayanan yang telah diberikan dan dijalankan oleh FBS Undiksha sesuai dengan aturan, prosedur dan ketetapan.

**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 daring (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 daring (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 daring, 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 daring di lingkungan FBS Undiksha ini adalah metode survey melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara daring. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa FBS Undiksha yang berjumlah 371 orang yang berasal dari tujuh prodi yang diantaranya adalah Pendidikan Bahasa Indonesia (67 orang), Pendidikan Bahasa Bali (29 orang), Pendidikan Bahasa Inggris (187 orang), Pendidikan Bahasa Jepang (40 orang), DIII Bahasa Inggris (10 orang), Pendidikan Seni Rupa (28 orang), dan DIII Desain Komunikasi Visual (10 orang).

## 2.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan evaluasi terhadap implementasi pembelajaran daring di lingkungan FBS Undikshadilaksanakan di lingkungan internal FBS Undiksha yang melibatkan mahasiswa yang telah melaksanakan kegiatan pembelajaran daring di bulan Juni 2022. Pelaksanaan pengambilan data dan entri data dilakukan pada bulan Juni 2022 semester genap tahun ajaran 2021/2022.

## 2.3 Instrument dan Metode Analisis data

Pelaksanaan evaluasi terhadap implementasi pembelajaran daring di lingkungan FBS Undiksha ini menggunakan kuesioner yang terdiri atas 18 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 87.1% mahasiswa di FBS menggunakan LMS yang disediakan oleh Undiksha selama pembelajaran daring ini dan sisa 12.9 menggunakan alat teknologi lainnya seperti, Google Classroom, Schoology, dll. seperti yang dapat dilihat dari Gambar 1 berikut ini:

Chart, pie chart

Description automatically generated

Gambar 1. Sebaran alat teknologi e-learning yang dipergunakan oleh mahasiswa di FBS

Selain itu, jenis aplikasi non e-learning yang dipergunakan dalam pembelajaran daring 81% berupa WhatsApp dan 13.2% berupa Google Drive. Sedangkan sisanya berupa alat teknologi lainnya seperti Facebook, Twitter, dll. seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 2 berikut ini:

Chart, pie chart

Description automatically generated

Gambar 2. Sebaran alat teknologi non e-learning yang dipergunakan oleh mahasiswa di FBS

Hasil survey juga menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran daring di mana nilai 1 = sangat tidak memuaskan, 2 = tidak memuaskan, 3 netral, 4 = bagus, dan 5 = sangat bagus. Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa berpendapat bahwa pemberian petunjuk pelaksanaan pembelajaran daring sebelum perkuliahan dimulai sangat bagus (Mean = 4.12, Median = 4, Mode = 4). Kejelasan perencanaan pembelajaran daring yang dilakukan sangat bagus (Mean= 4.10, Median= 4, Mode= 4). Keselarasan dengan tujuan pembelajaran yang telah dirancang sangat bagus (Mean= 4.20, Median= 4, Mode= 4). Kualitas konten/materi yang disajikan pada pembelajaran daring disajikan dengan bahasa yang komunikatif, lengkap dan terdapat tautan ke situs untuk memperkaya konten sangat bagus (Mean= 4.50, Median= 4, Mode= 4). Kualitas ragam objek pembelajaran (teks, gambar, audio, video, animasi, simulasi) yang dipilih telah disesuaikan dengan kebutuhan capaian pembelajaran sangat bagus (Mean= 4.20, Median= 4, Mode= 4). Ketersediaan waktu yang efektif untuk melakukan diskusi materi perkuliahan via daring antara dosen dan mahasiswa/wi sangat bagus (Mean= 4.30, Median=4, Mode= 4). Kualitas pemberian umpan balik/feedback oleh dosen kepada mahasiswa/wi terhadap hasil tugas yang diberikan via daring sangat bagus (Mean=4.20, Median= 4, Mode= 4). Kemampuan dosen memberikan motivasi dalam pembelajaran daring sangat bagus (Mean=4.20, Median= 4, Mode= 4). Kualitas desain presentasi yang diberikan oleh dosen dalam pembelajaran daring sangat bagus (Mean= 4.20, Median= 4, Mode = 4). Kelengkapan pemberian tugas pada pembelajaran daring sangat bagus (mean= 4.50, Median= 4, Mode= 4). Ketepatan waktu dimulainya pelaksanaan pembelajaran daring sudah bagus (Mean= 4.07, Median= 4, Mode= 4). Ketepatan waktu berakhirnya kegiatan pembelajaran daring sudah bagus (Mean= 4.07, Median= 4, Mode= 4). Kemudahan dalam mengakses layanan pembelajaran daring sudah bagus (Mean= 4.08, Median=4, Mode= 4). Kualitas umpan balik/feedback oleh dosen kepada mahasiswa/wi terhadap hasil Ujian (UTS/UAS) yang telah diberikan sangat bagus (Mean= 4.10, Median= 4, Mode= 4). Kualitas pemberian komentar oleh dosen terhadap forum diskusi akademik yang telah dilakukan dalam pembelajaran daring sangat bagus (Mean= 4.20, Median= 4, Mode= 4). Kejelasan rubrik penilaian terhadap tugas yang telah diberikan oleh dosen sangat bagus (Mean= 4.20, Median= 4, Mode= 4). Layanan pemberian nilai/score terhadap tugas yang telah diberikan oleh dosen kepada mahasiswa via daring sangat bagus (Mean= 4.50, Median= 4, Mode= 4). Secara general, kualitas pembelajaran daring yang telah dilaksanakan sudah bagus (Mean= 4.07, Median= 4, Mode= 4).

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Mean** | **Median** | **Mode** |
| 1 | Pemberian petunjuk pelaksanaan pembelajaran daring sebelum perkuliahan dimulai | 4.12 | 4 | 4 |
| 2 | Kejelasan perencanaan pembelajaran daring yang dilakukan | 4.10 | 4 | 4 |
| 3 | Keselarasan dengan tujuan pembelajaran yang telah dirancang | 4.20 | 4 | 4 |
| 4 | Kualitas konten/materi yang disajikan pada pembelajaran daring disajikan dengan bahasa yang komunikatif, lengkap dan terdapat tautan ke situs untuk memperkaya konten | 4.50 | 4 | 4 |
| 5 | Kualitas ragam objek pembelajaran (teks, gambar, audio, video, animasi, simulasi) yang dipilih telah disesuaikan dengan kebutuhan capaian pembelajaran | 4.20 | 4 | 4 |
| 6 | Ketersediaan waktu yang efektif untuk melakukan diskusi materi perkuliahan via daring antara dosen dan mahasiswa/wi | 4.30 | 4 | 4 |
| 7 | Kualitas pemberian umpan balik/feedback oleh dosen kepada mahasiswa/wi terhadap hasil tugas yang diberikan via daring | 4.20 | 4 | 4 |
| 8 | Kemampuan dosen memberikan motivasi dalam pembelajaran daring | 4.20 | 4 | 4 |
| 9 | Kualitas desain presentasi yang diberikan oleh dosen dalam pembelajaran daring | 4.20 | 4 | 4 |
| 10 | Kelengkapan pemberian tugas pada pembelajaran daring | 4.50 | 4 | 4 |
| 11 | Ketepatan waktu dimulainya pelaksanaan pembelajaran daring | 4.07 | 4 | 4 |
| 12 | Ketepatan waktu berakhirnya kegiatan pembelajaran daring | 4.07 | 4 | 4 |
| 13 | Kemudahan dalam mengakses layanan pembelajaran daring | 4.08 | 4 | 4 |
| 14 | Kualitas umpan balik/feedback oleh dosen kepada mahasiswa/wi terhadap hasil Ujian (UTS/UAS) yang telah diberikan | 4.10 | 4 | 4 |
| 15 | Kualitas pemberian komentar oleh dosen terhadap forum diskusi akademik yang telah dilakukan dalam pembelajaran daring | 4.20 | 4 | 4 |
| 16 | Kejelasan rubrik penilaian terhadap tugas yang telah diberikan oleh dosen | 4.20 | 4 | 4 |
| 17 | Layanan pemberian nilai/score terhadap tugas yang telah diberikan oleh dosen kepada mahasiswa via daring | 4.50 | 4 | 4 |
| 18 | Secara general, kualitas pembelajaran daring yang telah dilaksanakan | 4.07 | 4 | 4 |

## 3.2 Pembahasan

Berdasarkan deksripsi data sebagaimana disajikan pada bagian sebelumnya, dapat dibuatkan suatu simpulan bahwa sebagian besar mahasiswa dan dosen masih memanfaatkan e-learning undiksha sebagai alat pelaksanaan perkuliahan daring di akhir semester genap 2022 sebagai akibat dari Pandemi COVID-19. Untuk menunjang komunikasi, sebagian besar mahasiswa dan dosen masih menggunakan WhatsApp dibandingkan aplikasi lainnya.

Terkait dengan penilaian kualitas pembelajaran di akhir semester, mahasiswa masih 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 meskipun dilaksanakan secara daring sebagai akibat dari Pandemi COVID-19, kualitas pembelajaran pun masih tetap bagus. Oleh karena itu, mahasiswa kemudian menyatakan kepuasaannya terhadap kinerja ini.

# 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.

**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 daring agar dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan. Ini sangat penting dilaksanakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas pembelajaran di FBS Undiksha.
2. Perlu adanya peningkatan penggunaan alat teknologi yang dapat dipergunakan untuk menunjang pembelajaran daring di lingkungan FBS Undiksha agar kedepannya bisa meningkat kualitas menjadi sangat bagus.
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.