

EVALUASI KEGIATAN INSTRUKSIONAL PENGUCAPAN BAHASA INDONESIA OLEH MAHASISWA MENGGUNAKAN SURVEI DARING [STUDENTS INSTRUCTIONAL EVALUATION ON INDONESIAN LANGUAGE PRONUNCIATION USING ONLINE SURVEY]

Hery Yanto The

Zhejiang Yuexiu University of Foreign Languages, Shaoxing, Zhejiang Province,
China

herythe@outlook.com

Latifah

Sekolah Tinggi Agama Buddha Kertarajasa, Batu, Jawa Timur, Indonesia

efi.latifah@gmail.com

Abstract

Student evaluation of instruction is an important feedback for instructors to refine and improve the learning quality of a course. The free online survey, such as Survey Monkey can be used to collect the evaluation. There is display feature in the Survey Monkey that allow users to view the summary of data in form of tables and charts. The free account does not support download data from the server, but users can compile them manually. This study is an online survey research in the Indonesian Language Program of Zhejiang Yuexiu University of Foreign Languages. Students, who enrolled in the Indonesian Pronunciation Course, evaluated the instruction of the course. The results showed that data collected through a well-structured online survey questionnaire, that has been aligned to the aim of evaluation, can provide the

instructor sufficient information about the strengths and weaknesses of the instruction.

Keywords: evaluation of instruction, online survey, BIPA

Abstrak

Evaluasi kegiatan instruksional oleh mahasiswa dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas belajar mengajar mata kuliah. Evaluasi oleh mahasiswa dapat diperoleh melalui pengumpulan data dengan angket pada survei daring bebas bayar seperti Survey Monkey. Survei ini dapat menampilkan tabel dan grafik ringkasan data yang dengan mudah dapat digunakan oleh dosen untuk melakukan interpretasi. Data kualitatif dari hasil pertanyaan terbuka dapat dilihat pada laman Survey Monkey, namun hasil rinci yang akan diinterpretasi harus diunduh secara manual karena peneliti menggunakan akun bebas bayar. Penelitian survei daring ini memaparkan analisis dan interpretasi evaluasi mahasiswa terhadap kegiatan instruksional mata kuliah Pengucapan Bahasa Indonesia pada Jurusan Bahasa Indonesia, Universitas Bahasa Asing Zhejiang Yuexiu di Tiongkok. Hasil penelitian menunjukkan, data survei yang dikumpulkan dengan angket daring yang disusun secara terstruktur dan sesuai dengan tujuan evaluasi dapat memberikan informasi mengenai kelebihan dan kekurangan pelaksanaan kegiatan instruksional selama perkuliahan.

Kata Kunci: evaluasi instruksional, survei daring, BIPA

Pendahuluan

Survei telah terbukti mendukung berbagai penelitian untuk mencapai tujuannya, seperti mengukur kepuasan konsumen mengevaluasi kebebasan beragama (International Religious Freedom, 2012), menilai efektivitas penanganan medis (Australian Medical

Association, 2016), dan identifikasi masalah di bidang pendidikan untuk menemukan cara penanganannya (Higher Education Policy Institute, 2016; Ofsted, 2013; Wilson-Strydom & Fongwa, 2012). Perkembangan teknologi telah memungkinkan survei dilakukan secara daring. Saat ini semakin banyak pihak yang membutuhkan data beralih dari survei menggunakan kertas ke survei secara daring (Alessi & Martin, 2010). Survei daring menjadi semakin penting karena dapat melayani kebutuhan penanganan data dalam skala besar (Satyanarayana, 2015). Pengujian terhadap fitur, fungsi, dan kemampuan berbagai aplikasi survei daring juga telah dilakukan dengan serius oleh banyak peneliti (Keiser, 2016; Schindler, 2016). Teknologi survei ini terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan penggunaannya (Kaczmirek, 2008).

Aplikasi survei daring terdiri atas aplikasi bebas bayar dan aplikasi berbayar. Aplikasi tersebut dapat digunakan oleh institusi dan perorangan. Institusi dapat dengan skala layanan besar pada umumnya menggunakan aplikasi berbayar. Perorangan dapat menggunakan aplikasi bebas bayar karena banyak survei daring bebas bayar telah memiliki fitur yang cukup memadai untuk pengumpulan data yang dilakukan oleh perorangan (Marra & Bogur, 2006). Angket dapat dibuat menggunakan fitur pada aplikasi, kemudian tautan angket dapat dibagikan kepada responden melalui email atau aplikasi komunikasi sosial, seperti *Facebook* dan *WhatsApp*. Responden dapat mengkases angket menggunakan komputer pribadi, *personal digital assistants*, telepon genggam, dan *iPad* (Gordon & McNew, 2008). Aplikasi survei daring jelas mempermudah dan mempercepat proses pengumpulan data di berbagai bidang, termasuk di bidang pendidikan.

Salah satu data penting di bidang pendidikan yang dapat diperoleh melalui survei daring adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa. Evaluasi dosen oleh mahasiswa di sini adalah evaluasi yang diminta secara pribadi oleh dosen kepada mahasiswa sebagai bahan masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas instruksionalnya. Evaluasi ini berbeda dengan evaluasi dosen yang digunakan untuk kepentingan penilaian kinerja oleh universitas. Evaluasi ini dapat dianggap sebagai perluasan dari evaluasi diri dalam mengajar. Oleh sebab itu, selain menggunakan instrumen yang sudah dikembangkan untuk pelaksanaan evaluasi diri, dosen juga melakukan refleksi hasil evaluasi dari instrumen-instrumen tersebut dengan pendapat mahasiswa (Wilcox, 1998).

Evaluasi yang diberikan oleh mahasiswa memungkinkan dosen mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai proses belajar mengajar jika dibandingkan dengan evaluasi kinerja (Blair & Valdez Noel, 2014). Mahasiswa menjalani proses belajar mengajar secara berkelanjutan dan dalam waktu yang lebih panjang bersama dosen. Interaksi dosen-mahasiswa secara intensif memungkinkan penilaian mahasiswa menjadi yang lebih komprehensif jika dibandingkan dengan evaluasi kinerja oleh pengawas universitas (Yeoh Sok-Foon, Ho Sze-Yin, Chan Yin-Fah, 2012). Pengawas yang mengunjungi kelas untuk melakukan observasi dalam durasi waktu singkat. Komentar dan saran yang diberikan oleh pengawas pada umumnya tidak memberikan informasi yang memadai bagi dosen untuk memperbaiki kekurangan dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar dan pembimbingan mahasiswa. Peneliti menyadari ada kekhawatiran sebagian dosen dan institusi bahwa evaluasi yang diberikan mahasiswa tidak objektif (Uttl, White & Gonzalez, 2017; Shevli, Banyard, Davies, & Griffiths, 2000). Namun, peneliti yakin jika interpretasi dan refleksi dilakukan secara kritis oleh dosen, dengan membandingkan evaluasi pada satu pernyataan terhadap pernyataan lain yang diberikan oleh mahasiswa, evaluasi tersebut akan memberikan umpan balik yang sangat baik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas proses belajar mengajar (De Neve, 1991).

Peneliti utama yang juga merupakan dosen di lokasi penelitian, yaitu Universitas Bahasa Asing Zhejiang Yuexiu (selanjutnya disebut Yuexiu) di Tiongkok berinisiatif mengumpulkan sendiri evaluasi mahasiswa terhadap pelaksanaan kegiatan belajar mengajarnya. Pada setiap akhir semester, evaluasi mahasiswa dikumpulkan menggunakan angket daring. Angket daring dibuat, dikumpulkan, dan dievaluasi sesuai dengan tujuan pengembangan lanjutan mata kuliah dan dibuat dalam format berbeda antar-mata kuliah dan antar-semester. Interpretasi data angket sangat membantu dosen dalam melakukan refleksi terhadap pengajaran, meningkatkan kualitas bimbingan mahasiswa, dan evaluasi perancangan strategi dan metode instruksional. Perbaikan dan pengembangan metode dan strategi instruksional mata kuliah dapat dilakukan dengan mengintegrasikan saran-saran yang disampaikan oleh mahasiswa (Blair & Valdez Noel, 2014). Pembimbingan dan pengarahan mahasiswa baik di dalam kelas maupun di luar kelas untuk mencapai tujuan instruksional kuliah juga dapat dilakukan sesuai dengan harapan-harapan yang disampaikan mahasiswa (Chen & Hoshower, 2003).

Dalam praktik di lapangan, peneliti mengidentifikasi belum banyak dosen lain yang mengumpulkan evaluasi mahasiswa terhadap kegiatan instruksionalnya secara mandiri. Banyak juga dosen yang belum menyadari manfaat yang dapat diperoleh dari analisis dan penafsiran data evaluasi mahasiswa yang telah dikumpulkan. Tulisan ini bermaksud memberikan insiprasi dan juga panduan bagi dosen lain yang ingin melakukan hal yang sama dengan peneliti, yakni mengumpulkan dan menganalisis evaluasi dosen oleh mahasiswa dengan survei daring. Tujuan penelitian adalah sebagai berikut: (1) menyajikan contoh pengumpulan evaluasi mahasiswa melalui angket daring yang dibuat dengan menggunakan *Survey Monkey*, (2) menjelaskan proses analisis dan interpretasi data yang berhasil dikumpulkan, dan (3) memaparkan contoh pemanfaatan analisis dan interpretasi data untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pada kegiatan instruksional yang telah dilaksanakan oleh peneliti.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei untuk mengumpulkan data (Babbie, 1990; Pew Research Center, 2017). Survei dilakukan terhadap 27 mahasiswa yang mengambil mata kuliah Pengucapan Bahasa Indonesia pada semester pertama di Jurusan Bahasa Indonesia, Yuexiu. Survei dilakukan dengan menggunakan angket semi-tertutup, yang terdiri dari delapan pertanyaan yang disusun dengan Skala Likert dan dua pertanyaan terbuka. Pertanyaan pada angket yang digunakan merupakan kombinasi dari pertanyaan survei evaluasi pengajaran yang telah divalidasi oleh tim penyusun instrumen survei pada *Survey Monkey* (Waclawski, 2012). Tautan untuk mengakses angket dibagikan kepada mahasiswa menggunakan *QQ messenger* dan instruktur mengirimkan tautan kepada ketua kelas untuk diteruskan kepada mahasiswa lain melalui forum diskusi kelas di *QQ messenger*. Mahasiswa diberi waktu satu minggu untuk menyelesaikan angket tersebut. Selanjutnya, sebagai pengingat mengenai pengisian angket dilakukan oleh instruktur melalui bantuan ketua kelas hingga seluruh mahasiswa menyelesaikan evaluasi pada waktu yang telah ditetapkan.

Survey Monkey menyediakan fitur tampilan ringkasan data dalam bentuk tabel dan grafik batang. Hanya saja akun bebas bayar tidak dapat

digunakan untuk mengunduh ringkasan data tersebut ke komputer pribadi peneliti. Peneliti kemudian melakukan pemindahan data secara manual ke dalam file *Excel* untuk mempermudah merubah tampilan sesuai untuk disajikan pada tulisan ini. Data dari pertanyaan terbuka pertama-tama dianalisis menggunakan *word cloud* untuk mendapatkan kata-kata kunci. Kata-kata kunci kemudian dijadikan dasar untuk membuat daftar istilah yang didefinisikan (*code book*) untuk memandu pelaksanaan koding. Data pertanyaan terbuka lalu dikoding menggunakan *code book* dan digunakan untuk membuat narasi yang mendukung interpretasi data dari hasil pertanyaan tertutup. Data berbentuk angka disajikan dalam bentuk tabel dan grafik yang disertai dengan interpretasi berdasarkan persentase dan modus.

Hasil dan Pembahasan

Pemberian Nilai terhadap Kegiatan Instruksional

Pemberian nilai terhadap kegiatan instruksional akan dilakukan menggunakan *Net Promoter Score* (NPS). NPS merupakan sebuah perangkat manajemen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan penyedia jasa (Kristensen & Eskildsen, 2014, hal. 202). Asumsi utama dalam memahami NPS adalah jika konsumen puas, maka mereka akan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan dan memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan jasa yang disediakan (Garrity, 2010). Jika konsep ini kemudian diterapkan dalam evaluasi kegiatan instruksional, maka NPS memberikan gambaran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas belajar mengajar setelah mengikuti perkuliahan. Seperti pada kategorisasi konsumen, mahasiswa dapat dikelompokkan menjadi *promoters*, *passive*, dan *detractors*. Kelompok pertama adalah mahasiswa yang menilai kualitas instruksional sangat baik dan cenderung untuk bersedia kembali mengambil kuliah dengan instruktur yang sama. Kelompok *passive* adalah mahasiswa yang menilai kualitas instruksional baik, namun memiliki kecenderungan untuk ingin mencoba belajar dari instruktur yang lain. Kelompok terakhir adalah mahasiswa yang menilai kualitas instruksional tidak baik dan tidak ingin lagi belajar dari instruktur yang sama.

NPS memiliki nilai antara -100 (*detractor*) sampai dengan +100 (*promoters*) (Rocks, 2016), yang artinya jika NPS negatif maka dapat dipahami bahwa kegiatan instruksional dinilai tidak baik oleh mahasiswa, dan jika NPS positif maka kegiatan instruksional dinilai baik oleh mahasiswa. Dalam kasus kepuasan konsumen, jika NPS mencapai nilai +50 atau lebih berarti kinerja layanan sangat baik (Garrity, 2010). Pada penelitian ini NPS bernilai +67 dan jika dirinci terdapat 2 *promoters* (7%), 5 *passive* (19%), dan 20 *detractors* (74%). Angka-angka ini secara umum memberikan petunjuk bahwa mahasiswa menilai kegiatan instruksional Pengucapan Bahasa Indonesia sangat baik dan sebagian besar mahasiswa masih ingin kembali mengambil mata kuliah lain yang diampuh oleh instruktur.

Jika dicermati dengan teliti, kepuasan yang tinggi terhadap pelaksanaan instruksional juga dipengaruhi oleh pengalaman belajar mahasiswa. Apabila mahasiswa memiliki pengalaman belajar yang lebih banyak dan telah menempuh kuliah dari dosen lain untuk mata kuliah yang mengajarkan keterampilan hampir sama, maka pemberian nilai kepuasan mereka juga akan semakin ketat. Ada kemungkinan bahwa nilai evaluasi akan lebih rendah sehingga jumlah *passive* serta *promoters* akan meningkat dan selanjutnya NPS akan lebih rendah juga. Mahasiswa yang mengikuti perkuliahan Pengucapan Bahasa Indonesia adalah mahasiswa tahun pertama dan mereka belum banyak memiliki pengalaman belajar di bidang spesialisasinya, yaitu Bahasa Indonesia. Tentu saja ini akan berpengaruh terhadap proses penilaian mereka terhadap kegiatan instruksional yang ditempuh. Mereka belum memiliki cukup banyak kuliah dan dosen pembanding sebagai acuan evaluasi yang didasarkan pada harapan lebih besar dalam belajar dari instruktur.

Kelebihan dan Kekurangan Instruksional

Kejelasan instruksional dalam belajar mengajar memegang kunci utama dalam memfasilitasi mahasiswa mencapai tujuan belajar (Hines, Cruikshank, & Kennedy, 1985). Penyampaian instruksi yang jelas mengenai kegiatan-kegiatan belajar dan cara pencapaiannya akan menuntun mahasiswa melalui tahapan-tahapan yang benar untuk menyelesaikan tugas belajar sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh dosen. Kejelasan instruksional dapat dicapai dengan penyampaian tujuan pembelajaran, pembimbingan dalam proses pelaksanaan aktivitas belajar, konfirmasi pemahaman melalui bertanya atau menjawab

pertanyaan, pemberian contoh dan latihan, dan pemberian petunjuk secara sistematis sesuai dengan kemampuan belajar mahasiswa (Hines, Cruikshank, & Kennedy, 1985: pp.87-99). Usaha-usaha tersebut dapat dinilai berhasil jika mahasiswa terlibat secara aktif dan termotivasi untuk belajar (Bolkan, Goodboy, & Kelsey, 2016).

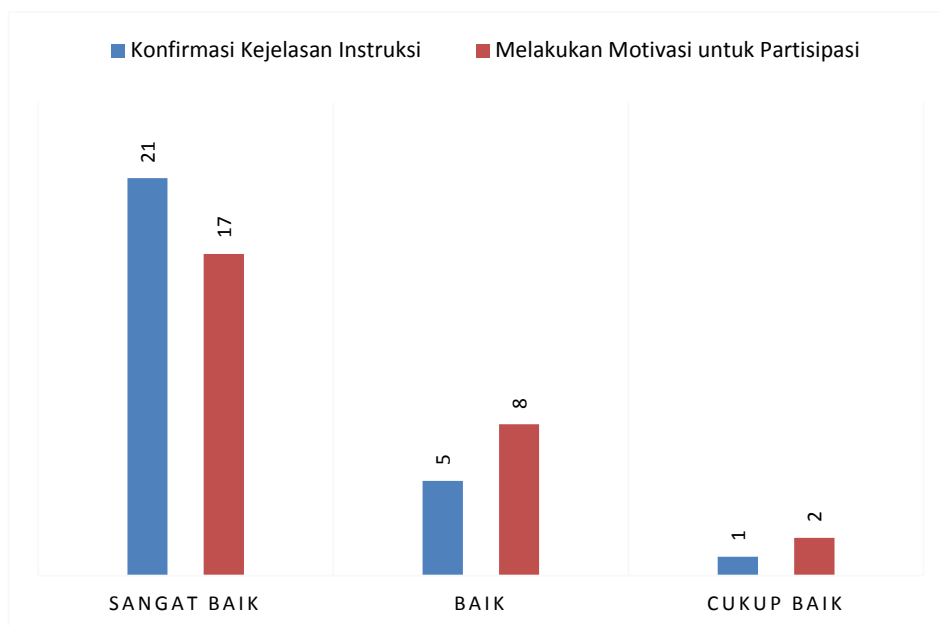
Pada pembelajaran Pengucapan Bahasa Indonesia, dosen selalu memulai kegiatan belajar mengajar dengan menyampaikan tujuan pembelajaran. Modul kegiatan belajar disusun terdiri dari penjelasan yang disertai dengan latihan-latihan. Latihan dilakukan secara perorangan, berpasangan, dan berkelompok. Rekaman audio dan video juga diberikan untuk melengkapi modul yang telah disediakan. Dalam menyampaikan materi pelajaran, dosen menggunakan Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia sebagai bahasa instruksional. Materi-materi latihan disusun dari tingkat mudah sampai dengan sulit, dan tempo penyampaian materi diperlambat jika sebagian besar mahasiswa mengalami kesulitan.

Instruksi yang digunakan dalam proses belajar mengajar oleh mahasiswa dinilai telah dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip kejelasan instruksional. Sebanyak 18 mahasiswa (66,67%) menilai instruksi yang diberikan sangat jelas, 8 mahasiswa (29,63%) menyatakan jelas, dan satu mahasiswa (3,70%) menyatakan cukup jelas. Penggunaan audio, video, dan power point menurut mahasiswa membuat pelajaran ini menjadi lebih mudah untuk dipelajari. Bahan-bahan belajar yang disiapkan oleh dosen dapat digunakan di dalam kelas pada saat kuliah dan juga dapat digunakan untuk mengulang belajar sesuai dengan waktu belajar setiap mahasiswa. Hampir seluruh mahasiswa, 25 (92,59%) menilai tempo penyampaian instruksi telah sesuai dengan kemampuan mereka dalam memahami pembelajaran. Meskipun demikian perlu diperhatikan juga bahwa masih terdapat masing-masing satu mahasiswa yang menyatakan tempo penyampaian instruksi agak cepat dan terlalu cepat. Kondisi ini dapat dipahami karena kegiatan instruksi Pengucapan Bahasa Indonesia dilakukan oleh dosen menggunakan dua bahasa, yaitu bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Mahasiswa adalah penutur jati bahasa Mandarin yang kadang memerlukan waktu yang lebih lama untuk memahami penyampaian instruksi dalam bahasa di luar bahasa jatinya.

Pada saat mendampingi dan membimbing mahasiswa untuk belajar, dosen tentu saja akan mengajukan pertanyaan, menjawab

pertanyaan, melakukan klarifikasi kejelasan instruksi, dan berusaha melibatkan mahasiswa di dalam melakukan aktivitas-aktivitas yang telah dirancang untuk mencapai hasil belajar yang optimal. Kegiatan belajar juga diusahakan mencakup aktivitas-aktivitas belajar yang dapat meningkatkan partisipasi aktif mahasiswa selain dari kegiatan mendengar, mencatat, dan praktik berulang (*drill*). Evaluasi terhadap kualitas pendampingan dan bimbingan belajar dilakukan mahasiswa terhadap pertanyaan mengenai seberapa baik usaha dosen dalam melakukan motivasi mahasiswa untuk terlibat dalam aktivitas belajar dan seberapa baik usaha dosen melakukan konfirmasi kejelasan instruksi.

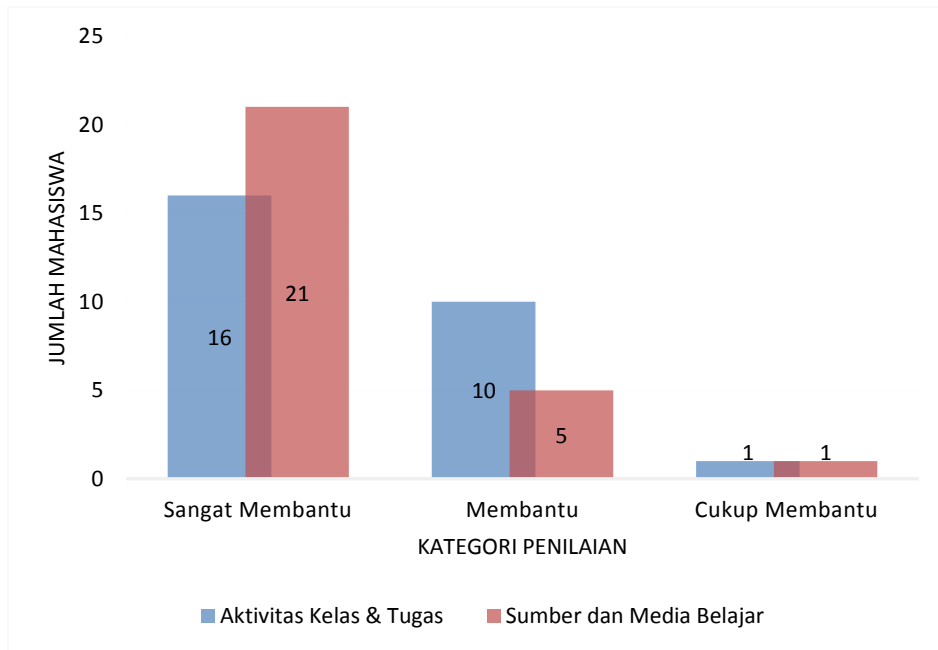
Pada grafik 1. dapat dilihat bahwa mahasiswa juga menilai kedua aspek tersebut cukup baik, baik, dan sangat baik. Proporsi sangat baik mencapai 14,82% lebih tinggi pada konfirmasi kejelasan dibandingkan dengan motivasi partisipasi. Motivasi untuk berpartisipasi sangat berhubungan dengan pembagian waktu yang seimbang antara memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk berbicara dan kesempatan dosen berbicara. Pada topik-topik yang sukar, misalnya pengucapan digraf dan kata-kata berimbuhan, dosen kadang terlalu mendominasi kesempatan berbicara dengan melakukan koreksi yang lebih intensif terhadap kurang sempurnanya ujaran mahasiswa. Seharusnya dosen lebih memperhatikan kemajuan yang dicapai dalam belajar (Idris, 2009).



Grafik 1. Penilaian mahasiswa terhadap konfirmasi kejelasan instruksi dan melakukan motivasi untuk partisipasi

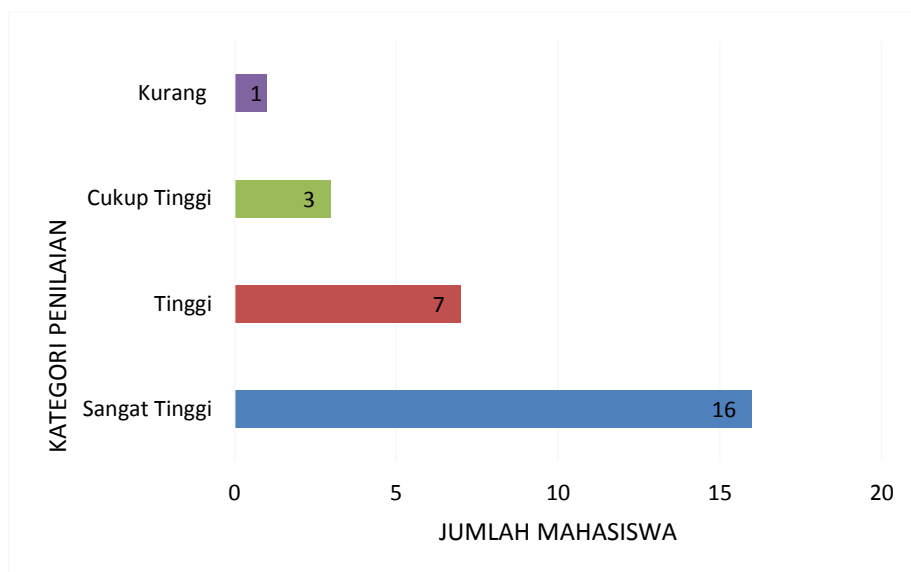
Kegiatan instruksional yang berhasil juga perlu didukung dengan penggunaan strategi dan metode belajar yang tepat (Lunenburg & Irby, 2011). Dosen juga perlu mempertimbangkan penggunaan sumber belajar dan media belajar (Fazelian, 2011). Strategi, metode, sumber, dan media belajar tersebut seringkali ditetapkan oleh dosen berdasarkan pengalamannya dalam mengajar. Belum tentu aspek-aspek tersebut sesuai untuk semua mahasiswa. Oleh sebab itu, dalam evaluasi ini, mahasiswa diminta untuk memberikan pendapatnya mengenai fungsi aktivitas kelas dan tugas serta sumber dan media belajar dalam mendukung keberhasilan mereka menguasai keterampilan pengucapan. Grafik 2 menunjukkan, media dan sumber belajar oleh 21 mahasiswa (77,78%) dinilai sangat membantu mereka dalam belajar. Sementara aktivitas kelas dan tugas mendapat penilai sangat membantu dalam belajar oleh 16 mahasiswa (59,26%). Data ini menunjukkan ada indikasi bahwa mahasiswa lebih menyenangi belajar melalui sumber belajar yang bersifat audio dan video. Audio dan video memungkinkan mereka untuk

mengulang pembelajaran tanpa harus terikat dengan penilaian dan batas waktu pengumpulan tugas.



Grafik 2. Fungsi Aktivitas-Tugas dan Sumber-Media dalam Membantu Mahasiswa Belajar

Dalam interaksi pembelajaran di kelas mahasiswa juga tentu saja mengharapkan dosen memberikan rasa empati terhadap kesulitan-kesulitan belajar yang mereka hadapi. Selama proses belajar, dosen berusaha untuk mengidentifikasi kesulitan tersebut dan memberikan arahan serta bimbingan yang berbeda. Dosen berusaha memposisikan diri sebagai mitra belajar, tidak hanya sebagai pengajar (Hapsari, Utama, & Wendra, 2017). Namun, dosen sadar bahwa pembimbingan dan arahan yang diberikan tidak akan bisa memuaskan seluruh mahasiswa dengan harapan belajar yang berbeda. Penilaian mahasiswa mengenai tingkat perhatian dosen terhadap kesulitan belajar yang mereka hadapi juga menunjukkan hasil positif, karena mencapai lebih dari 80% menilai perhatian yang diberikan sangat tinggi dan tinggi (lihat grafik 3). Setelah dilakukan identifikasi hubungan antara penilaian aspek ini dengan aspek tempo penyampaian instruksi, mahasiswa yang memberikan penilaian kurang adalah mahasiswa yang juga menilai tempo penyampaian instruksi terlalu cepat baginya.



Grafik 3. Perhatian Dosen Terhadap Kesulitan Belajar Mahasiswa

Identifikasi Kata-kata Kunci Pertanyaan Terbuka

Pertanyaan terbuka dalam survei evaluasi mahasiswa memberikan kesempatan kepada mahasiswa memberikan komentar dan saran mengenai hal-hal yang disenangi dari proses belajar mengajar dan materi pelajaran lain yang mereka ingin dapatkan dari dosen. Peneliti menggunakan *wordcloud* untuk membuat visualisasi kata-kata kunci berdasarkan tulisan yang diberikan oleh mahasiswa. Kemudian kata-kata kunci yang memiliki ukuran besar dijadikan sebagai dasar analisis dan interpretasi penilaian mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alessi, E. J., & Martin, J. I. (2010). Conducting an internet-based survey: Benefits, pitfalls, and lessons learned. *Social Work Research*, 34(2), 122-128. <https://doi.org/10.1093/swr/34.2.122>
- Australian Medical Association. (2016). Rural health issues survey report: Rural doctors have their say. *AMA Rural Health Issues Survey*, 1, 1-18. Retrieved from <https://ama.com.au/system/tdf/documents/Rural%20Health%20Issues%20Survey%20Report%20Final.pdf?file=1&type=node&id=44431>
- Babbie, E. R. (1990). *Survey research methods* (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth Pub. Co.
- Blair, E., & Noel, K. V. (2014). Improving higher education practice through student evaluation systems: Is the student voice being heard? *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 39(7), 879-894. <https://doi.org/10.1080/02602938.2013.875984>
- Bolkan, S., Goodboy, A. K., & Kelsey, D. M. (2016). Instructor clarity and student motivation: Academic performance as a product of students' ability and motivation to process instructional material. *Communication Education*, 65(2), 129-148. <https://doi.org/10.1080/03634523.2015.1079329>
- Chen, Y., & Hoshower, L. B. (2003). Student evaluation of teaching perception and motivation. *Evaluation*, 28(1), 71-88. <https://doi.org/10.1080/02602930301683>
- De Neve, H. M. F. (1991). University teachers' thinking about lecturing: Student evaluation of lecturing as an improvement perspective for the lecturer. *Higher Education: The International Journal of Higher Education and Educational Planning*, 22(1), 63-89. <https://doi.org/10.1007/BF02351200>
- Fazelian, P. (2011). Future of instructional technology. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30(1), 2052-2056. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.398>
- Garrity, J. (2010). Drive customer loyalty with net promoter score. *ABA Bank Marketing*, 42(9), 30-33.

- Gordon, J. S., & McNew, R. (2008). Developing the online survey. *Nursing Clinics of North America*, 43(4), 605-619. <https://doi.org/10.1016/j.cnur.2008.06.011>
- Hapsari, Y. R., Utama, I. M., & Wendra, I. W. (2017). Pelaksanaan pembelajaran berbicara BIPA siswa kelas IX di Gandhi Memorial Intercontinental School Bali. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Undiksha*, 6(1). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPBS/article/viewFile/9265/5968>
- Higher Education Policy Institute. (2016). *The student academic experience survey*. Retrieved from <https://www.heacademy.ac.uk/institutions/surveys/SAES>
- Hines, C. V., Cruickshank, D. R., & Kennedy, J. J. (1985). Teacher clarity and its relationship to student achievement and satisfaction. *American Educational Research Journal*, 22(1), 87-99. <https://doi.org/10.2307/1162989>
- Idris, N. S. (2009). Metode pengajaran BIPA. *Teaching Methodology of Indonesian Language for Foreign Learners SEAMEO QITEP in Language*. Retrieved from <http://file.upi.edu/Direktori/FPBS/JUR. PEND. BHS. DAN SASTRA INDONESIA/196707151991032-NUNY SULISTIANY IDRIS/Metode Pengajaran BIPA.pdf>
- International Religious Freedom. (2012, April). International religious freedom report. *Bureau of Democracy, Human Rights and Labour*. Retrieved from <https://www.state.gov/j/drl/rls/irf/2012religiousfreedom/index.htm#wrapper>
- Kaczmirek, L. (2008). Internet survey software tools. In N. Fielding, R. M. Lee, & G. Blank (Eds.), *The SAGE handbook of online research methods* (pp. 236-254). Singapore: Sage Publications Ltd.
- Keiser, B. E. (2016). Survey research polling and beyond. *Online Searcher*, 40(2), 22-27. Retrieved from <http://www.nxtbook.com/nxtbooks/onlinesearcher/20160304/index.php#/24>

- Kristensen, K., & Eskildsen, J. (2014). Is the NPS a trustworthy performance measure? *The TQM Journal*, 26(2), 202-214. <https://doi.org/10.1108/tqm-03-2011-0021>
- Lunenburg, F. C., & Irby, B. J. (2011). Instructional strategies to facilitate learning. *International Journal of Educational Leadership Preparation*, 1(4), 1-12. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ974330.pdf>
- Marra, R., & Bogue, B. (2006). A critical assessment of online survey tools. *Proceedings of the 2006 WEPAN Conference*, 1, 1-11. Retrieved from <https://www.engr.psu.edu/awe/misc/ResearchPagePDFs/126-Marra-CriticalSurvey.pdf>
- Ofsted. (2013). Maintaining curiosity: A survey into science education in schools. *Ofsted Schools Survey Reports*. Retrieved from https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/379164/Maintaining_20curiosity_20a_20survey_20into_20science_20education_20in_20schools.pdf
- Pew Research Center. (2017). *Questionnaire design*. Retrieved from <http://www.pewresearch.org/methodology/u-s-survey-research/questionnaire-design/>
- Rocks, B. (2016). Interval estimation for the “Net promoter score.” *American Statistician*, 70(4), 365-372. <https://doi.org/10.1080/00031305.2016.1158124>
- Satyanarayana, L. V. (2015). A Survey on challenges and advantages in big data. *IJCST*, 6(2), 115-119. Retrieved from <http://www.ijcst.com/vol62/1/24-LENKA-VENKATA-SATYANARAYANA.pdf>
- Schindler, B. E. (2016). The best online survey tools of 2016. *PCMag*. Retrieved from <http://www.pcmag.com/article2/0,2817,2494737,00.asp>
- Shevlin, M., Banyard, P., Davies, M., & Griffiths, M. (2000). The validity of student evaluation of teaching in higher education: Love me, love my lectures? *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 25(4), 397-405. <https://doi.org/10.1080/713611436>

- Sok-Foon, Y., Sze-Yin, J. H., & Yin-Fah, B. C. (2012). Student evaluation of lecturer performance among private university students. *Canadian Social Science*, 8(4), 238-243. <https://doi.org/10.3968/j.css.1923669720120804.3022>
- Uttl, B., White, C. A., & Gonzalez, D. W. (2017). Meta-analysis of faculty' s teaching effectiveness: Student evaluation of teaching ratings and student learning are not related. *Studies in Educational Evaluation*, 54(1), 22-42. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2016.08.007>
- Waclawski, E. (2012). How i use it: Survey monkey. *Occupational Medicine*, 62(6), 477. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqs075>
- Wilcox, B. L. (1998). Changing attitudes on assessment. *Reading Teacher*, 52(3), 294-297.
- Wilson-Strydom, M., & Fongwa, S. N. (2012). *A profile of higher education in Southern Africa – Volume 1: A regional perspective*. Johannesburg, South Africa: SARUA. Retrieved from <https://www.sarua.org/files/SARUA%20Profiles%20of%20HE%20Vol%201.pdf>