

2019/2020
Ganjil

LAPORAN HASIL AKHIR PENGUKURAN PELAYANAN DOSEN DAN MAHASISWA

**JURUSAN MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN TULUNGAGUNG**



**KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
NOMOR 18 TAHUN 2020
TENTANG
HASIL MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2019-2020
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
TAHUN 2020**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN TULUNGAGUNG,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka implementasi pengelolaan penjaminan mutu dan mengevaluasi pencapaian mutu penyelenggaraan pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung perlu menetapkan Hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) Semester Ganjil Tahun Akademik 2019-2020 Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Tahun 2020;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a di atas perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung tentang Hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) Semester Ganjil Tahun Akademik 2019-2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Tahun 2020;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670);
 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung menjadi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 120);
 6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2017 tentang Statuta IAIN Tulungagung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1329);
 7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Tulungagung sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2017 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1596);
 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1952);
 9. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32/PMK.02/2018 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 511);
 10. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Nomor 18 Tahun 2018 tentang Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG TENTANG HASIL MONITORING DAN EVALUASI (MONEV) SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2019-2020 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG TAHUN 2020.
- KESATU** : Menetapkan Hasil Monitoring dan Evaluasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung sebagaimana tercantum dalam Hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) Semester Ganjil Tahun Akademik 2019-2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Tahun 2020.
- KEDUA** : Hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) Semester Ganjil Tahun Akademik 2019-2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Tahun 2020 memperbarui Hasil Monitoring dan Evaluasi yang sebelumnya.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan diperhitungkan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tulungagung
pada Tanggal 3 Januari 2020



[Handwritten Signature]
DEDE NUROHMAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa dan dosen dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan dan kemajuan Pendidikan Tinggi yang semakin kompetitif. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan dosen dan mahasiswa khususnya menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan terhadap dosen dan mahasiswa di IAIN Tulungagung dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Karena itu, jika kualitas pelayanan kurang baik dan kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Pelaksanaan *survey* indeks kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap pelayanan yang ada di IAIN Tulungagung dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh IAIN Tulungagung baik dalam proses pembelajaran, layanan akademik, layanan Kesehatan, dan lain sebagainya. Hasil *survey* dilakukan untuk dapat dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan IAIN Tulungagung di masa yang akan datang.

Pelaksanaan *survey* merupakan salah satu upaya indikator keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi yang baik. Sangat penting keterlibatan dan sinergi seluruh civitas akademika baik karyawan, dosen, mahasiswa, alumni dan pihak swasta. Dalam penyelenggaraan perguruan tinggi, karyawan dan dosen merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses keberlangsungan kegiatan akademik perguruan tinggi. Keterlibatan karyawan dan

dosen dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi sangat ditentukan antara lain oleh pemahaman terhadap visi misi perguruan tinggi.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan *survey* secara teoritis adalah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan perguruan tinggi IAIN Tulungagung secara konsisten dan profesional. Kualitas layanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dosen dan mahasiswa dalam memahami dan memperoleh pengetahuan melalui layanan yang diberikan. Kepuasan terhadap layanan dapat menumbuhkan kualitas lembaga dan persaingan dengan lembaga lain. Untuk itu, kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa juga mampu memberikan garansi kualitas lulusan dan persaingan baik pada level nasional atau internasional dan sebaliknya. Dengan demikian, layanan kepuasan mahasiswa dan dosen di IAIN Tulungagung terus dilakukan bahkan ditingkatkan untuk tercapainya kualitas pendidikan. Secara spesifik Tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan sistem informasi dalam melaksanakan proses perkuliahan semester
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan dosen terhadap layanan rekrutmen
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan kesehatan.
4. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan pengembangan karir
5. Mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap sistem beban kerja yang dibebankan kepada dosen
6. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap sarana prasarana
7. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan keuangan
8. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan akademik

C. Manfaat *Survey*

Manfaat *survey* indek kepuasan dosen dan mahasiswa yaitu untuk melihat dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga setiap semester, memberikan gambaran hasil kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap pengelolaan prodi agar selanjutnya dapat dilakukan pembinaan dan evaluasi.

D. Sasaran *Survey*

Sasaran dalam kegiatan *survey* kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap pelayanan prodi di lingkungan IAIN Tulungagung adalah seluruh mahasiswa aktif dan dosen pada prodi Manajemen Keuangan Syariah semester ganjil (2019-2020) melalui sistem online di bawah naungan GJM yang dilakukan sebelum melakukan pemrograman mata kuliah semester selanjutnya.

BAB II

PROSES PELAKSANAAN *SURVEY*

A. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan monev atau *survey* di IAIN Tulungagung dilaksanakan meliputi beberapa jenis *survey* dengan melibatkan aspek Layanan Sistem Informasi, Layana Rekrutmen, Layanan Kesehatan, Layanan Beban Kerja, Layanan Pengembangan Karir, Layanan Sarana dan Prasarana, Layanan Keuangan, dan Layanan Akademik. Pelaksanaan dilakukan oleh prodi di bawah naungan GJM. Pelaksanaan dilakukan melalui sistem online. Proses pelaksanaan *survey* dilakukan melalui tahapan berikut:

1. Tahapan Pelaksanaan *survey* dilakukan dengan memperhatikan beberapa tahapan sebagai berikut:
 - a. Persiapan dokumen *survey*
 - b. Pengumpulan bahan dan informasi awal
 - c. Uji dan revisi instrumen
 - d. Penerbitan paduan pengisian instrumen
 - e. Sosialisasi panduan
 - f. Pemilahan responden.
 - g. Administrasi persuratan
 - h. Penentuan komponen penilaian
 - i. Input komponen penilaian pada
 - j. Pengambilan data dari responden
 - k. Input data dan pelaporan hasil.
 - l. Tindak lanjut dan rekomendasi hasil *survey*.
2. Komponen Penilaian Kompetensi dosen

Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa diselenggarakan pada masing-masing fakultas dan prodi setiap akhir semester atau awal semester selanjutnya bertepatan pada saat mahasiswa melakukan pengisian KRS. Ketentuan komponen kinerja dosen dengan menggunakan penilaian skala likert yaitu sebagai berikut: (1) sangat tidak puas; (2) tidak puas; (3) cukup puas; (4) puas; dan (5) sangat puas. Aspek penilaian kepuasan mahasiswa dan dosen meliputi

Layanan Sistem Informasi, Layana Rekrutmen, Layanan Kesehatan, Layanan Beban Kerja, Layanan Pengembangan Karir, Layanan Sarana dan Prasarana, Layanan Keuangan, dan Layanan Akademik.. Berdasarkan hasil pengujian baik dari validitas maupun reliabilitas yang menunjukkan bahwa instrumen telah valid dan reliabel.

B. Metode Survey

Metode *survey* yang dilakukan di IAIN Tulungagung adalah dengan angket yang memuat tentang pelayanan yang diberikan oleh program studi dalam kegiatan belajar mengajar. Selanjutnya setiap aspek diuraikan dalam bentuk item-item sebagai indikator penilaian yang dimasukkan dalam sistem informasi kuesioner untuk menjadi dasar.

Gugus Jaminan Mutu melakukan input instrumen yang dilakukan sesuai dengan ketentuan dan kondisi sistem layanan yang menyangkut aspek kompetensinya. Hal tersebut dilakukan untuk mengukur ketercapaian sistem layanan sesuai ketentuan yang berlaku. Pengukuran kepuasan terhadap sistem layanan prodi disamping untuk memenuhi standar juga mengenai tingkat ketercapaian indikator ketercapaian penilaian terhadap kepuasan mahasiswa dan dosen dalam melaksanakan tugasnya. Adapun layanan kepuasan meliputi Layanan Sistem Informasi, Layana Rekrutmen, Layanan Kesehatan, Layanan Beban Kerja, Layanan Pengembangan Karir, Layanan Sarana dan Prasarana, Layanan Keuangan, dan Layanan Akademik. Selanjutnya data yang diperoleh diolah, dianalisa dan dikelompokkan sesuai dengan kriteria tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap sistem pelayanan prodi.

C. Waktu Pelaksana Survey

Pelaksanaan *survey* dilakukan secara menyeluruh terhadap mahasiswa dan dosen yang melaksanakan tugas pembelajaran khususnya. Penilaian *survey* dilakukan pada akhir perkuliahan semester atau bertepatan pada saat mahasiswa melakukan pengisian untuk mengambil matakuliah semester berikutnya.

BAB III

PROSES MONITORING, EVALUASI DAN HASIL *SURVEY*

A. Proses Monev

Kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja dosen dilakukan dengan menggunakan proses sebagai berikut:

1. Memberikan penjelasan mengenai program kegiatan monev atau survey dan menetapkan kegiatan
2. Persiapan dan menyusun instrumen monev/survey. Data informasi dan penjelasan yang berkaitan dengan standar atau parameter yang dipergunakan dalam kegiatan monev dirumuskan dan selanjutnya disajikan ke dalam instrumen penilaian yang berbentuk angket.
3. Penyebaran instrumen evaluasi dan pengumpulan hasil pengisian instrumen oleh responden yang terdiri mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen.
4. Penyusunan dan penetapan kriteria penilaian atas instrumen evaluasi. Kriteria penilaian dengan menggunakan interval pertanyaan untuk tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap sistem layanan prodi.
5. Pengelolaan data dan analisis dilakukan berdasarkan hasil penilaian kuisioner kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap sistem layanan prodi. Dari hasil tersebut, GJM melakukan analisis statistik deskriptif secara sederhana untuk menghitung besaran prosentasi dari masing-masing instrumen yang dinilai dan dilakukan prosentasi secara umum.

B. Hasil *Survey* Kepuasan Kinerja Dosen Pada Sumber Daya Manusia Semester Ganjil 2019-2020

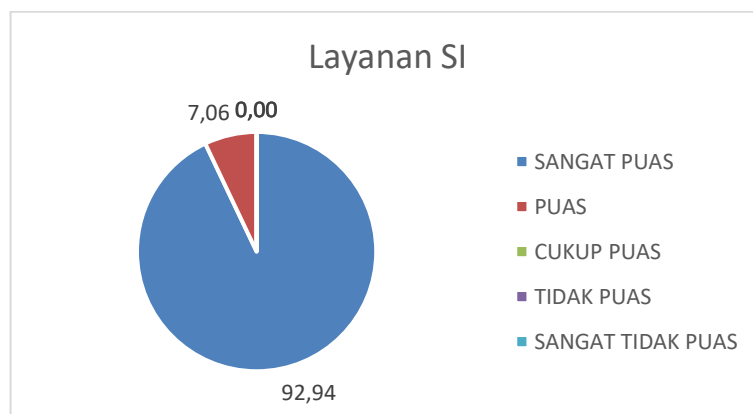
Berdasarkan data hasil survey kepuasan yang dilakukan terhadap mahasiswa dan dosen terhadap sistem layanan di IAIN Tulungagung pada semester Ganjil 2019-2020 meliputi 1) Layanan Sistem Informasi; 2) Layanan Rekrutmen; 3) Layanan Kesehatan; 4) Layanan Beban Kerja; 5) Layanan Pengembangan Karir; 6) Layanan Sarana dan Prasarana; 7) Layanan Keuangan; 8) Layanan Akademik menunjukkan sebagaimana pada tabel berikut ini:

Tabel.3.1 Data Hasil Survey Kepuasan

NO	INDIKATOR	Dalam Persen (%)				
		SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS
1	Layanan SI	92,94	7,06	0,00	0,00	0,00
2	Layanan Rekrutmen	94,12	4,71	1,18	0,00	0,00
3	Layanan Kesehatan	83,53	16,47	0,00	0,00	0,00
4	Layanan Beban Kerja	82,35	16,47	1,18	0,00	0,00
5	Layanan Pengembangan Karir	96,47	3,53	0,00	0,00	0,00
6	Layanan Sarana Prasarana	97,65	2,35	0,00	0,00	0,00
7	Layanan Keuangan	76,47	16,47	7,06	0,00	0,00
8	Layanan Akademik	96,47	3,53	0,00	0,00	0,00

1) Layanan Sistem Informasi

Berdasarkan hasil survey terkait pelayanan dari aspek sistem informasi yang menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan persentase 92,94%. Persentase responden yang menyatakan puas sebesar 7,06%. Sementara responden yang menyatakan Cukup Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas memiliki persentase yang sama yakni 0%. Sehingga secara garis besar, dapat dinyatakan bahwa responden sangat puas terhadap layanan sistem informasi.

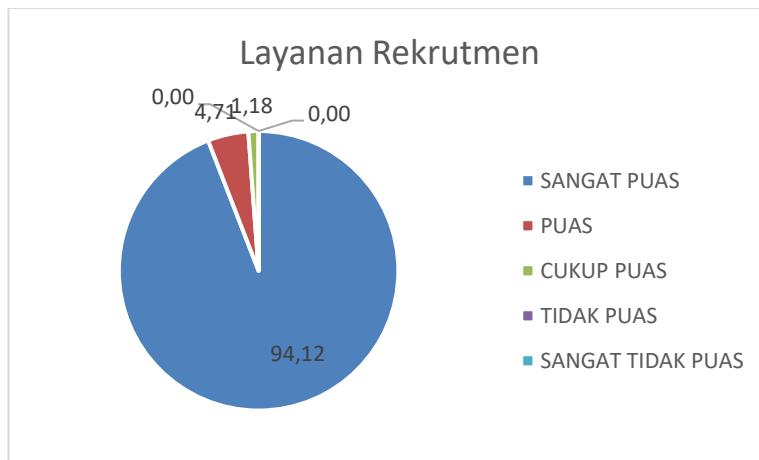


Gambar 1. Persentase pelayanan sistem informasi.

2) Layanan Rekrutmen

Hasil pengukuran layanan rekrutmen yang dilakukan pada dosen dan tenaga kependidikan, secara umum responden menyatakan sangat puas dengan layanan

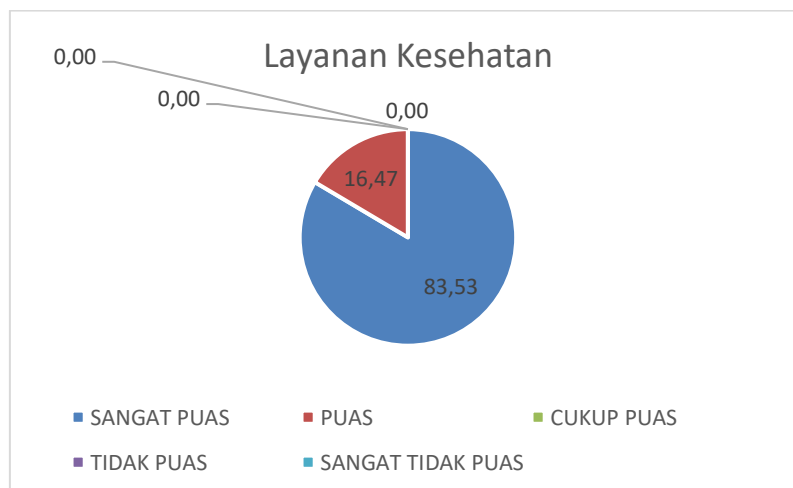
rekrutmen yang diterima. Responden menyatakan puas dengan persentase sebesar 4,71% dan 1,18% oleh responden yang menyatakan cukup puas.



Gambar 2. Persentase pelayanan rekrutmen.

3) Layanan Kesehatan

Berikut ini merupakan hasil layanan kesehatan dengan responden dosen dan tenaga kependidikan:

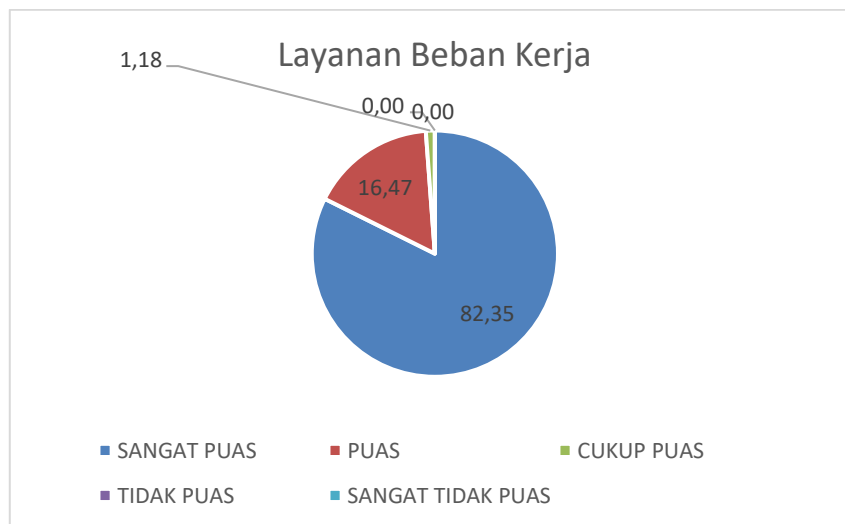


Gambar 3. Persentase terkait layanan kesehatan.

Gambar 3 menunjukkan nilai persentase sebesar 83,53% dengan pelayanan kesehatan yang sangat puas. Persentase 16,47% responden menyatakan Puas dengan pelayanan kesehatan.

4) Layanan Beban Kerja

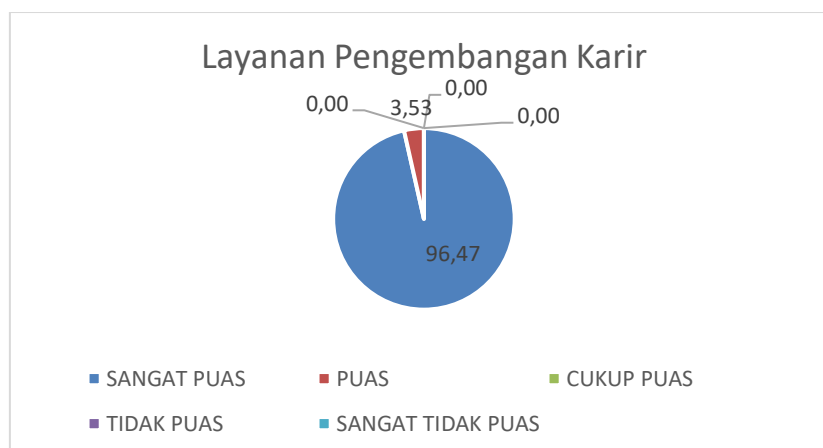
Grafik pengukuran kepuasan terhadap layanan beban kerja menunjukkan secara umum responden merasa sangat puas terhadap layanan beban kerja dengan persentase sebesar 82,35. Persentase yang sangat kecil yakni 0% menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas terhadap layanan beban kerja.



Gambar 4. Persentase layanan beban kerja.

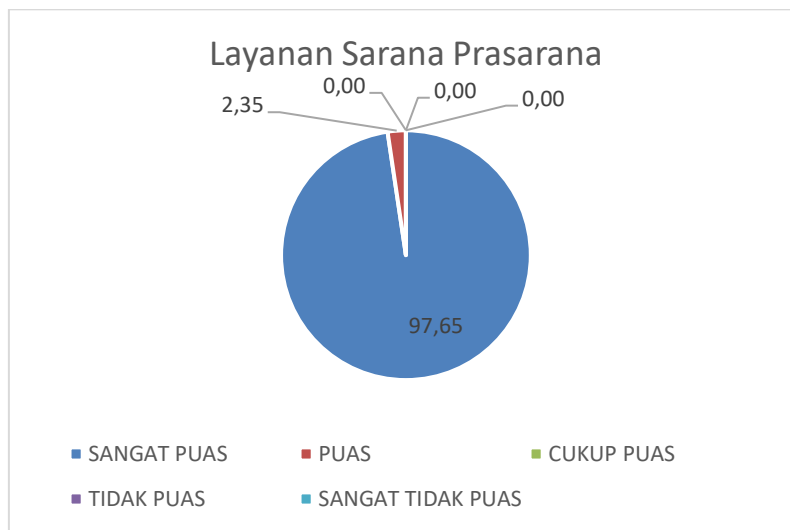
5) Layanan Pengembangan Karir

Bedasarkan hasil pengukuran kepuasan layanan pengembangan karir menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan sangat puas terhadap layanan pengembangan karir yakni ditunjukkan dengan angka persentase 96,47%. Persentase responden yang menyatakan puas sebesar 3,53%. Berikut ini merupakan hasil pengukuran kepuasan secara keseluruhan:



Gambar 5. Persentase pengembangan karir.

6) Layanan Sarana dan Prasarana

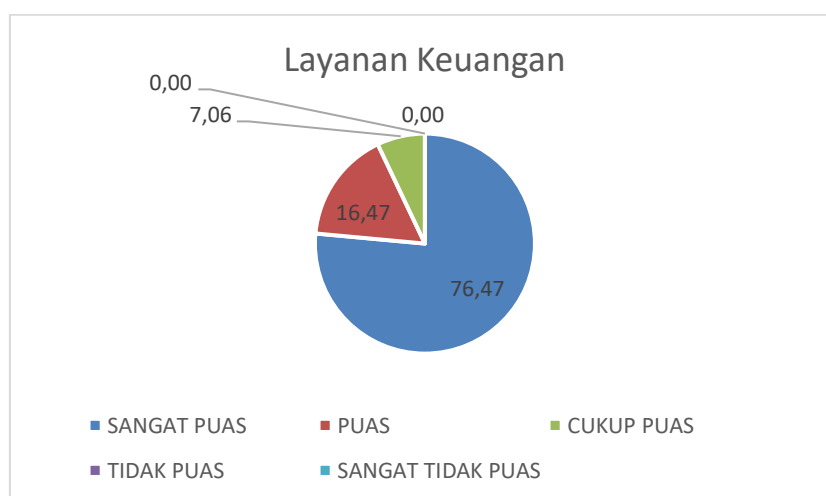


Gambar 6. Persentase pelayanan sarana dan prasarana.

Responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan sarana dan prasarana menunjukkan persentase 97,65%. Sementara responden yang menyatakan puas memperoleh persentase 2,35% terhadap layanan sarana dan prasarana.

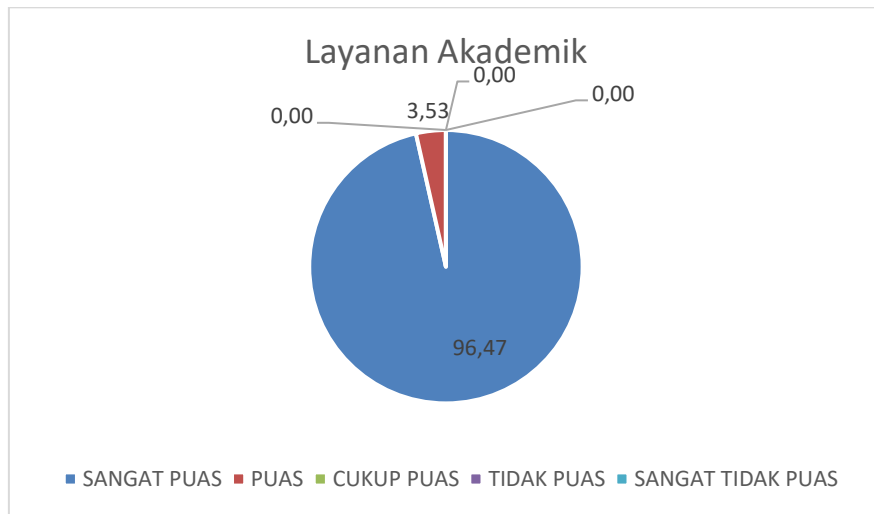
7) Layanan Keuangan

Secara umum, hasil survey menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap layanan keuangan yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 76,47%. Untuk persentase responden yang menyatakan puas yaitu 16,47%. Sedangkan 7,06% menyatakan bahwa cukup puas terhadap layanan keuangan.



Gambar 7. Persentase pelayanan keuangan.

8) Layanan Akademik



Gambar 8. Persentase pelayanan akademik.

Hasil survey menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap layanan keuangan yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 96,47%. Untuk persentase responden yang menyatakan puas yaitu 3,53%. Sedangkan 0% menyatakan bahwa responden cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas terhadap layanan akademik.

BAB IV

PENUTUP

A. Penutup

Survey kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap sistem layanan menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa dan dosen merasa puas dengan layanan yang ada di lingkungan IAIN Tulungagung. Hal ini harus menjadi bahan masukan berharga bagi IAIN Tulungagung khususnya prodi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik tentang proses pembelajaran maupun sarana dan rasarana pembelajaran baik bagi dosen maupun mahasiswa.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap pelayanan yang ada di lingkungan IAIN Tulungagung di atas, maka dapat diambil rekomendasi untuk perbaikan pelayanan dan peningkatan pelayanan sebagai berikut:

1. Dilakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem layanan prodi oleh masing-masing jurusan ditingkat fakultas
2. Agar dilakukan peningkatan untuk sistem layanan dibawah standar penilaian
3. Agar dilakukan tindak lanjut berdasarkan hasil penilaian/survey terhadap sistem layanan prodi