

2019/2020  
Genap

**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 42 TAHUN 2020**

**TENTANG  
HASIL MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)  
SEMESTER GENAP 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 Genap 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 Genap 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 GENAP 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 Genap Tahun Akademik 2019-2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Tahun 2020.

- KEDUA : Hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) Semester Genap 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 1 Juli 2020

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS ISLAM IAIN TULUNGAGUNG,



*Deede Nurohman*

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. Pengolahan 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 Genap 2019-2020**

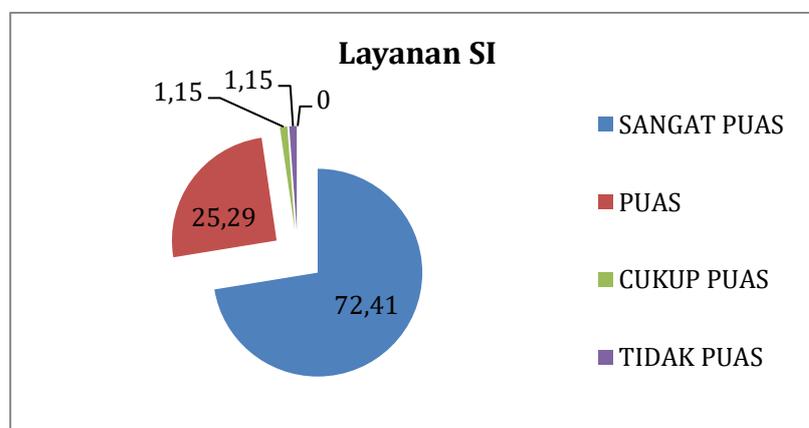
Berdasarkan data hasil survey kepuasan yang dilakukan terhadap mahasiswa dan dosen terhadap sistem layanan di IAIN Tulungagung pada semester Genap 2019-2020 meliputi 1) Layanan Sistem Informasi; 2) Layanan Rekrutmen; 3) Layanan Kesehatan; 4) Layanan Beban Kerja; 5) Layanan Pengembangan Karir; 6) Layanan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

**Tabel.3.1 Data Hasil Survey Kepuasan**

INDIKATOR	Dalam Persen (%)				
	SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS
Layanan SI	72.41	25.29	1.15	1.15	0
Layanan Rekrutmen	62.86	31.43	5.71	0	0
Layanan Kesehatan	72.84	24.69	1.23	1.23	0
Layanan Beban Kerja	76.47	17.65	3.92	1.23	0
Layanan Pengembangan Karir	84.62	10.26	3.85	1.28	0
Layanan Sarana Prasarana	85.29	8.82	4.41	1.47	0
Layanan Keuangan	62.5	32.14	5.36	0	0
Layanan Akademik	74.71	13.79	11.49	0	0

### 1. Hasil Survey Layanan Sistem Informasi

Berdasarkan hasil *survey* yang dilakukan dengan sampel responden sebanyak 87 yang terdiri dari 25 dosen dan 62 mahasiswa prodi Manajemen Keuangan Syariah. Item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang disebar sudah melalui tahap uji coba instrumen lengkap dengan pengujian validitas dan reliabilitas instrument. Berdasarkan hasil pengujian baik dari validitas maupun reliabilitas yang menunjukkan bahwa nilai Cronbrach-alpha yang diperoleh adalah  $\alpha = 0.783$  lebih besar dari nilai alpha minimum yang disarankan yaitu 0,6. Berikut ini hasil *survey* layananan sistem informasi yang ditunjukkan oleh Gambar 3.1

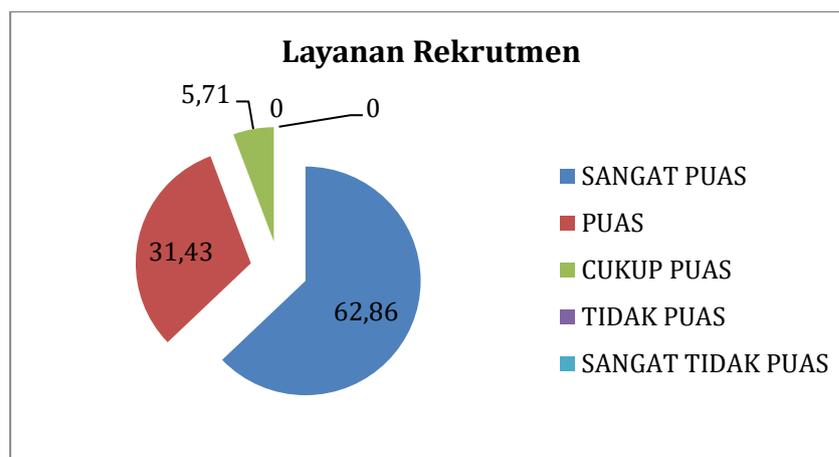


Gambar 3.1. Persentase Pelayanan Sistem Informasi.

Berdasarkan hasil *survey* terkait pelayanan dari segi sistem informasi yang menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan persentase 72,41% atau sebanyak 63 responden. Pesentase responden yang menyatakan puas sebesar 25,29% atau sebanyak 22 responden. Sementara responden yang menyatakan cukup puas dan tidak puas memiliki persentase yang sama yakni 1,15% dimana masing-masing sebanyak 1 responden. Sehingga secara garis besar, dapat dinyatakan bahwa SDM sangat puas terhadap layanan sistem informasi yang diberikan.

## 2. Hasil *Survey* Layanan Rekrutmen

Hasil pengujian baik dari validitas maupun reliabilitas yang menunjukkan bahwa nilai Cronbrach-alpha yang diperoleh adalah  $\alpha = 0.891$  lebih besar dari nilai alpha minimum yang disarankan yaitu 0,6. Berikut ini hasil *survey* layanan rekrutmen yang ditunjukkan oleh Gambar 3.2

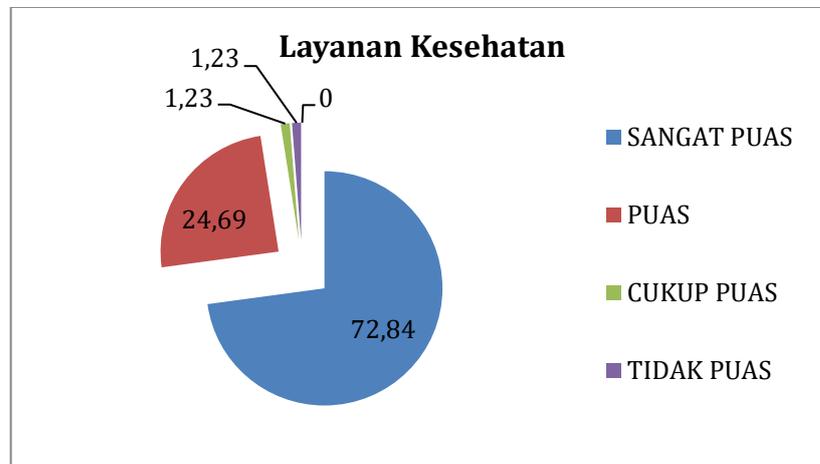


Gambar 3.2. Persentase pelayanan rekrutmen.

Berdasarkan hasil pengukuran layanan rekrutmen yang dilakukan pada dosen dan tenaga kependidikan, secara umum responden menyatakan sangat puas dengan layanan rekrutmen yang diterima. Responden menyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 62,86%. Untuk responden menyatakan puas dengan persentase sebesar 31,43% dan sementara persentase responden sebesar 5,71% menyatakan cukup puas

### 3. Hasil Survey Layanan Kesehatan

Berikut ini hasil *survey* layanan kesehatan pada Gambar 3.3

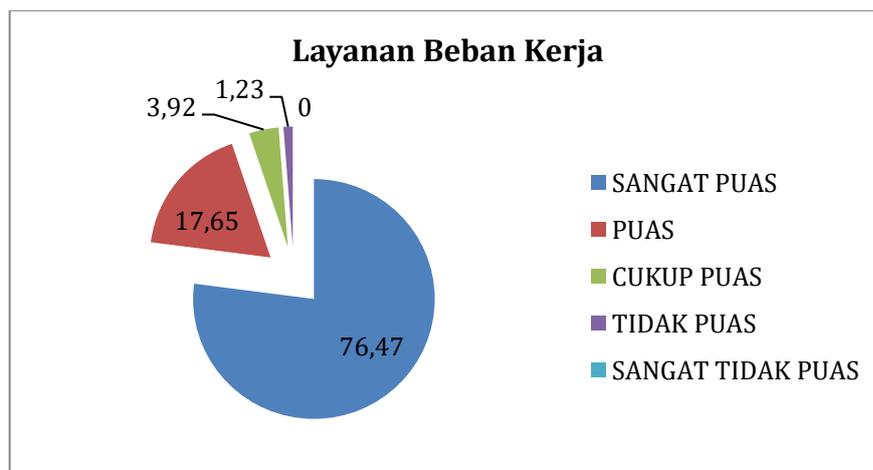


Gambar 3.3. Persentase pelayanan kesehatan.

Gambar 3.3 menunjukkan nilai persentase sebesar 72,84% atau sebesar 64 responden menilai sangat puas terhadap layanan kesehatan. Dengan persentase sebesar 24,69% atau sebanyak 22 responden yang menyatakan puas. Sementara 2 responden yang lain menyatakan tidak puas dalam layanan kesehatan.

### 4. Hasil Survey Layanan Beban Kerja

Gambar 3.4 berikut ini merupakan hasil *survey* layanan beban kerja:

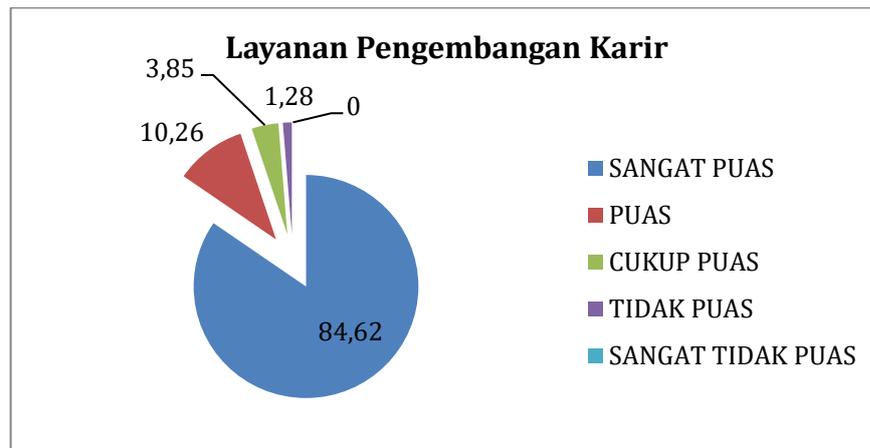


Gambar 3.4. Persentase Layanan Beban Kerja

Grafik pengukuran kepuasan terhadap layanan beban kerja menunjukkan kondisi yang menurun. Hal ini berarti bahwa secara umum responden merasa sangat puas terhadap layanan beban kerja. Persentase yang sangat kecil yakni 1,23% menyatakan tidak puas terhadap layanan beban kerja.

## 5. Hasil Survey Layanan Pengembangan Karir

Hasil *survey* mengenai layanan pengembangan karir ditunjukkan pada Gambar 3.5 sebagai berikut:

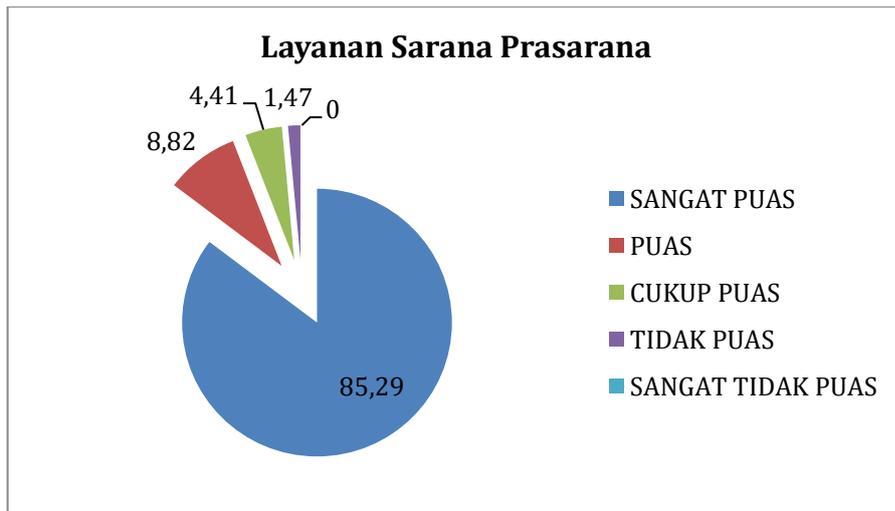


Gambar 3.5. Persentase Layanan Pengembangan Karir

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan layanan pengembangan karir menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan sangat puas terhadap layanan pengembangan karir yakni ditunjukkan dengan angka persentase 84,62%. Persentase responden yang menyatakan puas sebesar 10,26%. Berikut ini merupakan hasil pengukuran kepuasan secara keseluruhan

## 6. Hasil Survey Layanan Sarana Prasarana

Berikut hasil *survey* tentang layanan sarana prasarana yang ditunjukkan pada Gambar 3.6:

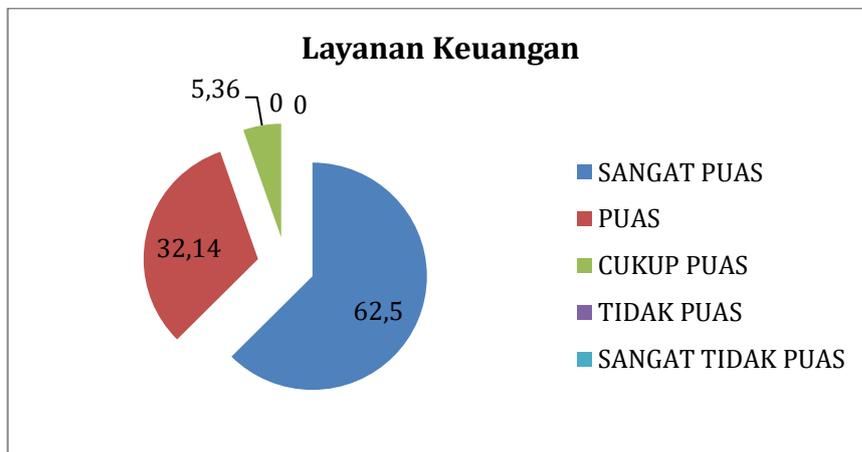


Gambar 3.6. Persentase Layanan Sarana Prasarana

Responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan sarana dan prasarana menunjukkan persentase 85,29%. Sementara responden yang menyatakan puas memperoleh persentase 8,82% terhadap layanan sarana dan prasarana.

## 7. Hasil Survey Layanan Keuangan

Berikut hasil *survey* tentang keuangan yang ditunjukkan pada Gambar 3.7:

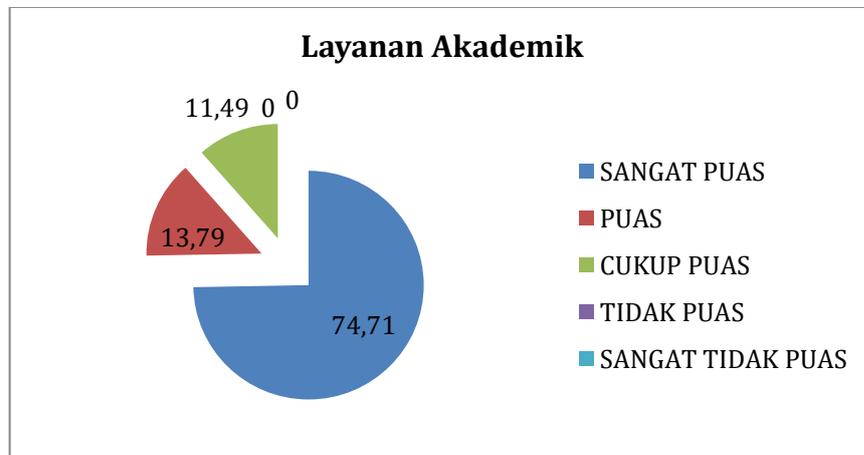


Gambar 3.7. Persentase Layanan Keuangan

Secara umum, hasil *survey* menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap layanan keuangan yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 62,5%. Untuk persentase responden yang menyatakan puas yaitu 32,14%. Sedangkan 5,26% menyatakan bahwa cukup puas terhadap layanan keuangan.

## 8. Hasil Survey Layanan Akademik

Berikut hasil *survey* tentang layanan akademik yang ditunjukkan pada Gambar 3.8:



Gambar 3.8. Persentase Layanan Akademik

Secara umum, hasil *survey* menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap layanan akademik yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 74,71%. Untuk persentase responden yang menyatakan puas yaitu 13,79%. Sedangkan 11,49% menyatakan bahwa cukup 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