



LAPORAN MONITORING  
DAN EVALUASI

# *SISTEM DAN LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA*

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI  
TAHUN 2020



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin.. Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang karena-Nya, laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Layanan Institusi yang terdiri dari Monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Sistem dan Layanan SDM tahun 2020 dapat diselesaikan. Shalawat dan salam kami haturkan kepada junjungan nabi agung Muhammad SAW, semoga nanti kita semua dapat Syafa'atnya di hari akhir, Aamiin.

Analisis data survei menunjukkan kondisi dan penilaian persepsi dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap beberapa aspek praktek pengelolaan sumber daya manusia. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen. Hasil monev ini, diharapkan mampu menggambarkan persepsi yang sesungguhnya dirasakan oleh dosen dan tenaga kependidikan, sehingga dapat menjadi data akurat yang digunakan untuk melakukan perbaikan layanan di IAIN Kerinci.

Sungai Penuh, Desember 2020

Ketua LPM



Dr. I. Aswadi, M.Pd

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I: PENDAHULUAN .....	1
BAB II: METODE PENGUKURAN .....	3
BAB III: HASIL MONITORING DAN EVALUASI .....	6
BAB IV: PENUTUP .....	9

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karenanya, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh perguruan tinggi kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan. Tenaga kependidikan merupakan *supporting system* dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi.

Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan terkait dengan sumberdaya manusia berupa pengembangan kompetensi, karir/jabatan, dan kesejahteraan. Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang. Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, IAIN Kerinci ingin memberikan *service excellence* kepada pelanggannya dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan, oleh karena itu IAIN Kerinci merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka LPM IAIN Kerinci melakukan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi tahun 2020.

## **B. Tujuan**

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh IAIN Kerinci;
2. Mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing- masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

## **C. Manfaat**

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini memiliki manfaat:

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Mendorong universitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan;
3. Mendorong Universitas dan unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

## **D. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan Monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi TA. 2020 melalui google form yang dilaksanakan pada bulan Oktober-November 2020.

## BAB II

### METODE PENGUKURAN

#### A. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner *online* yang disebarikan kepada mahasiswa IAIN Kerinci dengan bantuan *microsoft form* melalui *link* yang dikirim lewat aplikasi *Whatsapp Group*. Penyebaran kuesioner dilakukan pada saat akhir tahun untuk menilai kepuasan dosen dan tenaga kependidikan IAIN Kerinci secara jujur, objektif dan penuh tanggung jawab.

#### B. Populasi dan Sampel

Populasi dari MONEV ini yaitu dosen dan tenaga pendidikan IAIN Kerinci.

#### C. Indikator Survei

**Tabel 1.**  
**Indikator Penilaian**

Indikator	Sumber
1. Reliability (Keandalan)	(Kang, James, & Alexandris, 2002)
2. Assurance (Jaminan)	
3. Tangibles (Wujud)	
4. Empathy (Empati)	
5. Responsiveness (Daya tanggap)	

#### D. Metode Analisis Data

Analisis data survei ini menggunakan metode analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi yang berkaitan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada bidang pendidikan di IAIN Kerinci secara umum. Dalam proses pengukuran tersebut, maka dilakukan perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengetahui bagaimana respon responden yang mengarah kepada tingkat kepuasan.

Adapun rumus dalam menentukan Tingkat capaian Responden adalah sebagai berikut:

$$TCR = \sum_{i=1}^n (T_i \times SL_i)$$

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

$T_i$  = Total skor Likert jawaban responden

$SL_i$  = Skor Likert sesuai jumlah pilihan jawaban responden

Sedangkan untuk melihat indeks TCR, maka memerlukan rumus yaitu:

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

$T_i$  = Total skor Likert jawaban responden

$SL_i$  = Skor Likert sesuai jumlah pilihan jawaban responden

Sedangkan untuk melihat indeks TCR, maka memerlukan rumus yaitu:

$$\text{Indeks TCR} = \frac{TCR}{Y} \times 100\%$$

Keterangan:

Y = Skor tertinggi TCR (Skor tertinggi Likert x n)

n = Jumlah Responden

Untuk melihat kriteria pencapaian responden berdasarkan sifat tertentu, maka diperlukan gambaran terhadap Indeks Tingkat Capaian Responden. Oleh karena itu dalam setiap penelitian selalu membuat “*Master Scale*” yaitu suatu skala pengukuran yang pada umumnya menunjukkan lima tingkatan sesuatu sifat tertentu.

Untuk penggambaran suatu *master scale* dari berbagai sifat tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.**  
**Kriteria Pencapaian Responden**

<b>No</b>	<b>Indeks TCR</b>	<b>Kriteria</b>
1	90 – 100	Amat Baik
2	80 – 89	Baik
3	70 – 79	Cukup Baik
4	55 – 69	Kurang Baik
5	1 – 54	Sangat Kurang Baik



### BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI

#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik identitas responden adalah profil terhadap obyek survei yang dapat memberikan hasil mengenai Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan IAIN Kerinci. Oleh karena itu untuk lebih jelasnya dapat disajikan dengan uraian mengenai deskripsi identitas responden sebagai berikut.

a. Karakteristik responden berdasarkan Gender

Responden dalam MONEV ini berjumlah 108 responden. Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam kegiatan MONEV ini terdiri dari 62 orang laki-laki dan 46 perempuan, dengan persentase terlihat pada diagram dibawah ini.

**Gambar 1.**



*Sumber: data diolah dari kuesioner*

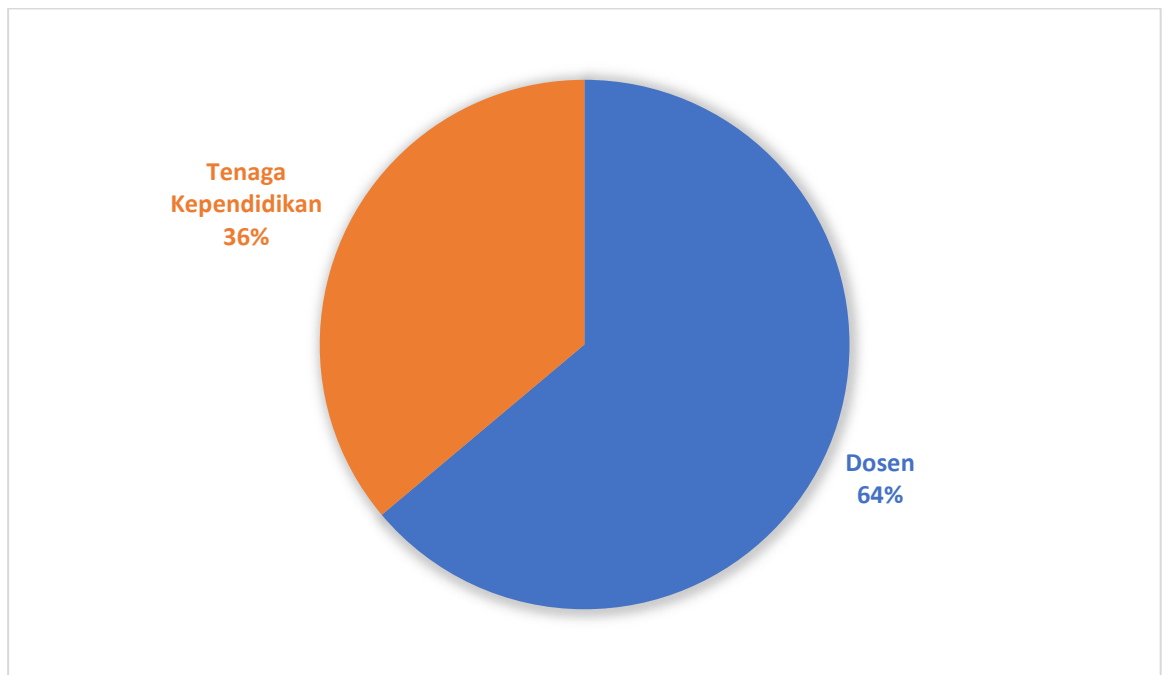
b. Karakteristik responden berdasarkan Status

Berdasarkan status tugas, responden dalam kegiatan MONEV ini terdiri dari:

- 1) Dosen sebanyak 69 responden.
- 2) Tenaga Kependidikan sebanyak 39 responden.

Adapun persentasenya terlihat pada diagram dibawah ini.

**Gambar 2.**



*Sumber: data diolah dari kuesioner*

## **2. Tingkat Capaian Responden (TCR)**

Analisis TCR dimaksudkan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing aspek penilaian proses pembelajaran dengan cara menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata, skor total, dan tingkat pencapaian responden (TCR) serta menginterpretasikannya. Analisis ini tidak menghubungkan-hubungkan satu variabel dengan variabel lainnya dan tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya, melainkan hanya berfokus untuk melihat sejauh mana kepekaan responden terhadap aspek penilaian.

**Tabel 3.**  
**Hasil Monitoring dan Evaluasi**

No	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah	TCR	Indeks TCR (%)	Kriteria
		Kurang Puas (1)	Cukup Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)				
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): Kemampuan IAIN Kerinci dalam pendistribusian beban kerja SDM	1	6	61	40	108	356	82.41	Baik
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Daya tanggap IAIN Kerinci dalam menanggapi kebutuhan SDM	3	9	58	38	108	347	80.32	Baik
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan IAIN Kerinci dalam meyakinkan dosen dan tendik tentang eksistensi institusi dalam jangka Panjang	0	4	62	42	108	362	83.80	Baik
4	Empati ( <i>empathy</i> ): Empati IAIN Kerinci terhadap dosen dan tenaga kependidikan	0	7	47	54	108	371	85.88	Baik
5	<i>Tangible</i> : transparansi informasi dan kemudahan komunikasi di lingkungan IAIN Kerinci	0	3	56	49	108	370	85.65	Baik
<b>Rata-Rata</b>								<b>83.61</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka dapat dilakukan analisis bahwasannya secara keseluruhan, kepuasan pengguna yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan IAIN Kerinci berada pada kategori yang baik, hal ini terlihat dari indeks Tingkat Capaian Responden yang diperoleh yaitu sebesar 83,61%.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kemampuan IAIN Kerinci dalam pendistribusian beban kerja SDM berada kondisi “Baik” dengan skor 82,41.
2. Daya tanggap IAIN Kerinci dalam menanggapi kebutuhan SDM berada kondisi “Baik” dengan skor 80.32.
3. kemampuan IAIN Kerinci dalam meyakinkan dosen dan tendik tentang eksistensi institusi dalam jangka Panjang berada kondisi “Baik” dengan skor 83.80.
4. Empati IAIN Kerinci terhadap dosen dan tenaga kependidikan berada kondisi “Baik” dengan skor 85,88.
5. Transparansi informasi dan kemudahan komunikasi di lingkungan IAIN Kerinci berada kondisi “Baik” dengan skor 85,65.

#### **B. Saran**

1. Berdasarkan hasil analisis TCR, maka kepuasan dosen dan tenaga kependidikan perlu ditingkatkan terutama dalam hal layanan kependidikan mengenai daya tanggap serta transparansi dalam hal informasi.
2. Untuk kedepannya diharapkan menambah indikator lain yang berhubungan dengan kepuasan.