



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI**

# LAPORAN

## **MONITORING DAN EVALUASI**

**Layanan Pengelolaan Keuangan,  
Sarana Dan Prasarana**

---

**2021**

Jl. Kapten Muradi, Sungai Liuk, Kota Sungai Penuh  
Telp : (0748) 21065  
Email : [info@iainkerinci.ac.id](mailto:info@iainkerinci.ac.id)  
Website : [www.iainkerinci.ac.id](http://www.iainkerinci.ac.id)

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah pada akhirnya laporan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana terhadap kinerja staf keuangan, sarana dan prasarana IAIN Kerinci dapat kami selesaikan dengan baik. Laporan kepuasan ini bertujuan untuk memonitor/evaluasi sejauh mana peningkatan dan perbaikan layanan keuangan, sarana dan prasarana selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan layanan keuangan, sarana dan prasarana.

Laporan kepuasan layanan keuangan, sarana dan prasarana ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Sungai Penuh, Desember 2021

Ketua LPM



**Dr. Ahmad Fikri, M.PdI**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I: PENDAHULUAN .....	1
BAB II: METODE PENGUKURAN .....	2
BAB III: HASIL MONITORING DAN EVALUASI .....	5
BAB IV: PENUTUP .....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi di IAIN Kerinci adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kepuasan pengguna layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi merupakan salah satu bagian penting dari kualitas layanan yang ada di IAIN Kerinci sehingga informasi yang didapatkan dari survei ini dapat dijadikan sebagai sarana evaluasi dan perbaikan untuk masa yang akan datang.

### **B. Tujuan**

Survei kepuasan layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi kepada civitas akademika IAIN Kerinci dilaksanakan berkala tiap akhir semester genap dalam setahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi di IAIN Kerinci. Kemudian, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi selanjutnya.

### **C. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi dilaksanakan pada bulan oktober-november 2021 dengan mengisi survei kepuasan pada platform google form.

## BAB II

### METODE PENGUKURAN

#### A. Metode Pengumpulan Data

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

#### B. Populasi dan Sampel

Populasi dari MONEV ini yaitu civitas akademika 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 civitas akademika 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 yaitu 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

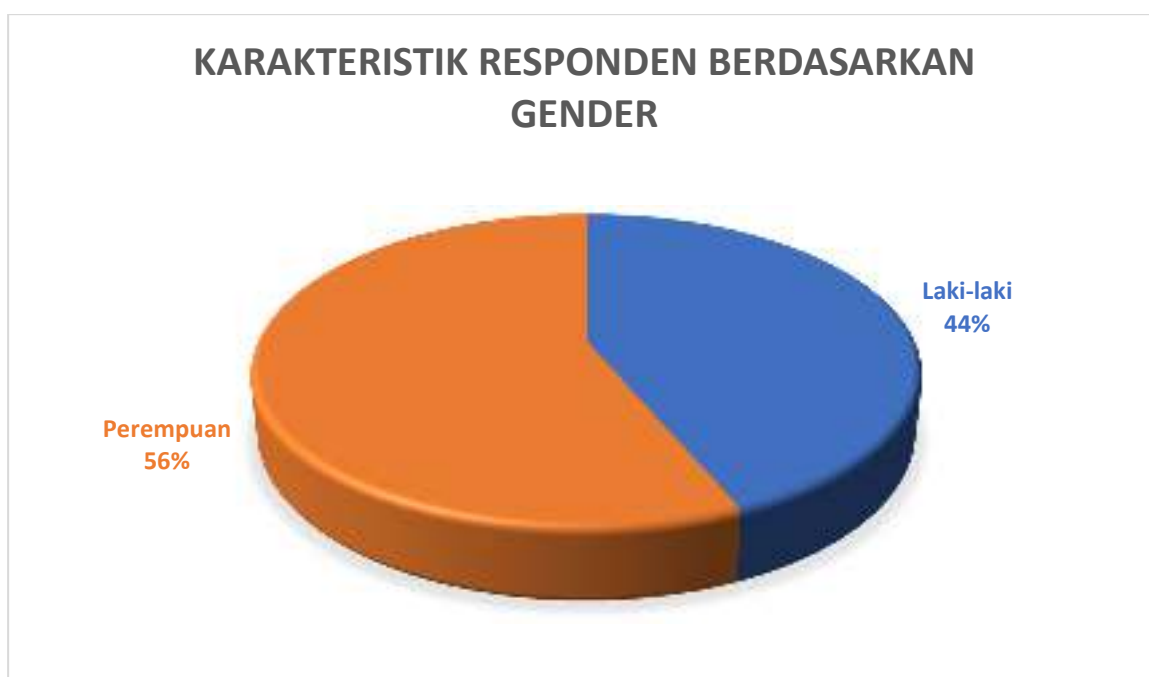
### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik identitas responden adalah profil terhadap obyek survei yang dapat memberikan hasil mengenai civitas akademika 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 157 responden. Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam kegiatan MONEV ini terdiri dari 76 orang laki-laki dan 81 perempuan, dengan persentase terlihat pada diagram dibawah ini.

**Gambar 1.**



*Sumber: data diolah dari kuesioner*

b. Karakteristik responden berdasarkan Status

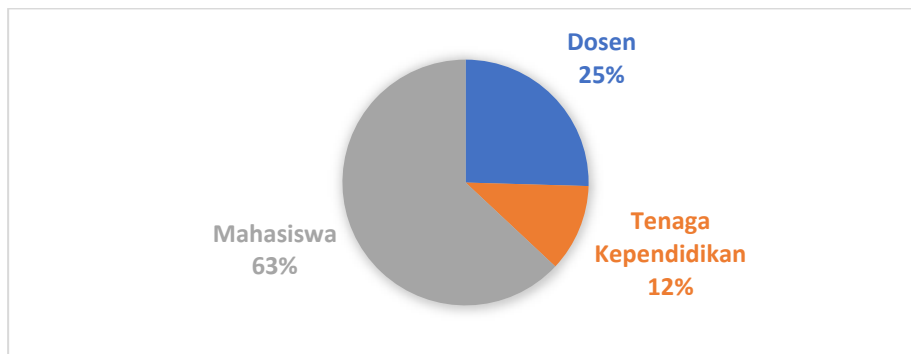
Berdasarkan status tugas, responden dalam kegiatan MONEV ini terdiri dari:

- 1) Dosen sebanyak 42 responden.
- 2) Tenaga Kependidikan sebanyak 19 responden.
- 3) Mahasiswa sebanyak 104 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 (reliability): kemampuan IAIN Kerinci dalam menyediakan layanan keuangan, sarana dan prasarana	3	11	69	82	165	560	84.85	Baik
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas IAIN Kerinci dalam mengatasi masalah keuangan dan sarana prasarana.	1	12	81	71	165	552	83.64	Baik
3	Kepastian (assurance): Jaminan pelayanan yang diberikan di	1	9	78	77	165	561	85.00	Baik

	bidang keuangan, sarana, dan prasarana								
4	Empati (empathy): Empati Pengelola IAIN Kerinci dalam memudahkan pelayanan keuangan, sarana, dan prasarana.	1	7	92	65	165	551	83.48	Baik
5	Tangible: Fasilitas penunjang dalam pelayanan keuangan, dan akses kepada sarana dan prasarana.	2	4	81	78	165	565	85.61	Baik
<b>Rata-Rata</b>								<b>84.52</b>	<b>Baik</b>

*Sumber: data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka dapat dilakukan analisis bahwasannya secara keseluruhan, kepuasan civitas akademika IAIN Kerinci berada pada kategori yang baik, hal ini terlihat dari indeks Tingkat Capaian Responden yang diperoleh sebesar 84,52 dimana nilai tersebut meningkat dari periode sebelumnya yaitu sebesar 83,82%.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kemampuan IAIN Kerinci dalam menyediakan layanan keuangan, sarana dan prasarana berada kondisi “Baik” dengan skor 84.85.
2. Responsibilitas IAIN Kerinci dalam mengatasi masalah keuangan dan sarana prasarana berada kondisi “Baik” dengan skor 83.64.
3. Jaminan pelayanan yang diberikan di bidang keuangan, sarana, dan prasarana berada kondisi “Baik” dengan skor 85.00.
4. Empati Pengelola IAIN Kerinci dalam memudahkan pelayanan keuangan, sarana, dan prasarana berada kondisi “Baik” dengan skor 83.48.
5. Fasilitas penunjang dalam pelayanan keuangan, dan akses kepada sarana dan prasarana berada kondisi “Baik” dengan skor 85.61.

#### **B. Saran**

1. Berdasarkan hasil analisis TCR, maka kepuasan civitas akademika perlu ditingkatkan terutama dalam hal layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana.
2. Untuk kedepannya diharapkan menambah indikator lain yang berhubungan dengan layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana.