



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
**TATA PAMONG, TATA KELOLA,  
DAN KERJASAMA**

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)

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI**

2021

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kepada Allah SWT atas kesempatan kepada kami menyelenggarakan, menyelesaikan, dan melaporkan survei kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama di IAIN Kerinci periode 2021. Kami mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dan membantu dalam proses ini dari penyusunan instrumen, penyebaran kuisisioner, perhitungan hingga pembuatan rencana untuk menindaklanjuti hasil survei yang sudah ada.

Hasil survei ini tentunya masih banyak kekurangan. Besar harapan kami agar pengukuran ini dapat berjalan secara regular dan dengan perbaikan di bagian yang dirasa kurang. Oleh karena itu, masukkan, saran dan kritik dari anda sangat kami harapkan guna meningkatkan kualitas dari pengukuran kepuasan pengguna terhadap tata pamong dan tata kelola di IAIN Kerinci.

Sungai Pauh,  
Jember 1.PM  
Desember 2021



*Dr. Ahmad Fikri, M.PdI*

## 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 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Keberhasilan pengelola instansi dalam mencapai visi dan misi, salah satu ditentukan oleh kepuasan pengguna (mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, lulusan, pengguna dan mitra) terhadap layanan yang diberikan. Hal ini karena mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, pengguna dan mitra berperan sebagai input, karenanya konsep tata kelola, tata pamong, dan layanan manajemen menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan pengelola instansi terhadap pengguna dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan terhadap layanan kurang memuaskan, maka dalam jangka Panjang saya saing instansi tersebut akan melemah dan sulit berkemang. Namun pelayanan berkualitas pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

### **B. Tujuan**

Adapun survei pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola dan layanan manajemen ini bertujuan untuk:

1. Sebagai pegangan/ dasar untuk menjalankan pelayanan;
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa,dosen dan tenaga kependidikan, mitra) sebagai pengguna utama layanan tata pamong, tata kelola, dan layanan manajemen di IAIN Kerinci;

3. Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan bagi IAIN Kerinci untuk meningkatkan layanan.

### **C. Sasaran**

Survei kepuasan ini memiliki sasaran untuk:

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan untuk menilai kinerja tata pamong, tata kelola, dan kerjasama.
2. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei kepuasan pengguna terhadap tata pamong antara lain:

1. Aspek kepuasan terhadap kinerja tata pamong yang meliputi kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan;
2. Aspek kepuasan terhadap kinerja kepemimpinan yang terdiri dari kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisasional, dan kepemimpinan publik;
3. Sistem kepuasan pengelolaan fungsional dan operasional yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penstafan, pengarahan, dan pengendalian.
4. Aspek kerjasama IAIN Kerinci dengan mitra.

## BAB II

### METODE PENGUKURAN

#### A. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan 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 pengguna lulusan terhadap tata pamong IAIN Kerinci secara jujur, objektif dan penuh tanggung jawab.

#### B. Populasi dan Sampel

Populasi dari MONEV tata pamong IAIN Kerinci yaitu mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, lulusan, pengguna dan mitra. Sementara sampel yang mewakili populasi untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap tata pamong.

#### C. Indikator Penilaian Tata Pamong IAIN Kerinci

**Tabel 1.**  
**Indikator Penilaian Tata Pamong IAIN Kerinci**

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Tata Pamong	sistem untuk memelihara efektivitas peran para konstituen dalam pengembangan kebijakan, pengambilan keputusan, dan penyelenggaraan berbagai kegiatan suatu lembaga.	1. Reliability (Keandalan) 2. Assurance (Jaminan) 3. Tangibles (Wujud) 4. Empathy (Empati) 5. Responsiveness (Daya tanggap)	(Kang, James, & Alexandris, 2002)

#### D. Metode Analisis Data

Analisis data survei ini menggunakan metode analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi yang berkaitan kepuasan pengguna terhadap tata pamong 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 TAT PAMONG IAIN KERINCI

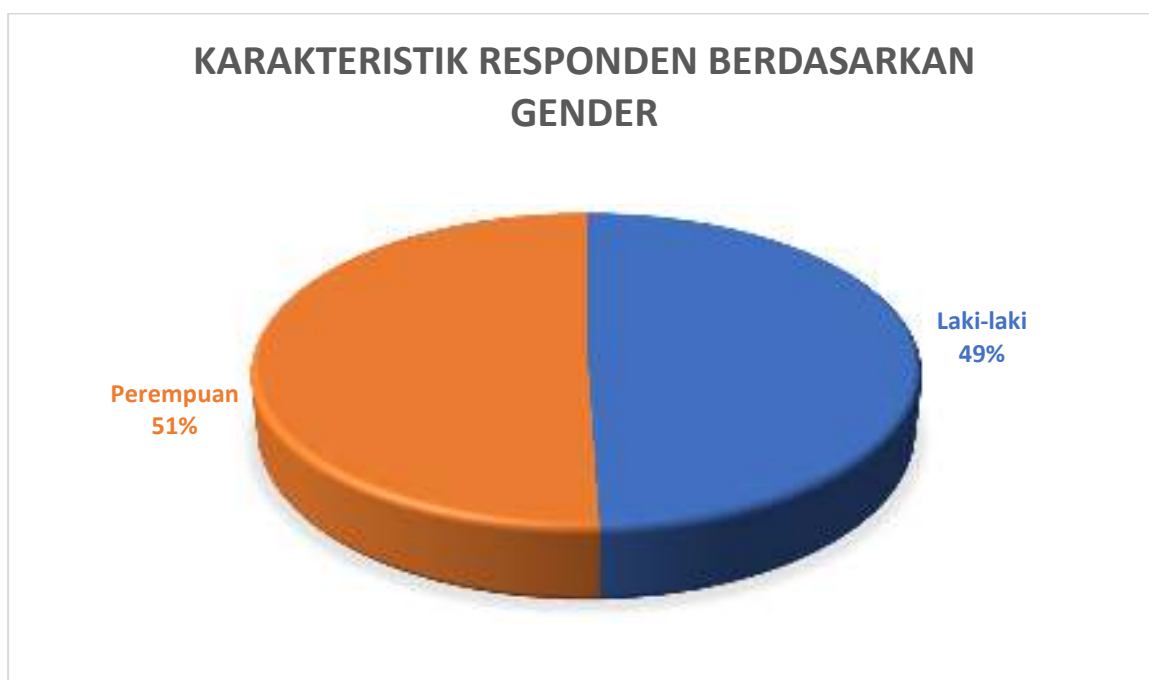
### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik identitas responden adalah profil terhadap obyek survei yang dapat memberikan hasil mengenai Kepuasan Pengguna terhadap tata pamong 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 382 responden. Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam kegiatan MONEV ini terdiri dari 189 orang laki-laki dan 193 perempuan, dengan persentase terlihat pada diagram dibawah ini.

**Gambar 1.**



*Sumber: data diolah dari kuesioner*

#### b. Karakteristik responden berdasarkan Status

Berdasarkan status, responden dalam kegiatan MONEV ini terdiri dari:

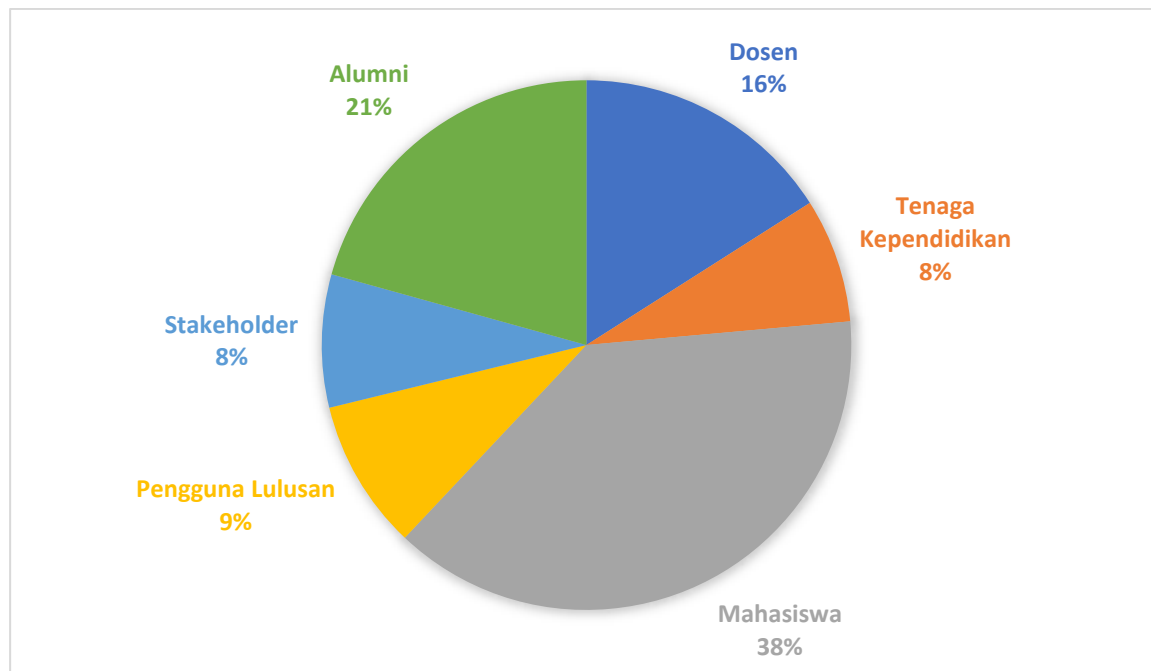
- 1) Dosen sebanyak 61 responden.
- 2) Tenaga Kependidikan sebanyak 29 responden.
- 3) Mahasiswa sebanyak 147 responden.
- 4) Pengguna Lulusan sebanyak 35 responden

5) Stakeholder sebanyak 31 responden.

6) Alumni sebanyak 79 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**  
**Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama**

No	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah	TCR	idx	Kriteria
		TS	KS	S	SS			%	
1	Keandalan (reliability): Kemampuan IAIN Kerinci dalam memberikan pelayanan	4	15	126	237	382	1360	89.01	Baik
2	Daya tanggap (responsiveness): Responsibilitas IAIN Kerinci dalam menanggapi kebutuhan stakeholder	8	12	140	222	382	1340	87.70	Baik
3	Kepastian (assurance): Sistem pengelolaan IAIN Kerinci dalam memberi keyakinan kepada stakeholder bahwa IAIN Kerinci diakui oleh pengguna	6	18	111	247	382	1363	89.20	Baik
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian IAIN Kerinci untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	6	21	113	242	382	1355	88.68	Baik
5	Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana IAIN Kerinci	3	11	122	246	382	1375	89.99	Baik
<b>Rata-Rata</b>								<b>88.91</b>	<b>Baik</b>

*Sumber: data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka dapat dilakukan analisis bahwasannya secara keseluruhan, pengguna yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, pengguna lulusan, stakeholders, dan alumni menilai bahwa tata pamong, tata kelola, dan kerjasama yang dilakukan oleh IAIN Kerinci berada pada kategori yang baik, hal ini terlihat dari indeks Tingkat Capaian Responden yang diperoleh yaitu sebesar 88,91%. Hasil tersebut juga meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 87,51%.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kemampuan IAIN Kerinci dalam memberikan pelayanan berada kondisi “Baik” dengan skor 89,01.
2. Responsibilitas IAIN Kerinci dalam menanggapi kebutuhan stakeholder berada kondisi “Baik” dengan skor 87.70.
3. Sistem pengelolaan IAIN Kerinci dalam memberi keyakinan kepada stakeholder bahwa IAIN Kerinci diakui oleh pengguna berada kondisi “Baik” dengan skor 89.20.
4. Kesiediaan/kepedulian IAIN Kerinci untuk memberi perhatian kepada mahasiswa berada kondisi “Baik” dengan skor 88.68.
5. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana IAIN Kerinci berada kondisi “Baik” dengan skor 89,99.

#### **B. Saran**

1. Berdasarkan hasil analisis TCR, maka tata pamong, tata kelola, dan kerjasama IAIN Kerinci perlu ditingkatkan untuk meningkatkan Kepuasan stakeholders.
2. Untuk kedepannya diharapkan menambah indikator lain yang berhubungan dengan kepuasan pengguna.