



# **LAPORAN**

## **SURVEY KEPUASAN**

### **LAYANAN STIKES**

### **YARSI PONTIANAK**

### **TAHUN 2021**

[www.lpm.stikesyarsi-pontianak.ac.id](http://www.lpm.stikesyarsi-pontianak.ac.id)

## **Unggul & Islami**



@stikesyarsi.pontianak



@stikesyarsi.pontianak



STIKes YARSI Pontianak Official



**LAPORAN**  
**SUREVEY KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN DAN**  
**TATA PAMONG STIKES YARSI PONTIANAK**

**Tahun Akademik 2020/2021**

**OLEH**  
**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN**  
**(STIKES) YARSI PONTIANAK**  
**2021**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kita panjatkan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayahnya laporan Survey Kepuasan STIKes YARSI Pontianak dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta Salam marilah kita haturkan pada junjungan kita Nabi Besar MUHAMMAD SHALLALLAHU 'ALAIHI WA SALLAM dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, laporan survey kepuasan STIKes YARSI Pontianak telah selesai dengan baik. Laporan Survey Kepuasan STIKes YARSI Pontianak Tahun 2021 bertujuan untuk memberikan gambaran indeks dan tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa dan staf terhadap layanan yang ada di STIKes YARSI Pontianak.

Pelaksanaan survey kepuasan dilakukan dengan metode pendekatan deskriptif, menggunakan kuesioner pertanyaan maupun pernyataan sebanyak 5-15 pertanyaan. Harapannya Laporan Survey ini dapat bermanfaat dan digunakan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang masih kurang.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi kemajuan STIKes YARSI Pontianak. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ketua  
Lembaga Penjaminan Mutu

Ns. Fauzan Alfikrie, M.Kep.

## **DAFTAR ISI**

PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	1
C. Ruang Lingkup .....	1
BAB II PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN .....	
A. Metode Pengumpulan Data .....	2
B. Skor Penilaian .....	7
C. Hasil Pengumpulan dan Analisa Data .....	9
BAB III PENUTUP .....	11

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 2.1 : Persentasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan
- Gambar 2.2 : Analisis Item Pertanyaan Terhadap Kepuasan Layanan Kemahasiswaan
- Gambar 2.3 : Persentasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan
- Gambar 2.4 : Analisis Item Pertanyaan Terhadap Kepuasan Layanan Keuangan
- Gambar 2.5 : Presentasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana
- Gambar 2.6 : Analisis Item Pertanyaan terhadap Kepuasan Sarana Prasarana
- Gambar 2.7 : Presentasi Tingkat Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM
- Gambar 2.8 : Analisis Item Pertanyaan terhadap Kepuasan Pengelolaan SDM
- Gambar 2.9 : Presentasi Tingkat Kepuasan Terhadap Kepemimpinan Ketua STIKes
- Gambar 2.10 : Analisis Item Pertanyaan Terhadap Kepuasan Kepemimpinan Ketua STIKes
- Gambar 2.11 : Presentasi Tingkat Kepuasan Terhadap Kepemimpinan Wakil Ketua I
- Gambar 2.12 : Analisis Item Pertanyaan Terhadap Kepuasan Kepemimpinan Wakil Ketua I
- Gambar 2.13 : Presentasi Tingkat Kepuasan Terhadap Kepemimpinan Wakil Ketua II
- Gambar 2.14 : Analisis Item Pertanyaan Terhadap Kepuasan Kepemimpinan Wakil Ketua II

## **DAFTAR TABEL**

- |           |  |
|-----------|--|
| Tabel 2.1 | Indikator Penilaian Kepuasan   |
| Tabel 2.2 | Kritik Dan Saran Terhadap Layanan Kemahasiswaan, Keuangan Dan Sarana Prasarana |
| Tabel 2.3 | Kritik Dan Saran Terhadap Layanan Pengelolaan SDM dan Tata Pamong Tata Kelola  |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan informasi STIKes YARSI Pontianak dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, Alumni, Pengguna lulusan dan Mitra agar memberikan pelayanan yang prima. Kepuasan pengguna yang rendah jika tidak segera ditindak lanjuti akan memberikan dampak buruk terhadap pelayanan, selain itu juga menimbulkan ketidakpercayaan dosen dan tenaga kependidikan.

Pengukuran kepuasan layanan ini dilakukan untuk mengukur beberapa layanan yang ada di STIKes Yarsi Pontianak, diantaranya 1) survey kepuasan layanan kemahasiswaan, 2) survey kepuasan layanan keuangan, 3) survey kepuasan layanan sarana prasarana, 4) survey kepuasan pengelolaan SDM dan 5) survey kepuasan tata kelola dan tata pamong. Adapun sasaran dalam pelaksanaan survey ini adalah mahasiswa, dan tenaga kependidikan yang ada di STIKes Yarsi Pontianak.

### **B. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan survey kepuasan layanan ini untuk mengidentifikasi, menganalisis dan sebagai bentuk perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan di lingkungan STIKes YARSI.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survey kepuasan layanan ini meliputi layanan kemahasiswaan, layanan pengelolaan SDM, layanan tata pamong dan tata kelola.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN**

#### **A. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada survey kepuasan layanan ini adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif. Metode ini mengumpulkan data tentang kepuasan dari pengguna layanan dengan menggunakan angket atau kuesioner yang dimuat dalam google dokumen.

##### **1. Survey Kepuasan Mahasiswa**

Survey kepuasan mahasiswa terdiri dari tiga jenis kuesioner, diantaranya kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan, kuesioner kepuasan layanan keuangan, dan kuesioner kepuasan layanan sarana prasarana. Sasaran dalam pelaksanaan survey ini adalah seluruh mahasiswa/I STIKes YARSI Pontianak, baik itu dari program studi S1 keperawatan, Profesi Ners dan D3 Keperawatan. Ketiga kuesioner tersebut dijadikan di dalam satu google formulir yang dapat di akses di <https://bit.ly/Kepmahasiswa>.

##### **2. Survey Kepuasan Tata Pamong Tata Kelola**

Instrumen survey kepuasan tata pamong tata kelola mencakup 17 item pernyataan yang memuat beberapa fungsi dari tata pamong dan tata kelola. Sasaran survey ini adalah seluruh staf STIKes Yarsi Pontianak. Instrument ini menggunakan pilihan jawaban menggunakan skala liekert dan dapat diakses di <https://bit.ly/Revsurvtatapamong3>

##### **3. Survey Kepuasan Pengelolaan SDM**

Instrumen Survey kepuasan pengelolaan SDM berjumlah 11 item pernyataan dengan pilihan jawaban menggunakan skala liekert. Sasaran survey ini adalah seluruh staf STIKes Yarsi Pontianak. Instrument ini menggunakan pilihan jawaban menggunakan skala liekert dan dapat diakses di <https://bit.ly/3sdmysi>

## B. Skor Penilaian

Skala pengukuran kepuasan menggunakan skala liekert, dimana 1) sangat tidak puas, 2) tidak puas, 3) puas, 4) sangat puas. Skor penilaian kepuasan dihitung menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Skor Kepuasan Layanan} = \frac{\text{Total Skor yang diperoleh}}{\text{Nilai maksimal Skor}} \times 100$$

Indikator penilaian kepuasan terhadap layanan akademik dan non akademik dijelaskan pada tabel 2.1:

Tabel 2.1 Indikator Penilaian Kepuasan

No	Interval Nilai Kepuasan	Predikat Kepuasan
1	<25	Sangat Tidak Puas
2	26 – 43,75	Kurang Puas
3	43,76 – 62,50	Cukup Puas
4	62,51 – 81,25	Puas
5	81,26 - 100	Sangat Puas

## C. Hasil Pengumpulan dan Analisis Data

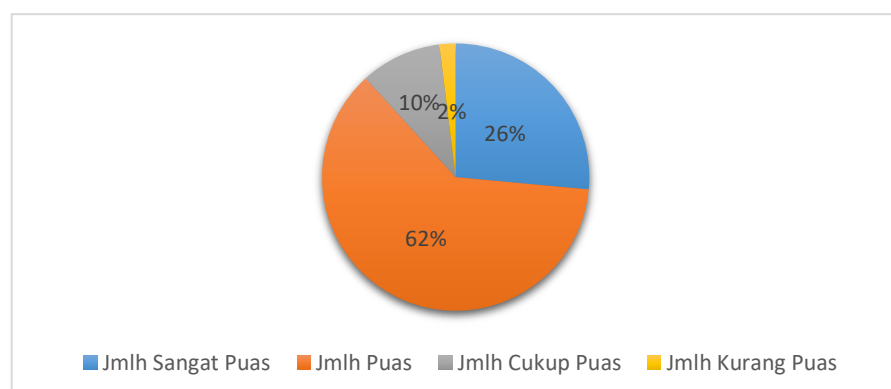
### 1. Survey Kepuasan Mahasiswa

Jumlah responden yang mengisi kuesioner kepuasan Mahasiswa yaitu 102 responden. Pengumpulan data dilakukan diakhir semester genap pada tanggal 14-27 September 2021 pada mahasiswa Program Studi Ners dan D3 di semester ganjil. Survey kepuasan ini terdiri dari 3 jenis survey yakni,

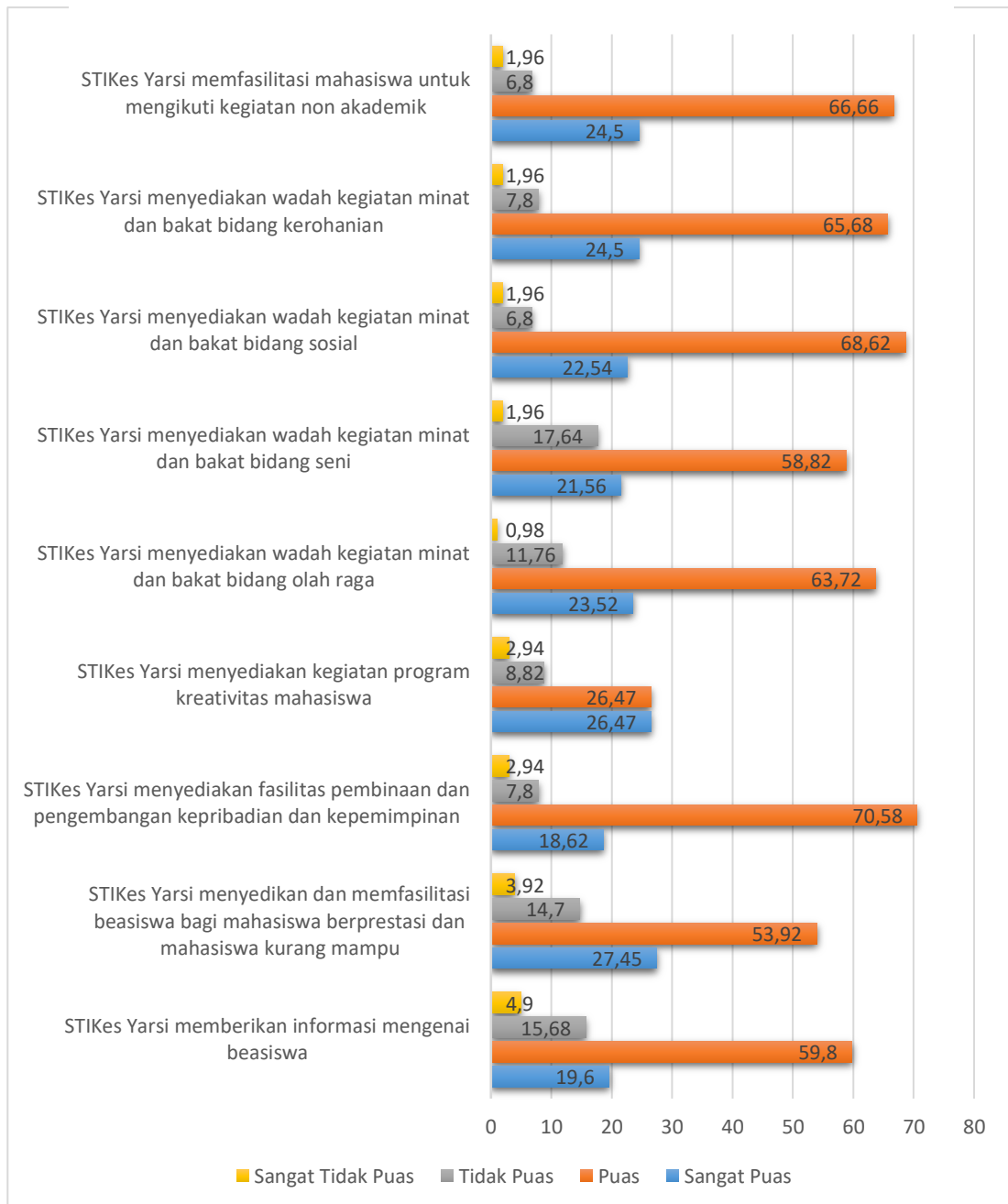
#### a. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

Berdasarkan Gambar 2.1 menunjukkan bahwa persentasi kepuasan responden terhadap Layanan Kemahasiswaan, terdapat 26% responden menyatakan sangat puas, 62% puas, 10% cukup puas, dan 2% kurang puas.

Gambar 2.1 Persentasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan



Gambar 2.2 Analisis Item Pertanyaan Terhadap Kepuasan Layanan Kemahasiswaan



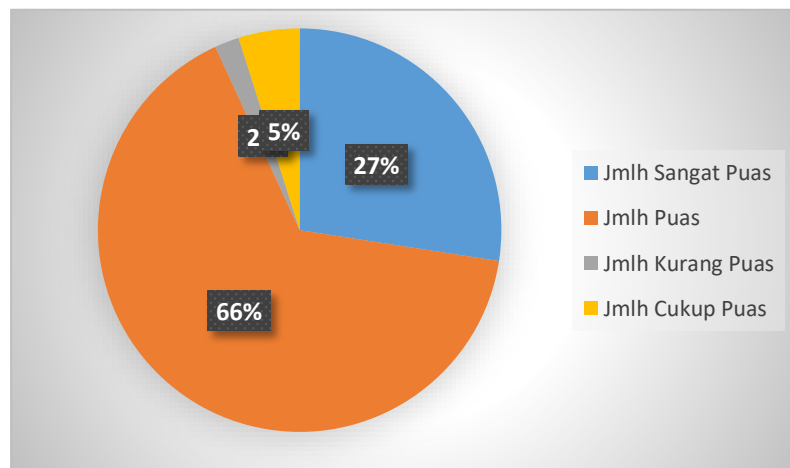
Analisis setiap item pertanyaan juga dilakukan untuk menilai pelayanan yang terbaik dan pelayanan mana yang perlu di tingkatkan. Berdasarkan gambar 2.2 dari 9 item pertanyaan, pada pertanyaan keenam menunjukkan bahwa hanya ada 26,47% responden yang menyatakan puas dan sangat puas terhadap kegiatan program kreativitas mahasiswa. Hal ini sangat berbanding jauh dengan item pertanyaan lainnya, dimana hampir 50% responden menyatakan puas. Sehingga perlu dikaji ulang sejauh mana cakupan dan jangkauan layanan program kreativitas mahasiswa yang telah

disediakan. Guna perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas layanan program kreativitas mahasiswa.

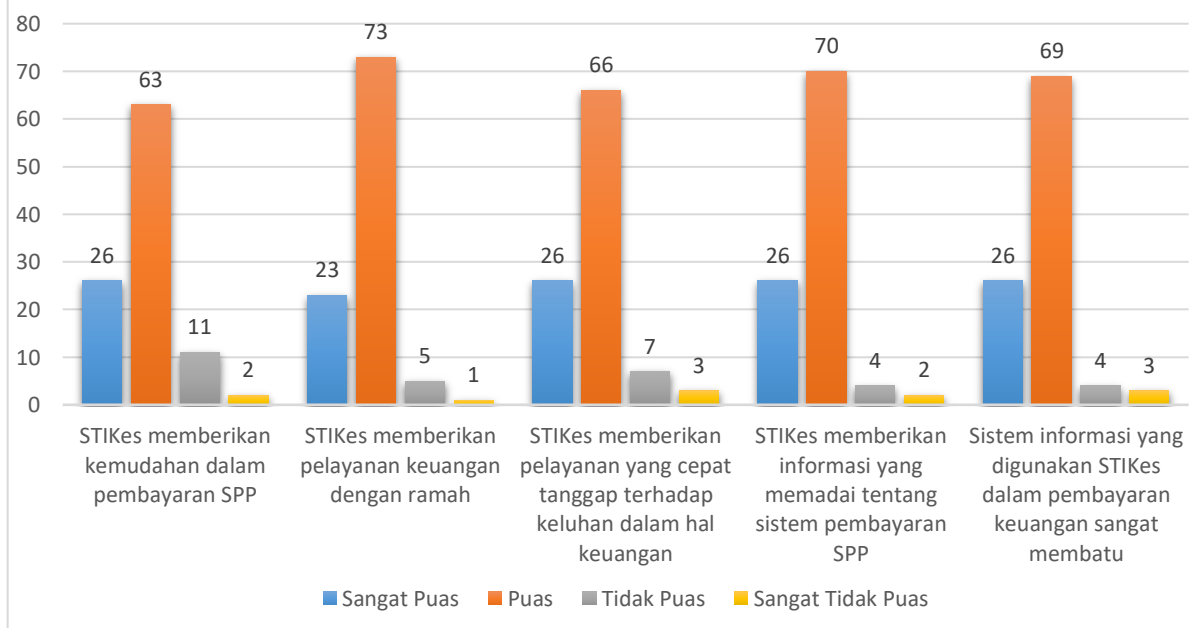
b. Survey Kepuasan Layanan Keuangan

Analisis hasil survey kepuasan terhadap layanan keuangan STIKes Yarsi Pontianak berdasarkan gambar 2.3 dibawah ini diperoleh data 27% responden menyatakan sangat puas, 66% puas, 5% cukup puas, dan sebanyak 2% menyatakan kurang puas.

Gambar 2.3 Persentasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan



Gambar 2.4 Analisis Item Pertanyaan Terhadap Layanan Keuangan

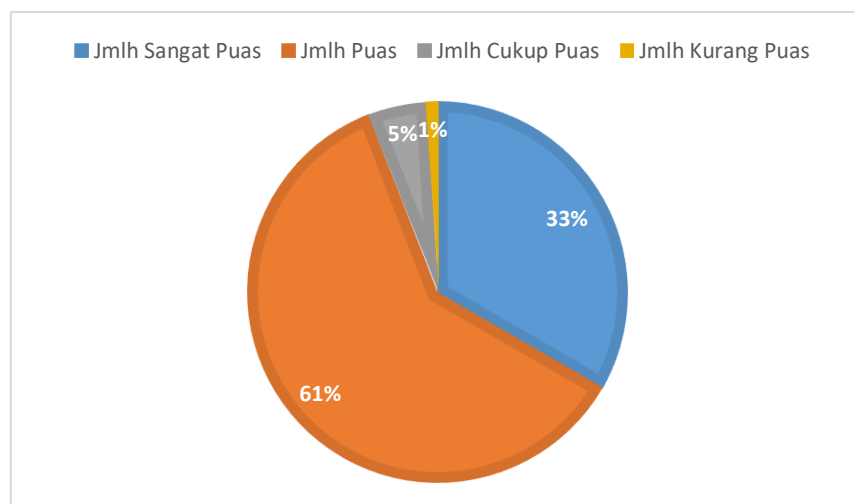


Berdasarkan gambar 2.4 diatas terkait analisis item pertanyaan terhadap kepuasan layanan keuangan menunjukkan bahwa hampir 26 responden menyatakan sangat puas terhadap semua item pertanyaan. Dan 63 hingga 73 responden menyatakan puas terhadap semua item pertanyaan. Serta dengan jumlah yang cukup besar sebanyak 11 responden menyatakan tidak puas terhadap item pertanyaan pertama, yakni mengenai kemudahan dalam pembayaran SPP. Sehingga kedepannya perlu dilakukan analisis strategi dalam memudahkan mahasiswa melakukan pembayaran SPP.

c. Survey Kepuasan Layanan Sarana Prasarana

Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana berdasarkan gambar 2.4 dibawah ini menunjukkan bahwa 33% responden menyatakan sangat puas, 61% puas, 5% cukup puas, dan sebanyak 1% responden menyatakan kurang puas. Gambar 2.5 menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana.

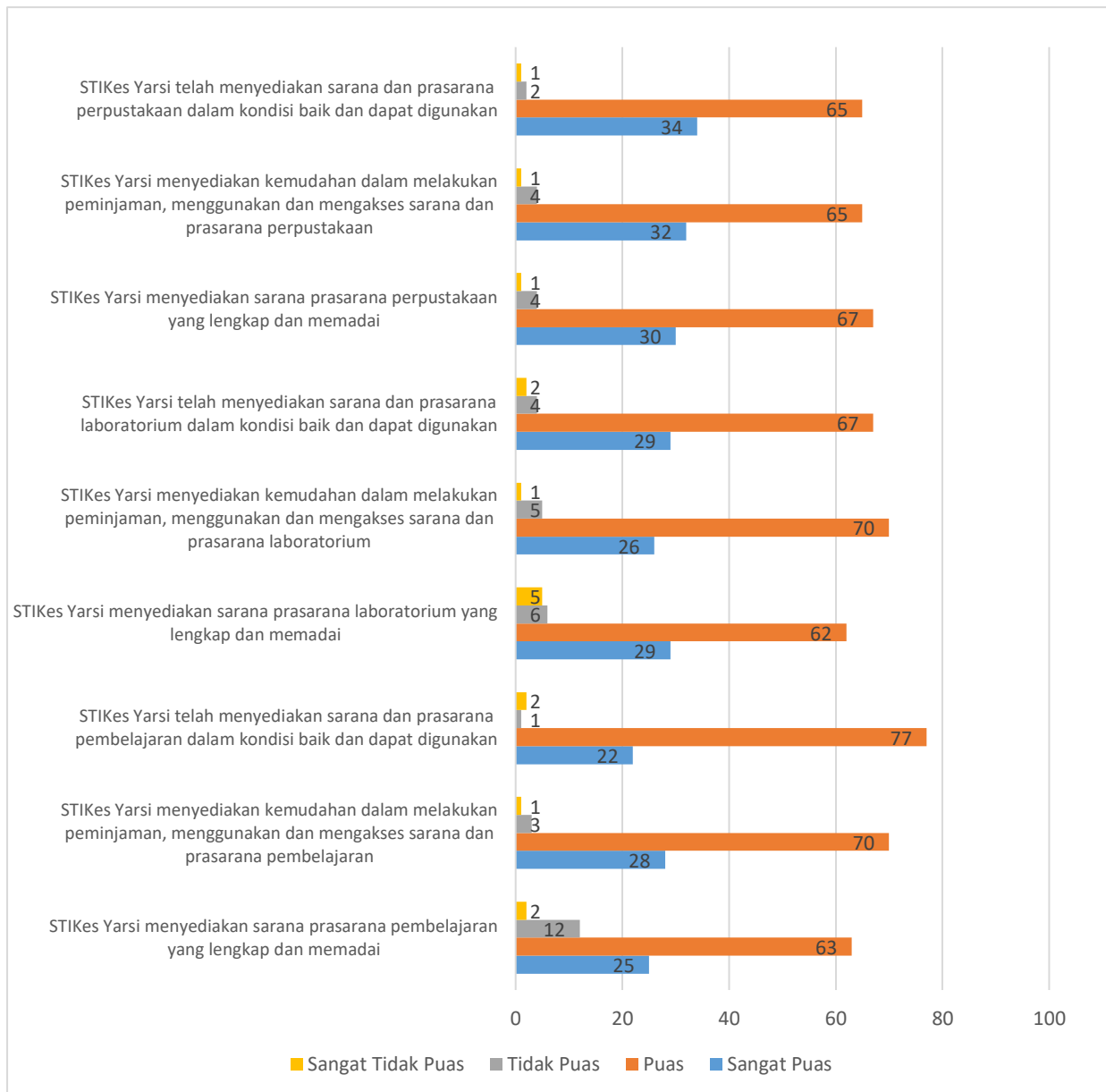
Gambar 2.5 Presentasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana



Berdasarkan gambar 2.6 dibawah, menunjukkan bahwa diatas 60% responden menyatakan puas terhadap seluruh item pertanyaan terkait layanan sarana prasarana di STIKes YARSI Pontianak. Dan terdapat 12 responden menyatakan tidak puas pada item pertanyaan terakhir, yakni mengenai sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai. Sehingga

kedepannya perlu dilakukan manajemen ulang terkait kecukupan dan kelengkapan alat dan sarana prasarana laboratorium.

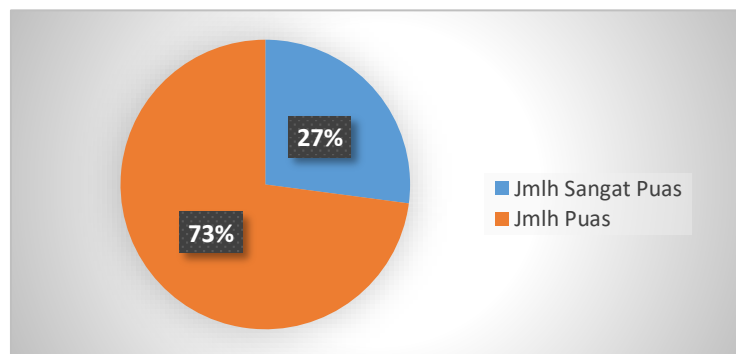
Gambar 2.6 Analisis Item Pertanyaan terhadap Kepuasan Sarana Prasarana



## 2. Survey Kepuasan Pengelolaan SDM

Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 19 responden. Pengumpulan data dilakukan mulai dari tanggal 13 – 17 September 2021. Berdasarkan gambar 2.7 menunjukkan bahwa persentasi kepuasan responden terhadap Pengelolaan SDM, terdapat 27% responden menyatakan sangat puas, dan 72% puas.

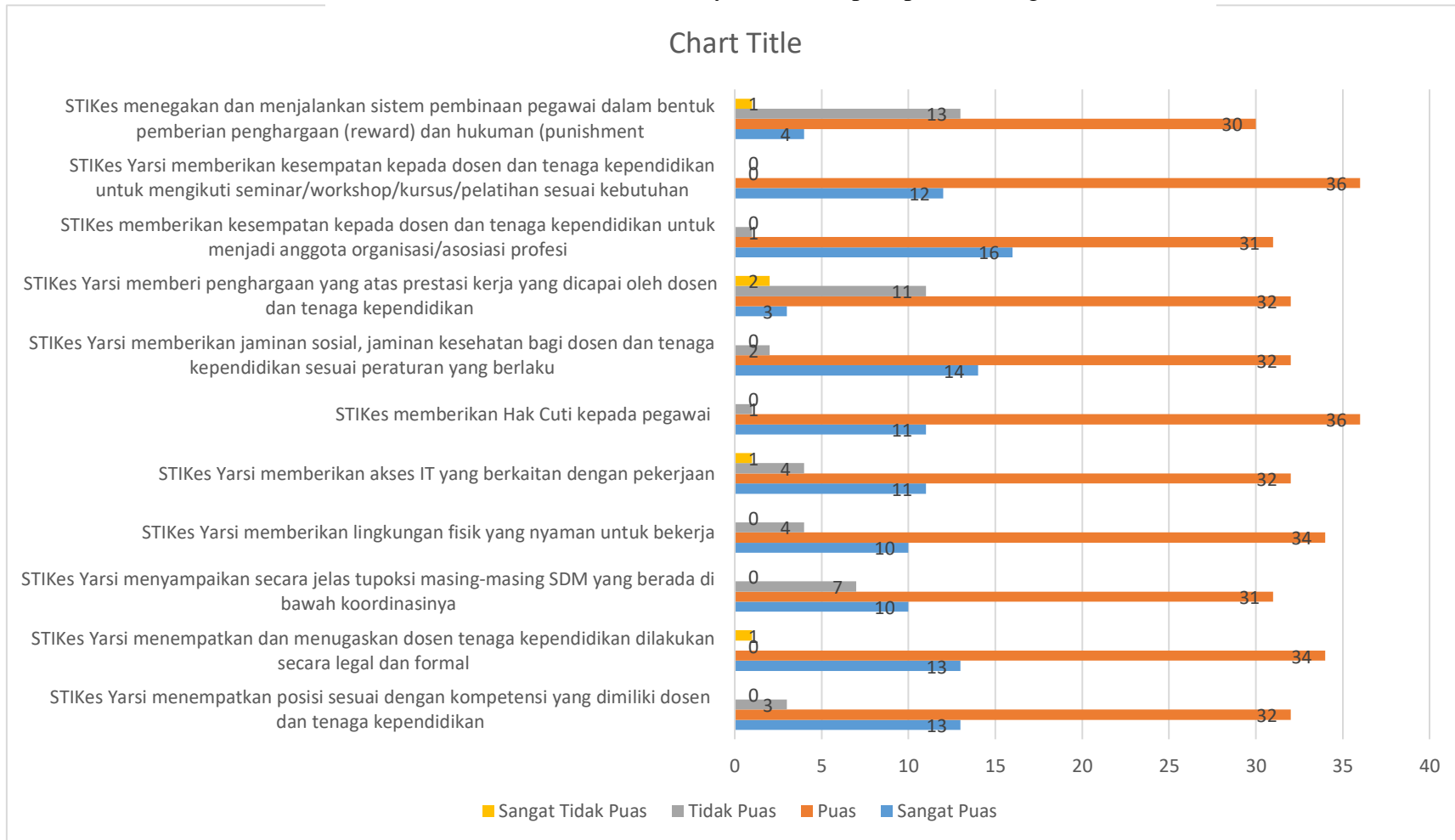
Gambar 2.7 Presentasi Tingkat Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM



Berdasarkan gambar 2.8 di bawah, dari 11 item pertanyaan yang diajukan kepada responden, terdapat tiga pertanyaan yang dijawab tidak puas oleh 11 hingga 13 responden. Pada pertanyaan pertama STIKes Yarsi dinilai kurang dalam menegakan dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk *reward* dan *punishmen*. Hal ini ditunjukkan dengan adanya 13 responden yang menyatakan tidak puas terhadap hal tersebut. Kemudian STIKes Yarsi Pontianak dianggap kurang dalam memberi penghargaan atas prestasi kerja dosen dan tendik, hal ini ditunjukkan dengan adanya 11 responden yang menyatakan tidak puas terhadap hal tersebut. Serta responden menyatakan tidak puas terhadap penjelasan tupoksi kerja, hal ini ditunjukkan dengan adanya 7 responden yang menyatakan tidak puas terhadap hal tersebut. Sehingga kedepannya perlu dilakukan analisis dan strategi manajemen pengelolaan SDM yang lebih baik



Gambar 2.8 Analisis Item Pertanyaan terhadap Kepuasan Pengelolaan SDM



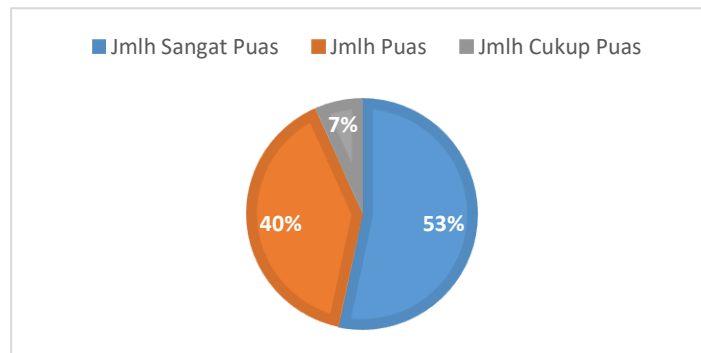
### 3. Survey Kepuasan Tata Kelola Tata Pamong

Jumlah responden yang mengisi kuesioner yaitu 39 responden. Pengumpulan data dilakukan mulai dari tanggal 13 – 17 September 2021. Survey kepuasan tata kelola dan tata pamong ini dibagi menjadi tiga, yakni penilaian kepuasan terhadap kepemimpinan Ketua STIKes, Wakil Ketua I dan Wakil Ketua II. Dengan jumlah responden yang sama, berikut hasil penialain kepuasan terhadap kepemimpinan Ketua STIKes, Wakil Ketua I dan Wakil Ketua II:

#### a. Penilaian Kepuasan Terhadap Kepemimpina Ketua STIKes

Berdasarkan Gambar 2.9 menunjukkan bahwa persentasi kepuasan responden terhadap kepemimpinan Ketua STIKes YARSI Pontianak, terdapat 53% responden menyatakan sangat puas, 40% puas, dan 7% cukup puas.

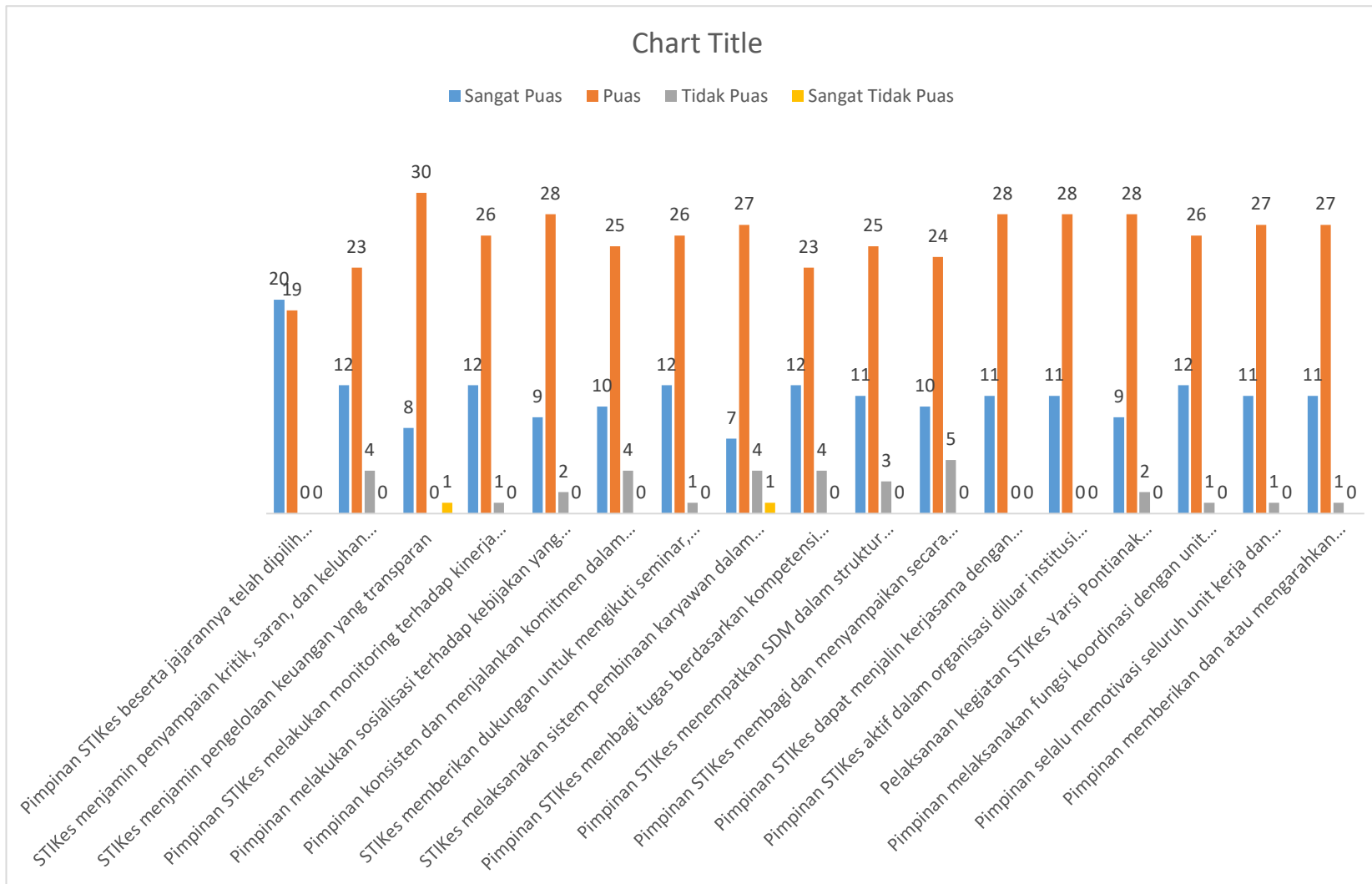
Gambar 2.9 Presentasi Tingkat Kepuasan Terhadap Kepemimpinan Ketua STIKes



Sedangkan hasil analisis item pertanyaan pada gambar 2.10 dibawah, yang menerangkan analisis tiap pertanyaan mengenai kepuasan kepemimpinan ketua STIKes YARSI Pontianak menunjukkan bahwa hanya 4 hingga 5 responden yang menyatakan tidak puas terhadap item pertanyaan tertentu. Seperti pada pertanyaan terkait pembagian tupoksi SDM secara jelas, sebanyak 5 responden menyatakan tidak puas. Sehingga perlu dilakukan evaluasi ulang terkait pembagian tupoksi kerja SDM.



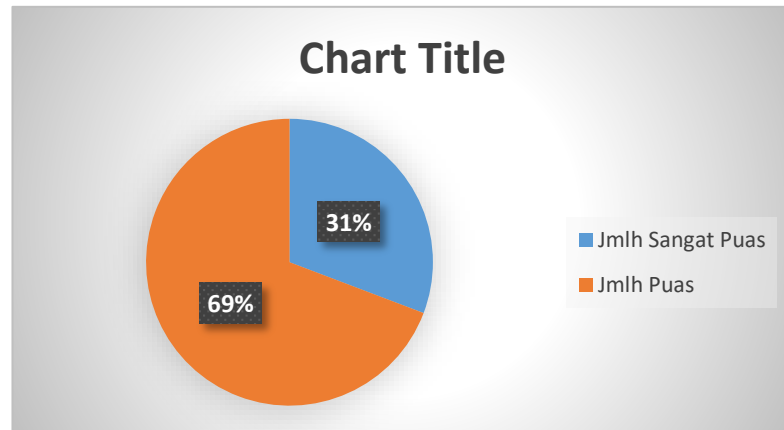
Gambar 2.10 Analisis Item Pertanyaan Terhadap Kepuasan Kepemimpinan Ketua STIKes



b. Penilaian Kepuasan Terhadap Kepemimpinan Wakil Ketua I

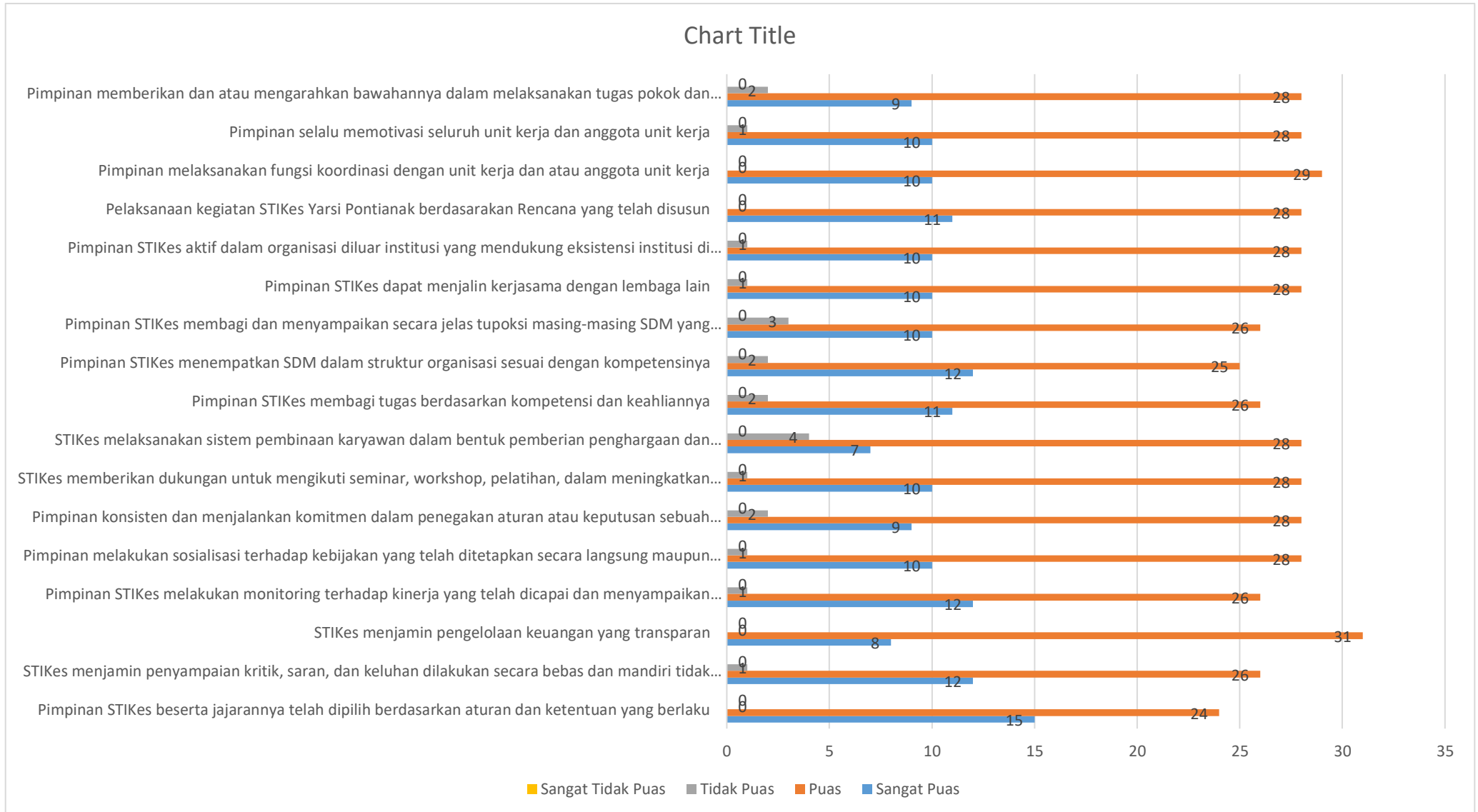
Berdasarkan Gambar 2.11 menunjukkan bahwa persentasi kepuasan responden terhadap kepemimpinan Wakil Ketua I, terdapat 31% responden menyatakan sangat puas, dan 69% menyatakan puas.

Gambar 2. 11 Presentasi Tingkat Kepuasan Terhadap Kepemimpinan Wakil Ketua I



Sedangkan hasil analisis item pertanyaan pada gambar 2.12 dibawah, yang menerangkan analisis tiap pertanyaan mengenai kepuasan terhadap kepemimpinan wakil ketua I menunjukkan bahwa, 7 sampai 15 responden menyatakan puas terhadap semua item pertanyaan. Kemudian terdapat 3 sampai 4 responden menyatakan tidak puas terhadap beberapa item pertanyaan, diantaranya terkait pembagian tupoksi SDM dan Pembinaan karyawan

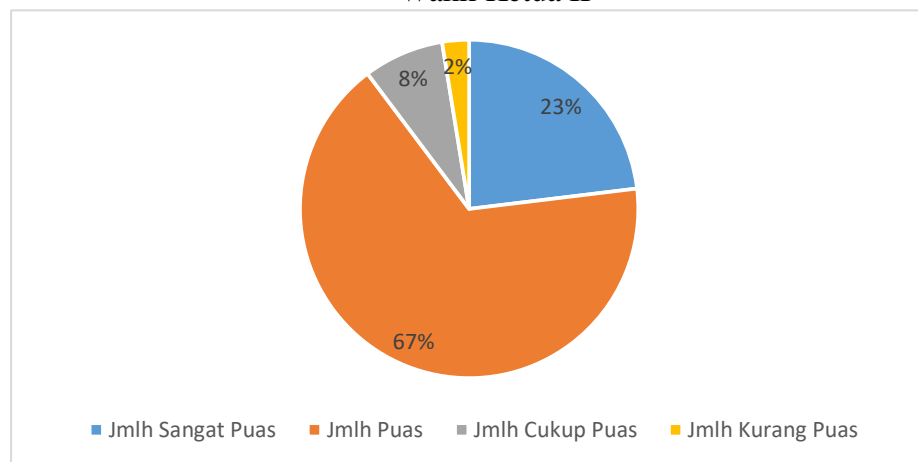
Gambar 2.12 Analisis Item Pertanyaan Terhadap Kepuasan Kepemimpinan Terhadap Wakil Ketua I



c. Penilaian Kepuasan Terhadap Kepemimpina Wakil Ketua II

Berdasarkan Gambar 2.13 menunjukkan bahwa persentasi kepuasan responden terhadap kepemimpinan Wakil Ketua II, terdapat 23% responden menyatakan sangat puas, 67% puas, 8% cukup puas dan 2% kurang puas.

Gambar 2.13 Presentasi Tingkat Kepuasan Terhadap Kepemimpinan Wakil Ketua II

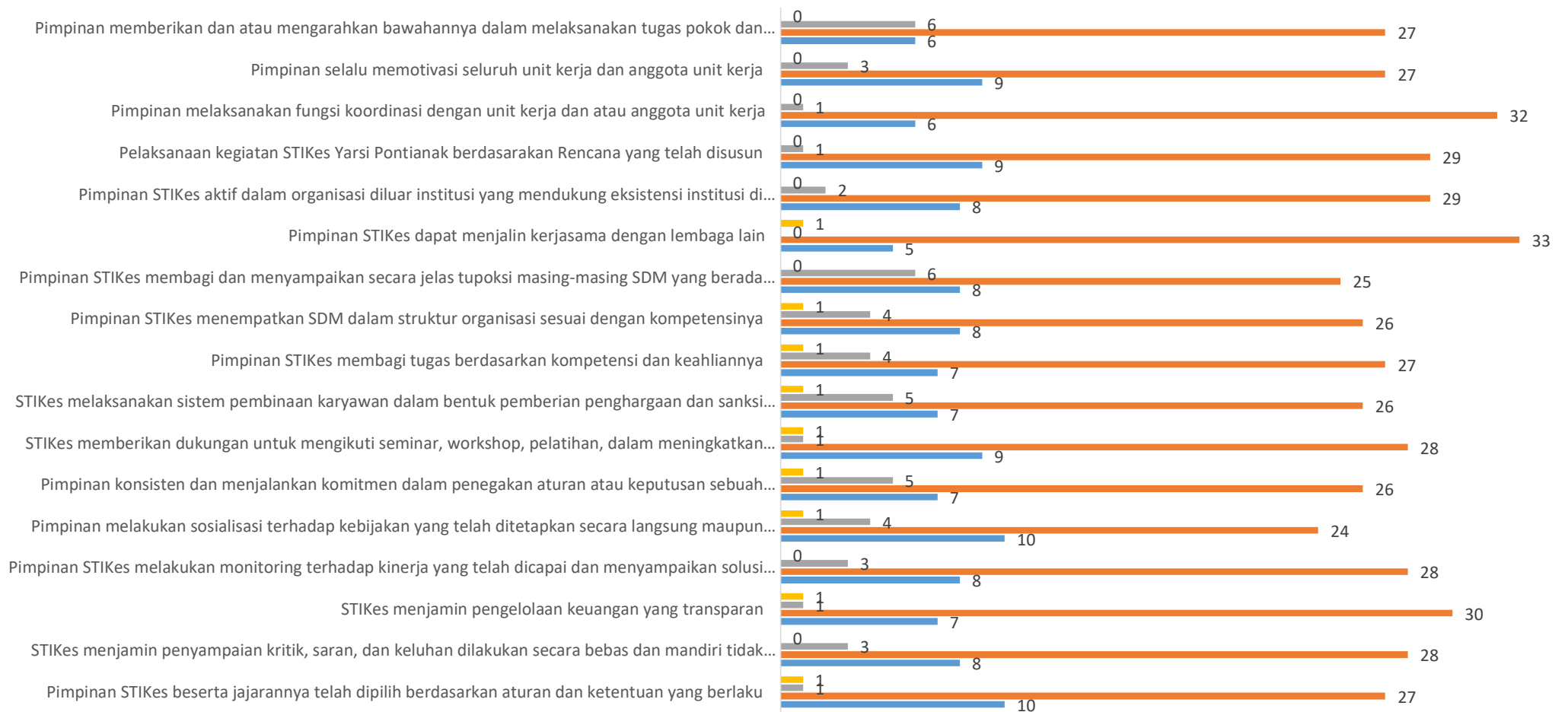


Sedangkan hasil analisis item pertanyaan pada gambar 2.14 dibawah, menunjukkan bahwa masih ada 3 hingga 6 responden menyatakan tidak puas terhadap item pertanyaan tertentu. Pada pertanyaan pertama ada 6 responden yang menyatakan tidak puas terhadap memberikan arahan kepada bawahan dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokok. Kemudian terdapat 6 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pembagian tupoksi kerja SDM.

Gambar 2.14 Analisis Item Pertanyaan Terhadap Kepuasan Kepemimpinan Terhadap Wakil Ketua II

Chart Title

■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas



#### **D. Kritik dan Saran yang diberikan**

Beberapa kritik dan saran diberikan oleh pengguna terhadap layanan kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, pengelolaan SDM dan tata kelola tata pamong.

**BAB III**  
**PENUTUP**

Demikian laporan Survey Kepuasan Layanan STIKes YARSI Pontianak tahun 2021 ini kami buat dengan sebenar-benarnya. Meskipun masih jauh dari sempurna namun laporan ini diharapkan menjadi sarana dalam peningkatan dan perbaikan kualitas layanan khususnya layanan yang ada di STIKes YARSI Pontianak.