



# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN**

**OLEH  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM  
(YARSI) PONTIANAK  
2022**



# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN**

**OLEH  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM  
(YARSI) PONTIANAK  
2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN SDM & TATA PAMONG,  
TATA KELOLA SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Pontianak, 27 September 2022  
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu



**Ns. Fauzan Alfikrie, M. Kep**  
**NIK. 3199004201303 1 017**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM  
PONTIANAK 2022**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kita panjatkan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayahnya laporan survey ini 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.

Laporan survey kepuasan Layanan STIKes YARSI Pontianak Tahun 2022 bertujuan untuk memberikan gambaran indeks dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh STIKes Yarsi Pontianak. Pelaksanaan survey kepuasan ini dilakukan dengan metode pendekatan penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan STIKes Yarsi Pontianak. Tujuan survey ini adalah memperoleh umpan balik dari pengguna layanan STIKes Yarsi Pontianak untuk peningkatan dan perbaikan secara berkelanjutan.

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  
NIK. 3199004201303 1 017

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan .....	1
C. Ruang Lingkup.....	2
BAB II PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN .....	2
A. Metode Pengumpulan Data.....	2
B. Skor Penilaian .....	2
C. Pelaksanaan dan Hasil Survey .....	3
1. Hasil Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM .....	4
2. Hasil Survey Kepuasan Tata Kelola Tata Pamong .....	8
BAB III PENUTUP.....	16
LAMPIRAN	

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 2.1 Alur Pelaksanaan Survey Kepuasan Layanan**
- Gambar 2.2 Presentasi Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM**
- Gambar 2.2 Analisis Per Item Pertanyaan Survey Layanan Pengelolaan SDM**
- Gambar 2.3 Presentasi survey kepuasan tata pamong tata kelola, penilaian terhadap Ketua STIKes Yarsi**
- Gambar 2.4 Analisis per item pertanyaan survey kepuasan Tata Kelola Tata Pamong Ketua STIKes**
- Gambar 2.5 Presentasi Kepuasan Tata Pamong dan tata pamong wakil terhadap Ketua STIKes Yarsi (Wakil Ketua I)**
- Gambar 2.6 Analisi per item pertanyaan survey kepuasan Tata Kelola Tata Pamong (Wakil Ketua I)**
- Gambar 2.7 Presentasi Kepuasan Tata Kelola Tata Pamong (Wakil Ketua II)**
- Gambar 2.8 Analisis per item pertanyaan survey kepuasan Tata Kelola Tata Pamong (Wakil Ketua II)**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	<b>Kuesioner</b>
<b>Tabel 2.2</b>	<b>Indikator Penilaian Kepuasan</b>
<b>Tabel 2.3</b>	<b>Tabel Nama Instansi Yang Mengisi Kuesioner</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan transformasi pelayanan publik kearah digital serta dalam memenuhi tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terjangkau menjadi suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan.

Institusi Pendidikan secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada stakeholders yang mencakup masyarakat, pemerintah, perusahaan, mahasiswa, calon mahasiswa serta orang tua. Institusi Pendidikan melalui unitnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada target sasarnya sesuai fungsi struktur organisasi.

Survei kepuasan layanan merupakan salah satu program rutin yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) STIKes Yarsi Pontianak. Hasil dari survei kepuasan akan menjadi masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan. Hasil survei ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan.

### B. Tujuan

Survei kepuasan layanan ini secara umum bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan STIKes YARSI Pontianak kepada pengguna. Pengguna yang dimaksud terdiri dari civitas akademik, dosen, tenaga kependidikan, stake holder baik itu institusi pemerintahan maupun swasta. Adapun tujuan khusus dari survey kepuasan layanan ini, diantaranya:

1. Mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan SDM, Tata Pamong dan Tata Kelola.
2. Mengetahui Kelemahan dan Kekurangan dari masing-masing item pertanyaan kuesioner.

3. Mendapatkan umpan balik dan saran dari pengguna yang dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan maupun menganalisis resiko.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survey kepuasan ini terdiri dari survey kepuasan layanan pengelolaan SDM, Tata Pamong dan Tata Kelola.

## BAB II

### PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN

#### A. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada survey kepuasan 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. Berikut ini link google form yang dapat diakses:

1. Survey Kepuasan Pengelolaan SDM : <https://bit.ly/Surveysdm>
2. Survey Kepuasan Tata Pamong & Tata Kelola: : <https://bit.ly/kelolapamong>

#### B. Skor Penilaian

Skala pengukuran kepuasan menggunakan skala liekert, dimana 1) kurang, 2) cukup, 3) baik, 4) sangat baik. 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 dijelaskan pada tabel 2.1:

Tabel 2.1 Indikator Penilaian Kepuasan

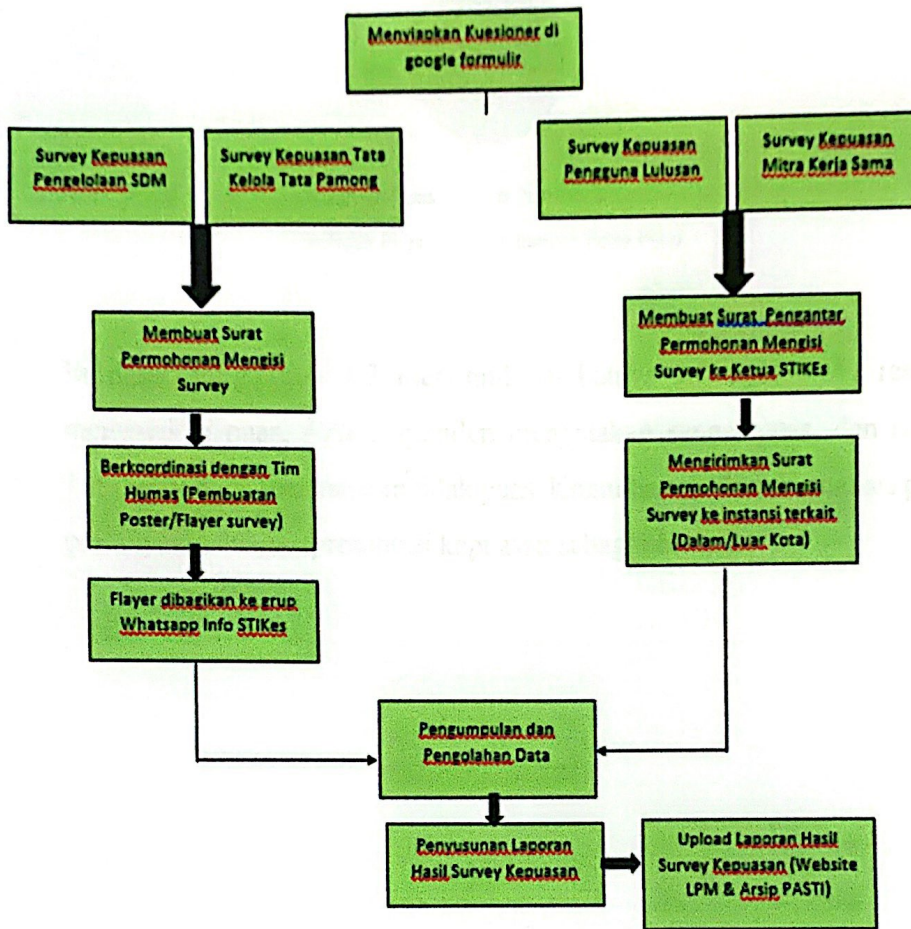
Nilai	Indikator
25 - 64,99	Sangat tidak puas
65,00 - 76,60	Tidak puas
76,61 - 88,30	puas
88,31 - 100	Sangat puas

#### C. Pelaksanaan Dan Hasil Survey

##### 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan

Persiapan pelaksanaan dimulai dari menyiapkan kuesioner ke google formulir kemudian menyebarkan link google formulir tersebut. Adapun proses pelaksanaan survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

Gambar 2.1  
Alur Pelaksanaan Survey Kepuasan Layanan

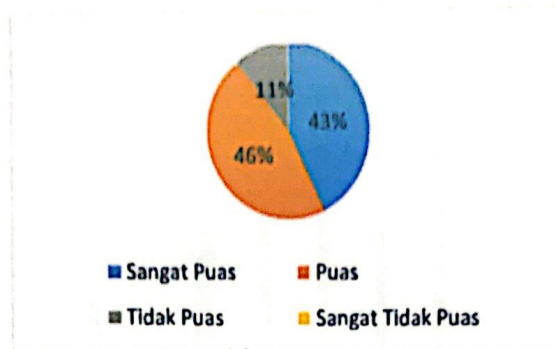


## 2. Hasil Survey Kepuasan Layanan

### a. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

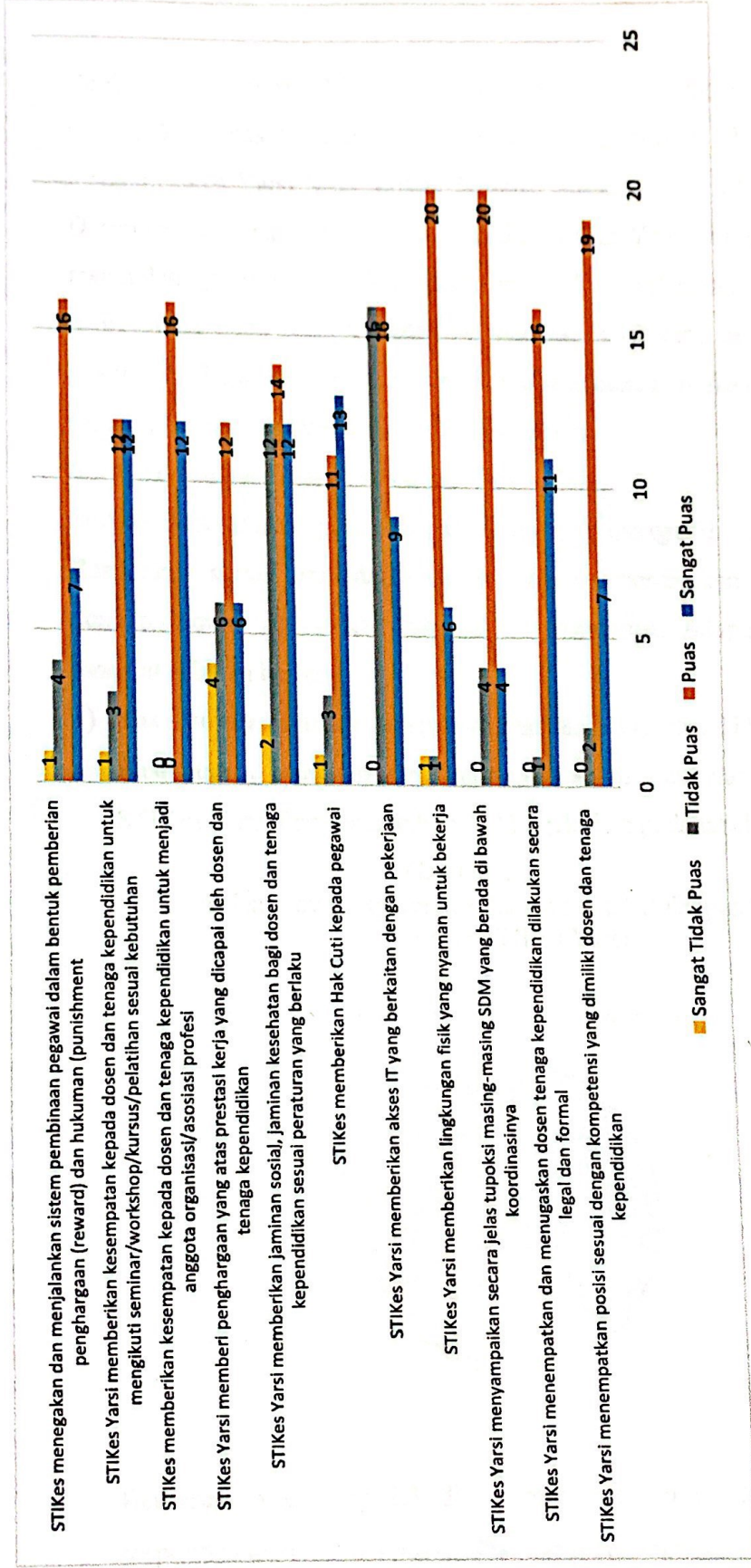
Survey dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus hingga 01 September 2022. Responden survey ini adalah dosen, tenaga kependidikan dan penunjang, dengan jumlah responden sebanyak 28 responden. Adapun hasil survey tersebut sebagai berikut:

**Gambar 2.2 Presentasi Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM**



Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa sebanyak 46% responden menyatakan puas, 43% responden menyatakan sangat puas, dan sebanyak 11% responden menyatakan tidak puas. Kemudian dilakukan analisis per item pertanyaan, dengan presentasi kepuasan sebagai berikut:

Gambar 2.2  
 Analisis Per Item Pertanyaan Survey Layanan Pengelolaan SDM



Berdasarkan gambar 2.2 menunjukkan bahwa 12 hingga 20 responden menyatakan puas terhadap per item pertanyaan survey. Pada pertanyaan tentang Stikes Yarsi Memberikan Jaminan Sosial, Jaminan Kesehatan Bagi Dosen Dan Tenaga Kependidikan Sesuai Peraturan Yang Berlaku, terdapat 12 responden yang menyatakan tidak puas. Dan sebanyak 16 responden menyatakan tidak puas terhadap layanan akses IT yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal ini menjadi bahan pertimbangan dalam rangka perbaikan mutu layanan khususnya terkait Teknologi Informasi.

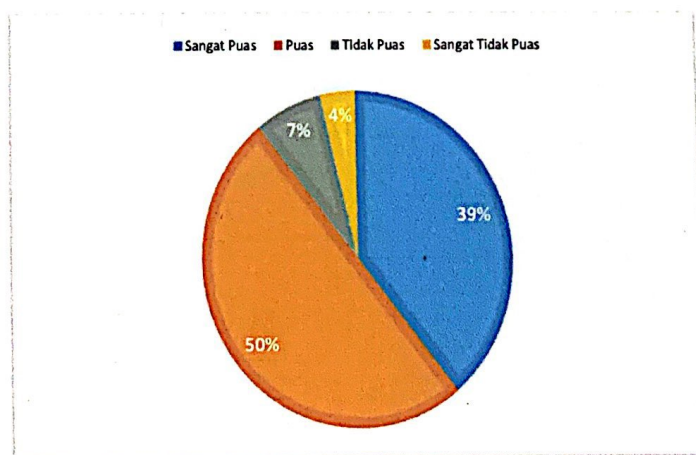
b. Survey Kepuasan Tata Pamong dan Tata Kelola

Survey dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus hingga 01 September 2022. Responden survey ini adalah dosen, tenaga kependidikan dan penunjang dengan jumlah responden sebanyak 28 responden. Adapun hasil survey tersebut sebagai berikut:

1) Hasil survey kepuasan tata pamong tata kelola (Ketua STIKes Yarsi)

Hasil survey kepuasan tata pamong tata kelola, penilaian terhadap Ketua STIKes Yarsi Pontianak tahun 2022 dijelaskan pada tabel 2.3.

Gambar 2.3  
Presentasi survey kepuasan tata pamong tata kelola, penilaian terhadap Ketua STIKes Yarsi

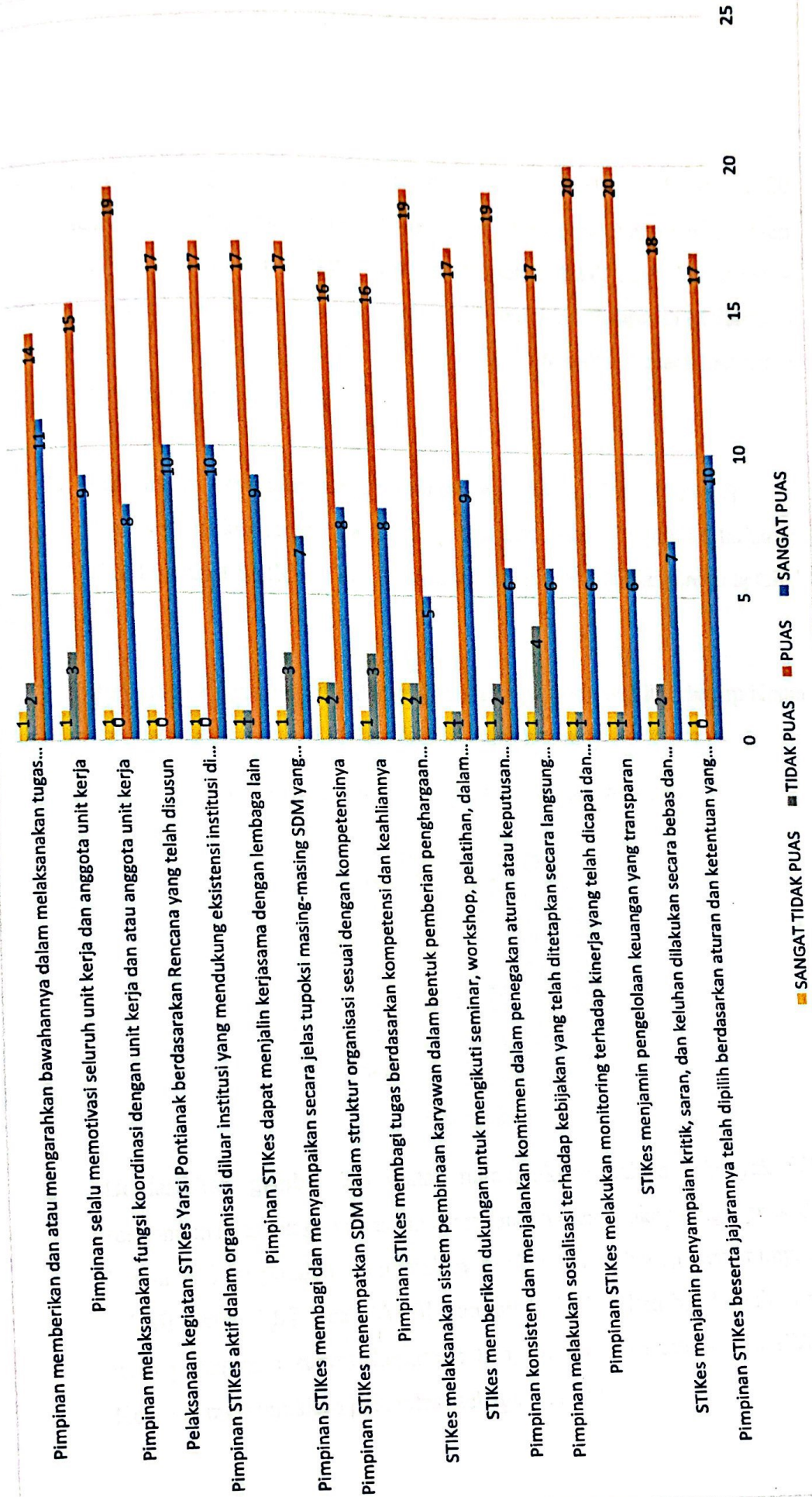


Berdasarkan gambar 2.3 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 50% responden menyatakan puas, 39% responden menyatakan sangat puas, 7% responden menyatakan tidak puas dan 4% responden menyatakan sangat

tidak puas terhadap kepemimpinan Ketua STIKes YARSI Pontianak. Sedangkan hasil analisis per item pertanyaan survey kepuasan tata kelola tata pamong (Ketua STIKes Yarsi) menunjukkan presentasi sebagai berikut (Gambar 2.4).

Gambar 2.4

Analisis per item pertanyaan survey kepuasan Tata Kelola Tata Pamong Ketua STIKes

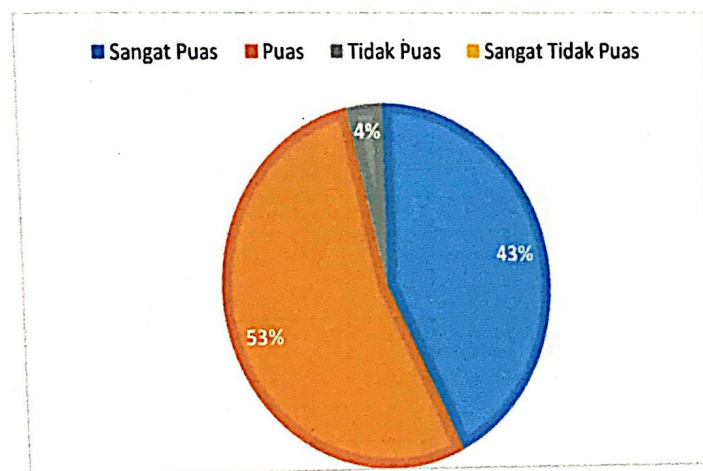


Berdasarkan gambar 2.4 di atas menunjukkan bahwa 14 hingga 20 responden menyatakan puas terhadap tiap pertanyaan survey. Dan hanya 1 hingga 4 responden yang menyatakan tidak puas. Sebanyak 4 responden tersebut menyatakan tidak puas terhadap Pimpinan Melakukan Sosialisasi Terhadap Kebijakan Yang Telah Ditetapkan Secara Langsung Maupun Tidak Langsung.

2) Hasil survey kepuasan tata pamong dan tata kelola (Wakil Ketua I)

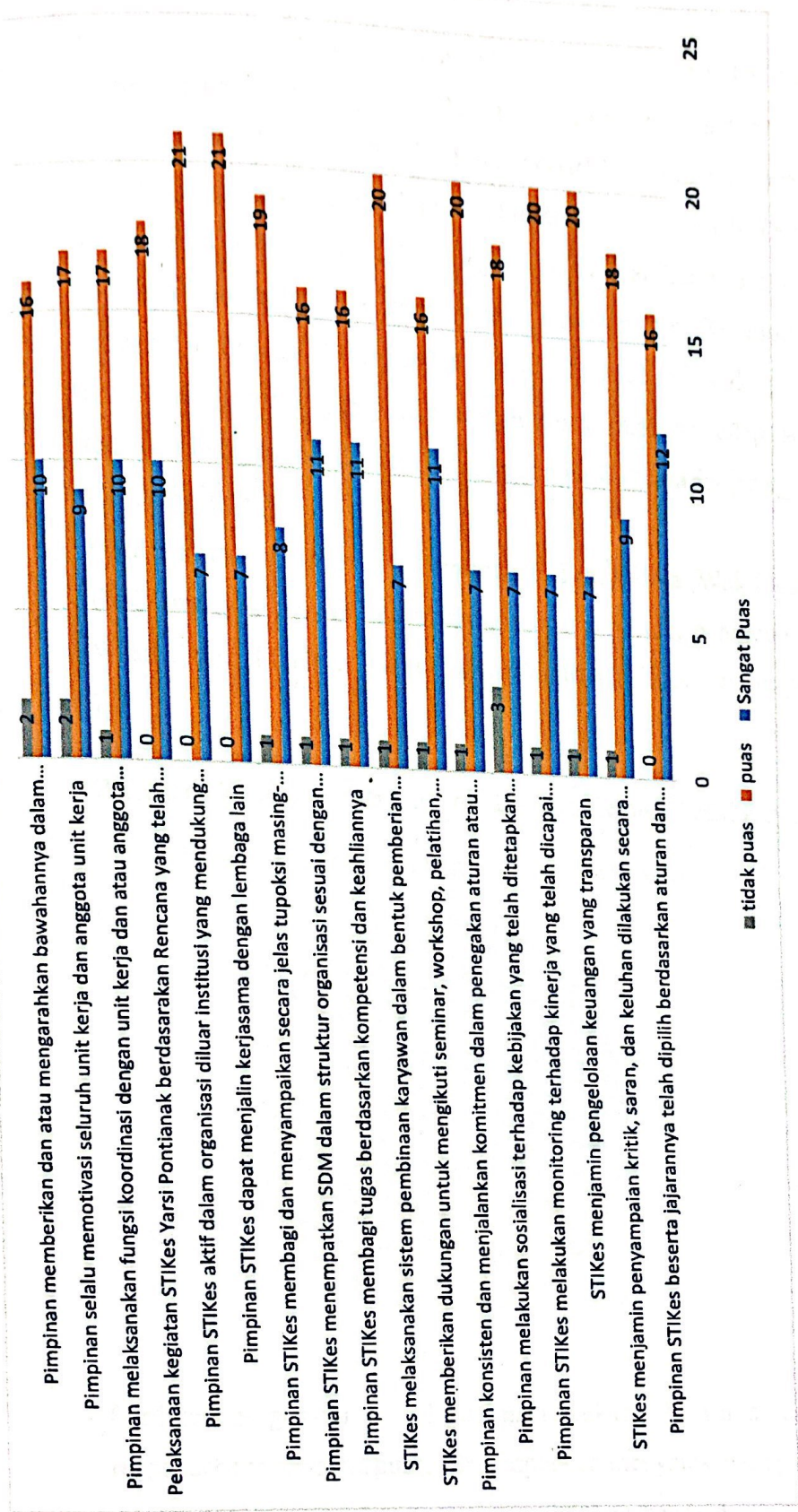
Hasil survey kepuasan tata pamong dan tata kelola, penilaian terhadap Wakil Ketua I STIKes Yarsi Pontianak tahun 2022 dijelaskan pada tabel 2.5.

Gambar 2.5  
Presentasi Kepuasan Tata Pamong dan tata pamong wakil terhadap Ketua STIKes Yarsi (Wakil Ketua I)



Berdasarkan gambar 2.5 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 53% responden menyatakan puas, 43% responden menyatakan sangat puas, dan hanya 4% responden menyatakan tidak puas terhadap kepemimpinan Wakil Ketua I STIKes YARSI Pontianak. Sedangkan hasil analisis per item pertanyaan survey kepuasan tata pamong dan tata kelola (Wakil Ketua I) menunjukkan presentasi sebagai berikut:

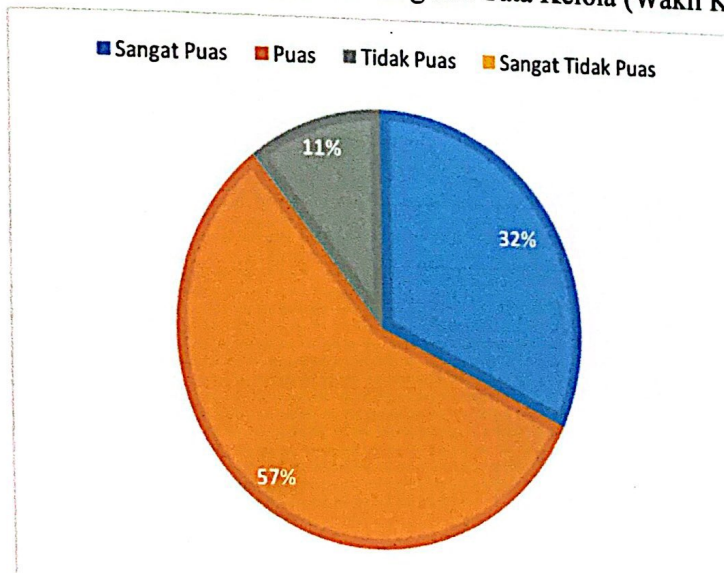
Gambar 2.6  
 Analisis per item pertanyaan survey kepuasan tata pamong dan tata kelola (Wakil Ketua I)



Berdasarkan gambar 2.6 di atas menunjukkan bahwa 16 hingga 21 responden menyatakan puas terhadap kepemimpinan dan pengambilan kebijakan oleh Wakil Ketua I STIKes YARSI Pontianak. Sebanyak 21 responden tersebut menyatakan puas terhadap pimpinan STIKes dalam eksistensi dan keaktifan dalam organisasi di luar kampus serta dalam menjalin hubungan kerja sama dengan lembaga lain. Kemudian hanya terdapat 1 hingga 3 responden yang menyatakan tidak puas. Tiga responden tersebut yang menyatakan tidak puas terhadap sosialisasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan baik secara langsung maupun tidak langsung.

- 3) Hasil Survey Kepuasan Tata Pamong dan Tata Kelola (Wakil Ketua II)  
Hasil survey kepuasan tata pamong dan tata kelola, penilaian terhadap Wakil Ketua II STIKes Yarsi Pontianak tahun 2022 dijelaskan pada tabel 2.7.

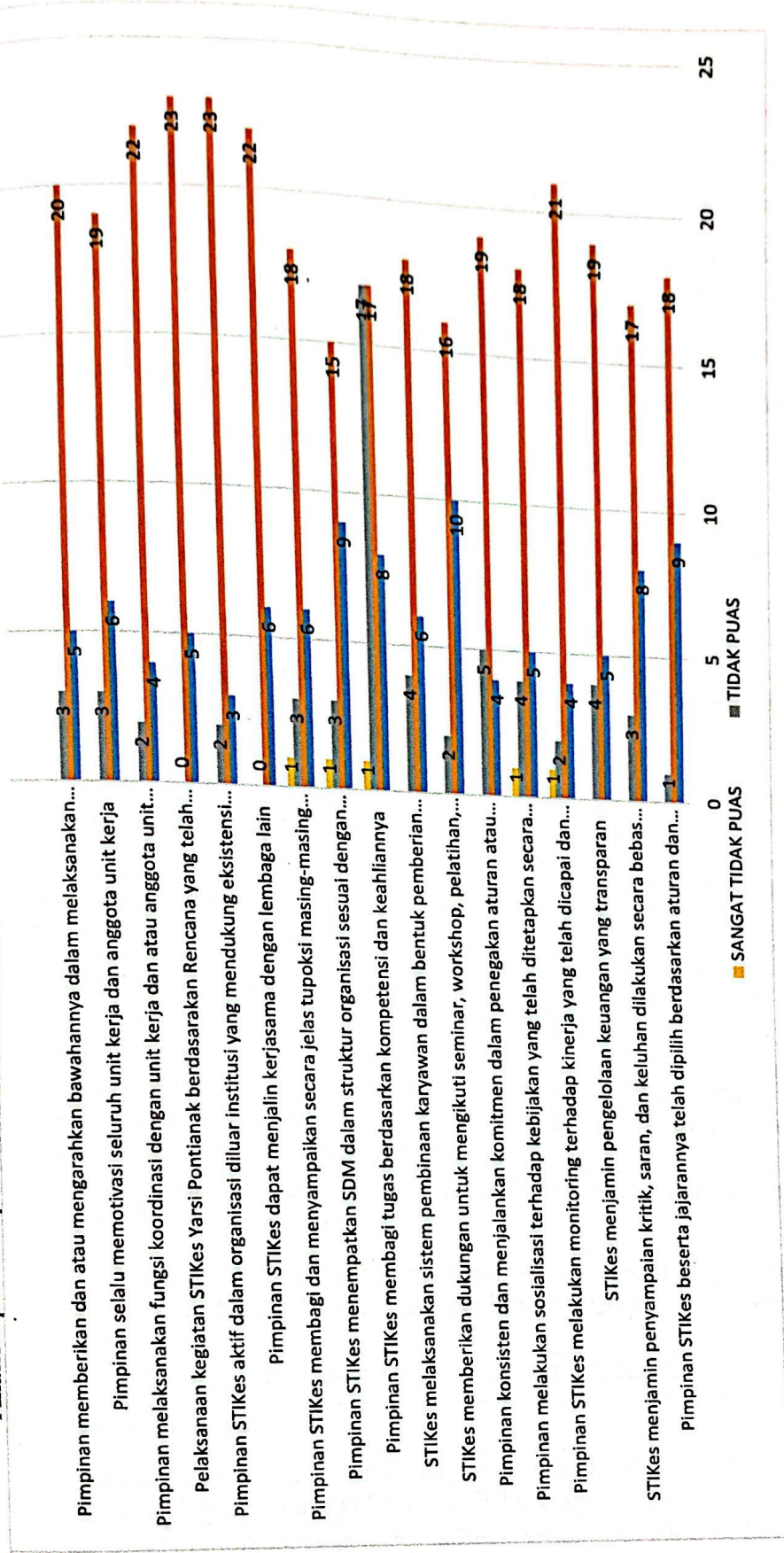
Gambar 2.7  
Presentasi Kepuasan Tata Pamong dan Tata Kelola (Wakil Ketua II)



Berdasarkan gambar 2.7 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 57% responden menyatakan puas, 32% responden menyatakan sangat puas, dan sebanyak 11% responden menyatakan tidak puas terhadap kepemimpinan

Wakil Ketua II STIKes YARSI Pontianak. Sedangkan hasil analisis per item pertanyaan survey kepuasan Tata Pamong dan Tata Kelola (Wakil Ketua II) menunjukkan presentasi sebagai berikut:

Gambar 2.8  
 Analisis per item pertanyaan survey kepuasan Tata Pamong dan Tata Kelola (Wakil Ketua II)



Berdasarkan gambar 2.8 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 18 hingga 23 responden menyatakan puas terhadap kepemimpinan dan pengambilan kebijakan oleh Wakil Ketua II STIKes YARSI Pontianak. Sebanyak 23 responden tersebut menyatakan puas Pelaksanaan Kegiatan STIKes Yarsi Pontianak Berdasarkan Rencana Yang Telah Disusun, serta pimpinan STIKes eksistensi dan keaktifan dalam organisasi di luar kampus. Kemudian terdapat 1 hingga 5 responden yang menyatakan tidak puas. Ke lima responden tersebut menyatakan tidak puas terhadap Konsisten dalam menjalankan komitmen dalam penegakan aturan atau kepuasan sebuah program kerja.

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

Hasil survey kami menjelaskan sebagian besar responden menilai layanan SDM STIKes Yarsi Pontianak pada kategori puas. Sedangkan pada penilaian pimpinan STIKes Yarsi Pontianak, hasil survey menjelaskan sebagian besar juga menilai tingkat kepuasan pada kategori puas. Penilaian tingkat kepuasan pengguna layanan STIKes Yarsi Pontianak juga memberikan gambaran aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Mudah-mudahan laporan ini dapat dimanfaatkan untuk perbaikan keberlanjutan.