






# LAPORAN SURVEI KEPUASAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

**CENDEKIA BERAKHLAK MULIA**

-  [info@stikesyarsi-pontianak.ac.id](mailto:info@stikesyarsi-pontianak.ac.id)
-  [www.stikesyarsi-pontianak.ac.id](http://www.stikesyarsi-pontianak.ac.id)
-  Telp. (0561) 732927 | Fax. (0561) 749478



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENELITIAN  
DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

**OLEH  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT**

**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.

Alhamdulillah, laporan survey kepuasan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIKes YARSI Pontianak Tahun 2022 bertujuan untuk memberikan gambaran indeks dan tingkat kepuasan pelaksana dan pengguna dalam hal ini puskesmas, rumah sakit atau pemerintah daerah selaku mitra terhadap layanan dalam pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat.

Pelaksanaan survey kepuasan ini 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

HALAMAN 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.....	1
BAB II PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN .....	2
A. Metode Pengumpulan Data.....	2
B. Penilaian.....	5
C. Pelaksanaan dan Hasil Survey .....	5
1. Hasil Survey Kepuasan Mitra Penelitian .....	6
2. Hasil Survey Kepuasan Mitra Pengabdian Masyarakat.....	7
3. Hasil Survey Kepuasan Peneliti/Pelaksana PKM .....	8
BAB III PENUTUP.....	11

## **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1 Persentasi Kepuasan Mitra Penelitian**

**Gambar 2.2 Analisis Item Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Mitra Penelitian**

**Gambar 2.3 Persentasi Kepuasan Mitra Pengabdian Masyarakat**

**Gambar 2.4 Analisis Item Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Mitra Pengabdian  
Masyarakat**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kuesioner

Tabel 2.2 Indikator Penilaian Kepuasan

Tabel 2.3 Tabel Nama Instansi Yang Mengisi Kuesioner

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan transformasi pelayanan publik ke arah 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.

Perguruan tinggi yang memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat seperti yang telah diamanatkan dalam Pasal 20 Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dalam pelaksanaannya beberapa instansi seperti lembaga, puskesmas atau instansi pemerintahan mau tidak mau terlibat dalam penelitian dan pengabdian masyarakat. Sehingga kepuasan penelitian dan pengabdian masyarakat perlu dilakukan. Sebagai upaya peningkatan dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan oleh STIKes YARSI Pontianak.

### **B. Tujuan**

Survey kepuasan penelitian dan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mitra dan pengguna. Sehingga dapat disusun rencana perbaikan dan peningkatan kualitas layanan STIKes YARSI Pontianak terutama dalam hal penelitian dan pengabdian masyarakat.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup survey kepuasan ini meliputi kepuasan mitra dan pelaksana penelitian pengabdian masyarakat. Adapun instansi yang menjadi responden atau mitra dalam pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat diantaranya:

1. Desa Pulau Lemukutan
2. Puskesmas Gang Sehat
3. Puskemas Perumnas II
4. Puskesmas Tanjung Hulu
5. Puskesmas Saigon
6. Puskesmas Banjar Serasan

7. Puskesmas Kampung Dalam
8. Puskesmas Tambelan Sampit
9. Puskesmas Parit Mayor
10. RS Yarsi

## 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 Mitra Penelitian dan Pengabdian Masyarakat:  
<https://bit.ly/Surveymutu>
2. Survey Kepuasan Peneliti/Pelaksana PKM:  
<https://bit.ly/SurveyPelaksanaP2M>

Kuesioner kepuasan mitra penelitian terdiri dari 5 pertanyaan, kuesioner kepuasan mitra pengabdian masyarakat terdiri dari 4 pertanyaan dan kuesioner kepuasan peneliti/pelaksana PKM terdiri dari 9 pertanyaan. Adapun kuesioner tersebut sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kuesioner

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP
<b>MITRA PENELITIAN</b>					
1	Topik kerjasama penelitian/pengabdian sesuai dengan kebutuhan mitra				
2	Hasil penelitian/pengabdian yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra				
3	Hasil penelitian/pengabdian bermanfaat bagi mitra dan pemangku kepentingan lainnya				
4	Pemanfaatan kegiatan secara berkelanjutan bagi masyarakat				
5	Sumber daya pendukung jalannya penelitian/pengabdian di instansi peneliti memadai				
<b>MITRA PENGABDIAN MASYARAKAT</b>					

1	Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat sanggup berkarya secara mandiri				
2	Program Pengabdian Kepada Masyarakat telah memberikan bekal kepada masyarakat berupa kemampuan berpikir ataupun keterampilan lainnya				
3	Program Pengabdian Kepada Masyarakat telah memberikan bekal kepada masyarakat berupa kemampuan berpikir ataupun keterampilan lainnya				
4	Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat dalam upaya pembelajaran masyarakat telah mampu meningkatkan daya nalar masyarakat				
<b>PENELITI/PELAKSANA PKM</b>					
1	Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat				
2	Layanan sosialisasi program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat				
3	Ketepatan pelaksanaan jadwal kegiatan penelitian dan PkM				
4	Kemudahan prosedur pelayanan pengajuan proposal dan pelaporan hasil				
5	Proses seleksi dan penilaian				
6	Transparansi				
7	Kemudahan pencairan dana penelitian dan PkM				
8	Kecukupan dana				
9	Jejaring kerjasama LPPM				

## B. Penilaian

Skala pengukuran kepuasan menggunakan skala lickert, 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 2.2 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

Survey kepuasan mitra penelitian dan pengabdian masyarakat dilakukan mulai dari tanggal 20 Juni hingga 4 Juli tahun 2022. Sedangkan survey kepuasan pelaksana penelitian dan pengabdian masyarakat dilaksanakan pada 5 Juli sampai 18 Juli. Persiapan pelaksanaan dimulai dari mengirim surat kesediaan mengisi kuesioner kepada instansi terkait dan dosen peneliti/pelaksana PKM. Pada survey kepuasan mitra penelitian dan pengabdian masyarakat dari 10 instansi yang dikirim surat permohonan mengisi kuesioner, ada 8 instansi yang mengisi dan ada 2 instansi yang tidak mengisi kuesioner. Sedangkan pada survey kepuasan peneliti/pelaksana pengabdian masyarakat dari 18 responden yang dikirimkan surat permohonan mengisi kuesioner terdapat 11 responden yang mengisi kuesioner. Adapun instansi yang mengisi kuesioner diantaranya:

Tabel 2.3 Tabel Nama Instansi Yang Mengisi Kuesioner

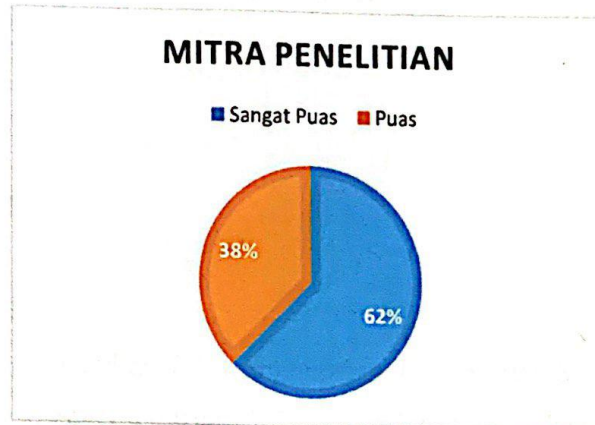
No	Instansi Lembaga Pemerintah/Swasta
1	PEMERINTAH DESA PULAU LEMUKUTAN
2	UPT PUSKESMAS GANG SEHAT
3	UPT PUSKESMAS KAMPUNG DALAM
4	UPT PUSKESMAS TAMBELAN SAMPIT
5	PUSKESMAS PERUMNAS 2
6	UPT PUSKESMAS SAIGON

7	RSU YARSI PONTIANAK
8	PUSKESMAS BANJAR SERASAN

1. Survey Kepuasan Mitra Penelitian

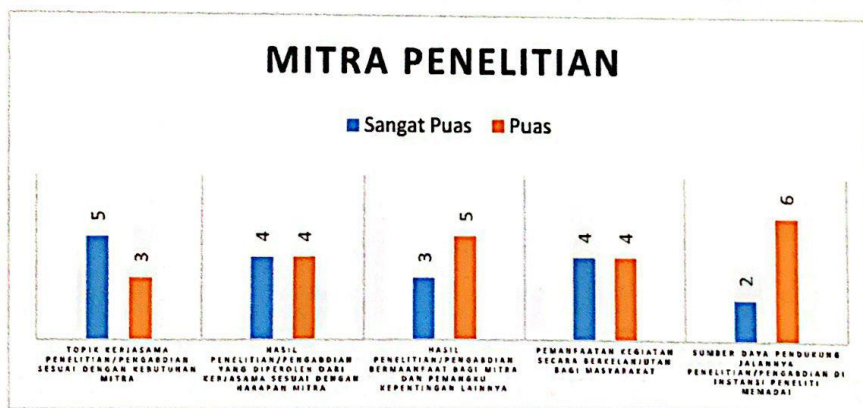
Hasil survey kepuasan mitra penelitian dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Gambar 2.1 Presentasi Kepuasan Mitra Penelitian



Berdasarkan Gambar 2.1 sebagian besar mitra penelitian memberikan penilaian dengan kategori sangat puas.

Gambar 2.2 Analisis per item pertanyaan mitra penelitian



Berdasarkan gambar 1.2 diatas, terdapat nilai yang cukup tinggi yakni pada pertanyaan nomor lima terkait Sumber daya pendukung jalannya penelitian/pengabdian di instansi peneliti memadai sebanyak 6 responden menyatakan puas, dan hanya 2 responden yang menyatakan sangat puas.

## 2. Survey Kepuasan Mitra Pengabdian Masyarakat

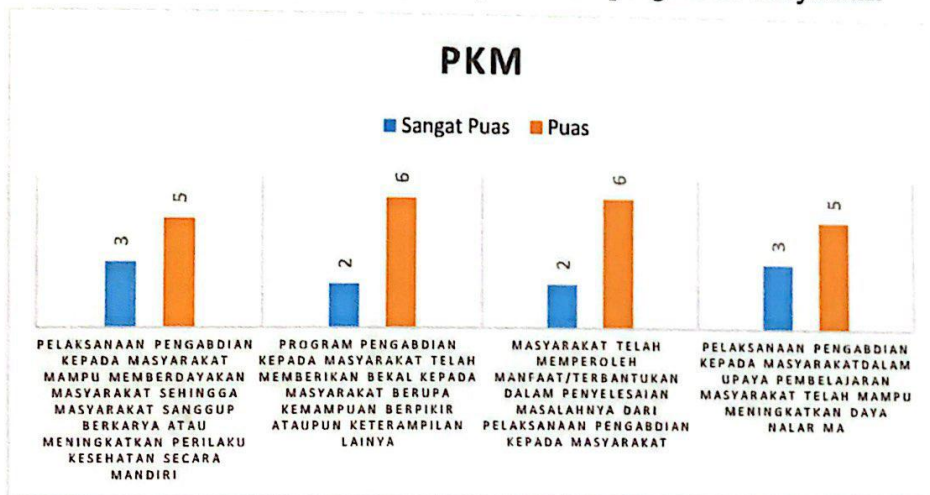
Hasil survey kepuasan mitra pengabdian masyarakat dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Gambar 2.3 Presentasi Kepuasan Mitra pengabdian masyarakat



Berdasarkan gambar 2.3 menunjukkan bahwa dari 8 responden yang mengisi kuesioner terdapat 50% responden menyatakan puas dan 50% menyatakan sangat puas. Sedangkan hasil analisis per item pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 2.4 Analisis per item pertanyaan mitra pengabdian masyarakat

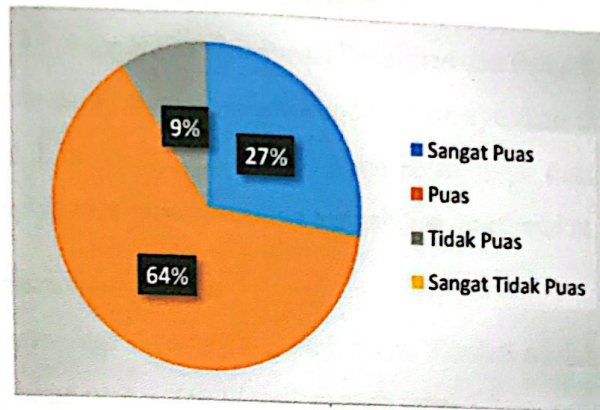


Berdasarkan gambar 1.2 diatas, menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan puas. Dan hanya terdapat 2 responden yang menyatakan tidak puas terhadap layanan mitra pengabdian masyarakat. Yakni pada pertanyaan nomor dua dan tiga, terkait program pengabdian masyarakat.

### 3. Survey Kepuasan Peneliti/Pelaksana PKM

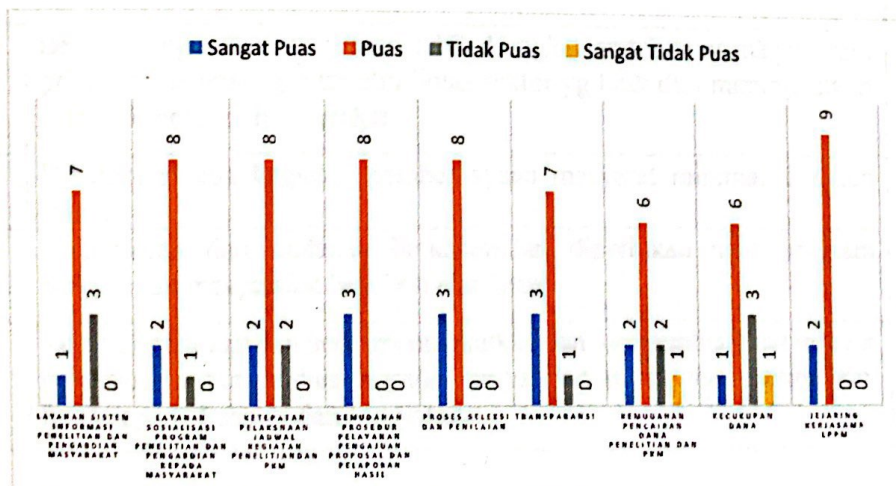
Reponden yang mengisi survey kepuasan ini sebanyak 10 responden. Hasil survey kepuasan peneliti/pelaksana pengabdian masyarakat dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Gambar 2.5 Presentasi Kepuasan Peneliti/Pelaksana pengabdian masyarakat



Berdasarkan gambar diatas menunjukkan terdapat 64% responden menyatakan puas , 27% menyatakan sangat puas dan sebanyak 9% menyatakan tidak puas. Sedangkan hasil analisis per item pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 1.6 Analisis Per Item Pertanyaan Kuesioner Peneliti/Pelaksana PKM



Pada gambar 2.6 di atas menunjukkan bahwa 6 hingga 9 responden menyatakan puas terhadap semua item pertanyaan kuesioner. Hanya terdapat 1 responden yang menyatakan sangat puas. Kemudian sebanyak 3 responden menyatakan tidak puas terhadap beberapa item pertanyaan. Seperti pada pertanyaan kedelapan terkait kecukupan dana, sebanyak 3 responden menyatakan tidak puas. Begitu pula pada pertanyaan pertama terkait Layanan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, dari 11 responden sebanyak 3 responden menyatakan tidak puas. Hal ini menjadi bisa menjadi bahan evaluasi selanjutnya dalam meningkatkan kualitas layanan penelitian dan pengabdian masyarakat.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Hasil survey Kepuasan Mitra Penelitian 62% responden menyatakan puas, dan 38% responden menyatakan sangat puas. Dan hasil survey kepuasan mitra PKM 50% responden menyatakan puas dan 50% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan hasil survey kepuasan peneliti/pelaksana PKM sebanyak 64% responden menyatakan puas, 27% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 9% responden menyatakan tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut, maka rekomendasi yang dapat kami sampaikan diantaranya:

1. Perlu dibuat rancangan pengembangan layanan sistem teknologi informasi dalam proses pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
2. Perlu dibuat jadwal monitoring dan evaluasi pada setiap penelitian/pengabdian masyarakat yang telah dilakukan. Agar bisa memantau dan meningkatkan pelaksanaan P2M yang telah dilaksanakan.
3. Perlu dibuat formulir kebutuhan tema/topik penelitian/PKM yang diinginkan mitra.

Demikian laporan Survey Kepuasan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIKes YARSI Pontianak tahun 2022 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.