



LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN SDM DAN TATA PAMONG TATA KELOLA TAHUN 2023

GENDEKIA BERAKHLAK MULIA



lpm@stikesyarsi-pontianak.ac.id



lpm.stikesyarsi-pontianak.ac.id



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN SDM & TATA
PAMONG TATA KELOLA TAHUN 2023**

**OLEH
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
(YARSI) PONTIANAK
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN SDM DAN TATA PAMONG TATA KELOLA

Pontianak, 14 Oktober 2023

**Kepala
Lembaga Penjaminan Mutu**



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

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
(YARSI) PONTIANAK
2023**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kita panjatkan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayahnya Laporan Survey Kepuasan Layanan SDM & Tata Pamong Tata Pamong 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.

Laporan ini 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 penggunalayanan 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

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Manfaat	2
BAB II METODE SURVEY	
A. Desain Penelitian.....	3
B. Sampel dan Teknik Sampling.....	3
C. Metode Pengumpulan Data	3
D. Jenis Data.....	4
E. Instrumen Penelitian.....	4
F. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	5
G. Analisa Data	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Survey	7
B. Kesimpulan	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu STIKes Yarsi Pontianak untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh STIKes Yarsi Pontianak kepada pengguna dalam hal ini dosen. Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu harapannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pengertian survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei tersebut dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan atau penerima pelayanan publik meliputi orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan survei kepuasan pengguna layanan harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, akuntabel, partisipatif, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat

menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, pelaksanaan survey kepuasan layanan menjadi hal yang harus dilakukan oleh institusi. Terutama institusi yang berfokus dalam hal memberikan pelayanan. STIKes YARSI Pontianak merupakan institusi pendidikan yang memiliki kewajiban untuk memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa, masyarakat maupun terhadap civitas akademika lainnya.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Survei kepuasan layanan ini secara umum bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan STIKes YARSI Pontianak kepada pengguna (dosen dan tenaga kependidikan).

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan SDM.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tata kelola tata pamong

C. Manfaat

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan.
2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing jenis survey.
3. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan

BAB II

METODE SURVEY

A. Desain Penelitian

Pelaksanaan survey kepuasan ini menggunakan desain deskriptif.

B. Sampel dan Teknik Sampling

Responden dalam hal ini adalah seluruh civitas akedmik STIKes YARSI Pontianak selaku pengguna layanan SDM dan tata kelola tata pamong sebanyak 35 orang. Kemudian teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

C. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada pelaksanaan survey kepuasan layanan ini terdiri dari 4 tahap diantaranya:

1. Tahap persiapan
2. Tahap Pelaksanaan
3. Tahap Pengisian Kuesioner
4. Tahap Analisa data Dan Penyusunan Laporan

Adapun proses pengumpulan data tergambar pada skema berikut ini:



Gambar 2.1 Alur Pengumpulan Data

D. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa ini adalah data primer. Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

E. Instrumen Penelitian

Alat ukur atau instrument dalam pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa menggunakan kuesioner. Pilihan jawaban menggunakan skala Likert seperti dibawah ini.

Tabel 2.1
Pilihan Jawaban

<i>i</i>	Pilihan Jawaban	Skor (<i>r</i>) <i>i</i>
1	sangat tidak setuju	1
2	tidak setuju	2
3	setuju	3
4	sangat setuju	4

Pilihan respon yang menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap item pernyataan kemudian diakumulasikan dan dinyatakan sebagai tingkat kepuasan aktual responden. Tingkat kepuasan kumulatif untuk item pernyataan j dinyatakan dalam bentuk persentase sebagai berikut:

Tabel 2.2
Presentase Kepuasan

Kepuasan S_j	Pilihan Respon
0% - 19,99%	sangat tidak puas
20%-39,99%	tidak puas
40% - 59,99%	cukup
60% - 79,99%	puas
80% - 100,00%	sangat puas

F. Uji validitas dan reliabilitas instrument

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2019). Analisa data pada uji validitas menggunakan metode korelasi untuk mengetahui apakah pertanyaan tersebut valid atau tidak yaitu dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Hasil kemudian dibandingkan antara r hitung dengan r tabel, dengan taraf kesalahan 5% (taraf kepercayaan 95%) (Sugiyono, 2012). Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2019). Uji reliabilitas instrumen yaitu dengan menggunakan metode *Spearman Brown (split half)*. Reliabilitas suatu instrumen ditentukan berdasarkan perhitungan statistik dengan rentang nilai 0-1. Nilai 1 menunjukkan reliabilitas yang sempurna. Instrumen yang dapat

digunakan dalam suatu penelitian setidaknya memiliki nilai reliabilitas diatas 0,6 (Riyanto, 2022).

Uji validitas instrument dilakukan pada 30 responden menunjukkan nilai r hasil pada setiap item pertanyaan > 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid. Hasil uji statistic penilaian tingkat reliabilitas instrument diperoleh nilai alpha = 0,8. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan pada kuesioner telah reliabel.

G. Analisa Data

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakter setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2018). Analisis univariat dalam penelitian ini adalah menggambarkan frekwensi pada kategori tingkat kepuasan. Adapun intepretasi nilai tingkat kepuasan dijelaskan pada tabel 2.3

Tabel 2.3
Interpretasi Nilai

Persepsi	Nilai Interval	Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	Sangat Baik

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

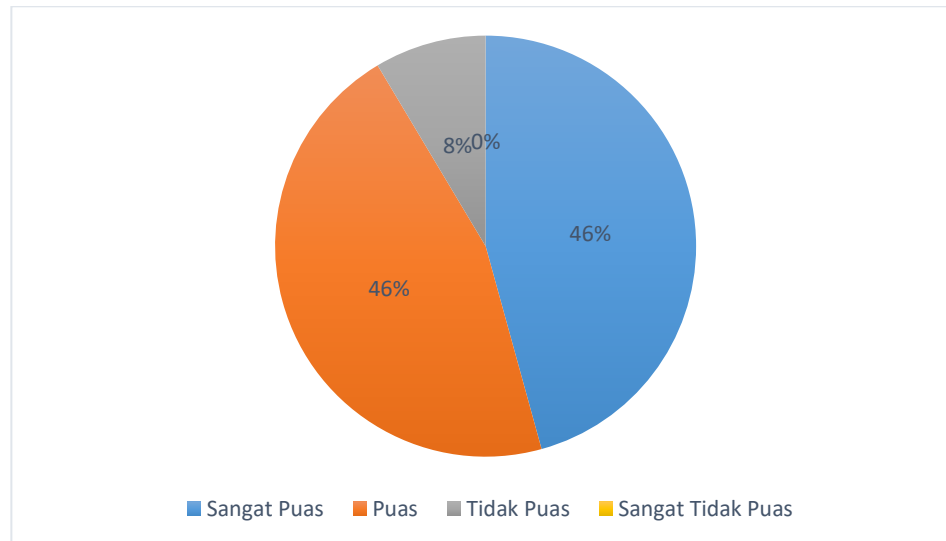
A. Hasil Survey Kepuasan Layanan

1. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Responden survey ini adalah dosen, tenaga kependidikan dan tenaga penunjang, dengan total responden sebanyak 35 responden. Adapun hasil survey tersebut sebagai berikut:

Gambar 3.1

Presentasi Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM (n=35)



Gambar 2.2 menunjukkan bahwa sebanyak 46% sebagian besar responden menyatakan sangat puas. Kemudian dilakukan analisis per item pertanyaan, dengan presentasi kepuasan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Analisis Per Item Pertanyaan berdasarkan tingkat kepuasan (n=35)

No	Item Pernyataan	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Tidak Puas (%)	Sangat tidak Puas (%)
1	STIKes Yarsi menempatkan posisi sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dosen dan tenaga kependidikan	28,57	65,1	5,71	0
2	STIKes Yarsi menempatkan dan menugaskan dosen tenaga kependidikan dilakukan secara legal dan formal	40	57,14	2,86	0
3	STIKes Yarsi menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya	25,71	62,89	11,43	0
4	STIKes Yarsi memberikan lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja	22,86	71,43	2,86	2,86
5	STIKes Yarsi memberikan akses IT yang berkaitan dengan pekerjaan	25,71	45,71	28,57	0
6	STIKes memberikan Hak Cuti kepada pegawai	48,57	40	8,57	2,86
7	STIKes Yarsi memberikan jaminan sosial, jaminan kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan sesuai peraturan yang berlaku	37,14	57,14	5,71	0
8	STIKes Yarsi memberi penghargaan yang atas prestasi kerja yang dicapai oleh dosen dan tenaga kependidikan	28,57	42,86	17,14	11,43
9	STIKes memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk menjadi anggota organisasi/asosiasi profesi	37,14	62,86	0	0
10	STIKes Yarsi memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus/pelatihan sesuai kebutuhan	40	48,57	8,57	2,86

11	STIKes menegakan dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment)	22,86	62,86	11,43	2,86
----	--	-------	-------	-------	------

Tabel 3.1 menjelaskan analisis setiap item pertanyaan dari kuesioner kepuasan pengelolaan SDM. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja yang diberikan (71,43%).

Rerata skor penilaian kepuasan responden berentang antara 70,7-84. Skor tertinggi 84 dan skor terendah adalah 70,5 dengan nilai rerata yaitu 79.74.

Tabel 3.2
Rerata skor penilaian kepuasan pengelolaan SDM (n=35)

No	Item Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	STIKes Yarsi menempatkan posisi sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dosen dan tenaga kependidikan	81	Baik
2	STIKes Yarsi menempatkan dan menugaskan dosen tenaga kependidikan dilakukan secara legal dan formal	84	Sangat baik
3	STIKes Yarsi menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya	79	Baik
4	STIKes Yarsi memberikan lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja	79	Baik
5	STIKes Yarsi memberikan akses IT yang berkaitan dengan pekerjaan	82	Sangat baik
6	STIKes memberikan Hak Cuti kepada pegawai	84	Sangat baik
7	STIKes Yarsi memberikan jaminan sosial, jaminan kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan sesuai peraturan yang berlaku	81	Baik
8	STIKes Yarsi memberi penghargaan yang atas prestasi kerja yang dicapai oleh dosen dan tenaga kependidikan	71	Baik

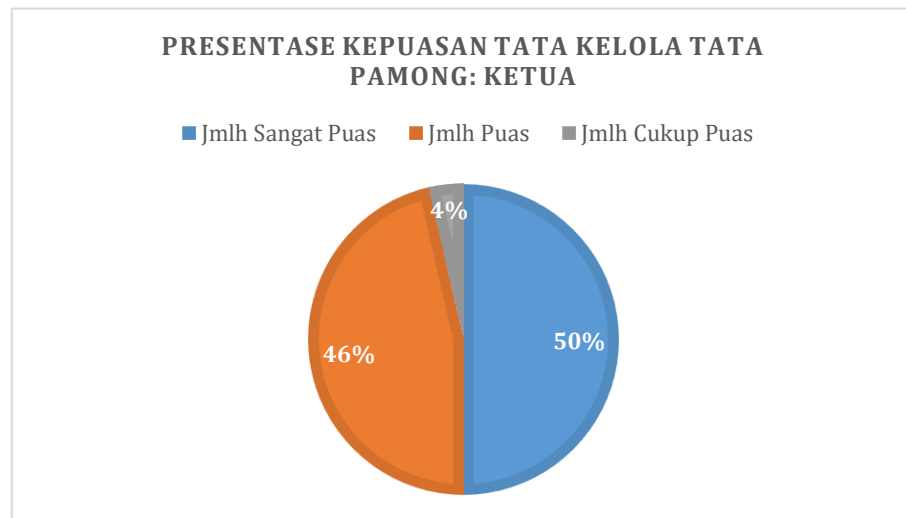
9	STIKes memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk menjadi anggota organisasi/asosiasi profesi	84	Sangat baik
10	STIKes Yarsi memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus/pelatihan sesuai kebutuhan	79	Baik
11	STIKes menegakan dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment)	75	Baik

2. Survey Kepuasan Tata Kelola Tata Pamong

Responden survey ini adalah dosen, tenaga kependidikan dan penunjang dengan total responden sebanyak 28 responden. Adapun hasil survey tersebut sebagai berikut:

- a. Hasil survey kepuasan tata pamong tata kelola (Ketua STIKes Yarsi)
 Hasil survey kepuasan tata pamong tata kelola, penilaian terhadap Ketua STIKes Yarsi Pontianak tahun 2023 dijelaskan pada grafik dibawah ini:

Gambar 3.2
 Presentase survey kepuasan tata pamong tata kelola,
 penilaian terhadap Ketua STIKes Yarsi



Berdasarkan gambar 3.2 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 46% responden menyatakan puas, 50% responden menyatakan

sangat puas, 4% responden menyatakan cukup 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:

Tabel 3.2
Analisis per item pertanyaan

No	Item Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
1	Pimpinan STIKes beserta jajarannya telah dipilih berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku	57,14	39,29	0,00	3,57
2	STIKes menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan dilakukan secara bebas dan mandiri tidak memiliki konflik kepentingan dengan semata-mata untuk kebaikan institusi	39,29	57,14	0,00	3,57
3	STIKes menjamin pengelolaan keuangan yang transparan	42,86	53,57	0,00	3,57
4	Pimpinan STIKes melakukan monitoring terhadap kinerja yang telah dicapai dan menyampaikan solusi terhadap masalah	57,14	42,86	0,00	0,00
5	Pimpinan melakukan sosialisasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung	46,43	50,00	3,57	0,00
6	Pimpinan konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan atau keputusan sebuah program kerja	46,43	53,57	0,00	0,00
7	STIKes memberikan dukungan untuk mengikuti seminar, workshop, pelatihan, dalam meningkatkan kompetensi yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi saya	42,86	53,57	0,00	3,57

8	STIKes melaksanakan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan	46,43	42,86	10,71	0,00
9	Pimpinan STIKes membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya	39,29	53,57	3,57	3,57
10	Pimpinan STIKes menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya	42,86	50,00	3,57	3,57
11	Pimpinan STIKes membagi dan menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya	35,71	50,00	10,71	3,57
12	Pimpinan STIKes dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain	42,86	50,00	3,57	3,57
13	Pimpinan STIKes aktif dalam organisasi diluar institusi yang mendukung eksistensi institusi di lingkungan eksternal	53,57	46,43	0,00	0,00
14	Pelaksanaan kegiatan STIKes Yarsi Pontianak berdasarkan Rencana yang telah disusun	46,43	50,00	3,57	0,00
15	Pimpinan melaksanakan fungsi koordinasi dengan unit kerja dan atau anggota unit kerja	42,86	46,43	7,14	3,57
16	Pimpinan selalu memotivasi seluruh unit kerja dan anggota unit kerja	50,00	46,43	0,00	3,57
17	Pimpinan memberikan dan atau mengarahkan bawahannya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi	42,86	53,57	0,00	3,57

Berdasarkan dari hasil survey Responden terhadap instrument-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai terendah 79,5 kategori Baik dan nilai tertinggi 89,29 dengan kategori sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 84,56.

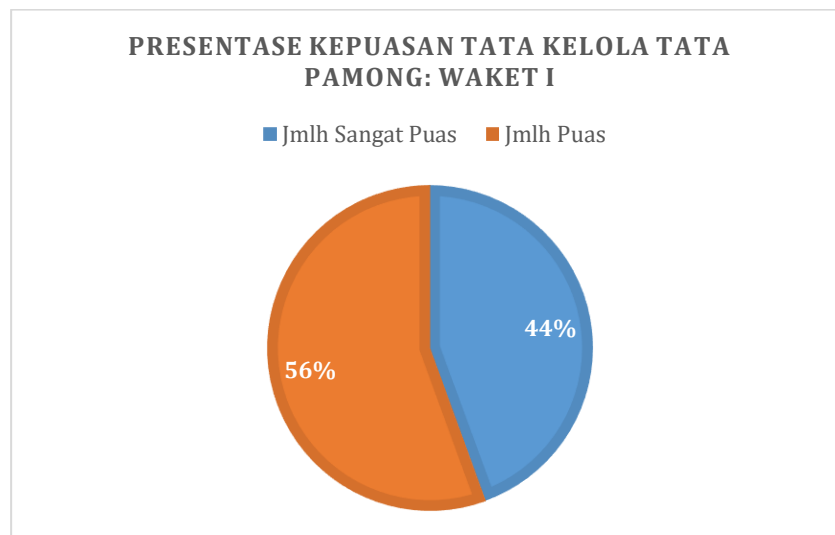
Tabel 3.2
Analisis per item pertanyaan

No	Item Pernyataan	Nilai Rat-Rata	Kategori
1	Pimpinan STIKes beserta jajarannya telah dipilih berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku	88	sangat baik
2	STIKes menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan dilakukan secara bebas dan mandiri tidak memiliki konflik kepentingan dengan semata-mata untuk kebaikan institusi	83,04	sangat baik
3	STIKes menjamin pengelolaan keuangan yang transparan	83,93	sangat baik
4	Pimpinan STIKes melakukan monitoring terhadap kinerja yang telah dicapai dan menyampaikan solusi terhadap masalah	89,29	sangat baik
5	Pimpinan melakukan sosialisasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung	85,7	sangat baik
6	Pimpinan konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan atau keputusan sebuah program kerja	86,6	sangat baik
7	STIKes memberikan dukungan untuk mengikuti seminar, workshop, pelatihan, dalam meningkatkan kompetensi yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi saya	83,9	sangat baik
8	STIKes melaksanakan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan	84	sangat baik
9	Pimpinan STIKes membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya	82,1	sangat baik
10	Pimpinan STIKes menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya	83	sangat baik
11	Pimpinan STIKes membagi dan menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya	79,5	baik
12	Pimpinan STIKes dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain	83,04	sangat baik
13	Pimpinan STIKes aktif dalam organisasi diluar institusi yang mendukung eksistensi institusi di lingkungan eksternal	88,4	sangat baik
14	Pelaksanaan kegiatan STIKes Yarsi Pontianak berdasarkan Rencana yang telah disusun	85,7	sangat baik
15	Pimpinan melaksanakan fungsi koordinasi dengan unit kerja dan atau anggota unit kerja	82,14	sangat baik
16	Pimpinan selalu memotivasi seluruh unit kerja dan anggota unit kerja	85,71	sangat baik

17	Pimpinan memberikan dan atau mengarahkan bawahannya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi	83,93	sangat baik
----	---	-------	-------------

- b. 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 2023 berikut ini:

Gambar 3.2
Presentasi Kepuasan Tata Pamong dan tata pamong wakil terhadap Ketua STIKes Yarsi (Wakil Ketua I)



Berdasarkan gambar 6.2 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 44% responden menyatakan puas, 56% responden menyatakan sangat puas terhadap kepemimpinan Wakil Ketua I STIKes YARSI Pontianak. Sedangkan hasil analisis per item pertanyaan survey kepuasan tata kelola tata pamong (Wakil Ketua I) menunjukkan presentasi sebagai berikut:

Gambar 3.5
Analisis per item pertanyaan

No	Item Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Pimpinan STIKes beserta jajarannya telah dipilih berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku	53,57	46,43	0,00	0,00
2	STIKes menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan dilakukan secara bebas dan mandiri tidak memiliki konflik kepentingan dengan semata-mata untuk kebaikan institusi	39,29	57,14	0,00	3,57
3	STIKes menjamin pengelolaan keuangan yang transparan	32,14	60,71	0,00	3,57
4	Pimpinan STIKes melakukan monitoring terhadap kinerja yang telah dicapai dan menyampaikan solusi terhadap masalah	32,14	64,29	0,00	3,57
5	Pimpinan melakukan sosialisasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung	42,86	46,43	7,14	3,57
6	Pimpinan konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan atau keputusan sebuah program kerja	35,71	60,71	0,00	3,57
7	STIKes memberikan dukungan untuk mengikuti seminar, workshop, pelatihan, dalam meningkatkan kompetensi yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi saya	39,29	57,14	0,00	3,57
8	STIKes melaksanakan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan	35,71	60,71	0,00	3,57
9	Pimpinan STIKes membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya	35,71	60,71	0,00	3,57
10	Pimpinan STIKes menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya	35,71	60,71	0,00	3,57
11	Pimpinan STIKes membagi dan menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya	39,29	57,14	0,00	3,57

12	Pimpinan STIKes dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain	42,86	50,00	3,57	3,57
13	Pimpinan STIKes aktif dalam organisasi diluar institusi yang mendukung eksistensi institusi di lingkungan eksternal	46,43	53,57	0,00	0,00
14	Pelaksanaan kegiatan STIKes Yarsi Pontianak berdasarkan Rencana yang telah disusun	39,29	57,14	0,00	3,57
15	Pimpinan melaksanakan fungsi koordinasi dengan unit kerja dan atau anggota unit kerja	32,14	64,29	0,00	3,57
16	Pimpinan selalu memotivasi seluruh unit kerja dan anggota unit kerja	39,29	60,71	0,00	0,00
17	Pimpinan memberikan dan atau mengarahkan bawahannya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi	35,71	64,29	0,00	0,00

Berdasarkan dari hasil survey Responden terhadap instrument-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai terendah 80,36 dan nilai tertinggi 88,4 dengan kategori sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 83,08.

Gambar 3.5
Analisis per item pertanyaan

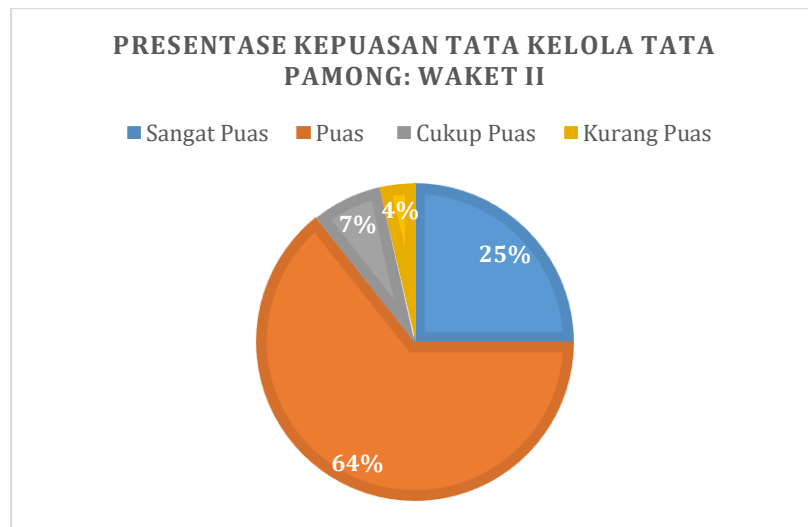
No	Item Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Pimpinan STIKes beserta jajarannya telah dipilih berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku	88,4	sangat baik
2	STIKes menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan dilakukan secara bebas dan mandiri tidak memiliki konflik kepentingan dengan semata-mata untuk kebaikan institusi	83,04	sangat baik
3	STIKes menjamin pengelolaan keuangan yang transparan	80,36	baik
4	Pimpinan STIKes melakukan monitoring terhadap kinerja yang telah dicapai dan menyampaikan solusi terhadap masalah	81,25	baik
5	Pimpinan melakukan sosialisasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung	82,14	sangat baik

6	Pimpinan konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan atau keputusan sebuah program kerja	82,1	sangat baik
7	STIKes memberikan dukungan untuk mengikuti seminar, workshop, pelatihan, dalam meningkatkan kompetensi yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi saya	83	sangat baik
8	STIKes melaksanakan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan	82	sangat baik
9	Pimpinan STIKes membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya	82	sangat baik
10	Pimpinan STIKes menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya	82,1	sangat baik
11	Pimpinan STIKes membagi dan menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya	83	sangat baik
12	Pimpinan STIKes dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain	83,04	sangat baik
13	Pimpinan STIKes aktif dalam organisasi diluar institusi yang mendukung eksistensi institusi di lingkungan eksternal	86,6	sangat baik
14	Pelaksanaan kegiatan STIKes Yarsi Pontianak berdasarkan Rencana yang telah disusun	83	sangat baik
15	Pimpinan melaksanakan fungsi koordinasi dengan unit kerja dan atau anggota unit kerja	81,3	sangat baik
16	Pimpinan selalu memotivasi seluruh unit kerja dan anggota unit kerja	84,8	sangat baik
17	Pimpinan memberikan dan atau mengarahkan bawahannya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi	83,9	sangat baik

- c. Hasil Survey Kepuasan Tata Kelola Tata Pamong (Wakil Ketua II)
Hasil survey kepuasan tata pamong dan tata kelola, penilaian terhadap Wakil Ketua II STIKes Yarsi Pontianak tahun 2023 sebagai berikut:

Gambar 3.3

Presentasi Kepuasan Tata Kelola Tata Pamong (Wakil Ketua II)



Berdasarkan gambar 8.2 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 64% responden menyatakan puas, 25% responden menyatakan sangat puas, 7% responden menyatakan cukup puas dan sebanyak 4% responden menyatakan kurang puas terhadap kepemimpinan Wakil Ketua II STIKes YARSI Pontianak. Sedangkan hasil analisis per item pertanyaan survey kepuasan tata kelola tata pamong (Wakil Ketua II) menunjukkan presentasi sebagai berikut:

Tabel 3.5
 Analisis per item pertanyaan survey kepuasan Tata Kelola Tata Pamong
 (Wakil Ketua II)

No	Item Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Pimpinan STIKes beserta jajarannya telah dipilih berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku	32,14	60,71	3,57	3,57
2	STIKes menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan dilakukan secara bebas dan mandiri tidak memiliki konflik kepentingan dengan semata-mata untuk kebaikan institusi	28,57	60,71	7,14	3,57
3	STIKes menjamin pengelolaan keuangan yang transparan	28,57	60,71	0,00	3,57
4	Pimpinan STIKes melakukan monitoring terhadap kinerja yang telah dicapai dan menyampaikan solusi terhadap masalah	25,00	64,29	7,14	3,57
5	Pimpinan melakukan sosialisasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung	21,43	64,29	10,71	3,57
6	Pimpinan konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan atau keputusan sebuah program kerja	25,00	64,29	7,14	3,57
7	STIKes memberikan dukungan untuk mengikuti seminar, workshop, pelatihan, dalam meningkatkan kompetensi yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi saya	25,00	64,29	7,14	3,57
8	STIKes melaksanakan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan	28,57	57,14	10,71	3,57
9	Pimpinan STIKes membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya	25,00	67,86	3,57	3,57
10	Pimpinan STIKes menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya	25,00	67,86	3,57	3,57

11	Pimpinan STIKes membagi dan menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya	21,43	67,86	7,14	3,57
12	Pimpinan STIKes dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain	32,14	60,71	3,57	3,57
13	Pimpinan STIKes aktif dalam organisasi diluar institusi yang mendukung eksistensi institusi di lingkungan eksternal	25,00	67,86	3,57	3,57
14	Pelaksanaan kegiatan STIKes Yarsi Pontianak berdasarkan Rencana yang telah disusun	28,57	64,29	7,14	0,00
15	Pimpinan melaksanakan fungsi koordinasi dengan unit kerja dan atau anggota unit kerja	25,00	67,86	3,57	3,57
16	Pimpinan selalu memotivasi seluruh unit kerja dan anggota unit kerja	21,43	75,00	3,57	0,00
17	Pimpinan memberikan dan atau mengarahkan bawahannya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi	21,43	71,43	3,57	3,57

Berdasarkan dari hasil survey Responden terhadap instrument-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai terendah 76,92 dan nilai tertinggi 83,65 dengan kategori sangat Baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 78,41.

Gambar 3.5
Analisis per item pertanyaan

No	Item Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Pimpinan STIKes beserta jajarannya telah dipilih berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku	80,35	Baik
2	STIKes menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan dilakukan secara bebas dan mandiri tidak memiliki konflik kepentingan dengan semata-mata untuk kebaikan institusi	78,57	Baik
3	STIKes menjamin pengelolaan keuangan yang transparan	78,57	Baik
4	Pimpinan STIKes melakukan monitoring terhadap kinerja yang telah dicapai dan menyampaikan solusi terhadap masalah	77,67	Baik

5	Pimpinan melakukan sosialisasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung	75,89	Baik
6	Pimpinan konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan atau keputusan sebuah program kerja	77,68	Baik
7	STIKes memberikan dukungan untuk mengikuti seminar, workshop, pelatihan, dalam meningkatkan kompetensi yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi saya	78	Baik
8	STIKes melaksanakan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan	77,7	Baik
9	Pimpinan STIKes membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya	79	Baik
10	Pimpinan STIKes menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya	79	Baik
11	Pimpinan STIKes membagi dan menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya	77	Baik
12	Pimpinan STIKes dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain	80,4	Baik
13	Pimpinan STIKes aktif dalam organisasi diluar institusi yang mendukung eksistensi institusi di lingkungan eksternal	78,57	Baik
14	Pelaksanaan kegiatan STIKes Yarsi Pontianak berdasarkan Rencana yang telah disusun	80,36	Baik
15	Pimpinan melaksanakan fungsi koordinasi dengan unit kerja dan atau anggota unit kerja	78,6	Baik
16	Pimpinan selalu memotivasi seluruh unit kerja dan anggota unit kerja	79,5	Baik
17	Pimpinan memberikan dan atau mengarahkan bawahannya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi	77,68	Baik

B. Kesimpulan

Hasil pengukuran kualitas terhadap pelayanan yang telah dilakukan Tim Penjamin Mutu STIKes Yarsi Pontianak dengan kesimpulan:

1. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan rentang nilai hasil rata-rata berkisar antara 76,92 – 83,65

dengan kategori Baik dan sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 72,99

2. Survey kepuasan tata pamong tata kelola (Ketua STIKes Yarsi) dengan Rentang nilai terendah 79,5 kategori Baik dan nilai tertinggi 89,29 dengan kategori sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 84,56
3. Survey kepuasan tata pamong dan tata kelola (Wakil Ketua I) dengan Rentang nilai terendah 80,36 dan nilai tertinggi 88,4 dengan kategori sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 83,08.
4. Survey kepuasan tata pamong dan tata kelola (Wakil Ketua II) dengan Rentang nilai terendah 76,92 dan nilai tertinggi 83,65 dengan kategori sangat Baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 78,41.