



LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN PENELITIAN DAN PKM TAHUN 2023



GENDEKIA BERAKHLAK MULIA



ipm@stikesyarsi-pontianak.ac.id



ipm.stikesyarsi-pontianak.ac.id



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

**OLEH
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

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

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN
MASYARAKAT**

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 Penelitian dan Pengabdian Masyarakat 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 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. Tujuan pelaksanaan survey untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh STIKes Yarsi Pontianak. 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
HALAMAN SAMPUL	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Manfaat	2
BAB II METODE SURVEY.....	3
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 Reliabilitas Instrumen	5
G. Analisa Data	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
A. Hasil Survey Kepuasan	7
B. Survey Kepuasan Mitra PKM.....	8
C. Survey Kepuasan Peneliti dan Pelaksana PKM.....	10
D. Kesimpulan	11

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

Survey kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelaksana dan mitra penelitian PKM

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus survey ini diantaranya:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mitra penelitian
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mitra pengabdian masyarakat
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan peneliti dan pelaksana pengabdian masyarakat

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

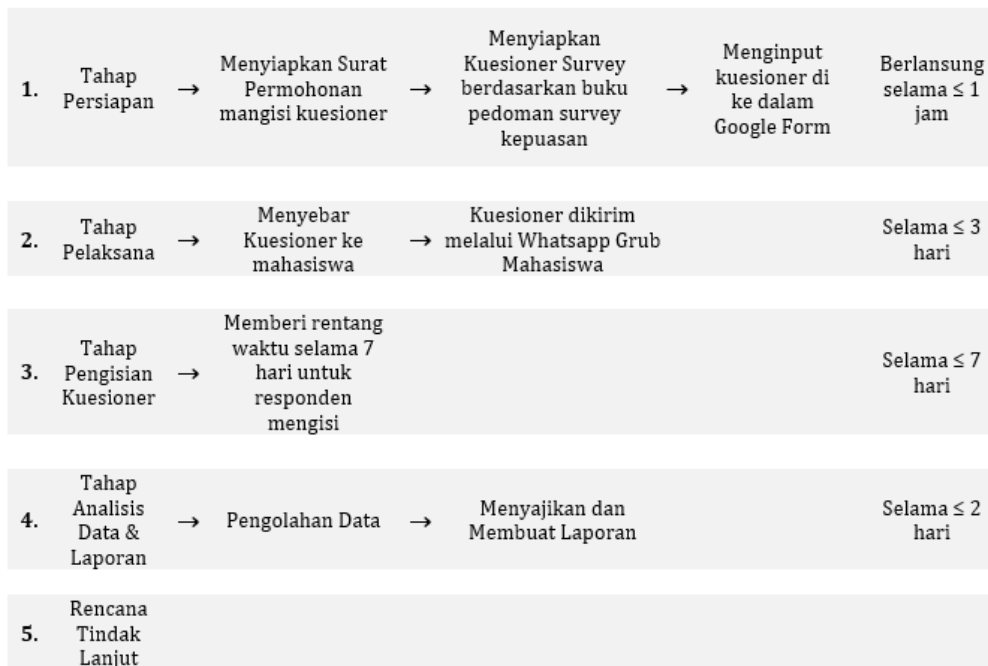
Responden dalam hal ini adalah dosen STIKes YARSI Pontianak selaku pengguna layanan penelitian dan PKM serta instansi terkait mitra penelitian dan PKM. Dosen sebagai sampel dalam survey kepuasan penelitian PKM sebanyak 16 Responden. Sedangkan instansi sebagai mitra penelitian dan PKM sebanyak 7 orang. 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 Instrumen

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 kepuasan mitra penelitian dan PKM 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 $\alpha = 0,72$. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan pada kuesioner telah reliabel. Uji validitas instrument kepuasan dosen terhadap layanan LPPM 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 $\alpha = 0,74$. 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

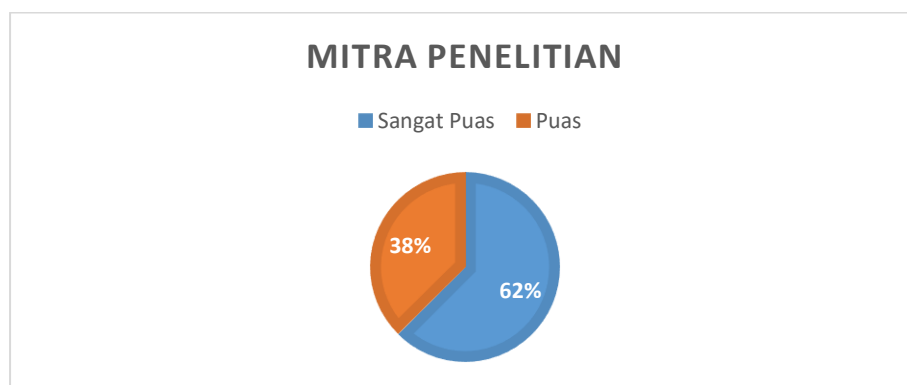
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Survey Kepuasan Mitra Penelitian

Hasil survey kepuasan mitra penelitian dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Gambar 3.1

Presentasi Kepuasan Mitra Penelitian (n=18)



Gambar 3.1 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap layanan STIKes Yarsi Pontianak tentang penelitian yaitu 62%. Berdasarkan analisis setiap item dijelaskan pada tabel 3.1

Tabel 3.1

Analisis Per Item Pertanyaan (n=8)

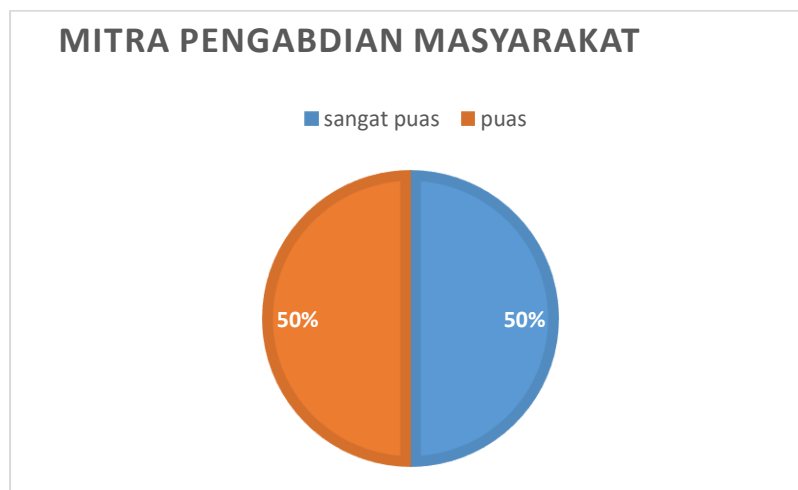
No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
1	Topik kerjasama penelitian/pengabdian sesuai dengan kebutuhan mitra	0	0	37,5	62,5
2	Hasil penelitian/pengabdian yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra	0	0	50	50
3	Hasil penelitian/pengabdian bermanfaat bagi mitra dan pemangku kepentingan lainnya	0	0	62,5	37,5
4	Pemanfaatan kegiatan secara berkelanjutan bagi masyarakat	0	0	50	50
5	Sumber daya pendukung jalannya penelitian/pengabdian di instansi peneliti memadai	0	0	75	25

Tabel 3.1 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap pelaksanaan penelitian oleh STIKes Yarsi Pontianak. Responden menilai sumber daya pendukung jalannya penelitian/pengabdian di instansi peneliti memadai dengan nilai 75%.

B. Survey Kepuasan Mitra PKM

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

Gambar 3.2
Presentasi Kepuasan Peneliti/Pelaksana pengabdian masyarakat (n=8)



Gambar 3.2 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap layanan STIKes Yarsi Pontianak tentang pelaksanaan PKM yaitu 50%. Berdasarkan analisis setiap item dijelaskan pada tabel 3.2.

Tabel 3.2
Analisis Per Item Pertanyaan (n=8)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
1	Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat sanggup berkarya atau meningkatkan perilaku kesehatan secara mandiri	0	0	62,5	37,5
2	Program Pengabdian Kepada Masyarakat telah memberikan bekal kepada masyarakat berupa kemampuan berpikir ataupun keterampilan lainnya	0	0	75	25
3	Masyarakat telah memperoleh manfaat/terbantuan dalam penyelesaian masalahnya dari pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	0	0	75	25
4	Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat dalam upaya pembelajaran masyarakat telah mampu meningkatkan daya nalar	0	0	62,5	37,5

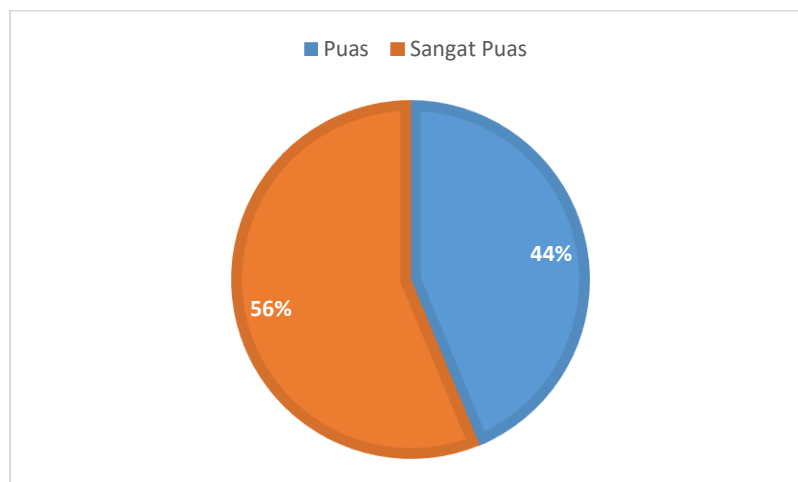
Tabel 3.2 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap pelaksanaan penelitian oleh STIKes Yarsi Pontianak. Responden menilai Pengabdian Kepada Masyarakat telah memberikan bekal kepada masyarakat berupa kemampuan berpikir ataupun keterampilan lainnya dan masyarakat telah memperoleh manfaat/terbantuan dalam penyelesaian masalahnya dari pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan nilai 75%.

C. Survey Kepuasan Peneliti dan Pelaksana PKM

Hasil survey kepuasan peneliti dan pelaksana pengabdian masyarakat dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Gambar 3.3

Presentasi Kepuasan Peneliti/Pelaksana pengabdian masyarakat (n=16)



Gambar 3.3 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap layanan oleh LPPM STIKes Yarsi Pontianak yaitu 56%. Berdasarkan analisis setiap item dijelaskan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3

Analisis Per Item Pertanyaan dalam % (n=16)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat	0	0	43,75	56,25
2	Layanan sosialisasi program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	0	0	50,0	50,0

3	Ketepatan pelaksanaan jadwal kegiatan peneltiandan PkM	0	6,25	50,0	43,75
4	Kemudahan prosedur pelayanan pengajuan proposal dan pelaporan hasil	0	6,25	50,0	43,75
5	Proses seleksi dan penilaian	0	0	68,75	31,25
6	Transparansi	0	0	50,0	50,0
7	Kemudahan pencairan dana penelitian dan PkM	0	0	50,0	50,0
8	Kecukupan dana	0	0	31,25	68,75
9	Jejaring kerjasama LPPM	0	6,25%	56,25	37,50

Berdasarkan Tabel 3.3 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan oleh LPPM STIKes Yarsi Pontianak. Responden menilai kecukupan dana dengan nilai 68,76%.

D. Kesimpulan

Hasil pengukuran kualitas terhadap pelayanan yang telah dilakukan Tim Penjamin Mutu STIKes Yarsi Pontianak untuk survey kepuasan mitra penelitian dengan hasil rata-rata hitung 86,25 kategori sangat baik. survey kepuasan mitra pengabdian masyarakat dengan hasil rata-rata hitung 82,81 kategori sangat baik. Dan survey kepuasan peneliti dan pelaksana pengabdian masyarakat dengan rata-rata hitung 85,41 kategori sangat baik.