



**STIKES YARSI
PONTIANAK**
Cendikia dan Berakhlak Mulia

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN SDM TAHUN 2024

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

✉ info@stikesyarsi-pontianak.ac.id

🌐 www.stikesyarsi-pontianak.ac.id

☎ Telp. (0851) 732927 | Fax. (0861) 749478



**LAPORAN SURVEY
KEPUASAN LAYANAN SDM**

**OLEH
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM PONTIANAK
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEY
KEPUASAN LAYANAN SDM**

Pontianak, 25 November 2024

**Kepala
Lembaga Penjaminan Mutu**



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

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM PONTIANAK
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	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 (kesahihan)	4
G. Uji Reliabilitas (kehandalan).....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	6
A. Hasil Survey Kepuasan Layanan	6
B. Kesimpulan	8

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, tenaga kependidikan dan tenaga penunjang).

2. Tujuan Khusus

Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan SDM.

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 dengan pendekatan *cross sectional*.

B. Sampel dan Teknik Sampling

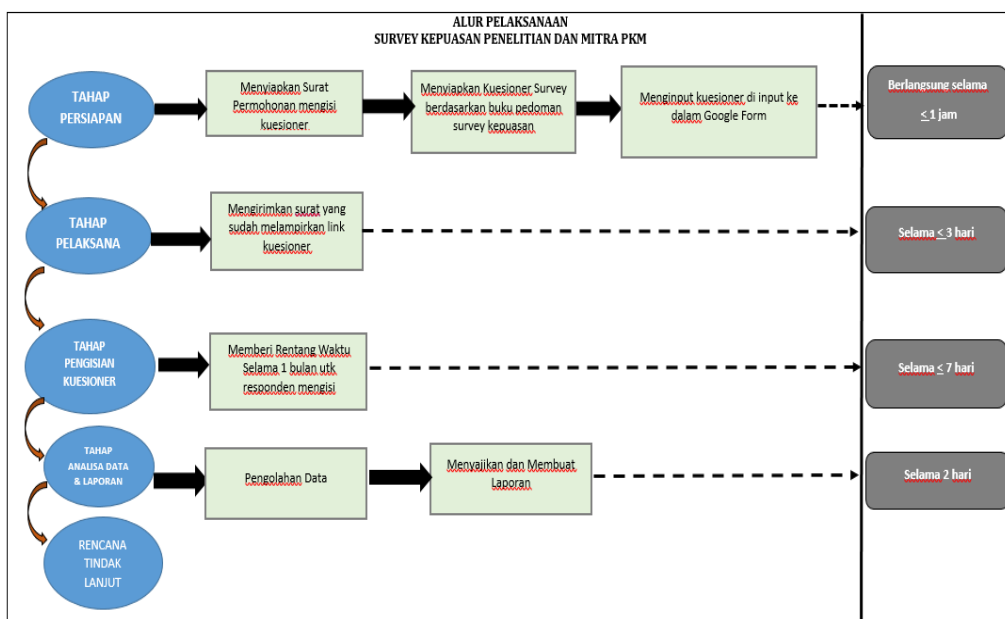
Responden dalam hal ini adalah seluruh civitas akademik STIKes YARSI Pontianak selaku pengguna layanan SDM sebanyak 56 orang dan jumlah sampel yang digunakan pada survey ini sebanyak 40 orang. Kemudian teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

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:



D. Jenis Data

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

E. Instrumen Penelitian

Alat ukur atau instrumen dalam pelaksanaan survey kepuasan layanan pengelolaan sdm 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 <i>S_j</i>	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 (kesahihan)

Validitas sampling untuk ukuran sampel ditentukan dengan Formula Slovin dengan tingkat kepercayaan yang ditetapkan sebesar 95%. Tingkat

validitas sampling memberikan gambaran mengenai seberapa akurat sampel dalam merepresentasikan populasi. Tingkat validitas sampling dihitung dengan formulasi berikut (Krippendorff, 2003): $\text{sampling validity} = 1 - \text{sampling error}$.

G. Uji Reliabilitas (kehandalan)

Pengujian tingkat reliabilitas dari instrumen dilakukan dengan menghitung nilai *cronbach's alpha* dari setiap pernyataan menggunakan data hasil survei yang telah diperoleh. Tingkat korelasi yang tinggi antara item-item pernyataan mengindikasikan bahwa instrumen survei dikategorikan sebagai handal. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Cara menghitung reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas yaitu:

- a. Jika nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 maka kuesioner dinyatakan reliable/konsisten.
- b. Jika nilai *Cronbach's alpha* < 0,6 maka kuesioner dinyatakan tidak reliable/konsisten.

H. Analisa Data

Analisa data adalah suatu proses memperkirakan dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu kejadian terhadap suatu kejadian lainnya, serta memperkirakan/meramalkan kejadian lainnya. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner. Analisa data pada survey kepuasan layanan ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Interpretasi tabel akan disesuaikan dengan nilai interval dan kualitas pemahaman seperti pada tabel berikut:

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

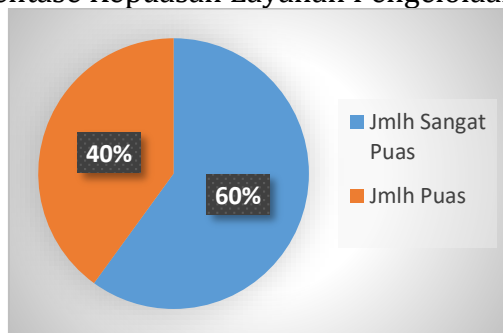
HASIL DAN PEMBAHASAN

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 40 responden. Adapun hasil survey tersebut sebagai berikut:

Gambar 3.1
Persentase Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM



Berdasarkan gambar 3.1 menunjukkan bahwa sebanyak 40% responden menyatakan puas dan sebanyak 60% responden menyatakan sangat puas. Kemudian dilakukan analisis per item pertanyaan, dengan presentasi kepuasan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Analisis Per Item Pertanyaan (%)

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	45	55	0	0
2	STIKes YARSI menempatkan dan menugaskan dosen tenaga kependidikan dilakukan secara legal dan formal	52,5	47,5	0	0
3	STIKes YARSI menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya	35	60	5	0
4	STIKes YARSI memberikan lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja	37,5	60	2,5	0
5	STIKes YARSI memberikan akses IT yang berkaitan dengan pekerjaan	37,5	57,5	5	0

6	STIKes memberikan Hak Cuti kepada pegawai	47,5	52,5	0	0
7	STIKes YARSI memberikan jaminan sosial, jaminan kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan sesuai peraturan yang berlaku	47,5	45	5	2,5
8	STIKes YARSI memberi penghargaan yang atas prestasi kerja yang dicapai oleh dosen dan tenaga kependidikan	37,5	60	2,5	0
9	STIKes memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk menjadi anggota organisasi/asosiasi profesi	45	55	0	0
10	STIKes YARSI memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus/pelatihan sesuai kebutuhan	37,5	60	0	2,5
11	STIKes menegakan dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment)	30	60	10	0
Rata-Rata		41,13	55,68	2,72	0,45

Berdasarkan dari hasil survey Responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Rata-rata persentase perkategori kepuasan layanan pengelola sumber daya manusia (SDM) STIKes YARSI Pontianak adalah kategori sangat tidak puas sebanyak 0,45%, kategori tidak puas sebanyak 2,72%, kategori puas sebanyak 55,68% dan kategori sangat puas sebanyak 41,13%.

Tabel 3.2
Analisis Per Item Pertanyaan (rata-rata)

No	Item Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	STIKes YARSI menempatkan posisi sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dosen dan tenaga kependidikan	82,25	Sangat baik
2	STIKes YARSI menempatkan dan menugaskan dosen tenaga kependidikan dilakukan secara legal dan formal	88,12	Sangat baik
3	STIKes YARSI menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya	82,5	Sangat baik
4	STIKes YARSI memberikan lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja	83,75	Sangat baik
5	STIKes YARSI memberikan akses IT yang berkaitan dengan pekerjaan	83,12	Sangat baik

6	STIKes memberikan Hak Cuti kepada pegawai	86,87	Sangat baik
7	STIKes YARSI memberikan jaminan sosial, jaminan kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan sesuai peraturan yang berlaku	84,37	Sangat baik
8	STIKes YARSI memberi penghargaan yang atas prestasi kerja yang dicapai oleh dosen dan tenaga kependidikan	83,8	Sangat baik
9	STIKes memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk menjadi anggota organisasi/asosiasi profesi	86,25	Sangat baik
10	STIKes YARSI memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus/pelatihan sesuai kebutuhan	83,12	Sangat baik
11	STIKes menegakan dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment)	80	Baik
Rata-Rata		84,37	Sangat Baik

Berdasarkan dari hasil survey Responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai hasil rata-rata berkisar antara 80 – 88,12 dengan kategori Baik dan Sangat Baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 84,37 dengan kategori Sangat Baik.

B. Kesimpulan

Hasil pengukuran kualitas terhadap pelayanan yang telah dilakukan Tim Penjaminan Mutu STIKes YARSI Pontianak dengan kesimpulan, Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan rentang nilai hasil rata-rata berkisar antara 80 – 88,12 dengan kategori Baik dan Sangat Baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 84,37, rata-rata responden merasa puas dan sangat puas atas layanan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang telah diberikan pada STIKes YARSI Pontianak Tahun 2024.

Adapun layanan pengelolaan SDM dengan rerata terendah (per item pertanyaan) yang perlu di tingkatkan berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan tim penjaminan mutu adalah pada item pertanyaan “*STIKes menegakan dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk*

pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment)” dengan hasil rerata 80 dengan kategori baik.