



**STIKES YARSI
PONTIANAK**

Cendikia dan Berakhlak Mulia

LAPORAN SURVEY

**KEPUASAN MITRA KERJA SAMA
TAHUN 2024**

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

✉ info@stikesyarsi-pontianak.ac.id

🌐 www.stikesyarsi-pontianak.ac.id

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



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
MITRA KERJA SAMA**

**OLEH
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

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

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN
KEPUASAN MITRA KERJASAMA**

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 Mitra Kerja Sama 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 ini telah selesai dengan baik. Laporan Survey Kepuasan Mitra Kerja Sama STIKes YARSI Pontianak Tahun 2024 bertujuan untuk memberikan gambaran indeks dan tingkat kepuasan pengguna yakni mitra kerja sama terhadap layanan yang diberikan oleh STIKes YARSI Pontianak. Pelaksanaan survey kepuasan ini dilakukan dengan metode pendekatan deskriptif, menggunakan kuesioner pertanyaan maupun pernyataan. 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.
NIK. 3199004201303 1 017

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN 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.....	3
A. Metode Pengumpulan Data.....	3
B. Skor Penilaian	3
C. Pelaksanaan dan Hasil Survey	3
BAB III PENUTUP	6
A. Kesimpulan	6

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Persentasi Kepuasan
Gambar 2.2 Analisis Item Pertanyaan Kepuasan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Penilaian Kepuasan

Tabel 3.1 Kritik dan Saran

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

STIKes YARSI Pontianak sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni *stakeholder* dan lingkungan masyarakat disekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan *stakeholder* merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di STIKes YARSI Pontianak. Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasannya terhadap layanan yang diberikan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas kerja sama dengan pihak pemerintah, swasta, perguruan tinggi baik di dalam negeri maupun luar negeri perlu dilakukan monitoring dan evaluasi. Dengan dilakukan monitoring dan evaluasi kerja sama ini untuk menghindari terjadinya *sleeping MoU* dan untuk mengetahui kerja sama yang akan berakhir dan yang sudah berakhir, sehingga bisa menciptakan strategi pengembangan dalam bentuk kerja sama diberbagai bidang.

Harapannya hasil pengukuran kepuasan ini dapat dipergunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh STIKes YARSI Pontianak. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa. Sehingga dapat disusun rencana perbaikan dan peningkatan kualitas layanan STIKes YARSI Pontianak.

C. Ruang Lingkup

Kegiatan yang dilaksanakan adalah membagikan kuisioner mengenai pengukuran kepuasan dan penilaian mitra kerja sama selaku pengguna ditinjau dari; Komunikasi/respon, hasil kerja sama, kesesuai hasil kerjasama, dan kepuasan mitra dalam bekerja sama dengan STIKes YARSI Pontianak.

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 di <https://bit.ly/3U956fm>

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

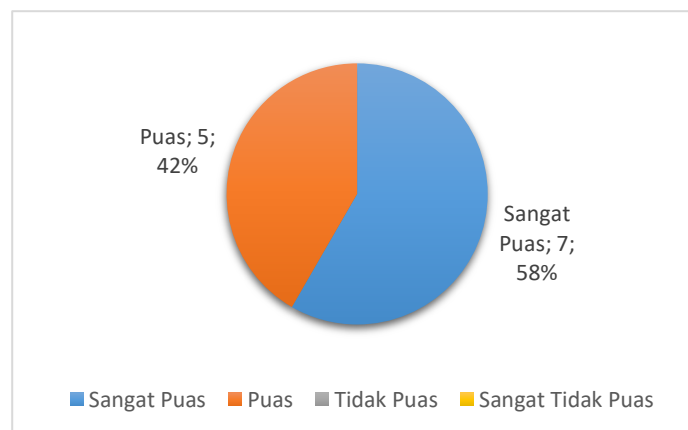
Survey kepuasan layanan dilakukan mulai dari tanggal 25 Oktober hingga 24 November 2024. Persiapan pelaksanaan dimulai dari menyiapkan kuesioner di google formulir, kemudian mengajukan surat permohonan kesediaan mengisi survey ke Ketua STIKes YARSI Pontianak dan terakhir mengirimkan surat tersebut ke responden. Adapun responden pada survey ini, diperoleh dari data seluruh mitra kerja sama STIKes YARSI Pontianak. Total keseluruhan ada sebanyak 33 instansi mitra. Namun

banyak nya sampel yang diperlukan dalam survey ini adalah sebanyak 12 instansi, diantaranya:

1. Bank Syariah Indonesia Tbk, KCP Pontianak Abdurrachman
2. Bank Kalimantan Barat
3. RSUD dr. Soedarso Pemprov Kalbar
4. RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak
5. Pemerintah Kota Pontianak, Dinas Kesehatan Kota Pontianak
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
8. UPT Puskesmas Banjar Serasan
9. UPT Puskesmas Tambelan Sampit
10. Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Sungai Raya
11. Pemerintah Desa Temajuk
12. LPK Ichiban Borneo Pontianak

Berikut ini hasil survey kepuasan mitra kerja sama:

Gambar 2.1
Presentasi Tingkat Kepuasan Mitra Kerja Sama



Berdasarkan gambar 2.1 diatas menunjukkan 42% responden menyatakan puas dan 58% responden menyatakan sangat puas terhadap layanan kerja sama yang diberikan STIKes YARSI Pontianak.

Gambar 2.2
Analisis Per Item Pertanyaan

No	Item Pernyataan	Nilai rata-rata	kategori
1	Staff kerjasama STIKes Yarsi merespon pada kebutuhan kami dengan tepat dan professional	85,417	Puas
2	Proses pembuatan naskah kerjasama cepat	85,417	Puas
3	STIKes Yarsi memberikan pendampingan atau bantuan terhadap instansi kami saat dibutuhkan	85,417	Puas
4	Kerjasama atau kegiatan ini sesuai dengan harapan kami	85,416	Puas
5	Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara institusi kami dengan STIKes Yarsi	85,417	Puas
6	Kerjasama antara STIKes Yarsi dengan instansi kami telah implementasikan dengan kegiatan yang sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama	85,416	Puas
7	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami	85,417	Puas
Rata-Rata		85,416	Puas

Sedangkan berdasarkan gambar 2.2 analisis per item pertanyaan, menunjukkan bahwa rata-rata 6 sampai 8 responden menyatakan puas dan 4 sampai 6 responden menyatakan sangat puas terhadap pendampingan dan bantuan yang diberikan oleh STIKes YARSI Pontianak selama proses pelaksanaan kerja sama. Sedangkan 1 responden merasa tidak puas pada item pertanyaan “Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara institusi kami dengan STIKes YARSI Pontianak”.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil survey kepuasan mitra kerja sama didapatkan bahwa rata-rata responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap layanan STIKes YARSI Pontianak selama proses kerja sama, sedangkan satu responden merasa tidak puas terhadap item pertanyaan “kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara institusi kami dengan STIKes YARSI Pontianak”. Demikian laporan survey kepuasan mitra kerja sama STIKes YARSI Pontianak tahun 2024 ini dibuat, meskipun jauh dari kata sempurna, saran serta kritik yang membangun sangat bermanfaat bagi perbaikan pelaksanaan survey ini kedepannya.

Adapun kepuasan layanan mitra kerjasama pada item pertanyaan “*Kerjasama atau kegiatan ini sesuai dengan harapan kami*” dan “*Kerjasama atau kegiatan ini sesuai dengan harapan kami*” dengan hasil rerata 85,416 dengan kategori puas.