



**STIKES YARSI
PONTIANAK**
Cendikia dan Berakhlak Mulia

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

LAYANAN PENELITIAN

& PKM

Tahun
2025

Telp (0851) 732927

www.stikesyarsi-pontianak.ac.id

info@stikesyarsi-pontianak.ac.id





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

OLEH

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
PONTIANAK 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

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

Pontianak, 17 November 2024

**Kepala
Lembaga Penjaminan Mutu**



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

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
PONTIANAK 2025**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kita panjatkan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayahnya, Laporan Survei Kepuasan Penelitian dan Pengabdian Kepada 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 survei kepuasan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat STIKes YARSI Pontianak Tahun 2025 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 kepada masyarakat.

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilakukan dengan metode pendekatan deskriptif. Tujuan pelaksanaan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh STIKes YARSI Pontianak. Harapannya Laporan Survei ini dapat bermanfaat dan digunakan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi kemajuan STIKes YARSI Pontianak. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**Kepala
Lembaga Penjaminan Mutu**

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

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
C. Manfaat.....	2
BAB II METODE SURVEI.....	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. Survei Kepuasan Mitra Penelitian.....	6
B. Survei Kepuasan Mitra PKM	7
C. Survei Kepuasan Peneliti dan Pelaksana PKM.....	9
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 survei 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 mahasiswa ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelaksana dan mitra penelitian PKM

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus survei 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 survei.
3. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan

BAB II METODE SURVEI

A. Desain Penelitian

Pelaksanaan survei kepuasan ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*.

B. Sampel dan Teknik Sampling

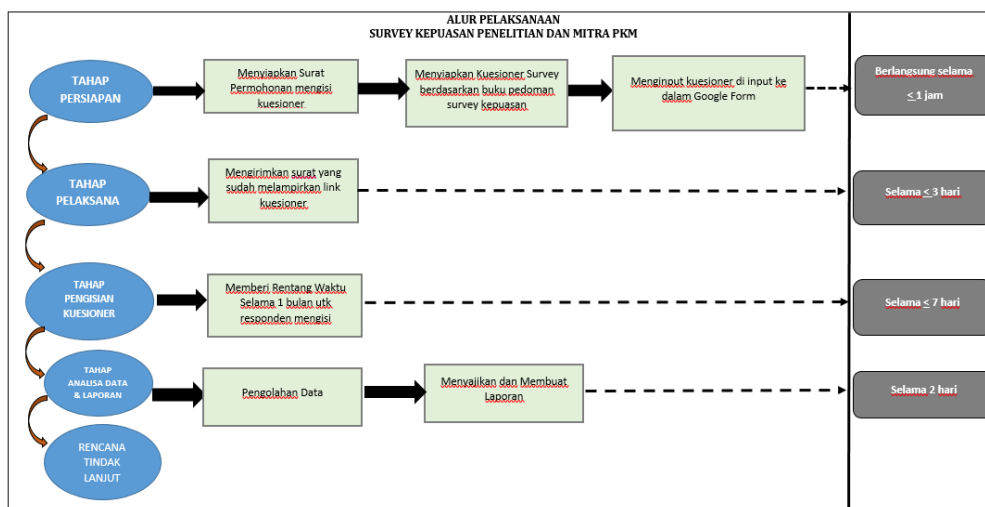
Responden dalam hal ini adalah dosen STIKes YARSI Pontianak selaku pengguna layanan penelitian dan PKM serta instansi terkait mitra penelitian dan PKM. Dosen sebagai sampel dalam survei kepuasan penelitian dan PKM sebanyak 10 orang. Sedangkan instansi sebagai mitra penelitian dan PKM sebanyak 9 instansi. Kemudian teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

C. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada pelaksanaan survei 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 tergambarakan pada skema berikut ini:



D. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan 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 survei 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 <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 survei kepuasan layanan mahasiswa 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

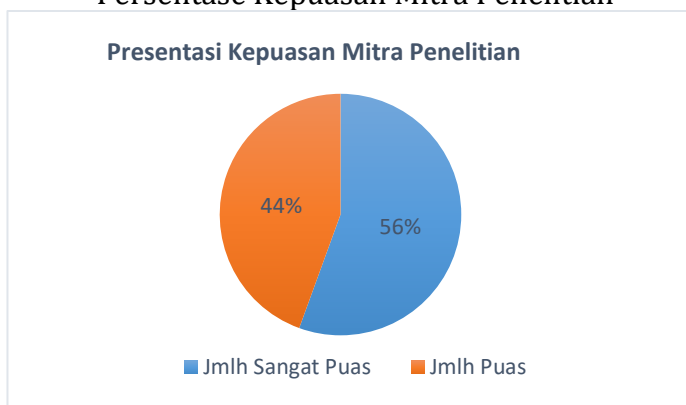
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Survei Kepuasan Mitra Penelitian

Hasil survei kepuasan mitra penelitian dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Gambar 3.1
Presentase Kepuasan Mitra Penelitian



Berdasarkan gambar 3.1 Presentase Kepuasan Mitra Penelitian, menunjukkan bahwa sebanyak 44% responden menyatakan puas dan sebanyak 56% responden menyatakan sangat puas.

Tabel 3.1
Analisis Presentase Per Item Pertanyaan (%)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Topik kerjasama penelitian/pengabdian sesuai dengan kebutuhan mitra	0	0	44,44%	55,56%
2	Hasil penelitian/pengabdian yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra	0	0	55,56%	44,44%
3	Hasil penelitian/pengabdian bermanfaat bagi mitra dan pemangku kepentingan lainnya	0	0	44,44%	55,56%
4	Pemanfaatan kegiatan secara berkelanjutan bagi masyarakat	0	0	77,78%	22,22%
5	Sumber daya pendukung jalannya penelitian/pengabdian di instansi peneliti memadai	0	0	66,67%	33,33%
Rata-Rata Presentase		0	0	57,78%	42,22%

Berdasarkan dari hasil survei responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Rata-rata persentase per kategori Kepuasan Mitra Penelitian STIKes YARSI Pontianak adalah kategori puas sebanyak 57,78% dan kategori sangat puas sebanyak 42,22%.

Tabel 3.2
Analisis Rata-Rata Per Item Pertanyaan

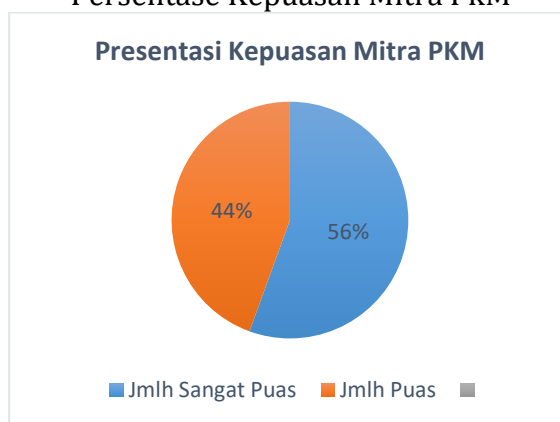
No	Item Pernyataan	Nilai rata-rata	kategori
1	Topik kerjasama penelitian/pengabdian sesuai dengan kebutuhan mitra	88,88	Sangat Baik
2	Hasil penelitian/pengabdian yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra	86,11	Sangat Baik
3	Hasil penelitian/pengabdian bermanfaat bagi mitra dan pemangku kepentingan lainnya	88,88	Sangat Baik
4	Pemanfaatan kegiatan secara berkelanjutan bagi masyarakat	80,55	Sangat Baik
5	Sumber daya pendukung jalannya penelitian/pengabdian di instansi peneliti memadai	83,33	Sangat Baik
Rata-Rata		85,55	Sangat Baik

Berdasarkan dari hasil survei responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai terendah 80,55 dan nilai tertinggi 88,88 dengan kategori Sangat Baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 85,55 dengan kategori Sangat Baik.

B. Survei Kepuasan Mitra PKM

Hasil survei kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Gambar 3.2
Persentase Kepuasan Mitra PkM



Berdasarkan gambar 3.2 Persentase Kepuasan Mitra PkM, menunjukkan bahwa sebanyak 44% responden menyatakan puas dan sebanyak 56% responden menyatakan sangat puas.

Tabel 3.3
Analisis Persentase Per Item Pertanyaan (%)

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	67%	33%
2	Program Pengabdian Kepada Masyarakat telah memberikan bekal kepada masyarakat berupa kemampuan berpikir ataupun keterampilan lainnya	0	0	44%	56%
3	Masyarakat telah memperoleh manfaat/terbantuan dalam penyelesaian masalahnya dari pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	0	0	56%	44%
4	Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat dalam upaya pembelajaran masyarakat telah mampu meningkatkan daya nalar	0	0	56%	44%
Rata-Rata		0	0	56%	44%

Berdasarkan dari hasil survei responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Rata-rata persentase per kategori Kepuasan Mitra PkM STIKes YARSI Pontianak adalah sebanyak 56%

responden menyatakan puas dan sebanyak 44% responden menyatakan sangat puas.

Tabel 3.4
Analisis Rata-Rata Per Item Pertanyaan

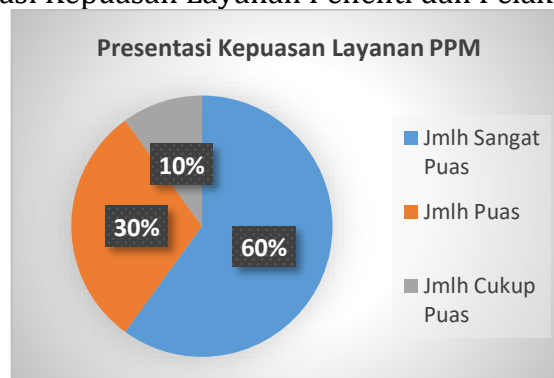
No	Item Pernyataan	Nilai Rata-rata	kategori
1	Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat sanggup berkarya atau meningkatkan perilaku kesehatan secara mandiri	83,33	Sangat Baik
2	Program Pengabdian Kepada Masyarakat telah memberikan bekal kepada masyarakat berupa kemampuan berpikir ataupun keterampilan lainnya	88,88	Sangat Baik
3	Masyarakat telah memperoleh manfaat/terbantuan dalam penyelesaian masalahnya dari pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	86,11	Sangat Baik
4	Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat dalam upaya pembelajaran masyarakat telah mampu meningkatkan daya nalar	86,11	Sangat Baik
Rata-Rata		86,11	Sangat Baik

Berdasarkan dari hasil survei responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai terendah 83,33 dan nilai tertinggi 88,88 dengan kategori Sangat Baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 86,11 dengan kategori Sangat Baik.

C. Survei Kepuasan Peneliti dan Pelaksana PKM

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

Gambar 3.3
Presentasi Kepuasan Layanan Peneliti dan Pelaksana PkM



Berdasarkan gambar 3.3 Persentase Kepuasan Layanan Peneliti dan Pelaksana PkM, menunjukkan bahwa sebanyak 29% responden menyatakan Puas dan sebanyak 71% responden menyatakan Sangat Puas.

Tabel 3.5
Analisis Per Item Pertanyaan (%)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat	10%	0	20%	70%
2	Layanan sosialisasi program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	0	10%	50%	40%
3	Ketepatan pelaksanaan jadwal kegiatan penelitiandan PkM	0	10%	40%	50%
4	Kemudahan prosedur pelayanan pengajuan proposal dan pelaporan hasil	0	10%	30%	60%
5	Proses seleksi dan penilaian	0	10%	80%	10%
6	Transparansi	0	10%	80%	10%
7	Kemudahan pencairan dana penelitian dan PkM	0	30%	20%	50%
8	Kecukupan dana	0	30%	30%	40%
9	Jejaring kerjasama LP4KM	0	10%	40%	50%
Rata-Rata		1,11%	13,33%	43,33%	42,22%

Berdasarkan dari hasil survei responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Rata-rata persentase per kategori Kepuasan Peneliti dan Pelaksana PkM STIKes YARSI Pontianak adalah kategori Sangat Tidak Puas sebanyak 1,11%, kategori Tidak Puas sebanyak 13,33%, kategori puas sebanyak 43,33% dan kategori Sangat Puas sebanyak 42,22%.

Tabel 3.6
Analisis Rata-Rata Per Item Pertanyaan

No	Item Pernyataan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat	87,5	sangat baik
2	Layanan sosialisasi program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	82,5	sangat baik
3	Ketepatan pelaksanaan jadwal kegiatan penelitiandan PkM	85	sangat baik
4	Kemudahan prosedur pelayanan pengajuan proposal dan pelaporan hasil	87,5	sangat baik

5	Proses seleksi dan penilaian	75	baik
6	Transparansi	75	baik
7	Kemudahan pencairan dana penelitian dan PkM	80	baik
8	Kecukupan dana	77,5	baik
9	Jejaring kerjasama LP4KM	85	sangat baik
Rata-Rata		81,66	Sangat Baik

Berdasarkan dari hasil survei Responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai terendah 75 dan nilai tertinggi 87,5 dengan kategori Sangat Baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 81,66 dengan kategori Sangat Baik.

D. Kesimpulan

Hasil pengukuran kualitas terhadap pelayanan yang telah dilakukan Tim Penjamin Mutu STIKes YARSI Pontianak untuk survei kepuasan mitra Penelitian dengan hasil rata-rata hitung 85,55 dengan kategori sangat baik, survei kepuasan mitra Pengabdian Kepada Masyarakat dengan hasil rata-rata 86,11 dengan kategori sangat baik dan survei kepuasan Peneliti dan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat dengan rata-rata 81,66 dengan kategori sangat baik.

Adapun beberapa layanan dengan rerata terendah (per item pertanyaan) yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan tim penjaminan mutu adalah:

1. Kepuasan Mitra Penelitian pada item pertanyaan *“Pemanfaatan kegiatan secara berkelanjutan bagi masyarakat”* dengan hasil rerata 80,55 dengan kategori sangat baik.
2. Kepuasan Mitra PKM pada item pertanyaan *“Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat sanggup berkarya atau meningkatkan perilaku kesehatan secara mandiri”* dengan hasil rerata 83,33 dengan kategori sangat baik.

3. Layanan Peneliti dan Pelaksana PKM pada item pertanyaan "*Proses seleksi dan penilaian dan Transparansi*" dengan hasil rerata 75 dengan kategori baik.