



# PEDOMAN

## SURVEY KEPUASAN LAYANAN KEPEGAWAIAN TAHUN 2021

**POLTEKKES KEMENKES  
YOGYAKARTA**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas ijin dan rahmatNya sehingga telah tersusun Pedoman Survey Kepuasan Layanan Kepegawaian. Pedoman ini disusun sebagai acuan dan pedoman dalam rangka pelaksanaan survey kepuasan layanan kepegawaian agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid. Melalui survey ini diharapkan juga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan, yaitu dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan Pedoman ini. Saran dan masukan sangat kami harapkan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut di masa mendatang.

Yogyakarta, 12 Oktober 2021

Direktur,



**Joko Susilo, SKM, M.Kes.**

NIP 196412241988031002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN .....	1
C. SASARAN .....	1
D. RUANG LINGKUP.....	2
E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY .....	2
1. PELAKSANAAN .....	2
2. TEKNIK SURVEY .....	2
3. HASIL SURVEY.....	2
F. ASPEK YANG DINILAI.....	2
G. PENUTUP .....	3

## **A. LATAR BELAKANG**

Poltekkes Kemenkes Yogyakarta unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Kesehatan yang memiliki tugas melaksanakan penyelenggaraan pendidikan vokasi dan profesi bidang kesehatan juga selalu dituntut untuk dapat menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya secara profesional, akuntabel dan transparan. Dalam rangka pencapaian visi dan misi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, mendukung kelancara tugas dan pelayanan kepada mahasiswa dan stakeholders lainnya, meningkatkan kapasitas organisasi, dan mempercepat pencapaian tujuan organisasi maka membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten.

Dalam rangka mendapatkan sumber daya yang kompeten, profesional dan berdedikasi tinggi, maka pengelolaan sumber daya manusia harus dilaksanakan secara optimal. Pelayanan kepegawaian yang dilakukan oleh pengelola kepegawaian di lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dirasakan masih belum memenuhi harapan dengan maksimal. Masih ditemukan kelemahan dalam pelayanan dan keluhan/pengaduan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan kepegawaian adalah melakukan survey kepuasan layanan kepegawaian kepada pengguna layanan kepegawaian yaitu dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Survey kepuasan layanan kepegawaian merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan pengguna layanan kepegawaian yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi pengguna layanan kepegawaian, dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan kepegawaian serta mendorong penyelenggara kepegawaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **B. TUJUAN**

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan kepegawaian di lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan dalam hal kepegawaian.

## **C. SASARAN**

Adapun sasaran dari pedoman ini adalah:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan kepegawaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan kepegawaian;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan kepegawaian.

#### **D. RUANG LINGKUP**

Ruang Lingkup survey kepuasan layanan kepegawaian dalam pedoman ini adalah meliputi seluruh layanan kepegawaian yang diselenggarakan oleh Poltekkes Kemenkes Yogyakarta melalui pengelola kepegawaian.

#### **E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

##### **1. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan survey kepuasan layanan kepegawaian dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah – langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrument survey;
- b. Menentukan responden;
- c. Melaksanakan survey;
- d. Mengolah hasil survey;
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil.

##### **2. TEKNIK SURVEY**

Untuk melakukan survey kepuasan layanan kepegawaian, dapat menggunakan beberapa teknik antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri oleh responden;
- c. Kuesioner elektronik (melalui *google form*);
- d. Wawancara terstruktur/tidak terstruktur

##### **3. HASIL SURVEY**

Hasil survey kepuasan layanan kepegawaian dimaksudkan untuk:

- a. Mengukur kekuatan dan kelemahan masing – masing unit penyelenggara layanan kepegawaian;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan kepegawaian yang telah dilaksanakan;
- c. Bahan penetapan kebijakan untuk mengambil Langkah perbaikan pelayanan;
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

#### **F. ASPEK YANG DINILAI**

Aspek yang dinilai dalam survey kepuasan layanan kepegawaian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Layanan Penghitungan Kebutuhan Penyusunan ABK.
2. Layanan Pengurusan Pengangkatan Pegawai (PNS/PPPK).

3. Layanan Pengusulan SK Kenaikan Pangkat.
4. Layanan Pengusulan SK Kenaikan Jabatan Fungsional.
5. Layanan Penerbitan SK Kenaikan Gaji Berkala (KGB).
6. Layanan Pengusulan Cuti.
7. Layanan Pengembangan Kompetensi Pegawai (Pelatihan/Diklat/Workshop/Detasering).
8. Layanan Pengembangan Kompetensi Pegawai Melalui Tugas belajar/Izin Belajar.
9. Layanan Pengusulan Pencantuman Gelar.
10. Layanan Ujian Dinas/Penyesuaian Ijazah.
11. Layanan Pengusulan Satya Lencana Karya Satya
12. Layanan Pengusulan Pensiun Pegawai.
13. Layanan Pengusulan Kartu Istri/Kartu Suami/Kartu Pegawai
14. Layanan Pengusulan Izin Perceraian.
15. Layanan Proses Penegakkan dan Penjatuhan Hukuman Disiplin.
16. Layanan Ketepatan/Kesesuaian Rekapitulasi Absen Kehadiran.
17. Layanan Pendampingan dan Pengusulan DUPAK.
18. Layanan Pengusulan Pembebasan Jabatan Fungsional.
19. Layanan Pengusulan Pengangkatan Kembali Jabatan Fungsional.
20. Layanan Kejelasan Informasi Pengisian SKP.
21. Layanan Pengusulan Surat Tugas dan Surat Keterangan.
22. Layanan Pengusulan Mutasi (Internal/Eksternal).
23. Layanan Sosialisasi Peraturan/Kebijakan Baru Bidang Kepegawaian.
24. Kepuasan Terhadap Konsistensi Penegakan aturan di bidang kepegawaian.
25. Keramahan pegawai bagian kepegawaian dalam memberikan pelayanan SDM.
26. Kritik dan saran sebagai umpan balik untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kepegawaian

## **G. PENUTUP**

Demikian pedoman survey kepuasan layanan kepegawaian ini dibuat agar menjadi panduan dalam pelaksanaan survey secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan dan inovasi kualitas pelayanan kepegawaian di lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.