

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Periode Agustus 2023

Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Indonesia

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
AKRONIM	ii
LATAR BELAKANG	1
TUJUAN DAN MANFAAT.....	1
UNSUR SURVEI KEPUASAN	1
METODE.....	2
HASIL.....	1
SURVEI EKSTERNAL	1
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	1
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	6
3. TABEL KEPUASAN.....	7
KESIMPULAN.....	9

AKRONIM

Berikut merupakan daftar akronim yang digunakan pada laporan ini.

Akronim	Penjelasan
POB	Prosedur Operasional Baku

LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia (FKM UI), maka diperlukan *input/feedback* untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan mutu tersebut. *Input/feedback* yang diperlukan berasal dari pengguna internal (dosen dan tenaga kependidikan) serta pengguna eksternal (mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, mitra kerja sama, dan masyarakat). *Input/feedback* yang diperoleh dapat menunjukkan pencapaian mutu dan dapat menjadi bahan perbaikan untuk peningkatan layanan FKM UI ke depan.

Survei Kepuasan yang diselenggarakan setiap tahunnya oleh FKM UI merupakan *tools* yang digunakan oleh FKM UI untuk memperoleh *input/feedback*. Melalui Survei Kepuasan, data yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh sebab itu, sejak tahun 2021 Tim Penjamin Mutu FKM UI menggunakan peraturan tersebut untuk melakukan pengukuran Survei Kepuasan ini.

TUJUAN DAN MANFAAT

Survei Kepuasan ini diselenggarakan dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan yang mencerminkan gambaran kinerja pemberi layanan di FKM UI. Manfaat yang akan diperoleh dengan diselenggarakannya survei ini adalah sebagai *input* untuk meningkatkan kualitas pelayanan FKM UI, menciptakan wilayah bebas korupsi (WBK), serta menciptakan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM).

UNSUR SURVEI KEPUASAN

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan unsur minimal yang harus dipenuhi untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan
Merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik bersifat teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan
Merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu Pelayanan
Merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Merupakan biaya yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Merupakan hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan

Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Mengikuti yang ditetapkan oleh Kementerian PAN-RB, maka digunakan Skala Likert untuk mengukur komponen kepuasan di atas. Skala Likert yang digunakan terdiri atas 4 nilai dengan nilai 1 sebagai nilai yang paling rendah/buruk hingga nilai 4 sebagai nilai yang paling tinggi/baik.

METODE

Survei diselenggarakan pada bulan Juli dan Agustus 2023 dengan pengumpulan data *self-administered* menggunakan formulir *online Google Form*. Kuesioner disusun dengan mengacu pada panduan Kementerian PAN-RB. Data yang terkumpul diolah dengan statistik deskriptif. Responden survei terbagi menjadi responden internal dan responden eksternal. Responden internal adalah dosen dan tenaga kependidikan, sementara itu, responden eksternal adalah mahasiswa, alumni, mitra, orang tua, dan masyarakat yang pernah menerima layanan FKM UI.

HASIL SURVEI EKSTERNAL

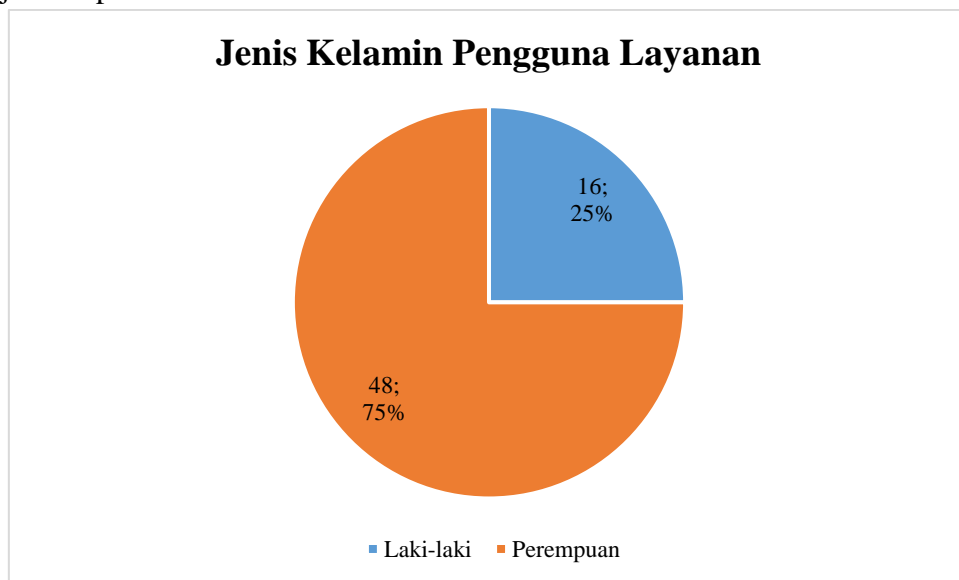
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

Responden eksternal pengguna layanan FKM UI terdiri dari mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, masyarakat dan mitra kerja sama. Pada periode Juli-Agustus 2023, terdapat sebanyak 64 responden yang seluruhnya adalah mahasiswa (100%).

B. Jenis Kelamin

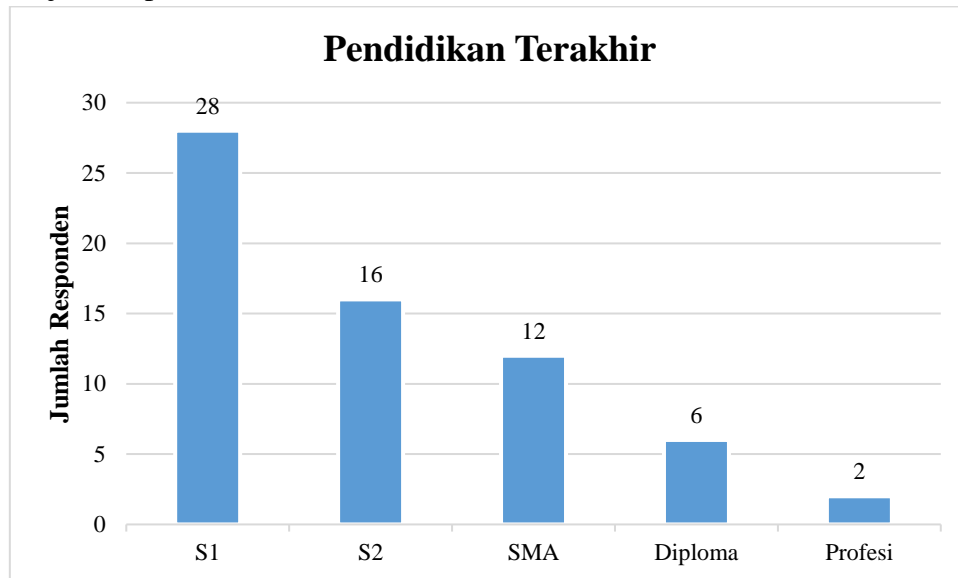
Responden perempuan pada survei ini berjumlah 48 responden (75%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 16 responden (25%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Layanan Eksternal

C. Pendidikan Terakhir

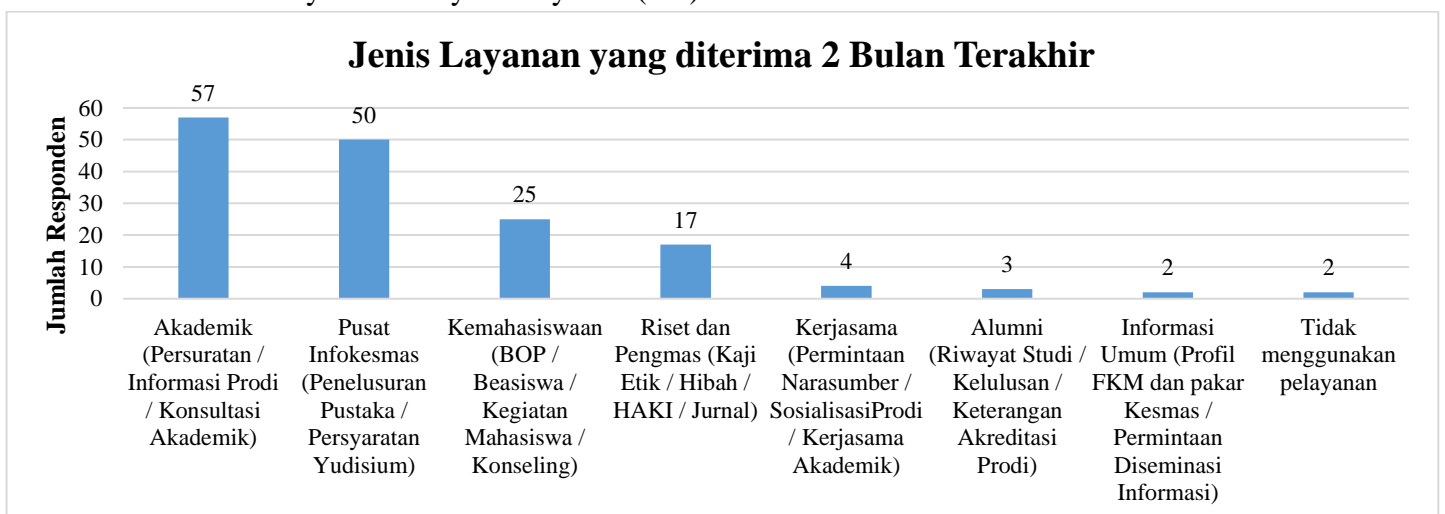
Pendidikan terakhir responden survei terdiri dari 5 tingkatan yaitu SMA, Diploma, S1, Profesi, S2, dan Profesi. Terdapat sebanyak 28 responden dengan pendidikan terakhir adalah S1 (44%), sebanyak 16 responden merupakan lulusan S2 (25%), sebanyak 12 responden merupakan lulusan SMA (19%), sebanyak 6 responden merupakan lulusan Diploma (9%), dan sebanyak 2 responden berpendidikan terakhir profesi (3%) ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Grafik Pendidikan Terakhir Pengguna Eksternal

D. Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Selama dua bulan terakhir, jenis layanan terakhir yang diterima responden survei terdiri dari 7 jenis layanan dan terdapat pula responden yang tidak menggunakan layanan. Jenis layanan yang diterima paling banyak oleh responden selama 2 bulan terakhir adalah layanan akademik (57 layanan atau 36%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.3. Sedangkan jenis layanan yang paling sedikit diterima adalah informasi umum yaitu sebanyak 2 layanan (1%).

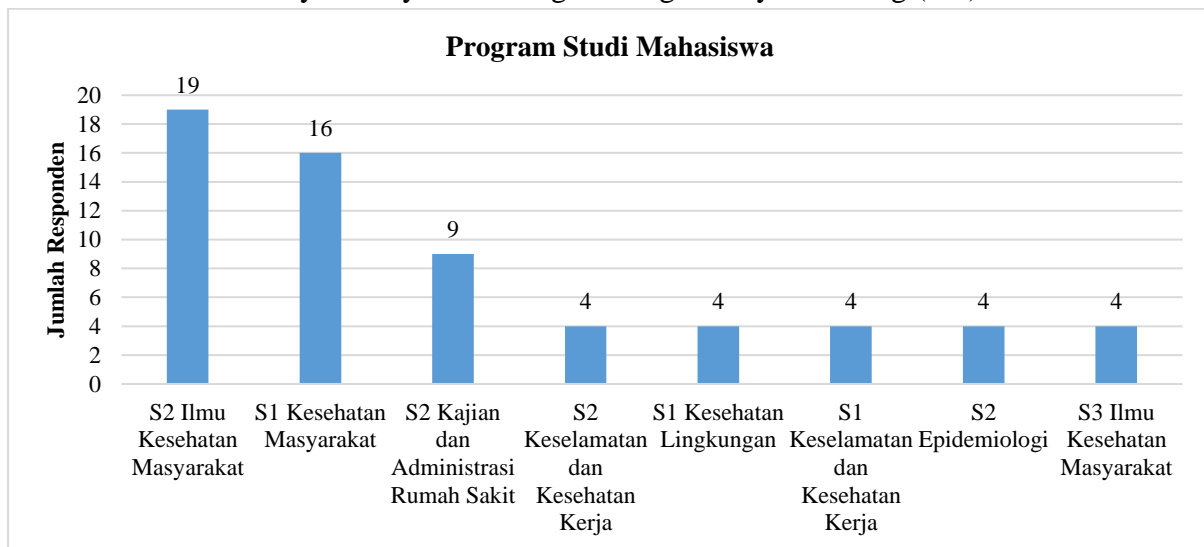


Gambar 1. 3 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Eksternal

1.1 Responden Mahasiswa

A. Program Studi Mahasiswa

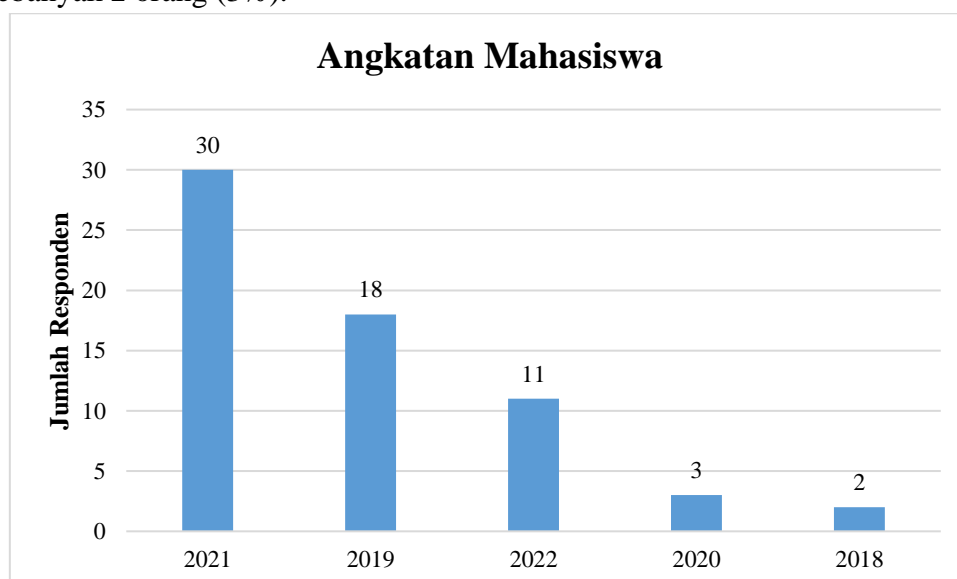
Responden mahasiswa berasal dari 8 program studi yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 1.4. Responden terbanyak berasal dari Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yaitu sebanyak 19 responden (30%). Responden paling sedikit berasal dari Program Studi S2 Keselamatan dan Kesehatan Kerja, S1 Kesehatan Lingkungan, S1 Keselamatan dan Kesehatan Kerja, S2 Epidemiologi, dan S3 Ilmu Kesehatan Masyarakat yaitu masing-masing sebanyak 4 orang (6%).



Gambar 1. 4 Grafik Program Studi Mahasiswa

B. Angkatan Mahasiswa

Responden mahasiswa berasal dari lima angkatan ditunjukkan pada Gambar 1.5. Responden terbanyak adalah angkatan tahun 2021, sebanyak 30 responden (47%). Sementara itu, responden paling sedikit berasal dari angkatan tahun 2018 yaitu sebanyak 2 orang (3%).

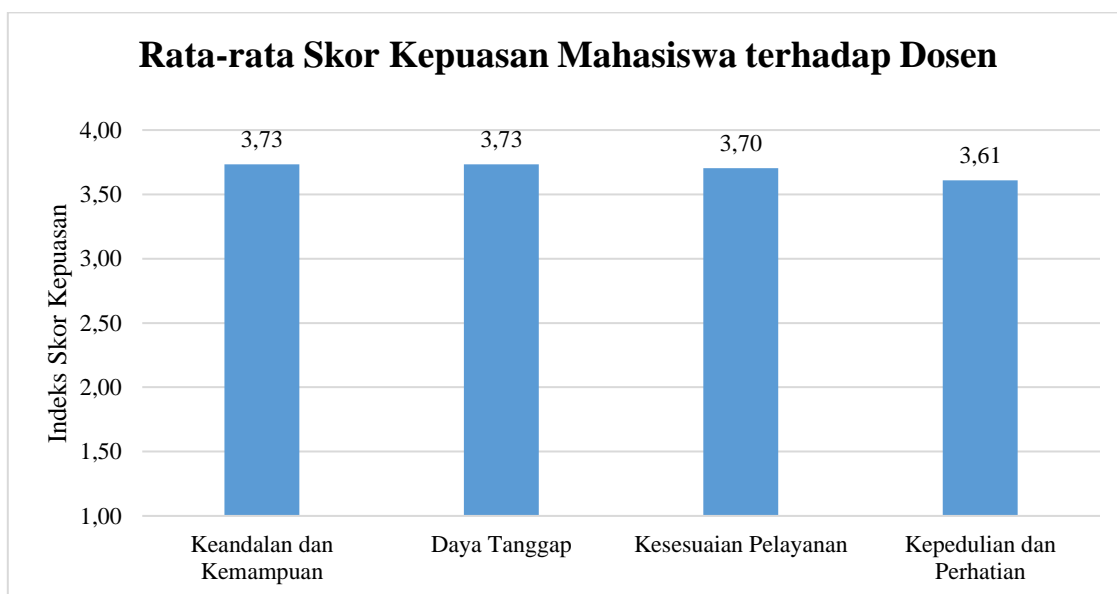


Gambar 1. 5 Grafik Angkatan Mahasiswa

C. Penilaian Dosen

Pada survei ini terdapat empat komponen penilaian dosen oleh mahasiswa yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.6. Keempat komponen tersebut diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 4 di mana semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

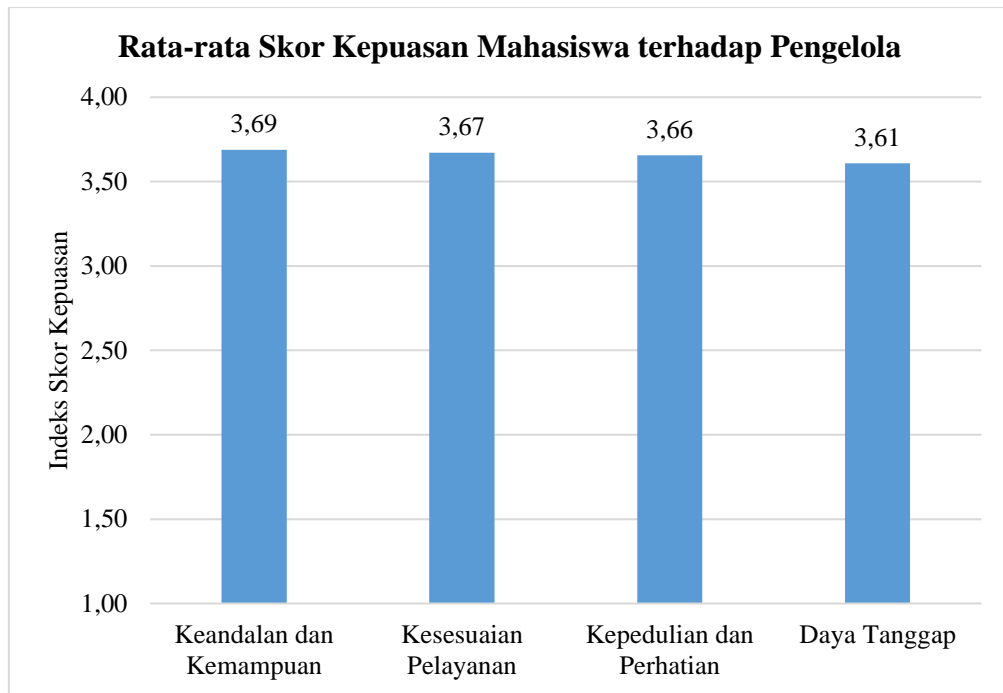
Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan serta komponen daya tanggap adalah masing-masing sebesar 3,73, komponen kesesuaian pelayanan adalah 3,70, dan komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,61. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,70.



Gambar 1. 6 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

D. Penilaian Pengelola

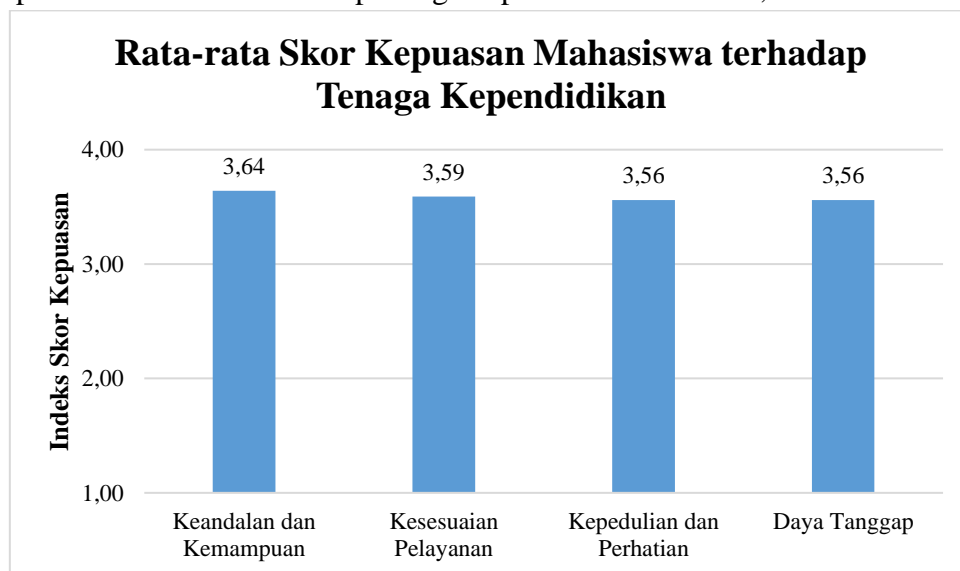
Skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola ditunjukkan pada Gambar 1.7. Sama dengan penilaian mahasiswa terhadap dosen, penilaian mahasiswa terhadap pengelola juga terdiri dari empat komponen. Komponen tertinggi adalah keandalan dan kemampuan yaitu sebesar 3,69. Sementara itu komponen kesesuaian pelayanan sebesar 3,67, komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,66 dan komponen daya tanggap sebesar 3,61. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah 3,66.6



Gambar 1. 7 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola

E. Penilaian Tenaga Kependidikan

Skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan ditunjukkan pada Gambar 1.8. Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan adalah 3,77, komponen kesesuaian pelayanan dan komponen daya tanggap masing-masing sebesar 3,75, serta komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,70. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah 3,74.



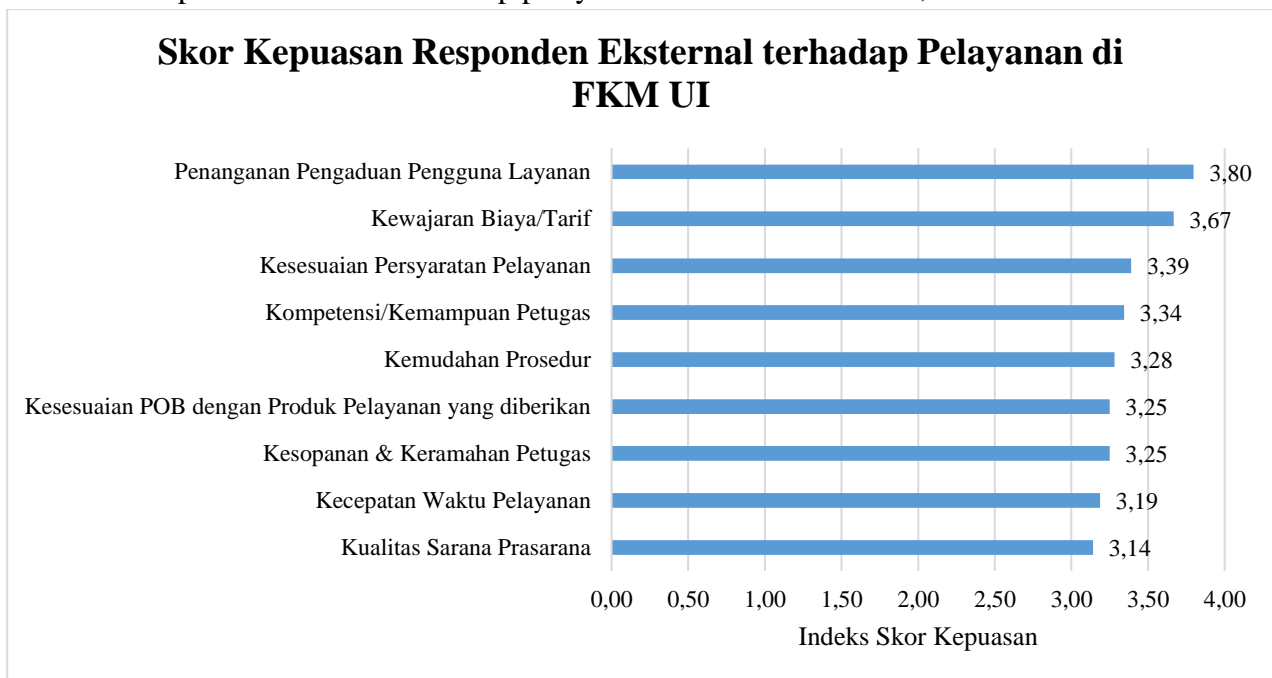
Gambar 1. 8 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

A. Penilaian Layanan

Terdapat sembilan komponen penilaian layanan yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.9. Kesembilan komponen tersebut diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 4 di mana semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi kepuasan pengguna eksternal terhadap pelayanan di FKM UI.

Skor tertinggi diperoleh komponen penanganan pengaduan pengguna layanan yaitu sebesar 3,80. Sementara itu, komponen dengan skor terendah adalah komponen kualitas sarana dan prasarana yaitu sebesar 3,14. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,37.

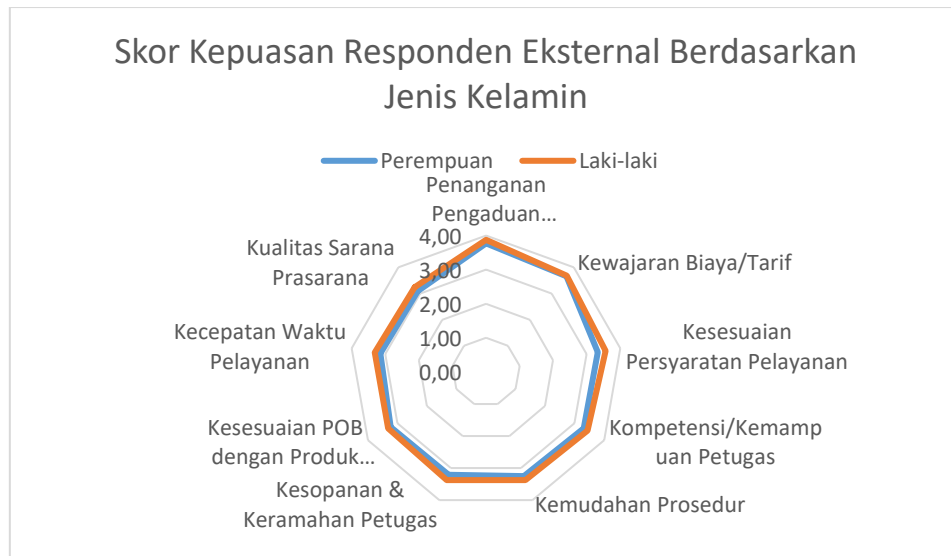


Gambar 1. 9 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,88. Sementara itu, komponen kualitas sarana pasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,25. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,47.

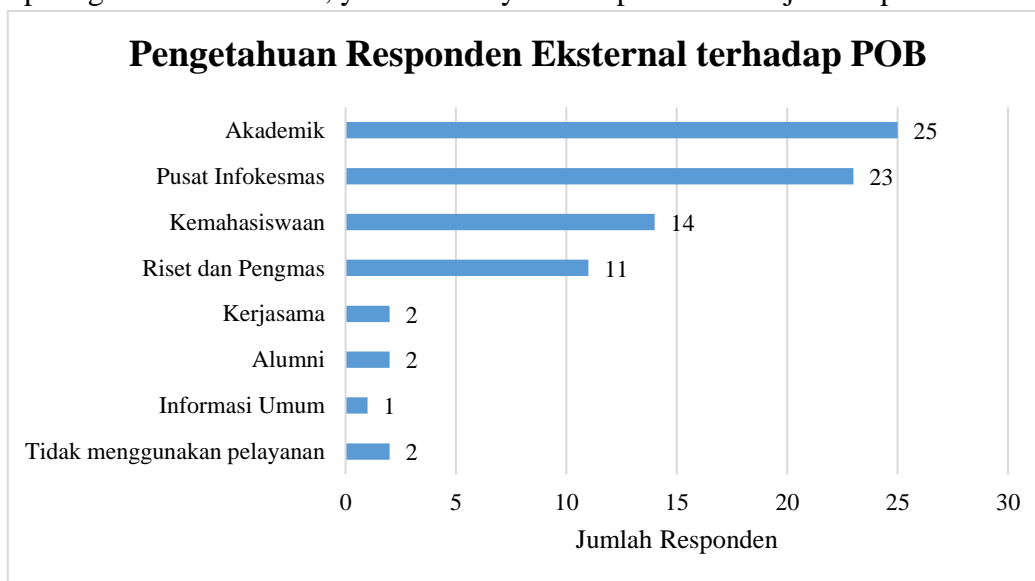
Penanganan pengaduan pengguna layanan juga merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,77. Sementara itu, komponen kualitas sarana prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,10. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,40. Rincian kepuasan responden eksternal berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan di FKM UI ditunjukkan pada Gambar 1.10.



Gambar 1.10 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

B. Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB) Berdasarkan Layanan Terakhir yang Diterima

Berdasarkan pengetahuan responden eksternal terhadap POB dari layanan terakhir yang diterima, POB yang paling banyak diketahui adalah POB akademik yaitu sebanyak 25 responden yang tahu POB akademik. Sementara itu, POB informasi umum paling sedikit diketahui, yaitu sebanyak 1 responden ditunjukkan pada Gambar 1.11.



Gambar 1.11 Grafik Pengetahuan Responden Eksternal terhadap POB FKM UI

3. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei di bulan Juli dan Agustus 2023, terdapat beberapa komponen penilaian yang mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden eksternal dibandingkan dengan hasil survei di bulan Maret dan Juni 2023, khususnya pada

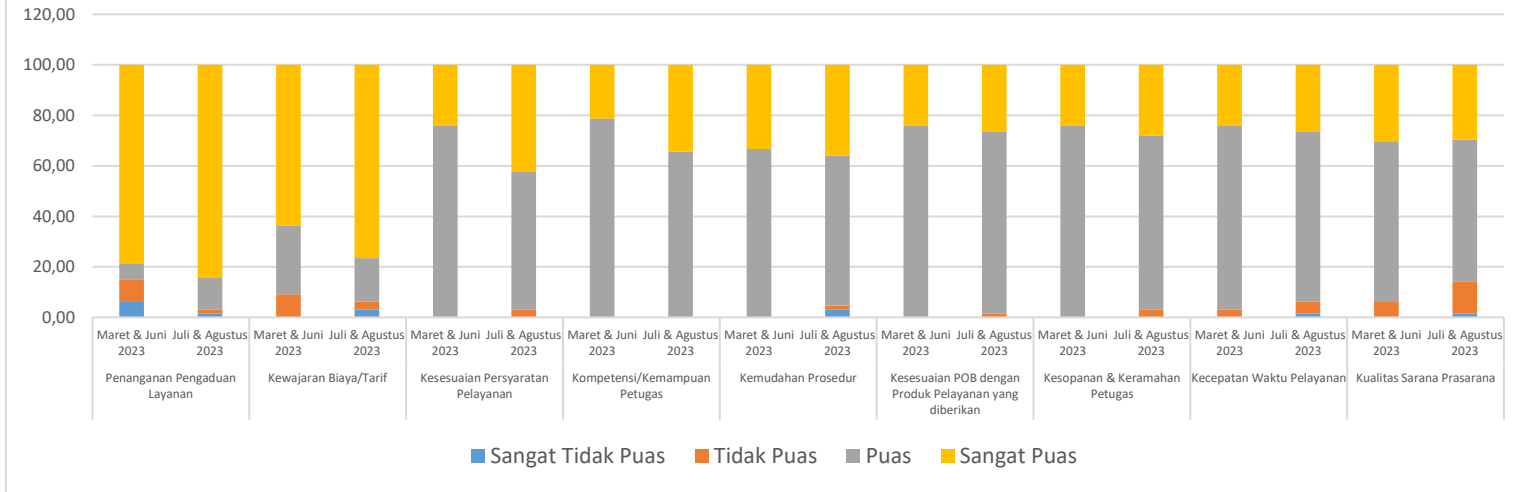
skor kepuasan 3 & 4. Pada bulan Juli dan Agustus 2023, komponen kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mengalami peningkatan cukup signifikan yang dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan 4 dari 63,64% menjadi 76,56%. Peningkatan pemberian skor 4 juga terjadi pada komponen penanganan pengaduan layanan dari 78,29% menjadi 84,38%.

Namun masih ditemukan komponen penilaian yang justru terdapat skor kurang dari 3, yaitu komponen kemudahan prosedur, kecepatan waktu, kewajaran biaya/tarif, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan layanan. Meskipun persentasenya rendah, namun FKM UI terus memperbaiki dan berupaya meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden eksternal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal di Bulan Maret & Juni 2023 dengan Juli & Agustus 2023

No	Komponen Kepuasan	Maret & Juni 2023				Juli & Agustus 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	0,00	75,76	24,24	0,00	3,13	54,69	42,19
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	0,00	0,00	66,67	33,33	3,13	1,56	59,38	35,94
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,00	3,03	72,73	24,24	1,56	4,69	67,19	26,56
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0,00	9,09	27,27	63,64	3,13	3,13	17,19	76,56
5	Apakah Saudara tahu Prosedur Operasional Baku (POB) layanan yang diterima terakhir				47,00				42,19
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan	0,00	0,00	75,76	24,24	0,00	1,56	71,88	26,56
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0,00	0,00	78,79	21,21	0,00	0,00	65,63	34,38
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,00	0,00	75,76	24,24	0,00	3,13	68,75	28,13
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	0,00	6,06	63,64	30,30	1,56	12,50	56,25	29,69
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	6,06	9,09	6,06	78,79	1,56	1,56	12,50	84,38

Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal Maret & Juni 2023 dan Juli & Agustus 2023



Gambar 1. 12 Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal Maret & Juni 2023 dan Juli & Agustus 2023

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, skor kepuasan pengguna eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,37. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di FKM UI sudah cukup memuaskan bagi pengguna eksternal. Terdapat beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti dan dapat ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan di FKM UI menjadi lebih baik, seperti meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, kecepatan waktu, penanganan pengaduan layanan, kemudahan prosedur, dan kewajaran biaya/tarif.