

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN INTERNAL & EKSTERNAL 2021

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	3
SURVEI INTERNAL	3
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	3
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	6
3. TABEL KEPUASAN.....	12
SURVEI EKSTERNAL	14
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	14
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	18
3. TABEL KEPUASAN.....	24
KESIMPULAN	26
LAMPIRAN	1
Tabel 1.1.....	1
Tabel 1.2.....	2
Tabel 1.3.....	3
Tabel 1.4.....	3
Tabel 1.5.....	4
Tabel 1.6.....	4
Tabel 1.7.....	5
Tabel 1.8.....	6
Tabel 1.9.....	7
Tabel 1.10.....	8
Tabel 2.1.....	9
Tabel 2.2.....	9
Tabel 2.3.....	10
Tabel 2.4.....	11
Tabel 2.5.....	11
Tabel 2.6.....	12
Tabel 2.7.....	12
Tabel 2.8.....	13

AKRONIM

Berikut merupakan daftar akronim yang digunakan pada laporan ini.

Akronim	Penjelasan
Adum	Administrasi Umum
Humas	Hubungan Masyarakat
IM	Informasi Manajemen
IT	<i>Information Technology</i>
Pokdi Kespro	Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi
Pusinfo Kesmas	Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat
POB	Prosedur Operasional Baku
SDM	Sumber Daya Manusia
Sekpim	Sekretaris Pimpinan
UPMA	Unit Penjamin Mutu Akademik
UPMNA	Unit Penjamin Mutu Non Akademik
URPM	Unit Riset dan Pengabdian Masyarakat

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 kerjasama, 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, pada tahun 2021 ini 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 tatacara 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 tatacara 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 konsep 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 April 2021 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.

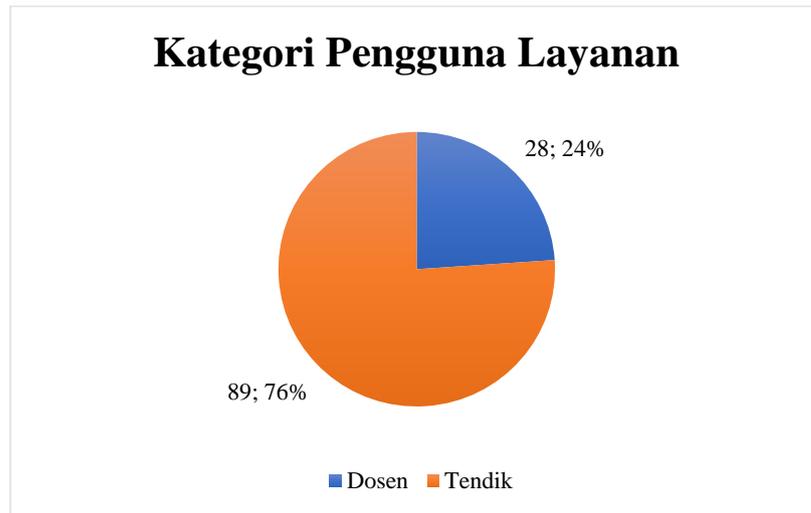
HASIL

SURVEI INTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

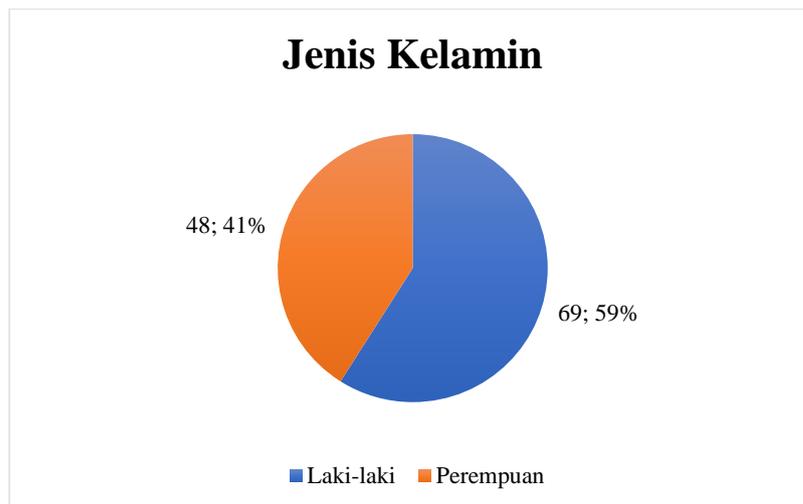
Dosen dan tenaga kependidikan merupakan responden internal pengguna layanan FKM UI. Terdapat 117 responden di mana 28 di antaranya adalah dosen (24%) dan 89 lainnya adalah tenaga kependidikan (76%) ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Grafik Kategori Pengguna Internal.

B. Jenis Kelamin

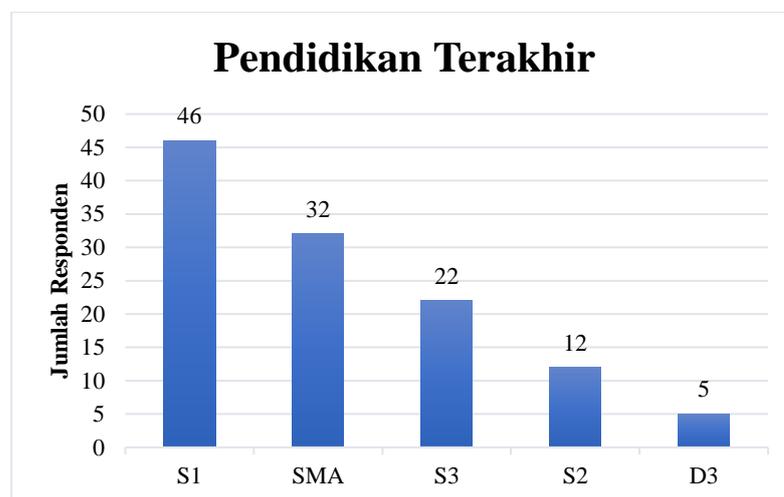
Responden perempuan pada survei berjumlah 48 responden (41%) dan responden laki-laki berjumlah 69 responden (59%) ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Internal.

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden terbagi menjadi lima tingkatan, yaitu SMA, D3, S1, S2, dan S3. Terdapat 32 responden yang merupakan lulusan SMA (27,35%), 5 responden lulusan D3 (4,27%), 46 responden lulusan S1 (39,32%), 12 responden lulusan S2 (10,26%), dan 22 responden lulusan S3 (18,80%) ditunjukkan pada Gambar 1.3 berikut.

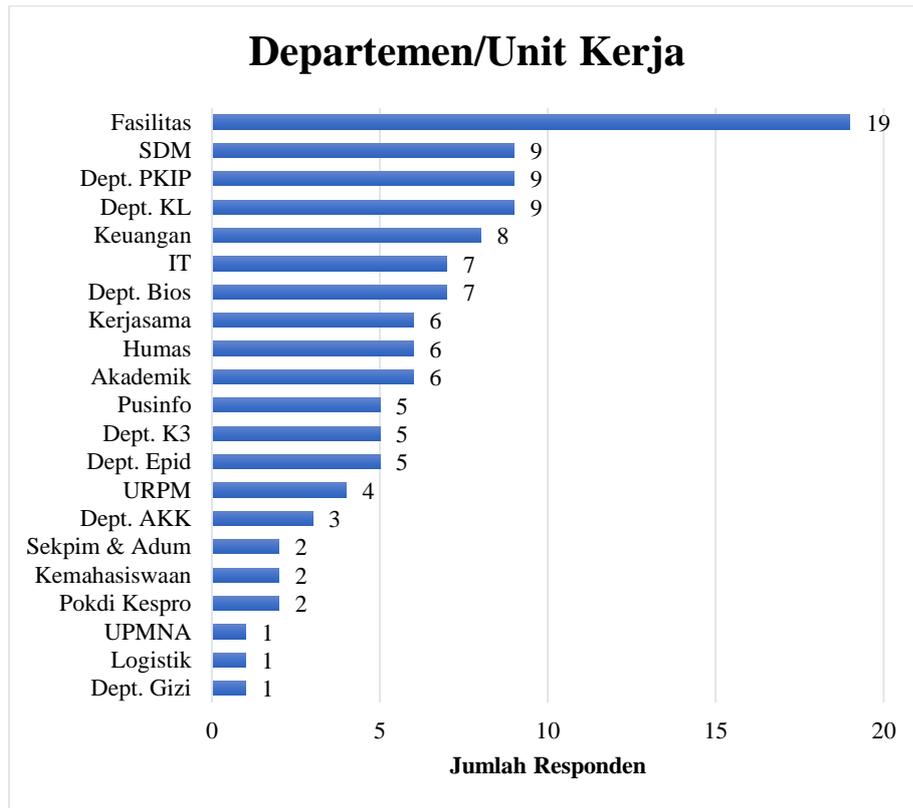


Gambar 1.3 Grafik Pendidikan Terakhir Pengguna Internal.

D. Departemen/Unit Kerja

Responden berasal dari 21 departemen/unit kerja yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 (Lampiran) dan Gambar 1.4 berikut. Responden yang berasal dari departemen berjumlah 41 responden (35%) sementara itu, responden yang berasal dari unit kerja berjumlah 76 responden (65%).

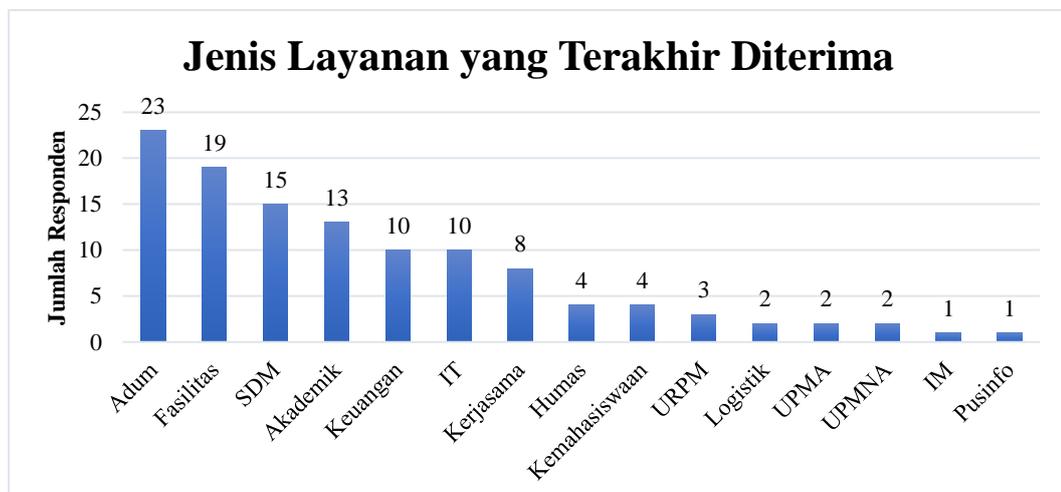
Responden yang berasal dari departemen paling banyak berasal dari Departemen PKIP dan Departemen KL dengan jumlah responden masing-masing departemen sebanyak 9 responden (22%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari Departemen Gizi yaitu hanya 1 responden (2%). Responden yang berasal dari unit kerja paling banyak berasal dari Unit Fasilitas dengan jumlah 19 responden (25%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari UPMNA dan Unit Logistik yaitu masing-masing sebanyak 1 responden (1%).



Gambar 1.4 Grafik Departemen/Unit Kerja Pengguna Internal.

E. Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Responden menerima 15 jenis layanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir yang ditunjukkan pada Tabel 1.2 (Lampiran) dan Gambar 1.5 berikut. Layanan yang paling banyak diterima oleh responden berasal dari Unit Adum sebanyak 23 responden (20%). Sementara itu, layanan yang paling sedikit diterima oleh responden berasal dari Unit IM dan Unit Pusinfo masing-masing sebanyak 1 responden (1%).



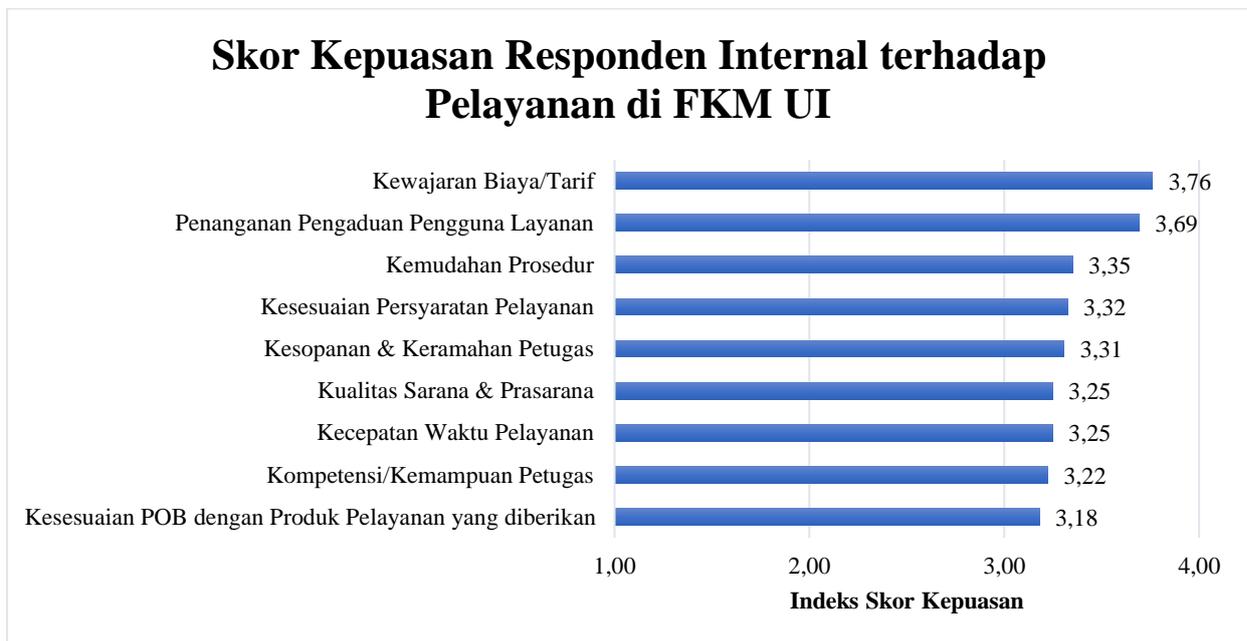
Gambar 1.5 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Internal.

2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

A. Penilaian Layanan

Terdapat sembilan komponen penilaian layanan yang diukur dan ditunjukkan pada Tabel 1.3 (Lampiran) dan Gambar 1.6 berikut. Kesembilan komponen tersebut diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 4 di mana semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi kepuasan pengguna internal terhadap pelayanan di FKM UI.

Komponen kewajaran biaya/tarif merupakan komponen yang mendapat skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,76. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen yang mendapat skor kepuasan terendah yaitu sebesar 3,18. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,37.



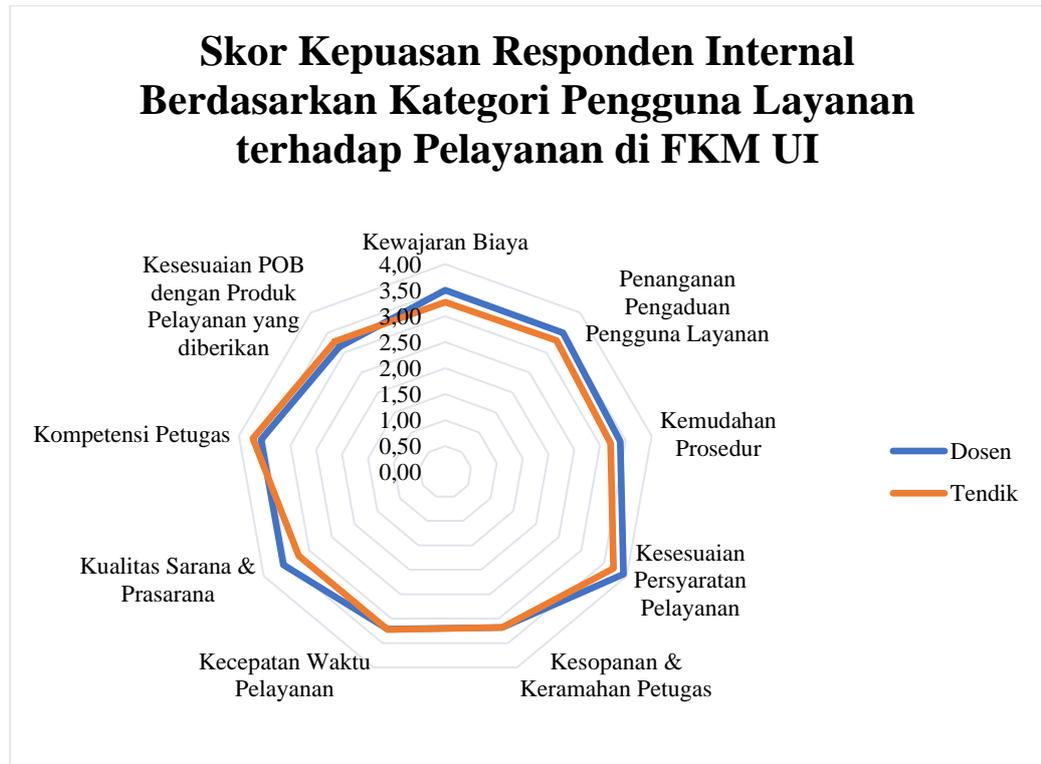
Gambar 1.6 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI.

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Komponen kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen, yaitu sebesar 3,93. Sementara itu, komponen kesesuaian Prosedur Operasional Baku (POB) dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan dosen, yaitu sebesar 3,14. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen adalah 3,44.

Kompetensi/kemampuan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan tenaga kependidikan, yaitu sebesar 3,73. Sementara itu, komponen kesopanan dan keramahan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan tenaga kependidikan, yaitu sebesar 3,18. Secara

keseluruhan, skor kepuasan tenaga kependidikan adalah 3,35. Pada Tabel 1.4 (Lampiran) dan Gambar 1.7 berikut merupakan rinciannya.



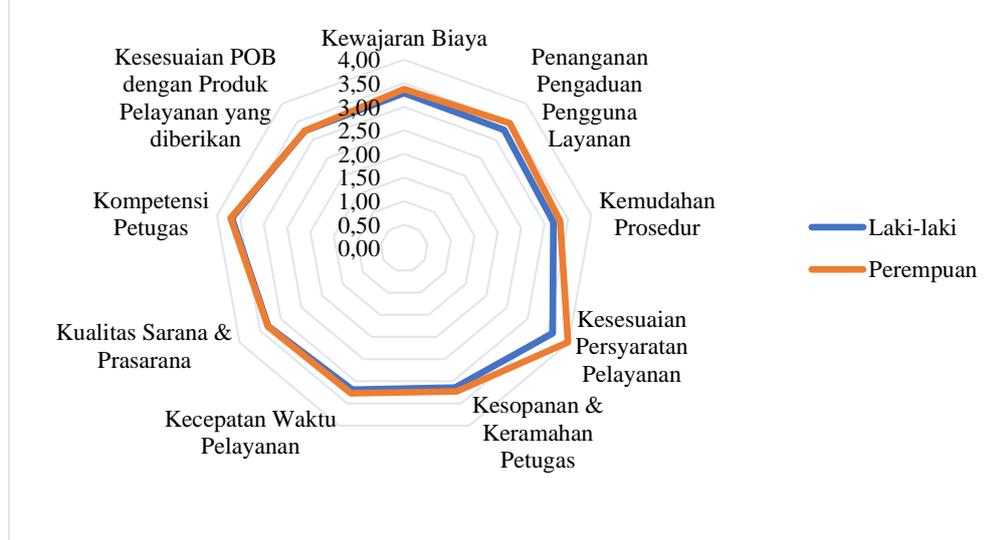
Gambar 1.7 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI.

b. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,98. Sementara itu, komponen kesopanan dan keramahan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,23. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,44.

Kompetensi/kemampuan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,68. Sementara itu, komponen kesopanan dan keramahan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,14. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,3. Pada Tabel 1.5 (Lampiran) dan Gambar 1.8 berikut merupakan rinciannya.

Skor Kepuasan Responden Internal Berdasarkan Jenis Kelamin terhadap Pelayanan di FKM UI



Gambar 1.8 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan.

c. **Penilaian Layanan Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna Layanan**

Komponen kompetensi/kemampuan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan SMA, yaitu sebesar 3,81. Sementara itu, komponen kemudahan prosedur serta komponen kesopanan dan keramahan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan SMA, yaitu sebesar 3,09. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan SMA adalah 3,25.

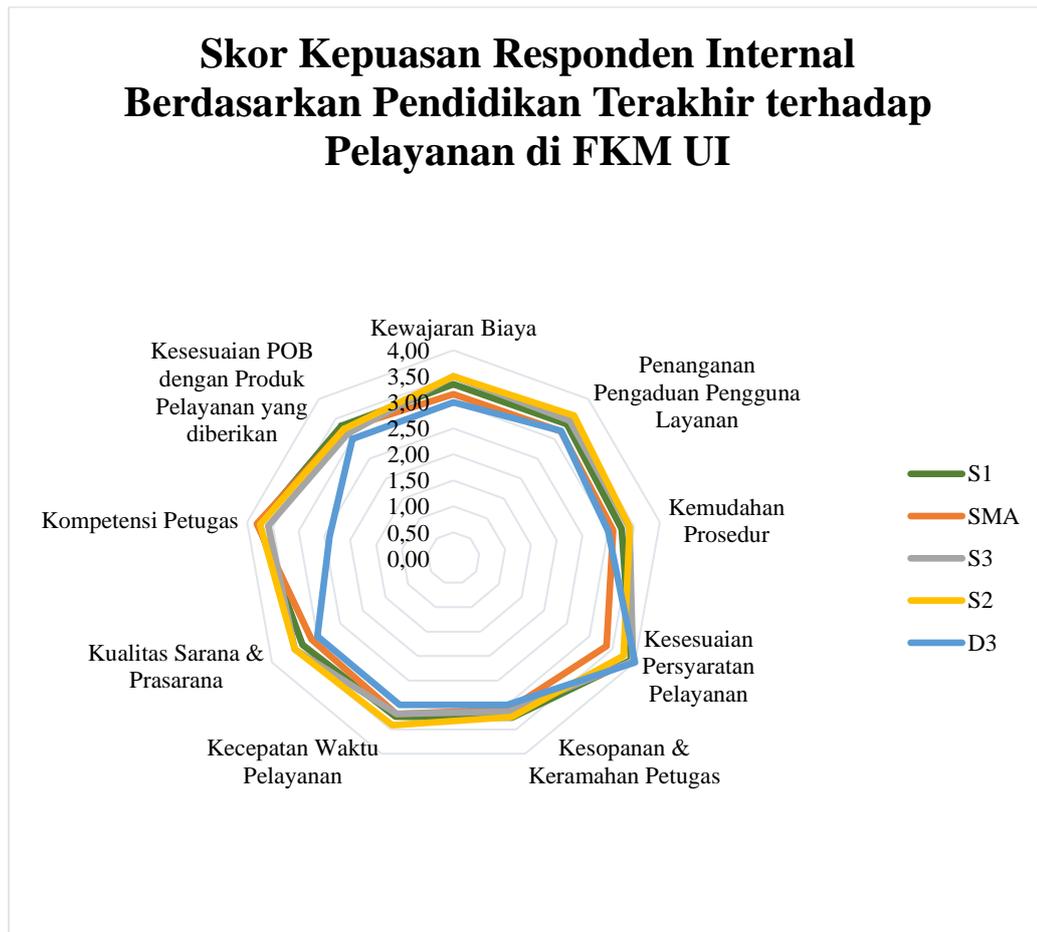
Kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan D3, yaitu sebesar 4,00. Sementara itu, komponen kompetensi/kemampuan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan D3, yaitu sebesar 2,40. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan D3 adalah 3,07.

Komponen kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S1, yaitu sebesar 3,91. Sementara itu, komponen kecepatan waktu pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan S1, yaitu sebesar 3,24. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S1 adalah 3,43.

Kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S2, yaitu sebesar 3,75. Sementara itu, komponen kesopanan dan keramahan petugas serta komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari

responden lulusan S2, yaitu sebesar 3,25. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S2 adalah 3,49.

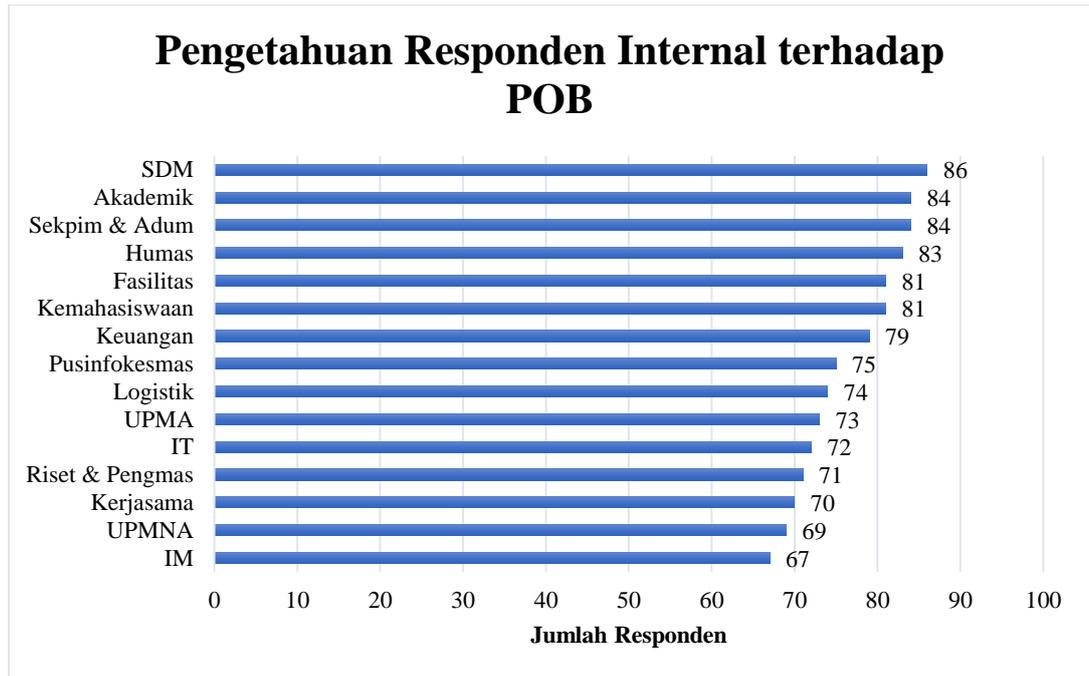
Komponen kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S3, yaitu sebesar 3,95. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan S3, yaitu sebesar 3,14. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S3 adalah 3,43. Pada Tabel 1.6 (Lampiran) dan Gambar 1.9 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1.9 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna Layanan.

B. Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB)

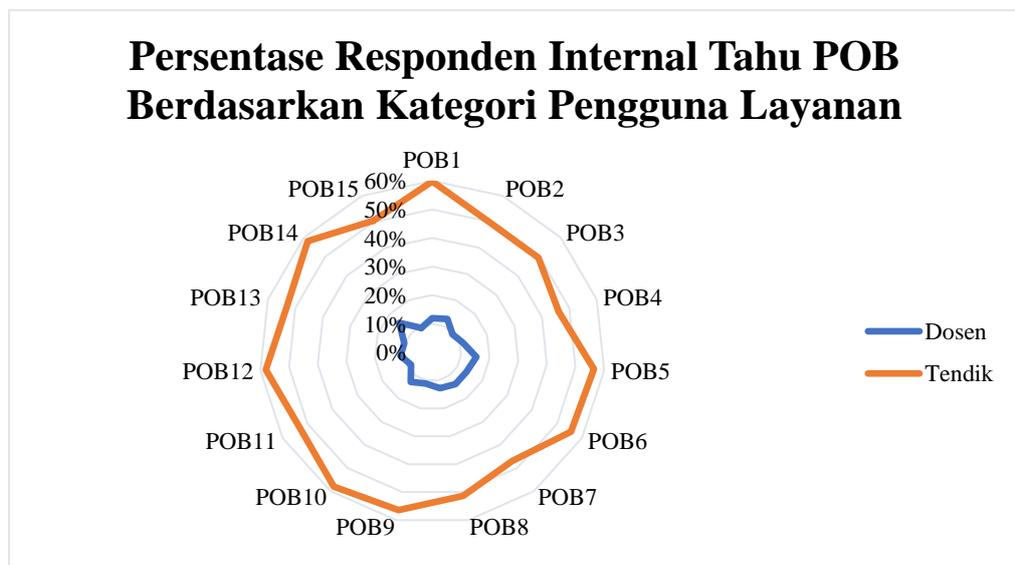
Terdapat 15 POB yang diukur dan ditunjukkan pada Tabel 1.7 (Lampiran) dan Gambar 1.10 berikut. POB yang paling banyak diketahui responden adalah POB Unit SDM yaitu sebanyak 86 responden. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh responden adalah POB Unit IM yaitu sebanyak 67 responden.



Gambar 1.10 Grafik Pengetahuan Responden Internal terhadap POB FKM UI.

a. Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB) Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

POB yang paling banyak diketahui oleh dosen adalah POB Unit Akademik yaitu sebesar 15,38%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh dosen adalah POB Unit IT yaitu sebesar 8,55%. POB yang paling banyak diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB Unit Sekpim & Adum yaitu sebesar 59,83%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB Unit IM yaitu sebesar 46,15%. Pada Tabel 1.8 (Lampiran) dan Gambar 1.11 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1.11 Grafik Persentase Pengetahuan Responden Internal terhadap POB FKM UI berdasarkan Kategori Pengguna Layanan.

C. Penilaian Sarana dan Prasarana

Terdapat 14 sarana dan prasarana yang diukur dan ditunjukkan pada Tabel 1.9 (Lampiran) dan Gambar 1.12 berikut. Sarana Tempat Cuci Tangan merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,17. Sementara itu, sarana Rambu K3L merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan terendah yaitu sebesar 2,87. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 3,03.

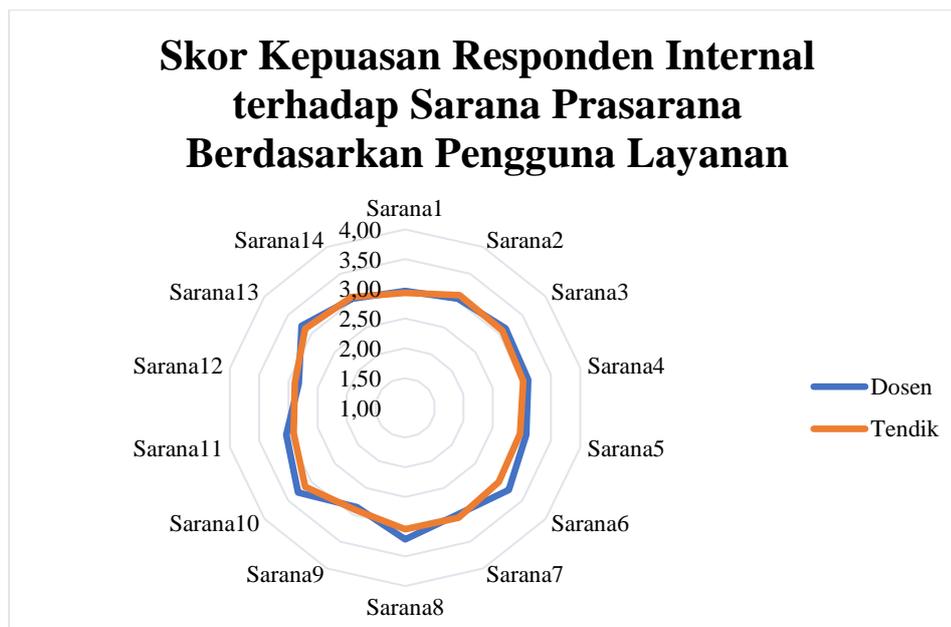


Gambar 1.12 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Sarana dan Prasarana FKM UI.

a. Penilaian Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen adalah Ruang Staff Lounge dengan skor sebesar 3,29. Sementara itu, sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan dosen adalah Ruang Kelas dengan skor sebesar 2,82. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 3,07.

Sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan tenaga kependidikan adalah Ruang Staff Lounge dengan skor sebesar 3,13. Sementara itu, sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan tenaga kependidikan adalah Ruang Kelas dengan skor 2,89. Secara keseluruhan, skor kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 3,02. Pada Tabel 1.10 (Lampiran) dan Gambar 1.13 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1.13 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Sarana dan Prasarana FKM UI berdasarkan Kategori Pengguna Layanan.

3. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei tahun 2021, sebagian besar persentase kepuasan responden internal pada setiap komponen penilaian meningkat dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2020. Pada tahun 2020, lebih dari 50% responden internal memberikan skor kepuasan 4 terhadap 3 komponen penilaian sementara itu, pada tahun 2021 meningkat menjadi 4 komponen penilaian yang mendapatkan skor kepuasan 4 oleh sebagian besar responden. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di FKM UI cukup signifikan memberikan perbaikan yang dibuktikan dengan peningkatan skor kepuasan dari 10.3% responden internal menjadi 79.5% responden internal di tahun 2021. Selain itu, pada tahun 2020 ada 2 komponen penilaian yang masih mendapatkan skor 2 oleh lebih dari 10% responden internal sementara itu, pada tahun 2021 yang memberikan skor kepuasan 2 tidak tidak mencapai 10% responden.

Namun masih ada beberapa komponen penilaian yang justru mengalami penurunan persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4, salah satunya adalah komponen penilaian pengetahuan responden terhadap POB. Pada tahun 2020, 78.2% responden internal mengetahui adanya POB, sementara itu, pada tahun 2021 hasil survei menunjukkan hanya 65.55% responden internal yang mengetahui adanya POB. Salah satu kemungkinan penyebabnya dikarenakan jumlah responden yang mengisi survei tahun 2021 mengalami peningkatan. Responden internal yang mengisi survei pada tahun 2020 sebanyak 78 responden, sementara itu, pada tahun 2021 mencapai 117 responden. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden internal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 1.

Tabel 1 Perbandingan Skor Kepuasan Responden Internal Tahun 2020 dan 2021

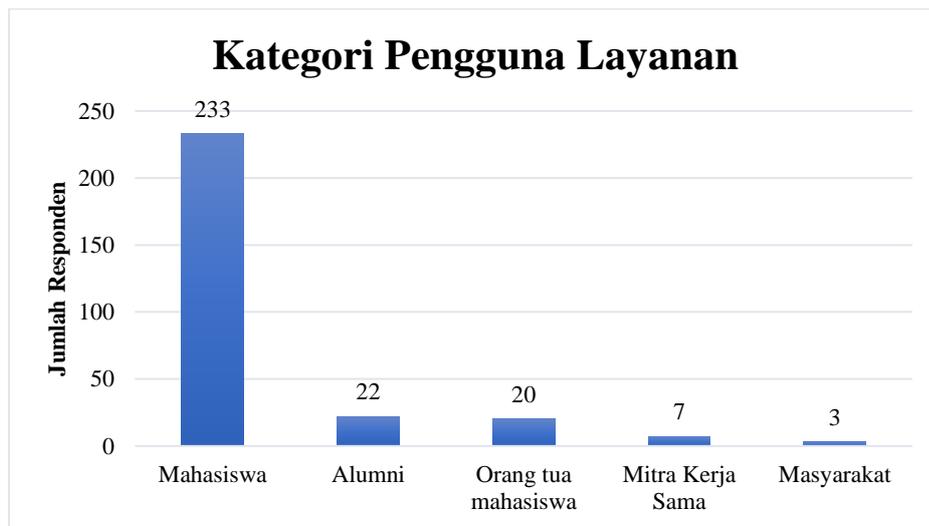
No	Komponen Kepuasan	2020				2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0	3.8	30.8	65.4	0.0	1.7	62.4	35.0
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1.3	1.3	61.5	35.9	1.7	3.4	53.0	41.9
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1.3	11.5	60.3	26.9	0.9	3.4	65.8	29.9
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2.6	2.6	87.2	10.3	0.0	3.4	17.1	79.5
5	Apakah Saudara tahu tentang Standar Pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) di FKM terkait unit berikut				78.2				65.5
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	0	9.0	67.9	23.1	0.0	3.4	75.2	21.4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	1.3	3.8	75.6	19.2	0.0	4.3	69.2	26.5
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1.3	1.3	66.7	30.8	0.0	0.0	69.2	30.8
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	5.1	5.1	30.8	59.0	4.3	1.7	16.2	78.6
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	1.3	17.9	61.5	19.2	0.9	9.4	53.8	35.9

SURVEI EKSTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

Mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, mitra kerjasama, dan masyarakat merupakan responden eksternal pengguna layanan FKM UI. Terdapat 285 responden di mana 233 di antaranya adalah mahasiswa (82%), 22 responden adalah alumni (8%), 20 responden adalah orang tua mahasiswa (7%), 7 responden adalah mitra kerjasama (2%), dan 3 responden lainnya adalah masyarakat (1%) ditunjukkan pada Gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Grafik Kategori Pengguna Eksternal.

B. Jenis Kelamin

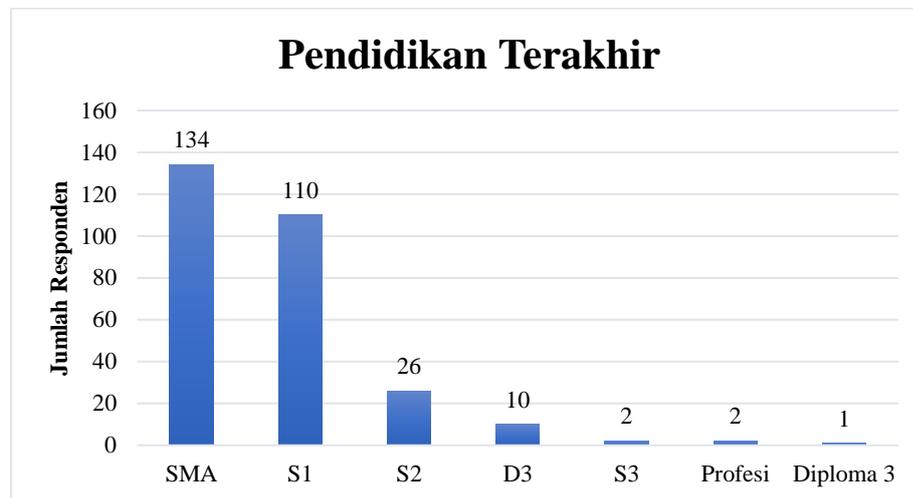
Responden perempuan pada survei berjumlah 215 responden (75%) dan responden laki-laki berjumlah 70 responden (25%) ditunjukkan pada Gambar 2.2 berikut.



Gambar 2.2 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Eksternal.

C. Pendidikan Terakhir

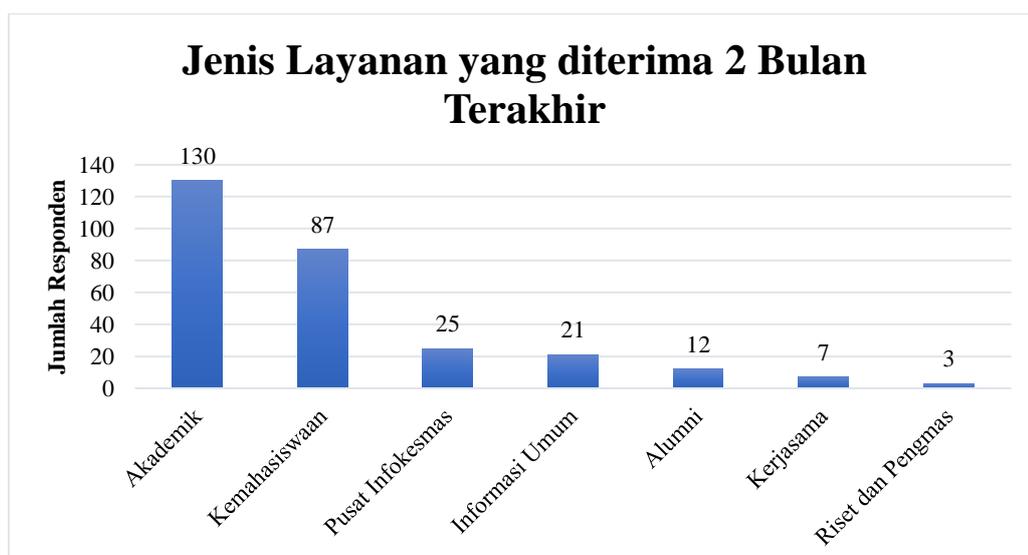
Pendidikan terakhir responden terbagi menjadi enam tingkatan, yaitu SMA, D3, S1, S2, S3, dan Profesi. Terdapat 134 responden yang merupakan lulusan SMA (47%), 11 responden lulusan D3/Diploma 3 (4%), 110 responden lulusan S1 (39%), 26 responden lulusan S2 (9%), 2 responden lulusan S3 (1%), dan 2 responden lulusan Profesi (1%) ditunjukkan pada Gambar 2.3 berikut.



Gambar 2.3 Grafik Pendidikan Terakhir Pengguna Eksternal.

D. Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Responden menerima 7 jenis layanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 (Lampiran) dan Gambar 2.4 berikut. Layanan yang paling banyak diterima oleh responden berasal dari Unit Akademik sebanyak 130 responden (46%). Sementara itu, layanan yang paling sedikit diterima oleh responden berasal dari Unit Riset dan Pengmas sebanyak 3 responden (1%).

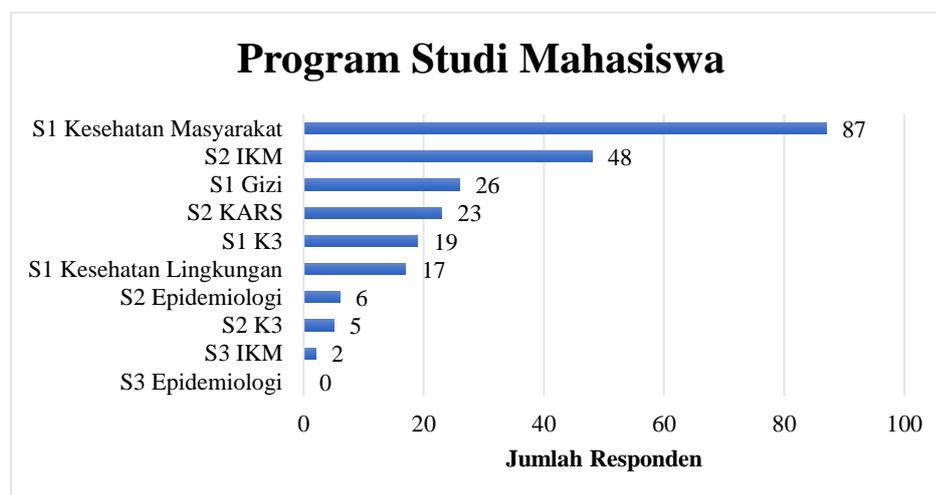


Gambar 2.4 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Eksternal.

1.1 Responden Mahasiswa

A. Program Studi Mahasiswa

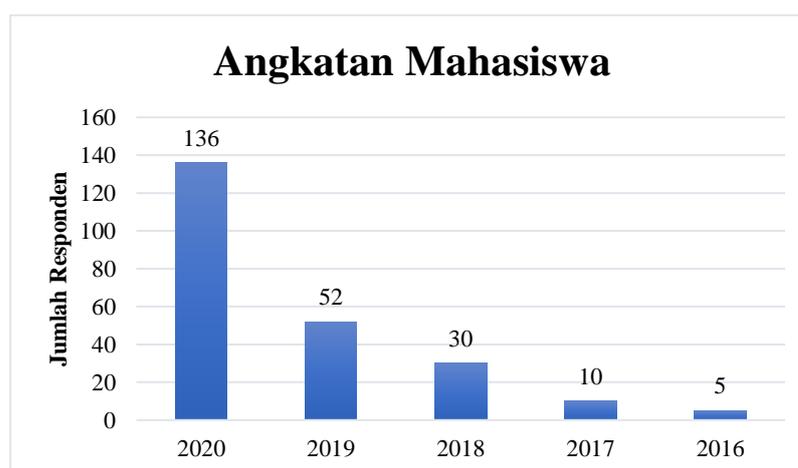
Responden mahasiswa berasal dari 10 program studi yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 2.5 berikut. Responden paling banyak berasal dari Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat sebanyak 87 responden (37%). Sementara itu, responden paling sedikit berasal dari Program Studi S3 Epidemiologi sebanyak 0 responden (0%).



Gambar 2.5 Grafik Program Studi Mahasiswa.

B. Angkatan Mahasiswa

Responden mahasiswa berasal dari angkatan 2016 sebanyak 5 responden (2%), angkatan 2017 sebanyak 10 responden (4%), angkatan 2018 sebanyak 30 responden (13%), angkatan 2019 sebanyak 52 responden (22%), dan angkatan 2020 sebanyak 136 responden (58%) ditunjukkan pada Gambar 2.6 berikut.



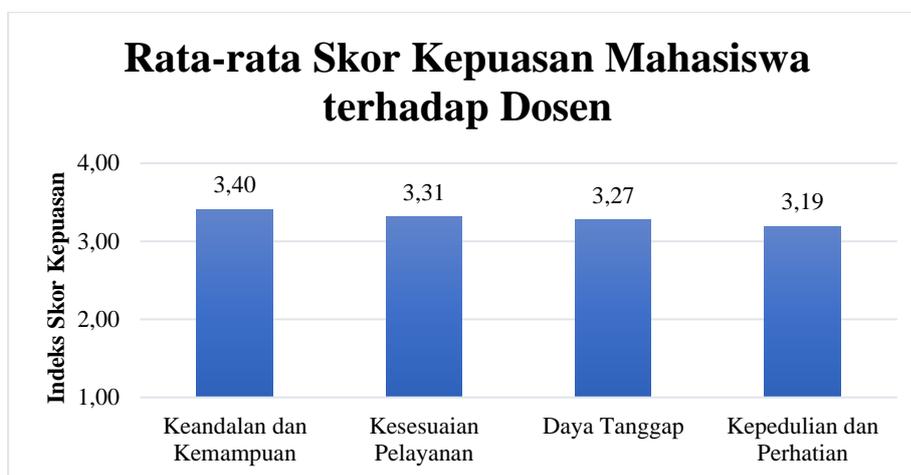
Gambar 2.6 Grafik Angkatan Mahasiswa.

C. Penilaian Dosen

Terdapat empat komponen penilaian dosen oleh mahasiswa yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 2.7 berikut. Keempat komponen tersebut diukur

menggunakan Skala Likert 1 sampai 4 di mana semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

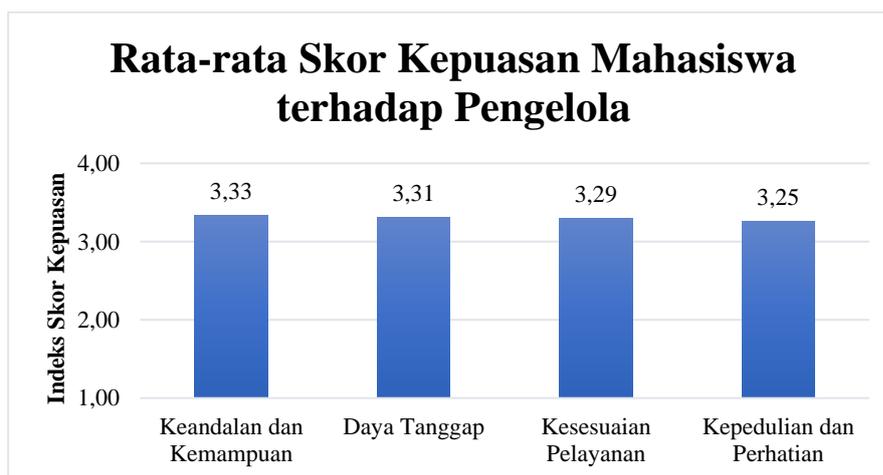
Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan dosen adalah 3,40, komponen kesesuaian pelayanan 3,31, komponen daya tanggap 3,27, dan komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,19. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,30.



Gambar 2.7 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen.

D. Penilaian Pengelola

Skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola ditunjukkan pada Gambar 2.8 berikut. Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan adalah 3,33, komponen kesesuaian pelayanan 3,29, komponen daya tanggap 3,31, serta komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,25. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah 3,30.

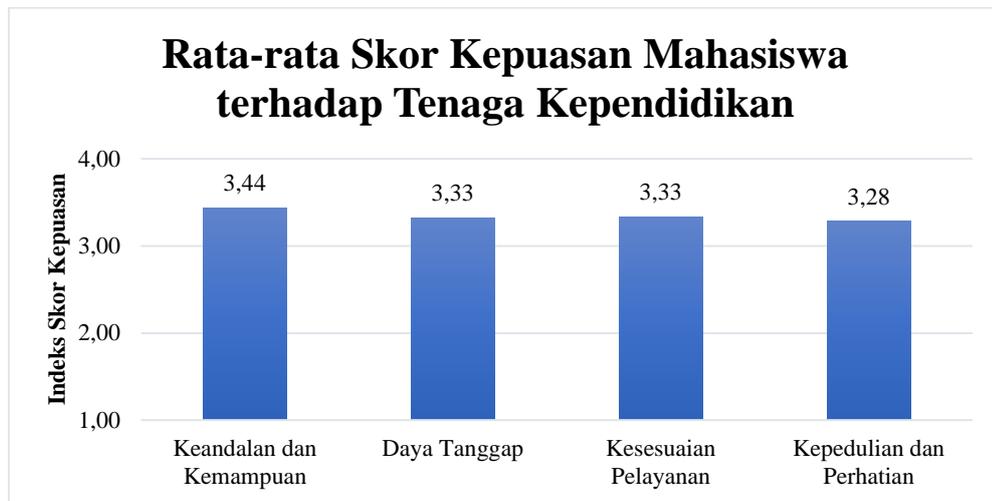


Gambar 2.8 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola.

E. Penilaian Tenaga Kependidikan

Skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan ditunjukkan pada Gambar 2.9 berikut. Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan adalah 3,44,

komponen kesesuaian pelayanan 3,33, komponen daya tanggap 3,33, serta komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,28. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah 3,35.



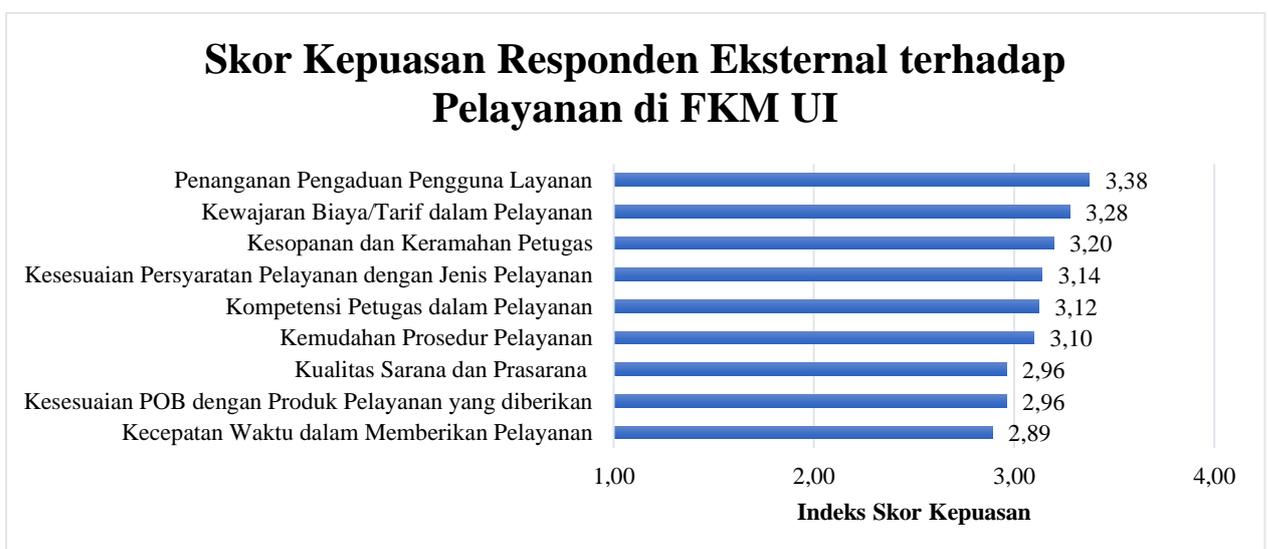
Gambar 2.9 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan.

2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

A. Penilaian Layanan

Terdapat sembilan komponen penilaian layanan yang diukur dan ditunjukkan pada Tabel 2.2 (Lampiran) dan Gambar 2.10 berikut. 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.

Komponen penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen yang mendapat skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,38. Sementara itu, komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen yang mendapat skor kepuasan terendah yaitu sebesar 2,89. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,11.



Gambar 2.10 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI.

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

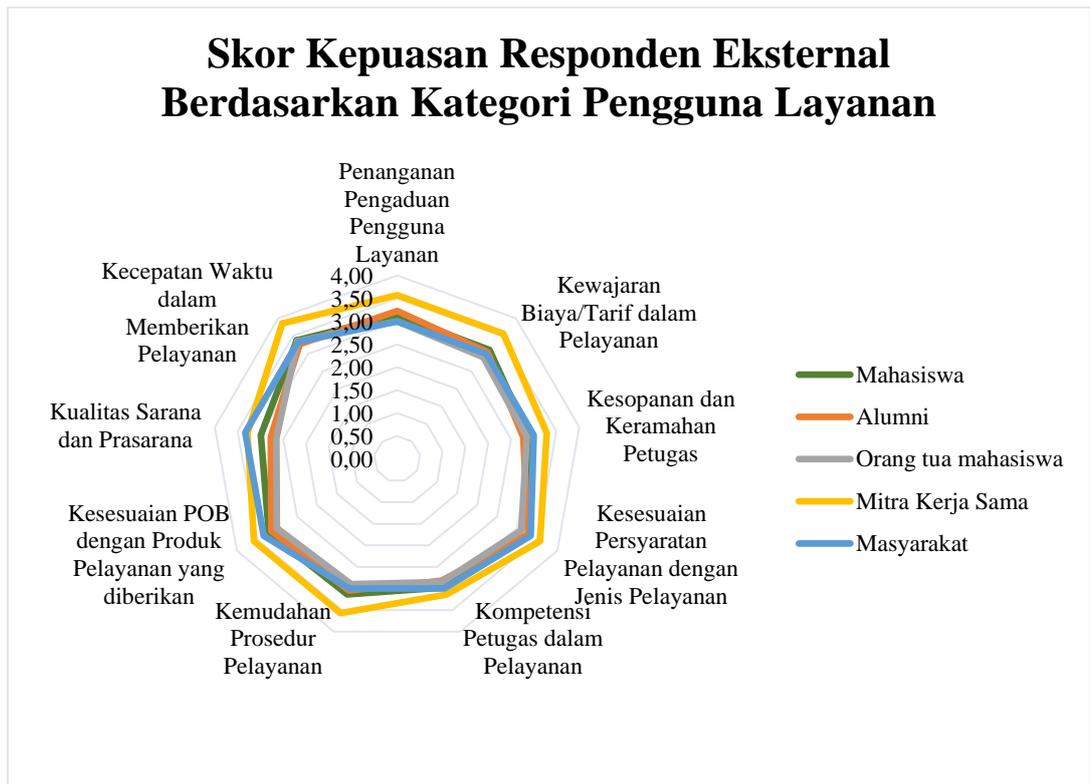
Komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan mahasiswa, yaitu sebesar 3,37. Sementara itu, komponen kesopanan dan keramahan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan mahasiswa, yaitu sebesar 2,89. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa adalah 3,12.

Dari kalangan alumni, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,27. Sementara itu, komponen kesopanan dan keramahan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah yaitu sebesar 2,77. Secara keseluruhan, skor kepuasan alumni adalah 3,04.

Komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan orang tua mahasiswa, yaitu sebesar 3,35. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan orang tua mahasiswa, yaitu sebesar 2,65. Secara keseluruhan, skor kepuasan orang tua mahasiswa adalah 2,96.

Dari kalangan mitra kerjasama, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,86. Sementara itu, komponen kompetensi petugas dalam pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah yaitu sebesar 3,14. Secara keseluruhan, skor kepuasan mitra kerjasama adalah 3,49.

Komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan masyarakat, yaitu sebesar 3,33. Sementara itu, komponen penanganan pengaduan pengguna layanan, komponen kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, komponen kesopanan dan keramahan petugas, komponen kompetensi petugas dalam pelayanan, serta komponen kemudahan prosedur pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan masyarakat, yaitu sebesar 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan masyarakat adalah 3,15. Pada Tabel 2.3 (Lampiran) dan Gambar 2.11 berikut merupakan rinciannya.

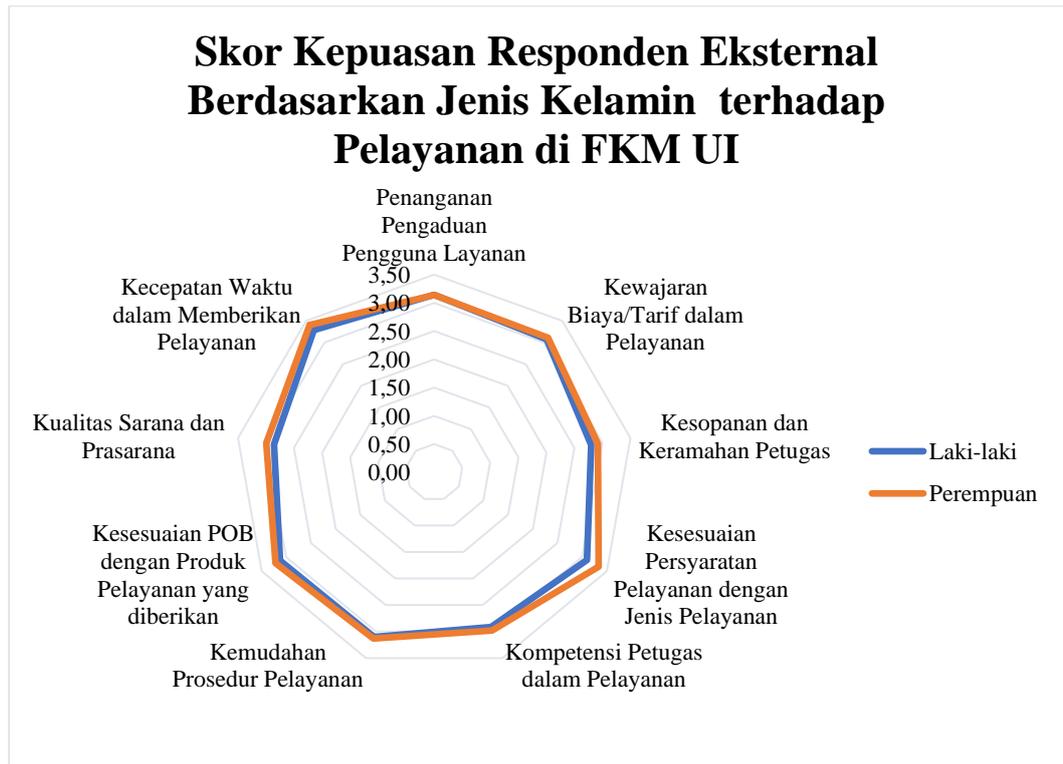


Gambar 2.11 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI.

b. **Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan**

Komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,40. Sementara itu, komponen kesopanan dan keramahan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 2,92. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,14.

Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,29. Sementara itu, komponen kesopanan dan keramahan petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 2,80. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,04. Pada Tabel 2.4 (Lampiran) dan Gambar 2.12 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 2.12 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan.

c. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Skor kepuasan layanan dari Unit Akademik yang tertinggi adalah terhadap komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan skor 3,43. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesopanan dan keramahan petugas dengan skor 2,88. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Akademik adalah 3,12.

Dari Unit Kemahasiswaan, skor kepuasan layanan yang tertinggi adalah terhadap komponen kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dengan skor 3,24. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesopanan dan keramahan petugas dengan skor 2,78. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Kemahasiswaan adalah 3,03.

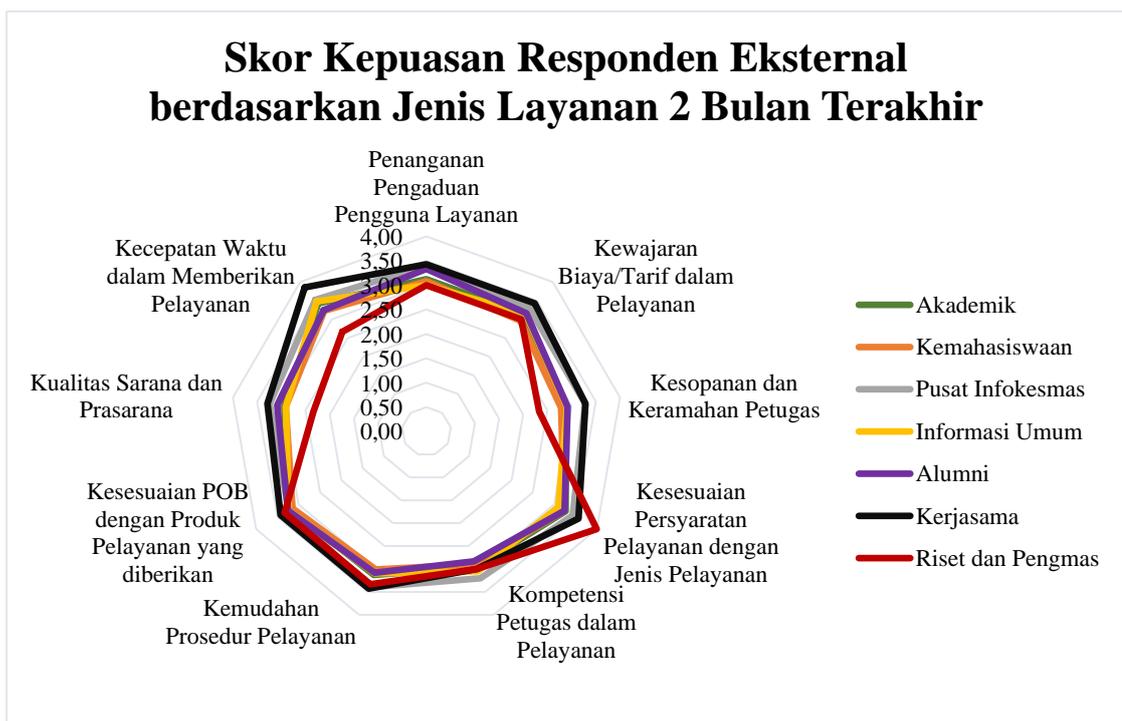
Skor kepuasan layanan dari Unit Pusinfo yang tertinggi adalah terhadap komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan skor 3,52. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kompetensi petugas dalam pelayanan dengan skor 3,20. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Pusinfo adalah 3,33.

Dari Unit Informasi Umum, skor kepuasan layanan yang tertinggi adalah terhadap komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan skor 3,48. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesopanan dan keramahan petugas serta komponen kualitas sarana dan prasarana dengan skor 2,90. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Informasi Umum adalah 3,10.

Skor kepuasan layanan dari Unit Alumni yang tertinggi adalah terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,33. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kompetensi petugas dalam pelayanan dengan skor 2,83. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Alumni adalah 3,13.

Dari Unit Kerjasama, skor kepuasan layanan yang tertinggi adalah terhadap komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan skor 3,86. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kompetensi petugas dalam pelayanan dengan skor 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Kerjasama adalah 3,41.

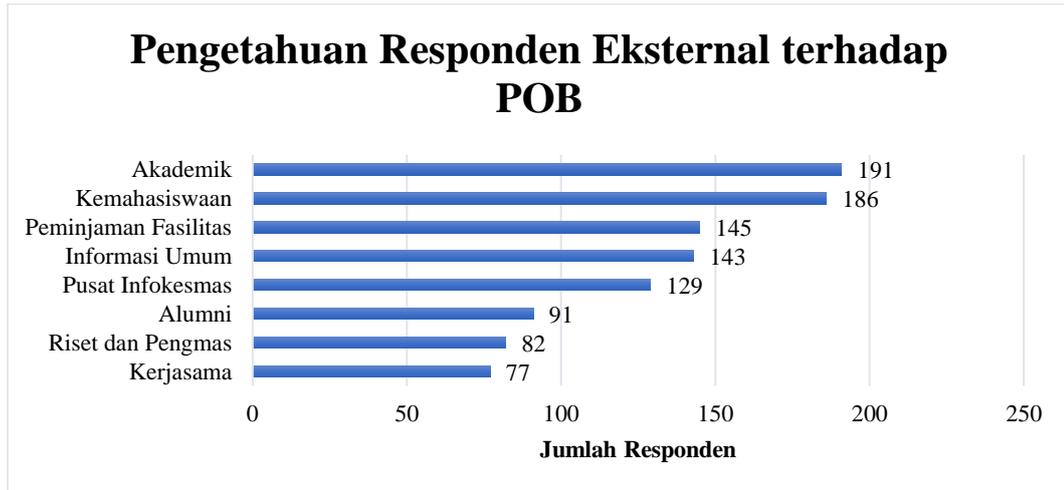
Skor kepuasan layanan dari Unit Riset dan Pengmas yang tertinggi adalah terhadap komponen kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dengan skor 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesopanan dan keramahan petugas serta komponen kualitas sarana dan prasarana dengan skor 2,33. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Riset dan Pengmas adalah 3,00. Pada Tabel 2.5 (Lampiran) dan Gambar 2.13 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 2.13 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI berdasarkan Layanan Terakhir yang Diterima.

B. Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB)

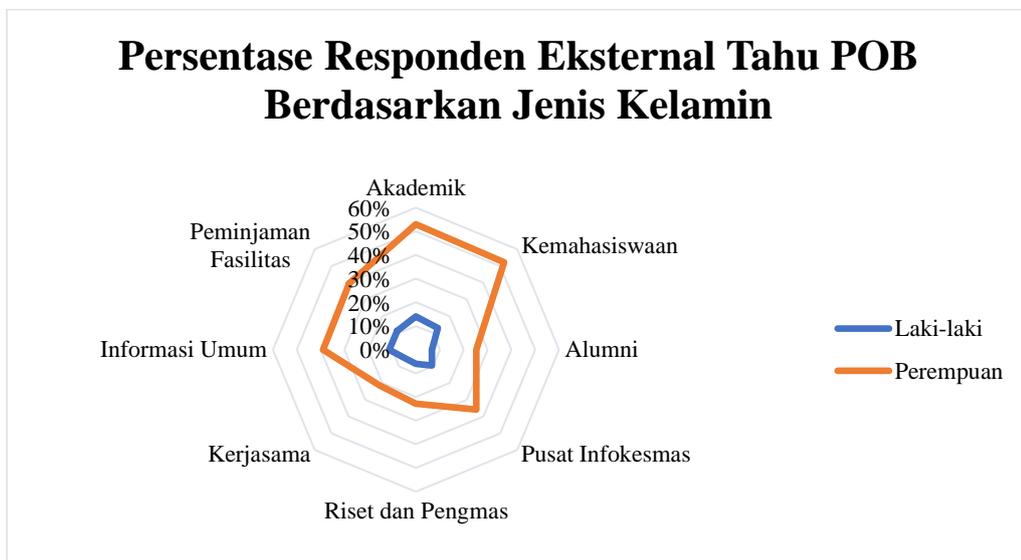
Terdapat 8 POB yang diukur dan ditunjukkan pada Tabel 2.6 (Lampiran) dan Gambar 2.14 berikut. POB yang paling banyak diketahui responden adalah POB Unit Akademik yaitu sebanyak 191 responden. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh responden adalah POB Unit Kerjasama yaitu sebanyak 77 responden.



Gambar 2.14 Grafik Pengetahuan Responden Eskternal terhadap POB FKM UI.

a. Pengetahuan POB Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

POB yang paling banyak diketahui oleh responden perempuan adalah POB Unit Akademik yaitu sebesar 52,98%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh responden perempuan adalah POB Unit Kerjasama yaitu sebesar 21,40%. POB yang paling banyak diketahui oleh responden laki-laki adalah POB Unit Akademik yaitu sebesar 14,04%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh responden laki-laki adalah POB Unit Kerjasama yaitu sebesar 5,61%. Pada Tabel 2.7 (Lampiran) dan Gambar 2.15 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 2.15 Grafik Persentase Pengetahuan Responden Eksternal terhadap POB FKM UI berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Eksternal.

b. Pengetahuan POB Berdasarkan Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

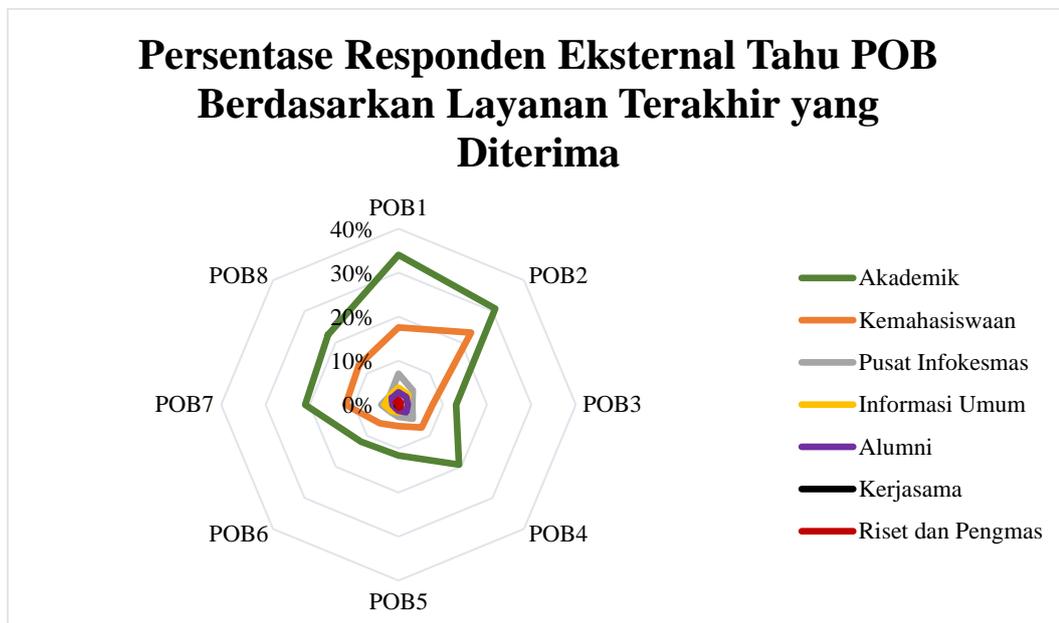
Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Akademik paling banyak mengetahui POB Unit Akademik yaitu sebesar 34,04%. Sementara itu, responden tersebut paling sedikit mengetahui POB Unit Riset dan Pengmas yaitu sebesar 11,58%.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Kemahasiswaan paling banyak mengetahui POB Unit Kemahasiswaan yaitu sebesar 23,16%. Sementara itu, responden tersebut paling sedikit mengetahui POB Unit Riset dan Pengmas yaitu sebesar 4,91%.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Pusinfo paling banyak mengetahui POB Unit Akademik yaitu sebesar 7,02%. Sementara itu, responden tersebut paling sedikit mengetahui POB Unit Kerjasama yaitu sebesar 2,46%. Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Informasi Umum paling banyak mengetahui POB Unit Akademik yaitu sebesar 3,86%. Sementara itu, responden tersebut paling sedikit mengetahui POB Unit Alumni serta Unit Riset dan Pengmas yaitu sebesar 1,75%.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Alumni paling banyak mengetahui POB Unit Akademik yaitu sebesar 2,81%. Sementara itu, responden tersebut paling sedikit mengetahui POB Unit Kerjasama yaitu sebesar 1,05%. Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Kerjasama paling banyak mengetahui POB Unit Akademik yaitu sebesar 0,70%. Sementara itu, responden tersebut paling sedikit mengetahui POB Unit selain Akademik yaitu masing-masing sebesar 0,35%.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Riset dan Pengmas paling banyak mengetahui POB Unit Akademik yaitu sebesar 1,05%. Sementara itu, responden tersebut paling sedikit mengetahui POB Unit Alumni, Unit Kerjasama, serta Unit Informasi Umum yaitu masing-masing sebesar 0%. Pada Tabel 2.8 (Lampiran) dan Gambar 2.16 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 2.16 Grafik Persentase Pengetahuan POB Berdasarkan Jenis Layanan Terakhir yang Diterima oleh Pengguna Eksternal.

3. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei tahun 2021, persentase kepuasan responden eksternal pada setiap komponen penilaian kurang menunjukkan peningkatan yang signifikan

dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2020. Persentase responden eksternal yang memberikan skor kepuasan 3 sebagian besar meningkat, namun yang memberikan skor kepuasan 4 sebagian besar menurun. Terdapat 3 dari 10 komponen penilaian yang mendapatkan skor kepuasan 4 dari sebagian besar responden eksternal pada tahun 2021. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu komponen penilaian yang cukup signifikan memberikan perbaikan yang dibuktikan dengan peningkatan skor kepuasan 4 dari 13.5% responden eksternal menjadi 60.4% responden eksternal di tahun 2021. Selain itu, pada tahun 2020 ada 3 komponen penilaian yang masih mendapatkan skor 2 oleh lebih dari 10% responden eksternal sementara itu, pada tahun 2021 hanya ada 1 komponen yang mendapatkan skor 2 oleh lebih dari 20% responden.

Namun masih ada beberapa komponen penilaian yang justru mengalami penurunan persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4, salah satunya adalah komponen penilaian pengetahuan responden terhadap POB. Pada tahun 2020, 63.7% responden internal mengetahui adanya POB, sementara itu, pada tahun 2021 hasil survei menunjukkan hanya 45.8% responden eksternal yang mengetahui adanya POB. Salah satu kemungkinan penyebabnya dikarenakan jumlah responden yang mengisi survei tahun 2021 mengalami peningkatan. Responden eksternal yang mengisi survei pada tahun 2020 sebanyak 251 responden, sementara itu, pada tahun 2021 mencapai 285 responden. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden eksternal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 2.

Tabel 2 Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal Tahun 2020 dan 2021

No	Komponen Kepuasan	2020				2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,4	4,4	70,5	24,7	0.0	6.0	74.0	20.0
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1,6	11,2	62,5	24,7	1.4	10.5	64.9	23.2
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,0	20,3	64,1	13,5	1.4	23.2	60.4	60.4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1,6	20,3	33,1	45,0	2.5	19.3	26.3	51.9
5	Apakah Saudara tahu tentang Standar Pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) di FKM terkait unit berikut				63,7				45.8
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	0,4	10,0	76,9	12,7	1.4	10.5	78.6	9.5
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0	4,8	77,3	17,9	0.0	4.9	77.9	17.2
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,4	6,0	68,5	25,1	0.0	1.1	78.2	20.7

No	Komponen Kepuasan	2020				2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1,2	23,1	54,2	21,5	0.7	19.3	63.2	16.8
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	6,4	8,4	36,3	49,0	5.3	6.7	33.3	54.7

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, skor kepuasan pengguna internal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,37. Sementara itu, skor kepuasan pengguna eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,11. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di FKM UI sudah cukup memuaskan bagi pengguna internal maupun eksternal.

Terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan di FKM UI menjadi lebih baik, yaitu terkait pengetahuan POB pada dosen dan pada seluruh pengguna eksternal (mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, mitra kerjasama, dan masyarakat) serta kualitas sarana dan prasarana di FKM UI.

LAMPIRAN

Tabel 1.1

Tabel 1.1 Departemen Unit Kerja Pengguna Internal Survei Kepuasan

No.	Departemen Unit Kerja	Jumlah Responden	Persentase
1	Fasilitas	19	16,24%
2	SDM	9	7,69%
3	Departemen PKIP	9	7,69%
4	Departemen KL	9	7,69%
5	Keuangan	8	6,84%
6	IT	7	5,98%
7	Departemen Biostatistika	7	5,98%
8	Kerjasama	6	5,13%
9	Hubungan Masyarakat	6	5,13%
10	Akademik	6	5,13%
11	Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat	5	4,27%
12	Departemen K3	5	4,27%
13	Departemen Epidemiologi	5	4,27%
14	URPM	4	3,42%
15	Departemen AKK	3	2,56%
16	Sekpim & Administrasi Umum	2	1,71%
17	Kemahasiswaan	2	1,71%
18	Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi	2	1,71%
19	UPMNA	1	0,85%
20	Logistik	1	0,85%
21	Departemen Gizi	1	0,85%
	TOTAL	117	100%

Tabel 1.2**Tabel 1.2** Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Internal Survei Kepuasan

No.	Jenis Layanan Terakhir yang Diterima	Jumlah Responden	Persentase
1	Administrasi Umum	23	19,66%
2	Fasilitas	19	16,24%
3	SDM	15	12,82%
4	Akademik	13	11,11%
5	Keuangan	10	8,55%
6	IT	10	8,55%
7	Kerjasama	8	6,84%
8	Humas	4	3,42%
9	Kemahasiswaan	4	3,42%
10	URPM	3	2,56%
11	Logistik	2	1,71%
12	UPMA	2	1,71%
13	UPMNA	2	1,71%
14	IM	1	0,85%
15	Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat	1	0,85%
	TOTAL	117	100%

Tabel 1.3

Tabel 1.3 Penilaian Layanan oleh Pengguna Internal

No.	Komponen Penilaian	Skor (1-4)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3,32
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,35
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	3,25
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,76
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan?	3,18
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,22
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,31
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,69
9	Secara umum bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	3,25
SKOR RATA-RATA		3,37

Tabel 1.4

Tabel 1.4 Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Internal

No.	Komponen Penilaian	Dosen	Tenaga Kependidikan
1	Kewajaran biaya	3,50	3,27
2	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,50	3,30
3	Kemudahan prosedur	3,39	3,20
4	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,93	3,71
5	Kesopanan dan keramahan petugas	3,18	3,18
6	Kecepatan waktu pelayanan	3,21	3,22
7	Kualitas sarana dan prasarana	3,57	3,22
8	Kompetensi petugas	3,57	3,73
9	Kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan	3,14	3,28
SKOR RATA-RATA		3,44	3,35

Tabel 1.5

Tabel 1.5 Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Internal

No.	Komponen Penilaian	Perempuan	Laki-laki
1	Kewajaran biaya	3,38	3,29
2	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,46	3,28
3	Kemudahan prosedur	3,33	3,19
4	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,98	3,61
5	Kesopanan dan keramahan petugas	3,23	3,14
6	Kecepatan waktu pelayanan	3,27	3,19
7	Kualitas sarana dan prasarana	3,31	3,30
8	Kompetensi petugas	3,71	3,68
9	Kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan	3,25	3,25
	SKOR RATA-RATA	3,44	3,33

Tabel 1.6

Tabel 1.6 Penilaian Layanan Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna Internal

No.	Komponen Penilaian	SMA	D3	S1	S2	S3
1	Kewajaran biaya	3,16	3,00	3,35	3,50	3,50
2	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,19	3,20	3,37	3,58	3,45
3	Kemudahan prosedur	3,09	3,00	3,26	3,42	3,41
4	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,38	4,00	3,91	3,75	3,95
5	Kesopanan dan keramahan petugas	3,09	3,00	3,26	3,25	3,14
6	Kecepatan waktu pelayanan	3,19	3,00	3,24	3,42	3,18
7	Kualitas sarana dan prasarana	3,13	3,00	3,33	3,50	3,50
8	Kompetensi petugas	3,81	2,40	3,78	3,75	3,59
9	Kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan	3,25	3,00	3,33	3,25	3,14
	SKOR RATA-RATA	3,25	3,07	3,43	3,49	3,43

Tabel 1.7**Tabel 1.7** Pengetahuan Prosedur Operasional Baku oleh Pengguna Internal

No.	Prosedur Operasional Baku (POB)	Ya	Tidak
1	Sekpip & Administrasi Umum (POB1)	84	33
2	UPMA (POB2)	73	44
3	UPMNA (POB3)	69	48
4	IM (POB4)	67	50
5	Akademik (POB5)	84	33
6	Kemahasiswaan (POB6)	81	36
7	Riset & Pengmas (POB7)	71	46
8	Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat (POB8)	75	42
9	Keuangan (POB9)	79	38
10	Hubungan Masyarakat (POB10)	83	34
11	IT (POB11)	72	45
12	Fasilitas (POB12)	81	36
13	Logistik (POB13)	74	43
14	SDM (POB14)	86	31
15	Kerjasama (POB15)	70	47

Tabel 1.8**Tabel 1.8** Persentase Pengetahuan POB Berdasarkan Kategori Pengguna Internal

No.	Prosedur Operasional Baku (POB)	Dosen	Tenaga Kependidikan
1	Sekpip & Administrasi Umum (POB1)	11,97%	59,83%
2	UPMA (POB2)	12,82%	49,57%
3	UPMNA (POB3)	9,40%	49,57%
4	IM (POB4)	11,11%	46,15%
5	Akademik (POB5)	15,38%	56,41%
6	Kemahasiswaan (POB6)	13,68%	55,56%
7	Riset & Pengmas (POB7)	13,68%	47,01%
8	Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat (POB8)	12,82%	51,28%
9	Keuangan (POB9)	11,11%	56,41%
10	Hubungan Masyarakat (POB10)	12,82%	58,12%
11	IT (POB11)	8,55%	52,99%
12	Fasilitas (POB12)	11,11%	58,12%
13	Logistik (POB13)	10,26%	52,99%
14	SDM (POB14)	15,38%	58,12%
15	Kerjasama (POB15)	9,40%	50,43%

Tabel 1.9**Tabel 1.9** Penilaian Sarana dan Prasarana oleh Pengguna Internal

No.	Sarana dan Prasarana	Skor (1-4)
1	Rambu K3L (Sarana1)	2,87
2	Alat Pemadam Kebakaran (Sarana2)	2,90
3	Ruang Kerja (Sarana3)	2,94
4	Hand Sanitizer (Sarana4)	2,94
5	Kantin (Sarana5)	2,99
6	Toilet (Sarana6)	3,04
7	Laboratorium (Sarana7)	3,04
8	Selasar (Sarana8)	3,05
9	Informasi dalam Website (Sarana9)	3,06
10	Ruang Staff Lounge (Sarana10)	3,09
11	Taman (Sarana11)	3,09
12	Ruang Kelas (Sarana12)	3,09
13	Akses Internet (Sarana13)	3,15
14	Tempat Cuci Tangan (Sarana14)	3,17
SKOR RATA-RATA		3,03

Tabel 1.10**Tabel 1.10** Penilaian Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kategori Pengguna Internal

No.	Sarana dan Prasarana	Dosen	Tenaga Kependidikan
1	Rambu K3L (Sarana1)	2,96	2,93
2	Alat Pemadam Kebakaran (Sarana2)	3,04	3,10
3	Ruang Kerja (Sarana3)	3,14	3,08
4	Hand Sanitizer (Sarana4)	3,11	3,02
5	Kantin (Sarana5)	3,07	2,97
6	Toilet (Sarana6)	3,21	3,00
7	Laboratorium (Sarana7)	3,00	3,06
8	Selasar (Sarana8)	3,21	3,04
9	Informasi dalam Website (Sarana9)	2,86	2,91
10	Ruang Staff Lounge (Sarana10)	3,29	3,13
11	Taman (Sarana11)	3,04	2,91
12	Ruang Kelas (Sarana12)	2,82	2,89
13	Akses Internet (Sarana13)	3,21	3,13
14	Tempat Cuci Tangan (Sarana14)	3,04	3,07
	SKOR RATA-RATA	3,07	3,02

Tabel 2.1**Tabel 2.1** Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Eksternal Survei Kepuasan

No.	Jenis Layanan Terakhir yang Diterima	Jumlah Responden	Persentase
1	Akademik	130	45,61%
2	Kemahasiswaan	87	30,53%
3	Pusat Infokesmas	25	8,77%
4	Informasi Umum	21	7,37%
5	Alumni	12	4,21%
6	Kerjasama	7	2,46%
7	Riset dan Pengmas	3	1,05%
	TOTAL	285	100%

Tabel 2.2**Tabel 2.2** Penilaian Layanan oleh Pengguna Eksternal

No.	Komponen Penilaian	Skor (1-4)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3,14
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,10
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	2,89
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,28
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan?	2,96
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,12
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,20
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	2,96
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,38
	SKOR RATA-RATA	3,11

Tabel 2.3**Tabel 2.3** Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Eksternal

No.	Komponen Penilaian	Mahasiswa	Alumni	Orang Tua Mahasiswa	Mitra Kerjasama	Masyarakat
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,37	3,27	3,35	3,86	3,33
2	Kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan	3,21	3,14	3,00	3,57	3,33
3	Kualitas sarana dan prasarana	2,99	2,77	2,65	3,29	3,33
4	Kemudahan prosedur pelayanan	3,14	3,05	2,90	3,57	3,00
5	Kompetensi petugas dalam pelayanan	2,98	2,82	2,85	3,14	3,00
6	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,28	3,27	3,10	3,57	3,33
7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,89	2,77	2,85	3,29	3,00
8	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,11	3,05	2,90	3,57	3,00
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,13	3,23	3,00	3,57	3,00
	SKOR RATA-RATA	3,12	3,04	2,96	3,49	3,15

Tabel 2.4**Tabel 2.4** Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Eksternal

No.	Komponen Penilaian	Perempuan	Laki-laki
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,40	3,29
2	Kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan	3,22	3,13
3	Kualitas sarana dan prasarana	3,00	2,86
4	Kemudahan prosedur pelayanan	3,13	3,10
5	Kompetensi petugas dalam pelayanan	2,98	2,91
6	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,33	3,10
7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,92	2,80
8	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,11	3,07
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,14	3,14
	SKOR RATA-RATA	3,14	3,04

Tabel 2.5**Tabel 2.5** Penilaian Layanan Berdasarkan Layanan Terakhir yang Diterima oleh Pengguna Eksternal

No.	Komponen Penilaian	Akademik	Kemahasiswaan	Pusinfo Kesmas	Informasi Umum	Alumni	Kerjasama	Riset dan Pengmas
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,43	3,23	3,52	3,48	3,25	3,86	2,67
2	Kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan	3,19	3,15	3,24	3,24	3,25	3,43	3,33
3	Kualitas sarana dan prasarana	2,94	2,91	3,24	2,90	3,08	3,29	2,33
4	Kemudahan prosedur pelayanan	3,13	3,01	3,40	3,10	3,08	3,43	3,33
5	Kompetensi petugas dalam pelayanan	2,95	2,90	3,20	3,05	2,83	3,00	3,00
6	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,27	3,24	3,44	3,10	3,25	3,57	4,00
7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,88	2,78	3,28	2,90	2,92	3,29	2,33
8	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,12	2,97	3,28	3,14	3,17	3,43	3,00
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,12	3,08	3,40	3,00	3,33	3,43	3,00
	SKOR RATA-RATA	3,12	3,03	3,33	3,10	3,13	3,41	3,00

Tabel 2.6**Tabel 2.6** Pengetahuan Prosedur Operasional Baku oleh Pengguna Eksternal

No.	Prosedur Operasional Baku (POB)	Ya	Tidak
1	Akademik (POB1)	191	94
2	Kemahasiswaan (POB2)	186	99
3	Alumni (POB3)	91	194
4	Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat (POB4)	129	156
5	Riset dan Pengmas (POB5)	82	203
6	Kerjasama (POB6)	77	208
7	Informasi Umum (POB7)	143	142
8	Peminjaman Fasilitas (POB8)	145	140

Tabel 2.7**Tabel 2.7** Persentase Pengetahuan POB Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Eksternal

No.	Prosedur Operasional Baku (POB)	Perempuan	Laki-laki
1	Akademik (POB1)	52,98%	14,04%
2	Kemahasiswaan (POB2)	52,28%	12,98%
3	Alumni (POB3)	25,26%	6,67%
4	Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat (POB4)	35,79%	9,47%
5	Riset dan Pengmas (POB5)	22,81%	5,96%
6	Kerjasama (POB6)	21,40%	5,61%
7	Informasi Umum (POB7)	38,95%	11,23%
8	Peminjaman Fasilitas (POB8)	25,26%	6,67%

Tabel 2.8**Tabel 2.8** Persentase Pengetahuan POB Berdasarkan Layanan Terakhir yang Diterima oleh Pengguna Eksternal

No.	Layanan Terakhir yang Diterima	Akademik	Kemahasiswaan	Alumni	Pusinfo Kesmas	Riset dan Pengmas	Kerjasama	Informas Umum	Peminjaman Fasilitas
1	Akademik	34,04%	30,88%	12,98%	19,30%	11,58%	11,93%	21,05%	22,46%
2	Kemahasiswaan	17,54%	23,16%	7,72%	7,37%	4,91%	5,96%	11,93%	12,63%
3	Pusinfo Kesmas	7,02%	4,56%	3,16%	4,56%	2,81%	2,46%	3,86%	2,81%
4	Informasi Umum	3,86%	3,16%	1,75%	2,11%	1,75%	2,11%	3,16%	2,81%
5	Alumni	2,81%	2,46%	2,11%	2,46%	1,40%	1,05%	1,40%	2,11%
6	Kerjasama	0,70%	0,35%	0,35%	0,35%	0,35%	0,35%	0,35%	0,35%
7	Riset dan Pengmas	1,05%	0,70%	0,00%	0,70%	0,70%	0,00%	0,00%	0,70%