



FAKULTAS
KESEHATAN
MASYARAKAT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE
**APRIL
& JULI
2022**

**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	5
3. TABEL KEPUASAN.....	11
KESIMPULAN.....	13

AKRONIM

Berikut merupakan daftar akronim yang digunakan pada laporan ini.

Akronim	Penjelasan
Pusinfokesmas	Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat
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 April dan Juli 2022 dengan pengumpulan data *self-administered* menggunakan formular *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.

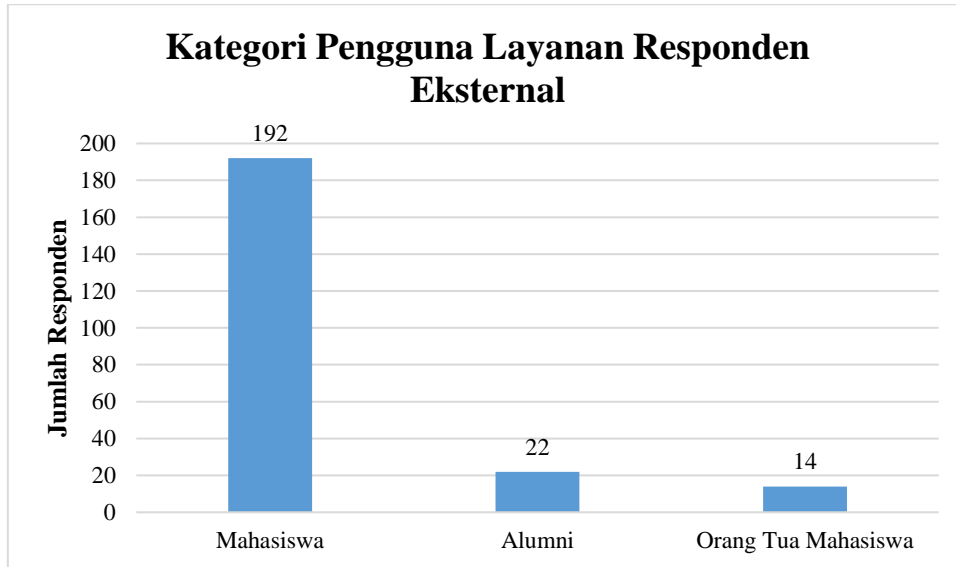
HASIL

SURVEI EKSTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

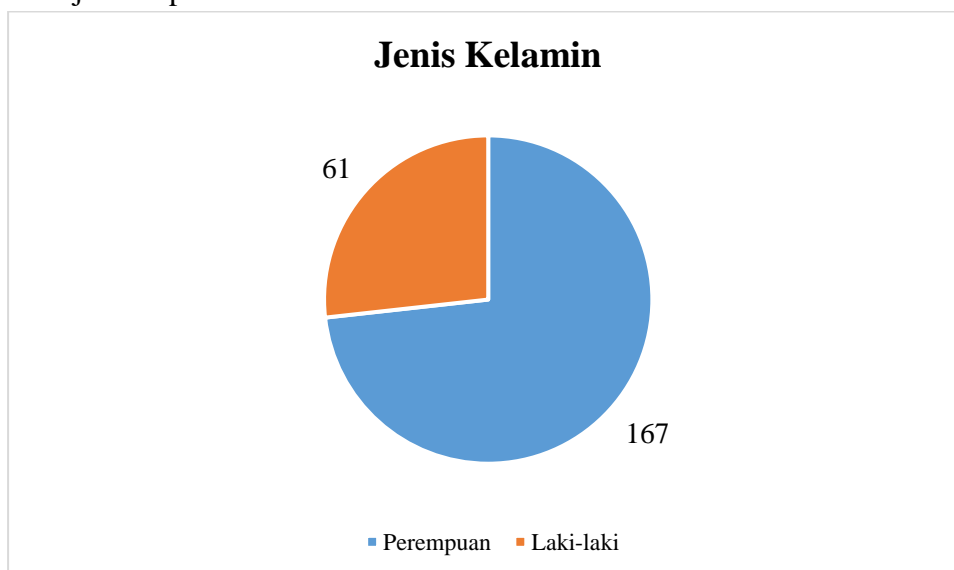
Responden eksternal pengguna layanan FKM UI terdiri dari mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, masyarakat dan mitra kerja sama. Pada periode April dan Juli 2022, terdapat sebanyak 228 responden yang terdiri dari 192 responden adalah mahasiswa (84,21%), sebanyak 22 responden adalah alumni (9,65%), dan 14 responden adalah orang tua mahasiswa (6,14%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Grafik Kategori Pengguna Eksternal

B. Jenis Kelamin

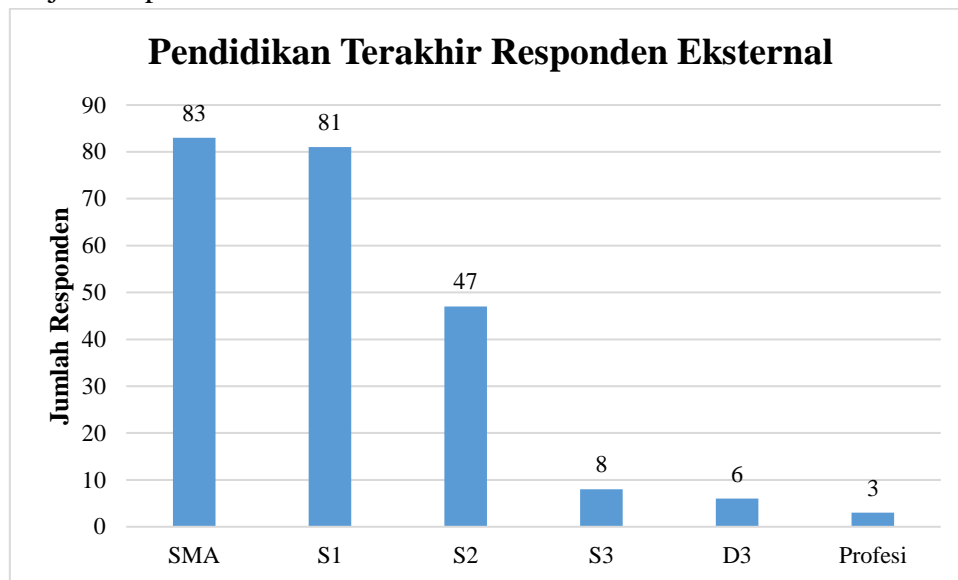
Responden perempuan pada survei ini berjumlah 167 responden (73,25%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 61 responden (26,75%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Layanan Eksternal

C. Pendidikan Terakhir

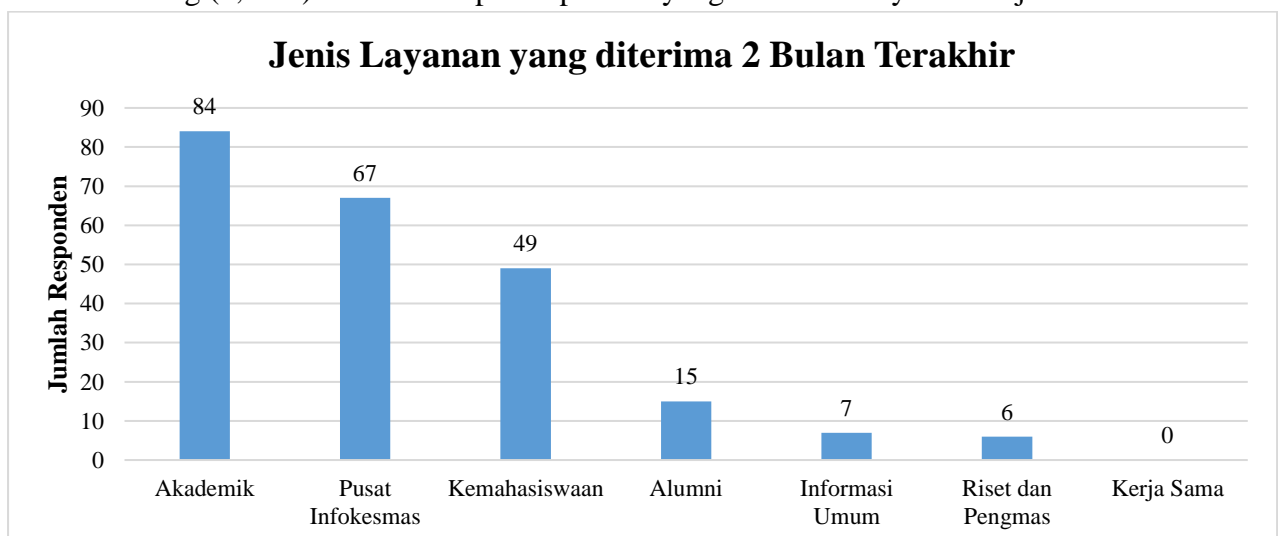
Pendidikan terakhir responden survei terdiri dari 6 tingkatan yaitu SMA, D3, S1, Profesi, S2, dan S3. Terdapat sebanyak 83 responden dengan pendidikan terakhir adalah SMA (36,40%), sebanyak 81 responden merupakan lulusan S1 (35,53%), sebanyak 47 responden merupakan lulusan S2 (20,61%), sebanyak 8 responden merupakan lulusan S3 (3,51%), sebanyak 6 responden berpendidikan terakhir jenjang D3 (2,94%) dan sebanyak 3 responden berpendidikan terakhir profesi (1,32%) ditunjukkan pada Gambar 1.3 berikut.



Gambar 1.3 Grafik Pendidikan Terakhir Pengguna Eksternal

D. Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Selama dua bulan terakhir, responden survei menerima 6 jenis layanan yang ditunjukkan pada Gambar 1.4. Jenis layanan yang paling banyak diterima responden adalah layanan Unit Akademik, yaitu sebanyak 84 responden (36,84%). Layanan yang paling sedikit diterima oleh responden adalah layanan riset dan pengmas yaitu sebanyak 6 orang (2,63%). Tidak terdapat responden yang menerima layanan kerjasama.

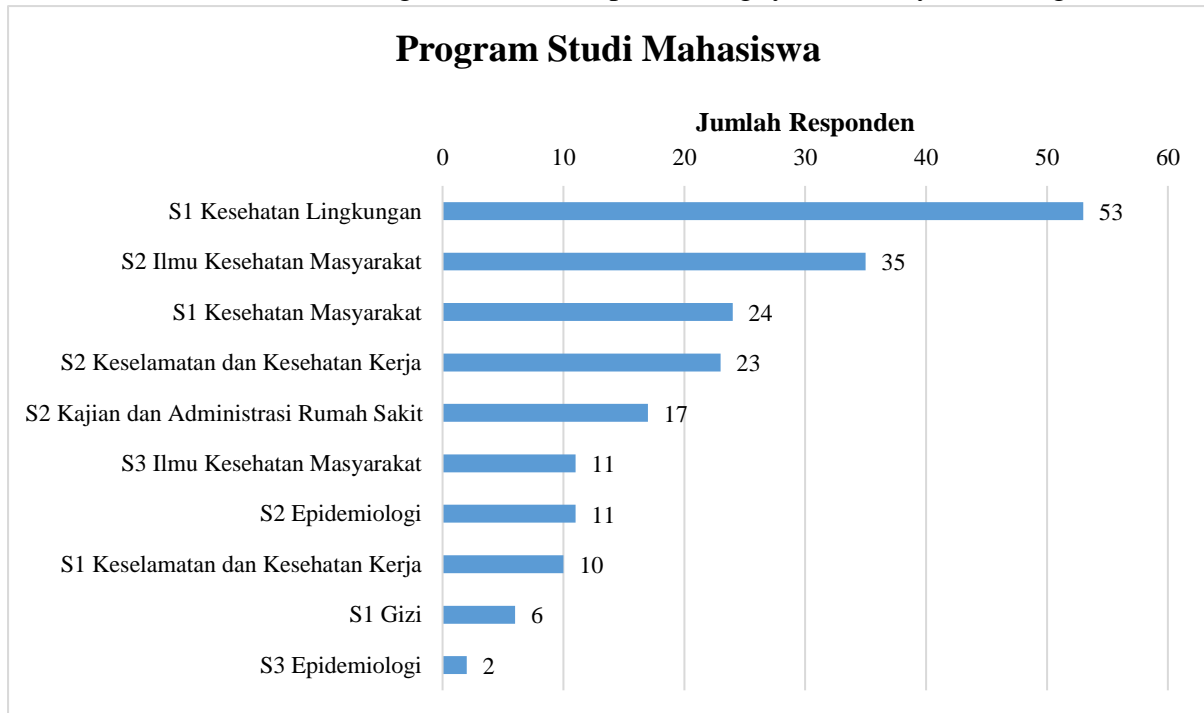


Gambar 1.4 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Eksternal

1.1 Responden Mahasiswa

A. Program Studi Mahasiswa

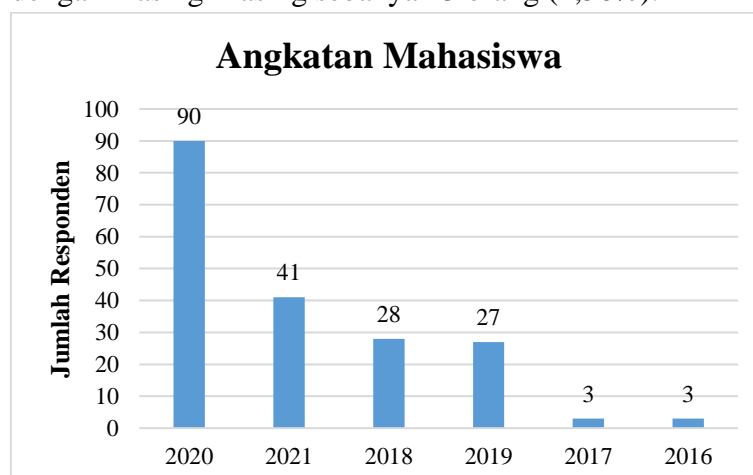
Responden mahasiswa berasal dari 10 program studi yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 1.5. Responden terbanyak berasal dari Program Studi S1 Kesehatan Lingkungan yaitu sebanyak 53 responden (27,60%). Responden paling sedikit berasal dari Program Studi S3 Epidemiologi yaitu sebanyak 2 orang (1,04%).



Gambar 1. 5 Grafik Program Studi Mahasiswa

B. Angkatan Mahasiswa

Responden mahasiswa berasal dari enam angkatan ditunjukkan pada Gambar 1.6. Responden terbanyak adalah angkatan tahun 2020, sebanyak 90 responden (46,88%). Sementara itu, responden paling sedikit berasal dari angkatan tahun 2017 dan 2016 dengan masing-masing sebanyak 3 orang (1,56%).

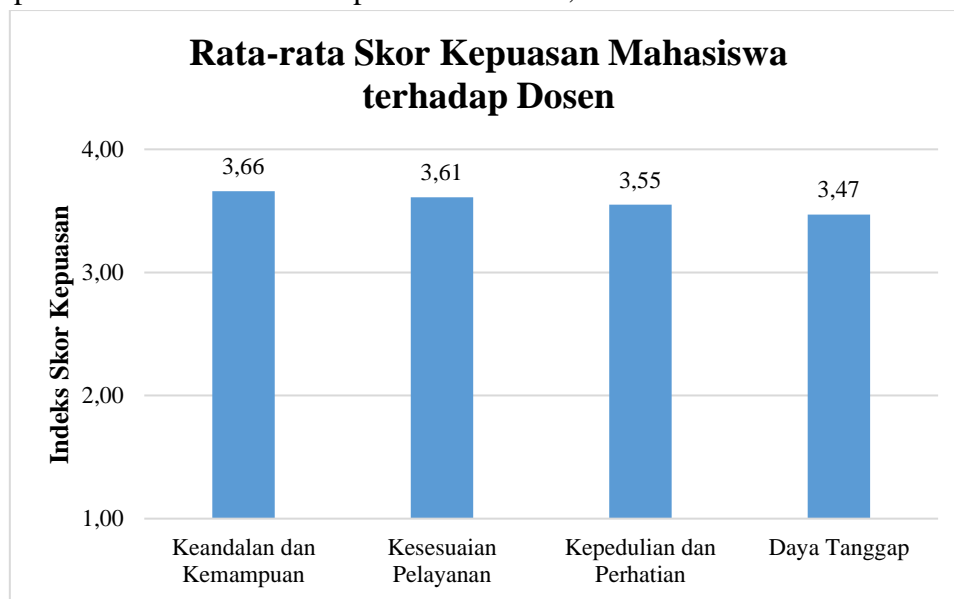


Gambar 1. 6 Grafik Angkatan Mahasiswa

C. Penilaian Dosen

Pada survei ini terdapat empat komponen penilaian dosen oleh mahasiswa yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.7. Keempat komponen tersebut diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 4 di mana semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

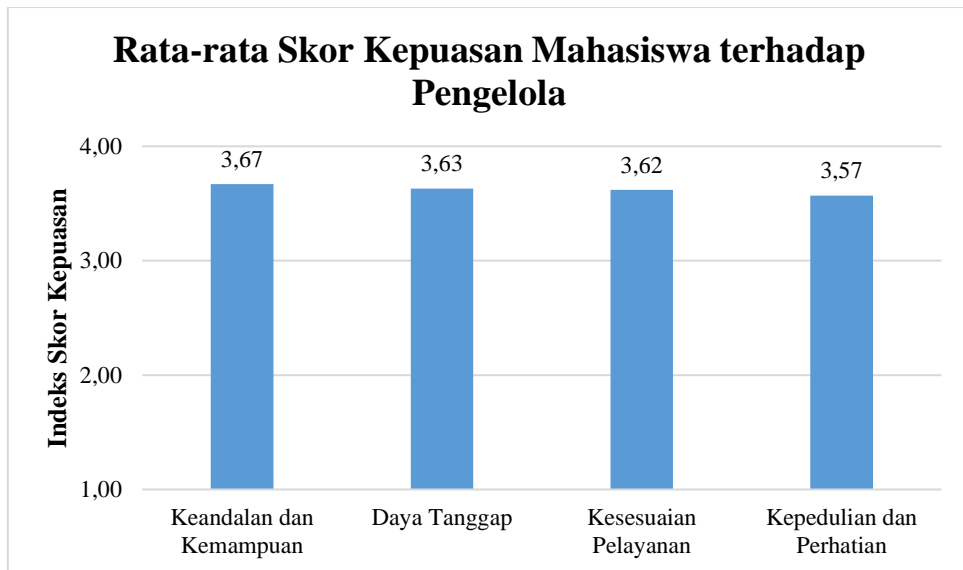
Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan dosen adalah 3,66, komponen kesesuaian pelayanan adalah 3,61, komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,55 dan komponen daya tanggap adalah 3,47. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,57.



Gambar 1. 7 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

D. Penilaian Pengelola

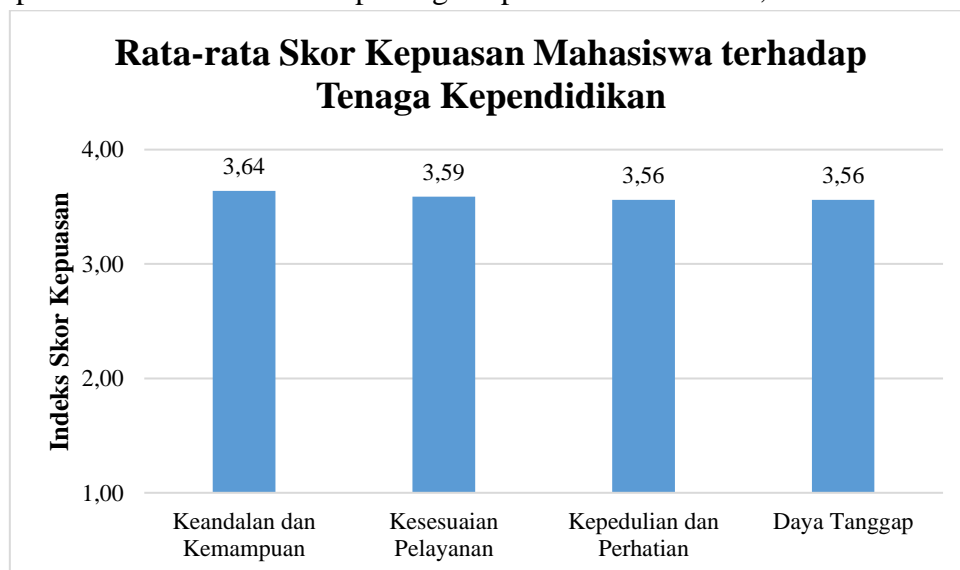
Skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola ditunjukkan pada Gambar 1.8. Sama dengan penilaian mahasiswa terhadap dosen, penilaian mahasiswa terhadap pengelola juga terdiri dari empat komponen. Komponen tertinggi adalah keandalan dan kemampuan yaitu sebesar 3,67. Sementara itu komponen daya tanggap sebesar 3,63, komponen kesesuaian pelayanan sebesar 3,62 dan komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,57. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah 3,62.



Gambar 1. 8 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola

E. Penilaian Tenaga Kependidikan

Skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan ditunjukkan pada Gambar 1.9. Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan adalah 3,64, komponen kesesuaian pelayanan sebesar 3,59, komponen kepedulian dan perhatian serta komponen daya tanggap masing-masing sebesar 3,56. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah 3,59.



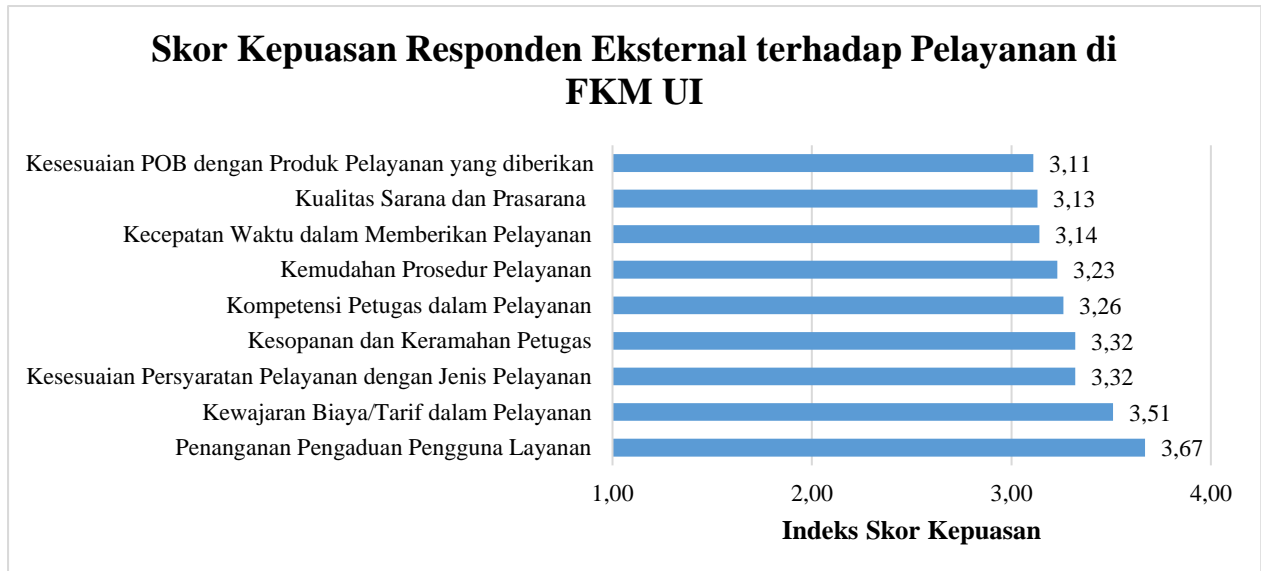
Gambar 1. 9 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

A. Penilaian Layanan

Terdapat sembilan komponen penilaian layanan yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.10. 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 3,67. Sementara itu, komponen dengan skor terendah adalah komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan yaitu sebesar 3,11. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,30.



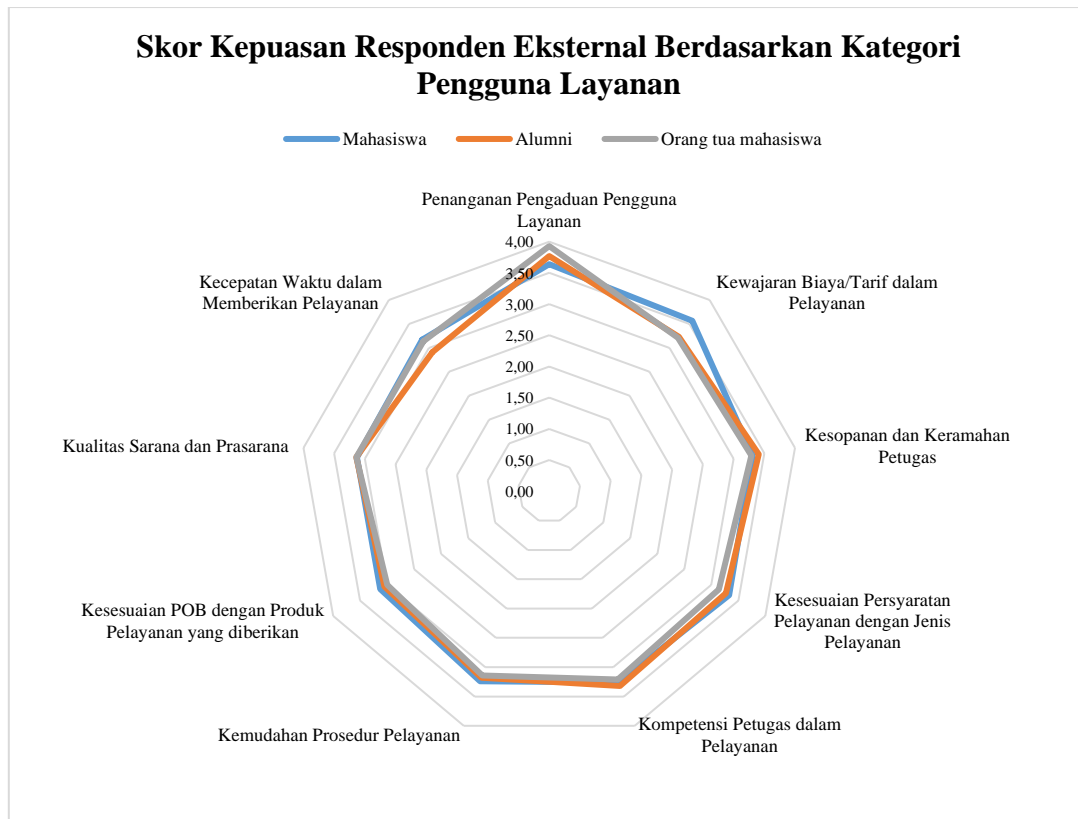
Gambar 1. 10 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Komponen penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan mahasiswa, yaitu sebesar 3,64. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan serta komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan mahasiswa, yaitu masing-masing komponen sebesar 3,13. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa adalah 3,31.

Dari kalangan alumni, penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,77. Sementara itu, komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah yaitu sebesar 2,91. Secara keseluruhan, skor kepuasan alumni adalah 3,25.

Sementara itu, untuk kalangan orang tua mahasiswa, komponen penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,93. Komponen terendah untuk kalangan orang tua mahasiswa adalah kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan yaitu sebesar 3,00. Secara keseluruhan skor kepuasan orang tua mahasiswa adalah sebesar 3,24.



Gambar 1. 11 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI

b. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,69. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,13. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,31.

Penanganan pengaduan pengguna layanan juga merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,66. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,11. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,30. Rincian kepuasan responden eksternal berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan di FKM UI ditunjukkan pada Gambar 1.12.

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



Gambar 1.12 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 penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,60. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan skor 3,14. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Akademik adalah 3,32.

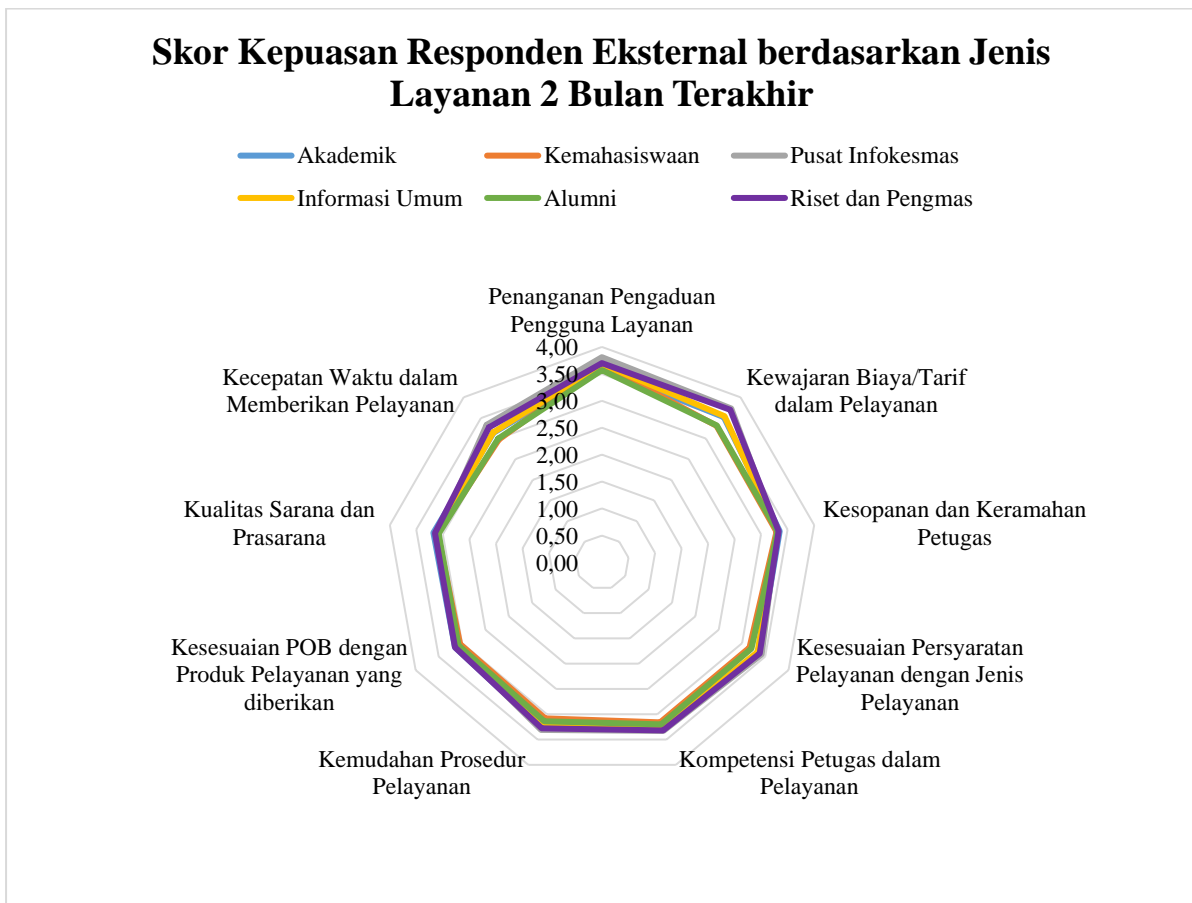
Pada layanan dari Unit Kemahasiswaan, komponen yang memiliki skor kepuasan tertinggi adalah komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,67. Sementara itu, komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor terendah 2,98. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Kemahasiswaan adalah 3,20.

Komponen pada pelayanan Unit Pusinfokesmas yang memiliki skor kepuasan layanan tertinggi yaitu 3,81 adalah komponen penanganan pengaduan pengguna layanan. Sedangkan, skor kepuasan terendah adalah pada komponen kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan, yaitu masing-masing sebesar 3,09. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan dari Unit Pusinfokesmas adalah 3,38.

Dari Unit Informasi Umum, skor kepuasan layanan yang tertinggi adalah terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,68. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan dengan skor 3,12. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Informasi Umum adalah 3,31.

Pada layanan dari Unit Alumni, komponen yang memperoleh skor kepuasan tertinggi adalah komponen penanganan pengaduan pengguna layanan, yaitu sebesar 3,57. Sementara itu, komponen dengan skor kepuasan terendah adalah komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebesar 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Alumni adalah 3,21.

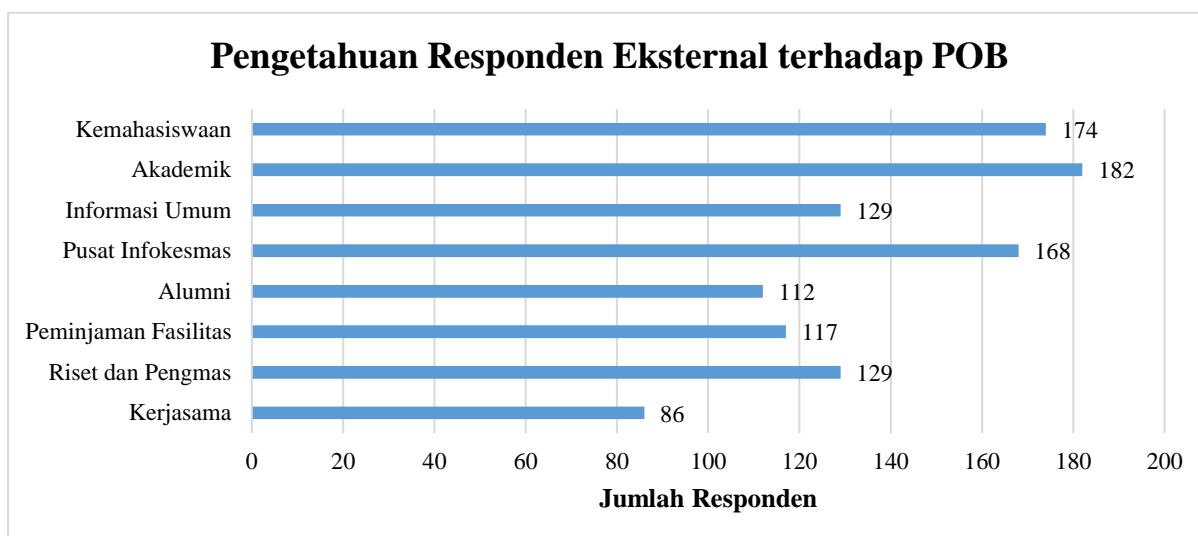
Pada layanan dari Riset dan Pengmas, komponen yang memperoleh skor kepuasan tertinggi adalah komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, yaitu masing-masing sebesar 3,70. Sementara itu, komponen dengan skor kepuasan terendah adalah komponen kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana masing-masing sebesar 3,15. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Riset dan Pengmas adalah 3,36. Rincian kepuasan responden eksternal berdasarkan jenis layanan di FKM UI ditunjukkan pada Gambar 1.13.



Gambar 1.13 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 Gambar 1.14. POB yang paling banyak diketahui responden adalah POB Unit Akademik yaitu sebanyak 182 responden. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh responden adalah POB Unit Kerja Sama yaitu sebanyak 86 responden.



Gambar 1. 14 Grafik Pengetahuan Responden Eksternal terhadap POB FKM UI

a. Pengetahuan POB Berdasarkan Layanan Terakhir yang Diterima

Dari responden yang mendapatkan layanan Unit Akademik dalam dua bulan terakhir, POB yang paling banyak diketahui oleh responden adalah POB Akademik, yaitu sebesar 32,02% responden. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh responden adalah POB Kerjasama yaitu sebesar 14,04%. Secara keseluruhan, persentase responden yang mendapatkan layanan Unit Akademik dalam dua bulan terakhir dan mengetahui 8 POB di FKM UI adalah sebesar 23,03%.

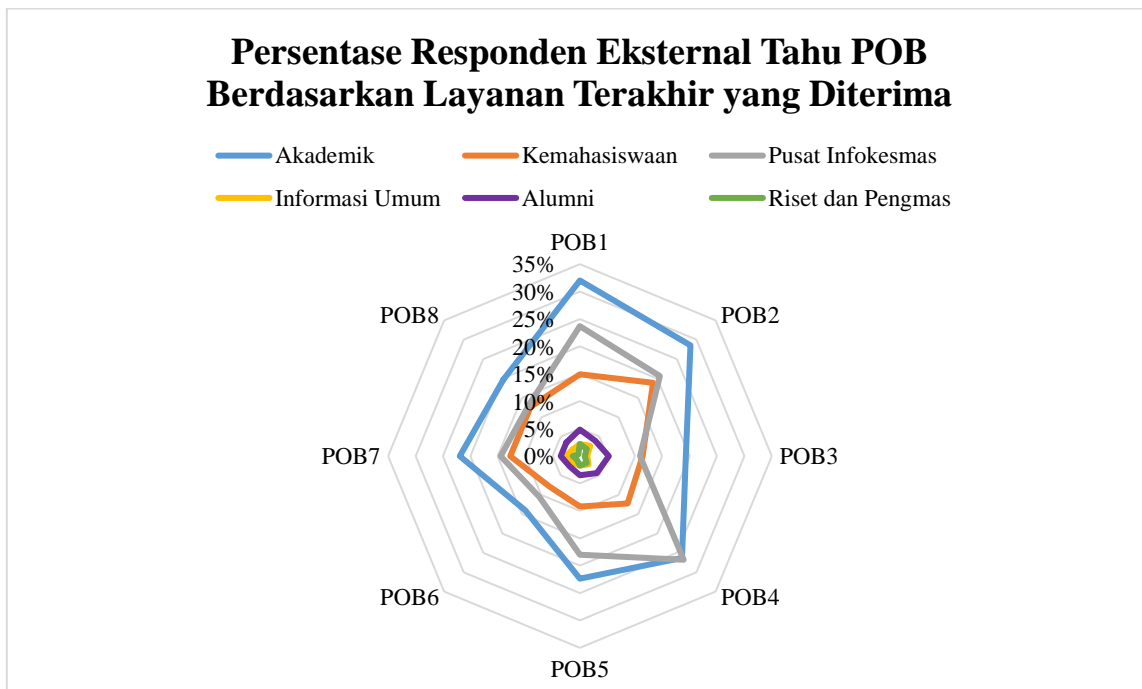
Pada Unit Kemahasiswaan, responden yang menerima layanan Unit Kemahasiswaan dalam dua bulan terakhir paling banyak mengetahui POB Kemahasiswaan yaitu sebesar 18,86%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui adalah POB Kerja sama yaitu sebesar 7,89%. Secara keseluruhan, persentase responden penerima layanan Unit Kemahasiswaan yang mengetahui tentang 8 POB di FKM UI adalah sebesar 12,50%.

Pada Unit Pusinfokesmas, responden penerima layanan Pusinfokesmas dalam dua bulan terakhir paling banyak mengetahui POB Pusinfokesmas yaitu sebesar 26,75%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui adalah POB Kerja sama dengan persentase sebesar 10,53%. Secara keseluruhan, persentase responden penerima layanan Unit Pusinfokesmas yang mengetahui tentang 8 POB di FKM UI adalah sebesar 17,27%.

Dari penerima layanan Unit Informasi Umum dua bulan terakhir, responden paling banyak mengetahui POB Kemahasiswaan dan Informasi Umum, yaitu masing-masing sebesar 2,63%. Sementara itu, POB Alumni merupakan POB yang paling sedikit diketahui oleh responden penerima layanan Unit Informasi Umum, yaitu sebesar 1,32%. Secara keseluruhan, persentase responden penerima layanan Unit Informasi Umum yang mengetahui tentang 8 POB di FKM UI adalah sebesar 2,03%.

Pada Unit Alumni, responden yang menerima layanan Unit Alumni dalam dua bulan terakhir paling banyak yang mengetahui POB Alumni, yaitu sebesar 5,26%. Sementara itu, responden paling sedikit mengetahui POB Kerja sama yaitu sebesar 2,63%. Secara keseluruhan, persentase responden penerima layanan Unit Alumni yang mengetahui tentang 8 POB di FKM UI adalah sebesar 3,95%.

Dari penerima Unit layanan Riset dan Pengmas dua bulan terakhir, responden paling banyak mengetahui POB Akademik, yaitu sebesar 2,19%. Sementara itu, POB Alumni merupakan POB yang paling sedikit diketahui oleh responden penerima layanan Unit Peminjaman Layanan Fasilitas, yaitu sebesar 0,44%. Secara keseluruhan, persentase responden penerima layanan Unit Riset dan Pengmas yang mengetahui tentang 8 POB di FKM UI adalah sebesar 1,37%.



Gambar 1.15 Grafik Persentase Pengetahuan Responden Eksternal terhadap POB FKM UI Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

3. TABEL KEPUASAN

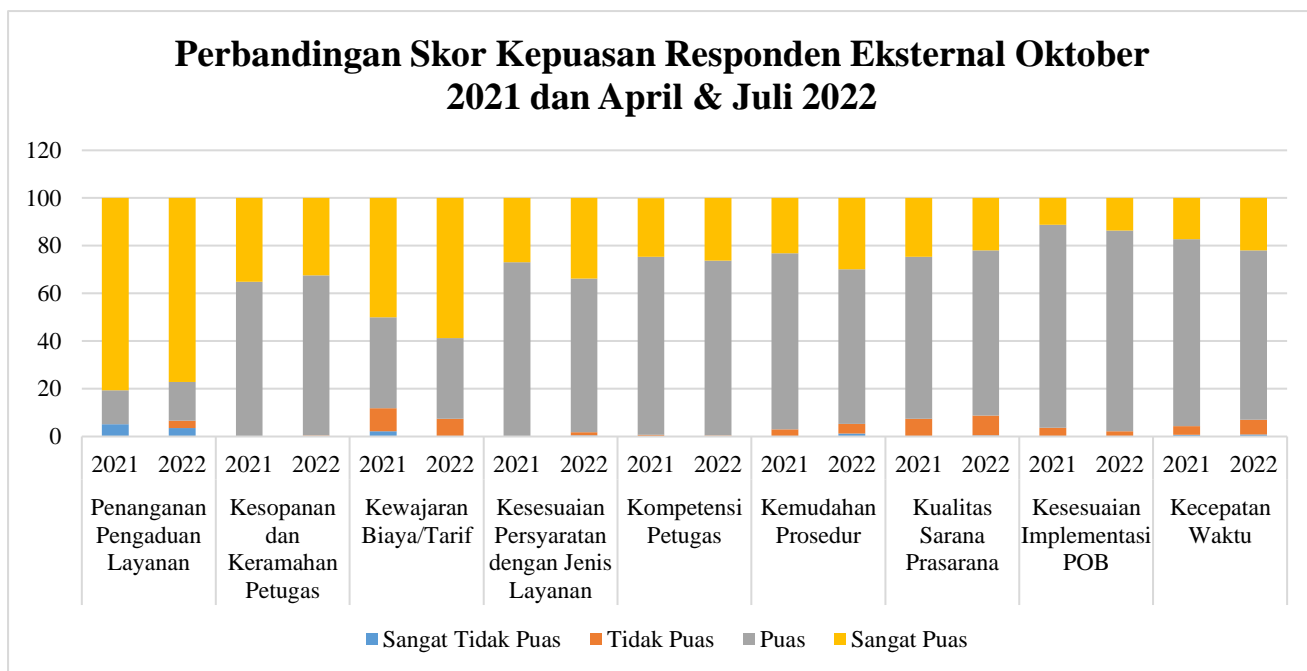
Berdasarkan hasil survei di bulan April dan Juli 2022, sebagian besar komponen penilaian mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden eksternal dibandingkan dengan hasil survei di bulan Oktober 2021, khususnya pada skor kepuasan 4. Pada bulan April dan Juli 2022, komponen kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mengalami peningkatan cukup signifikan yang dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan 4 dari 50,0% menjadi 58,77%. Peningkatan pemberian skor 4 juga terjadi pada komponen kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dari 26,9% menjadi 33,77%. Selain itu, komponen perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan mengalami peningkatan pada skor 3 dari 64,9% menjadi 67,11%.

Namun masih terdapat komponen penilaian yang justru mengalami penurunan persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4, yaitu komponen pengetahuan

standar POB unit. Pada bulan Oktober 2021, sebanyak 76,6% responden eksternal menyatakan sudah mengetahui standar POB, namun pada bulan April dan Juli 2022 jumlah tersebut menurun menjadi 60,14% responden. 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 Oktober 2021 dan April & Juli 2022

No	Komponen Kepuasan	Oktober 2021				April & Juli 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,0	0,0	73,1	26,9	0,44	1,32	64,47	33,77
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	0,0	3,0	73,9	23,1	1,32	3,95	64,91	29,82
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,7	3,7	78,4	17,2	0,88	6,14	71,05	21,93
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,2	9,7	38,1	50,0	0,00	7,46	33,77	58,77
5	Apakah Saudara tahu tentang Standar Pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) di FKM terkait unit berikut				76,6				60,14
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	0,0	3,7	85,1	11,2	0,00	2,19	84,21	13,60
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0,0	0,7	74,6	24,6	0,00	0,44	73,25	26,32
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,0	0,0	64,9	35,1	0,00	0,44	67,11	32,46
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	0,0	7,5	67,9	24,6	0,44	8,33	69,3	21,93
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	5,2	0,0	14,2	80,6	3,51	3,07	16,23	77,19



Gambar 1. 16 Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal Oktober 2021 dan April & Juli 2022

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, skor kepuasan pengguna eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,30. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di FKM UI sudah cukup memuaskan bagi pengguna eksternal. Terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan di FKM UI menjadi lebih baik, seperti meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.