

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Oktober 2021



Fakultas Kesehatan Masyarakat

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.....	13
SURVEI EKSTERNAL	15
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	15
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	19
3. TABEL KEPUASAN.....	25
KESIMPULAN	26

AKRONIM

Berikut merupakan daftar akronim yang digunakan pada laporan ini.

Akronim	Penjelasan
Adum	Administrasi Umum
AKK	Administrasi Kebijakan Kesehatan
Humas	Hubungan Masyarakat
IKM	Ilmu Kesehatan Masyarakat
IM	Informasi Manajemen
IT	<i>Information Technology</i>
K3	Keselamatan dan Kesehatan Kerja
K3L	Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan
KARS	Kajian dan Administrasi Rumah Sakit
KL	Kesehatan Lingkungan
Pokdi Kespro	Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi
Pusinfokesmas	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 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, 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 Oktober 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.

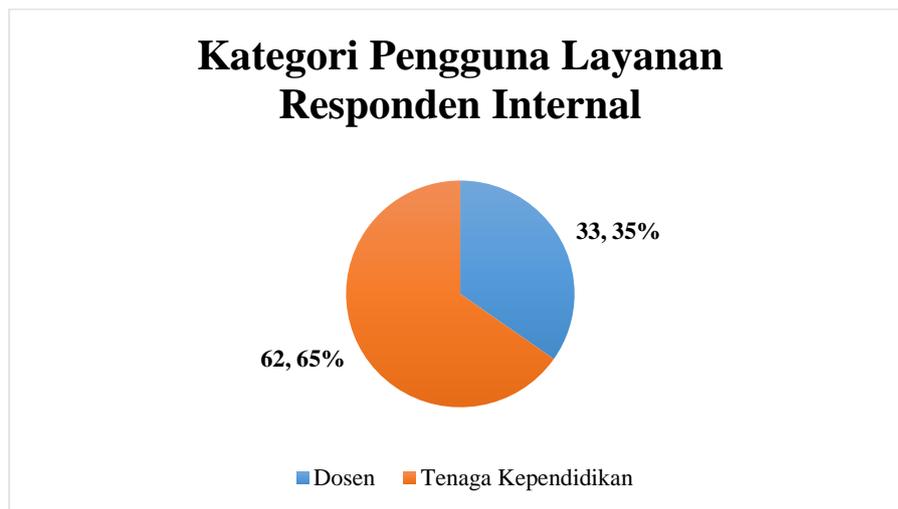
HASIL

SURVEI INTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

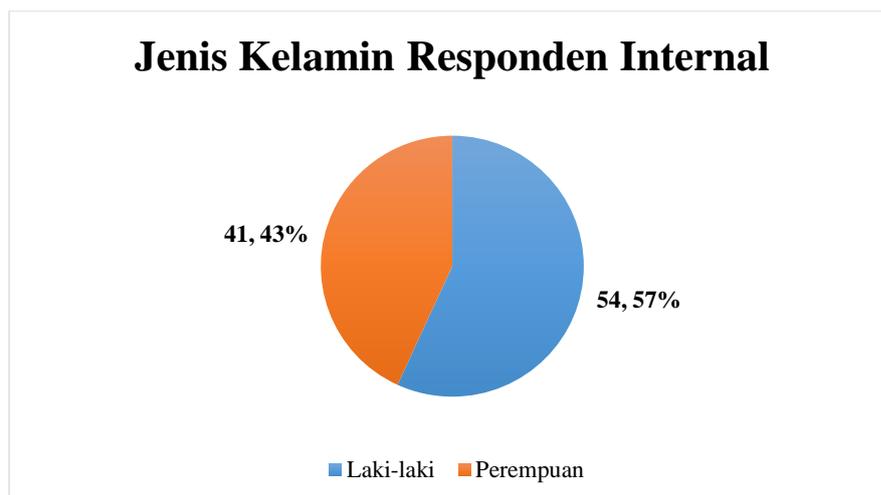
Dosen dan tenaga kependidikan merupakan responden internal pengguna layanan FKM UI. Terdapat 95 responden di mana 33 di antaranya adalah dosen (35%) dan 62 lainnya adalah tenaga kependidikan (65%) ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Grafik Kategori Responden Internal.

B. Jenis Kelamin

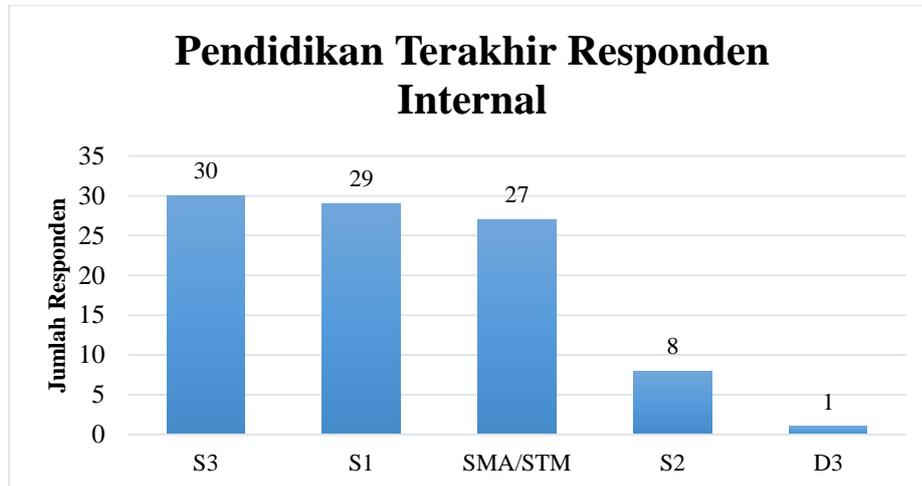
Responden perempuan pada survei berjumlah 41 responden (43%) dan responden laki-laki berjumlah 54 responden (57%) ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2 Grafik Jenis Kelamin Responden Internal.

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden terbagi menjadi lima tingkatan, yaitu SMA/STM, D3, S1, S2, dan S3. Terdapat 30 responden lulusan S3 (32%), 29 responden lulusan S1 (31%), 27 responden yang merupakan lulusan SMA/STM (28%), 8 responden lulusan S2 (8%), dan 1 responden lulusan D3 (1%) ditunjukkan pada Gambar 1.3 berikut.

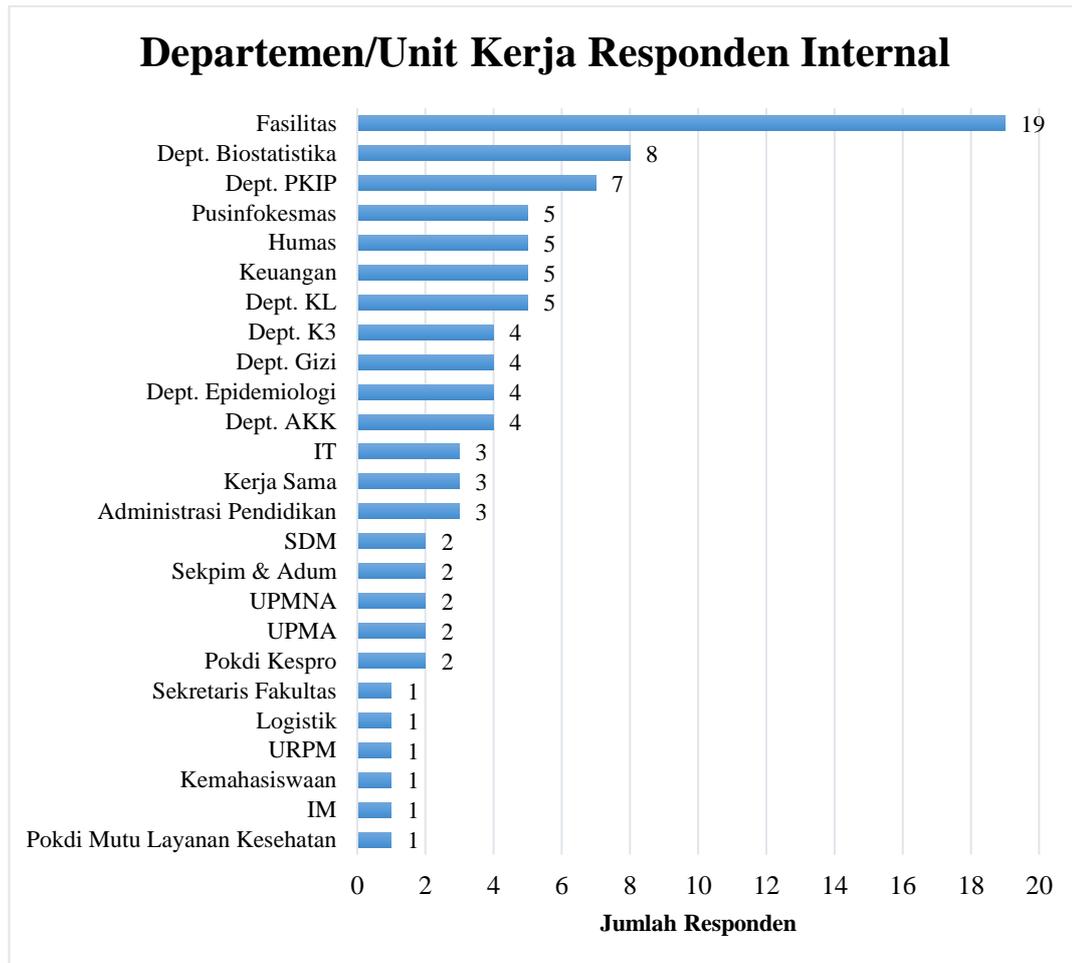


Gambar 1.3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Internal.

D. Departemen/Unit Kerja

Responden berasal dari 25 departemen/unit kerja yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 1.4 berikut. Responden yang berasal dari departemen berjumlah 39 responden (41%) sementara itu, responden yang berasal dari unit kerja berjumlah 56 responden (59%).

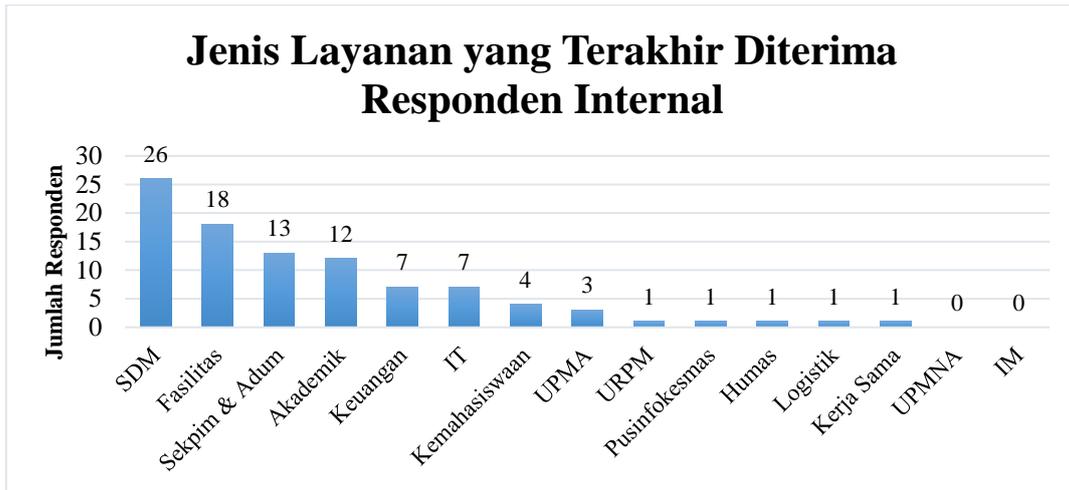
Responden yang berasal dari departemen paling banyak berasal dari Departemen Biostatistika dengan jumlah responden sebanyak 8 responden (21%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari Kelompok Studi Mutu Layanan Kesehatan yaitu hanya 1 responden (1%). Responden yang berasal dari unit kerja paling banyak berasal dari Unit Fasilitas dengan jumlah 19 responden (34%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari Unit Kemahasiswaan, URPM, Logistik, IM, dan Sekretaris Fakultas yaitu masing-masing sebanyak 1 responden (2%).



Gambar 1.4 Grafik Departemen/Unit Kerja Responden Internal.

E. Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Responden menerima 15 jenis layanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir yang ditunjukkan pada Gambar 1.5 berikut. Layanan yang paling banyak diterima oleh responden berasal dari Unit SDM sebanyak 26 responden (27%). Sementara itu, layanan yang paling sedikit diterima oleh responden berasal dari URPM, Pusinfokesmas, Humas, Logistik, dan Kerja Sama masing-masing sebanyak 1 responden (1%). Tidak terdapat responden yang menerima layanan dari UPMNA dan IM.



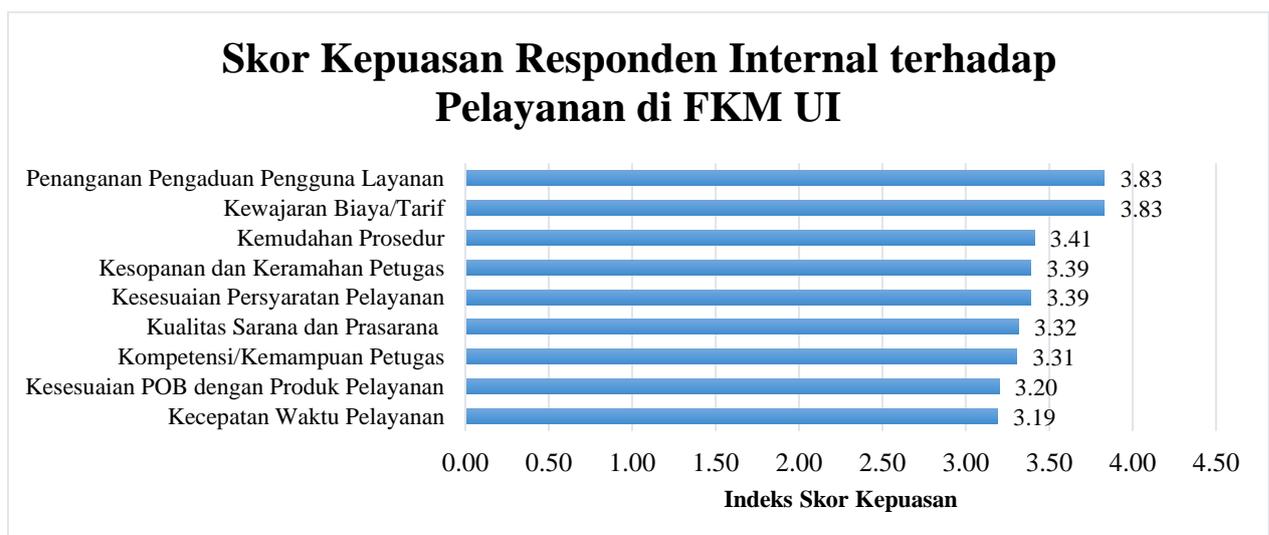
Gambar 1.5 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Responden Internal.

2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

A. Penilaian Layanan

Terdapat sembilan komponen penilaian layanan yang diukur dan ditunjukkan pada 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 penanganan pengaduan pengguna layanan dan komponen kewajaran biaya/tarif merupakan komponen yang mendapat skor kepuasan tertinggi yaitu masing-masing sebesar 3,83. Sementara itu, komponen kecepatan waktu pelayanan merupakan komponen yang mendapat skor kepuasan terendah yaitu sebesar 3,19. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,43.

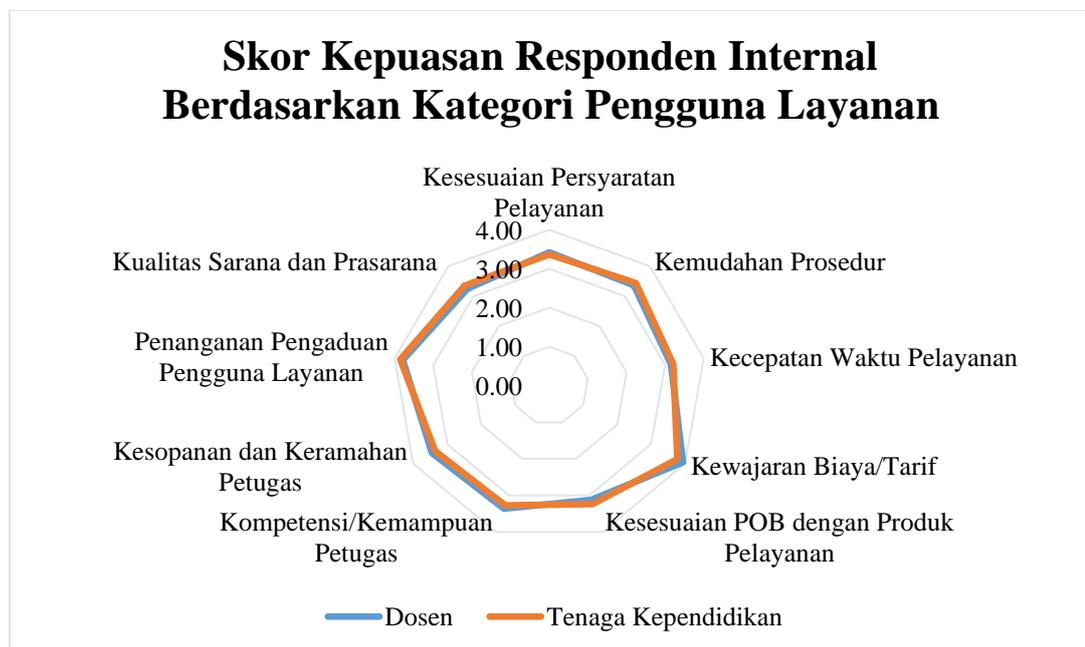


Gambar 1.6 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI.

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Komponen kewajaran biaya/tarif merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen, yaitu sebesar 3,94. Sementara itu, komponen kesesuaian Prosedur Operasional Baku (POB) dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan dosen, yaitu sebesar 3,12. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen adalah 3,43.

Penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan tenaga kependidikan, yaitu sebesar 3,85. Sementara itu, komponen kecepatan waktu pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan tenaga kependidikan, yaitu sebesar 3,21. Secara keseluruhan, skor kepuasan tenaga kependidikan adalah 3,43. Pada Gambar 1.7 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1.7 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan.

b. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen kewajaran biaya/tarif merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 4,00. Sementara itu, komponen kecepatan waktu pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,24. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,51.

Penanganan pengaduan layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,83. Sementara itu, komponen kecepatan waktu pelayanan dan komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu masing-masing sebesar 3,15. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,37. Pada Gambar 1.8 berikut merupakan rinciannya.



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

c. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Sekpim & Adum memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kewajaran biaya/tarif dengan skor 3,92. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kecepatan waktu pelayanan dan komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan dengan skor masing-masing 3,38. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Sekpim & Adum adalah 3,59.

Responden yang terakhir menerima layanan dari UPMA memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kewajaran biaya/tarif dengan skor 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kecepatan waktu pelayanan dengan skor 2,33. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan UPMA adalah 3,15.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Akademik memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kewajaran biaya/tarif dan komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor masing-masing 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, dan kompetensi/kemampuan petugas dengan skor masing-masing 3,42. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Akademik adalah 3,63.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Kemahasiswaan memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,75. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, dan kompetensi/kemampuan

petugas dengan skor masing-masing 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Kemahasiswaan adalah 3,17.

Responden yang terakhir menerima layanan dari URPM memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kewajaran biaya/tarif, kesopanan dan keramahan petugas, serta penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor masing-masing 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, serta kualitas sarana dan prasarana dengan skor masing-masing 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan URPM adalah 3,33.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Pusinfokesmas memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kewajaran biaya/tarif, kompetensi/kemampuan petugas, serta penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor masing-masing 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kualitas sarana dan prasarana dengan skor masing-masing 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Pusinfokesmas adalah 3,33.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Keuangan memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kewajaran biaya/tarif dengan skor 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, serta kesopanan dan keramahan petugas dengan skor masing-masing 3,43. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Keuangan adalah 3,56.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Humas memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kemudahan prosedur dan penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor masing-masing 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, serta kualitas sarana dan prasarana dengan skor masing-masing 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Humas adalah 3,22.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit IT memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kewajaran biaya/tarif dan penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor masing-masing 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan dengan skor 3,43. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit IT adalah 3,76.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Fasilitas memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,83. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap

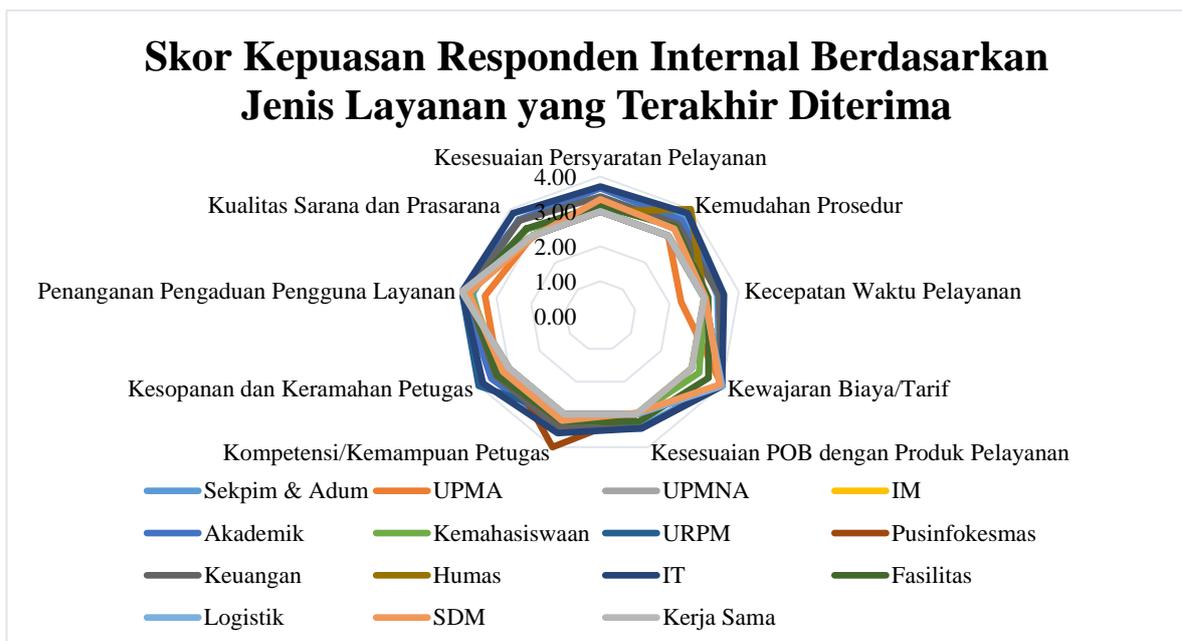
komponen kecepatan waktu pelayanan dengan skor 3,11. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Fasilitas adalah 3,35.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Logistik memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kewajaran biaya/tarif dan penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor masing-masing 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, serta kualitas sarana dan prasarana dengan skor masing-masing 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Logistik adalah 3,22.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit SDM memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen kewajaran biaya/tarif dengan skor 3,92. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana dengan skor masing-masing 2,96. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit SDM adalah 3,30.

Responden yang terakhir menerima layanan dari Unit Kerja Sama memberi skor kepuasan tertinggi terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, serta kualitas sarana dan prasarana dengan skor masing-masing 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Kerja Sama adalah 3,11.

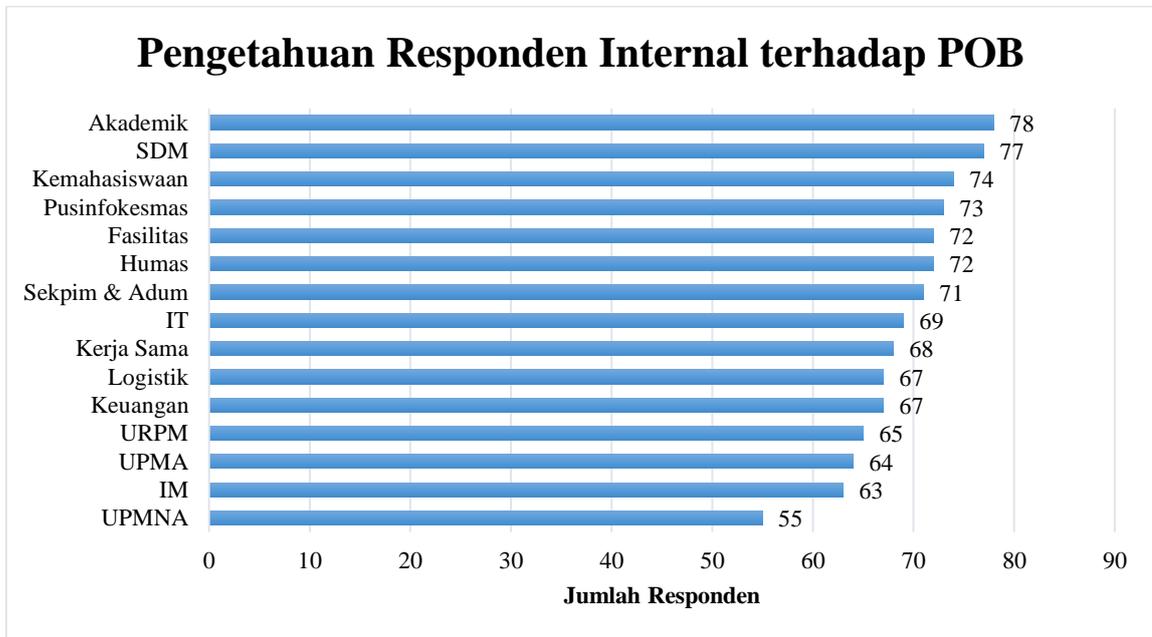
Tidak terdapat responden yang menerima layanan dari UPMNA dan IM. Pada Gambar 1.9 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1.9 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Layanan Terakhir yang Diterima.

B. Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB)

Terdapat 15 POB yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.10 berikut. POB yang paling banyak diketahui responden adalah POB Unit Akademik yaitu sebanyak 78 responden. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh responden adalah POB UPMNA yaitu sebanyak 55 responden.

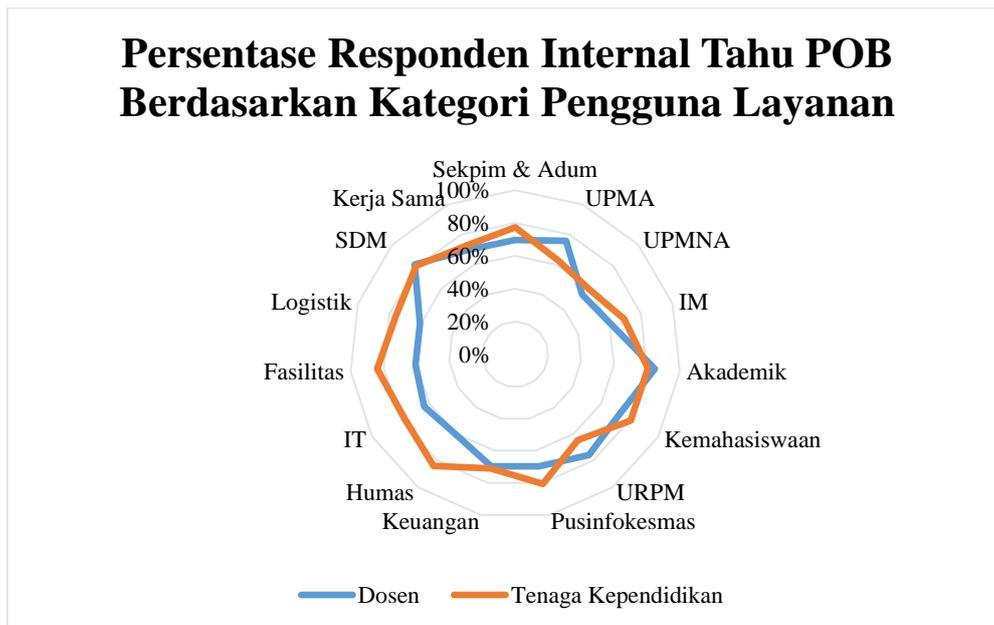


Gambar 1.10 Grafik Pengetahuan Responden Internal terhadap POB FKM UI.

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

POB yang paling banyak diketahui oleh dosen adalah POB Unit Akademik yaitu sebesar 85%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh dosen adalah POB UPMNA yaitu sebesar 55%. POB yang paling banyak diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB Unit Humas yaitu sebesar 84%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB UPMNA yaitu sebesar 60%. Pada Gambar 1.11 berikut merupakan rinciannya.

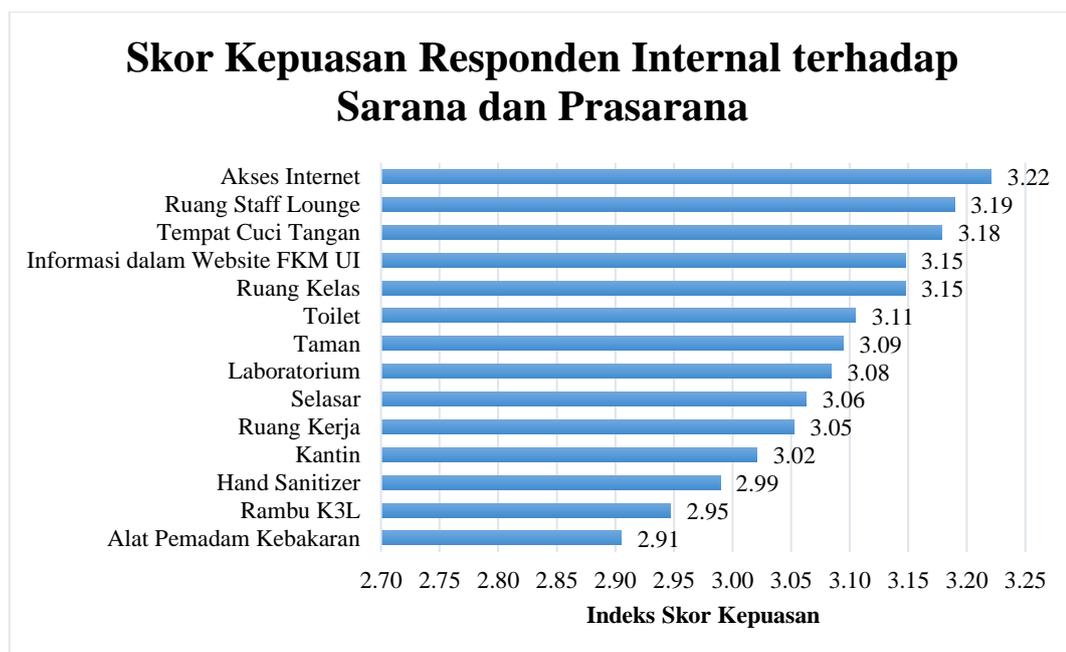
Persentase Responden Internal Tahu POB Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan



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 Gambar 1.12 berikut. Sarana Akses Internet merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,22. Sementara itu, sarana Alat Pemadam Kebakaran merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan terendah yaitu sebesar 2,91. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 3,08.

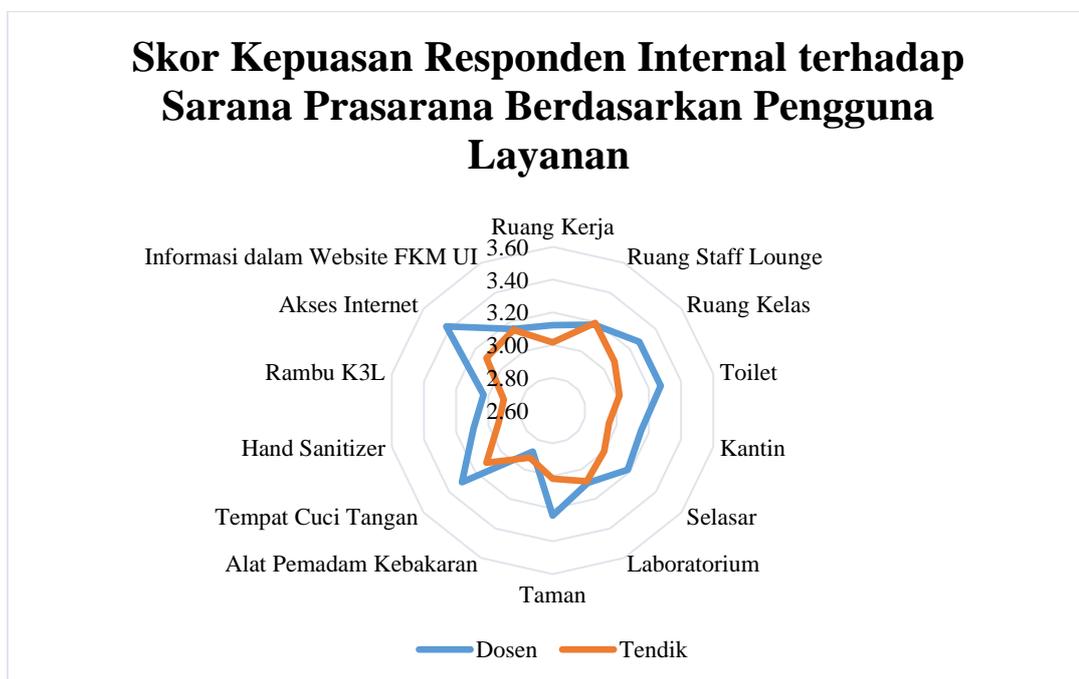


Gambar 1.12 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Sarana dan Prasarana FKM UI.

a. Penilaian Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen adalah Akses Internet dengan skor sebesar 3,42. Sementara itu, sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan dosen adalah Alat Pemadam Kebakaran dengan skor sebesar 2,88. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 3,17.

Sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan tenaga kependidikan adalah Ruang Staff Lounge dengan skor sebesar 3,19. Sementara itu, sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan tenaga kependidikan adalah Rambu K3L dengan skor 2,90. Secara keseluruhan, skor kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 3,03. Pada 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 di bulan Oktober 2021, hampir seluruh komponen penilaian mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden internal dibandingkan dengan hasil survei di bulan April 2021. Pada bulan Oktober 2021, komponen kesopanan dan keramahan petugas di FKM UI mengalami peningkatan yang paling signifikan dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan dari 30,8% menjadi 40,0%. Selain itu, sama seperti pada bulan April 2021, di bulan Oktober 2021 jumlah responden internal yang memberikan skor kepuasan 2 tidak mencapai 10,0% responden.

Namun masih terdapat komponen penilaian yang justru mengalami penurunan persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4, yaitu komponen kecepatan waktu pelayanan. Pada bulan April 2021, sebanyak 29,9% responden internal menyatakan

bahwa kecepatan waktu pelayanan di FKM UI sudah sangat cepat, namun pada bulan Oktober 2021 jumlah tersebut menurun menjadi 26,3% responden. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden internal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Perbandingan Skor Kepuasan Responden Internal di Bulan April 2021 dan Bulan Oktober 2021

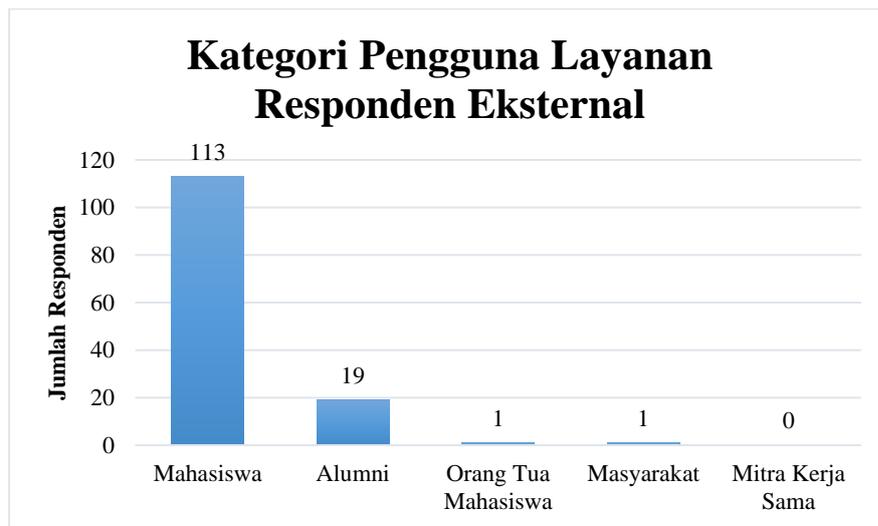
No	Komponen Kepuasan	April 2021				Oktober 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,0	1,7	62,4	35,0	0,0	2,1	56,8	41,1
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1,7	3,4	53,0	41,9	1,1	0,0	55,8	43,2
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,9	3,4	65,8	29,9	2,1	3,2	68,4	26,3
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0,0	3,4	17,1	79,5	0,0	2,1	12,6	85,3
5	Apakah Saudara tahu tentang Standar Pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) di FKM terkait unit berikut				65,5				69,0
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	0,0	3,4	75,2	21,4	2,1	2,1	69,5	26,3
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0,0	4,3	69,2	26,5	0,0	1,1	67,4	31,6
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,0	0,0	69,2	30,8	0,0	1,1	58,9	40,0
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4,3	1,7	16,2	78,6	2,1	0,0	10,5	87,4
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	0,9	9,4	53,8	35,9	1,1	6,3	52,6	40,0

SURVEI EKSTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

Mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, masyarakat, dan mitra kerja sama merupakan responden eksternal pengguna layanan FKM UI. Terdapat 134 responden di mana 113 di antaranya adalah mahasiswa (84%), 19 responden adalah alumni (14%), 1 responden adalah orang tua mahasiswa (1%), 1 responden adalah masyarakat (1%), dan tidak terdapat responden eksternal yang merupakan mitra kerja sama ditunjukkan pada Gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Grafik Kategori Pengguna Eksternal.

B. Jenis Kelamin

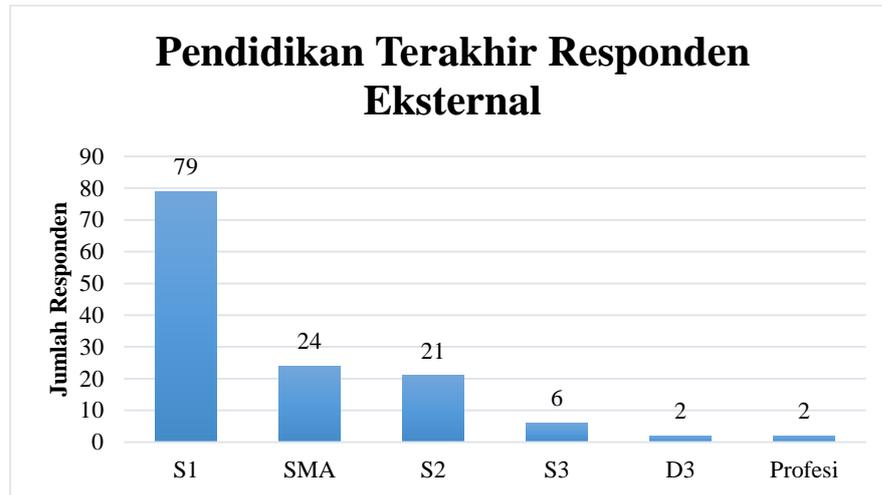
Responden perempuan pada survei berjumlah 106 responden (79%) dan responden laki-laki berjumlah 28 responden (21%) ditunjukkan pada Gambar 2.2 berikut.



Gambar 2.2 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Eksternal.

C. Pendidikan Terakhir

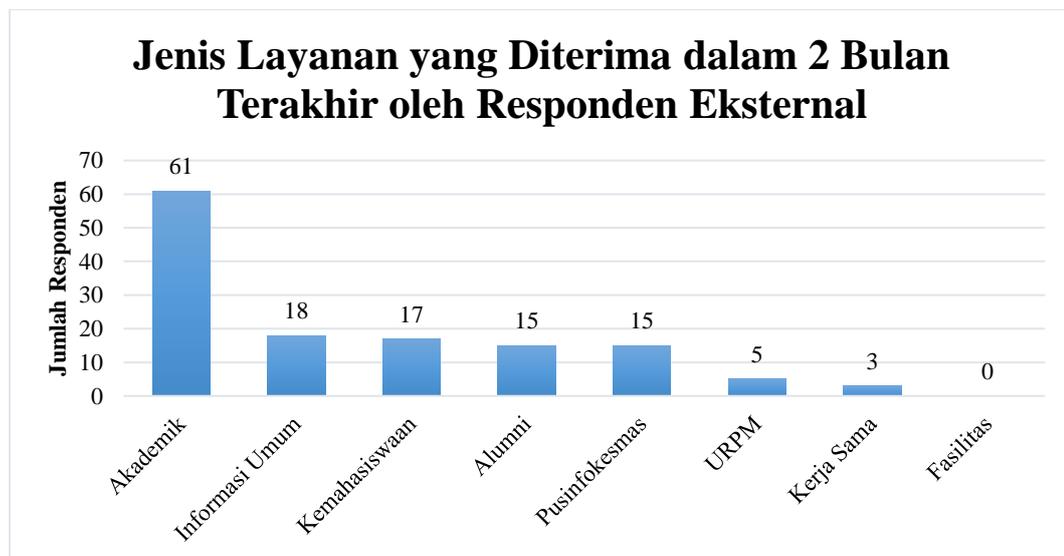
Pendidikan terakhir responden terbagi menjadi enam tingkatan, yaitu SMA, D3, S1, S2, S3, dan Profesi. Terdapat 79 responden yang merupakan lulusan S1 (59%), 24 responden lulusan SMA (18%), 21 responden lulusan S2 (16%), 6 responden lulusan S3 (4%), 2 responden lulusan D3 (1%), dan 2 responden lulusan 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 Gambar 2.4 berikut. Layanan yang paling banyak diterima oleh responden berasal dari Unit Akademik sebanyak 61 responden (46%). Sementara itu, layanan yang paling sedikit diterima oleh responden berasal dari Unit Kerja Sama sebanyak 3 responden (1%). Tidak terdapat responden yang menerima layanan dari Unit Fasilitas.

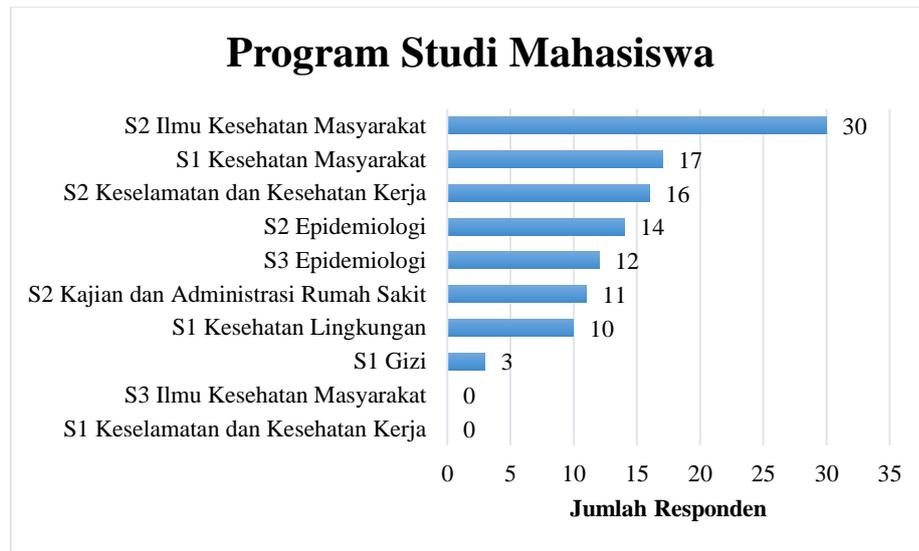


Gambar 2.4 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Eksternal.

1.1 Responden Mahasiswa

A. Program Studi Mahasiswa

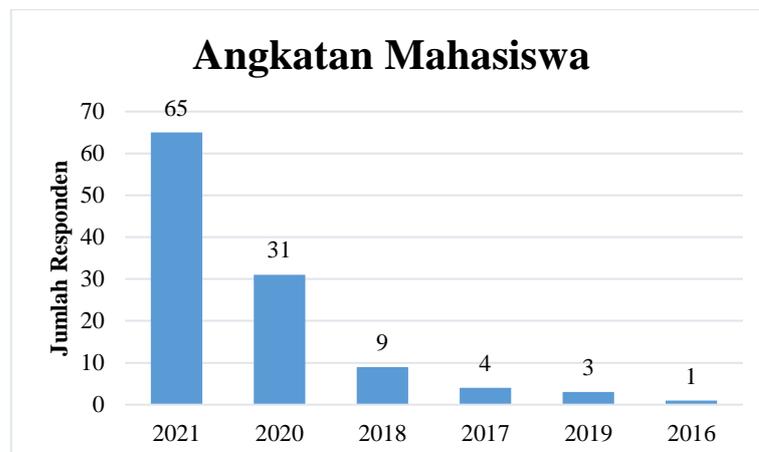
Responden mahasiswa berasal dari 10 program studi yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 2.5 berikut. Responden paling banyak berasal dari Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat (IKM) sebanyak 30 responden (27%). Sementara itu, responden paling sedikit berasal dari Program Studi S1 Gizi sebanyak 3 responden (3%). Tidak terdapat responden yang berasal dari Program Studi S1 K3 dan S3 IKM.



Gambar 2.5 Grafik Program Studi Mahasiswa.

B. Angkatan Mahasiswa

Responden mahasiswa berasal dari angkatan 2021 sebanyak 65 responden (58%), angkatan 2020 sebanyak 31 responden (27%), angkatan 2018 sebanyak 9 responden (8%), angkatan 2017 sebanyak 4 responden (4%), angkatan 2019 sebanyak 3 responden (3%), dan angkatan 2016 sebanyak 1 responden (1%) ditunjukkan pada Gambar 2.6 berikut.

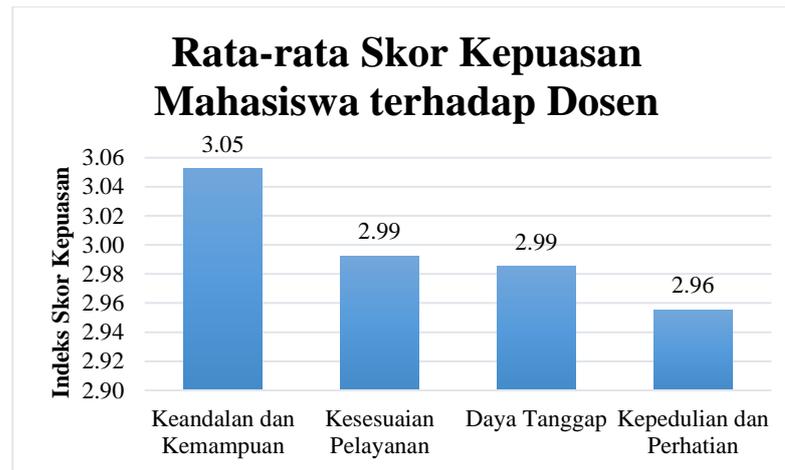


Gambar 2.6 Grafik Angkatan Mahasiswa.

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 3,05, komponen kesesuaian pelayanan 2,99, komponen daya tanggap 2,99, serta komponen kepedulian dan perhatian sebesar 2,96. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,00.



Gambar 2.7 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen.

D. Penilaian Pengelola

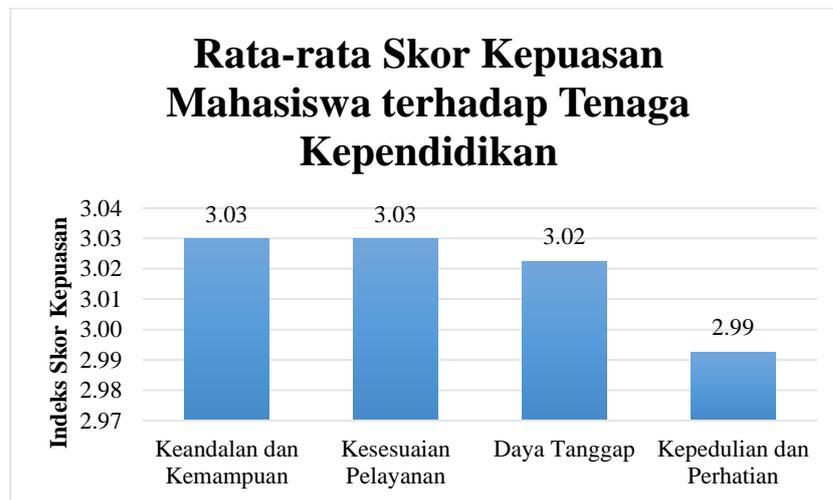
Skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola ditunjukkan pada Gambar 2.8 berikut. Skor kepuasan untuk komponen kesesuaian pelayanan adalah 3,01, komponen daya tanggap 3,01, komponen kepedulian dan perhatian sebesar 2,99, serta komponen keandalan dan kemampuan sebesar 2,98. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah 3,00.



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 3,03, komponen kesesuaian pelayanan 3,03, komponen daya tanggap 3,02, serta komponen kepedulian dan perhatian sebesar 2,99. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah 3,02.



Gambar 2.9 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan.

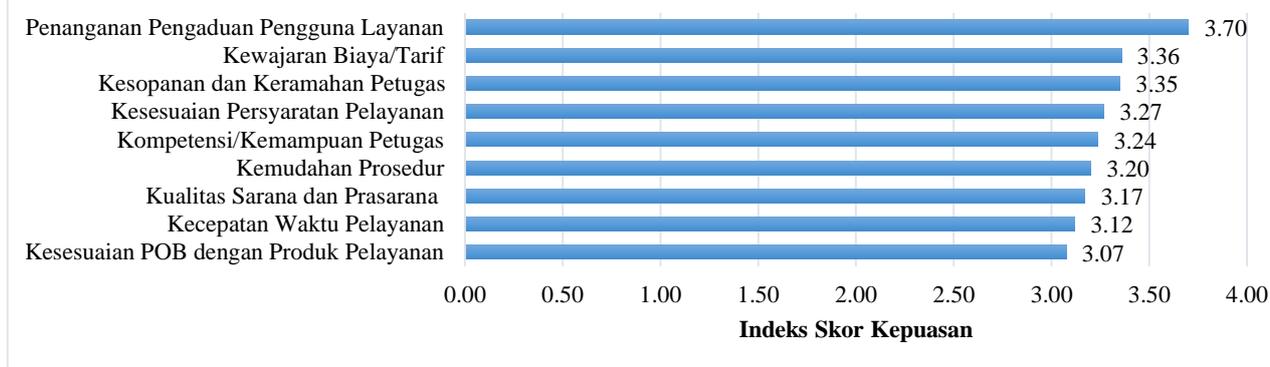
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

A. Penilaian Layanan

Terdapat sembilan komponen penilaian layanan yang diukur dan ditunjukkan pada 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 3,70. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen yang mendapat skor kepuasan terendah yaitu sebesar 3,07. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,28.

Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI



Gambar 2.10 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 3,73. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan mahasiswa, yaitu sebesar 3,04. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa adalah 3,26.

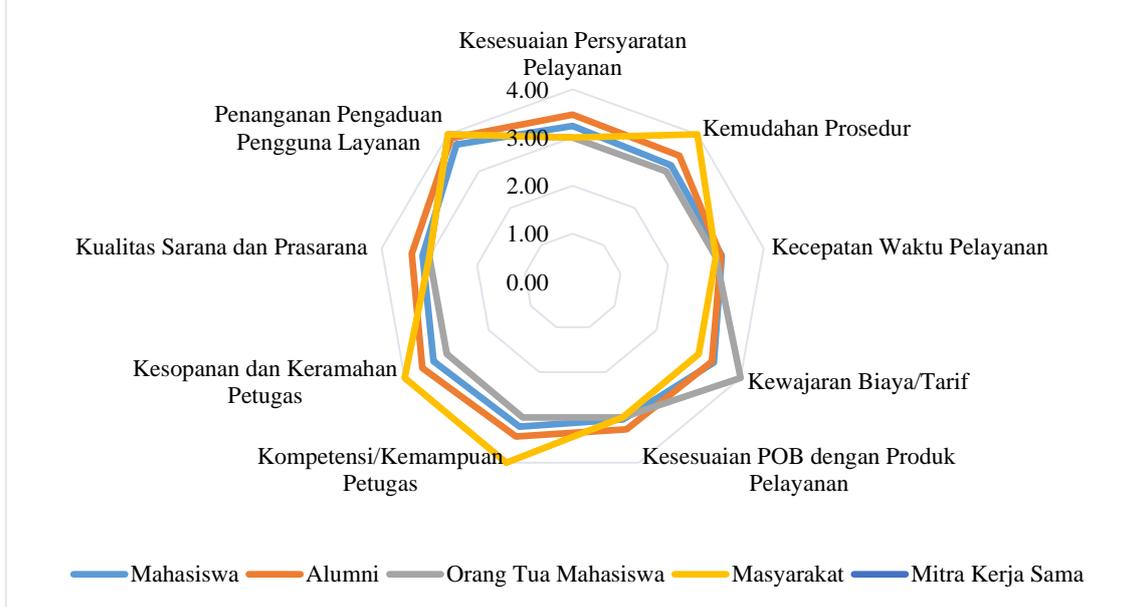
Dari kalangan alumni, penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,89. Sementara itu, komponen kecepatan waktu pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah yaitu sebesar 3,11. Secara keseluruhan, skor kepuasan alumni adalah 3,43.

Komponen kewajaran biaya/tarif dan penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan orang tua mahasiswa, yaitu masing-masing sebesar 4,00. Sementara itu, komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, dan kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan orang tua mahasiswa, yaitu masing-masing sebesar 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan orang tua mahasiswa adalah 3,22.

Dari kalangan masyarakat, kemudahan prosedur, kompetensi/kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, serta penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi yaitu masing-masing sebesar 4,00. Sementara itu, komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian POB dengan produk pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah yaitu masing-masing sebesar 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan masyarakat adalah 3,44.

Tidak terdapat responden eksternal yang merupakan mitra kerja sama. Pada Gambar 2.11 berikut merupakan rinciannya.

Skor Kepuasan Responden Eksternal Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

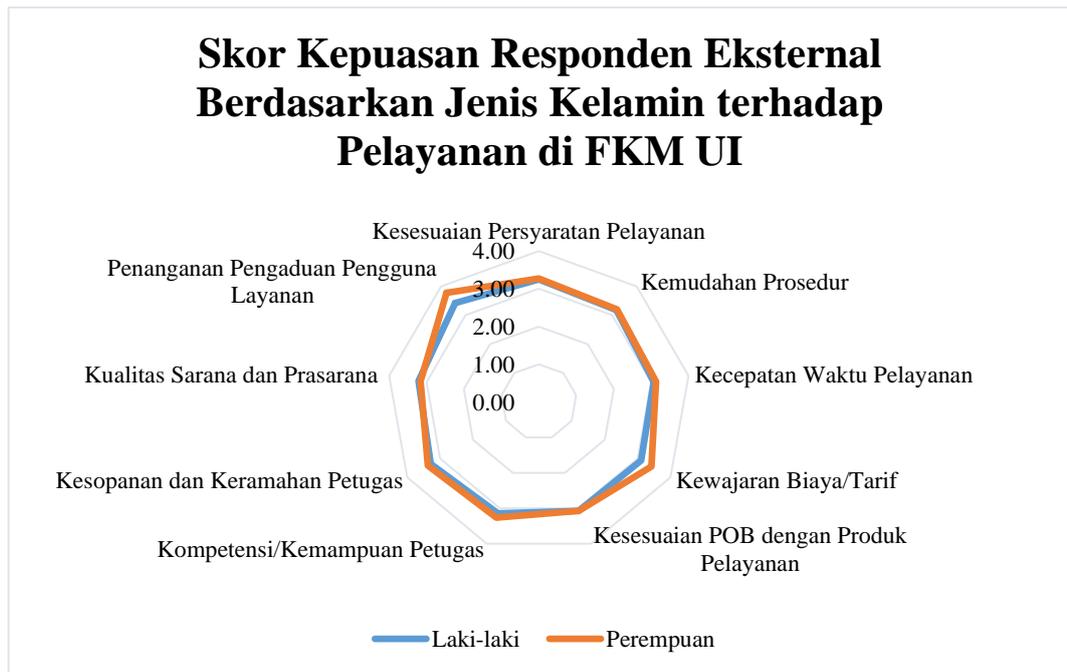


Gambar 2.11 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI.

b. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,77. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,08. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,30.

Penanganan pengaduan pengguna layanan juga merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,43. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,07. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,19. Pada 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 penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,62. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan dengan skor 3,05. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Akademik adalah 3,30.

Dari Unit Informasi Umum, skor kepuasan layanan yang tertinggi adalah terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,71. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kecepatan waktu pelayanan dengan skor 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Informasi Umum adalah 3,21.

Skor kepuasan layanan dari Unit Kemahasiswaan yang tertinggi adalah terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,87. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kecepatan waktu pelayanan dengan skor 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Kemahasiswaan adalah 3,33.

Dari Unit Alumni, skor kepuasan layanan yang tertinggi adalah terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,73. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesopanan dan keramahan petugas serta komponen kecepatan waktu pelayanan dengan skor 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Alumni adalah 3,23.

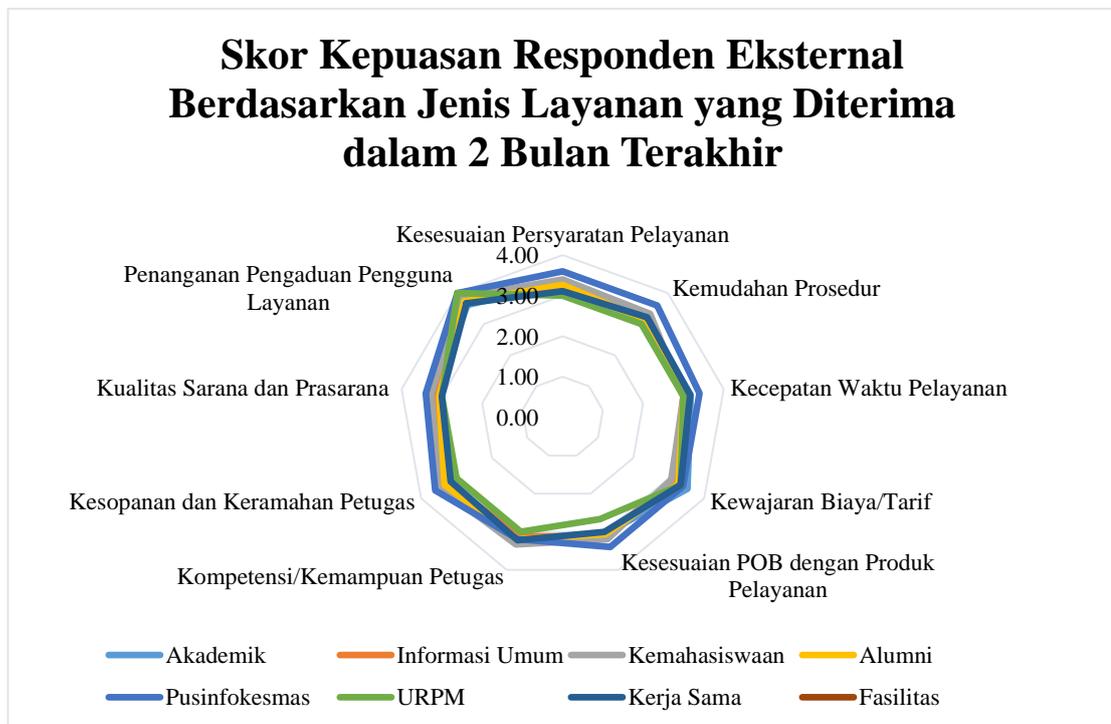
Skor kepuasan layanan dari Unit Pusinfokesmas yang tertinggi adalah terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kompetensi/kemampuan

petugas dengan skor 3,20. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Pusinfokesmas adalah 3,51.

Dari URPM, skor kepuasan layanan yang tertinggi adalah terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 4,00. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan dengan skor 2,67. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan URPM adalah 3,11.

Skor kepuasan layanan dari Unit Kerja Sama yang tertinggi adalah terhadap komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor 3,67. Sementara itu, skor kepuasan yang terendah adalah terhadap komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan serta komponen kualitas sarana dan prasarana dengan skor masing-masing 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden terhadap pelayanan Unit Kerja Sama adalah 3,21.

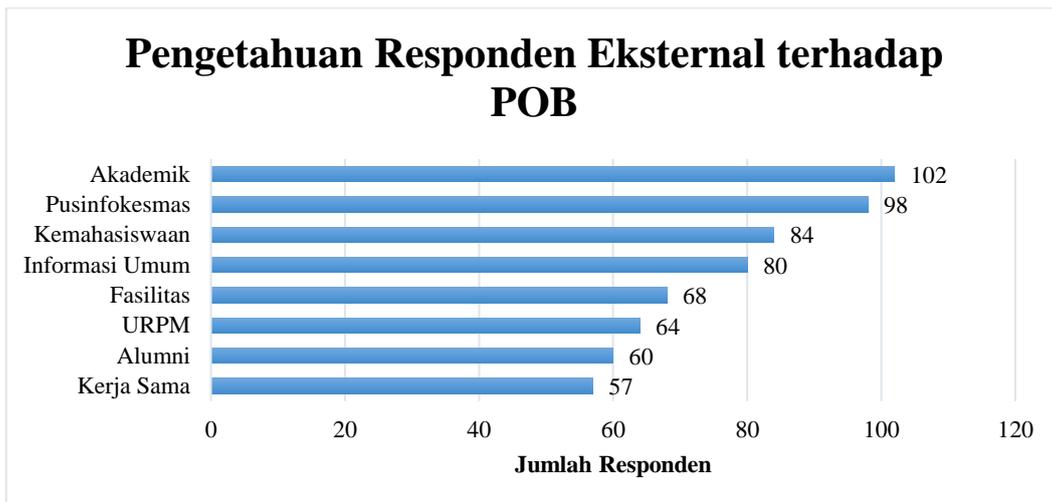
Tidak terdapat responden eksternal yang terakhir menerima layanan dari Unit Fasilitas. Pada Gambar 2.13 berikut merupakan rinciannya.



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 Gambar 2.14 berikut. POB yang paling banyak diketahui responden adalah POB Unit Akademik yaitu sebanyak 102 responden. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh responden adalah POB Unit Kerja Sama yaitu sebanyak 57 responden.



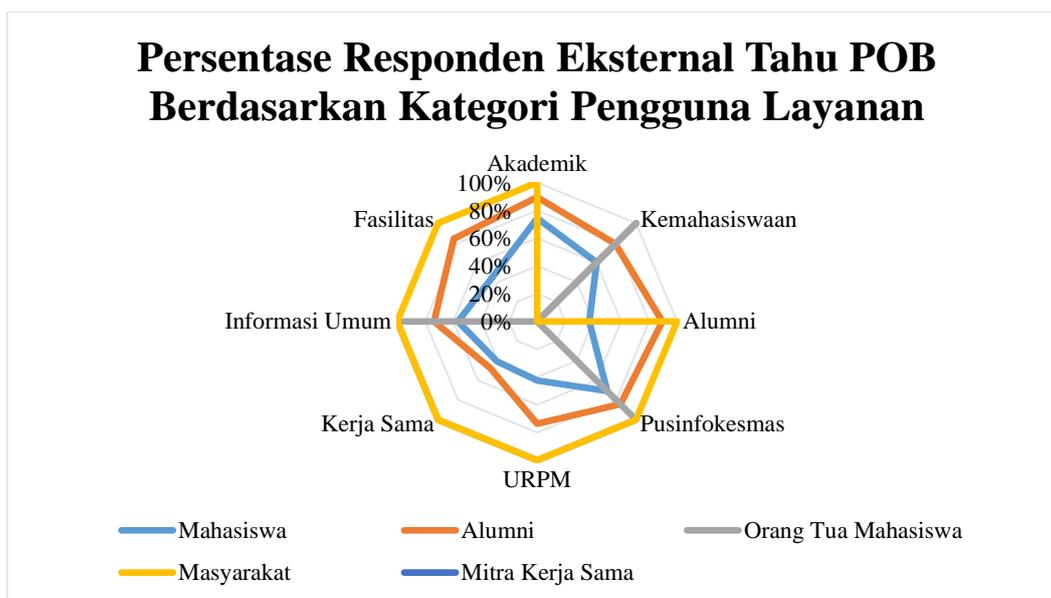
Gambar 2.14 Grafik Pengetahuan Responden Eskternal terhadap POB FKM UI.

a. Pengetahuan POB Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

POB yang paling banyak diketahui oleh mahasiswa adalah POB Unit Akademik yaitu sebesar 74%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh mahasiswa adalah POB Unit Alumni yaitu sebesar 37%. POB yang paling banyak diketahui oleh alumni adalah POB Unit Akademik yaitu sebesar 89%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh alumni adalah POB Unit Kerja Sama yaitu sebesar 47%.

POB yang paling banyak diketahui oleh orang tua mahasiswa adalah POB Unit Kemahasiswaan, Pusinfokesmas, URPM, Kerja Sama, Informasi Umum yaitu masing-masing sebesar 100%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh orang tua mahasiswa adalah POB Unit Akademik, Alumni, dan Fasilitas yaitu masing-masing sebesar 0%. POB yang paling banyak diketahui oleh masyarakat adalah POB Unit Akademik, Alumni, Pusinfokesmas, URPM, Kerja Sama, Informasi Umum, dan Fasilitas yaitu masing-masing sebesar 100%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh masyarakat adalah POB Unit Kemahasiswaan yaitu sebesar 0%. Tidak terdapat responden eksternal yang merupakan mitra kerja sama Pada Gambar 2.15 berikut merupakan rinciannya.

Persentase Responden Eksternal Tahu POB Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan



Gambar 2.15 Grafik Persentase Pengetahuan Responden Eksternal terhadap POB FKM UI Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan.

3. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei di bulan Oktober 2021, sebagian besar komponen penilaian mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden eksternal dibandingkan dengan hasil survei di bulan April 2021. Pada bulan Oktober 2021, komponen pengetahuan POB di FKM UI mengalami peningkatan yang paling signifikan dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan dari 45,8% menjadi 76,6%. Selain itu, peningkatan juga terjadi di bulan Oktober 2021 di mana jumlah responden eksternal yang memberikan skor kepuasan 2 tidak mencapai 10,0% responden.

Namun masih terdapat komponen penilaian yang justru mengalami penurunan persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4, yaitu komponen kecepatan waktu pelayanan. Pada bulan April 2021, sebanyak 60,4% responden internal menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan di FKM UI sudah sangat cepat, namun pada bulan Oktober 2021 jumlah tersebut menurun menjadi 17,2% responden. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden internal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal di Bulan April 2021 dan Bulan Oktober 2021

No	Komponen Kepuasan	April 2021				Oktober 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,0	6,0	74,0	20,0	0,0	0,0	73,1	26,9
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1,4	10,5	64,9	23,2	0,0	3,0	73,9	23,1
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1,4	23,2	60,4	60,4	0,7	3,7	78,4	17,2

No	Komponen Kepuasan	April 2021				Oktober 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,5	19,3	26,3	51,9	2,2	9,7	38,1	50,0
5	Apakah Saudara tahu tentang Standar Pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) di FKM terkait unit berikut				45,8				76,6
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	1,4	10,5	78,6	9,5	0,0	3,7	85,1	11,2
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0,0	4,9	77,9	17,2	0,0	0,7	74,6	24,6
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,0	1,1	78,2	20,7	0,0	0,0	64,9	35,1
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	0,7	19,3	63,2	16,8	0,0	7,5	67,9	24,6
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	5,3	6,7	33,3	54,7	5,2	0,0	14,2	80,6

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, skor kepuasan pengguna internal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,43. Sementara itu, skor kepuasan pengguna eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,28. 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, seperti meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.