

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**Periode
Februari 2023**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| DAFTAR ISI..... | i |
| AKRONIM | i |
| 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 |

AKRONIM

Berikut merupakan daftar akronim yang digunakan pada laporan ini.

| Akronim | Penjelasan |
|----------------|--|
| Adum | Administrasi Umum |
| AKK | Administrasi Kebijakan Kesehatan |
| Humas | Hubungan Masyarakat |
| IT | <i>Information Technology</i> |
| K3 | Keselamatan dan Kesehatan kerja |
| KL | Kesehatan Lingkungan |
| PKIP | Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku |
| Pokdi Kespro | Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi |
| Pusinfokesmas | Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat |
| POB | Prosedur Operasional Baku |
| PFL | Pengelolaan Fasilitas dan Logistik |
| SDM | Sumber Daya Manusia |
| Tendik | Tenaga Kependidikan |
| UPMNA | Unit Penjaminan Mutu Non Akademik |
| UPMA | Unit Penjaminan Mutu 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, 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 Februari dan Maret 2023 dengan pengumpulan data *self-administered* menggunakan formulir *online Google Form*. Kuesioner disusun dengan mengacu pada panduan Kementerian PAN-RB. Data yang terkumpul diolah dengan statistik deskriptif. Responden survei terbagi menjadi responden internal dan responden eksternal. Responden internal adalah dosen dan tenaga kependidikan, sementara itu, responden eksternal adalah mahasiswa, alumni, mitra, orang tua, dan masyarakat yang pernah menerima layanan FKM UI.

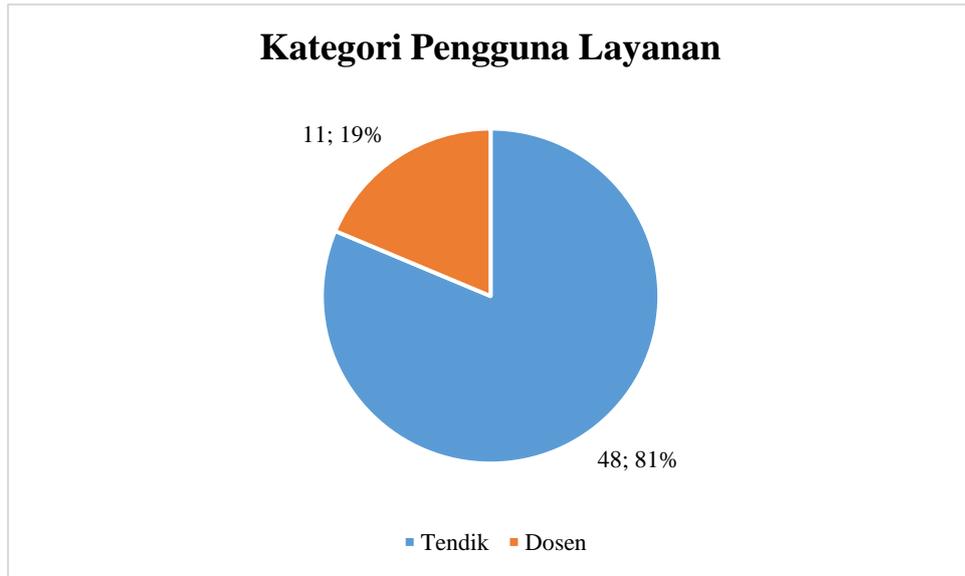
HASIL

SURVEI INTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

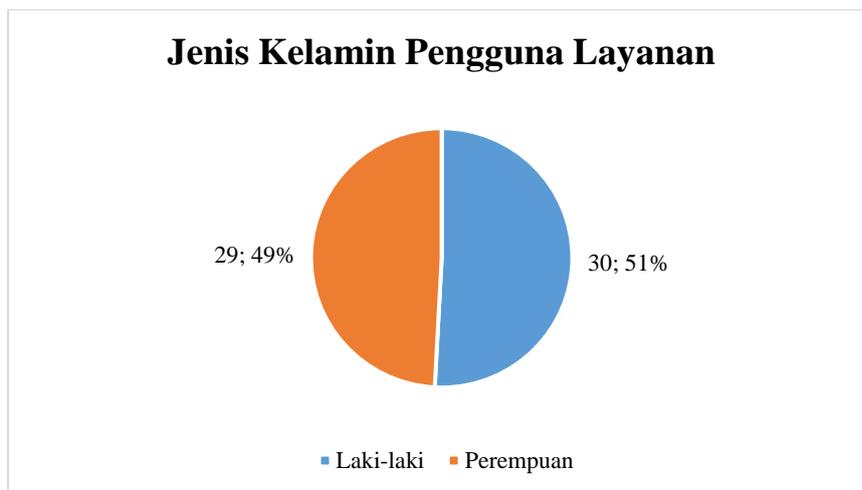
Dosen dan tenaga kependidikan merupakan responden internal pengguna layanan FKM UI. Terdapat 59 responden yang terdiri dari 48 responden adalah tenaga kependidikan (81%) dan sebanyak 11 responden adalah dosen (19%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Grafik Kategori Responden Internal

B. Jenis Kelamin

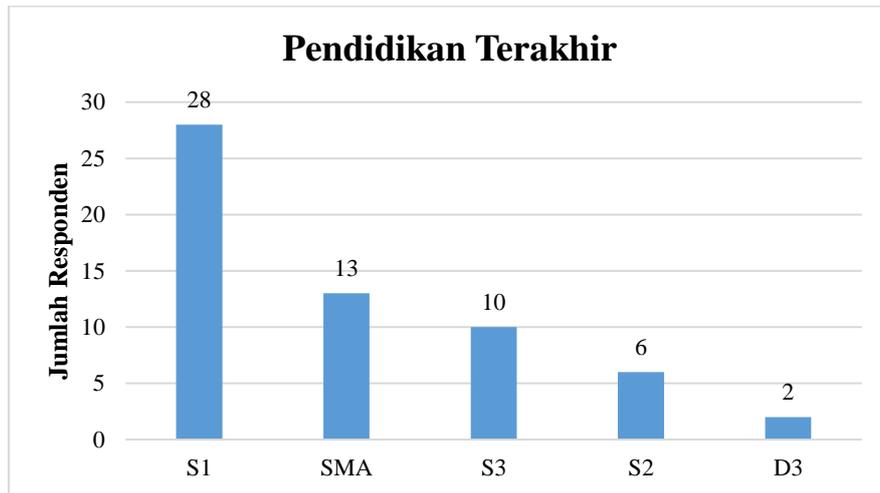
Responden berjenis kelamin laki-laki pada survei berjumlah 30 responden (51%) dan responden perempuan berjumlah 29 responden (49%) ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden Internal

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden dibagi menjadi 6 tingkatan yaitu SMP, SMA, D3, S1, S2, dan S3. Terdapat 42 responden yang merupakan lulusan S1 (40%), 41 responden lulusan SMA (39%), 12 responden lulusan S3 (11%), 7 responden lulusan S2 (7%), 2 responden lulusan SMP (2%) dan 1 responden lulusan D3 (1) ditunjukkan pada Gambar 1.3 berikut.



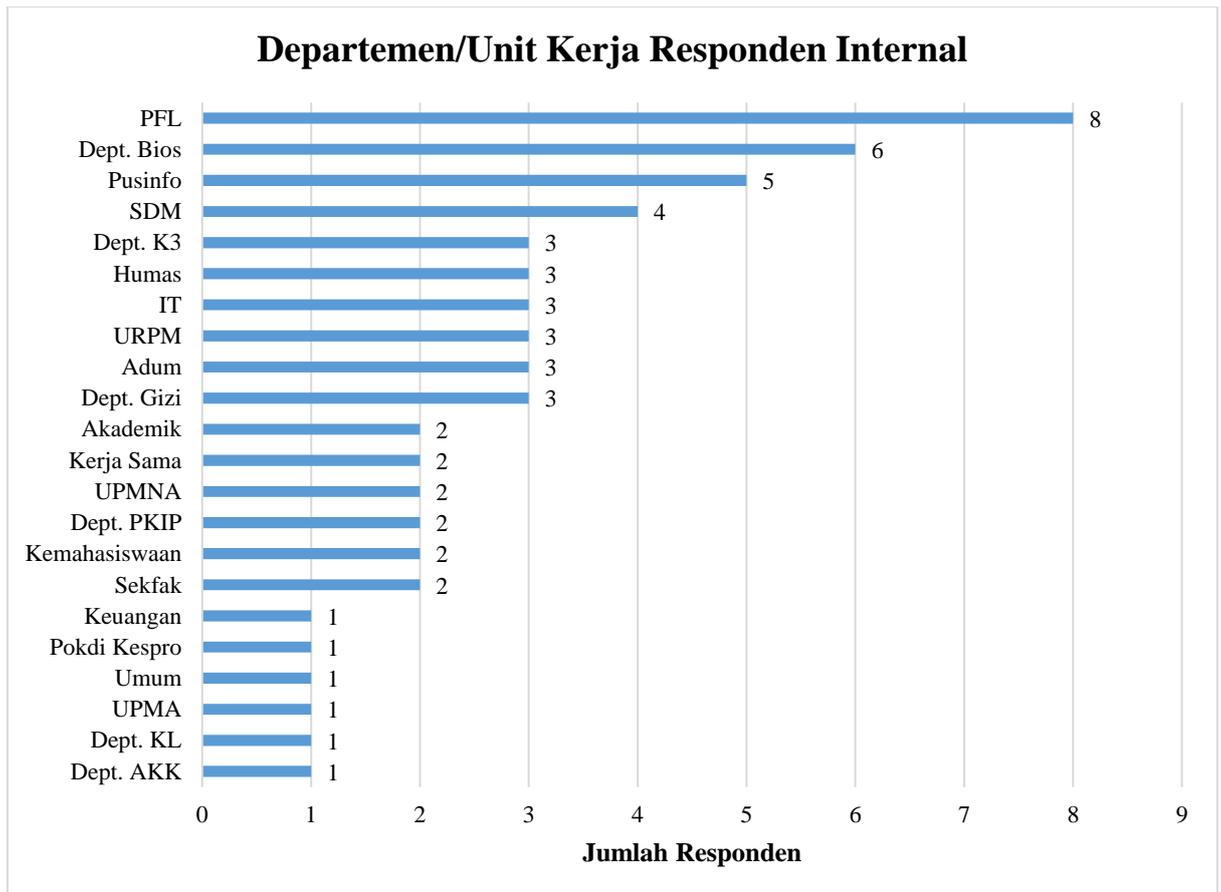
Gambar 1.3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Internal

D. Departemen/Unit Kerja

Responden berasal dari 22 departemen/unit kerja yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 2.4 berikut. Responden yang berasal dari departemen berjumlah 17 responden (29%). Sementara itu, responden yang berasal dari unit kerja berjumlah 42 responden (71%).

Responden yang berasal dari departemen paling banyak berasal dari Departemen Biostatistik dengan jumlah responden sebanyak 6 responden (10%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi, Departemen Kesehatan Lingkungan, Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan yaitu masing-masing sebanyak 1 responden (2%).

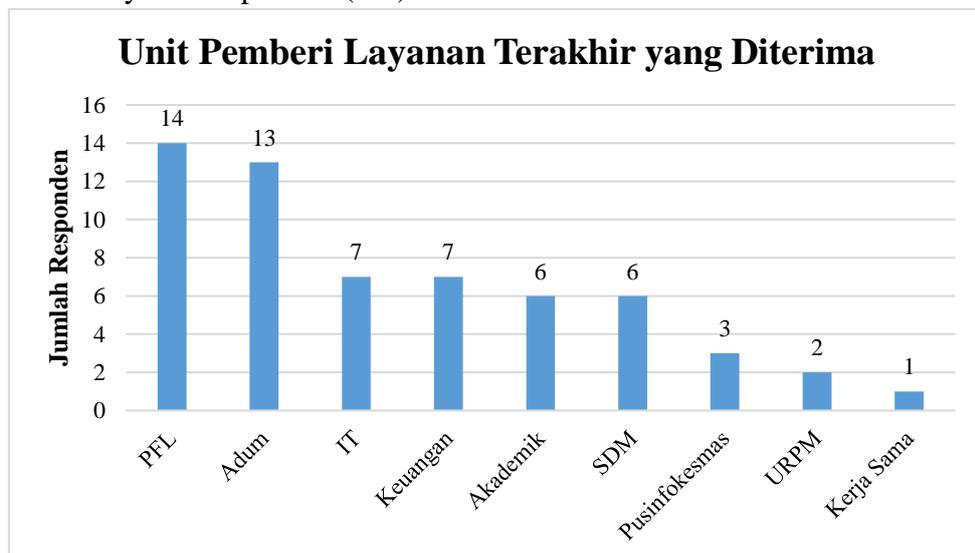
Responden yang berasal dari unit kerja paling banyak berasal dari Unit Pengelolaan Fasilitas dan Logistik dengan jumlah responden 8 responden (14%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari Unit Keuangan, UPMA, dan Umum yaitu masing-masing 1 responden (2%).



Gambar 1. 4 Grafik Departemen/Unit Kerja Responden Internal

E. Unit Pemberi Layanan Terakhir yang Diterima

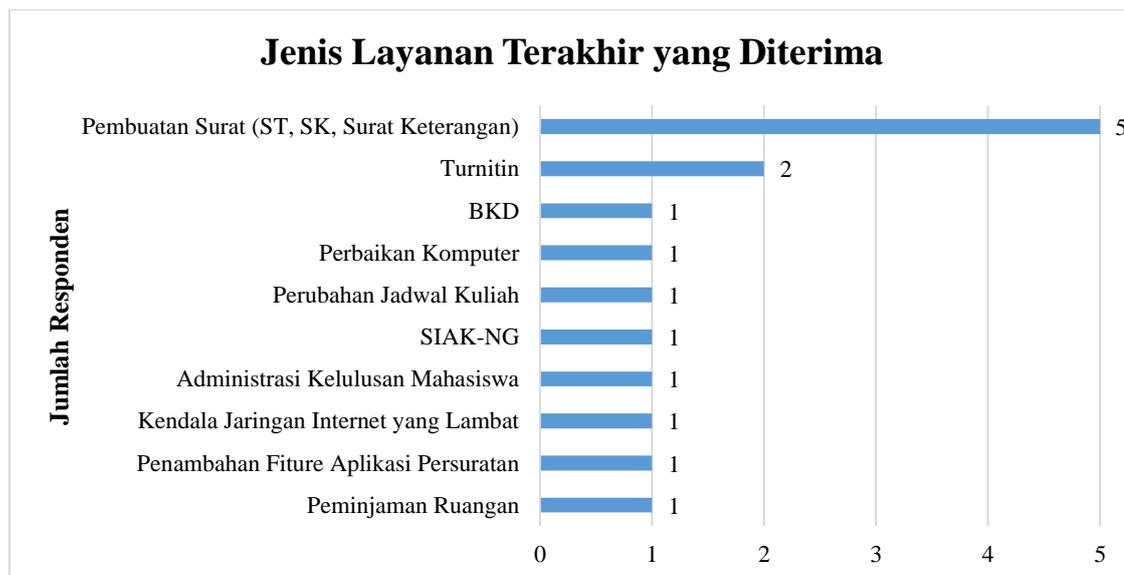
Responden menerima layanan dari 9 unit pemberi layanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir yang ditunjukkan pada Gambar 1.5 berikut. Unit yang paling banyak memberikan layanan adalah Unit Pengelolaan Fasilitas dan Logistik yaitu sebanyak 14 responden (24%). Sementara itu unit pemberi layanan yang paling sedikit adalah Unit Kerja Sama sebanyak 1 responden (2%).



Gambar 1. 5 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Responden Internal

F. Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Responden menerima 10 jenis layanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir yang ditunjukkan pada Gambar 1.6 berikut. Layanan yang paling banyak diterima oleh responden berasal dari Unit Administrasi Umum yaitu sebanyak 5 responden (33%). Sementara itu layanan yang paling sedikit diterima oleh responden berasal dari Unit Akademik, SDM, IT dan PFL dengan masing-masing sebanyak 1 responden (7%). Responden pada jenis layanan terakhir yang diterima merupakan responden pada bulan Maret sehingga hanya ada 15 responden yang mengisi. Hal ini terjadi karena adanya perubahan pada kuesioner survei.



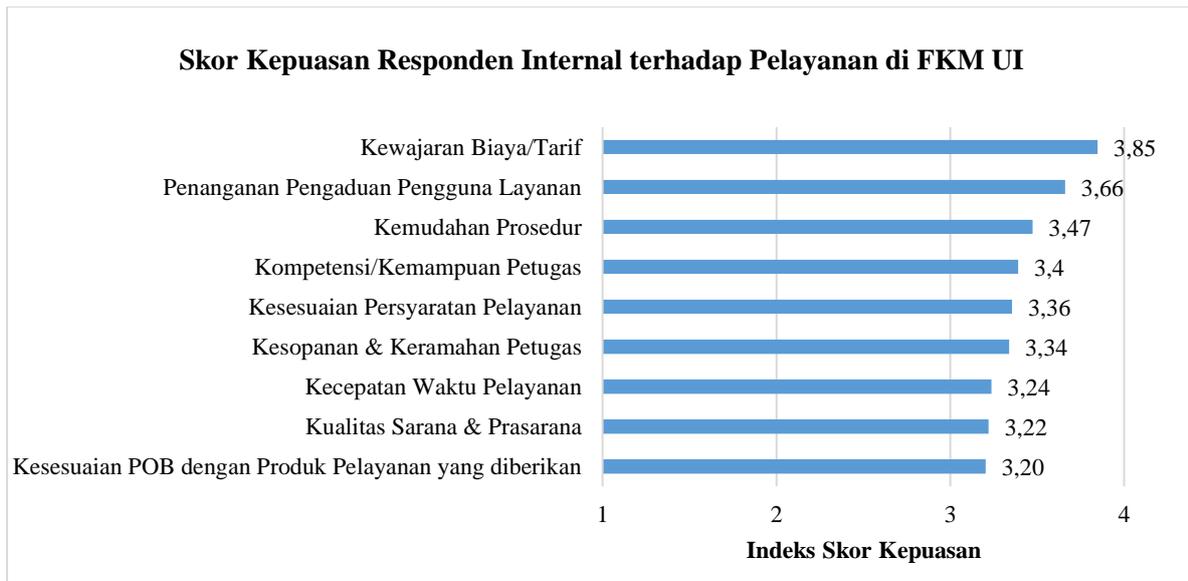
Gambar 1. 6 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Responden Internal

2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

A. Penilaian Layanan

Sembilan komponen penilaian layanan yang akan diukur terlihat pada Gambar 1.7. 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.

Skor tertinggi diperoleh komponen kewajaran biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,85. Sementara itu, komponen dengan skor terendah adalah komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan yaitu sebesar 3,20. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,41.

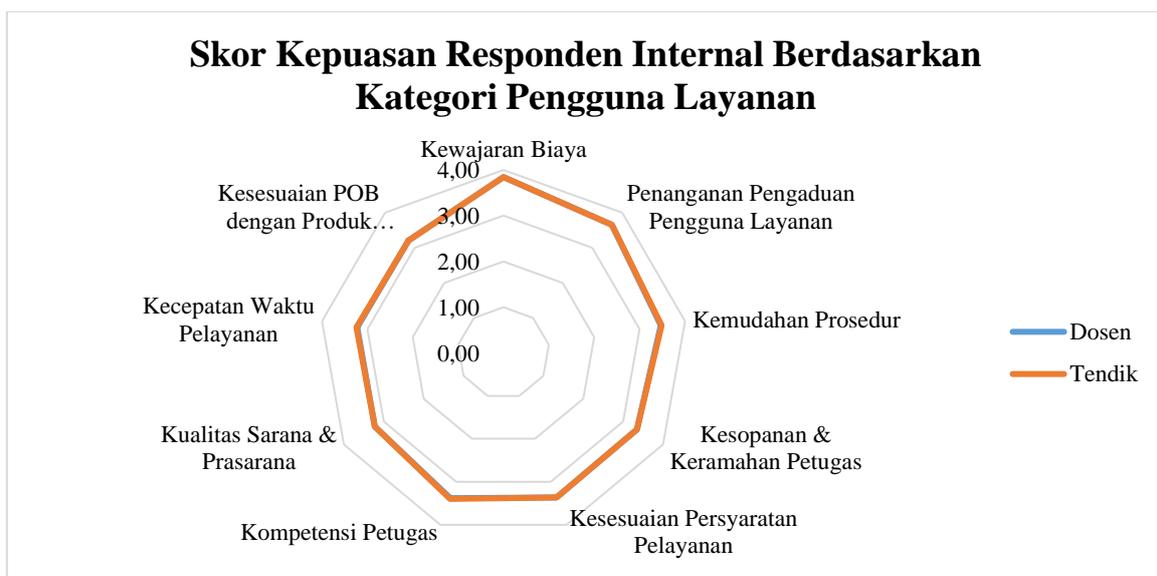


Gambar 1. 7 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen adalah komponen kewajaran biaya/tarif pelayanan, yaitu sebesar 3,84. Adapun skor kepuasan terendah dari kalangan dosen adalah komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan, yaitu masing-masing sebesar 3,21. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen adalah 3,41.

Komponen kewajaran biaya/tarif pelayanan menjadi komponen tertinggi dari kalangan tenaga kependidikan (tendik), yaitu sebesar 3,84 sedangkan komponen terendah dari kalangan tendik adalah komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan, yaitu sebesar 3,21. Secara keseluruhan, skor kepuasan tendik adalah 3,42. Pada Gambar 1.8 merupakan rinciannya.

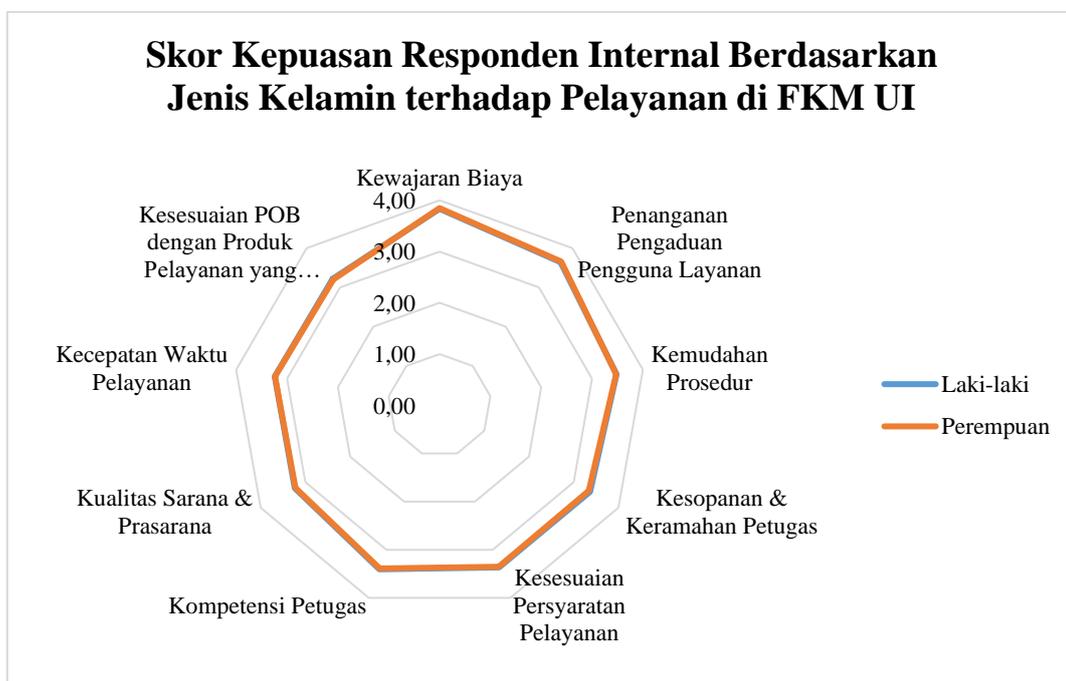


Gambar 1. 8 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

b. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen kewajaran biaya/tarif pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,85. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,20. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,41.

Kewajaran biaya/tarif pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,83. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,22. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,42. Pada Gambar 1.9 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1. 9 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

c. Penilaian Layanan Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna Layanan

Kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan SMP, yaitu sebesar 3,81. Sementara itu, komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan SMP, yaitu sebesar 3,19. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan SMP adalah 3,40.

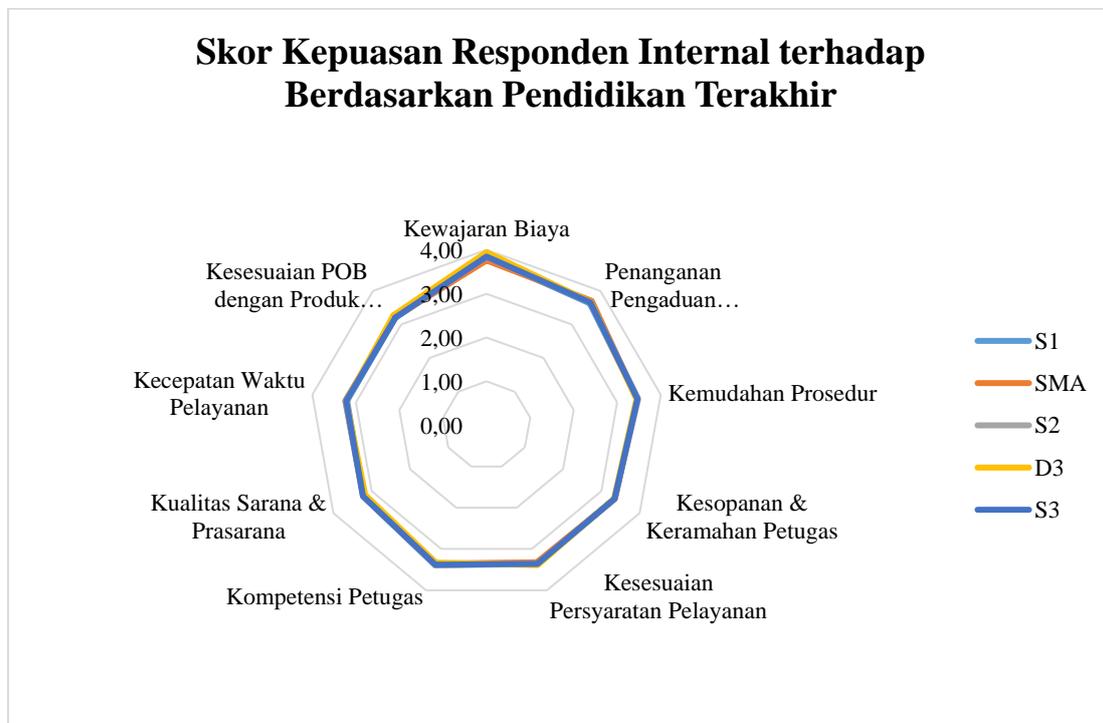
Komponen kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan SMA, yaitu sebesar 3,77. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan SMA, yaitu sebesar 3,15. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan SMA adalah 3,36.

Delapan dari sembilan komponen layanan di FKM memiliki skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan D3, yaitu sebesar 4,00. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan D3, yaitu sebesar 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan D3 adalah 3,89.

Komponen kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S1, yaitu sebesar 3,83. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan S1, yaitu sebesar 3,17. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S1 adalah 3,38.

Kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S2, yaitu sebesar 3,84. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan S2, yaitu sebesar 3,19. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S2 adalah 3,38.

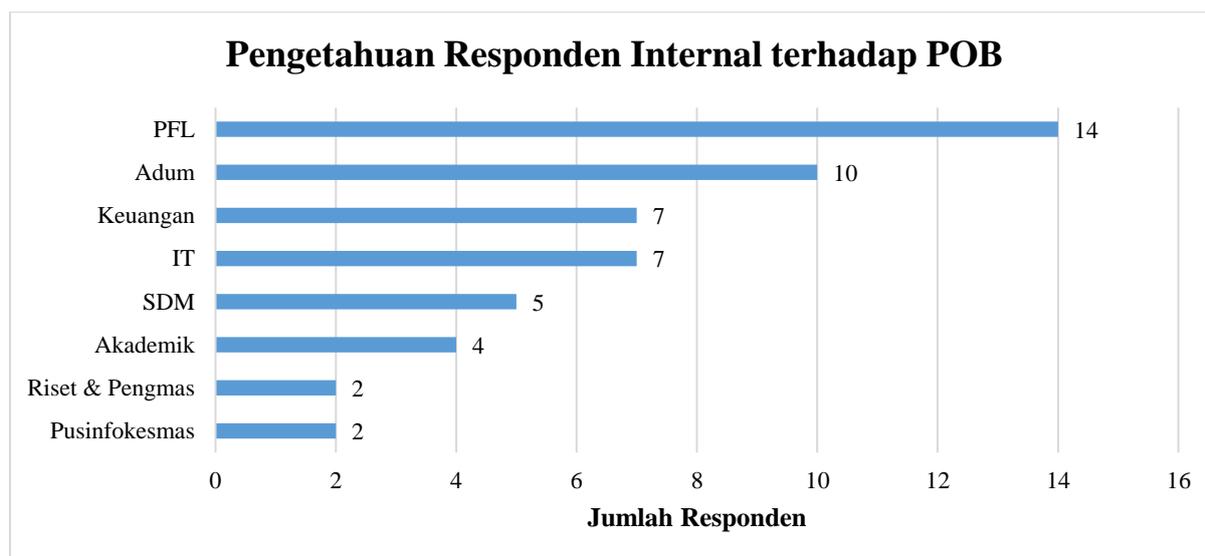
Komponen kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S3, yaitu sebesar 3,86. Sementara itu, komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan S3, yaitu masing-masing sebesar 3,18. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S3 adalah 3,37. Pada Gambar 1.10 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1. 10 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna Layanan

B. Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB)

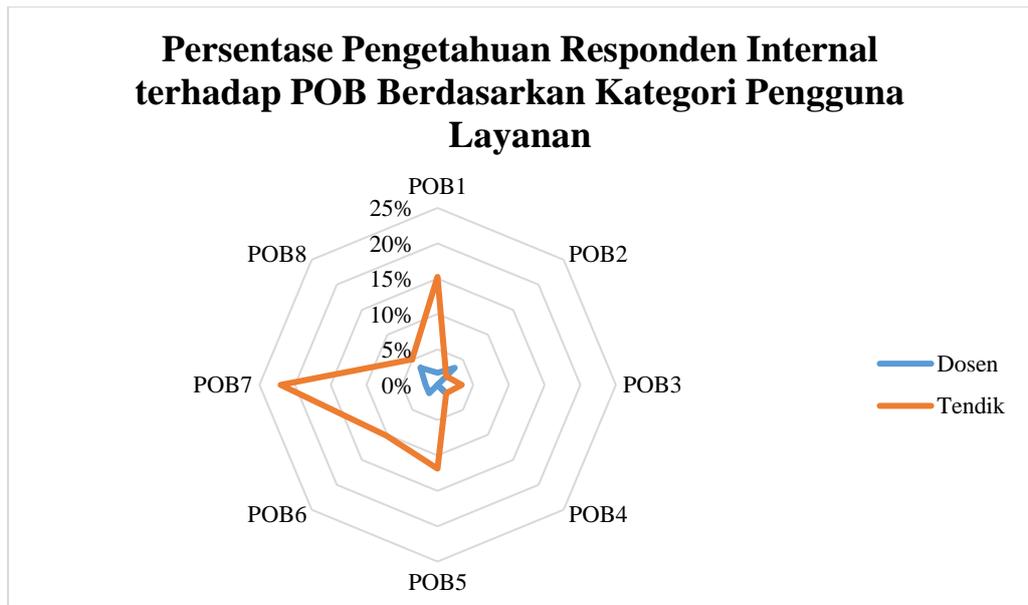
Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB) berdasarkan pengetahuan responden terhadap POB layanan terakhir yang diterima. Terdapat 9 POB yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.11 berikut. Responden yang mengetahui POB layanan yang diterima paling banyak adalah POB Unit Pengelolaan Fasilitas dan Logistik (PFL) yaitu sebanyak 14 responden. Sementara itu, responden yang mengetahui POB layanan yang diterima paling sedikit adalah POB Unit Riset dan Pengmas serta POB Unit Pusinfokesmas yaitu masing-masing sebanyak 2 responden.



Gambar 1. 11 Grafik Pengetahuan Responden Internal terhadap POB FKM UI

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

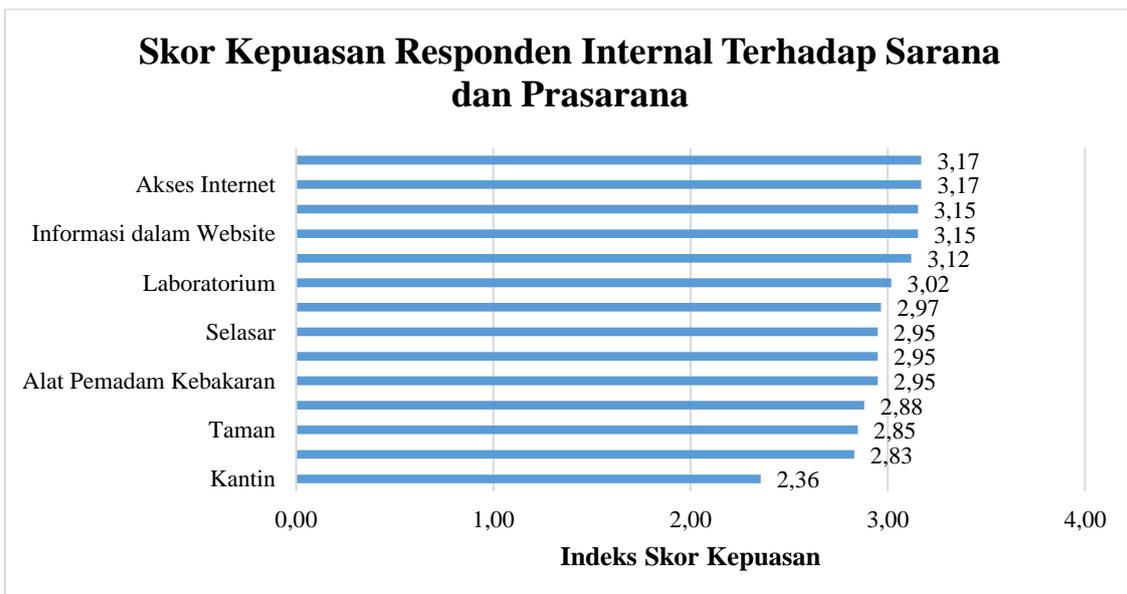
POB layanan yang diterima paling banyak diketahui oleh dosen adalah POB Unit Akademik dan POB Unit SDM yaitu masing-masing sebesar 3%. Sementara itu, pengetahuan POB layanan yang diterima paling sedikit diketahui oleh dosen adalah POB Unit Administrasi Umum, POB Unit Pusinfokesmas, POB Unit Teknologi Informasi, dan POB Unit PFL yaitu masing-masing sebesar 2%. Pengetahuan POB layanan yang diterima paling banyak diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB Unit PFL yaitu sebesar 22%. Sementara itu, POB layanan yang diterima paling sedikit diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB Unit Akademik dan POB Unit Pusinfokesmas yaitu masing-masing sebesar 2%. Pada Gambar 1.12 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1.12 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 1.13 berikut. Sarana Akses internet dan tempat cuci tangan merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,17. Sementara itu, sarana Kantin merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan terendah yaitu sebesar 2,36. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 2,96.



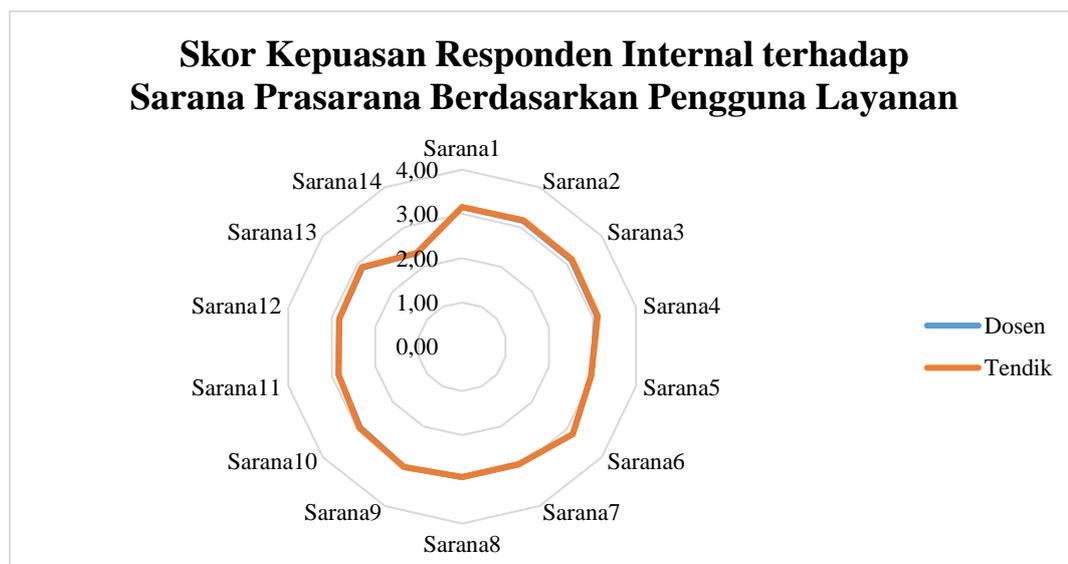
Gambar 1.13 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Sarana dan Prasarana FKM UI

a. Penilaian Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen adalah tempat cuci tangan sebesar 3,17. Sementara itu, sarana dan prasarana

yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan dosen adalah Kantin dengan skor sebesar 2,34. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 2,96.

Sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan tendik adalah Akses internet dan tempat cuci tangan dengan skor masing-masing sebesar 3,17. Sementara itu, sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan tendik adalah Kantin dengan skor 2,34. Secara keseluruhan, skor kepuasan tendik terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 2,96. Pada Gambar 1.14 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1. 14 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Sarana dan Prasarana FKM UI berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

3. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei di bulan Februari dan Maret 2023, hampir seluruh komponen penilaian dengan skor 4 mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden internal dibandingkan dengan hasil survei di bulan Agustus 2022. Pada bulan Februari dan Maret 2023, komponen kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di FKM UI mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan 4 dari 80,95% menjadi 84,75%. Selain itu, sama seperti pada bulan Agustus 2022, secara keseluruhan di bulan Februari dan Maret 2023 jumlah responden internal yang memberikan skor kepuasan 2 tidak mencapai 10,0% responden.

Walaupun mengalami peningkatan, masih terdapat komponen yang mengalami penurunan. Pada bulan Agustus 2022, sebanyak 33,33% responden internal menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana di FKM UI sudah sangat baik namun pada bulan Februari dan Maret 2023 jumlah tersebut menurun menjadi 28,81% responden. Selain itu, penurunan juga terjadi pada komponen kemudahan prosedur pelayanan yang dibuktikan dengan sebanyak 56,19% pada bulan Agustus 2022 menjadi 44,07% pada bulan Februari dan Maret 2023. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden internal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 1 sebagai berikut.

Hal tersebut terlihat pada sebagian besar komponen persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4.

Tabel 1 Perbandingan Skor Kepuasan Responden Internal di Bulan Agustus 2022 dan Februari & Maret 2023

| No | Komponen Kepuasan | Agustus 2022 | | | | Februari & Maret 2023 | | | |
|----|---|--------------|------|-------|-------|-----------------------|------|-------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. | 1,90 | 2,86 | 58,10 | 37,14 | 0,00 | 5,08 | 54,24 | 40,68 |
| 2 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. | 1,90 | 2,86 | 56,19 | 39,05 | 1,69 | 1,69 | 44,07 | 52,54 |
| 3 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 3,81 | 0,95 | 67,62 | 27,62 | 1,69 | 5,08 | 61,02 | 32,20 |
| 4 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 0,0 | 2,86 | 16,19 | 80,95 | 0,0 | 0,0 | 15,25 | 84,75 |
| 5 | Apakah Saudara tahu tentang Prosedur Operasional Baku (POB) pada layanan terakhir yang diterima? | | | | 68,31 | | | | 86,44 |
| 6 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan. | 0,0 | 3,81 | 77,14 | 19,05 | 1,69 | 3,39 | 67,80 | 27,12 |
| 7 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan | 0,0 | 3,81 | 67,62 | 28,57 | 0,0 | 1,69 | 57,63 | 40,68 |
| 8 | Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 0,0 | 0,95 | 63,81 | 35,24 | 0,0 | 1,69 | 62,71 | 35,59 |
| 9 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI? | 0,0 | 5,71 | 61,0 | 33,33 | 0,0 | 6,78 | 64,41 | 28,81 |
| 10 | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan | 3,81 | 4,76 | 14,29 | 77,14 | 5,08 | 5,08 | 8,47 | 81,36 |



Gambar 1. 15 Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Responden Internal Agustus 2022 dan Februari & Maret 2023

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, skor kepuasan pengguna internal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,41. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di FKM UI sudah cukup memuaskan bagi pengguna internal. Terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan di FKM UI menjadi lebih baik, seperti peningkatan kualitas sarana dan prasarana.