

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**Periode
Juni 2023**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
AKRONIM	ii
LATAR BELAKANG	1
TUJUAN DAN MANFAAT.....	1
UNSUR SURVEI KEPUASAN	1
METODE.....	2
HASIL.....	1
SURVEI EKSTERNAL	1
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	1
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	5
3. TABEL KEPUASAN.....	8
KESIMPULAN.....	10

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.

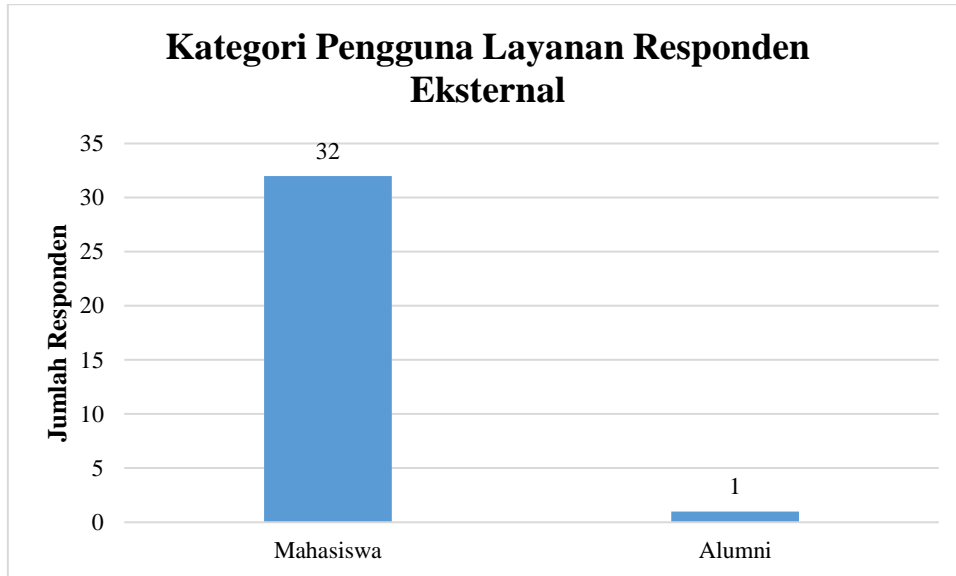
HASIL

SURVEI EKSTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

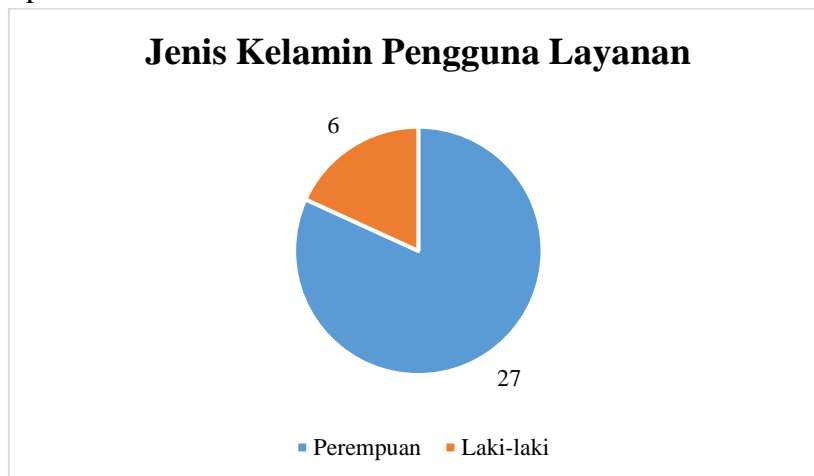
Responden eksternal pengguna layanan FKM UI terdiri dari mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, masyarakat dan mitra kerja sama. Pada periode Maret dan Juni 2023, terdapat sebanyak 33 responden yang terdiri dari 32 responden adalah mahasiswa (97%) dan sebanyak 1 responden adalah alumni (3%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Grafik Kategori Pengguna Eksternal

B. Jenis Kelamin

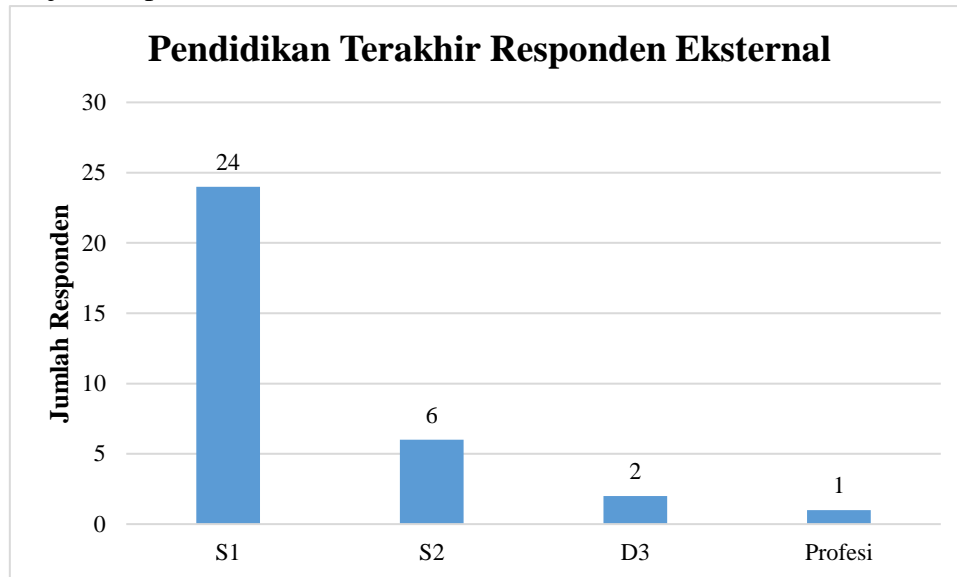
Responden perempuan pada survei ini berjumlah 27 responden (82%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 6 responden (18%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Layanan Eksternal

C. Pendidikan Terakhir

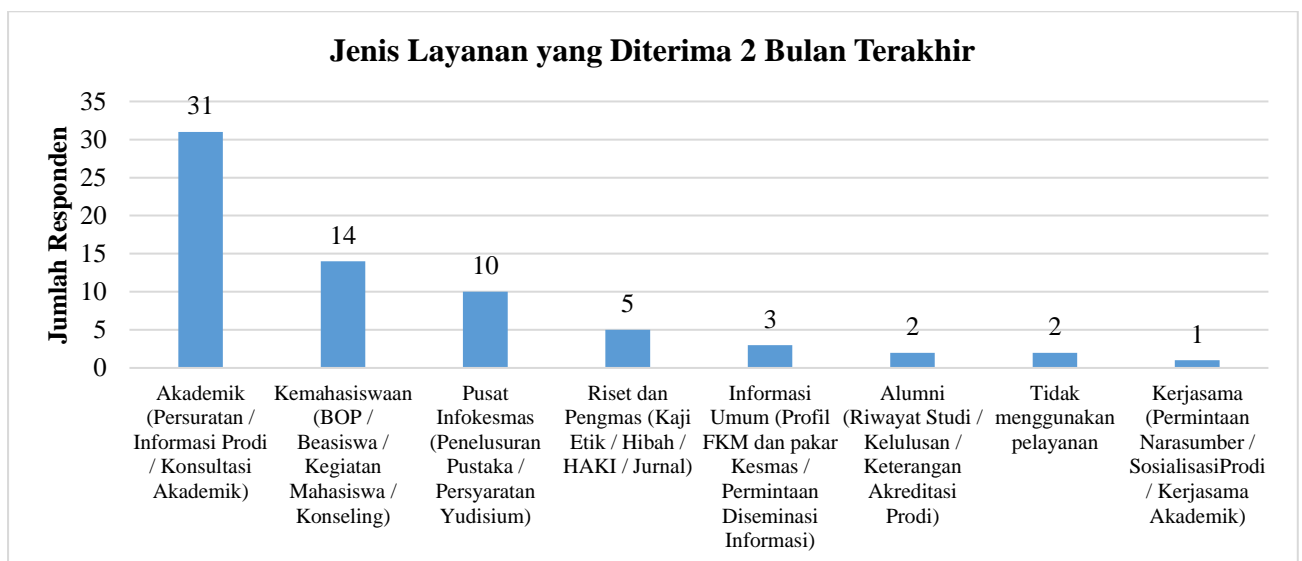
Pendidikan terakhir responden survei terdiri dari 4 tingkatan yaitu D3, S1, Profesi, dan S2. Terdapat sebanyak 24 responden dengan pendidikan terakhir adalah S1 (73%), sebanyak 6 responden merupakan lulusan S2 (18%), sebanyak 2 responden merupakan lulusan D3 (6%), dan sebanyak 1 responden merupakan lulusan Profesi (3%) 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 7 jenis layanan yang ditunjukkan pada Gambar 1.4. Jenis layanan yang paling banyak diterima responden adalah layanan Unit Akademik, yaitu sebanyak 31 responden (46%). Layanan yang paling sedikit diterima oleh responden adalah layanan Unit Kerja Sama yaitu sebanyak 1 orang (1%). Selain itu, terdapat 2 responden yang tidak menggunakan pelayanan selama 2 bulan terakhir.

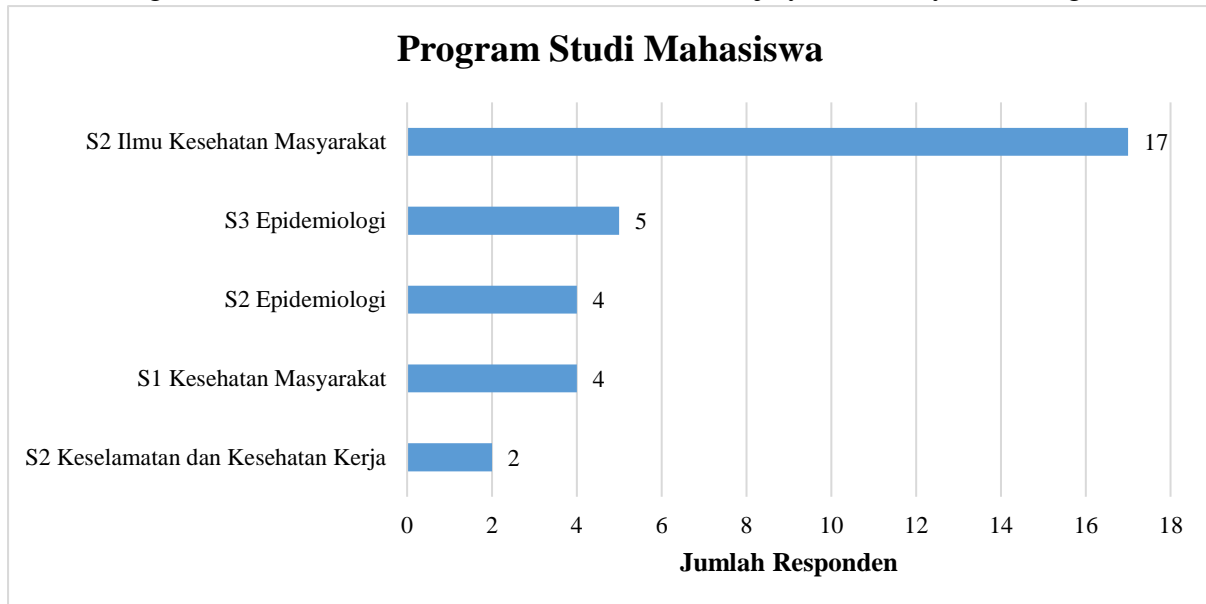


Gambar 1.4 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Eksternal

1.1 Responden Mahasiswa

A. Program Studi Mahasiswa

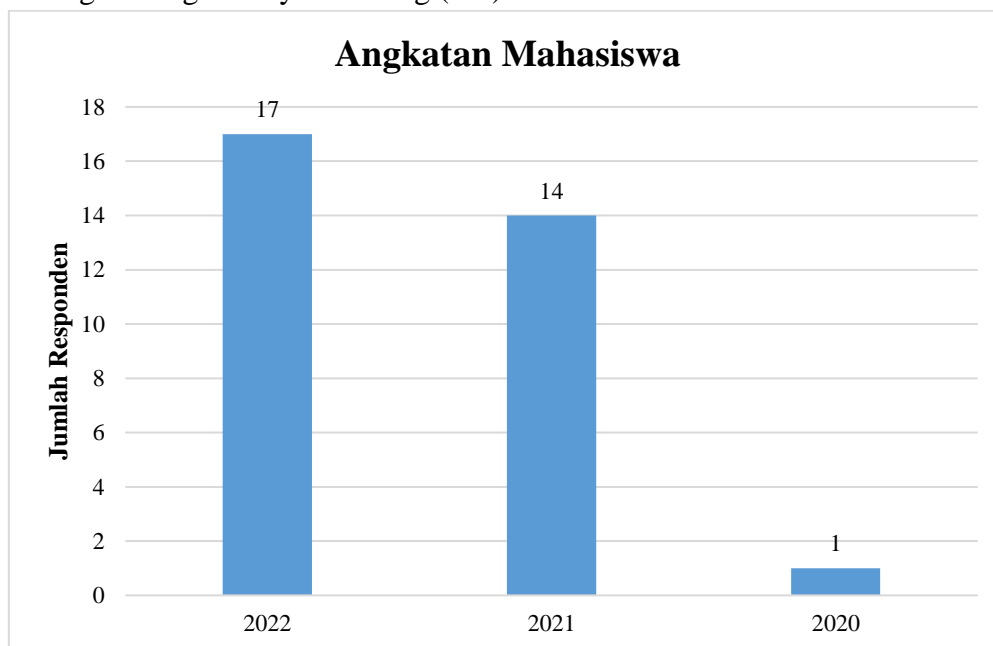
Responden mahasiswa berasal dari 5 program studi yang ditunjukkan pada Gambar 1.5. Responden terbanyak berasal dari Program Studi S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat yaitu sebanyak 17 responden (53%). Responden paling sedikit berasal dari Program Studi S2 Keselamatan dan Kesehatan Kerja yaitu sebanyak 2 orang (6%).



Gambar 1. 5 Grafik Program Studi Mahasiswa

B. Angkatan Mahasiswa

Responden mahasiswa berasal dari tiga angkatan ditunjukkan pada Gambar 1.6. Responden terbanyak adalah angkatan tahun 2022, sebanyak 17 responden (53%). Sementara itu, responden paling sedikit berasal dari angkatan tahun 2020 dengan masing-masing sebanyak 1 orang (3%).

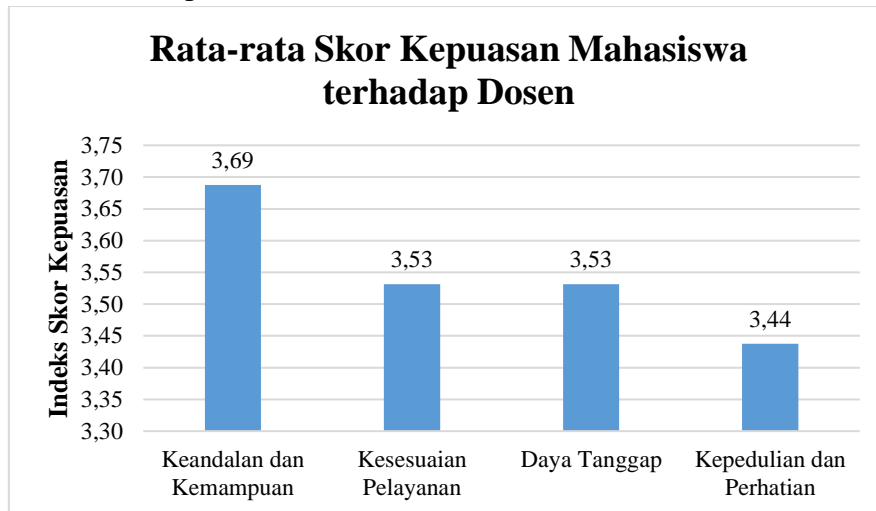


Gambar 1. 6 Grafik Angkatan Mahasiswa

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.

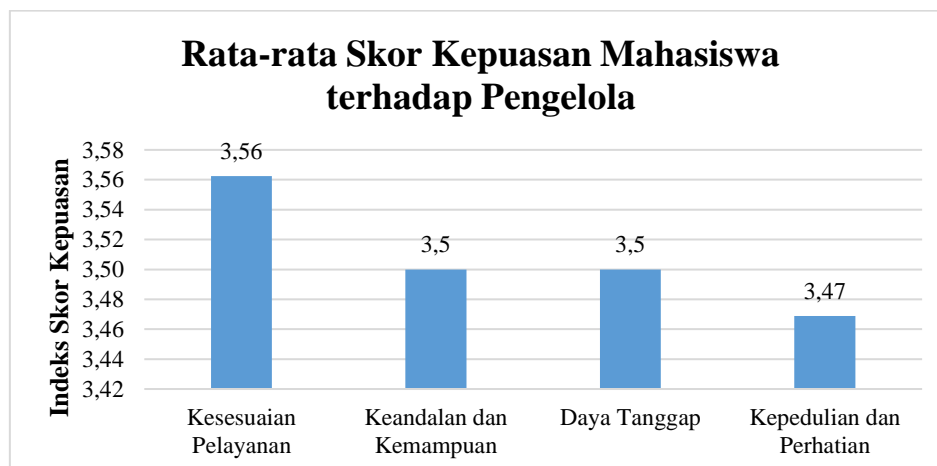
Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan dosen adalah 3,69, komponen kesesuaian pelayanan adalah 3,53, komponen daya tanggap adalah 3,53 dan komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,44. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,58.



Gambar 1. 7 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

D. Penilaian Pengelola

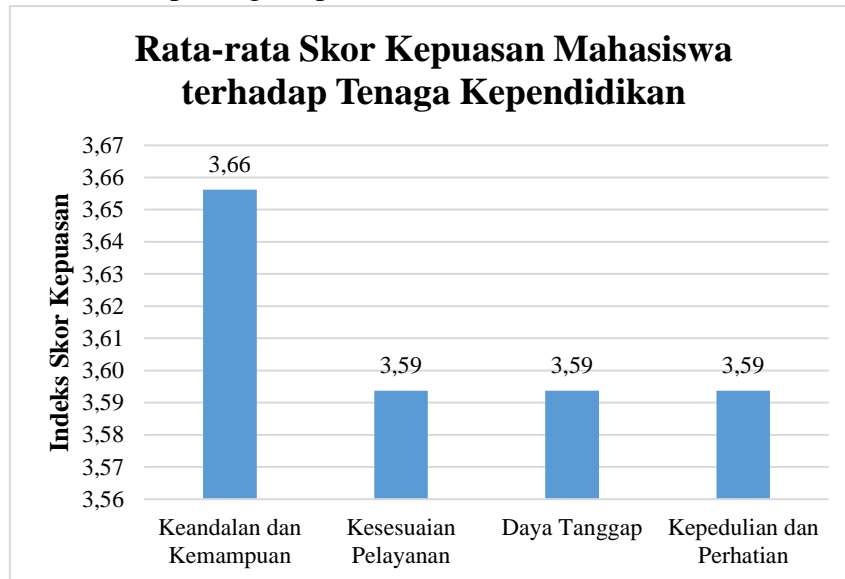
Skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola ditunjukkan pada Gambar 1.8. Sama dengan penilaian mahasiswa terhadap dosen, penilaian mahasiswa terhadap pengelola juga terdiri dari empat komponen. Komponen tertinggi adalah kesesuaian pelayanan yaitu sebesar 3,56. Sementara itu komponen keandalan dan kemampuan dan daya tanggap masing-masing sebesar 3,5, dan komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,47. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah 3,52.



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 3,66, komponen kesesuaian pelayanan dan daya tanggap masing-masing sebesar 3,59, dan komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,59. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah 3,59.



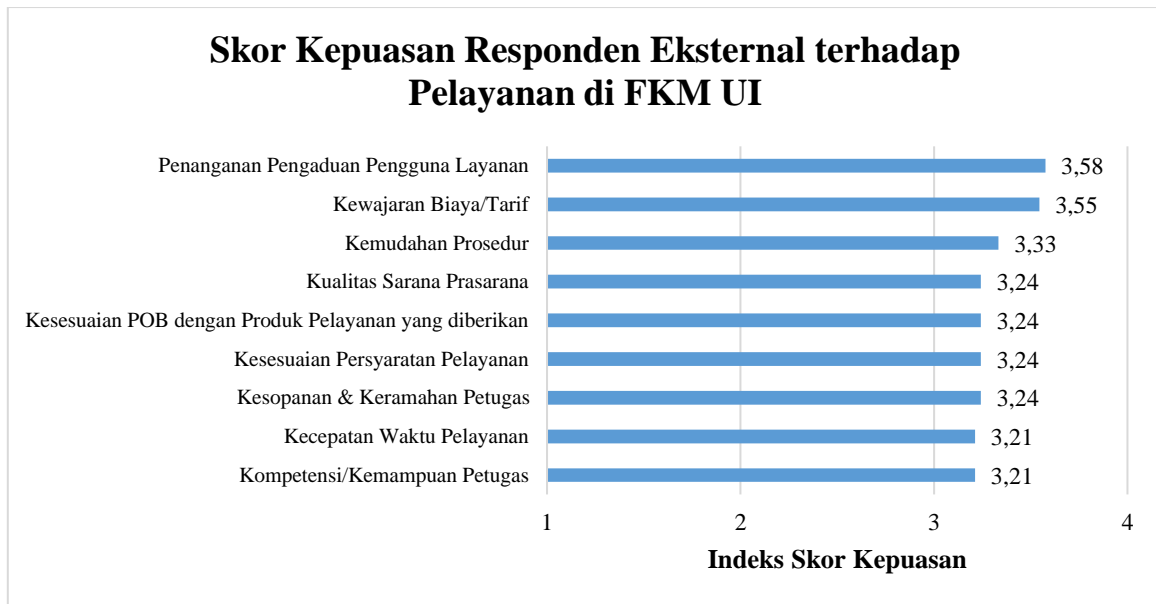
Gambar 1. 9 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

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 3,58. Sementara itu, komponen dengan skor terendah adalah komponen kecepatan waktu pelayanan dan kompetensi/kemampuan petugas yaitu sebesar 3,21. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,32.



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 3,58. Sementara itu, komponen kecepatan waktu pelayanan serta komponen kompetensi petugas merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan mahasiswa, yaitu masing-masing komponen sebesar 3,21. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa adalah 3,32.

Dari kalangan alumni, penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 4. Sementara itu, komponen lainnya masing-masing sebesar 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan alumni adalah 3,11.



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 dan komponen kewajaran biaya merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,74. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasana dan kecepatan waktu pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu masing-masing sebesar 3,11. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,29.

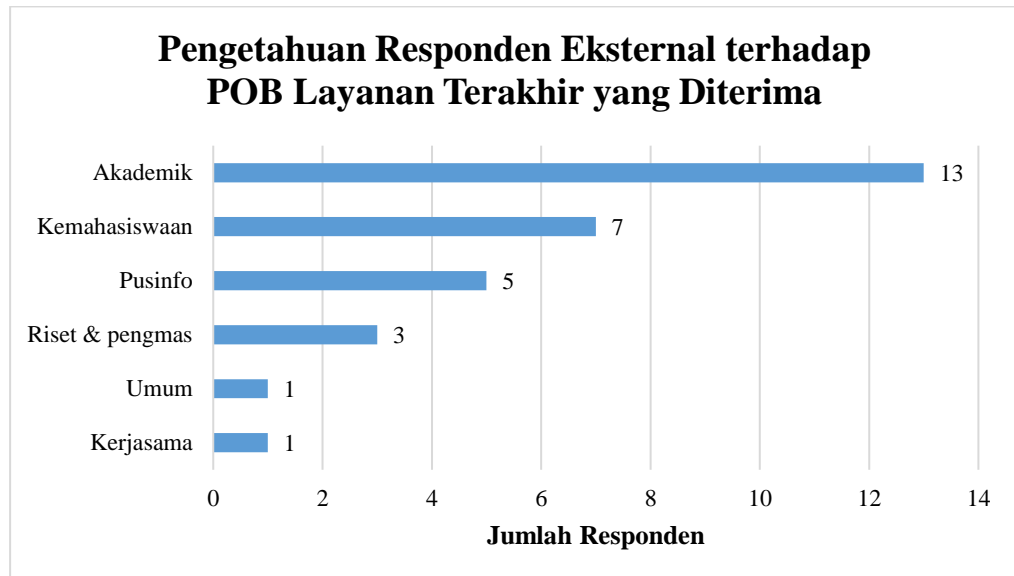
Penanganan pengaduan pengguna layanan juga merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,58. Sementara itu, komponen kompetensi petugas dan kecepatan waktu pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu masing-masing sebesar 3,21. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,32. Rincian kepuasan responden eksternal berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan di FKM UI ditunjukkan pada Gambar 1.12.



Gambar 1. 12 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

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

Berdasarkan pengetahuan responden eksternal terhadap POB dari layanan terakhir yang diterima, POB layanan terakhir yang diterima paling banyak diketahui responden adalah POB Akademik, yaitu sebanyak 13 responden (43%). Pengetahuan responden terhadap POB layanan terakhir yang diterima paling sedikit diketahui adalah POB Umum dan Kerjasama, yaitu masing-masing sebanyak 1 responden (3%). Pengetahuan responden terhadap POB layanan terakhir yang diterima ditunjukkan pada Gambar 1.13.



Gambar 1. 13 Grafik Pengetahuan Responden Eksternal terhadap POB Layanan Terakhir yang Diterima

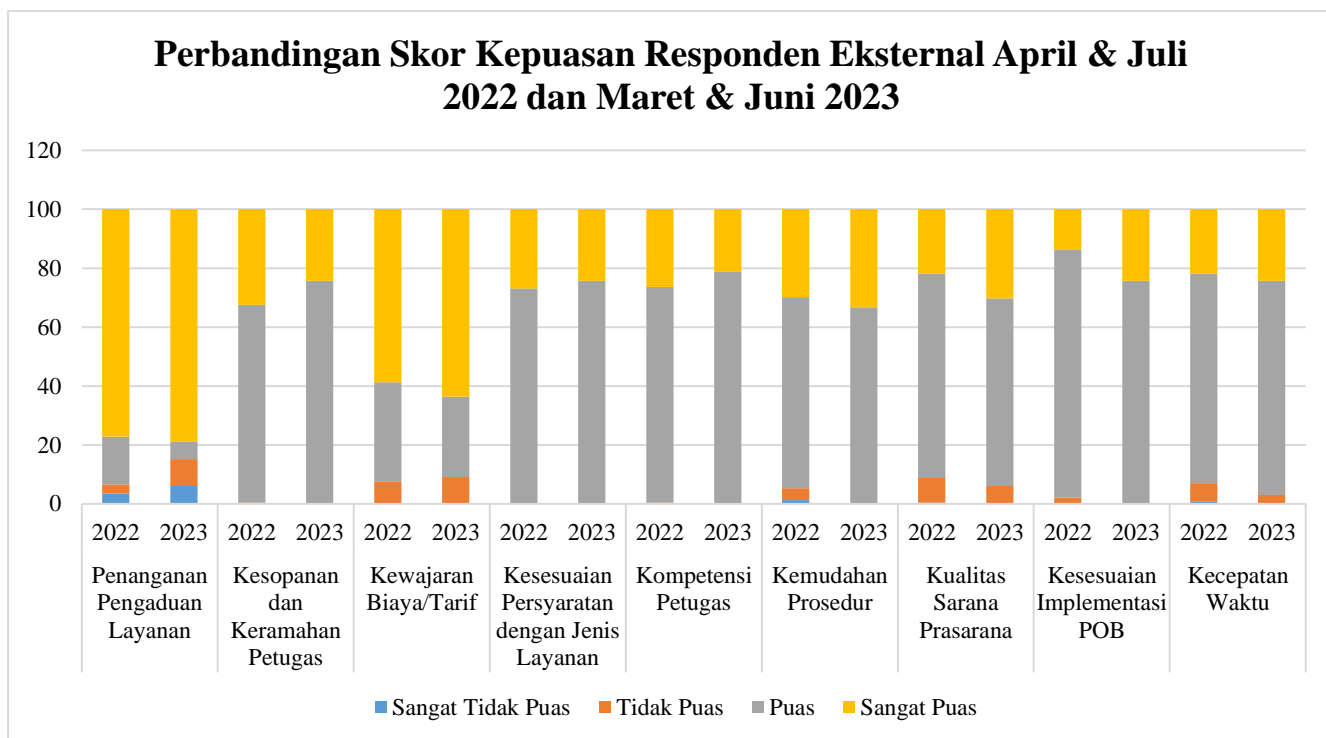
3. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei di bulan Maret dan Juni 2023, sebagian besar komponen penilaian mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden eksternal dibandingkan dengan hasil survei di bulan April dan Juli 2022, khususnya pada skor kepuasan 4. Pada bulan Maret dan Juni 2023, komponen kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mengalami peningkatan cukup signifikan yang dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan 4 dari 58,77% menjadi 63,64%. Peningkatan pemberian skor 4 juga terjadi pada komponen kemudahan prosedur pelayanan dari 29,82% menjadi 33,33%. Selain itu, komponen kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan mengalami peningkatan pada skor 3 dari 73,25% menjadi 78,79%.

Namun masih terdapat komponen penilaian yang justru mengalami penurunan persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4, yaitu komponen pengetahuan standar POB unit. Pada bulan April dan Juli 2022, sebanyak 60,14% responden eksternal menyatakan sudah mengetahui POB, namun pada bulan Maret dan Juni 2023 jumlah tersebut menurun menjadi 47,00% 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 April & Juli 2022 dan Maret & Juni 2023

No	Komponen Kepuasan	April & Juli 2022				Maret & Juni 2023			
		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	0,00	0,00	75,76	24,24
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1,32	3,95	64,91	29,82	0,00	0,00	66,67	33,33
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,88	6,14	71,05	21,93	0,00	3,03	72,73	24,24
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0,00	7,46	33,77	58,77	0,00	9,09	27,27	63,64
5	Apakah Saudara tahu Prosedur Operasional Baku (POB) layanan yang diterima terakhir?				60,14				47,00
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	0,00	2,19	84,21	13,60	0,00	0,00	75,76	24,24
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0,00	0,44	73,25	26,32	0,00	0,00	78,79	21,21
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,00	0,44	67,11	32,46	0,00	0,00	75,76	24,24
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	0,44	8,33	69,3	21,93	0,00	6,06	63,64	30,30
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,51	3,07	16,23	77,19	6,06	9,09	6,06	78,79



Gambar 1. 13 Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal April & Juli 2022 dan Maret & Juni 2023

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, skor kepuasan pengguna eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,32. 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, yaitu pengetahuan POB pada seluruh pengguna eksternal.