



**MERDEKA
BELAJAR**



FAKULTAS
KESEHATAN
MASYARAKAT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Periode Desember 2023

Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Indonesia

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
AKRONIM	ii
LATAR BELAKANG	1
TUJUAN DAN MANFAAT.....	1
UNSUR SURVEI KEPUASAN	1
METODE.....	2
HASIL.....	1
SURVEI INTERNAL	1
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	1
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN.....	4
3. TABEL KEPUASAN	10
SURVEI EKSTERNAL.....	13
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	13
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN.....	17
3. TABEL KEPUASAN	20
REKAPITULASI SKOR KEPUASAN RESPONDEN 4 PERIODE SELAMA TAHUN 2023	22
SKOR KEPUASN RESPONDEN 2022-2023 BERDASARKAN JENIS SURVEI	22
KESIMPULAN.....	23

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 periode 4 ini diselenggarakan pada bulan Desember 2023 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.

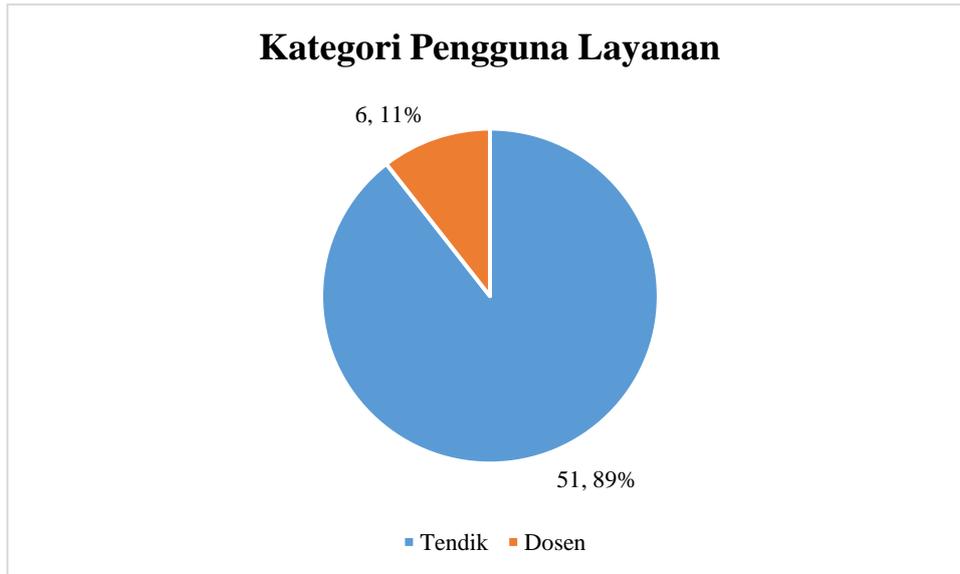
HASIL

SURVEI INTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

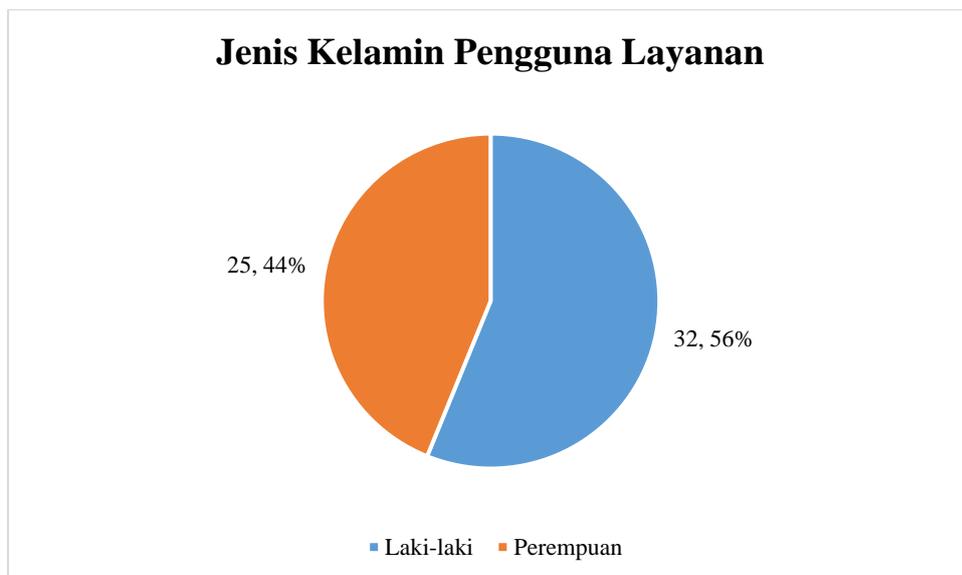
Dosen dan tenaga kependidikan merupakan responden internal pengguna layanan FKM UI. Terdapat 57 responden yang terdiri dari 51 responden adalah tenaga kependidikan (89%) dan sebanyak 6 responden adalah dosen (11%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Grafik Kategori Responden Internal

B. Jenis Kelamin

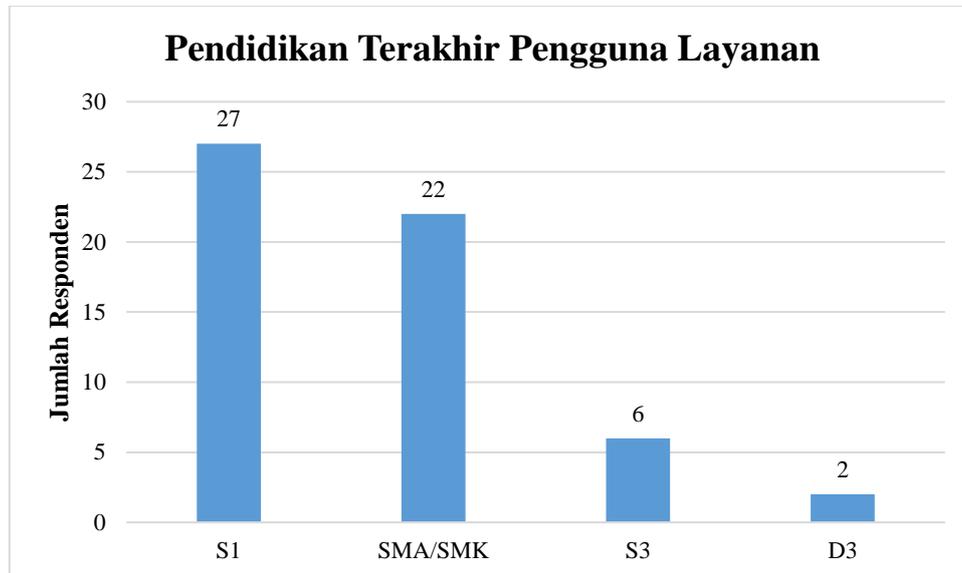
Responden berjenis kelamin laki-laki pada survei berjumlah 32 responden (56%) dan responden perempuan berjumlah 25 responden (44%) ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden Internal

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden dibagi menjadi 5 tingkatan yaitu SMP, SMA/STM, D3, S1, dan S3. Terdapat 27 responden yang merupakan lulusan S1 (47%), 22 responden lulusan SMA/SMK (39%), 6 responden lulusan S3 (11%), dan 2 responden lulusan D3 (4%) ditunjukkan pada Gambar 1.3 berikut.



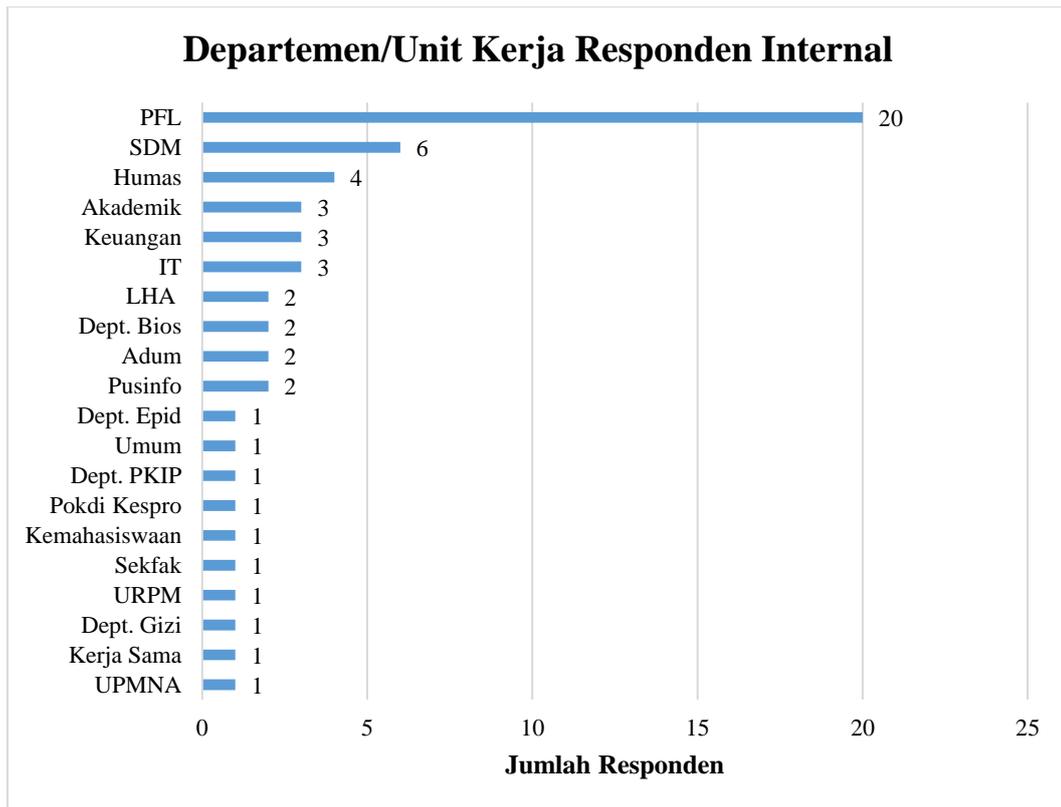
Gambar 1.3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Internal

D. Departemen/Unit Kerja

Responden berasal dari 20 departemen/unit kerja yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 1.4 berikut. Responden yang berasal dari departemen berjumlah 6 responden (11%). Sementara itu, responden yang berasal dari unit kerja berjumlah 51 responden (89%).

Responden yang berasal dari departemen paling banyak berasal dari Departemen Biostatistik dan Kependudukan dengan jumlah responden sebanyak 2 responden (4%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi, Departemen Epidemiologi, Departemen Gizi, dan Departemen PKIP yaitu masing-masing sebanyak 1 responden (2%).

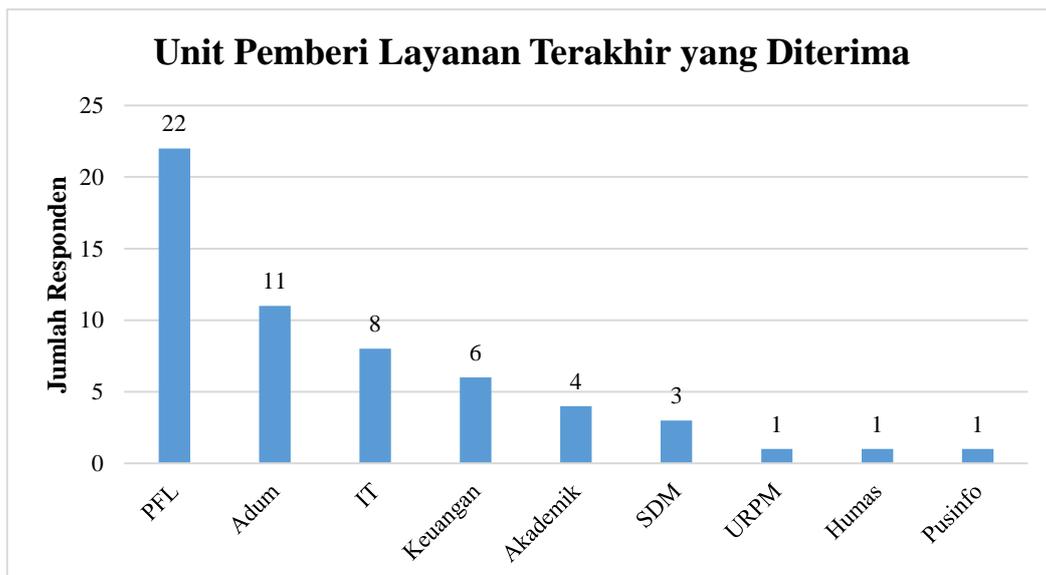
Responden yang berasal dari unit kerja paling banyak berasal dari Unit Pengelolaan Fasilitas dan Logistik dengan jumlah responden 20 responden (35%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari Unit Administrasi Umum, UPMNA, URPM, Kerja Sama, Kemahasiswaan, dan Sekretaris Fakultas yaitu masing-masing 1 responden (2%).



Gambar 1. 4 Grafik Departemen/Unit Kerja Responden Internal

E. Unit Pemberi Layanan Terakhir yang Diterima

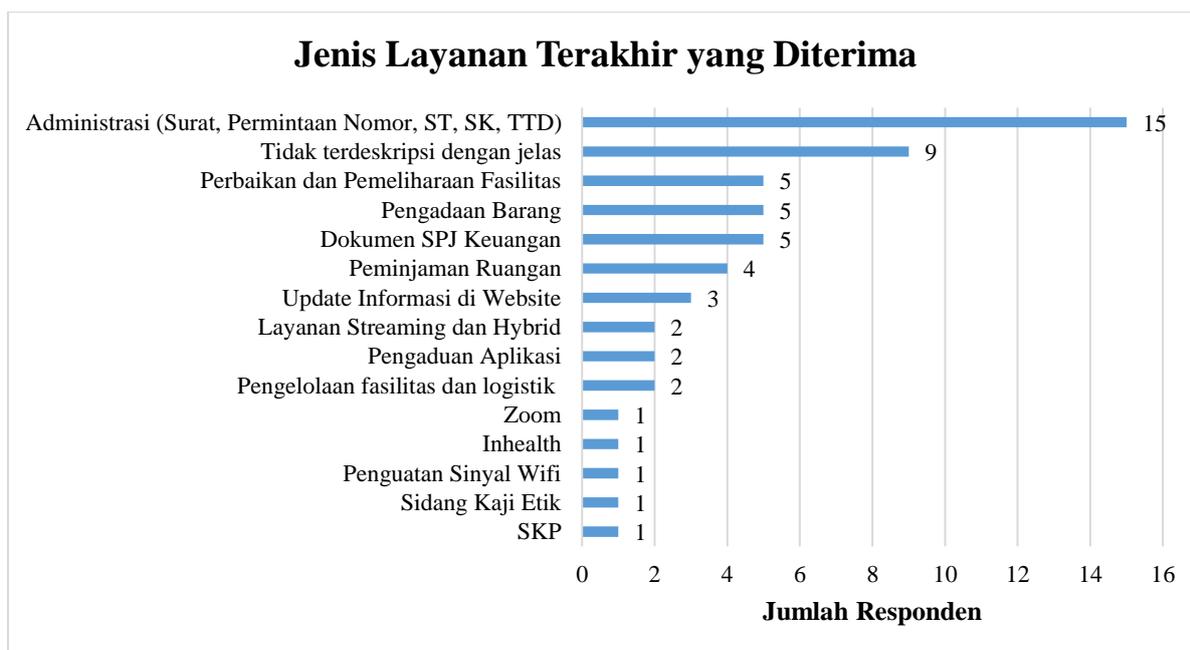
Responden menerima layanan dari 9 unit pemberi layanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir yang ditunjukkan pada Gambar 1.5 berikut. Unit yang paling banyak memberikan layanan adalah Unit Pengelolaan Fasilitas dan Logistik yaitu sebanyak 22 responden (39%). Sementara itu unit pemberi layanan yang paling sedikit adalah Unit Pusinfo, URPM, dan Humas sebanyak 1 responden (2%).



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

F. Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Responden menerima 14 jenis layanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir yang ditunjukkan pada Gambar 1.6 berikut. Layanan yang paling banyak diterima oleh responden adalah administrasi persuratan yaitu sebanyak 15 responden (26,32%). Sementara itu layanan yang paling sedikit diterima oleh responden adalah zoom, inhealth, penguatan sinyal wifi, dan sidang kaji etik dengan masing-masing sebanyak 1 responden (1,75%).



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

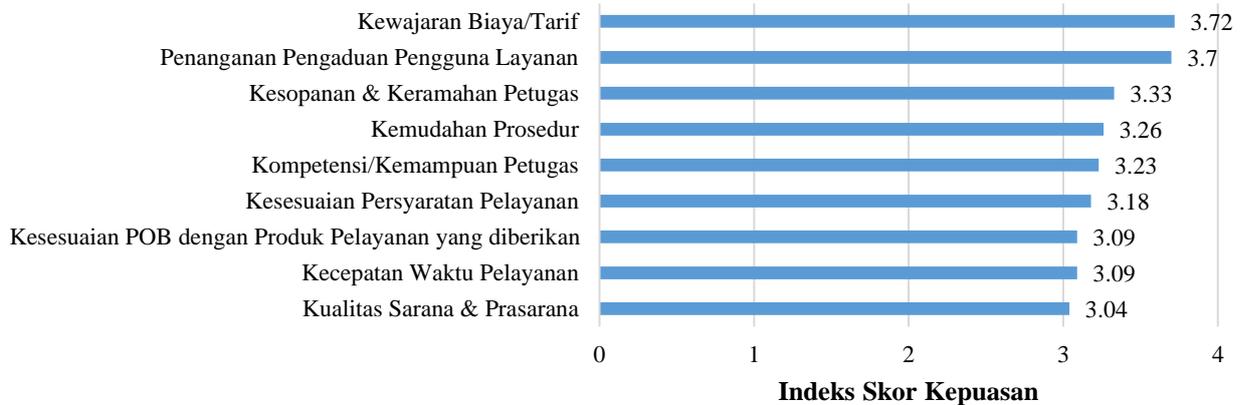
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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 3,72. Sementara itu, komponen dengan skor terendah adalah komponen kualitas sarana dan prasarana yaitu sebesar 3,04. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,29.

Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI



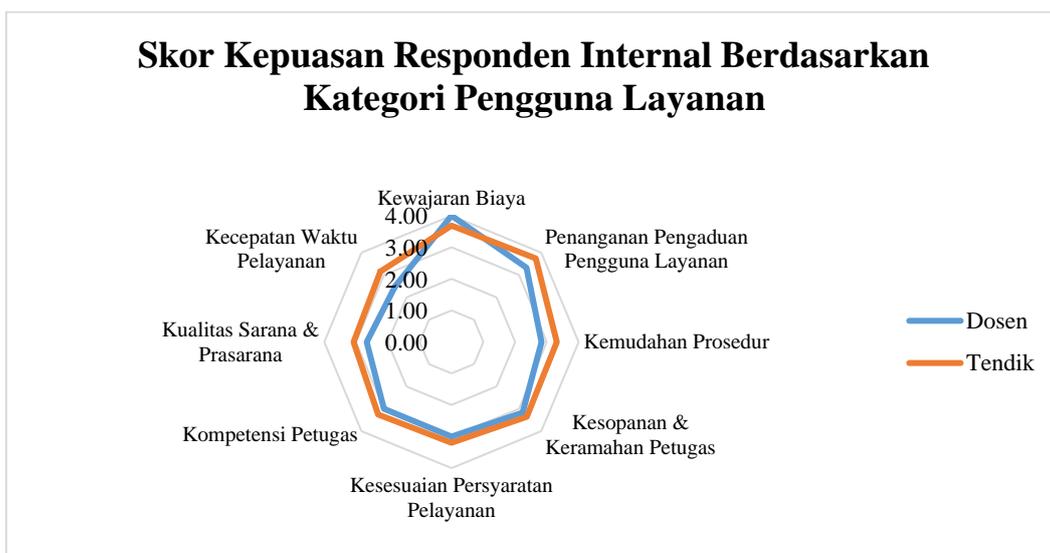
Gambar 1. 7 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen adalah komponen penanganan pengaduan pengguna layanan, yaitu sebesar 3,33. Adapun skor kepuasan terendah dari kalangan dosen adalah komponen kecepatan waktu pelayanan, yaitu sebesar 2,79. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen adalah 3,06.

Sama halnya dengan kepuasan tertinggi pada kalangan dosen, komponen penanganan pengaduan pengguna layanan juga menjadi komponen tertinggi dari kalangan tenaga kependidikan (tendik), yaitu sebesar 3,75 sedangkan komponen terendah dari kalangan tendik adalah komponen kualitas sarana dan prasarana, yaitu sebesar 3,08. Secara keseluruhan, skor kepuasan tendik adalah 3,35. Pada Gambar 1.8 merupakan rinciannya.

Skor Kepuasan Responden Internal Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

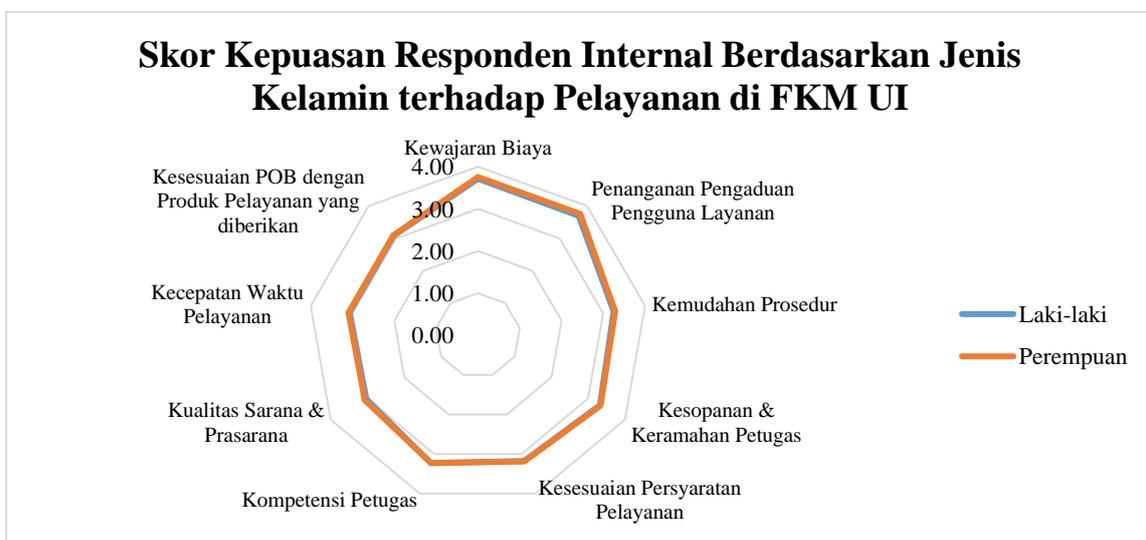


Gambar 1. 8 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

b. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen kewajaran biaya/tarif pelayanan dan penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu masing-masing sebesar 3,75. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,08. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,31.

Kewajaran biaya/tarif pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,71. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,04. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,29. 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

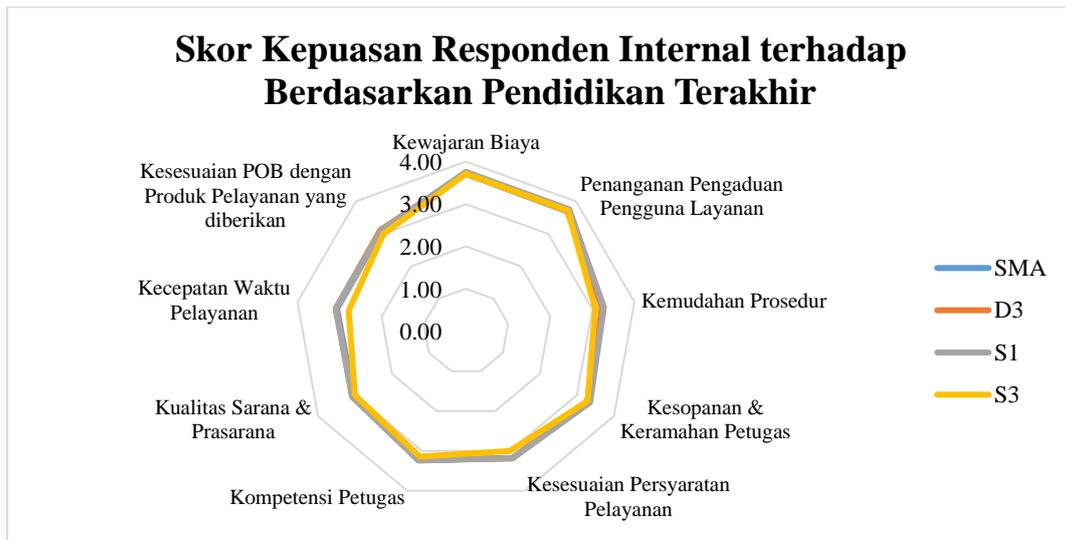
Kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan SMA/SMK, yaitu sebesar 3,71. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan SMA/SMK, yaitu sebesar 3,04. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan SMA adalah 3,29.

Komponen kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan D3, yaitu sebesar 3,72. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan D3, yaitu sebesar 3,07. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan D3 adalah 3,29.

Dua komponen penilaian dari responden lulusan S1 memiliki skor kepuasan tertinggi, yaitu komponen kewajaran biaya/tarif layanan dan penanganan pengaduan pengguna layanan masing-masing sebesar 3,76. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor

kepuasan terendah dari responden lulusan S1, yaitu sebesar 3,07. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S1 adalah 3,31.

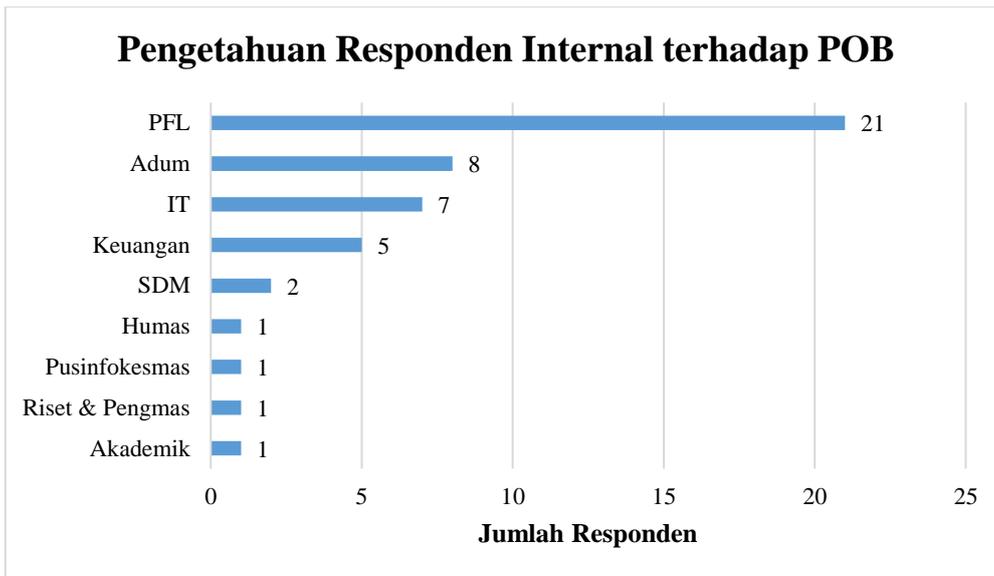
Komponen penanganan pengaduan pengguna layanan dan kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S3, yaitu masing-masing sebesar 3,71. Sementara itu, komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan S3, yaitu sebesar 2,79. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S3 adalah 3,19. 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)

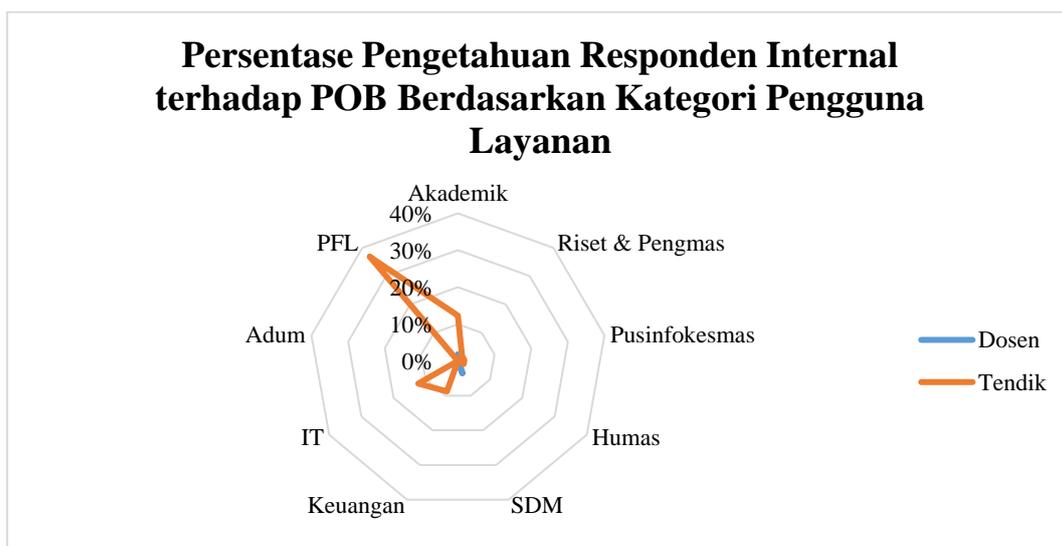
Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB) berdasarkan pengetahuan responden terhadap POB layanan terakhir yang diterima. Terdapat 9 POB yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.11 berikut. Responden yang mengetahui POB layanan yang diterima paling banyak adalah POB Unit Pengelolaan Fasilitas dan Logistik (PFL) yaitu sebanyak 21 responden. Sementara itu, responden yang mengetahui POB layanan yang diterima paling sedikit adalah POB Unit Riset dan Pengmas, Humas, Akademik serta POB Unit Pusinfokesmas yaitu masing-masing sebanyak 1 responden.



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

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

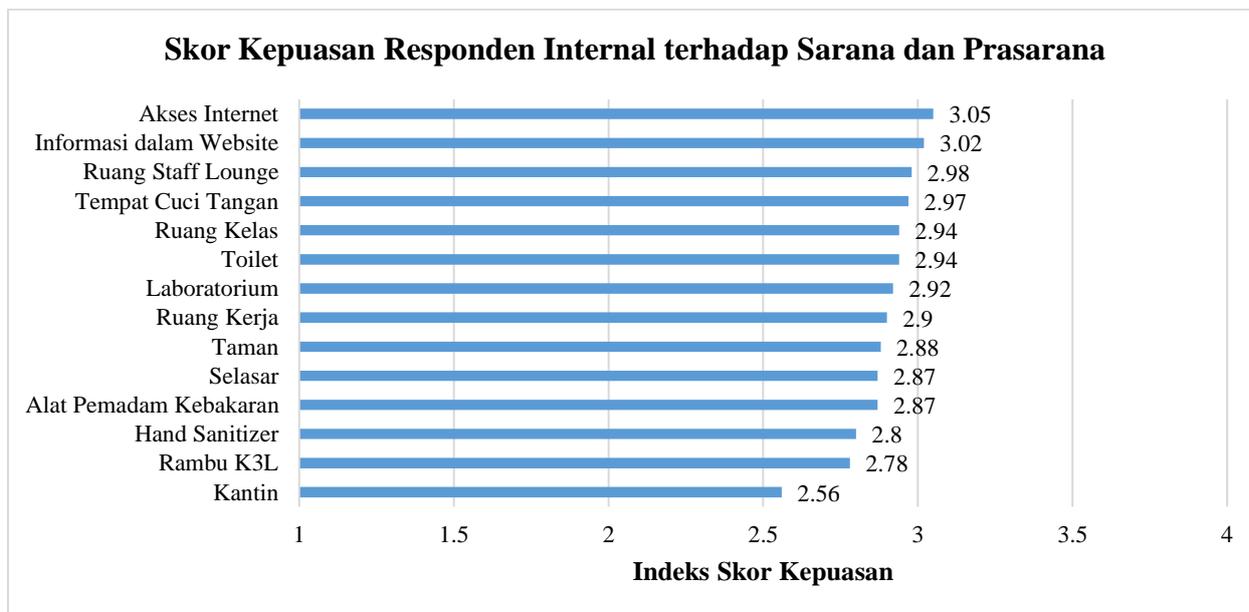
POB layanan yang diterima paling banyak diketahui oleh dosen adalah POB Unit Akademik dan POB Unit SDM yaitu masing-masing sebesar 4%. Sementara itu, pengetahuan POB layanan yang diterima paling sedikit diketahui oleh dosen adalah POB Unit Administrasi Umum dan POB Unit Akademik yaitu masing-masing sebesar 2%. Pengetahuan POB layanan yang diterima paling banyak diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB Unit PFL yaitu sebesar 37%. Sementara itu, POB layanan yang diterima paling sedikit diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB Unit Riset dan Pengmas, POB Unit Humas, 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 merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,05. Sementara itu, sarana Kantin merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan terendah yaitu sebesar 2,56. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 2,89.

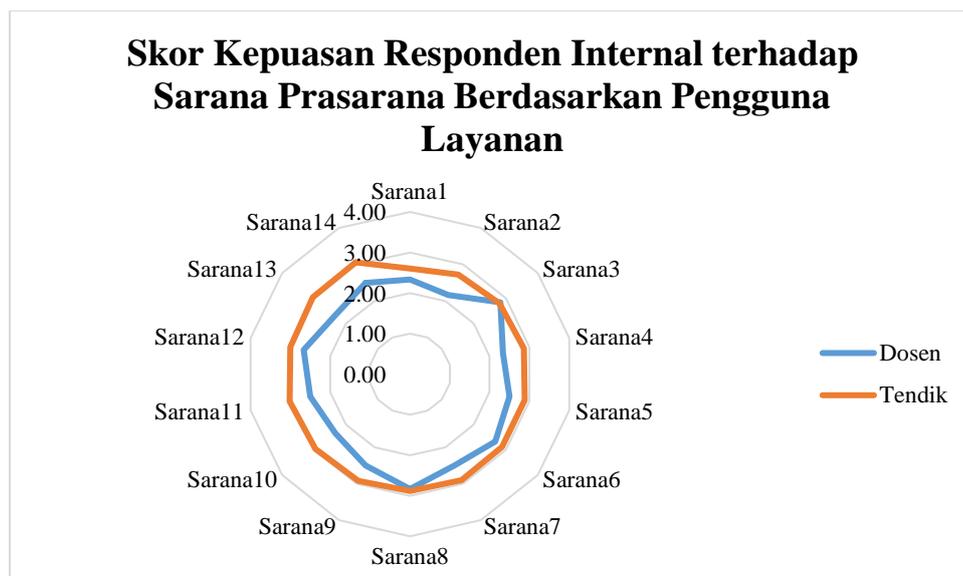


Gambar 1.13 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Sarana dan Prasarana FKM UI

a. Penilaian Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen adalah alat pemadam kebakaran dan rambu K3L dengan skor masing-masing sebesar 2,67. Sementara itu, sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan dosen adalah Kantin dengan skor sebesar 2,17. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 2,50.

Informasi dalam website yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan tendik adalah ruang kerja dengan skor sebesar 3,06. Sementara itu, sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan tendik adalah *hand sanitizer* dengan skor 2,61. Secara keseluruhan, skor kepuasan tendik terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 2,90. 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

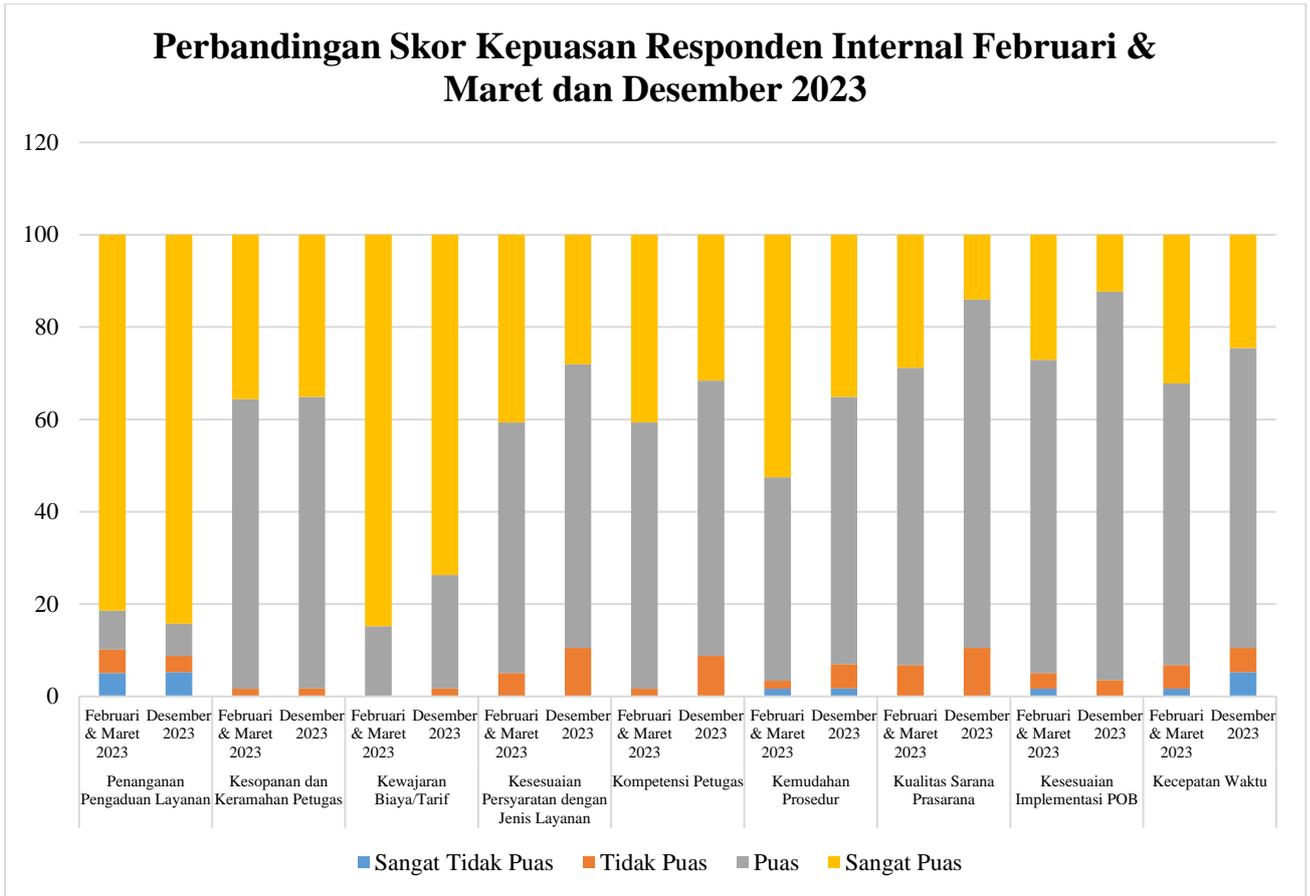
3. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei di bulan Desember 2023, hampir seluruh komponen penilaian dengan skor 3 mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden internal dibandingkan dengan hasil survei di bulan Februari dan Maret 2023. Pada bulan Desember 2023, komponen kesesuaian produk pelayanan dengan POB di FKM UI mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan 3 dari 67,80% menjadi 84,21%.

Walaupun mengalami peningkatan, masih terdapat komponen yang mengalami penurunan terutama pada penilaian dengan skor 4. Pada bulan Februari dan Maret 2023, sebanyak 52,54% responden internal menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana di FKM UI sudah sangat baik namun pada bulan Desember 2023 jumlah tersebut menurun menjadi 35,09% responden. Penurunan juga terjadi pada komponen kualitas sarana dan prasarana yang dibuktikan dengan sebanyak 28,81% pada bulan Februari dan Maret 2023 menjadi 14,04% pada bulan Desember 2023. Selain itu, terdapat responden internal yang memberikan skor kepuasan 2 mencapai 10,0% responden. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden internal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 1 sebagai berikut.

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

No	Komponen Kepuasan	Februari & Maret 2023				Desember 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	5,08	54,24	40,68	0,00	10,53	61,40	28,07
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1,69	1,69	44,07	52,54	1,75	5,26	57,89	35,09
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1,69	5,08	61,02	32,20	5,26	5,26	64,91	24,56
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0,00	0,00	15,25	84,75	0,00	1,75	24,56	73,68
5	Apakah Saudara tahu tentang Standar Pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) di FKM terkait unit berikut				86,44				82,46
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	1,69	3,39	67,80	27,12	0,00	3,51	84,21	12,28
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0,00	1,69	57,63	40,68	0,00	8,77	59,65	31,58
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,00	1,69	62,71	35,59	0,00	1,75	63,16	35,09
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	5,08	5,08	8,47	81,36	5,26	3,51	7,02	84,21
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	0,00	6,78	64,41	28,81	0,00	10,53	75,44	14,04



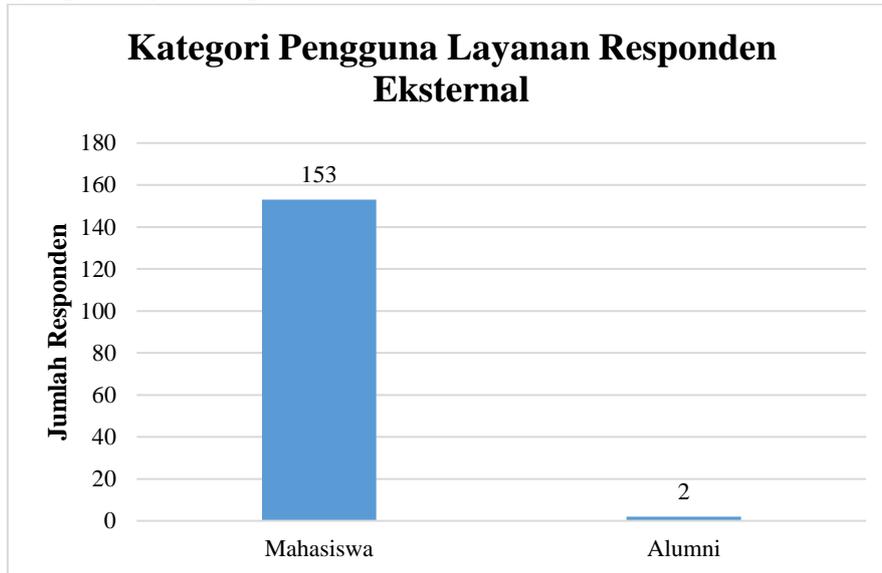
Gambar 1. 15 Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Responden Internal Februari & Maret dan Desember 2023

SURVEI EKSTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

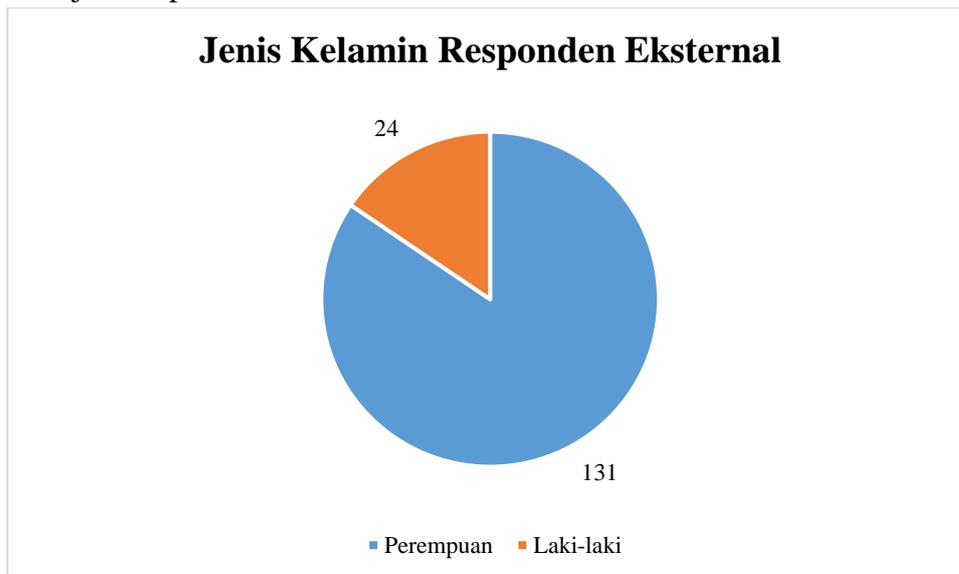
Responden eksternal pengguna layanan FKM UI terdiri dari mahasiswa dan alumni. Pada periode Desember 2023, terdapat sebanyak 155 responden yang terdiri dari 153 responden adalah mahasiswa (99%) dan sebanyak 2 responden adalah alumni (1%) yang ditunjukkan pada Gambar 2.1 berikut.



Gambar 2. 1 Grafik Kategori Pengguna Eksternal

B. Jenis Kelamin

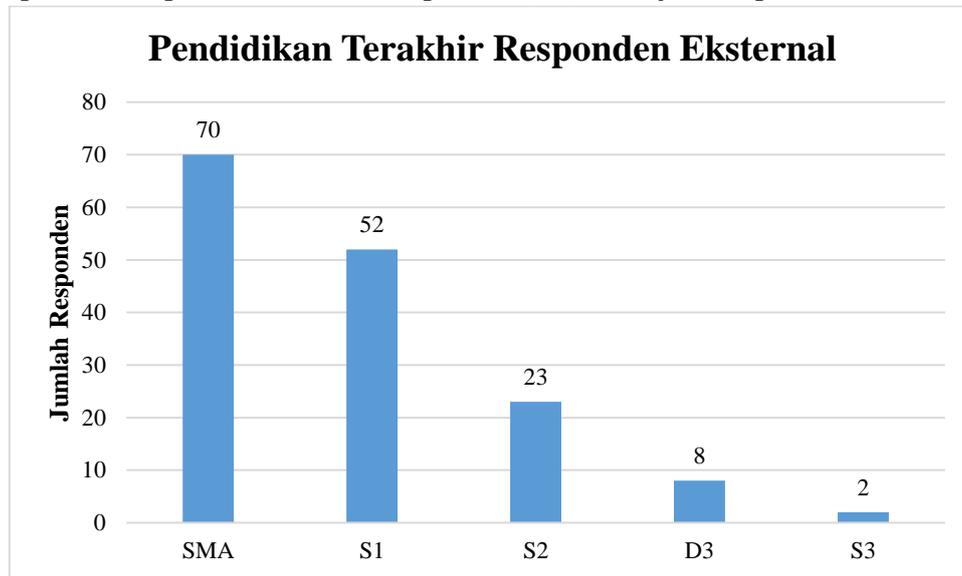
Responden perempuan pada survei ini berjumlah 131 responden (85%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 24 responden (15%) yang ditunjukkan pada Gambar 2.2 berikut.



Gambar 2. 2 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Layanan Eksternal

C. Pendidikan Terakhir

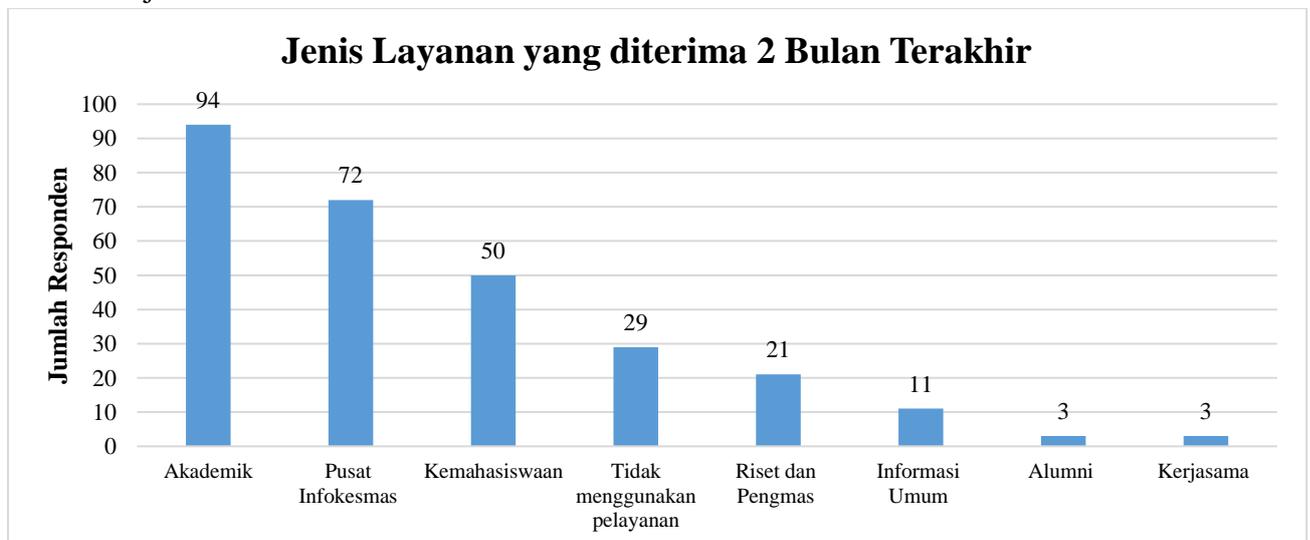
Pendidikan terakhir responden survei terdiri dari 5 tingkatan yaitu SMA, D3, S1, S2, dan S3. Terdapat sebanyak 70 responden dengan pendidikan terakhir adalah SMA (45%), sebanyak 52 responden merupakan lulusan S1 (34%), sebanyak 23 responden merupakan lulusan S2 (15%), sebanyak 8 responden merupakan lulusan S3 (3,51%), sebanyak 8 responden berpendidikan terakhir jenjang D3 (5%) dan sebanyak 2 responden berpendidikan terakhir profesi (1%) ditunjukkan pada Gambar 2.3 berikut.



Gambar 2. 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 2.4. Jenis layanan yang paling banyak diterima responden adalah layanan Unit Akademik, yaitu sebanyak 94 responden (33%). Layanan yang paling sedikit diterima oleh responden adalah Alumni dan Kerjasama yaitu masing-masing sebanyak 3 orang (1%). Tidak terdapat responden yang menerima layanan kerjasama.

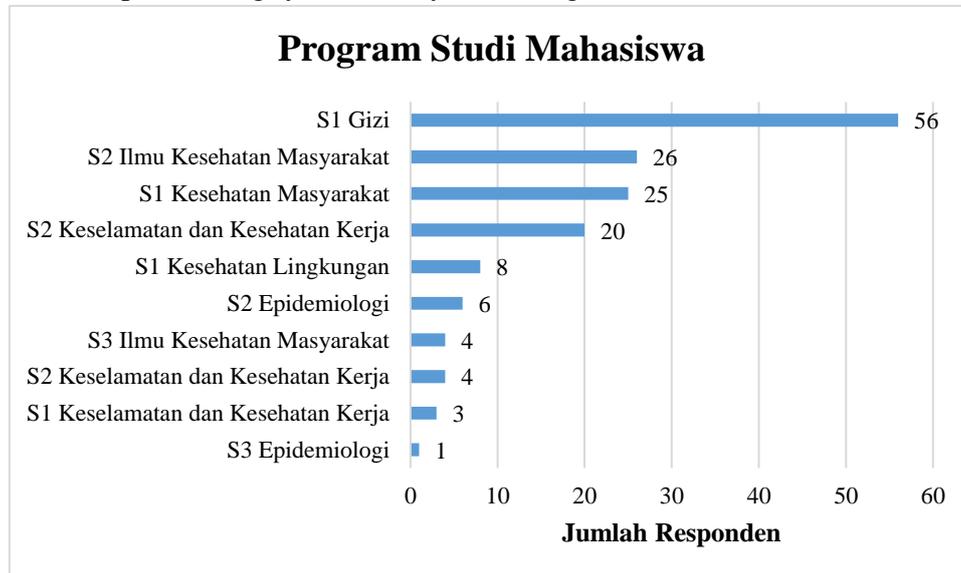


Gambar 2. 4 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Eksternal

1.1 Responden Mahasiswa

A. Program Studi Mahasiswa

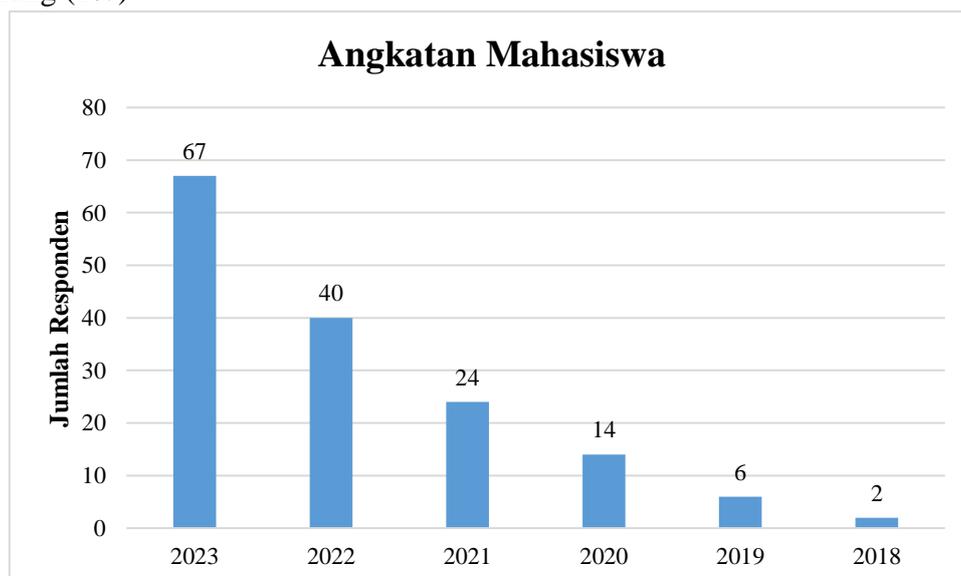
Responden mahasiswa berasal dari 10 program studi yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 2.5. Responden terbanyak berasal dari Program Studi S1 Gizi yaitu sebanyak 56 responden (37%). Responden paling sedikit berasal dari Program Studi S3 Epidemiologi yaitu sebanyak 1 orang (1%).



Gambar 2. 5 Grafik Program Studi Mahasiswa

B. Angkatan Mahasiswa

Responden mahasiswa berasal dari enam angkatan ditunjukkan pada Gambar 2.6. Responden terbanyak adalah angkatan tahun 2023, sebanyak 67 responden (44%). Sementara itu, responden paling sedikit berasal dari angkatan tahun 2018, sebanyak 2 orang (1%).

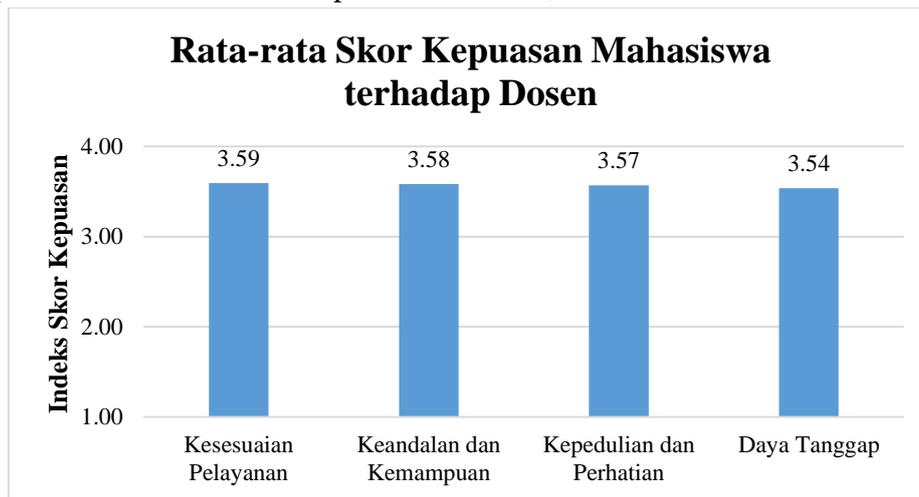


Gambar 2. 6 Grafik Angkatan Mahasiswa

C. Penilaian Dosen

Pada survei ini terdapat empat komponen penilaian dosen oleh mahasiswa yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 2.7. Keempat komponen tersebut diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 4 di mana semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

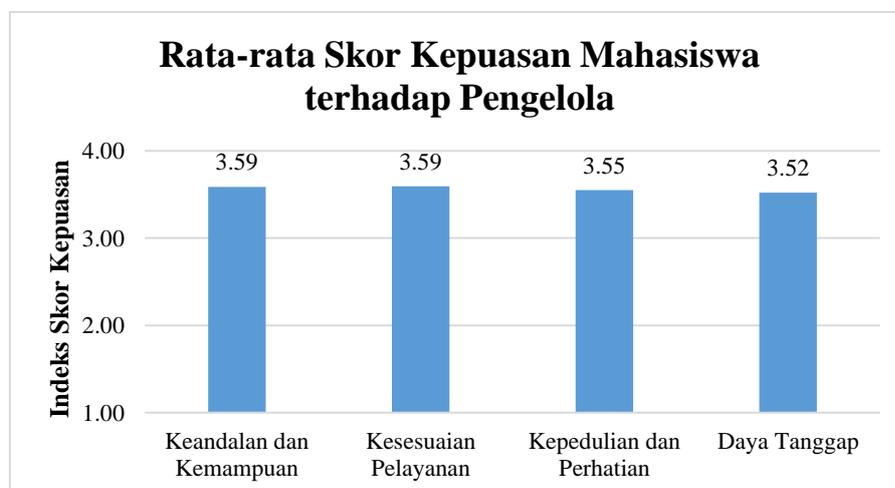
Skor kepuasan untuk komponen kesesuaian pelayanan adalah 3,59, komponen keandalan dan kemampuan dosen adalah 3,58, komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,57 dan komponen daya tanggap adalah 3,54. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,57.



Gambar 2. 7 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

D. Penilaian Pengelola

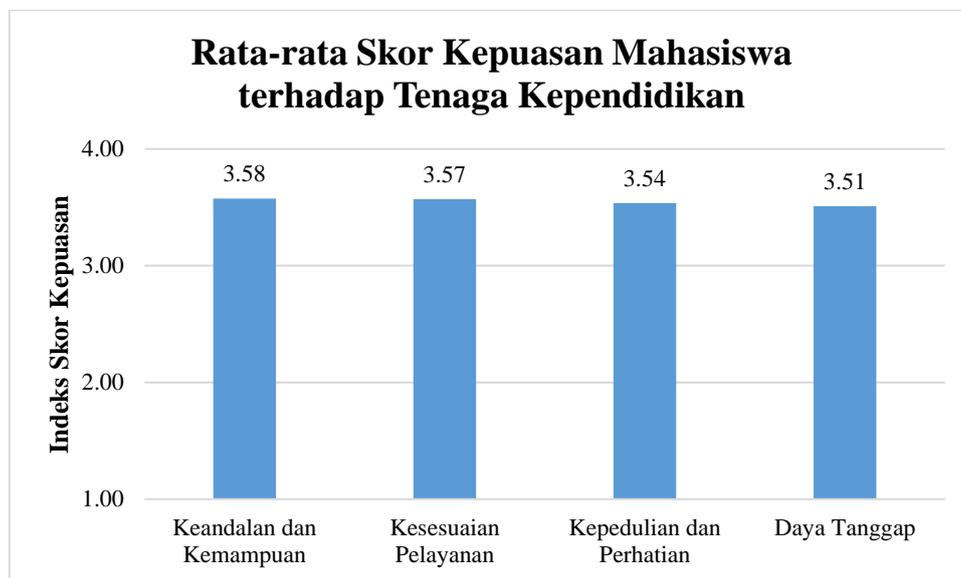
Skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola ditunjukkan pada Gambar 2.8. Sama dengan penilaian mahasiswa terhadap dosen, penilaian mahasiswa terhadap pengelola juga terdiri dari empat komponen. Komponen tertinggi adalah keandalan dan kemampuan serta kesesuaian pelayanan yaitu masing-masing sebesar 3,59. Sementara itu komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,55 dan komponen daya tanggap sebesar 3,52. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah 3,56.



Gambar 2. 8 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola

E. Penilaian Tenaga Kependidikan

Skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan ditunjukkan pada Gambar 2.9. Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan adalah 3,58, komponen kesesuaian pelayanan sebesar 3,57, komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,54 serta komponen daya tanggap sebesar 3,51. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah 3,55.



Gambar 2. 9 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

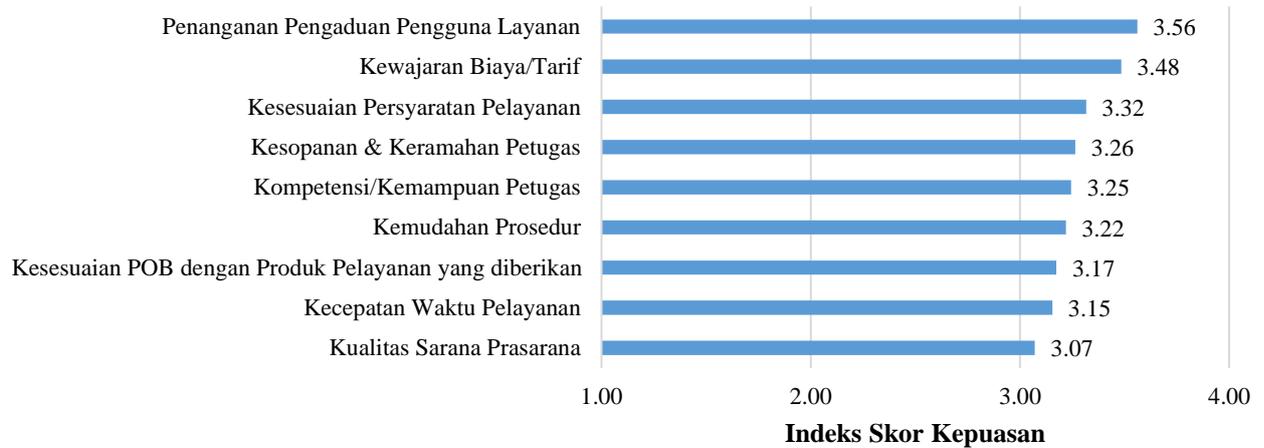
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

A. Penilaian Layanan

Terdapat sembilan komponen penilaian layanan yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 2.10. 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 3,56. Sementara itu, komponen dengan skor terendah adalah komponen kualitas sarana dan prasarana yang diberikan 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



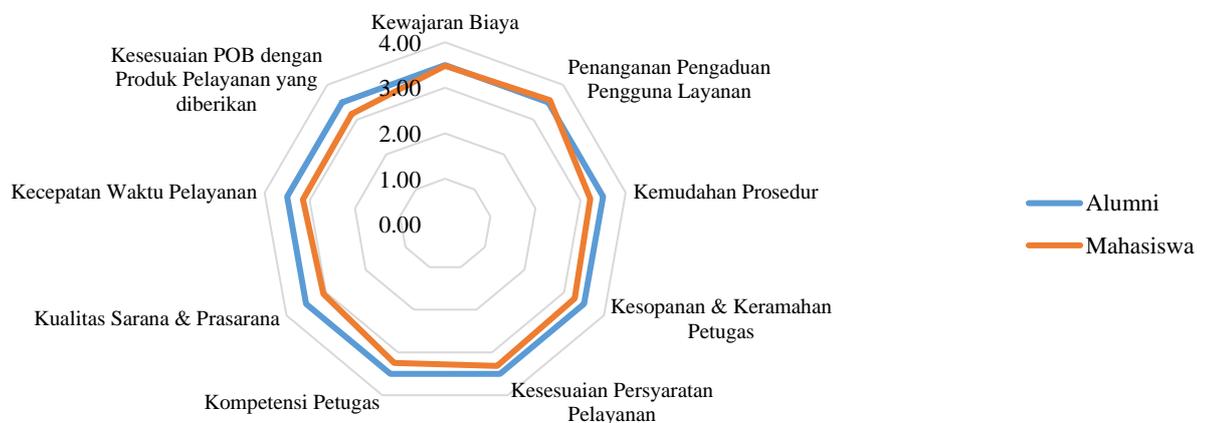
Gambar 2. 10 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Komponen penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan mahasiswa, yaitu sebesar 3,56. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari kalangan mahasiswa, yaitu sebesar 3,07. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa adalah 3,27.

Dari kalangan alumni, seluruh komponen mendapatkan penilaian yang sama, yaitu sebesar 3,50. Hal ini karena jumlah responden hanya 2 orang dan memberikan penilaian yang sama. Secara keseluruhan, skor kepuasan alumni adalah 3,50.

Skor Kepuasan Responden Eksternal Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

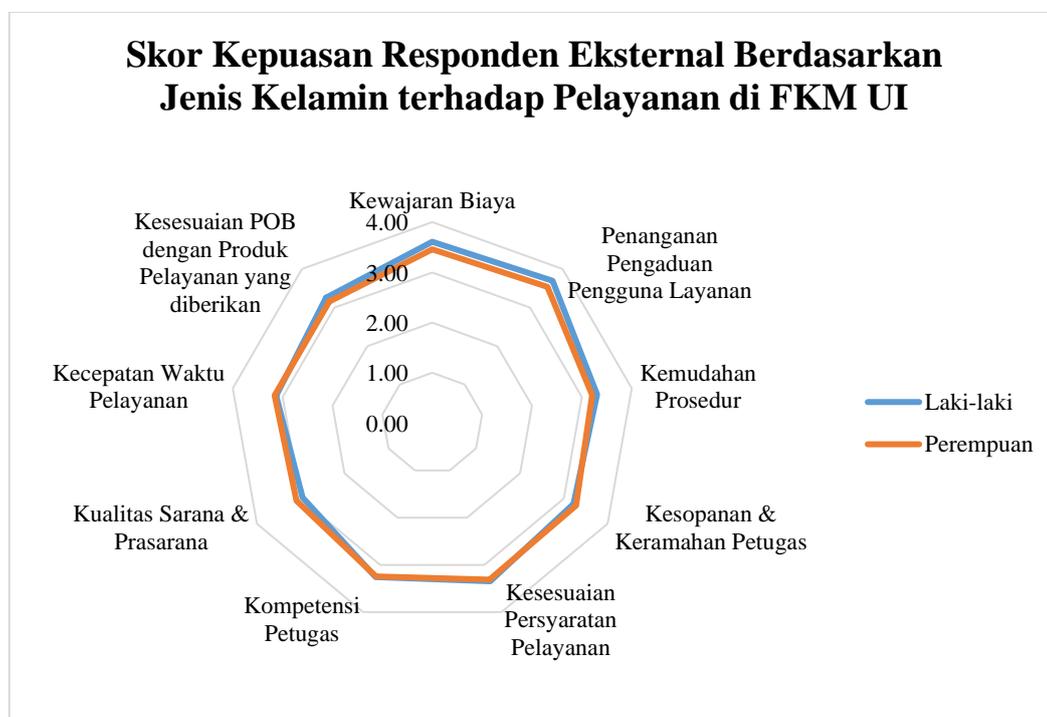


Gambar 2. 11 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI

b. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,70. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 2,96. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,31.

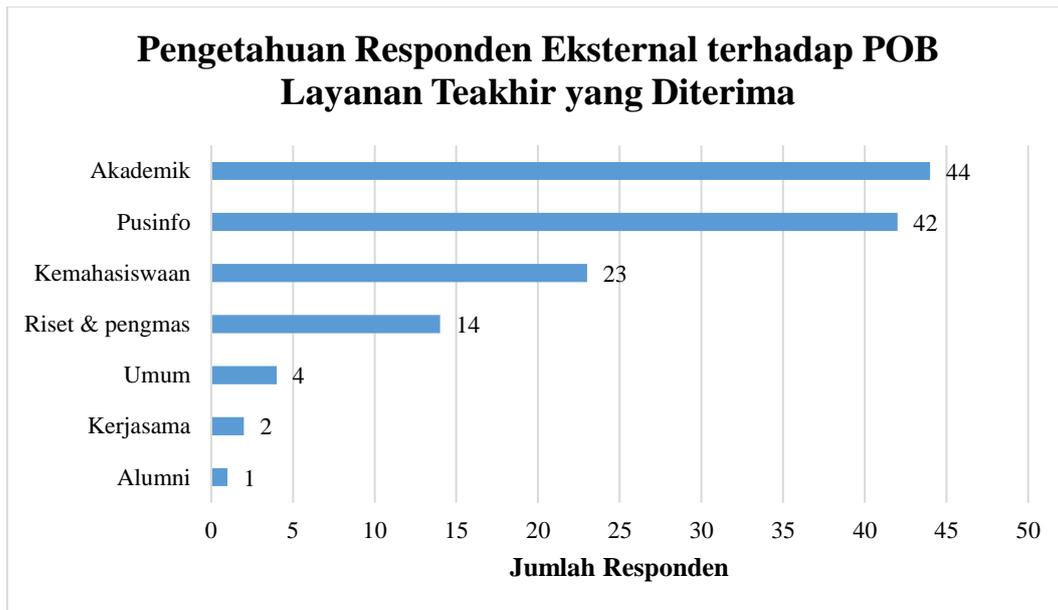
Penanganan pengaduan pengguna layanan juga merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,54. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,09. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,27. Rincian kepuasan responden eksternal berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan di FKM UI ditunjukkan pada Gambar 2.12.



Gambar 2. 12 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

B. Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB)

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 44 responden (34%). Pengetahuan responden terhadap POB layanan terakhir yang diterima paling sedikit diketahui adalah POB Alumni yaitu sebanyak 1 responden (1%). Pengetahuan responden terhadap POB layanan terakhir yang diterima ditunjukkan pada Gambar 2.14.



Gambar 2. 13 Grafik Pengetahuan Responden Eksternal terhadap POB FKM UI

3. TABEL KEPUASAN

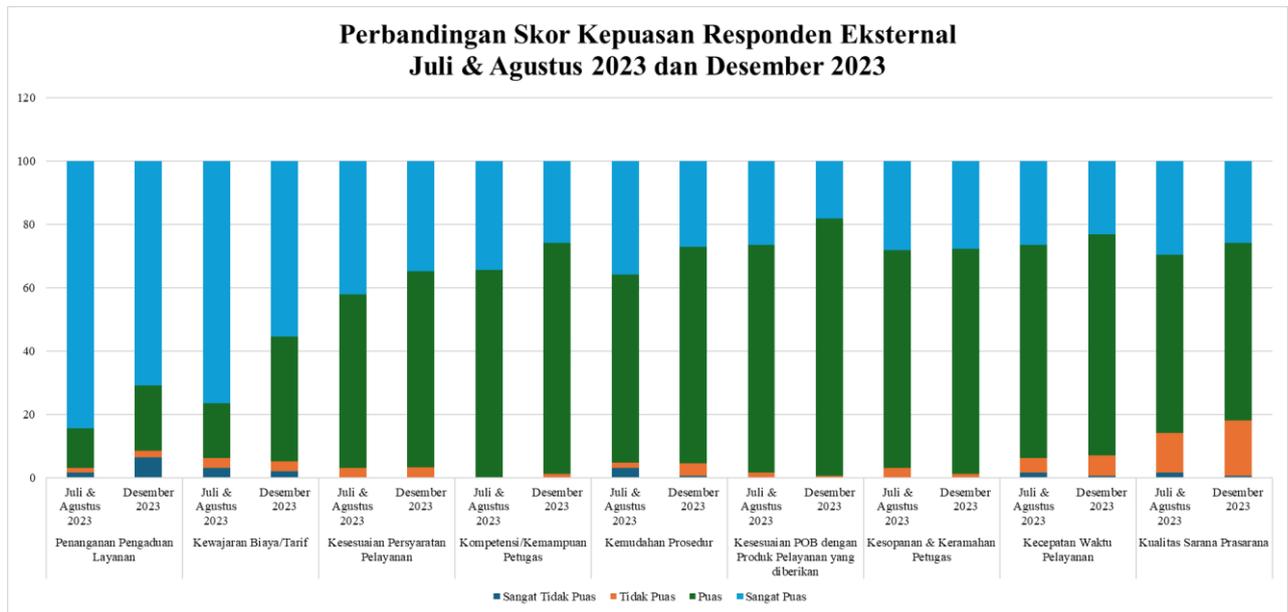
Berdasarkan hasil survei di bulan Desember 2023, hampir seluruh komponen penilaian dengan skor 3 mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden internal dibandingkan dengan hasil survei di bulan Juli dan Agustus 2023. Pada bulan Desember 2023, komponen kesesuaian produk pelayanan dengan POB di FKM UI mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan 3 dari 71,88% menjadi 81,29%.

Namun masih terdapat komponen penilaian yang justru mengalami penurunan persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4, yaitu komponen penanganan pengaduan pengguna layanan. Pada bulan Juli dan Agustus 2023, sebanyak 84,38% responden eksternal menyatakan sudah dikelola dengan baik, namun pada bulan Desember 2023, jumlah tersebut menurun menjadi 70,97% responden. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden eksternal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal di Bulan Juli & Agustus 2023 dan Desember 2023

No	Komponen Kepuasan	Juli & Agustus 2023				Desember 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	3,13	54,69	42,19	0,00	3,23	61,94	34,84
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3,13	1,56	59,38	35,94	0,65	3,87	68,39	27,10
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1,56	4,69	67,19	26,56	0,65	6,45	69,68	23,23

No	Komponen Kepuasan	Juli & Agustus 2023				Desember 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.13	3.13	17.19	76.56	1,94	3,23	39,35	55,48
5	Apakah Saudara tahu tentang Standar Pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) di FKM terkait unit berikut				42,19				45,16
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	0.00	1.56	71.88	26.56	0,00	0,65	81,29	18,06
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0.00	0.00	65.63	34.38	0,00	1,29	72,90	25,81
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0.00	3.13	68.75	28.13	0,00	1,29	70,97	27,74
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1.56	1.56	12.50	84.38	6,45	1,94	20,65	70,97
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	1.56	12.50	56.25	29.69	0,65	17,42	56,13	25,81



Gambar 2.16 Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal Juli & Agustus 2023 dan Desember 2023

REKAPITULASI SKOR KEPUASAN RESPONDEN 4 PERIODE SELAMA TAHUN 2023

Periode	Skor Kepuasan Responden
1	3,41
2	3,32
3	3,37
4	3,29

Tabel 3 Skor Kepuasan Responden Periode 1-4 Tahun 2023

SKOR KEPUASN RESPONDEN 2022-2023 BERDASARKAN JENIS SURVEI

Jenis Survei	Skor Kepuasan Responden	
	2022	2023
Internal	3.36	3.35
Eksternal	3.30	3.33

Tabel 4 Rata-rata Skor Kepuasan Berdasarkan Jenis Survei Tahun 2022-2023

FKM UI telah melakukan survei sebanyak 4 periode selama tahun 2023, dari table di atas terlihat bahwa besar skor kepuasan responden untuk keempat periode cukup fluktuatif. Dari periode 1 ke periode 2 terjadi penurunan, namun pada periode 3 menunjukkan kenaikan. Pada periode 4 terjadi penurunan kembali. Namun secara keseluruhan hasil survei kepuasan responden untuk tahun 2023 ini menunjukkan kenaikan pada pengguna layanan eksternal.

KESIMPULAN

Dari keempat periode survei selama tahun 2023 besar skor kepuasan responden cenderung fluktuatif sehingga ditemukan penurunan pada periode tertentu meskipun pada periode selanjutnya menunjukkan kenaikan kembali. Namun hal ini akan menjadi perhatian khusus dan sebagai evaluasi untuk FKM UI guna memperbaiki di masa mendatang.

Meskipun demikian, secara keseluruhan, skor kepuasan pengguna internal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,28. Sementara itu, skor kepuasan pengguna eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,29. 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 kualitas sarana dan prasarana serta pengetahuan POB terutama pada pengguna layanan eksternal (mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, mitra kerjasama, dan masyarakat).