

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN INTERNAL & EKSTERNAL 2020

FKM UI

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
.....	
LATAR BELAKANG	3
.....	
TUJUAN	3
.....	
UNSUR SURVEI KEPUASAN LAYANAN	3
.....	
METODOLOGI	4
.....	
HASIL	5

LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang diberikan FKMUI, maka dilakukan survei kepuasan layanan bagi pengguna eksternal (mahasiswa, alumni mitra, orang tua, masyarakat) dan internal (dosen dan tenaga kependidikan).

Selain itu data Survei Kepuasan Layanan dapat menjadi 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 telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, oleh sebab itu pada tahun 2020 ini Tim Penjamin Mutu menggunakan PP ini untuk melakukan pengukuran survei kepuasan masyarakat.

TUJUAN

Tujuan survei kepuasan layanan masyarakat ini adalah mengetahui kepuasan pengguna layanan yang mencerminkan gambaran kinerja pemberi layanan di FKMUI.

Manfaat hasil survey digunakan untuk member masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan FKMUI, guna menciptakan wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM).

UNSUR SURVEI KEPUASAN LAYANAN

Berdasarkan peraturan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan layanan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan
Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Prosedur Pelayanan
Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
3. Waktu Pelayanan
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif
Adalah 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
Adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima ssesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana
Yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan
Yaitu tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. Sarana dan Prasarana
Yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Mengikuti konsep yang dibuat oleh KemenPANRB, maka untuk mengukur komponen kepuasan di atas, dipakai skala Likert dengan 4 nilai, berkisar dari 1 yang paling rendah/buruk sampai 4 yang paling tinggi/baik.

METODE

Survei dilaksanakan pada bulan Juni 2020, dengan pengumpulan data *self administered* melalui *googleform*. Kuesioner disusun dengan mengacu kepada panduan KemenPANRB. Data yang terkumpul diolah sederhana dengan statistik deskriptif.

Responden internal adalah dosen dan tenaga kependidikan. Responden eksternal adalah mahasiswa, alumni, mitra dan masyarakat yang pernah menerima layanan FKMUI.

HASIL

Tabel 1 memperlihatkan karakteristik responden internal dan eksternal. Umur responden internal lebih tua. Perempuan lebih banyak jumlahnya, dan kebanyakan responden eksternal berpendidikan lebih dari S1, sedangkan untuk responden internal masih ada 10% yang berpendidikan kurang dari S1. Jumlah respons yang masuk dari eksternal jauh lebih banyak daripada internal.

Pada table 2 dan table 3, disajikan bagaimana kepuasan responden terhadap layanan yang disediakan oleh FKMUI. Terdapat kekonsistenan antara nilai yang diberikan oleh internal dan eksternal. Secara garis besar nilai diberikan mayoritas untuk angka 3, yang berarti sudah baik. Namun ini juga berarti belum maksimal nilai 4, sehingga upaya untuk perbaikan harus terus menerus dilakukan.

Fokus perbaikan diberikan atas jawaban yang bernilai 1 atau 2. Responden internal memberikan nilai kurang pada hal terkait sarana-prasarana dan kecepatan waktu pelayanan. Sedangkan responden eksternal masih menuntut perbaikan pada penanganan pengaduan, kecepatan layanan dan tarif.

Masyarakat internal menilai POB yang menjadi standar untuk proses pelayanan tidak berbeda polanya antar kategori gender, dosen-tendik, serta latar belakang pendidikan. Namun jumlah POB yang diketahui oleh responden internal sedikit lebih banyak daripada responden eksternal. Nilai yang diberikan oleh responden eksternal lebih baik daripada nilai yang diberikan oleh responden internal.

Kesimpulan

1. Secara umum pelayanan di FKMUI telah diberikan dengan kategori cukup memuaskan. Namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai nilai yang maksimum.
2. Pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah di kecepatan waktu pelayanan.
3. Hal lain yang perlu diperbaiki adalah penanganan pengaduan, penetapan tariff, dan sarana-prasarana.

Tabel 1. Karakteristik responden 2020

Variabel dasar		Internal	Eksternal
Besar sampel		78	251
Umur (tahun)			
	Median	44,5	26,0
	Kisaran	22-71	17-63
Gender (%)	Laki	41	26,3
	Perempuan	59	73,7
Pendidikan (%)	S1	46,2	21,1
	<S1	10,3	2,4
	>S1	43,5	76,5

Tabel 2. Kepuasan responden internal terhadap layanan FKMUI 2020

No.	Komponen Kepuasan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat saudara ttg kesesuaian persyaratan pelayan dengan jenis pelayanan	0	3.8	30.8	65.4
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1.3	1.3	61.5	35.9
3	Bagaimana pendapat saudara ttg kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1.3	11.5	60.3	26.9
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan	2.6	2.6	87.2	10.3
5	Apakah saudara tahu ttg standar pelayanan prosedur operasional baku (POB) di FKM terkait unit?				78.2
6	Bagaimana pendapat saudara ttg kesesuaian produk pelayanan yg tercantum dalam standar pelayanan/POB dengan hasil yg diberikan	0	9.0	67.9	23.1
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	1.3	3.8	75.6	19.2
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1.3	1.3	66.7	30.8
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	5.1	5.1	30.8	59.0
10	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1.3	17.9	61.5	19.2

Tabel 3. Kepuasan responden eksternal terhadap layanan FKMUI 2020

No	Komponen Kepuasan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat saudara ttg kesesuaian persyaratan pelayan dengan jenis pelayanan	0,4	4,4	70,5	24,7
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1,6	11,2	62,5	24,7
3	Bagaimana pendapat saudara ttg kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,0	20,3	64,1	13,5
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan	1,6	20,3	33,1	45,0
5	Apakah saudara tahu ttg standar pelayanan prosedur operasional baku (POB) di FKM terkait unit?				63,7
6	Bagaimana pendapat saudara ttg kesesuaian produk pelayanan yg tercantum dalam standar pelayanan/POB dengan hasil yg diberikan	0,4	10,0	76,9	12,7
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	0	4,8	77,3	17,9
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,4	6,0	68,5	25,1
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1,2	23,1	54,2	21,5
10	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	6,4	8,4	36,3	49,0

Gambar 1. Grafik Radar Responden Masyarakat Internal



Gambar 2. Grafik Radar Responden Masyarakat Eksternal

