

# HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2024

## Dasar Hukum

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 9 Indikator Pengukuran Survei

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan
9. Sarana dan Prasarana

## Skala Pengukuran & Metode

Survei ini menggunakan Skala Likert untuk mengukur komponen kepuasan. 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. Pengumpulan data menggunakan formulir online Google Form. Data yang terkumpul diolah dengan statistik deskriptif.

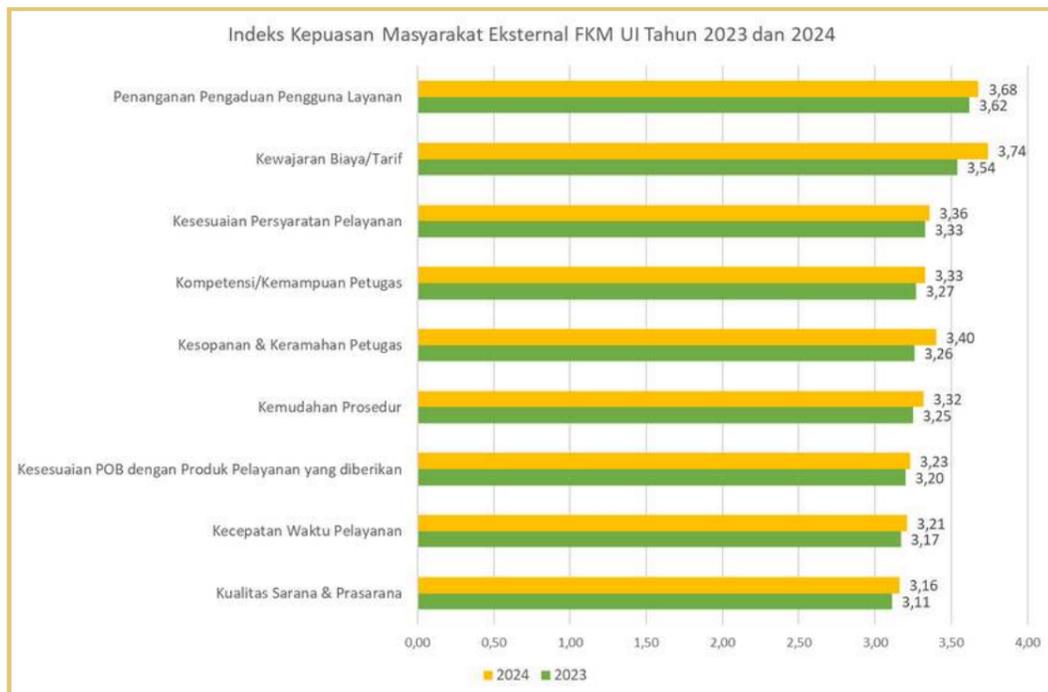
## Periode Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan tahun 2024 dilaksanakan sebanyak 4 periode, yaitu pada bulan Januari-Maret, April-Juni, Juli-September, Oktober-Desember.

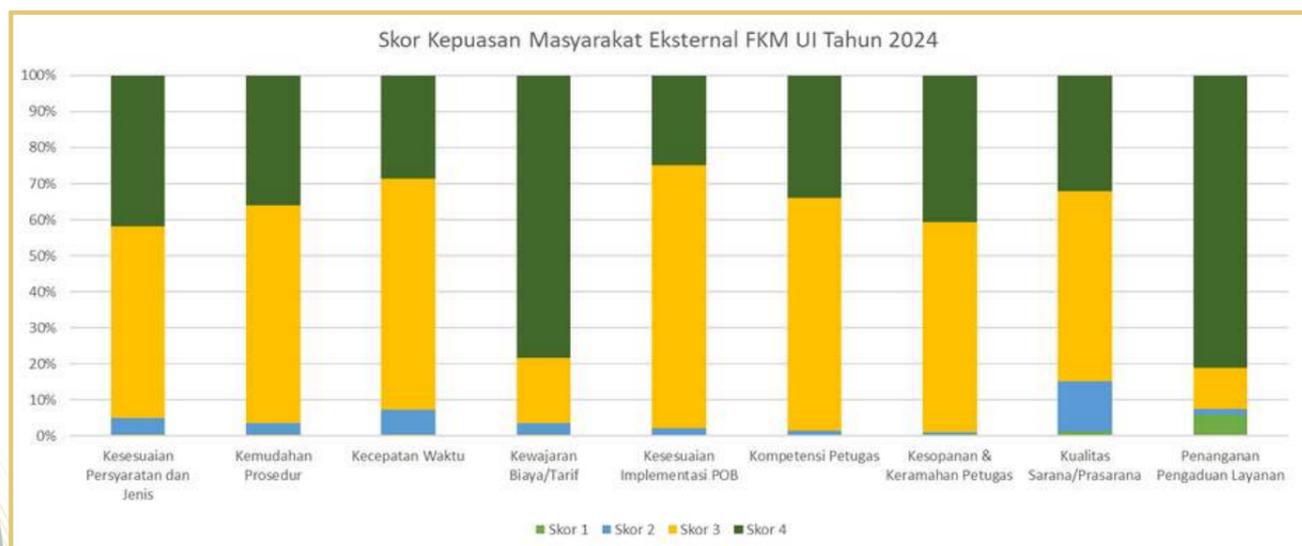
## Jumlah Responden



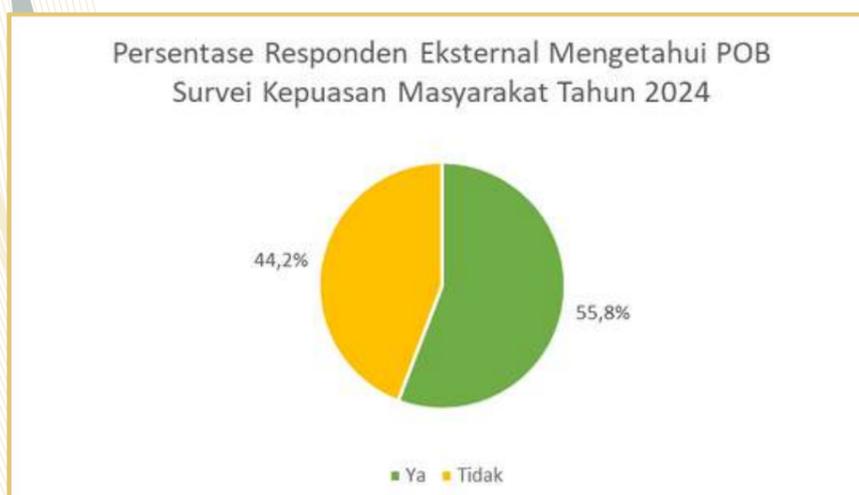
## Indeks Kepuasan



## Grafik Skor Kepuasan Survei Eksternal 2024

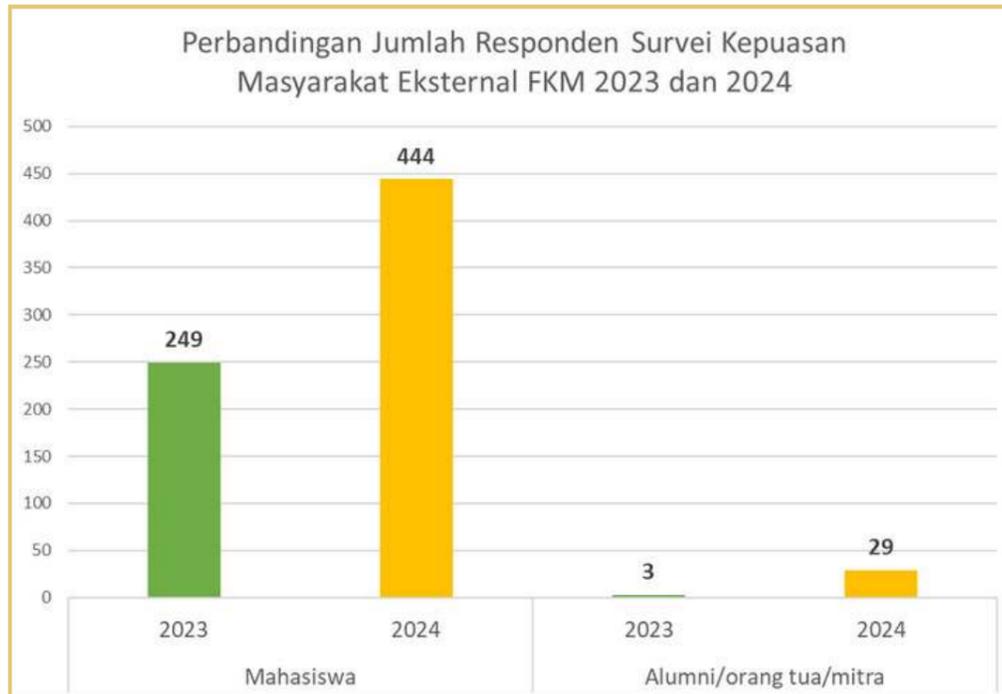


## Grafik Responden Mengetahui POB

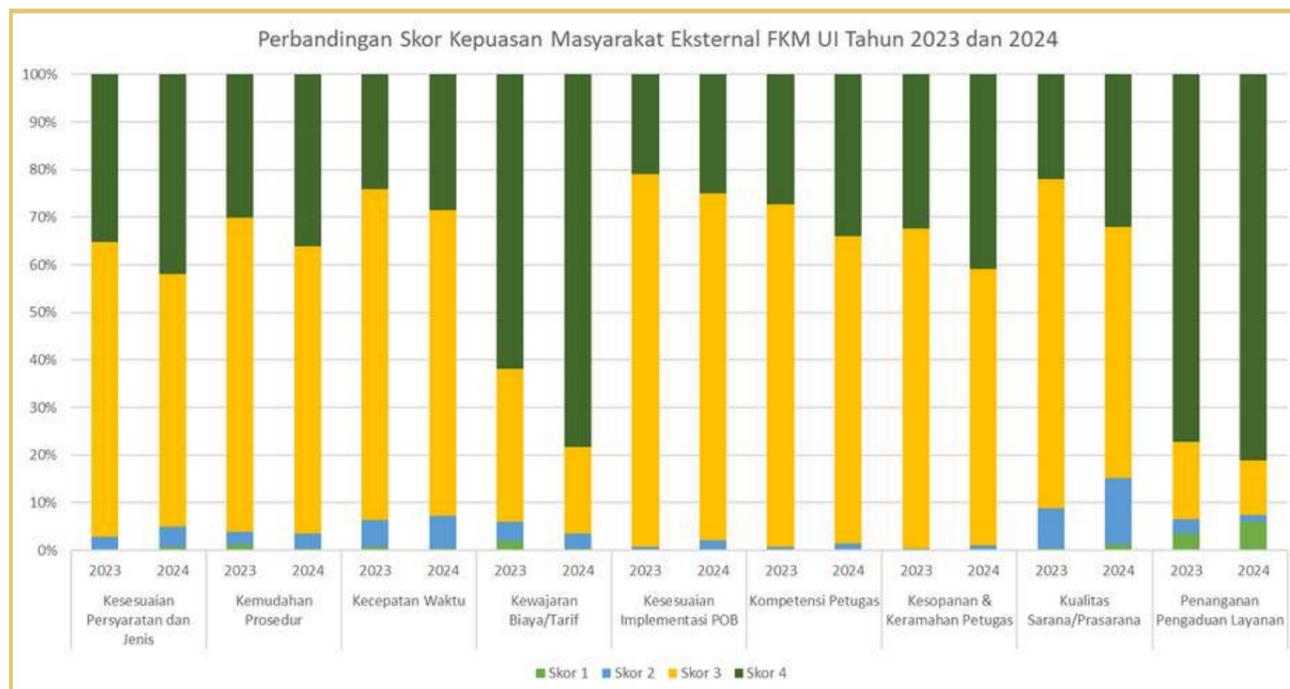


# PERBANDINGAN HASIL SURVEI 2023 DAN 2024

Grafik Perbandingan Jumlah Responden 2023 dan 2024



Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal 2023 dan 2024

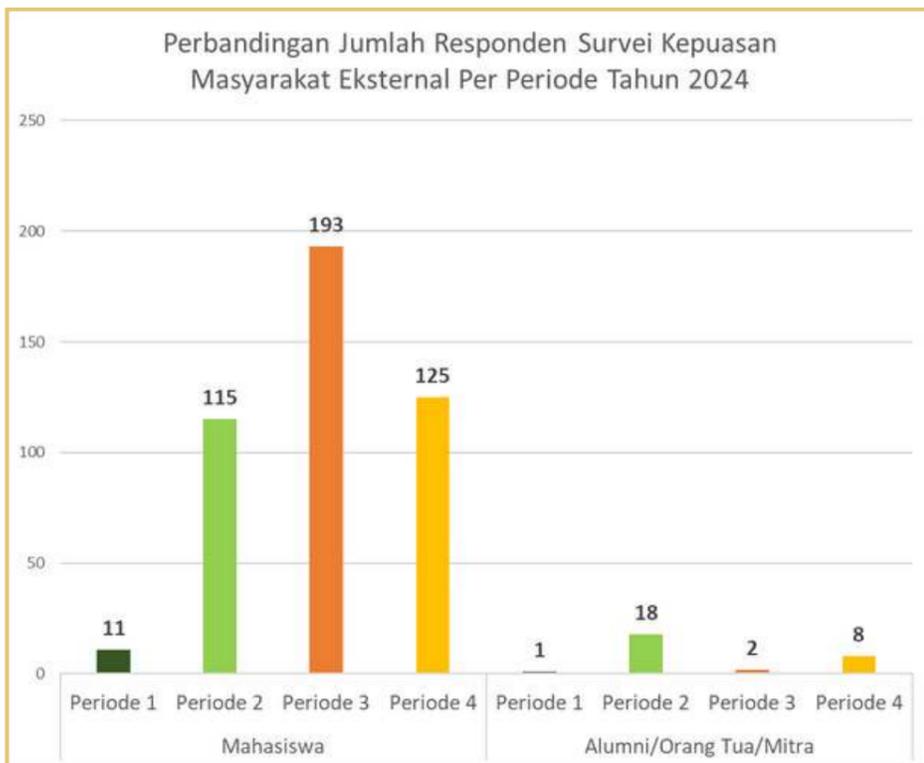


Grafik Perbandingan Responden Tahu POB 2023 dan 2024

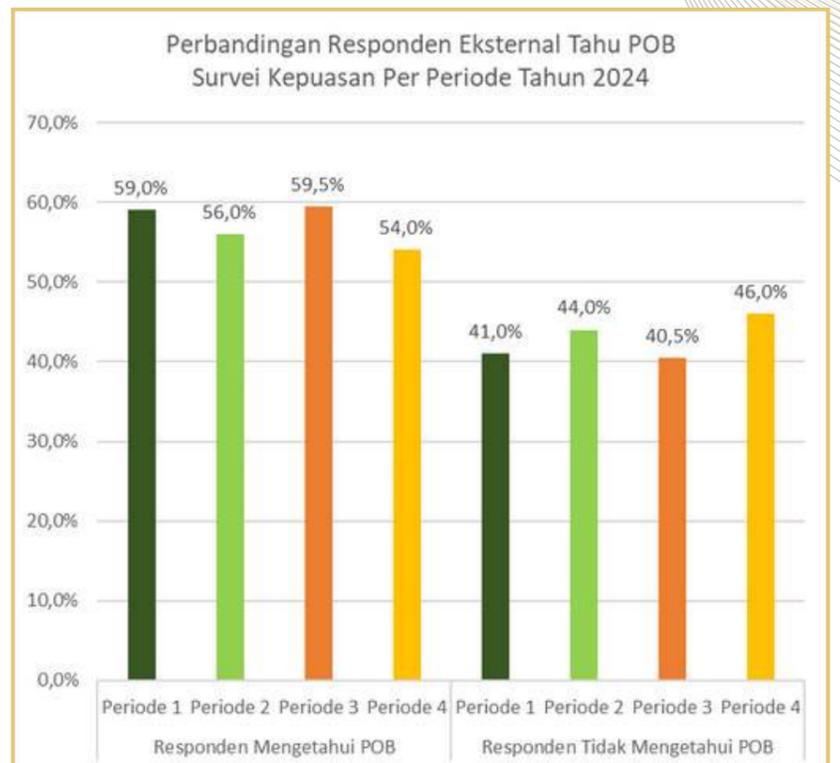


# PERBANDINGAN HASIL SURVEI PER PERIODE TAHUN 2024

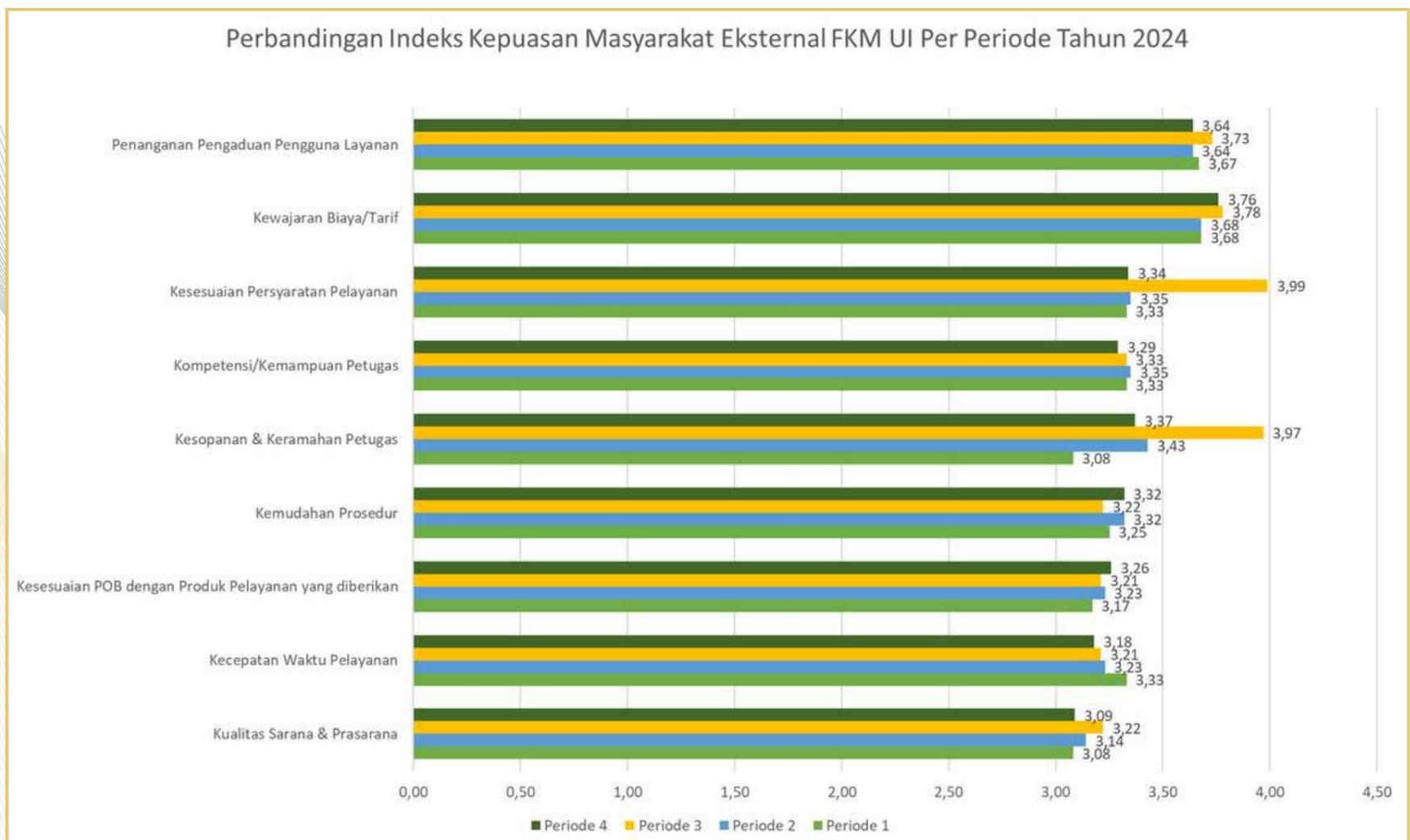
Grafik Perbandingan Jumlah Responden Per Periode Tahun 2024



Grafik Perbandingan Responden Eksternal Tahu POB Tahu POB Per Periode Tahun 2024

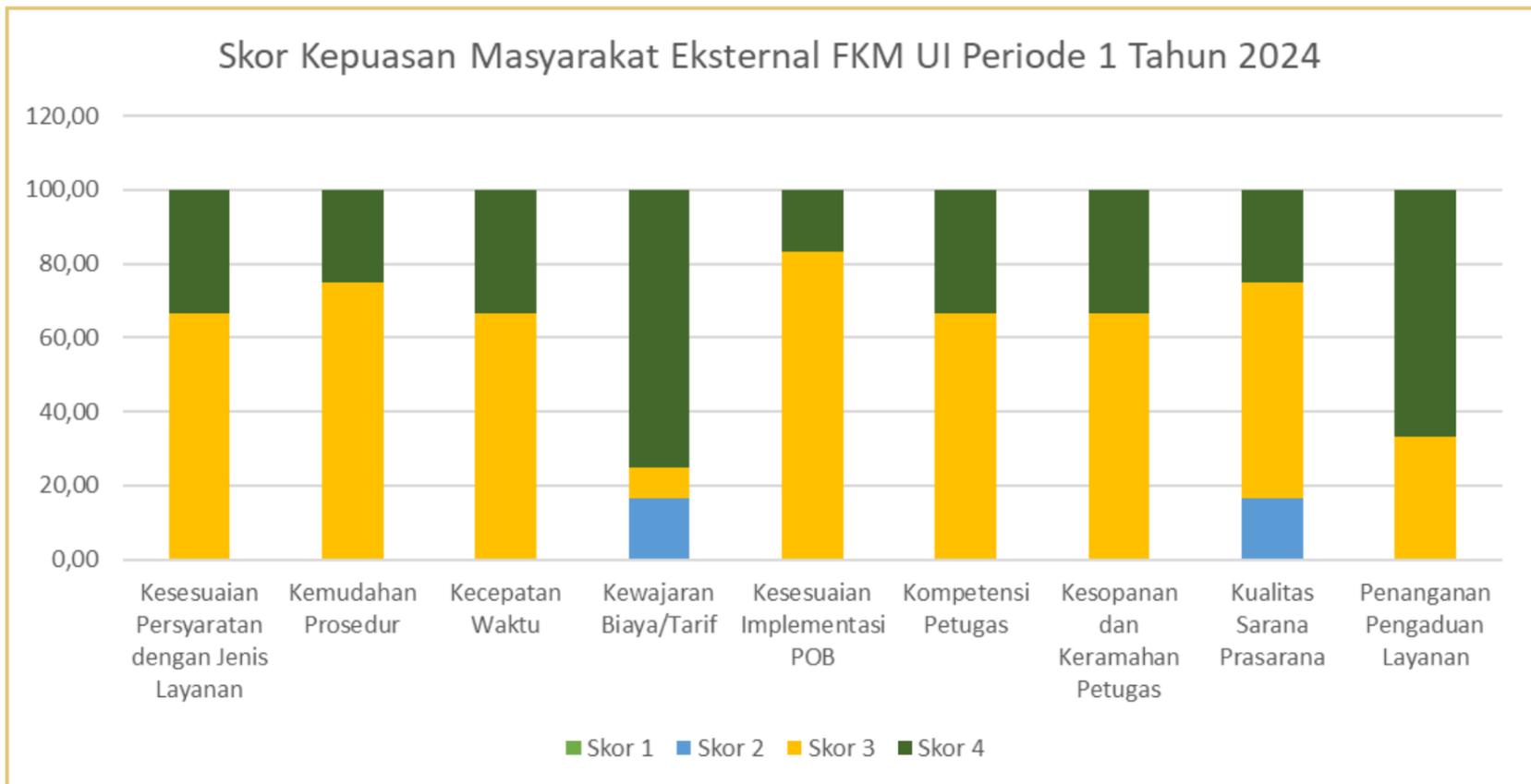


Grafik Perbandingan Indeks Kepuasan Eksternal FKM UI Per Periode Tahun 2024

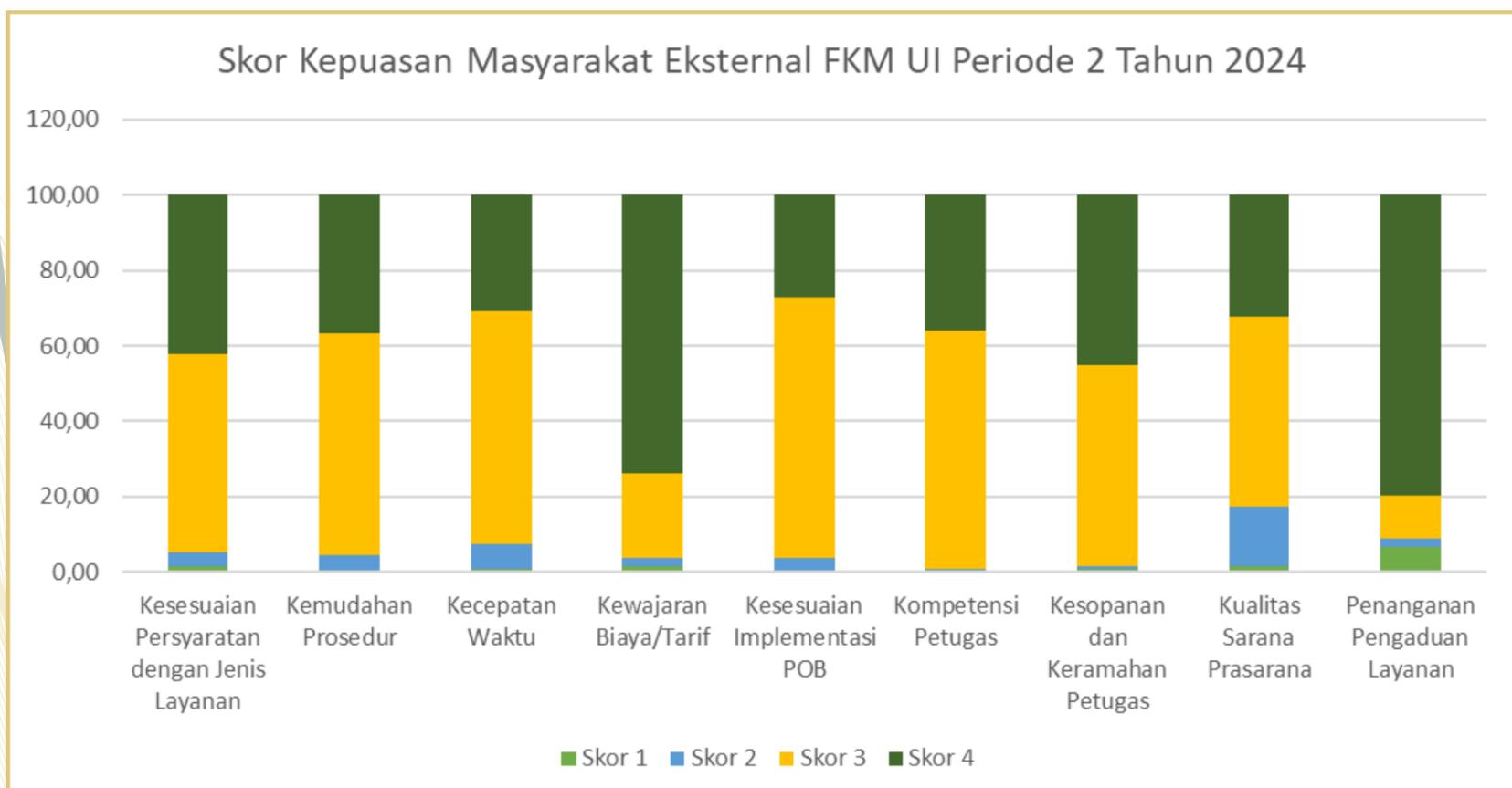


# PERBANDINGAN HASIL SURVEI PER PERIODE TAHUN 2024

## Grafik Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal FKM UI Periode I Tahun 2024

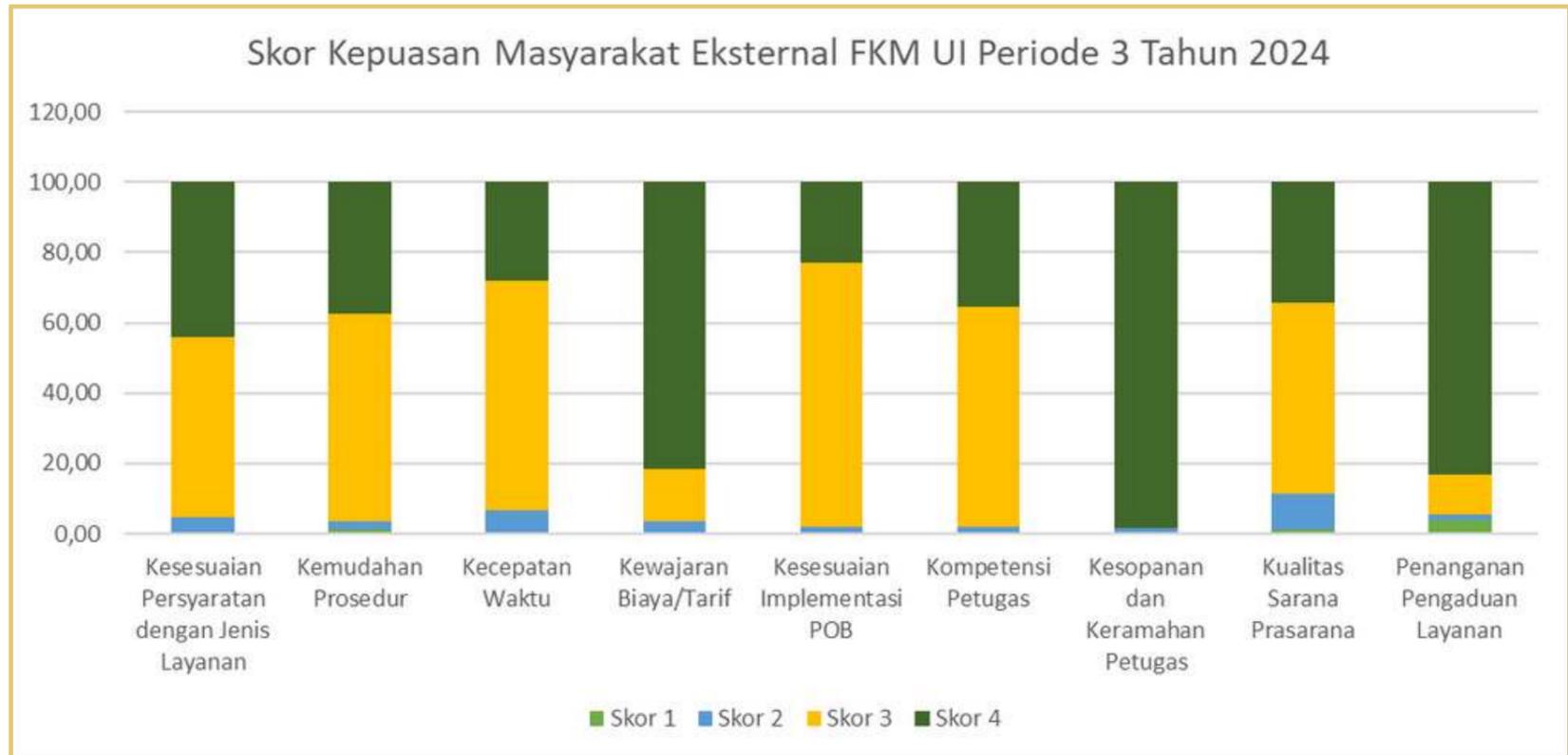


## Grafik Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal FKM UI Periode II Tahun 2024



# PERBANDINGAN HASIL SURVEI PER PERIODE TAHUN 2024

Grafik Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal FKM UI  
Periode III Tahun 2024



Grafik Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal FKM UI  
Periode IV Tahun 2024

