



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN
MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA

PERIODE 4 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
AKRONIM	ii
LATAR BELAKANG	1
TUJUAN DAN MANFAAT.....	1
UNSUR SURVEI KEPUASAN	1
METODE.....	2
HASIL.....	3
SURVEI EKSTERNAL	3
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	3
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	7
3. TABEL KEPUASAN.....	9
KESIMPULAN.....	11

AKRONIM

Berikut merupakan daftar akronim yang digunakan pada laporan ini.

Akronim	Penjelasan
POB	Prosedur Operasional Baku
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 Oktober-Desember 2024 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 merupakan responden eksternal. Responden eksternal adalah mahasiswa, alumni, mitra, orang tua, dan masyarakat yang pernah menerima layanan FKM UI.

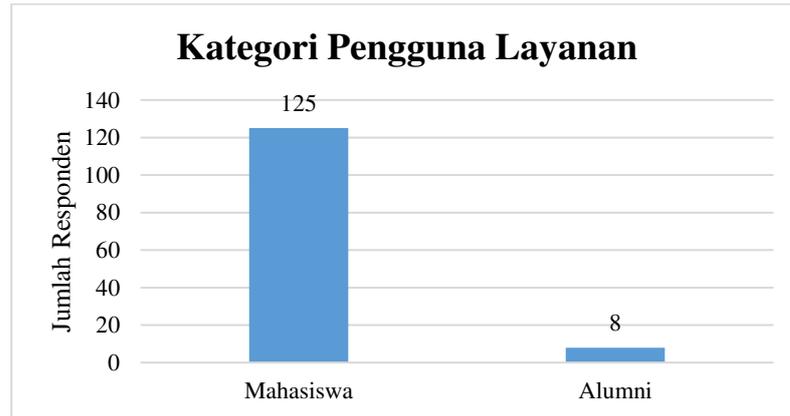
HASIL

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 Oktober-Desember 2024, terdapat sebanyak 133 responden terdiri dari 125 adalah mahasiswa (94%), dan 8 adalah alumni (6%).



Gambar 1. 1 Grafik Kategori Responden Eksternal

B. Jenis Kelamin

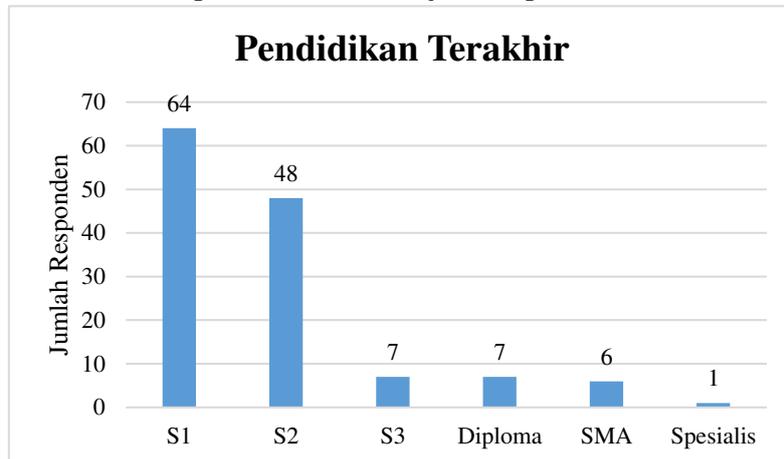
Responden perempuan pada survei ini berjumlah 97 responden (73%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 36 responden (27%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 2 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Layanan Eksternal

C. Pendidikan Terakhir

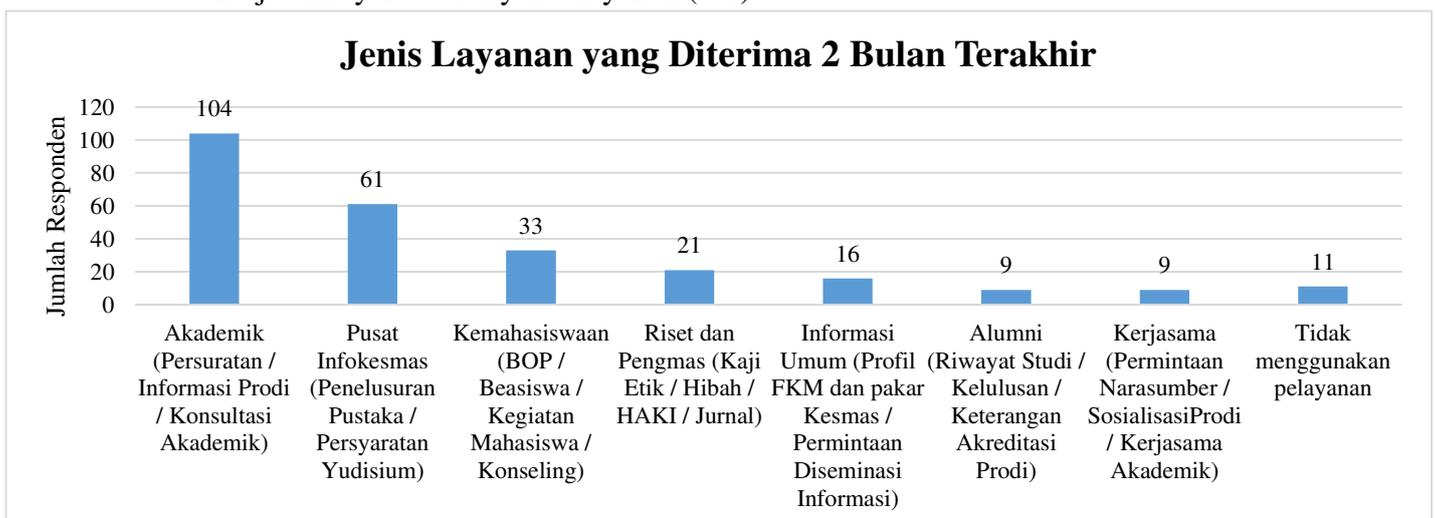
Pendidikan terakhir responden survei terdiri dari 6 tingkatan yaitu SMA, Diploma, S1, S2, S3 dan Profesi. Terdapat sebanyak 64 responden dengan pendidikan terakhir adalah S1 (48%), sebanyak 48 responden merupakan lulusan S2 (36%), sebanyak 7 responden merupakan lulusan S3 (5%), sebanyak 7 responden merupakan lulusan diploma (5%), sebanyak 6 responden merupakan lulusan SMA (5%), dan sebanyak 1 responden berpendidikan terakhir profesi (1%) ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 3 Grafik Pendidikan Terakhir Pengguna Eksternal

D. Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Selama tiga bulan terakhir, jenis layanan terakhir yang diterima responden survei terdiri dari 7 jenis layanan dan terdapat pula responden yang tidak menggunakan layanan. Jenis layanan yang diterima paling banyak oleh responden selama 3 bulan terakhir adalah layanan akademik (104 layanan atau 39%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.3. Sedangkan jenis layanan yang paling sedikit diterima adalah layanan kerjasama yaitu sebanyak 9 layanan (3%).

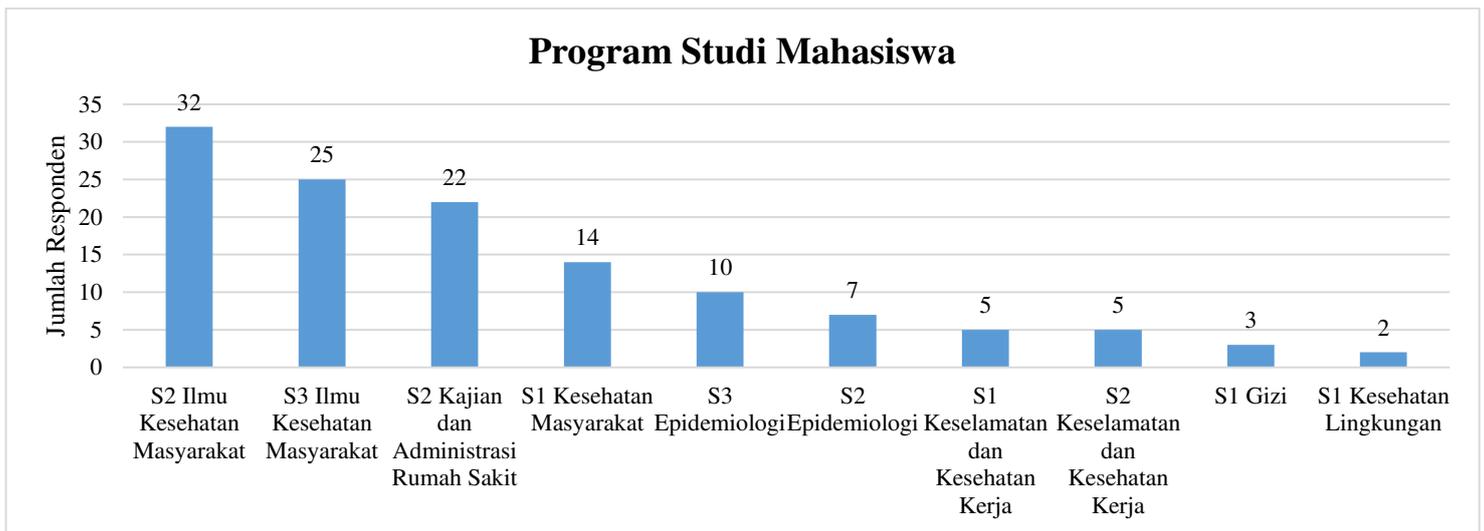


Gambar 1. 4 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Pengguna Eksternal

1.1 Responden Mahasiswa

A. Program Studi Mahasiswa

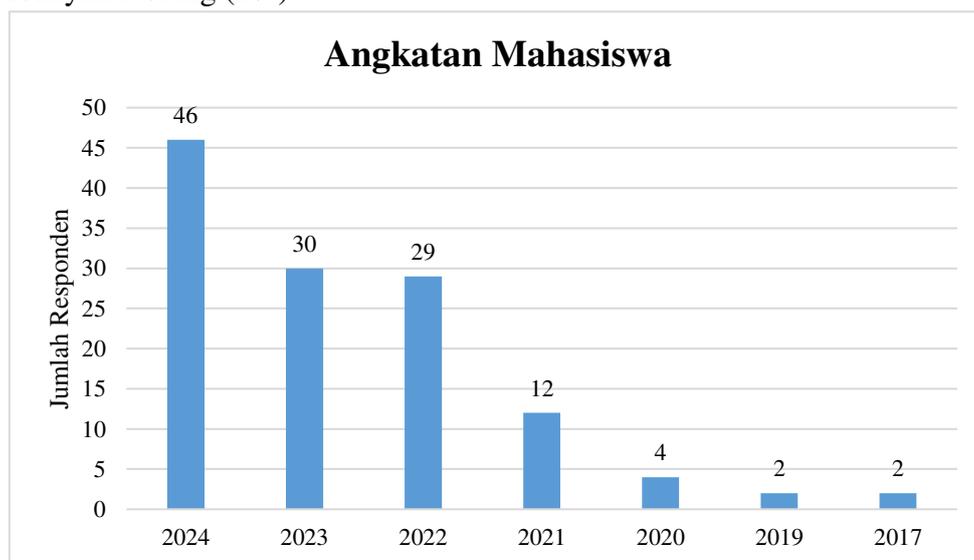
Responden mahasiswa berasal dari 10 program studi yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 1.5. Responden terbanyak berasal dari Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yaitu sebanyak 32 responden (26%). Responden paling sedikit berasal dari Program Studi S1 Kesehatan Lingkungan yaitu sebanyak 2 orang (2%).



Gambar 1. 5 Grafik Program Studi Mahasiswa

B. Angkatan Mahasiswa

Responden mahasiswa berasal dari tujuh angkatan ditunjukkan pada Gambar 1.6. Responden terbanyak adalah angkatan tahun 2024, sebanyak 46 responden (37%). Sementara itu, responden paling sedikit berasal dari angkatan tahun 2017 yaitu sebanyak 2 orang (2%).

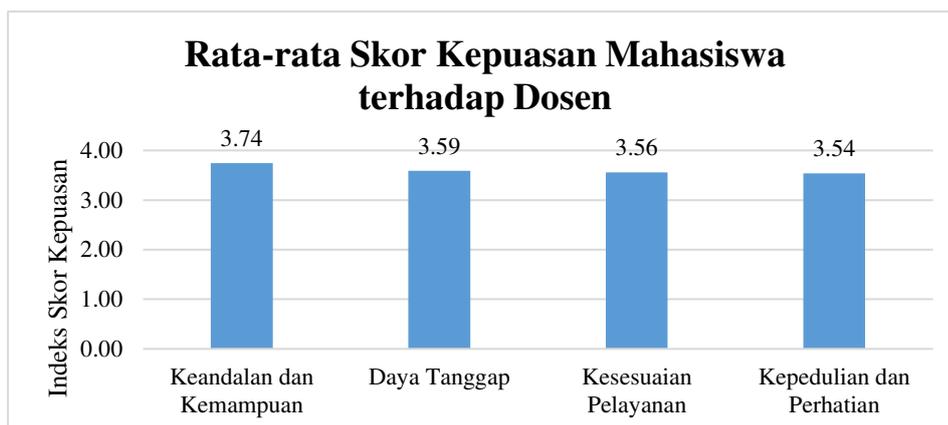


Gambar 1. 6 Grafik Angkatan Mahasiswa

C. Penilaian Dosen

Pada survei ini terdapat empat komponen penilaian dosen oleh mahasiswa yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.6. Keempat komponen tersebut diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 4 di mana semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

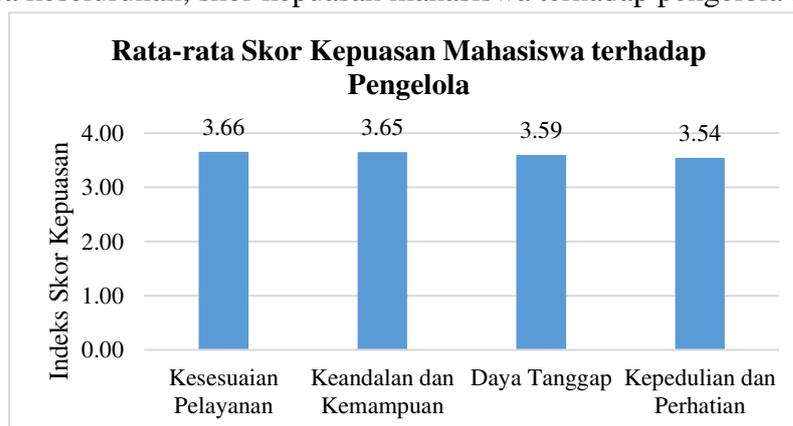
Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan adalah 3,74, komponen daya tanggap sebesar 3,59, komponen kesesuaian pelayanan adalah 3,56, dan komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,54. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,61.



Gambar 1. 7 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

D. Penilaian Pengelola

Skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola ditunjukkan pada Gambar 1.8. Sama seperti penilaian mahasiswa terhadap dosen, penilaian mahasiswa terhadap pengelola juga terdiri dari empat komponen. Komponen tertinggi kesesuaian pelayanan yaitu sebesar 3,66. Sementara itu komponen keandalan dan kemampuan sebesar 3,65, komponen daya tanggap sebesar 3,59 dan komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,54.. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah 3,61.

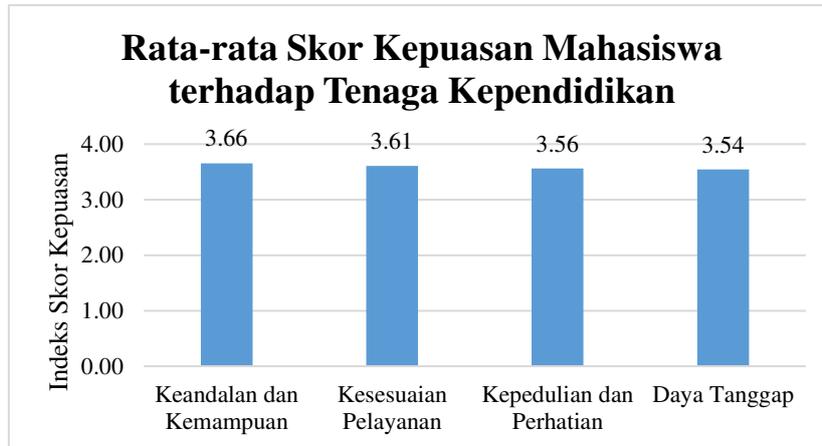


Gambar 1. 8 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola

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 sebesar 3,61. Sementara itu komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,56 dan komponen daya tanggap sebesar 3,54. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah 3,59.



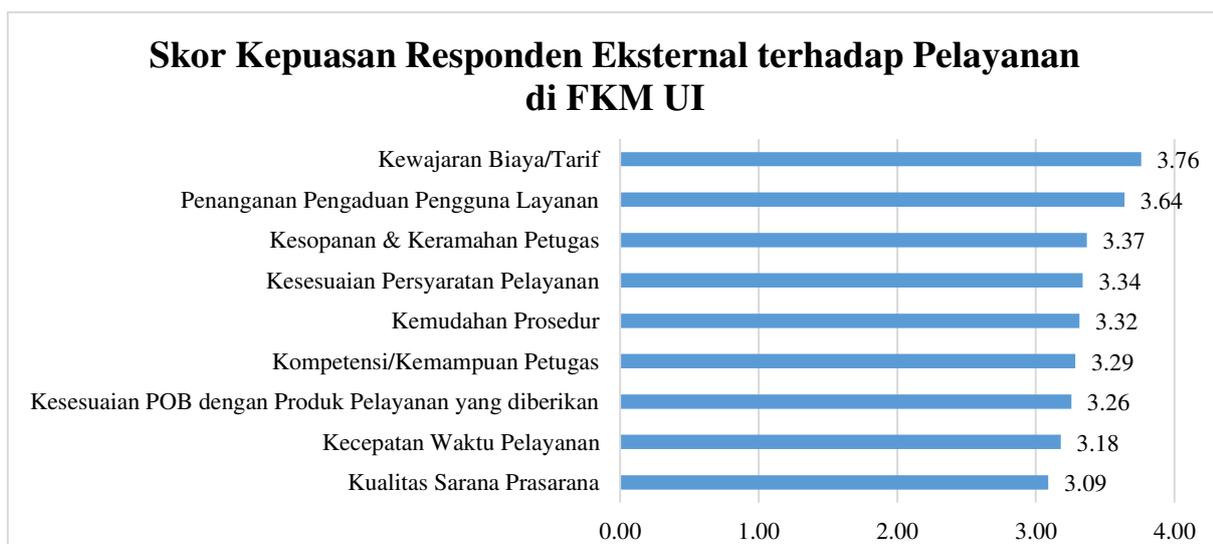
Gambar 1. 9 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

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 kewajaran biaya/tarif yaitu sebesar 3,76. Sementara itu, komponen dengan skor terendah adalah komponen kualitas sarana prasarana sebesar 3,09. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,36.

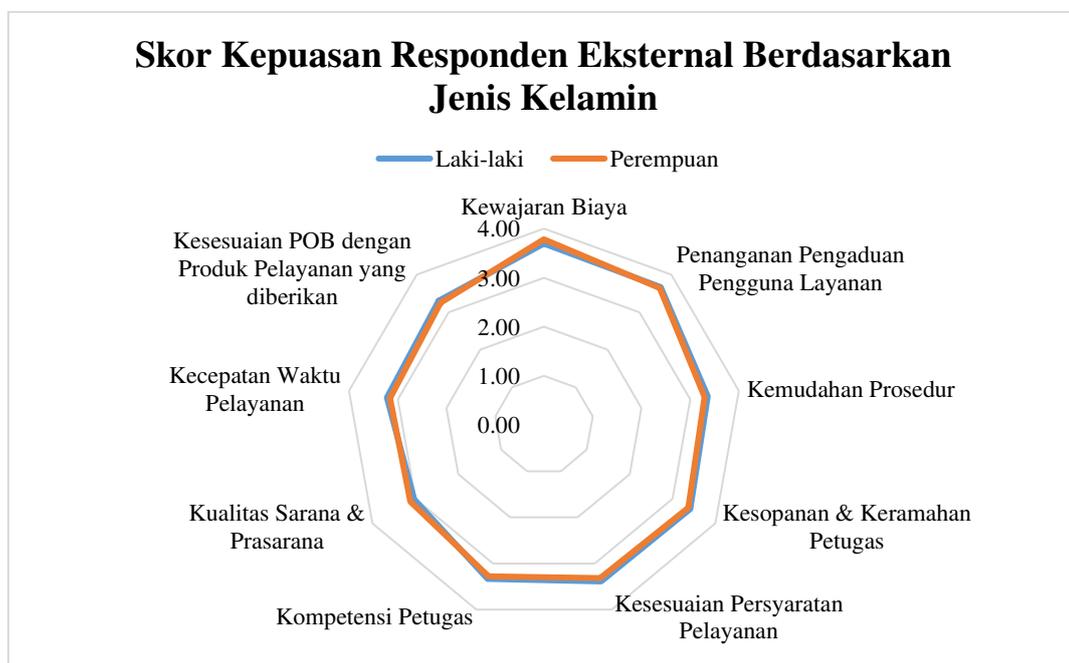


Gambar 1. 10 Grafik Skor Kepuasan Responden Eksternal terhadap Pelayanan di FKM UI

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen kewajaran biaya merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,69. Sementara itu, komponen kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,03. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,38.

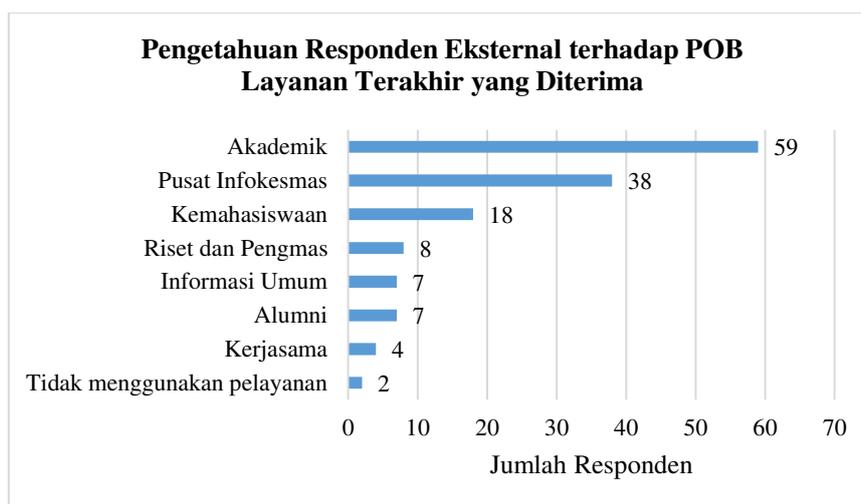
Kewajaran biaya juga merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,78. Sementara itu, kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,12. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,36. Rincian kepuasan responden eksternal berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan di FKM UI ditunjukkan pada Gambar 1.11.



Gambar 1. 11 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 yang paling banyak diketahui adalah POB akademik yaitu sebanyak 59 responden yang tahu POB akademik. Sementara itu, POB kerjasama paling sedikit diketahui, yaitu sebanyak 4 responden ditunjukkan pada Gambar 1.12.



Gambar 1. 12 Grafik Pengetahuan Responden Eksternal terhadap POB FKM UI

3. PENILAIAN KUALITATIF

Penilaian survei tidak hanya dilakukan secara kuantitatif namun dilakukan juga secara kualitatif. Hal ini bertujuan agar memberikan penilaian yang lebih detail terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Berdasarkan 9 komponen survei kepuasan masyarakat, kualitas sarana dan prasarana merupakan komponen paling banyak mendapatkan penilaian kualitatif. Sedangkan komponen yang paling sedikit mendapatkan penilaian kualitatif adalah kemudahan prosedur pelayanan dan kewajaran biaya/tarif.

Berdasarkan jenis layanan terakhir yang diterima, responden yang menggunakan layanan akademik merupakan responden yang paling banyak memberikan penilaian kualitatif. Berikut ini urutan jenis layanan terakhir yang diterima responden dengan penilaian kualitatif terbanyak sampai tersedikit:

1. Layanan Akademik (Persuratan / Informasi Prodi / Konsultasi Akademik)
2. Layanan Kemahasiswaan (BOP / Beasiswa / Kegiatan Mahasiswa / Konseling)
3. Layanan Pusat Infokesmas (Penelusuran Pustaka / Persyaratan Yudisium)
4. Layanan Riset dan Pengmas (Kaji Etik / Hibah / HAKI / Jurnal)
5. Layanan Informasi Umum (Profil FKM dan pakar Kesmas / Permintaan Diseminasi Informasi)
6. Layanan Kerjasama (Permintaan Narasumber / Sosialisasi Prodi / Kerjasama Akademik)
7. Layanan Alumni (Riwayat Studi / Kelulusan / Keterangan Akreditasi Prodi)

Penilaian kualitatif yang diberikan paling banyak terkait fasilitas yang perlu pembaharuan (unit PFL), durasi proses kaji etik (URPM), dan durasi pelayanan persuratan (unit akademik, unit kemahasiswaan, unit riset dan pengmas, unit IT).

4. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei periode 4 tahun 2024, sebagian besar komponen penilaian mengalami peningkatan persentase kepuasan dibandingkan dengan hasil survei di periode 3 tahun 2024, khususnya pada skor kepuasan 3. Pada periode 2, komponen

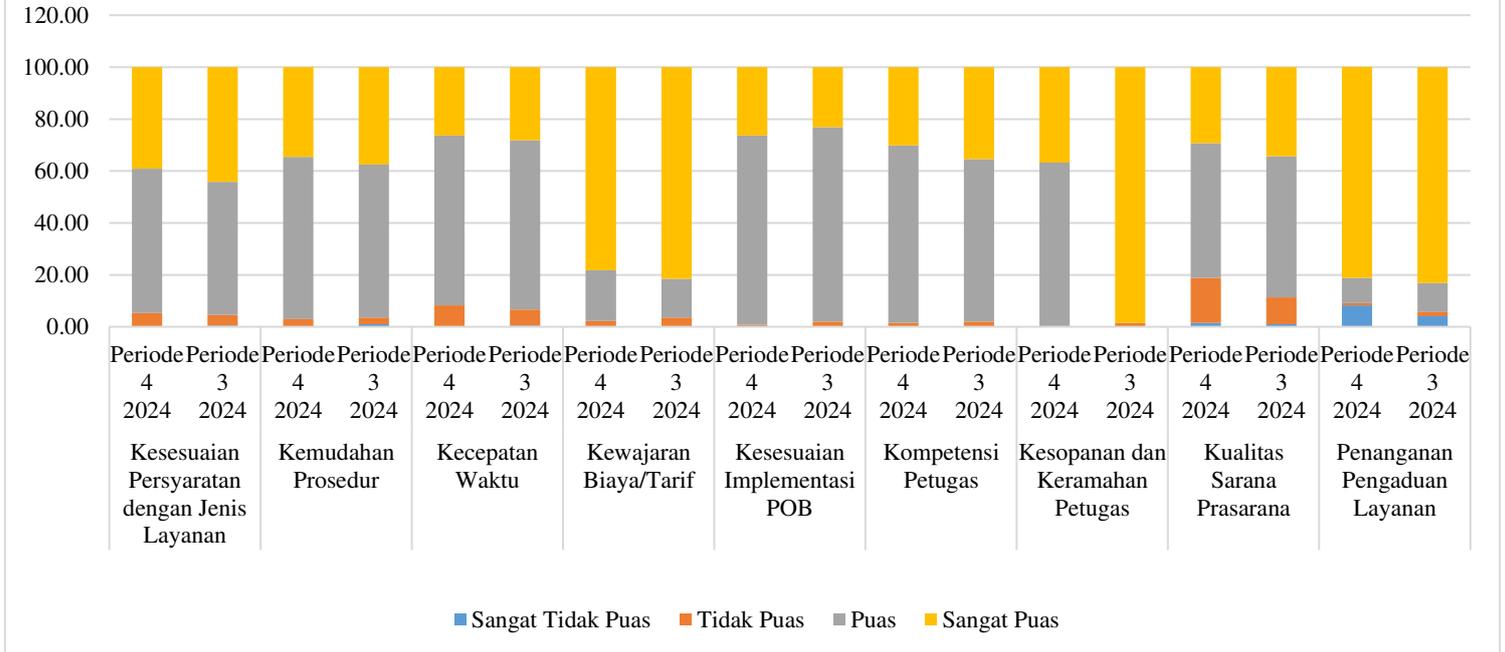
kompetensi/kemampuan petugas mengalami peningkatan pada skor dari 62,56% menjadi 68,4%. Selain itu, peningkatan pemberian skor 4 terjadi pada komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan dari 23,08% menjadi 26,3%.

Namun masih ditemukan komponen penilaian yang justru terdapat skor 1, yaitu kualitas sarana dan prasarana dan pengaduan pengguna layanan. Meskipun persentasenya rendah, namun FKM UI terus memperbaiki dan berupaya meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden eksternal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal Periode 3 dan Periode 4 Tahun 2024

No	Komponen Kepuasan	Periode 3				Periode 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,51	4,10	51,28	44,10	0.00	5.3	55.6	39.1
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1,03	2,56	58,97	37,44	0.00	3	62.4	34.6
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,51	6,15	65,13	28,21	0.00	8.3	65.4	26.3
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0,00	3,59	14,87	81,54	0.00	2.3	19.5	78.2
5	Apakah Saudara tahu Prosedur Operasional Baku (POB) layanan yang diterima terakhir	0,00	0,00	0,00	59,49				54
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan	0,00	2,05	74,87	23,08	0.00	0.8	72.9	26.3
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0,00	2,05	62,56	35,38	0.00	1.5	68.4	30.1
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,00	1,54	0,00	98,46	0.00	0.00	63.2	36.8
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	1,03	10,26	54,36	34,36	1.5	17.3	51.9	29.3
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4,10	1,54	11,28	83,08	8.3	0.8	9.8	81.2

Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal Periode 3 dan Periode 4 Tahun 2024



Gambar 1. 13 Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Responden Eksternal Periode 3 dan Periode 4 Tahun 2024

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, skor kepuasan pengguna eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,36. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di FKM UI sudah cukup memuaskan bagi pengguna eksternal. Terdapat beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti dan dapat ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan di FKM UI menjadi lebih baik, seperti meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dan kecepatan waktu pelayanan.

Selain itu, responden yang menggunakan layanan akademik merupakan responden yang paling banyak memberikan penilaian kualitatif. Adapun penilaian kualitatif yang diberikan paling banyak terkait fasilitas yang perlu pembaharuan (unit PFL), durasi proses kajian etik (URPM), dan durasi pelayanan persuratan (unit akademik, unit kemahasiswaan, unit riset dan pengmas, unit IT).