

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

*Periode 2 2025*



**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.    PENILAIAN KUALITATIF .....	8
4.    TABEL KEPUASAN .....	9
KESIMPULAN.....	10

## AKRONIM

Berikut merupakan daftar akronim yang digunakan pada laporan ini.

<b>Akronim</b>	<b>Penjelasan</b>
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 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 – Juni 2025 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 merupakan responden eksternal. Responden eksternal adalah mahasiswa, alumni, mitra, orang tua, dan masyarakat yang pernah menerima layanan FKM UI.

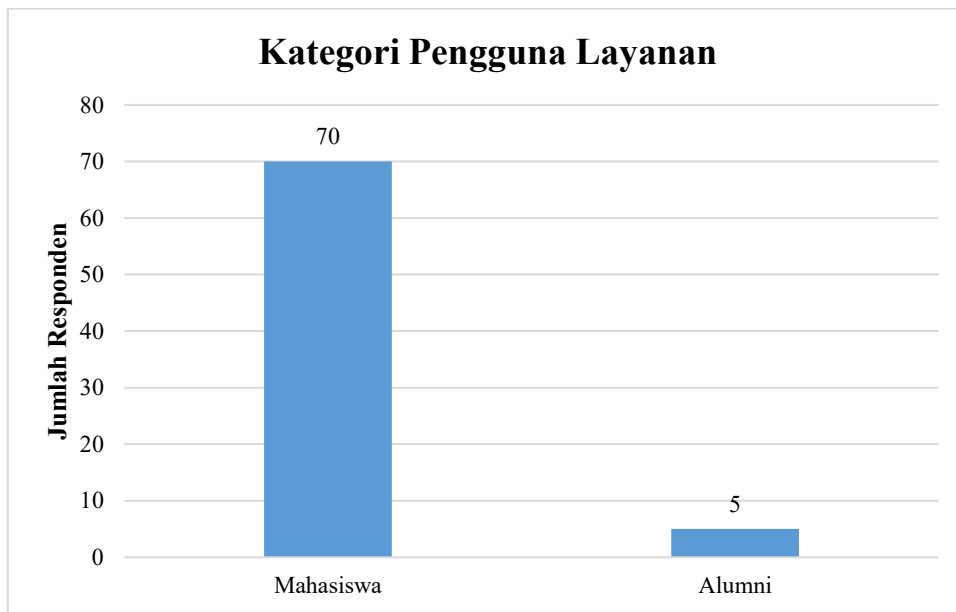
# HASIL

## SURVEI EKSTERNAL

### 1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### A. Pengguna Layanan

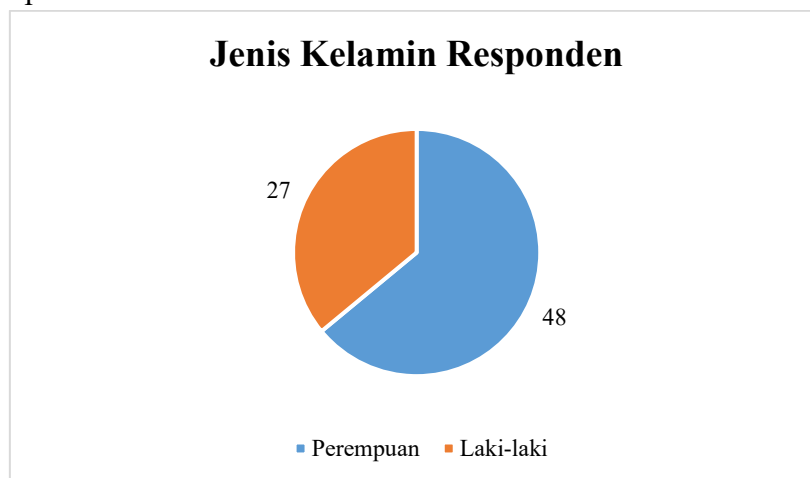
Responden eksternal pengguna layanan FKM UI terdiri dari mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, masyarakat dan mitra kerja sama. Pada periode 2 tahun 2025, terdapat sebanyak 75 responden yang terdiri dari 70 responden adalah mahasiswa (93%) dan sebanyak 5 responden adalah alumni (7%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Grafik Kategori Pengguna

#### B. Jenis Kelamin

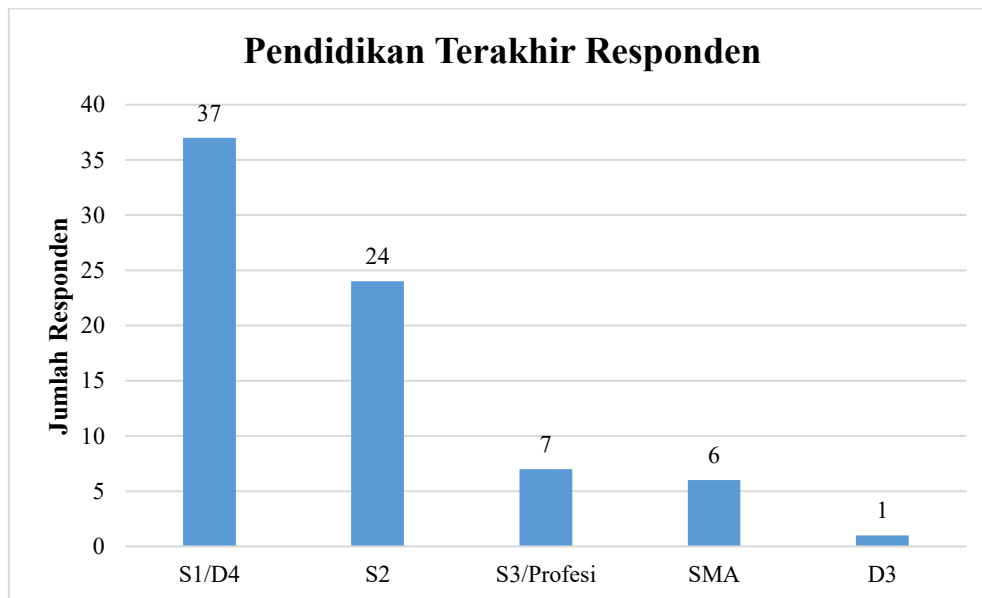
Responden perempuan pada survei ini berjumlah 48 responden (64%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 27 responden (36%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden

### C. Pendidikan Terakhir

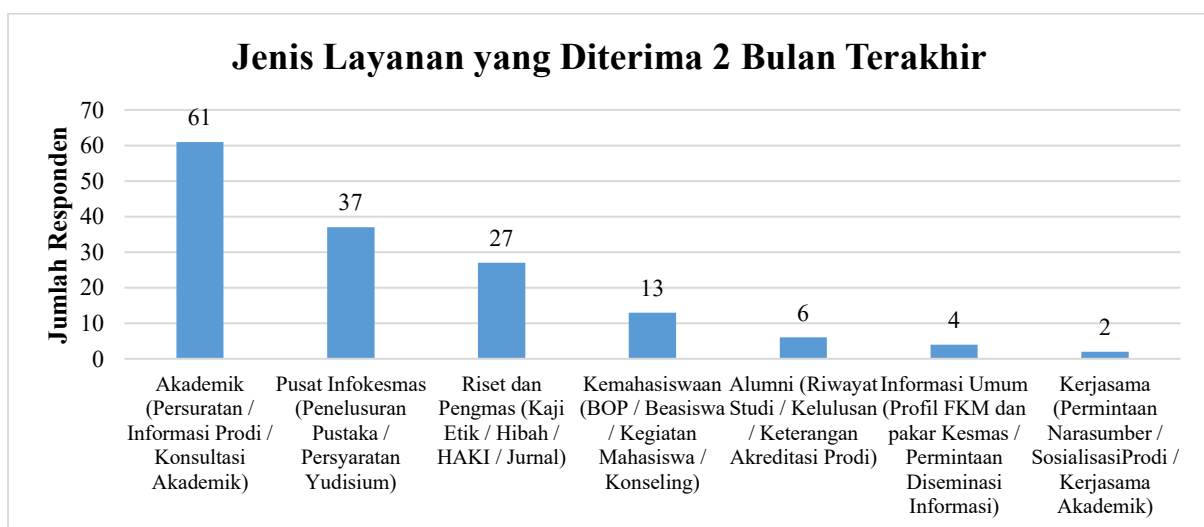
Pendidikan terakhir responden survei terdiri dari 5 tingkatan yaitu SMA, D3, S1/D4, S2 dan S3. Terdapat sebanyak 37 responden dengan pendidikan terakhir adalah S1/D4 (49%), sebanyak 24 responden merupakan lulusan S2 (32%), sebanyak 7 responden merupakan lulusan S3/profesi (9%), sebanyak 6 responden merupakan lulusan SMA (8%) dan sebanyak 1 responden D3 (1%) ditunjukkan pada Gambar 1.3 berikut.



Gambar 1.3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden

### 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 Akademik, yaitu sebanyak 61 responden (25%). Layanan yang paling sedikit diterima oleh responden adalah layanan Kerjasama yaitu sebanyak 2 orang (1%).

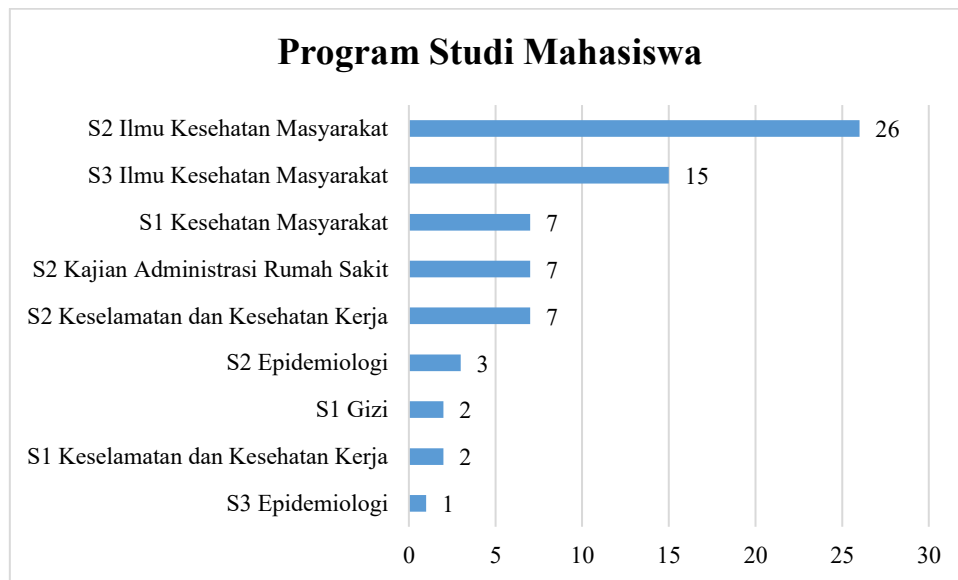


Gambar 1.4 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Responden

## 1.1 Responden Mahasiswa

### A. Program Studi Mahasiswa

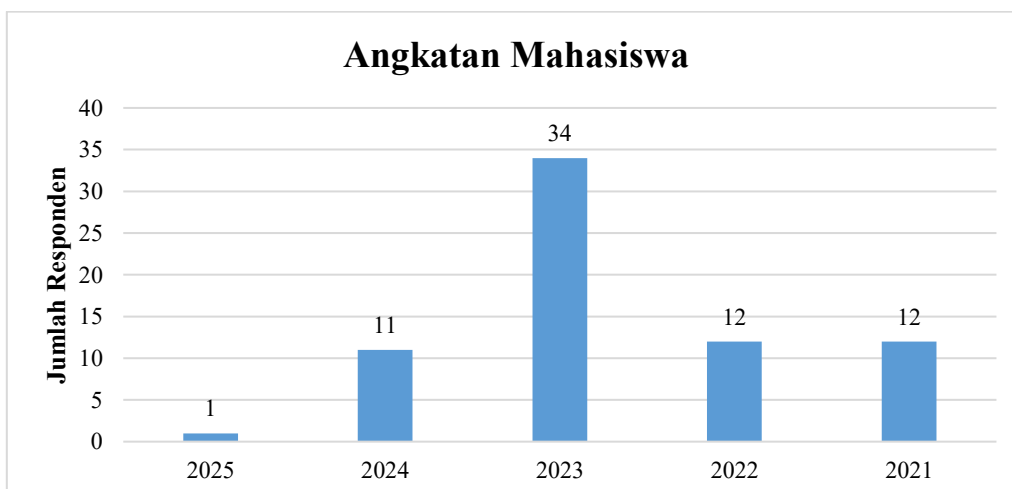
Responden mahasiswa berasal dari 9 program studi yang ditunjukkan pada Gambar 1.5. Responden terbanyak berasal dari Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yaitu sebanyak 26 responden (37%). Sedangkan program dengan responden paling sedikit adalah Program Studi S3 Epidemiologi sebanyak 1 responden (1%).



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 2023, sebanyak 34 responden (49%). Sementara itu, responden paling sedikit berasal dari angkatan tahun 2025 sebanyak 1 orang (1%).

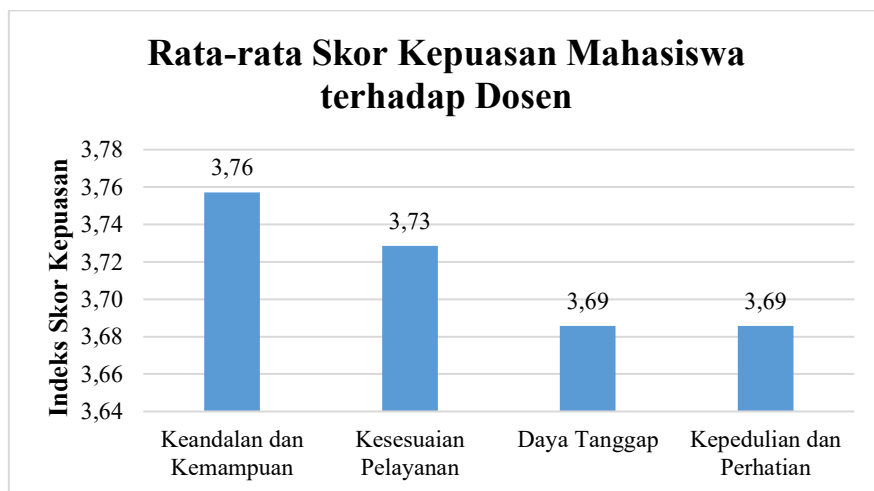


Gambar 1.6 Grafik Angkatan Mahasiswa

### 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.

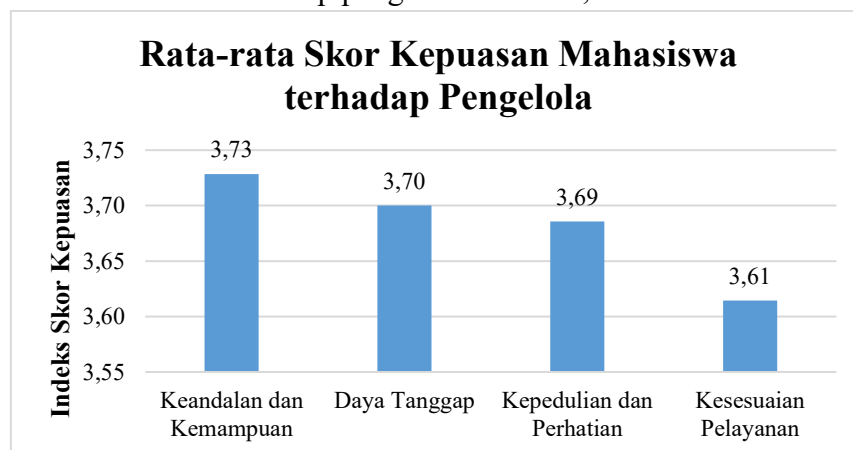
Skor kepuasan untuk komponen keandalan dan kemampuan dosen adalah 3,76, komponen kesesuaian pelayanan sebesar 3,73, komponen daya tanggap komponen kepedulian dan perhatian masing-masing sebesar 3,69. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,71.



Gambar 1. 7 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

### D. Penilaian Pengelola

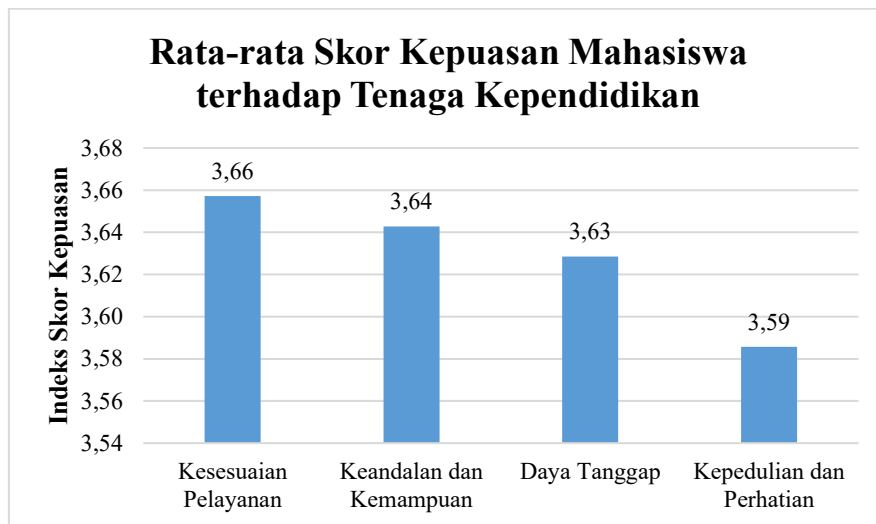
Skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola ditunjukkan pada Gambar 1.8. Sama dengan penilaian mahasiswa terhadap dosen, penilaian mahasiswa terhadap pengelola juga terdiri dari empat komponen. Komponen dengan skor tertinggi adalah keandalan dan kemampuan yaitu sebesar 3,73, diikuti komponen daya tanggap sebesar 3,70. Komponen kepedulian dan perhatian mendapat skor sebesar 3,69 dan skor terendah adalah komponen kesesuaian pelayanan sebesar 3,61. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah 3,68.



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 kesesuaian pelayanan merupakan skor tertinggi, yaitu sebesar 3,66, diikuti komponen keandalan dan kemampuan sebesar 3,64. Komponen daya tanggap sebesar 3,63 dan komponen terendah adalah komponen kepedulian dan perhatian sebesar 3,59. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah 3,63.



Gambar 1. 9 Grafik Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

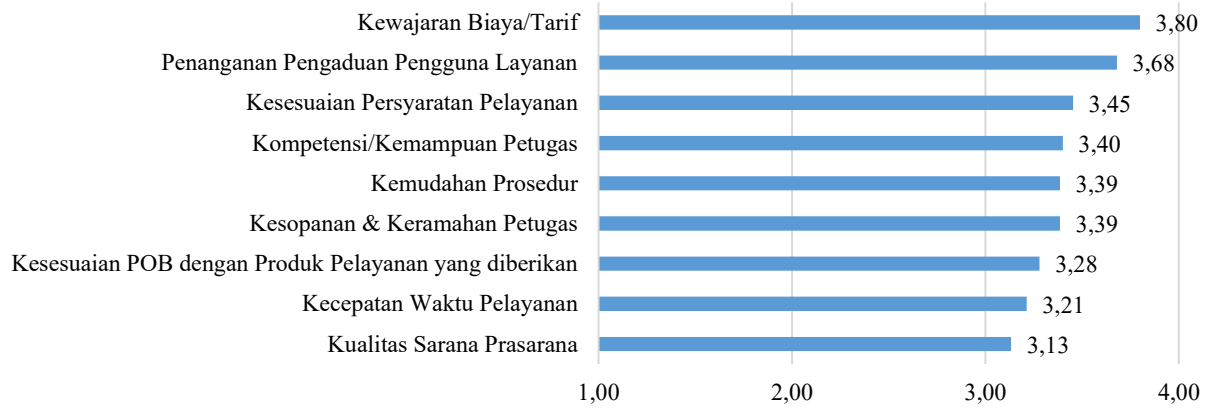
## 2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

### 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 3,80. Sementara itu, komponen dengan skor terendah adalah komponen kualitas sarana prasarana yaitu sebesar 3,13. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,41.

## Skor Kepuasan Responden terhadap Pelayanan di FKM UI



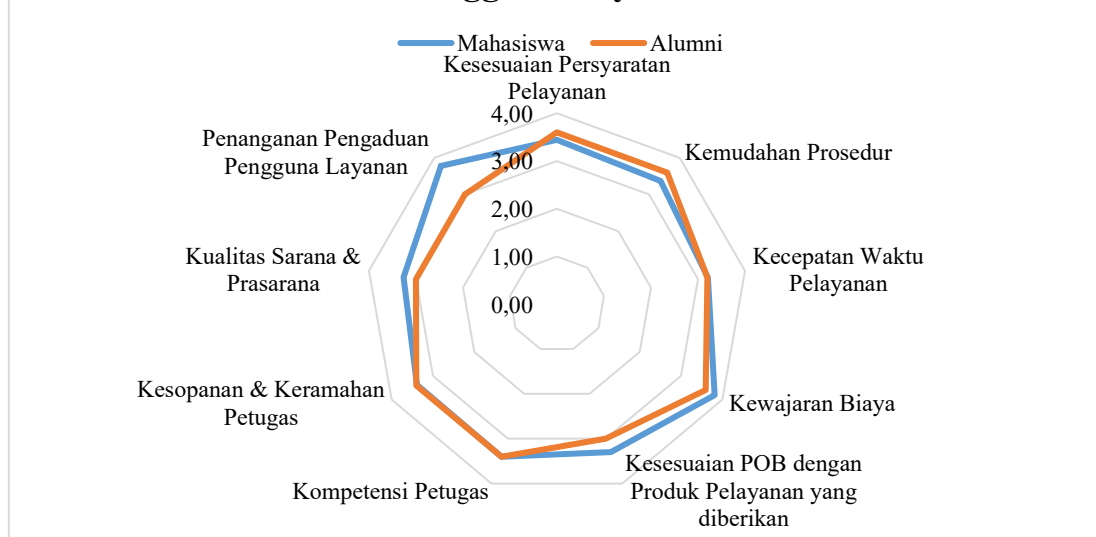
**Gambar 1. 10** Grafik Skor Kepuasan Responden terhadap Pelayanan di FKM UI

### a. Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Komponen kewajaran biaya merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari kalangan mahasiswa, yaitu sebesar 3,81. Sementara itu, komponen terendah dari kalangan mahasiswa, yaitu komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan sebesar 3,33. Secara keseluruhan, skor kepuasan mahasiswa adalah 3,44.

Dari kalangan alumni, terdapat 3 komponen dengan skor kepuasan tertinggi, komponen kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, dan kewajaran biaya, masing-masing sebesar 3,60. Sementara itu, terdapat 3 komponen dengan skor terendah masing-masing sebesar 3,00, yaitu komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan pengguna layanan. Secara keseluruhan, skor kepuasan alumni adalah 3,31.

## Skor Kepuasan Responden Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan



**Gambar 1. 11** Grafik Skor Kepuasan Responden 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 3,91. Sementara itu, komponen dengan skor kepuasan terendah adalah komponen kecepatan waktu pelayanan sebesar 3,30. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,50.

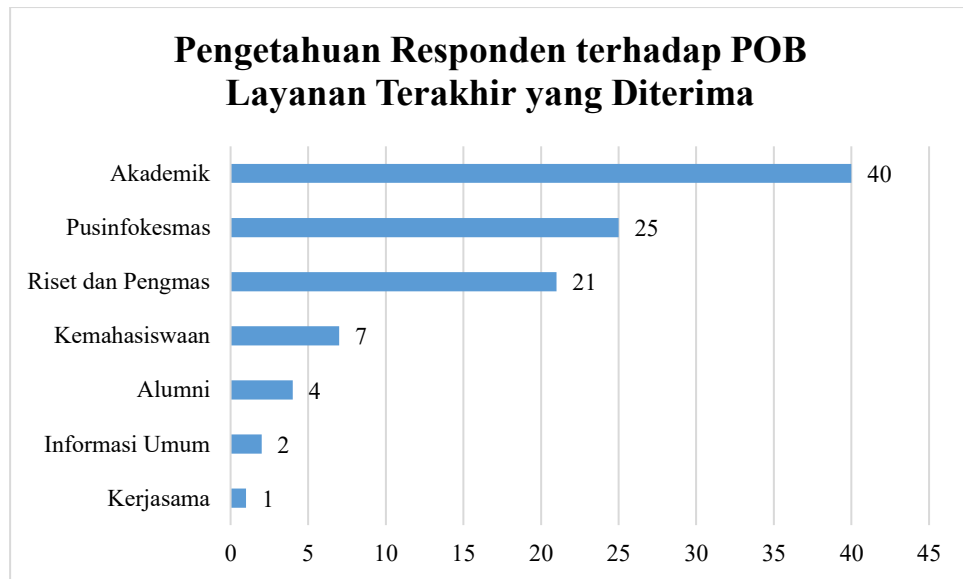
Pada responden perempuan, komponen kewajaran biaya merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,85. Sementara itu, komponen kualitas sarana prasarana merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,11. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,40. Rincian kepuasan responden eksternal berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan di FKM UI ditunjukkan pada Gambar 1.12.



Gambar 1. 12 Grafik Skor Kepuasan Responden 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 40 responden (27%). Pengetahuan responden terhadap POB layanan terakhir yang diterima paling sedikit diketahui adalah POB Kerjasama, yaitu sebanyak 1 responden (1%). Pengetahuan responden terhadap POB layanan terakhir yang diterima ditunjukkan pada Gambar 1.13.



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

### 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, 5 dari 9 komponen survei kepuasan masyarakat mendapatkan penilaian kualitatif. Adapun komponen yang paling banyak mendapatkan penilaian kualitatif adalah komponen kesesuaian persyaratan pelayanan. Komponen lainnya yang mendapatkan penilaian kualitatif adalah komponen kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran tarif serta kualitas sarana dan prasarana.

Pada periode 2 tahun 2025, responden yang paling banyak memberikan penilaian kualitatif adalah responden yang menggunakan layanan akademik dan layanan kemahasiswaan sebagai layanan yang terakhir diterima dalam 2 bulan terakhir. Berikut ini merupakan urutan jenis layanan terakhir yang diterima responden dengan penilaian kualitatif terbanyak sampai tersedikit.

1. Layanan Akademik (Persuratan / Informasi Prodi / Konsultasi Akademik)
2. Layanan Riset dan Pengmas (Kaji Etik / Hibah / HAKI / Jurnal)
3. Layanan Pusat Infokesmas (Penelusuran Pustaka / Persyaratan Yudisium)
4. Layanan Kemahasiswaan (BOP / Beasiswa / Kegiatan Mahasiswa / Konseling)
5. Layanan Informasi Umum (Profil FKM dan pakar Kesmas / Permintaan Diseminasi Informasi)

Penilaian kualitatif yang diberikan terkait peningkatan/perbaikan sarana dan prasarana dan peningkatan pelayanan terutama pada proses yang panjang, respon admin, serta tautan yang banyak dan sering berganti saat pengurusan bebas pustaka.

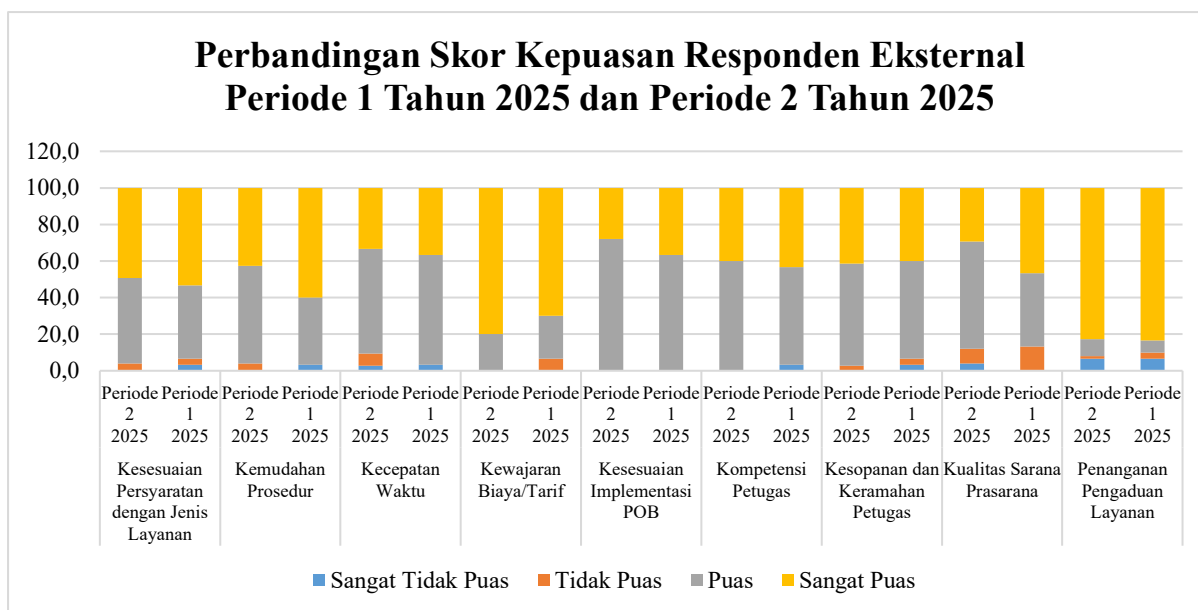
#### 4. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei periode 2 tahun 2025, sebagian besar komponen penilaian mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden eksternal dibandingkan dengan hasil survei pada periode 2 tahun 2025, khususnya pada skor kepuasan 4. Pada periode 2 tahun 2025, komponen kewajaran biaya/tarif mengalami peningkatan cukup signifikan yang dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan 4 dari 70% menjadi 80%. Peningkatan pemberian skor 4 juga terjadi pada komponen pengetahuan POB dari 58% menjadi 67%.

Namun masih terdapat komponen penilaian yang justru mengalami penurunan persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4, yaitu komponen kemudahan prosedur. Pada periode 1 tahun 2025, sebanyak 60% responden eksternal menyatakan sudah sangat puas, namun pada periode 2 tahun 2025 jumlah tersebut menurun menjadi 42,7% responden. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden eksternal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 1 berikut.

**Tabel 1** Perbandingan Skor Kepuasan Responden pada Periode 1 dan Periode 2 Tahun 2025

No	Komponen Kepuasan	Periode 1				Periode 2			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,3	3,3	40,0	53,3	0,0	4,0	46,7	49,3
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3,3	0,0	36,7	60,0	0,0	4,0	53,3	42,7
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,3	0,0	60,0	36,7	2,7	6,7	57,3	33,3
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0,0	6,7	23,3	70,0	0,0	0,0	20,0	80,0
5	Apakah Saudara tahu Prosedur Operasional Baku (POB) layanan yang diterima terakhir?				50,0				60,0
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	0,0	0,0	63,3	36,7	0,0	0,0	72,0	28,0
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3,3	0,0	53,3	43,3	0,0	0,0	60,0	40,0
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,3	3,3	53,3	40,0	0,0	2,7	56,0	41,3
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	0,0	13,3	40,0	46,7	4,0	8,0	58,7	29,3
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	6,7	3,3	6,7	83,3	6,7	1,3	9,3	82,7



**Gambar 1. 13** Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Responden Periode 1 dan Periode 2 Tahun 2025

## KESIMPULAN

Secara keseluruhan, skor kepuasan pengguna eksternal terhadap pelayanan di FKM UI adalah sebesar 3,41. 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 kualitas sarana dan prasarana.

Selain itu, responden yang menggunakan layanan akademik, layanan kemahasiswaan, layanan pusat infokesmas, layanan informasi umum serta layanan riset dan pengmas merupakan responden yang memberikan penilaian kualitatif. Adapun penilaian yang diberikan terkait peningkatan/perbaikan sarana dan prasarana (unit PFL), perbaikan jaringan internet di gedung G (unit IT) dan peningkatan pelayanan seperti pelayanan kaji etik yang lama (unit riset dan pengmas), pelayanan akademik yang melebihi baku mutu (unit akademik), waktu respon (unit kemahasiswaan), tautan yang banyak dan sering berganti saat pengurusan bebas pustaka (unit pusat infokesmas).