

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

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

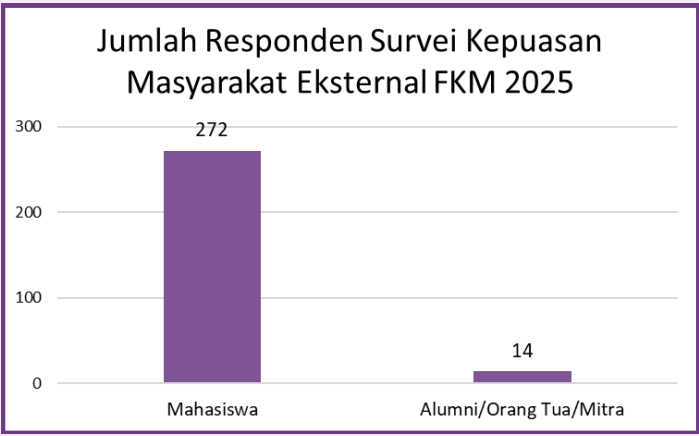
Skala Pengukuran & Metode

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.

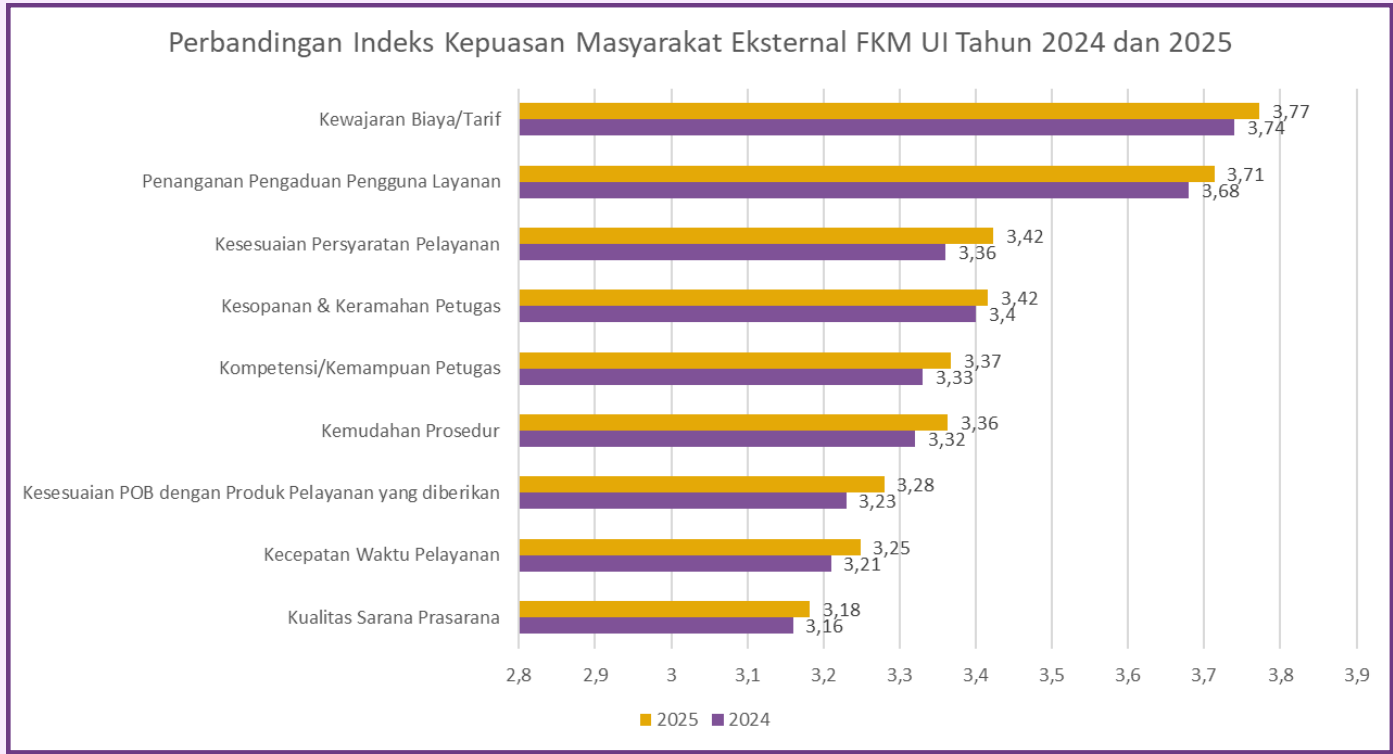
Periode Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan tahun 2025 dilaksanakan sebanyak 4 periode, yaitu pada bulan Januari-Maret, April-Juni, Juli-September, Oktober-Desember.

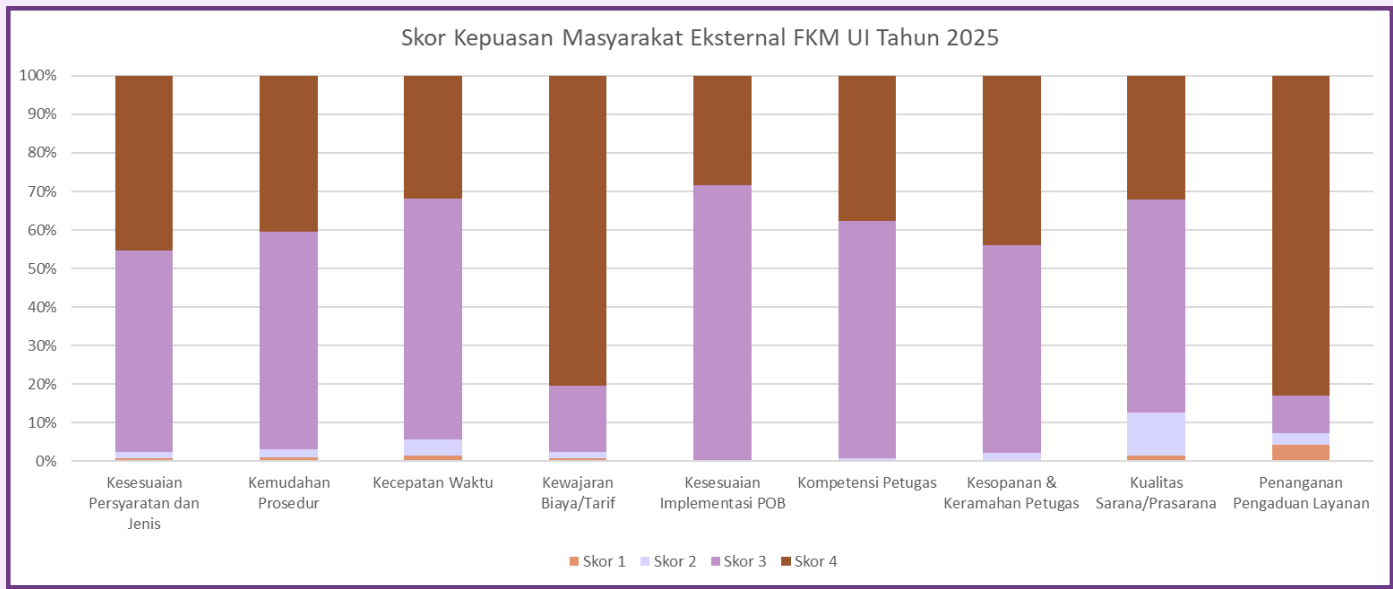
Jumlah Responden



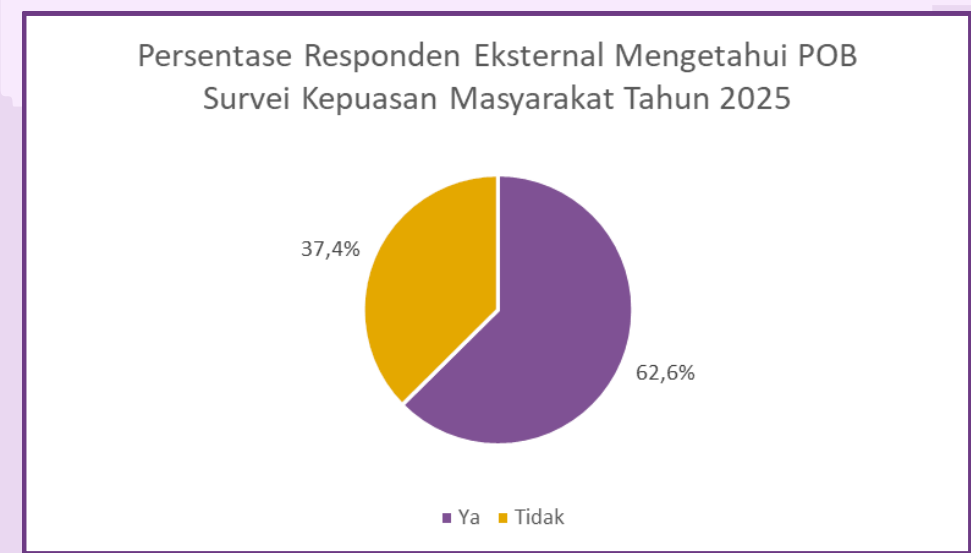
Indeks Kepuasan



Grafik Skor Kepuasan Survei Eksternal 2025

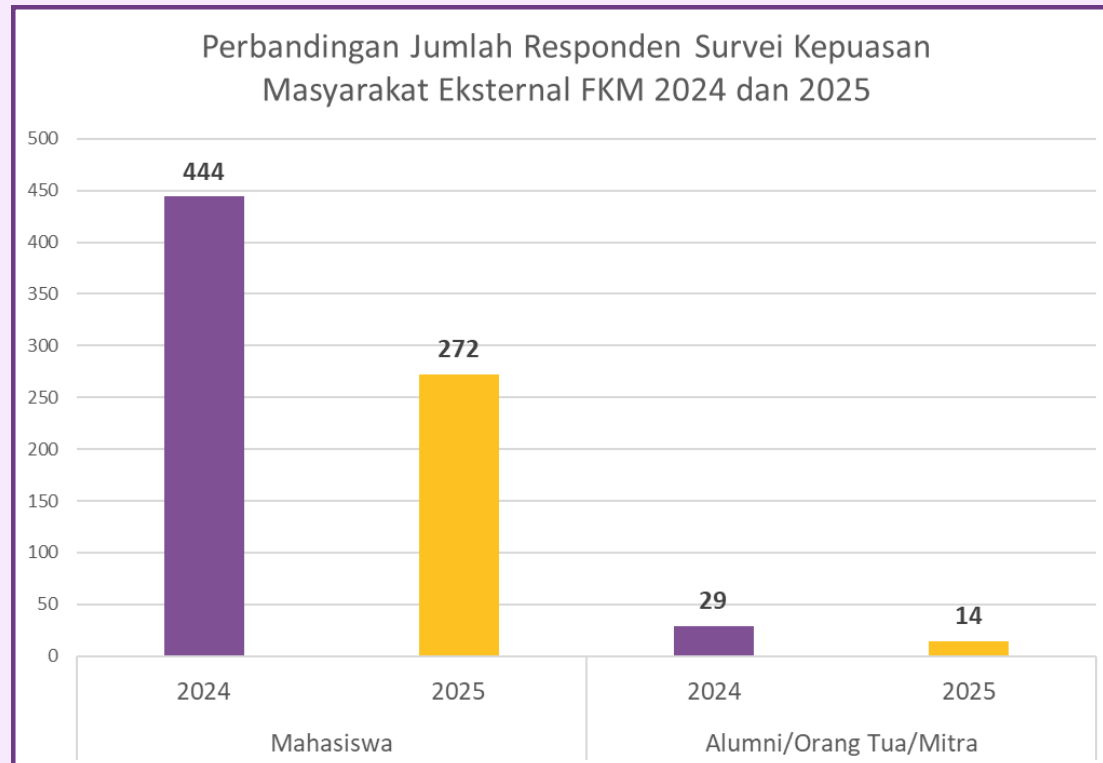


Grafik Responden Mengetahui POB

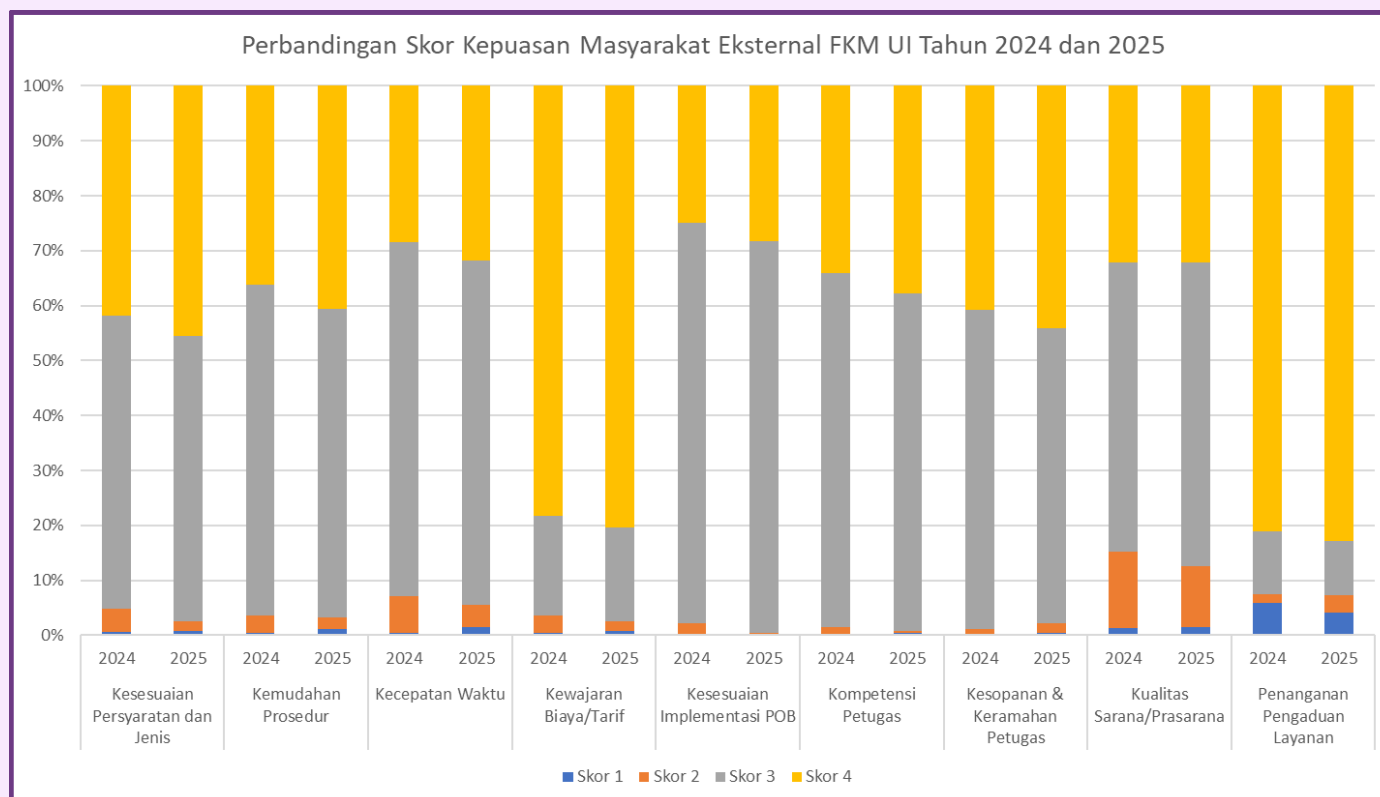


PERBANDINGAN HASIL SURVEI 2024 DAN 2025

Grafik Perbandingan Jumlah Responden 2024 dan 2025



Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal 2024 dan 2025

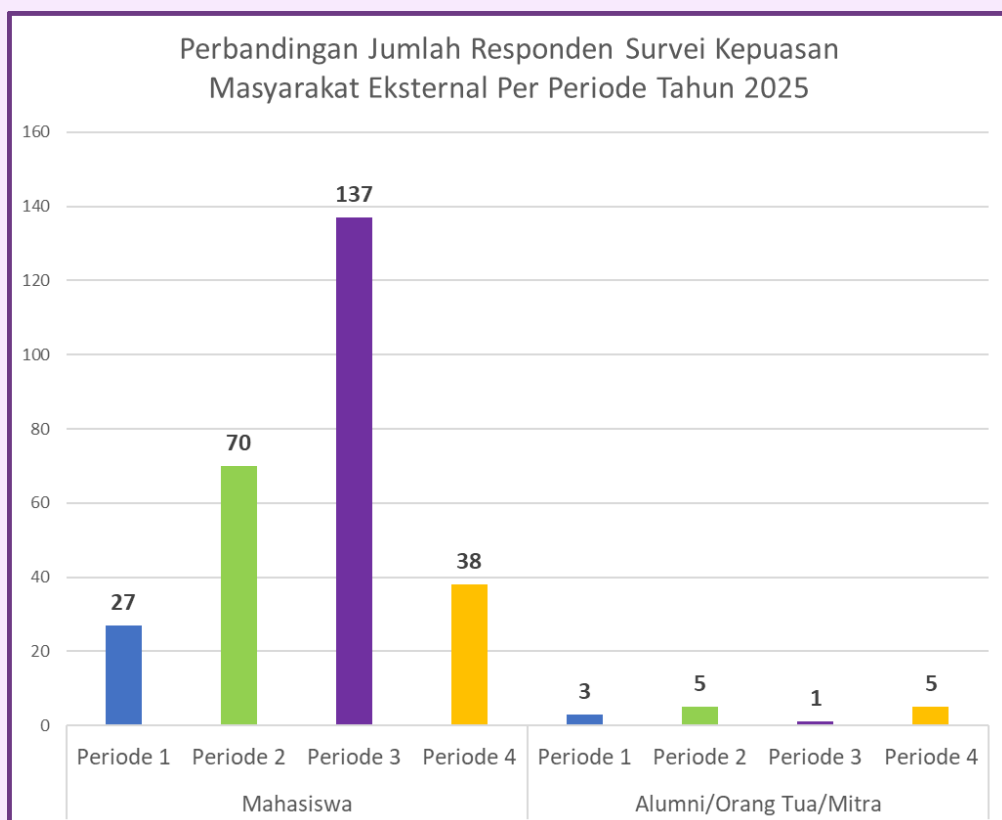


Grafik Perbandingan Responden Tahu POB 2024 dan 2025

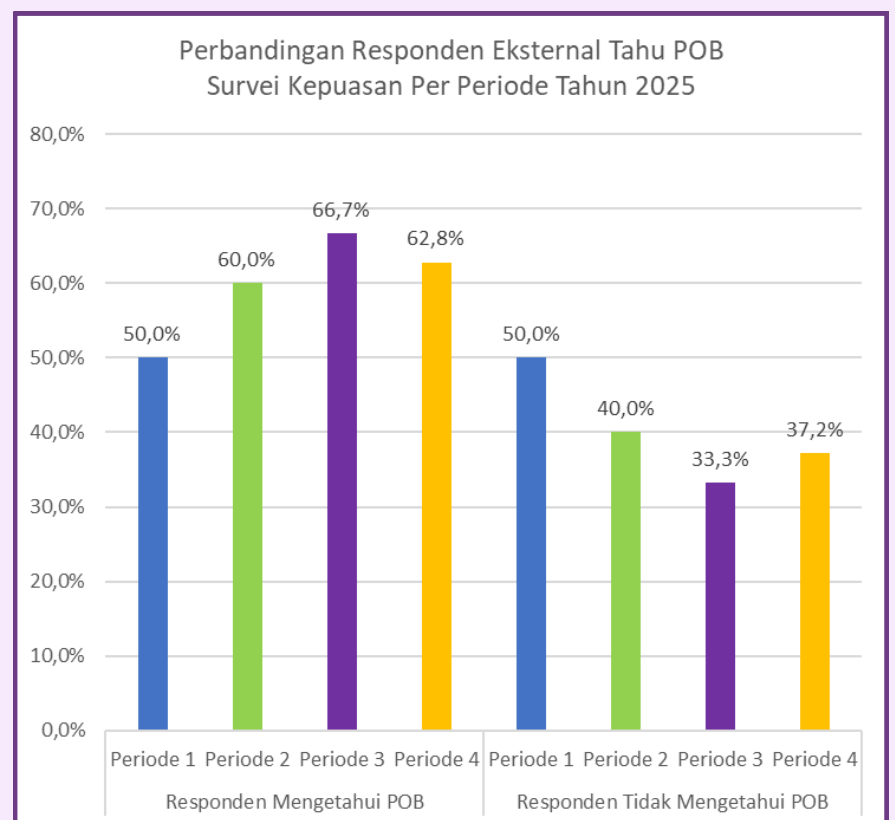


PERBANDINGAN HASIL SURVEI PER PERIODE TAHUN 2025

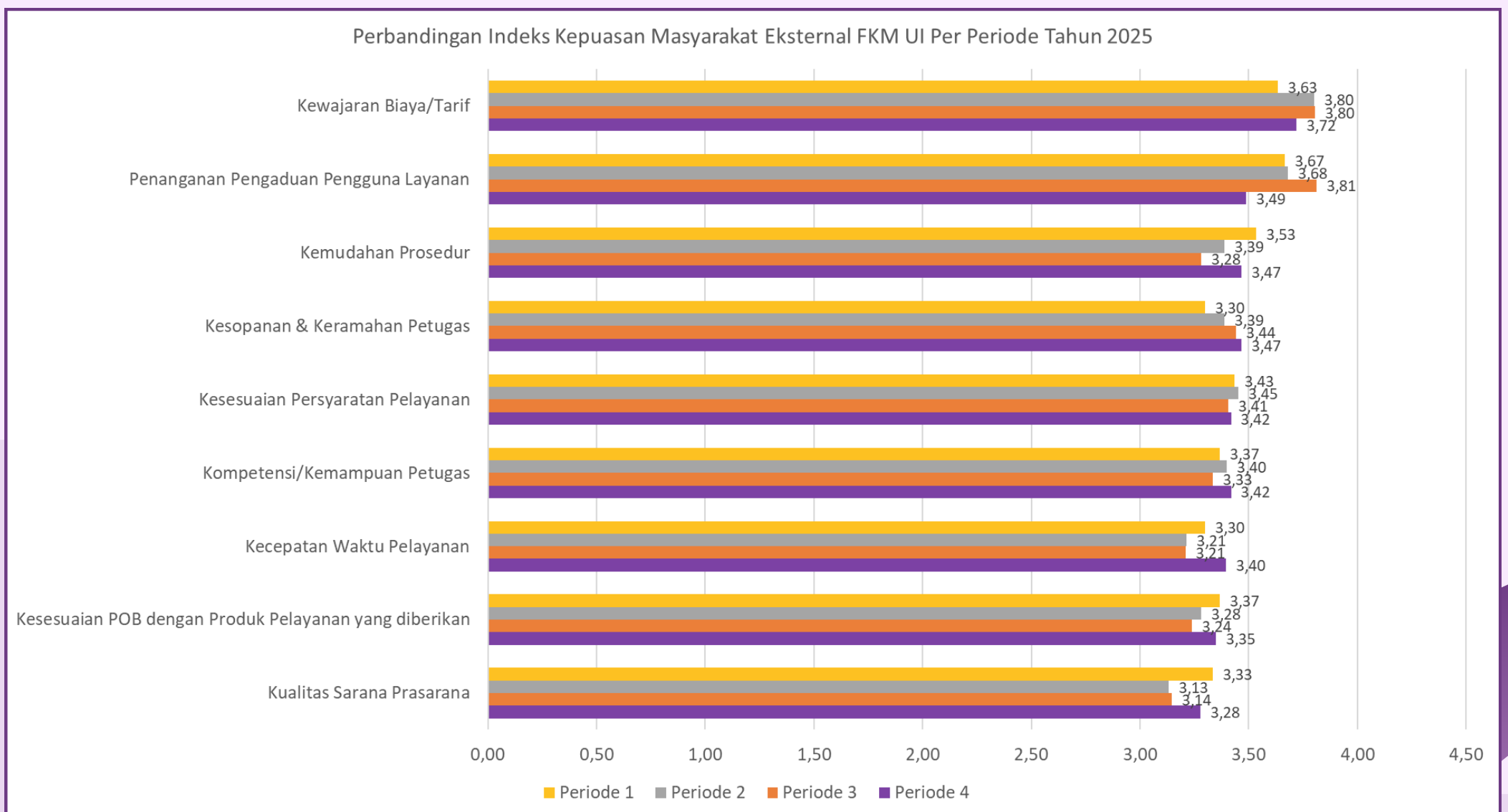
Grafik Perbandingan Jumlah Responden
Per Periode Tahun 2025



Grafik Perbandingan Responden Eksternal
Tahu POB Per Periode Tahun 2025

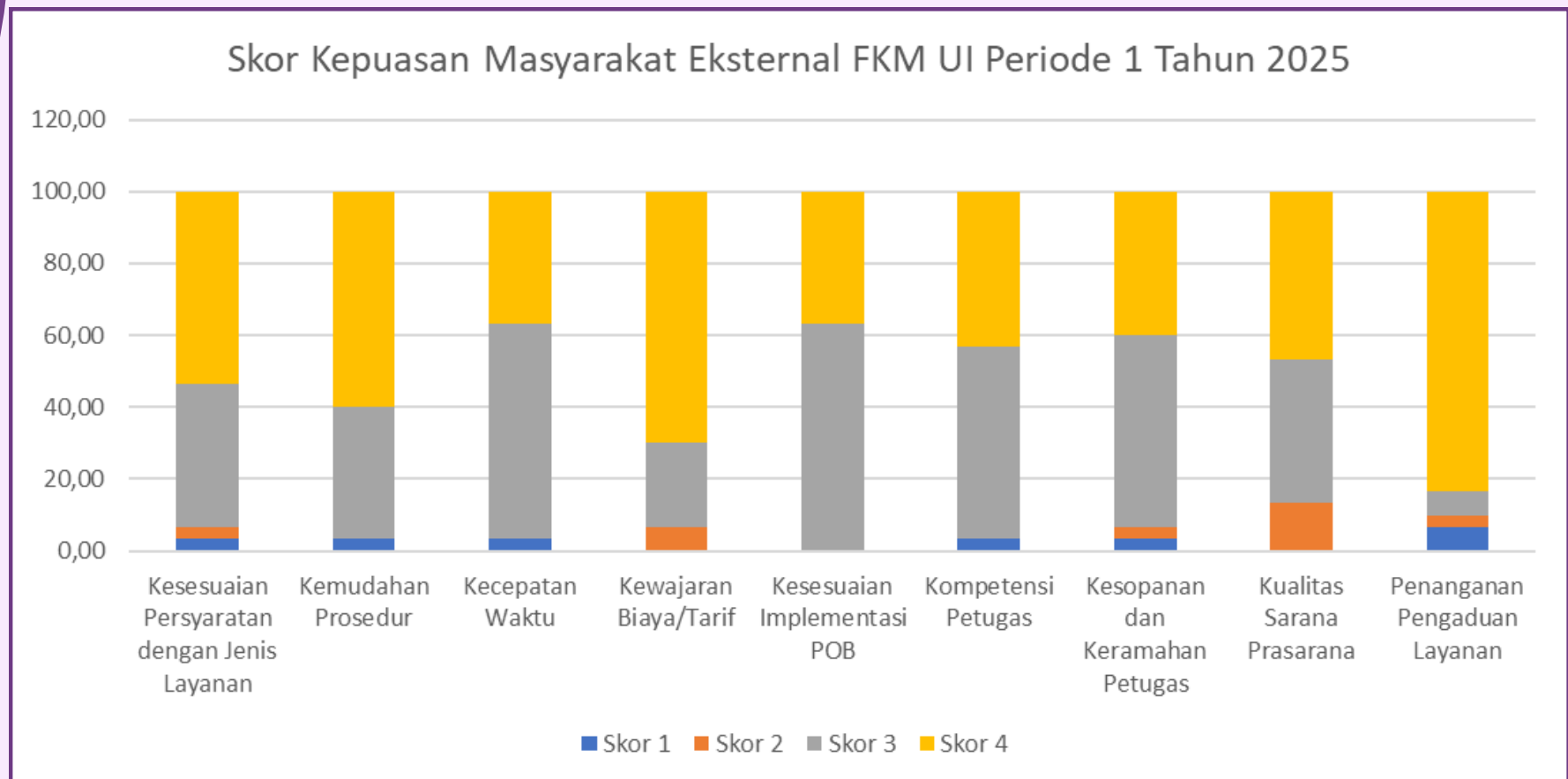


Grafik Perbandingan Indeks Kepuasan Eksternal FKM UI
Per Periode Tahun 2025

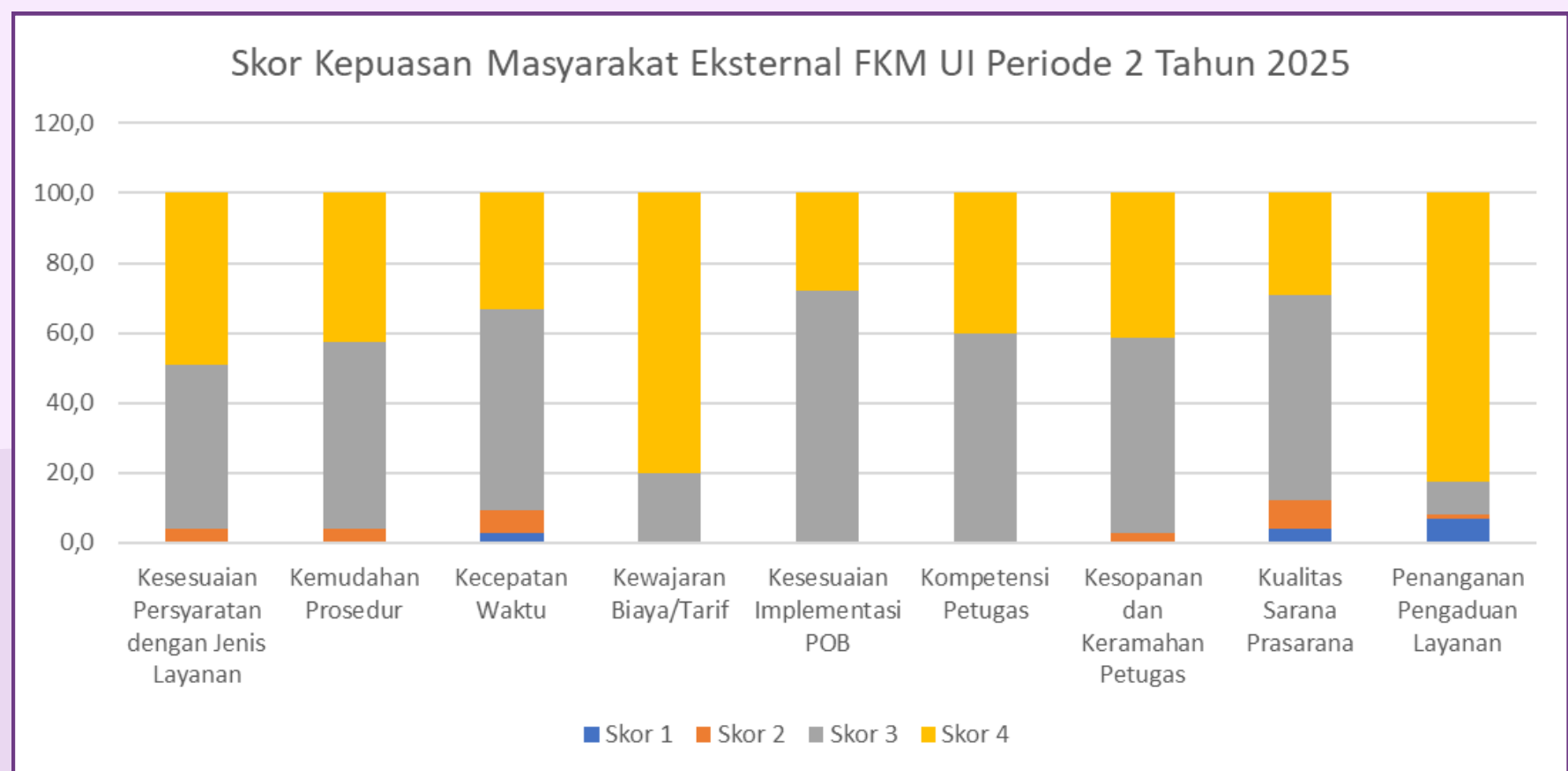


PERBANDINGAN HASIL SURVEI PER PERIODE TAHUN 2025

Grafik Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal FKM UI
Periode I Tahun 2025

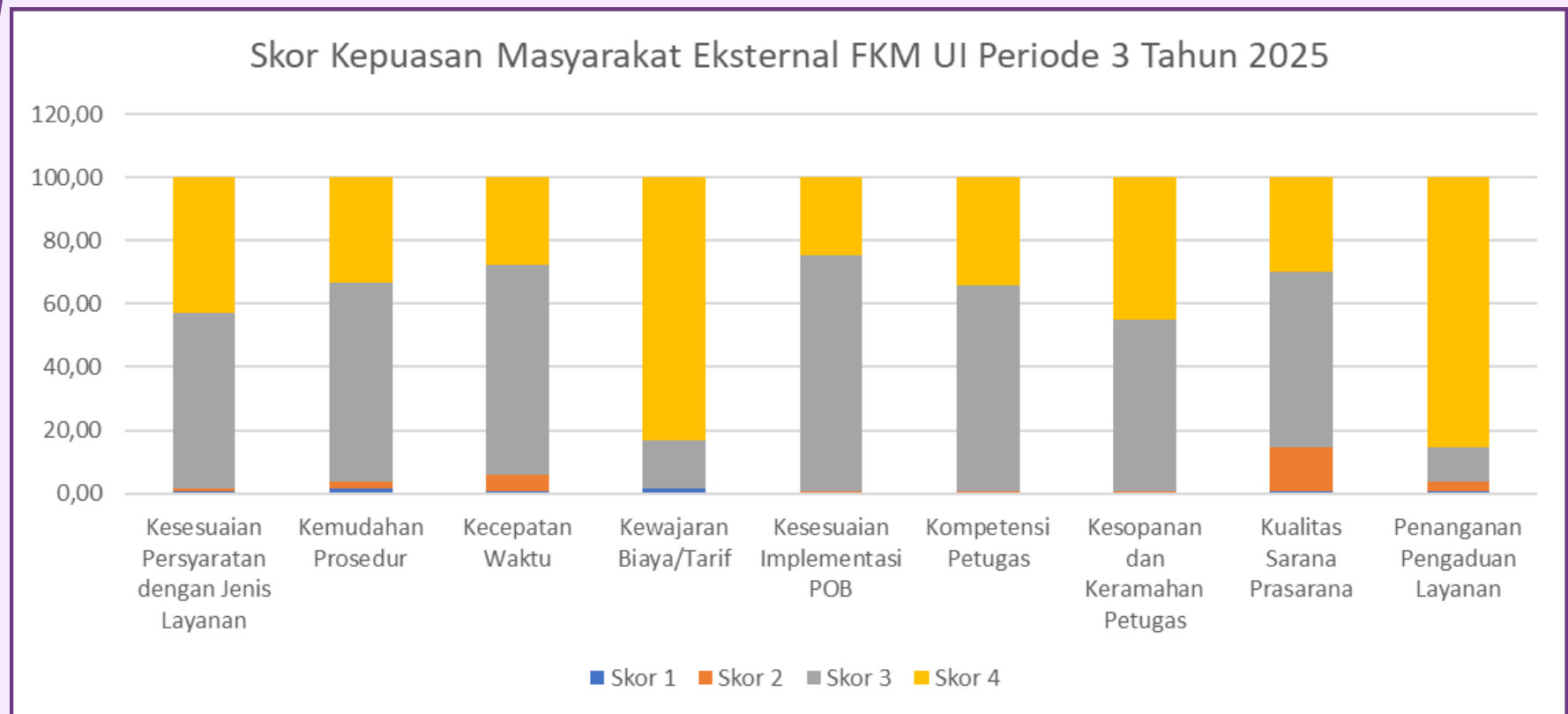


Grafik Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal FKM UI
Periode II Tahun 2025



PERBANDINGAN HASIL SURVEI PER PERIODE TAHUN 2025

Grafik Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal FKM UI
Periode III Tahun 2025



Grafik Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal FKM UI
Periode IV Tahun 2025

