

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**Periode Agustus
2022**



**FAKULTAS
KESEHATAN
MASYARAKAT**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
AKRONIM	i
LATAR BELAKANG	1
TUJUAN DAN MANFAAT.....	1
UNSUR SURVEI KEPUASAN	1
METODE.....	2
HASIL.....	3
SURVEI INTERNAL	3
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	3
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	6
3. TABEL KEPUASAN	12

AKRONIM

Berikut merupakan daftar akronim yang digunakan pada laporan ini.

Akronim	Penjelasan
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
PPF	Pengelolaan dan Pemeliharaan Fasilitas
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 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 Agustus 2022 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 terbagi menjadi responden internal dan responden eksternal. Responden internal adalah dosen dan tenaga kependidikan, sementara itu, responden eksternal adalah mahasiswa, alumni, mitra, orang tua, dan masyarakat yang pernah menerima layanan FKM UI.

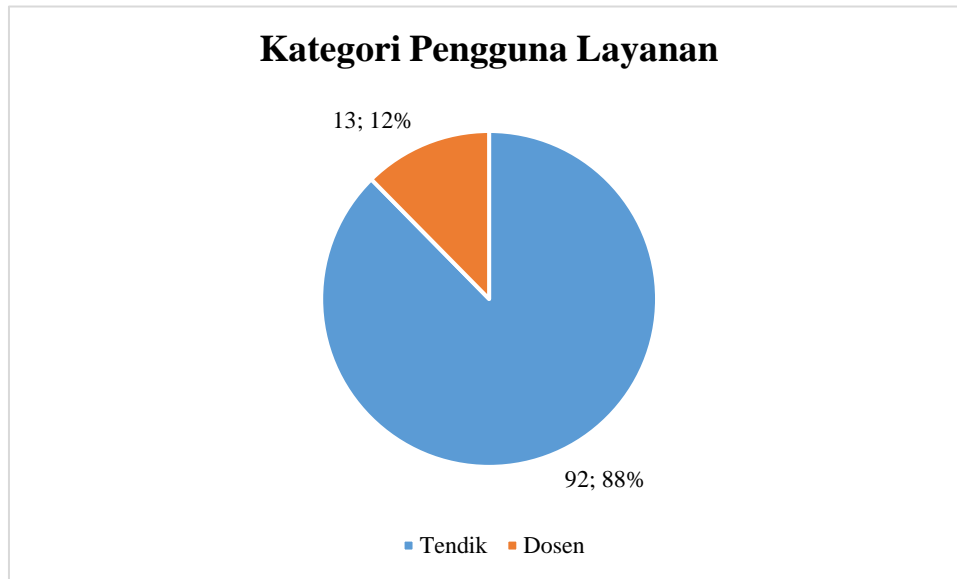
HASIL

SURVEI INTERNAL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Pengguna Layanan

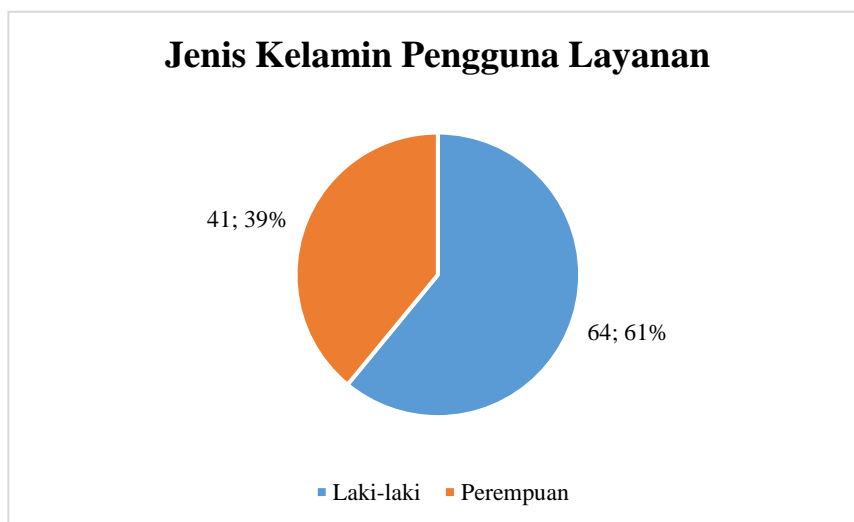
Dosen dan tenaga kependidikan merupakan responden internal pengguna layanan FKM UI. Terdapat 105 responden yang terdiri dari 92 responden adalah tenaga kependidikan (88%) dan sebanyak 13 responden adalah dosen (12%) yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Grafik Kategori Responden Internal

B. Jenis Kelamin

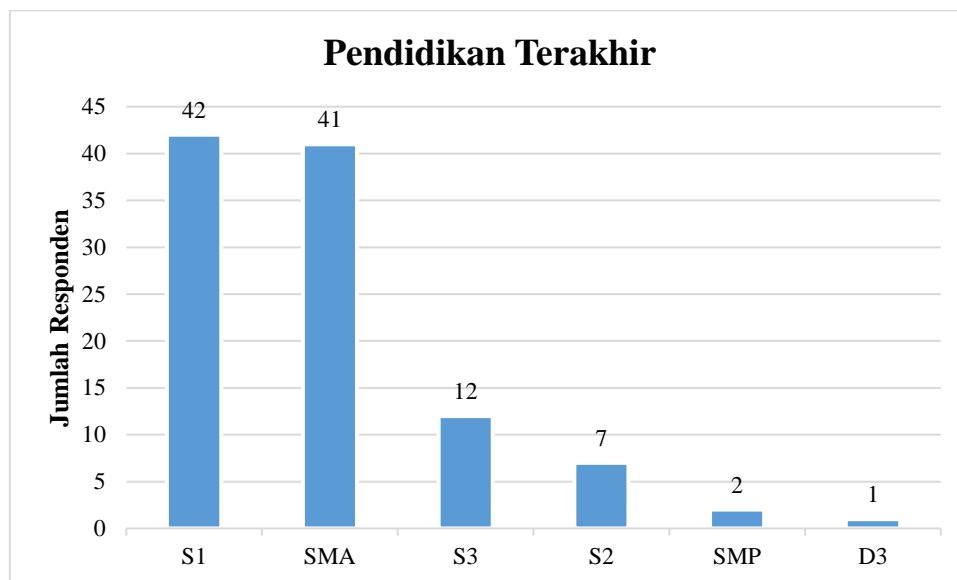
Responden berjenis kelamin laki-laki pada survei berjumlah 64 responden (61%) dan responden perempuan berjumlah 41 responden (39%) ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden Internal

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden dibagi menjadi 6 tingkatan yaitu SMP, SMA, D3, S1, S2, dan S3. Terdapat 42 responden yang merupakan lulusan S1 (40%), 41 responden lulusan SMA (39%), 12 responden lulusan S3 (11%), 7 responden lulusan S2 (7%), 2 responden lulusan SMP (2%) dan 1 responden lulusan D3 (1) ditunjukkan pada Gambar 1.3 berikut.



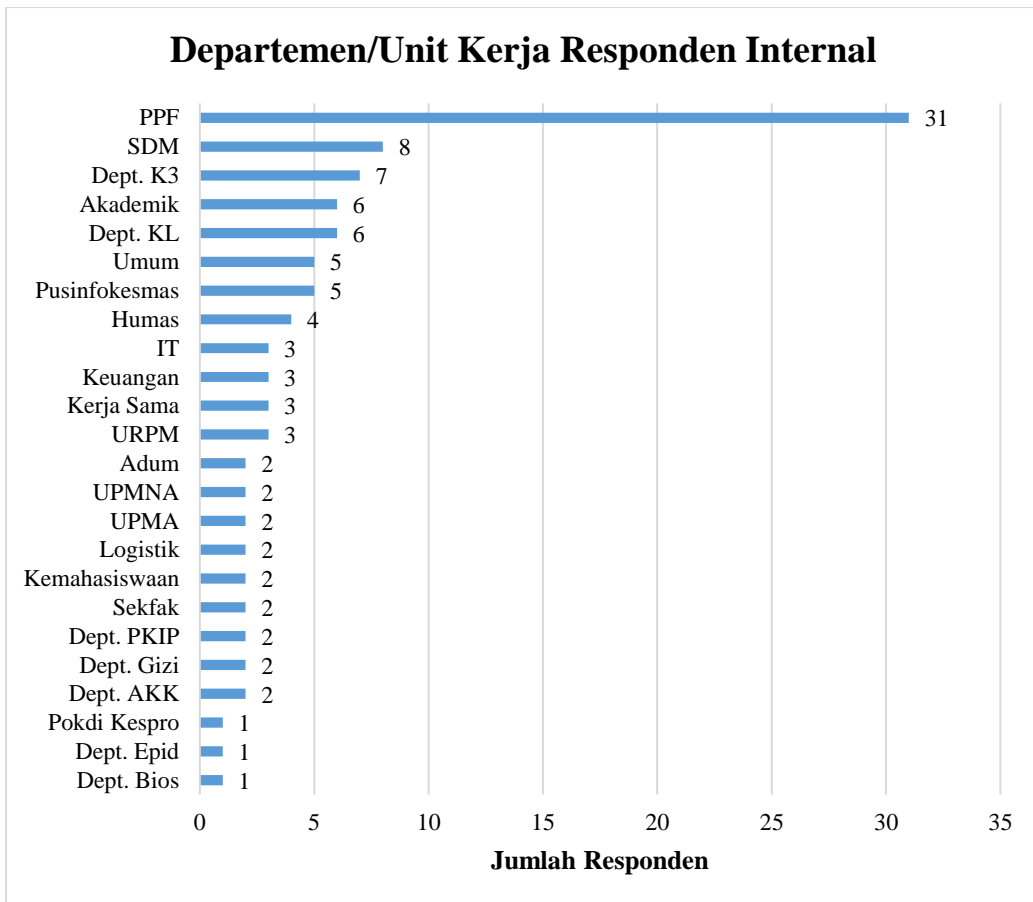
Gambar 1.3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Internal

D. Departemen/Unit Kerja

Responden berasal dari 24 departemen/unit kerja yang ada di FKM UI yang ditunjukkan pada Gambar 2.4 berikut. Responden yang berasal dari departemen berjumlah 22 responden (21%). Sementara itu, responden yang berasal dari unit kerja berjumlah 83 responden (79%).

Responden yang berasal dari departemen paling banyak berasal dari Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah responden sebanyak 7 responden (32%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi, Departemen Epid, Departemen Biostatistik dan Kependudukan yaitu masing-masing sebanyak 1 responden (5%).

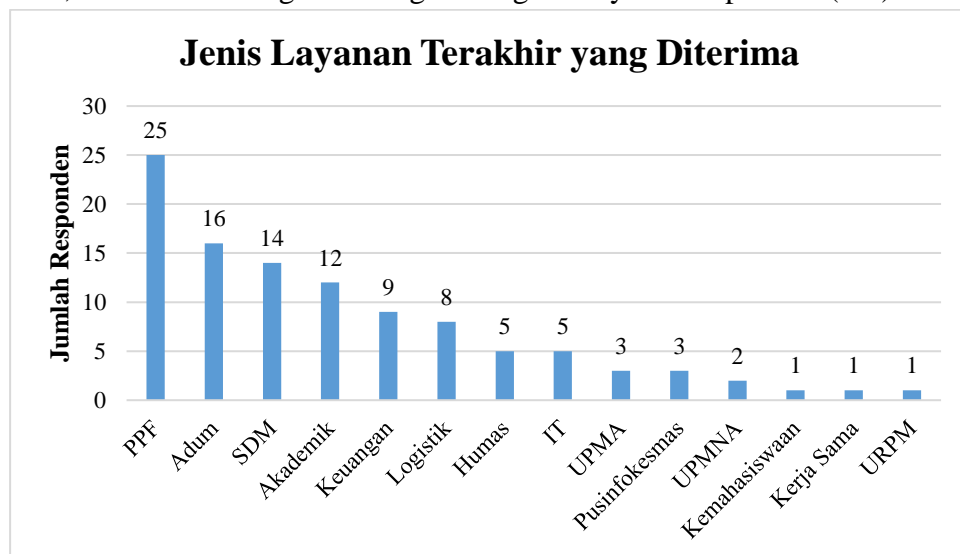
Responden yang berasal dari unit kerja paling banyak berasal dari Unit Pengelolaan dan Pemeliharaan Fasilitas dengan jumlah responden 31 responden (37%). Sementara itu, responden yang jumlahnya paling sedikit berasal dari Unit Administrasi Umum, UPMNA, UPMA, Logistik, Kemahasiswaan, dan Sekretaris Fakultas yaitu masing-masing 1 responden (1%).



Gambar 1. 4 Grafik Departemen/Unit Kerja Responden Internal

E. Jenis Layanan Terakhir yang Diterima

Responden menerima 14 jenis layanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir yang ditunjukkan pada Gambar 1.5 berikut. Layanan yang paling banyak diterima oleh responden berasal dari Unit PPF yaitu sebanyak 25 responden (24%). Sementara itu layanan yang paling sedikit diterima oleh responden berasal dari Unit Kemahasiswaan, Kerja Sama, dan URPM dengan masing-masing sebanyak 1 responden (1%).



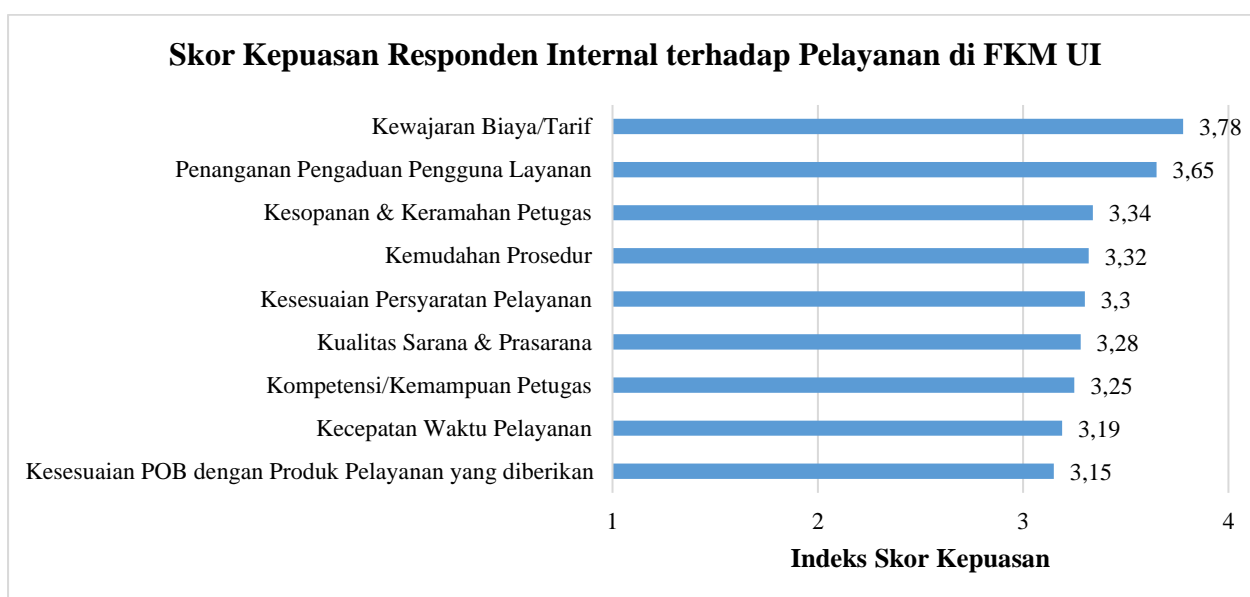
Gambar 1. 5 Grafik Jenis Layanan Terakhir yang Diterima Responden Internal

2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

A. Penilaian Layanan

Sembilan komponen penilaian layanan yang akan diukur terlihat pada Gambar 1.6. Kesembilan komponen tersebut diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 4 di mana semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi kepuasan pengguna internal terhadap pelayanan di FKM UI.

Skor tertinggi diperoleh komponen kewajaran biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,78. Sementara itu, komponen dengan skor terendah adalah komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan yaitu sebesar 3,15. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap pelayanan di FKM UI adalah 3,36.



Gambar 1. 6 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI

a. Penilaian Layanan Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen adalah komponen kewajaran biaya/tarif pelayanan, yaitu sebesar 3,86. Adapun skor kepuasan terendah dari kalangan dosen adalah komponen kecepatan waktu pelayanan dan komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan, yaitu masing-masing sebesar 3,18. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen adalah 3,37.

Komponen kewajaran biaya/tarif pelayanan menjadi komponen tertinggi dari kalangan tenaga kependidikan (tendik), yaitu sebesar 3,78 sedangkan komponen terendah dari kalangan tendik adalah komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan, yaitu sebesar 3,15. Secara keseluruhan, skor kepuasan tendik adalah 3,36. Pada Gambar 1.7 merupakan rinciannya.

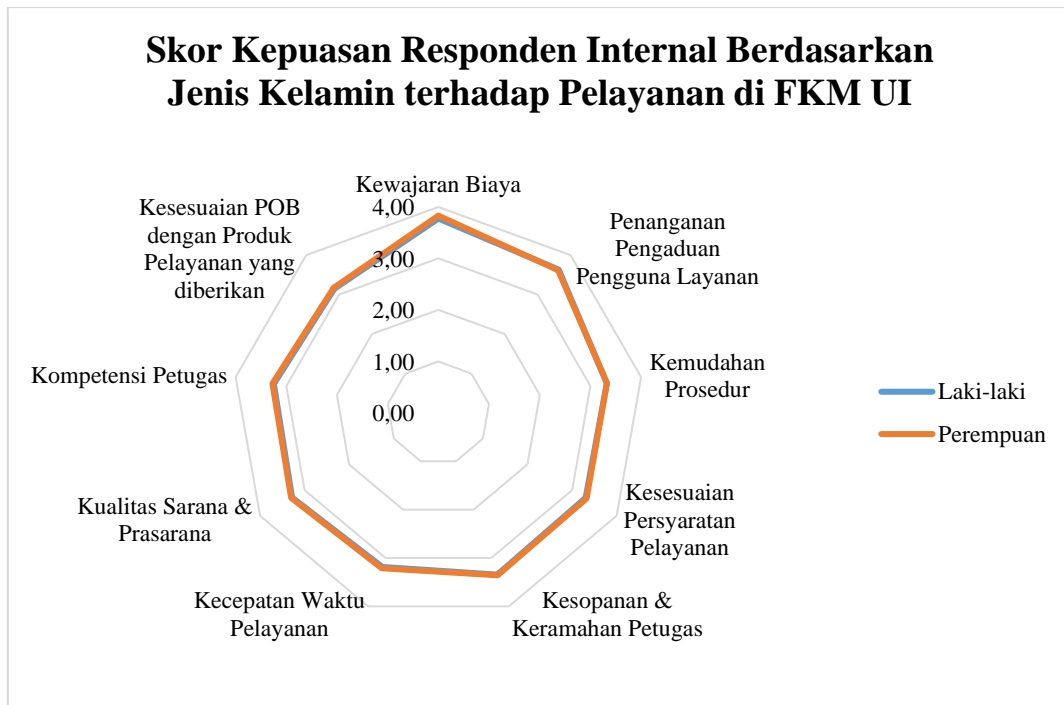


Gambar 1. 7 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

b. Penilaian Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Komponen kewajaran biaya/tarif pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,83. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden perempuan, yaitu sebesar 3,17. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden perempuan adalah 3,38.

Kewajaran biaya/tarif pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,77. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden laki-laki, yaitu sebesar 3,15. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden laki-laki adalah 3,36. Pada Gambar 1.8 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1. 8 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan

c. Penilaian Layanan Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna Layanan

Kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan SMP, yaitu sebesar 3,81. Sementara itu, komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan SMP, yaitu sebesar 3,19. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan SMP adalah 3,40.

Komponen kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan SMA, yaitu sebesar 3,77. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan SMA, yaitu sebesar 3,15. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan SMA adalah 3,36.

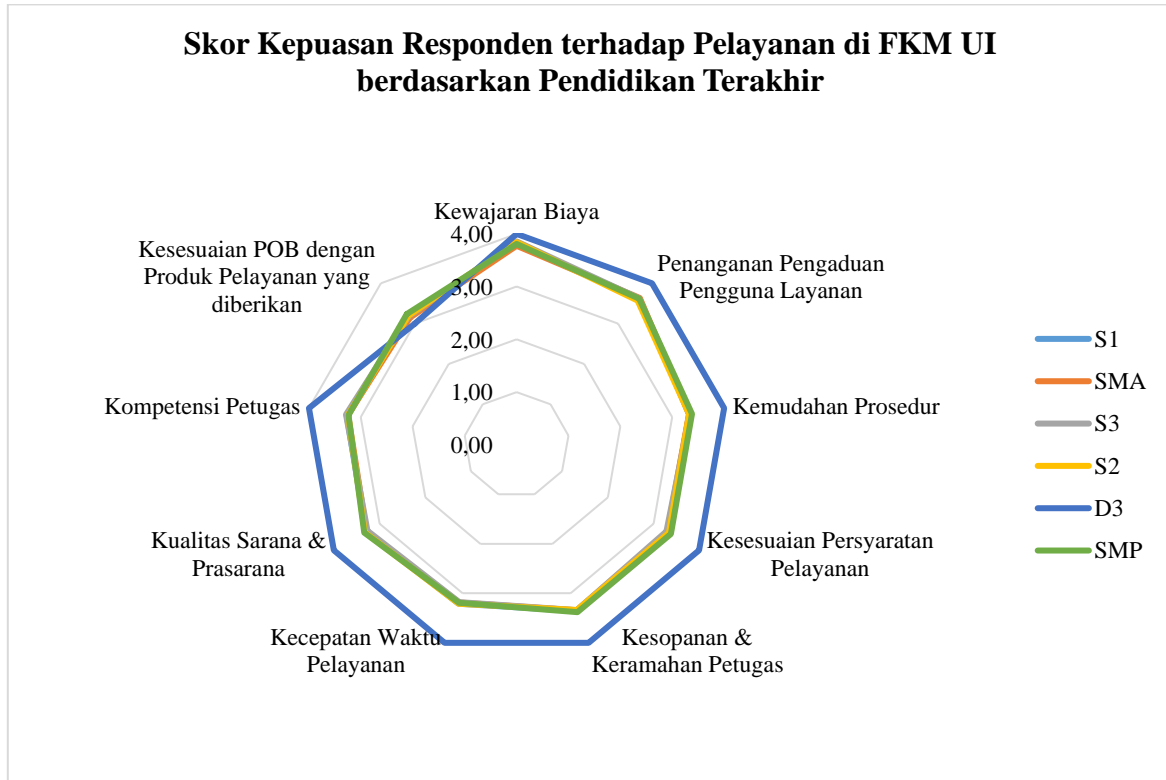
Delapan dari sembilan komponen layanan di FKM memiliki skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan D3, yaitu sebesar 4,00. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan D3, yaitu sebesar 3,00. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan D3 adalah 3,89.

Komponen kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S1, yaitu sebesar 3,83. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan S1, yaitu sebesar 3,17. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S1 adalah 3,38.

Kewajaran biaya/tarif layanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S2, yaitu sebesar 3,84. Sementara itu, komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen

dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan S2, yaitu sebesar 3,19. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S2 adalah 3,38.

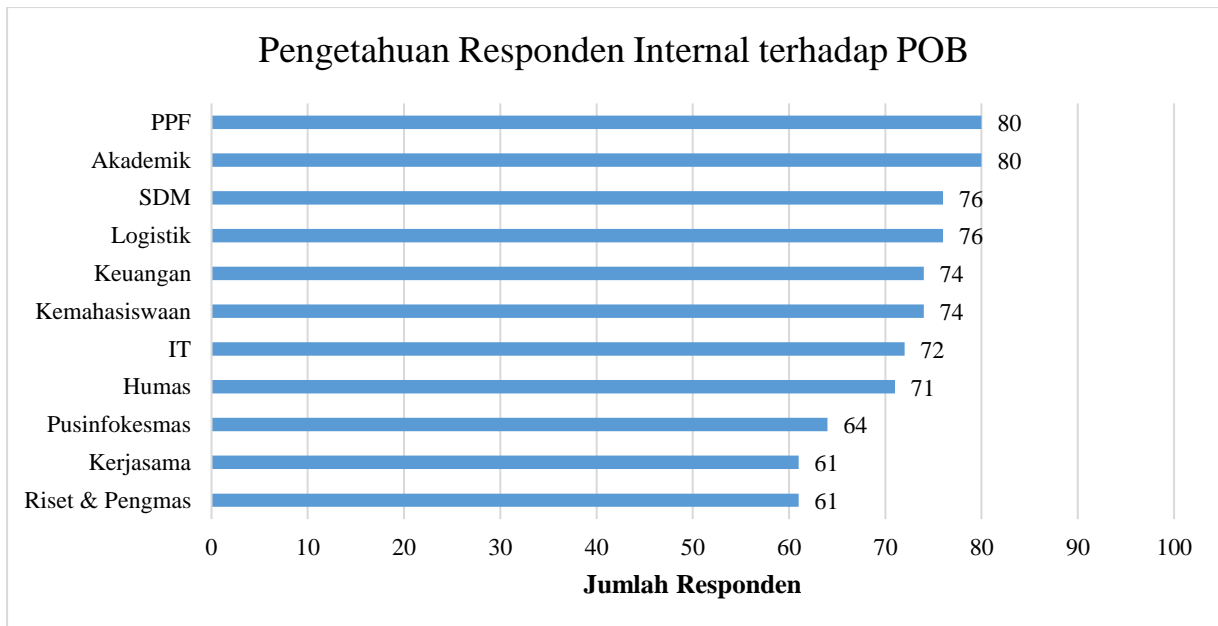
Komponen kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan komponen dengan skor kepuasan tertinggi dari responden lulusan S3, yaitu sebesar 3,86. Sementara itu, komponen kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan komponen kesesuaian POB dengan produk pelayanan yang diberikan merupakan komponen dengan skor kepuasan terendah dari responden lulusan S3, yaitu masing-masing sebesar 3,18. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden lulusan S3 adalah 3,37. Pada Gambar 1.9 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1. 9 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Pelayanan di FKM UI Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna Layanan

B. Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB)

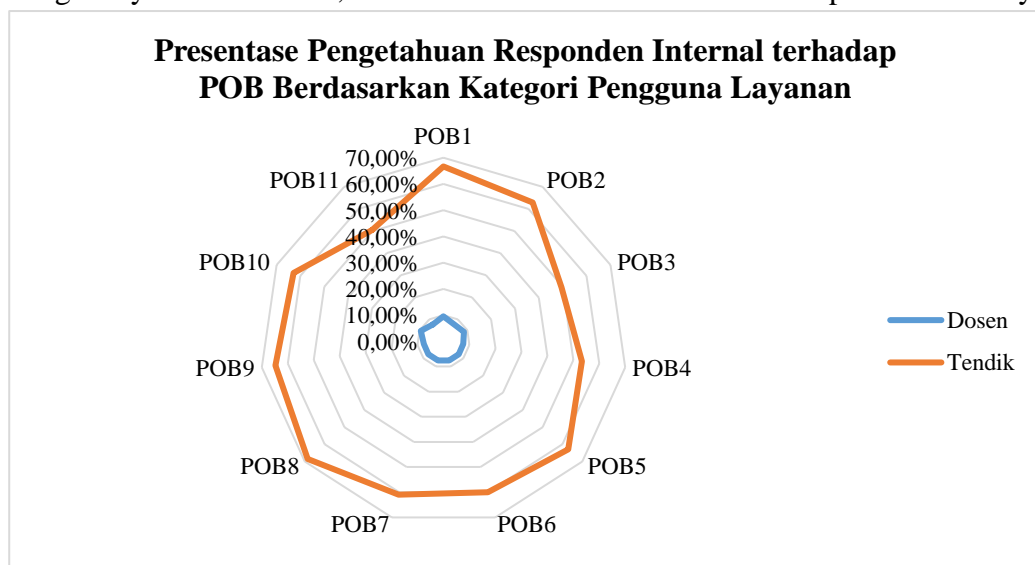
Terdapat 11 POB yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.10 berikut. POB yang paling banyak diketahui responden adalah POB Unit Akademik dan POB unit Pengelolaan dan Pemeliharaan Fasilitas (PPF) yaitu sebanyak 80 responden. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh responden adalah POB Unit Riset dan Pengmas serta POB Unit Kerjasama, Ventura dan Alumni yaitu masing-masing sebanyak 61 responden.



Gambar 1. 10 Grafik Pengetahuan Responden Internal terhadap POB FKM UI

a. Pengetahuan Prosedur Operasional Baku (POB) Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

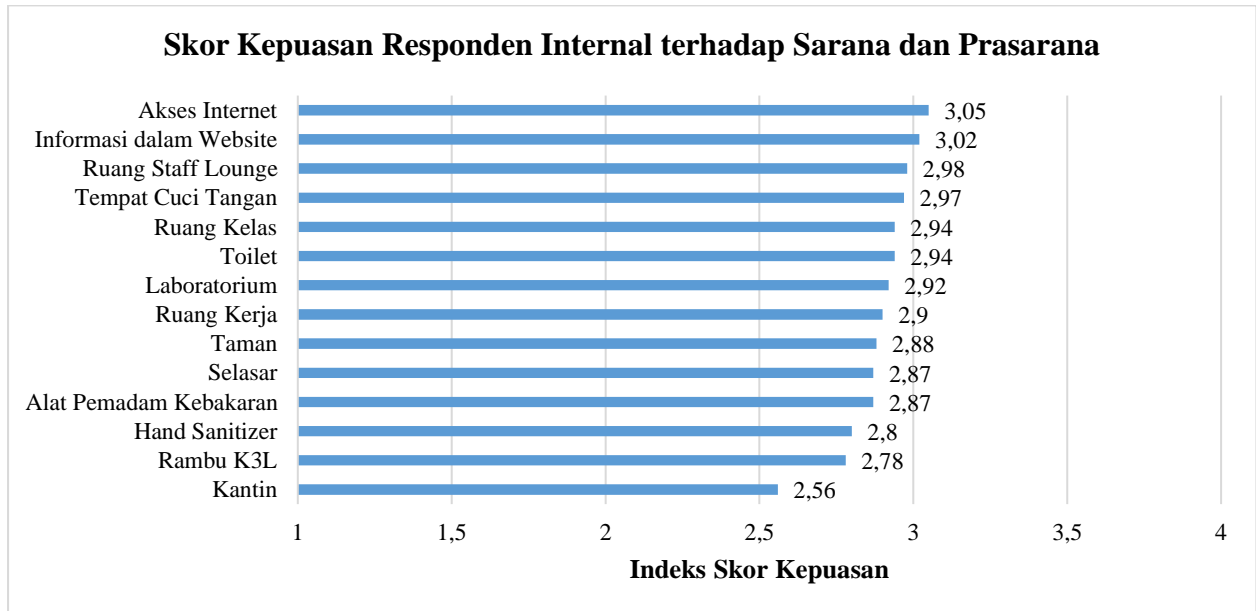
POB yang paling banyak diketahui oleh dosen adalah POB Unit Akademik dan POB Unit SDM yaitu masing-masing sebesar 9,52%. Sementara itu, delapan dari sebelas POB yang paling sedikit diketahui oleh dosen adalah POB Unit Kemahasiswaan, POB Unit Pusinfokesmas, POB Unit Keuangan, POB Unit Humas, POB Unit PPF, POB Unit Logistik, dan POB Unit Kerjasama yaitu masing-masing sebesar 7,62%. POB yang paling banyak diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB Unit PPF yaitu sebesar 68,57%. Sementara itu, POB yang paling sedikit diketahui oleh tenaga kependidikan adalah POB Unit Riset dan Pengmas yaitu sebesar 49,52%. Pada Gambar 1.11 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1. 11 Grafik Persentase Pengetahuan Responden Internal terhadap POB FKM UI Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

C. Penilaian Sarana dan Prasarana

Terdapat 14 sarana dan prasarana yang diukur dan ditunjukkan pada Gambar 1.12 berikut. Sarana Akses internet merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi yaitu sebesar 3,05. Sementara itu, sarana Kantin merupakan sarana yang mendapat skor kepuasan terendah yaitu sebesar 2,56. Secara keseluruhan, skor kepuasan responden internal terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 2,89.

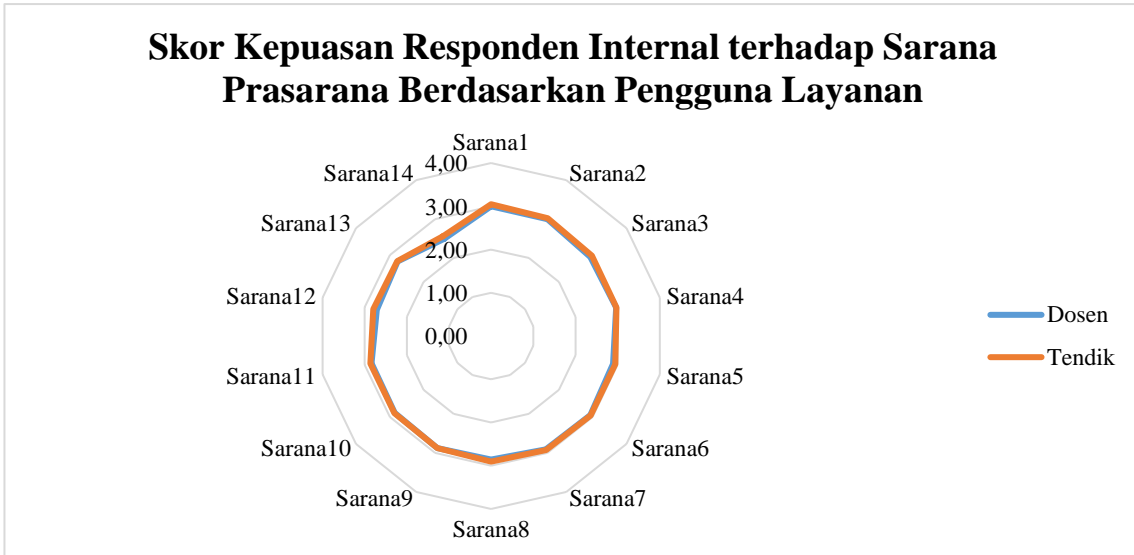


Gambar 1. 12 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Sarana dan Prasarana FKM UI

a. Penilaian Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

Sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan dosen adalah Akses internet dan Informasi dalam *Website* dengan skor masing-masing sebesar 3,00. Sementara itu, sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan dosen adalah Kantin dengan skor sebesar 2,50. Secara keseluruhan, skor kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 2,86.

Sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan tertinggi dari kalangan tendik adalah Akses internet dengan skor sebesar 3,05. Sementara itu, sarana dan prasarana yang mendapat skor kepuasan terendah dari kalangan tendik adalah Kantin dengan skor 2,56. Secara keseluruhan, skor kepuasan tendik terhadap sarana dan prasarana di FKM UI adalah 2,89. Pada Gambar 1.13 berikut merupakan rinciannya.



Gambar 1.13 Grafik Skor Kepuasan Responden Internal terhadap Sarana dan Prasarana FKM UI berdasarkan Kategori Pengguna Layanan

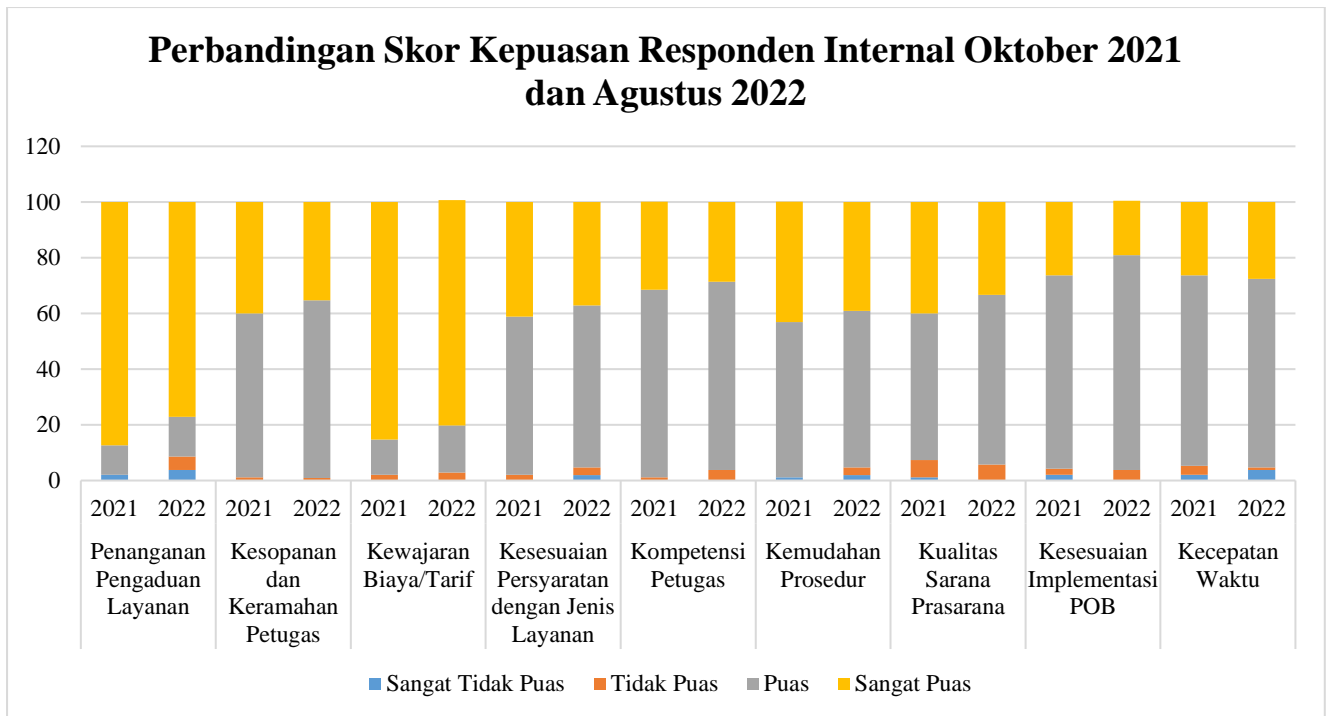
3. TABEL KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei di bulan Agustus 2022, sebagian komponen penilaian mengalami peningkatan persentase kepuasan dari responden internal dibandingkan dengan hasil survei di bulan Oktober 2021. Pada bulan Agustus 2022, komponen kesesuaian POB dengan produk layanan di FKM UI mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibuktikan dengan meningkatnya skor kepuasan 3 dari 69,5% menjadi 77,14%. Selain itu, sama seperti pada bulan Oktober 2021, secara keseluruhan di bulan Agustus 2022 jumlah responden internal yang memberikan skor kepuasan 2 tidak mencapai 10,0% responden.

Walaupun mengalami peningkatan, masih terdapat komponen yang mengalami penurunan. Hal tersebut terlihat pada sebagian besar komponen persentase responden yang memberikan skor kepuasan 4. Pada bulan Oktober 2021, sebanyak 40,0% responden internal menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana di FKM UI sudah sangat baik namun pada bulan Agustus 2022 jumlah tersebut menurun menjadi 33,33% responden. Selain itu, penurunan juga terjadi pada komponen kesesuaian POB dengan produk layanan yang dibuktikan dengan sebanyak 26,3% pada bulan Oktober 2021 menjadi 19,05% pada bulan Agustus 2022 serta komponen penanganan pengaduan layanan yang dibuktikan pada Oktober 2021 sebanyak 87,4% menjadi 77,14% pada bulan Agustus 2022. Secara rinci perbandingan skor kepuasan responden internal terhadap layanan di FKM UI dijelaskan dalam Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1 Perbandingan Skor Kepuasan Responden Internal di Bulan Oktober 2021 dan Agustus 2022

No	Komponen Kepuasan	Oktober 2021				Agustus 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,0	2,1	56,8	41,1	1,90	2,86	58,10	37,14
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1,1	0,0	55,8	43,2	1,90	2,86	56,19	39,05
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,1	3,2	68,4	26,3	3,81	0,95	67,62	27,62
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0,0	2,1	12,6	85,3	0,0	2,86	16,19	80,95
5	Apakah Saudara tahu tentang Standar Pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) di FKM terkait unit berikut				69,0				68,31
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan/Prosedur Operasional Baku (POB) dengan hasil yang diberikan.	2,1	2,1	69,5	26,3	0,0	3,81	77,14	19,05
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0,0	1,1	67,4	31,6	0,0	3,81	67,62	28,57
8	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,0	1,1	58,9	40,0	0,0	0,95	63,81	35,24
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di FKM UI?	1,1	6,3	52,6	40,0	0,0	5,71	61,0	33,33
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	2,1	0,0	10,5	87,4	3,81	4,76	14,29	77,14



Gambar 1. 13 Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Responden Internal Oktober 2021 dan Agustus 2022