

2025

Laporan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan 1

GEDUNG
AUDITORIUM

Dr. WIRJAWAN

KEMENKES RI

DIREKTORAT JENDERAL SDM KESEHATAN

BAPELKES CIKARANG

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Triwulan satu telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 ini diselenggarakan April 2025.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Bapelkes Cikarang.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 LATAR BELAKANG.....	3
1.2 TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	4
1.3 METODE.....	4
1.4 TIM SKM.....	6
1.5 JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
BAB II ANALISIS.....	7
BAB III PENUTUP.....	19
LAMPIRAN.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam, sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Cikarang salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang pengelolaan pelatihan bidang kesehatan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka harus memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pelatihan kesehatan yang prima. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik, Bapelkes Cikarang memberikan kuesioner kepada masyarakat yang kemudian di tuangkan ke dalam laporan survei kepuasan masyarakat Triwulan I (Satu).

1.2 TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Bapelkes Cikarang. Dengan ini tujuan survei kepuasan masyarakat sebagai berikut :

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Bapelkes Cikarang, dan sebagai bahan acuan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Acuan dalam mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya potensial yang ada di bapelkes Cikarang secara akurat.

Manfaat yang ingin dicapai dalam survei kepuasan masyarakat untuk manajemen tahun 2025 adalah :

- a. Sebagai umpan balik dari respon pelanggan kepada Bapelkes Cikarang dalam merancang desain mutu pelayanan sesuai dengan standar;
- b. Acuan dalam penyusunan perencanaan sehingga kualitas pelayanan akan semakin membaik dimasa yang akan datang.

1.3 METODE

1.3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan survei kepuasan masyarakat di Bapelkes Cikarang yaitu dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survei) melalui G-Form.

1.3.2 Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan, melalui pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

1.3.3 Penetapan Jumlah Responden

Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Populasi pelayanan pelatihan pada Triwulan I bulan Januari s.d Maret Tahun 2025 sejumlah 3470 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 346 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 140 responden.

Populasi Pelatihan periode Januari s.d Maret 2025 sebagai berikut :

Peningkatan Kompetensi Triwulan 1	3470
Ngo-Vi 1 Manajemen Stress	99
Ngo_Vi 2 Bahasa Inggris	71
Ngo_Vi 3 Pengelolaan Hygiene Sanitasi Pangan	118
Ngo_Vi 4 Sharing Session Membuat Presentasi dengan AI	120
Ngo_Vi 5 Peningkatan Pengetahuan Kesehatan Pegawai Dalam Mendukung Perubahan Budaya Kerja Kemenkes	439
Ngo_Vi 6 Webinar Forum Integritas Bapelkes Cikarang Penerapan WBS (Whistle Blowing System) di Lingkunngn Kemenkes	1577
Ngo_Vi 7 Kesling dan K3 : Bijak Pada Air Bijak Pada Kehidupan	909
Media Sosial	116
Budaya Kerja	21

1.3.4 **Objek Survei**

Objek yang dinilai pada survei kepuasan masyarakat di Bapelkes Cikarang yaitu :

- a. Persyaratan pelayanan
- b. Kemudahan prosedur pelayanan
- c. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- d. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- e. Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan
- f. Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- g. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- h. Penanganan pengaduan pengguna layanan
- i. Kualitas sarana dan prasarana

1.3.5 **Pengolahan Survei dan Analisis Data**

Pengolahan dan analisis survei dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pengolahan hasil survei dilakukan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

1.4 TIM SKM

Berdasarkan SK Kepala Bapelkes Cikarang Nomor HK.02.03/F.LI/287/2025, tanggal 25 Maret 2025 tentang Tim Survei Kepuasan masyarakat Bapelkes Cikarang, terdiri dari :

Pengarah : Kepala Balai Pelatihan Kesehatan Cikarang
 Penanggung Jawab : Kepala Sub Bagian Administrasi Umum
 Ketua : Ketua Tim Pengembangan Pelatihan, Digitalisasi
 dan Layanan Publik
 Pelaksana : 1. Ir, Miftahur Rahim, M.Kes
 2. Eliza Meivita
 3. Melania Eriyani Sundari
 4. Tini Wartini
 5. Yuni Nurhasanah

1.5 JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan SK Kepala Bapelkes Cikarang Nomor HK.02.03/F.LI/287/2025 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat, bahwa survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per 3 bulan/triwun

Waktu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan :

1. Surat Kepala Balai Nomor : KM.05.01/F.LI/2112/2025, tanggal 14 April 2025, hal Pelaksanaan SKM, Persepsi Anti Korupsi & Kualitas Pelayanan Publik Bapelkes Cikarang. Pelaksanaan survei pada tanggal 14 s.d 20 April 2025.
2. Surat Kepala Balai Nomor : KM.05.01/F.LI/2229/2025, tanggal 21 April 2025, hal Perpanjangan Pelaksanaan SKM, Persepsi Anti Korupsi & Kualitas Pelayanan Publik Bapelkes Cikarang. Pelaksanaan survei pada tanggal 14 s.d 20 April 2025 di perpanjang menjadi 14 s.d 30 April 2025.

BAB II ANALISIS

2.1 KUESIONER

2.1.1 Penyusunan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan :

1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

2.1.2. Unsur Kuisisioner SKM Bapelkes Cikarang :

Unsur penilaian survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menjadi 11 unsur, pada unsur 1-9 sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM, ditambah unsur transparansi dan integritas pelayanan dirasakan perlu dievaluasi sebagai feedback dari pelayanan yang telah kami berikan.

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem, mekanisme, Prosedur/alur pelayanan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya layanan
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. sarana prasarana
10. Transparasi Pelayanan
11. Integritas Pelayanan

2.1.3. Kuesioner SKM Bapelkes Cikarang

A. Tanggal Survei

B. Profil

- 1) Jenis Kelamin
- 2) Pendidikan
- 3) Pekerjaan
- 4) Jenis layanan yang di terima: Pelatihan/ penggunaan sarana dan prasarana

C. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih kode huruf sesuai jawaban responden)

- 1) U1: Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai

- 2) U2: Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Bapelkes Cikarang ?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah

- 3) U3: Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat

- 4) U4: Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
 - a. Sangat Mahal
 - b. Cukup Mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis

- 5) U5: Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai

- 6) U6: Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
- Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten
- 7) U7: Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
- Tidak Sopan dan Ramah
 - Kurang Sopan dan Ramah
 - Sopan dan Ramah
 - Sangat Sopan dan Ramah
- 8) U8: Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (Kelas, Auditorium, Perpustakaan, Laboratorium, Asrama, Sarana Olahraga/Aplikasi Sistem Pelatihan/LMS-SITangkas/e-Perpustakaan/MOOC)?
- Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik
- 9) U9 : Bagaimana menurut Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
- Tidak ada
 - Ada tetapi tidak berfungsi
 - Berfungsi Kurang Maksimal
 - Dikelola dengan baik
- 10) U10 : Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan
- Standar pelayanan tidak dipublikasikan
 - Standar pelayanan dipublikasikan sebagian
 - Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya
 - Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas

- 11) U 11 : Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan
- Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
 - Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai standar, namun disertai dengan permintaan imbalan yang tidak sesuai dengan etika dan integritas profesi.
 - Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip integritas
 - Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, tanpa melanggar integritas atau etika kerja

2.2 PENGOLAHAN DATA

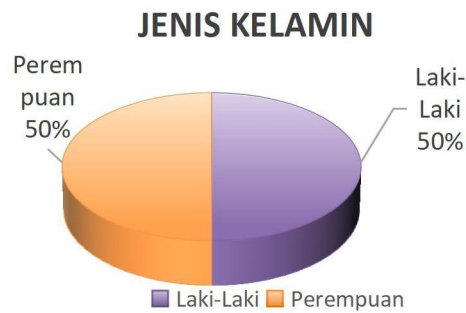
Perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut disampaikan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat triwulan I Tahun 2025 pada **Lampiran I Pengolahan Data**.

2.3 DESKRIPSI

Pada sub bab ini, hasil survei akan dibagi ke dalam 3 (tiga) analisis utama, yaitu analisis deskriptif (profil responden), nilai persepsi dan indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut :

A. Analisis Deskriptif Profil Responden

1) Jenis Kelamin Responden



Gambar 2.1 Komposisi Jenis kelamin tersurvei

Persentase hasil survei triwulan I Jenis kelamin responden perempuan 50% sejumlah 70 Orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki 50%, sebanyak 70 Orang.

2) Pendidikan



Gambar 2.2 Tingkat Pendidikan Responden

Dari responden tersurvei yang mengisi kuesioner sebanyak 140 Orang. Mayoritas responden yang tersurvei berpendidikan S2/Magister, dimana jumlah responden mencapai 45 %, kemudian diikuti S1/ Sarjan sebesar 34%, Diploma 3 sebesar 17 %, Pelajar 3% dan 1 % S3/Doktor.

B. Nilai Persepsi

Nilai persepsi pada survei ini berkaitan dengan pemahaman responden terhadap pernyataan yang tertuang dalam kuesioner. Hasil dari jawaban responden berdasarkan masing-masing unsur SKM adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Bobot Nilai Rata-rata tertimbang 0,09 didapatkan dari $\frac{\text{Jml Bobot}}{\text{Jml Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
ΣNilai per Unsur	491	493	476	529	487	495	496	483	541	505	506	
NRR/responden	3,51	3,52	3,40	3,78	3,48	3,54	3,54	3,45	3,86	3,61	3,61	
NRR tertimbang x 0,09	0,32	0,32	0,31	0,34	0,31	0,32	0,32	0,31	0,35	0,32	0,33	3,54

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\text{SKM} = \frac{491+493+476+529+487+496+496+483+541+505+506}{140} \times 0,09 = \mathbf{3,54}$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 3,54 \times 25 = 88,43$$

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut bahwa Nilai Interval Konversi (NIK) Bapelkes Cikarang triwulan 1 tahun 2025 dengan **nilai 88,43** mutu pelayanan **A**, Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**. Apabila di bandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya, yaitu Triwulan 1 tahun 2023 **nilai 86,05** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, maka dari Triwulan 1 tahun 2023 ke Triwulan 1 tahun 2025 **mengalami peningkatan 2,38 % dari Baik menjadi Sangat Baik**.

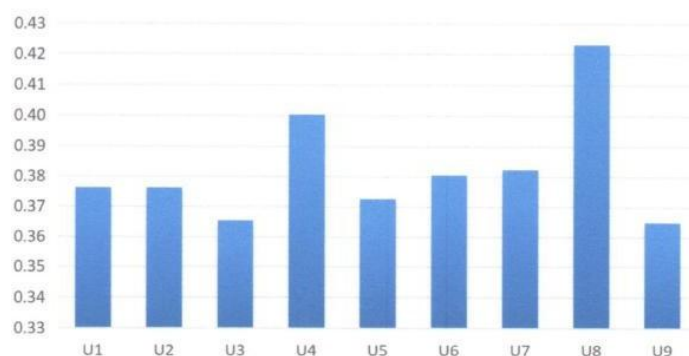
NRR RESPONDEN/TERTIMBANG



Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai Sangat baik dengan nilai 88,43. **Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi** dengan nilai tertimbang 0,35 dan NRR Responden sebesar 3,86, namun perlu perhatian untuk Unsur 3 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, memiliki persepsi nilai terendah** yaitu dengan nilai tertimbang 0,31 dan NRR/Responden 3,40.

Apabila dibandingkan dengan hasil SKM tahun 2023, terdapat beberapa unsur tertinggi dan terendah yang berbeda, berikut data SKM Triwulan Tahun 2023

NRR Tertimbang Triwulan 1 2023



Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai baik. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi dengan nilai tertimbang 0,42, namun perlu perhatian untuk kualitas sarana prasarana pelatihan, memiliki persepsi nilai terendah yaitu dengan nilai tertimbang 0.36.

Berdasarkan data hasil SKM Triwulan 1 Tahun 2023 dan Tahun 2025 di atas bahwa :

1. Nilai tertinggi pada tahun 2023 dan 2025 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan.
2. Nilai terendah pada tahun 2023 tentang sarana prasarana pelatihan dan tahun 2025 tentang **kecepatan** waktu dalam memberikan pelayanan.

C. Saran dan Masukan Responden

Adapun saran dan masukan dari responden sebagai berikut :

1. Pelatihan

- ✧ Diadakan kembali pelatihan
- ✧ Kuota peserta webinar atau workshop ditambah
- ✧ Update program melalui LMS
- ✧ Memberikan kesempatan untuk alumni peserta pelatihan (baik yang berprestasi ataupun seluruh peserta tanpa terkecuali) untuk bisa mengikuti pelatihan lainnya yang diinginkan secara gratis
- ✧ info tentang pelatihan lebih masif
- ✧ Informasi Pelatihan mudah diakses seperti dulu.
- ✧ Kegiatan pelatihan/workshop bisa di infokan dalam pelataran sehat
- ✧ Informasi pelatihan lebih disebarluaskan jauh-jauh hari sebelum pelaksanaan pendaftaran, kadang di Instagram 3 hari sebelum waktu pendaftaran selesai baru dishare, sehingga baru tahu informasi, tapi waktu pendaftaran sudah habis. Terima kasih
- ✧ Meningkatkan sosialisasi jadwal pelatihan terutama tentang hukum lingkungan dan sanitasi lingkungan
- ✧ Semoga ada pelatihan lagi untuk mengembangkan kompetensi
- ✧ Tingkatkan dan informasikan pelatihan yang gratis
- ✧ Peserta pelatihan dari puskesmas propinsi jateng kuoatanya masih kurang dan harapan sata setiap tahun ada.

2. Sarana Prasarana

- ✧ Sarana olahraga supaya ditambah
- ✧ Fasilitas dispenser ditambah. Sebaiknya 1 dispenser untuk 4 kamar, bukan 1 dispenser untuk 1 lantai.
- ✧ Pelayanan dalam pelatihan baik daring maupun luring sudah bagus dan sesuai untuk sarpras di mohon di tambah setiap lantai ada meja setrika dan setrika karena pada saat itu masih tersedia 1 saja di lantai 2 jadi harus bergantian dan antri.
- ✧ Lebih ditingkatkan lagi sarpras
- ✧ Ada lampu belajar di kamar, agar tidak mengantuk
- ✧ lebih ke sarana pendukung, dalam pelaksanaan webinar sound, sinyal dan kuota lebih diperbagus lagi

3. Saran terhadap layanan lainnya

- ✧ Lebih di tingkatkan lagi dalam pelayanan untuk masyarakat , dan bebas dari KKN.
- ✧ Sosialisasi dan informasi kepada masyarakat, perlu transparansi, dan mempertahankan integritas
- ✧ Tingkatkan Aksesibilitas Informasi: Pastikan informasi mengenai seluruh layanan (prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar) mudah ditemukan dan diakses melalui berbagai saluran (website, media sosial, papan informasi yang jelas, leaflet).
- ✧ Pertimbangkan penggunaan chatbot atau Frequently Asked Questions (FAQ) interaktif di platform digital untuk menjawab pertanyaan umum dengan cepat. Sediakan informasi dalam format yang beragam (teks, video, infografis) untuk mengakomodasi berbagai preferensi pengguna.
- ✧ Perbaiki bila ada masukan dari pengguna layanan

4. Apresiasi Customer

- ✧ Sudah sangat baik
- ✧ Terimakasih
- ✧ Dipertahankan
- ✧ Jenis pelatihan untuk tenaga swasta dapat diberikan juga
- ✧ Sangat baik
- ✧ bikin pelatihan lebih banyak tiap tahunnya bisa 3-4 kali
- ✧ Terimakasih atas pelayanan primanya
- ✧ Keep up the good and hard work
- ✧ Baik

- ✧ Dipertahankan
- ✧ Sudah sangat baik
- ✧ Semoga konsisten
- ✧ Terimakasih
- ✧ Pertahanankan dan tingkatkan
- ✧ Pertahankan integritas dan pelayanan primanya
- ✧ Lanjutkan
- ✧ Sudah bagus
- ✧ Sangat senang dengan layanan yg diberikan, terima kasih, ditunggu kegiatan berikutnya
- ✧ Keren
- ✧ Sudah sangat memuaskan apa yang diberikan oleh Bapelkes Cikarang, semakin maju, semakin berkembang. Saya menunggu webinar berikutnya yang diberikan oleh Bapelkes Cikarang terutama terkait kesehatan lingkungan. Terima kasih.
- ✧ Pertahankan pencapaiannya
- ✧ Sudah sangat baik
- ✧ Good Job, semakin maju Bapelkes Cikarang
- ✧ Bagus semuanya
- ✧ Tetap pertahankan kondisi pelayanan yang baik di Bapelkes Cikarang. Terima kasih atas segala kemudahan yang diberikan untuk Peserta dalam menjalani Pelatihan ataupun Webinar
- ✧ Baik
- ✧ Layanan lebih ditingkatkan lagi
- ✧ Sudah baik
- ✧ Sudah oke
- ✧ Pertahankan yang baik perbaiki yang kurang
- ✧ Sukses selalu
- ✧ Sudah ok
- ✧ Terus tingkatkan
- ✧ Dapat di pertahankan dan di tingkatkan
- ✧ Baik
- ✧ Terus ditingkatkan
- ✧ Tingkatkan lagi pelayanan
- ✧ Sudah cukup puas
- ✧ Lanjutkan

- ✧ Terima peserta dari daerah luar jawa untuk ikut diklat
- ✧ Saya memberikan apresiasi
- ✧ Sering2 mengadakan webinar online ya, kami sangat berterimakasih banyak mendapatkan ilmu dari sini
- ✧ Lebih lagi untuk membuat webinar secara daring
- ✧ enervation sesuai dengan SOP
- ✧ Materinya kl bisa disertakan kasus2 utk lebih mudah memahami..
- ✧ Pelayanan sudah sangat baik. Di pertahankan.
- ✧ Baik
- ✧ Pelayanan pelatihan sudah sangat baik dan maksimal.senoga bisa ditingkatkan dan dipertahankan
- ✧ Sangat baik
- ✧ Sangat memuaskan dan dapat rutin dilaksanakan
- ✧ Perbanyak webinar gratis
- ✧ Tetap maju, dengan peningkatan kompetensi
- ✧ Baik sekali
- ✧ Sangat baik sekali
- ✧ Mantap dan terus ditingkatkan
- ✧ Dipertahankan
- ✧ webiner yg di dijalan kan sangat baik dan materi yg di berikan di jelaskan sangat rinci sehingga kami mengerti, terimakasih untuk penyelenggara webiner ini kami bisa mendapatkan ilmu yang nantinya bisa kami terapkan di dunia kerja
- ✧ Sarana dan Prasarana masih sangat bisa ditingkatkan, terutama pada saat hujan/ banjir
- ✧ lanjutkan
- ✧ terima kasih
- ✧ Sudah baik
- ✧ Perluas materi teknis pengelolaan labkesmas
- ✧ Lebih banyak pelatihan yang open disiplin ilmu
- ✧ Pelayanan sudah baik
- ✧ Sudah baik, good job
- ✧ Pertahankan dan terus tingkatkan integritas petugas jangan lupa tingkatkan juga kesejahteraan mereka
- ✧ pertahankan yang sudah baik
- ✧ cukup
- ✧ Sudah bagus mohon dipertahankan

- ✧ dipertahankan
- ✧ Pelatihan telah diselenggarakan dengan baik
- ✧ Pelayanan dan Fasilitas sudah cukup baik, kalau bisa ada layanan transportasi antar jemput peserta pelatihan bagi peserta dari luar daerah
- ✧ Sudah oke secara keseluruhan, untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi
- ✧ Diperbanyak lagi pelatihan secara gratis terutama dalam bidang tenaga sanitasi lingkungan.
- ✧ Sudah baik, agar dipertahankan atau ditingkatkan
- ✧ makin sukses
- ✧ tingkatkan terus pelayanan
- ✧ baik
- ✧ Lebih diperbanyak lagi kegiatan Gratisnya
- ✧ lebih banyak pelatihan yang dilaksanakan
- ✧ Perlu Ada Webinar Untuk ASN Dan P3K Kemenkes
- ✧ Sudah sangat baik
- ✧ Lebih dikembangkan lagi pelatihan pelatihan gratis dan up todate
- ✧ Pertahankan

BAB III PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil dari kajian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada triwulan I dari 354 Orang responden, responden yang mengisi kuesioner survei yaitu sebanyak 140 Orang. Terdapat feedback dari responden link yang disediakan tidak sama.
2. **Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi** dengan nilai tertimbang 0,35 dan NRR Responden sebesar 3,86, namun perlu perhatian untuk Unsur 3 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, memiliki persepsi nilai terendah** yaitu dengan nilai tertimbang 0,31 dan NRR/Responden 3,40.
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bapelkes Cikarang triwulan I dengan **nilai 88,43** mutu pelayanan **A**, Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**.
4. Bapelkes Cikarang mengalami peningkatan 2,38 % dari triwulan I Tahun 2023, Dengan **nilai 86,05** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, tahun 2025 menjadi **88,43** mutu pelayanan **A**, Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**.

3.2 SARAN

Rekomendasi Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Perlu ada tindaklanjut/upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, dengan menerapkan budaya pelayanan prima.
2. Masukan dan saran-saran dari responden untuk menjadi perhatian manajemen dalam perbaikan layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ketua Tim SKM
Bapelkes Cikarang



dr. Arum Wiratri, M.P.H
NIP 198109172009122001

Lampiran I Pengolahan Data Laporan SKM triwulan I

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
13	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
27	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
30	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
31	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

40	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
42	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4
48	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
52	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
65	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
80	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3

[illegible]

132	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5502
133	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
134	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai per Unsur	49 1	493	476	529	487	49 5	496	483	541	505	506	3,54
NRR/responden	3, 51	3,52	3,40	3,7 8	3,48	3,5 4	3,54	3,45	3,86	3,61	3,61	
NRR tertimbang x 0,09	0, 32	0,32	0,31	0,3 4	0,31	0,3 2	0,32	0,31	0,35	0,32	0,33	88,43
IKM/ Unit Pelayanan												88,43

