

2025

Laporan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan 3

GEDUNG
AUDITORIUM

Dr. WIRJAWAN

KEMENKES RI

DIREKTORAT JENDERERAL SDM KESEHATAN

BAPELKES CIKARANG

 <https://bapelkescikarang.kemkes.go.id/>

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Triwulan Tiga telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 ini diselenggarakan Oktober 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	17
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

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 III (Tiga).

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 III bulan Juli s.d September Tahun 2025 sejumlah 525 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 226 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 152 responden.

Populasi Pelatihan periode Juli s.d September 2025 sebagai berikut :

NO	Judul Pelatihan	Jml Peserta
1	MOOC Pelatihan Pencegahan Dan Pengendalian Hepatitis B Bagi SDM Kesehatan Di FKTP Angkatan 1	116
2	Pelatihan Penugasan Khusus Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Angkatan 1&2	87
3	Pelatihan Pembinaan Kebugaran Jasmani Angkatan 1& 3	59
4	Pelatihan Manajemen Penanggulanagn Krisis Kesehatan Bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan Ankatan 1 & 5	75
5	Webinar JF Arsiparis	57
6	<u>Webinar PKTBT JF Pranata Komputer</u>	<u>131</u>
JUMLAH		525

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
- j. Transparasi Pelayanan
- k. Integritas Pelayanan

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/triwulan

Waktu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Surat Kepala Balai Nomor : KM.05.01/F.LI/5345/2025, tanggal 2 Oktober 2025, hal Pelaksanaan SKM, Persepsi Anti Korupsi & Kualitas Pelayanan Publik Bapelkes Cikarang. Pelaksanaan survei pada tanggal **2 s.d 12 Oktober 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?
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
- 7) U7: Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
 - a. Tidak Sopan dan Ramah
 - b. Kurang Sopan dan Ramah
 - c. Sopan dan Ramah
 - d. 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)?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
- 9) U9 : Bagaimana menurut Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi Kurang Maksimal
 - d. Dikelola dengan baik
- 10) U10 : Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan
 - a. Standar pelayanan tidak dipublikasikan
 - b. Standar pelayanan dipublikasikan sebagian
 - c. Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya
 - d. 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

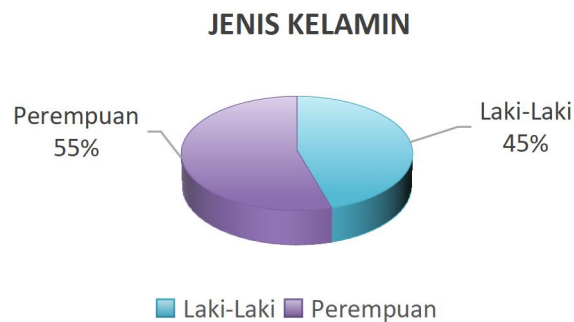
Perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut disampaikan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat triwulan III (Tiga) 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

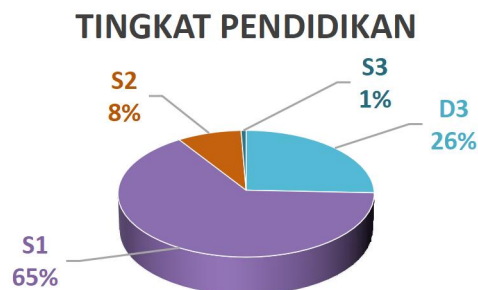
1) Jenis Kelamin Responden



Gambar 2.1 Komposisi Jenis kelamin tersurvei

Persentase hasil survei triwulan III Jenis kelamin responden perempuan 55% sejumlah 83 Orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki 45 %, sebanyak 69 Orang.

2) Pendidikan



Gambar 2.2 Tingkat Pendidikan Responden

Dari responden tersurvei yang mengisi kuesioner sebanyak 152 Orang. Mayoritas responden yang tersurvei berpendidikan S1/Sarjana, dimana jumlah responden mencapai 65%, kemudian diikuti Diploma 3 sebesar 26%, dan S2/Magister sebesar 8%, 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 RESPO	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	JML
ΣNilai per Unsur	526	528	522	578	520	536	541	525	590	556	551	5973
NRR/re sponde n	3,46	3,47	3,43	3,80	3,42	3,53	3,56	3,45	3,88	3,66	3,63	
NRR tertimba ng x 0,09	0,311	0,313	0,309	0,342	0,308	0,317	0,320	0,311	0,349	0,329	0,326	3,537
IKM/ Unit Pelayanan												88,42

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

$$\text{SKM} = \frac{526+528+522+578+520+536+541+525+590+556+551}{11} \times 0,09 = 3,537$$

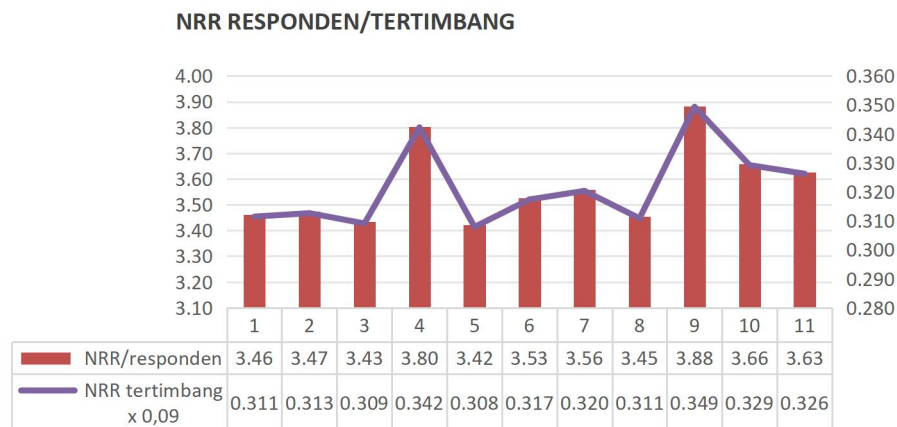
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

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

$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 3,537 \times 25 = 88,42$$

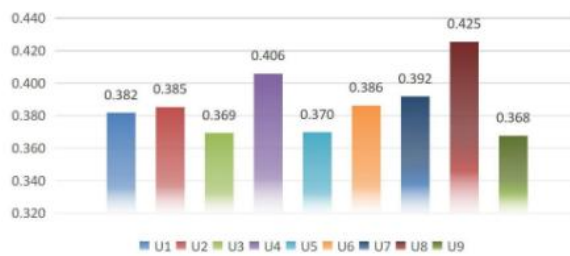
Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut bahwa Nilai Interval Konversi (NIK) Bapelkes Cikarang triwulan 3 tahun 2025 dengan **nilai 88,42** mutu pelayanan **A**, Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**. Apabila di bandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya, yaitu Triwulan 3 tahun 2023 **nilai 87,07** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, maka dari Triwulan 3 tahun 2023 ke Triwulan 1 tahun 2025 **mengalami peningkatan 1,53% dari Baik menjadi Sangat Baik**.



Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai Sangat baik dengan nilai 88,42. **Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi** dengan nilai tertimbang 0,349 dan NRR Responden sebesar 3,88, namun perlu perhatian untuk Unsur 5 tentang **tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** yaitu dengan nilai tertimbang 0,308 dan NRR/Responden 3,42.

Ketidaksesuaian pelaksanaan dengan standar pelayanan (SP) — untuk standar pelayanan telah disosialisasikan oleh panitia/tim sekretariat penyelenggara pelatihan/pengembangan kompetensi, dan sesuai dengan metode penyelenggaraannya, beberapa yang harus diperhatikan yaitu pegawai/kepanitiaan saat penyelenggaraan tidak menerapkan prosedur sebagaimana ditetapkan, terdapat ketidaksesuaian kondisi terkini atau kebutuhan pengguna layanan, *Customer*/masyarakat atau pelaksana (panitia/sekretariat) tidak memahami standar pelayanan yang berlaku, dan mekanisme kontrol dan kurangnya evaluasi hasil layanan terhadap standar.

**NRR TERTIMBANG SKM
TRIWULAN III**



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

Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai baik. Unsur 8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi dengan nilai tertimbang 0,425, namun perlu perhatian untuk Unsur 9 tentang Kualitas Sarana Prasarana, memiliki persepsi nilai terendah yaitu dengan nilai tertimbang 0.368.

Berdasarkan data hasil SKM Triwulan 3 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 kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

C. Saran dan Masukan Responden

Adapun saran dan masukan dari responden sebagai berikut :

1. Pelatihan

- ✧ Masukannya adalah jika ada pelatihan atau webinar, mohon dapat ontime dalam memulai pelatihan/webinar
- ✧ Terus tingkatkan pelatihan-pelatihan digitalisasi untuk bidang kearsipan
- ✧ Sudah baik, kalau bisa untuk bagian timur bisa dipertimbangkan jamnya juga
- ✧ Semoga kedepannya untuk webinar atau yg lainnya. Pelaksanaannya bisa lebih disesuaikan dengan waktu Indonesia Timur. Di karenakan perbedaan waktu yg cukup lama yaitu 2 jam
- ✧ Pelatihan manajemen puskesmas yang tidak berbayar
- ✧ Pelaksanaan pembelajaran sudah berjalan dengan baik, hanya saja terkendala file yang besar sehingga tidak dapat diakses
- ✧ Materi offline agar ditingkatkan
- ✧ Semoga pelatihan di bapelkes cikarang semakin jaya dan semakin bagus kedepannya

- ✧ Kedepannya kami ingin pelatihannya tatap muka
- ✧ Pertahankan cara penyampaian yang mudah dipahami dan berikan juga materi seperti ini kepada orang-orang yang memang beresiko untuk korupsi dan beresiko kurang memberikan pelayanan yang baik.
- ✧ Kami sangat senang jika pelatihan di adakan secara luring/offline, tapi mungkin karena keterbatasan anggaran akibat efisiensi maka diadakan daring/zoom. pelatihan daring tidak terlalu efektif karena tidak praktik langsung dan pasti peserta sambil menyambi pekerjaan lain sehingga tidak fokus. semoga kedepannya bisa di adakan secara luring.
- ✧ Pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas
- ✧ Pelatihan K3 dilaksanakan dengan tatap muka
- ✧ Untuk soal ujiannya harus sesuai yang ada dalam materi
- ✧ Adakan pelatihan gratis lagi karna sekarang kebutuhan keuangan lagi mencekik
- ✧ Semoga di tahun depan ada banyak pelatihan untuk prakom khusus nya bidang jarkom dan infrastruktur IT
- ✧ Untuk Pelatihan sebaiknya dilakukan Offline, supaya bisa langsung praktek
- ✧ Mohon untuk workshop bisa luring jadi tidak full daring agar keterampilan lebih baik dan bisa praktek secara langsung.
- ✧ Berharap pelatihan selanjutnya dilakukan secara luring, karena sebaik apapun pelatihan daring, tetap banyak kekurangan nya dari segi teknis

2. Sarana Prasarana ((Kelas, Auditorium, Perpustakaan, Laboratorium, Asrama, Sarana Olahraga/Aplikasi Sistem Pelatihan/LMS-SITangkas/e-Perpustakaan/MOOC)

- ✧ Fasilitas lebih ditingkatkan

3. Saran terhadap layanan lainnya

- ✧ Kalau untuk Bapelkes layanan yg di berikan sudah bagus dan tepat, cuma pelayanan masyarakat lain nya yg kurang baik, malah terkesan asal-asalan.

4. Apresiasi Customer

- ✧ Alhamdulillah selama mengikuti pelatihan di bapelkes cikarang metode daring semuanya sangat lancar dan baik
- ✧ Fasilitatornya sangat interaktif dan ramah,
- ✧ Perbanyak pelatihan gratis untuk ASN
- ✧ Pelatihannya mantap, tidak jenuh dan tidak membosankan
- ✧ sudah baik, semoga sering mengadakan pelatihan gratis
- ✧ KL online kurang fokus belajar nya
- ✧ Sudah bagus semoga ada terobosan baru lagi nantinya, terimakasih.

- ✧ Sering2 mengadakan pelatihan dan webinar gratis
- ✧ Undang saya jika ada pelatihan offline
- ✧ tingkatkan
- ✧ Tidak ada perbaikan
- ✧ sudah cukup baik (4 Orang) - semoga bisa lebih baik lagi dengan menambah narasumber yang sesuai dibidangnya
- ✧ baik lanjutkan
- ✧ Sangat sempurna
- ✧ sangat baik (11 Orang)-mungkin selanjutnya dapat dilakukan pelatihan lanjutan secara online
- ✧ Sudah Baik (15 Orang) - tingkatkan lebih baik lagi, Pertahankan yang sudah ada
- ✧ Tetap dipertahankan.
- ✧ lanjutkan
- ✧ hal yang baik semakin ditingkatkan
- ✧ Semoga Bapelkes Cikarang menjadi lebih baik dimasa mendatang. Terimakasih atas pelatihannya.
- ✧ Pelayanan yg kami dapat selama ikut pelatihan sangat memuaskan namun kembali pada hakikatnya manusia, masih perlu pelayanan yang lebih bagus lagi
- ✧ Maju terus
- ✧ Semoga makin lancar segala kegiatan” yang akan berlangsung
- ✧ Semoga ada pelatihan selanjutnya
- ✧ Pelayanan sudah bagus/baik, pertahankan
- ✧ sudah maksimal
- ✧ Menjadi lebih baik
- ✧ Mantap
- ✧ *So far so good*
- ✧ Saran nya lebih seru lagi
- ✧ Semoga dapat ditingkatkan lagi pelayanan di bapelkes cikarang
- ✧ Lanjutkan pelayanan prima yg sudah berjalan dengan baik dan memuaskan
- ✧ Lebih ditingkatkan lagi
- ✧ Kedepannya bisa lebih baik lagi
- ✧ Semoga senantiasa terus BERAKHLAK
- ✧ Terima kasih untuk kesempatan yg diberikan dalam mengikuti pelatihan baik daring, luring, maupun blended
- ✧ Tidak ada kritik yang negatif seluruh pelaksanaan dilakukan dengan baik, tetap dipertahankan dan ditingkatkan dengan lebih baik

BAB III PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

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

1. Populasi pelayanan pelatihan pada Triwulan III bulan Juli s.d September Tahun 2025 sejumlah 525 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 226 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 152 responden.
2. **Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi** dengan nilai tertimbang 0,349 dan NRR Responden sebesar 3,88, namun perlu perhatian untuk Unsur 5 tentang **kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** yaitu dengan nilai tertimbang 0,308 dan NRR/Responden 3,42.
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bapelkes Cikarang triwulan III dengan **nilai 88,42** mutu pelayanan **A**, Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**.
4. Mutu Pelayanan Bapelkes Cikarang mengalami peningkatan 1,53% dari Triwulan 3 tahun 2023 **nilai 87,07** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, tahun 2025 Triwulan 3 menjadi 88,42 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 **kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, untuk standar pelayanan telah disosialisasikan oleh panitia/ tim sekretariat penyelenggara pelatihan/pengembangan kompetensi, dan sesuai dengan metode penyelenggaraannya
 - a) Melakukan evaluasi terhadap :
 - ✓ Penerapan prosedur oleh Pegawai/ kepanitiaan/sekretariat saat penyelenggaraan tpelatihan/pengembangan kompetensi.
 - ✓ Kesesuaian kondisi terkini atau kebutuhan pengguna layanan,
 - ✓ *Customer*/masyarakat atau pelaksana (panitia/sekretariat) tidak memahami standar pelayanan yang berlaku, dan
 - b) Transparansi dengan mempublikasikan standar pelayanan di website secara jelas agar *Customer* mengetahui hak dan tolak ukur layanan.
 - c) Terapkan checklist standar pelayanan untuk memastikan setiap tahapan pelayanan sesuai prosedur.

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 III

[illegible]

42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
59	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
60	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
61	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
62	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
64	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	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	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
78	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
79	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
86	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
87	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
93	4	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3
94	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
96	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
97	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
102	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
104	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
115	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
116	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
126	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
127	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3

134	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5973
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
142	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
ΣNilai per Unsur	526	528	522	578	520	536	541	525	590	556	551	3,537
NRR/responden	3,46	3,47	3,43	3,80	3,42	3,53	3,56	3,45	3,88	3,66	3,63	
NRR tertimbang x 0,09	0,311	0,313	0,309	0,34 2	0,308	0,317	0,320	0,311	0,349	0,329	0,326	88,42
IKM/ Unit Pelayanan												

