

2025

Laporan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan 4

GEDUNG
AUDITORIUM

Dr. WIRJAWAN

KEMENKES RI

DIREKTORAT JENDERAL 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 IV telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 ini diselenggarakan Desember 2025 s.d Januari 2026.

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
1.3.1 Pengumpulan Data	4
1.3.2 Metode Survei	4
1.3.3 Penetapan Jumlah Responden	4
1.3.4 Objek Survei	5
1.3.5 Pengolahan Survei dan Analisis Data	5
1.4 TIM SKM	6
1.5 JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
BAB II	
ANALISIS	7
2.1 KUESIONER	7
2.2 PENGOLAHAN DATA	10
2.3 DESKRIPSI	11
BAB III	
PENUTUP	16
3.1 KESIMPULAN	16
3.2 SARAN	16

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 IV (Empat).

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 IV bulan Desember s.d Januari Tahun 2025 sejumlah 942 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 274 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 47 responden.

Populasi Pelatihan periode Oktober s.d Desember 2025 sebagai berikut :

NO	Judul Pelatihan	Jml Peserta
1	Massive Open Online Course (MOOC) Pelatihan Pengenalan Pengelolaan Limbah Fasyankes	429
2	Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan I	40
3	Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan II	40
4	Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan III	39
5	Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan IV	38
6	Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan V	40
7	Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan VI	40
8	Pelatihan Manajemen Penanggulangan Krisis Kesehatan Bagi SDM Kesehatan	44
9	MOOC Reviu Penilaian Kinerja Bagi Satuan Pengawas Intern (SPI) Satuan Kepatuhan Intern (SKI) Di Lingkungan Kementerian Kesehatan	232
JUMLAH		942

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/7648/2025, tanggal 30 Desember 2025, hal Pelaksanaan SKM, Persepsi Anti Korupsi & Kualitas Pelayanan Publik Bapelkes Cikarang. Pelaksanaan survei pada tanggal **31 Desember 2025 s.d 9 Januari 2026**.

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

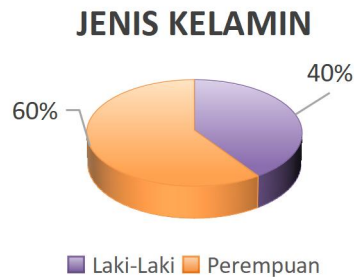
Perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut disampaikan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat triwulan IV (Empat) 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 IV Jenis kelamin responden perempuan 60% dan responden dengan jenis kelamin laki-laki 40 %, jumlah yang mengisi kuesioner 47 Orang dari sampel 274, maka tingkat Respons hanya sekitar 17,1% dari jumlah sample yang ada, dan 227 orang (83%) yang suaranya tidak terdengar, berdasarkan table krejcie dianggap rendah bias non-respons, hilangnya representasi. Pada pelaksanaan penyebaran kuesioner, beberapa kali nomor Telepon di banned, dan menunggu 1 x 24 jam untuk menormalkan kembali. Pada link teridentifikasi 103 Orang yang sudah melakukan klik namun tidak selesai mengisi kuesioner sbb :

SKM Triwulan IV Tahun 2025
s.kemikes.go.id/SKM1Tw48C2025

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSelUj...>

103

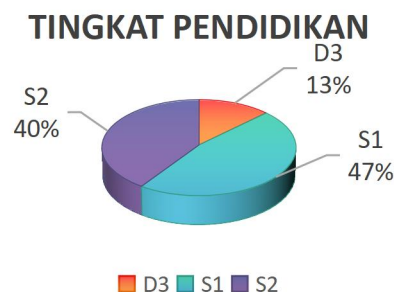
2 Januari 2026

☒ Publik

☒ Diaktifkan

Hal tersebut menjadi pertimbangan untuk perbaikan kedepannya agar mencoba menggunakan metode lain dalam menyebarkan kuesioner.

2) Pendidikan



Gambar 2.2 Tingkat Pendidikan Responden

Dari responden tersurvei yang mengisi kuesioner sebanyak 47 Orang. Mayoritas responden yang tersurvei berpendidikan S1/Sarjana, dimana jumlah responden mencapai 47%, kemudian diikuti S2/Megister sebesar 40%, dan D3 sebesar 13%.

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 $= \frac{\text{Jml Bobot}}{\text{Jml Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$

Σ Nilai per Unsur	165	166	160	177	164	166	169	164	185	175	177	1868
NRR/responden	3,51	3,53	3,40	3,77	3,49	3,53	3,60	3,49	3,94	3,72	3,77	
NRR tertimbang x 0,09	0,316	0,318	0,306	0,339	0,314	0,318	0,324	0,314	0,354	0,335	0,339	3,58
IKM/ Unit Pelayanan												89,43

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

$$\text{SKM} = \frac{165+166+160+177+164+166+169+164+185+175+177}{47} \times 0,09 = 3,58$$

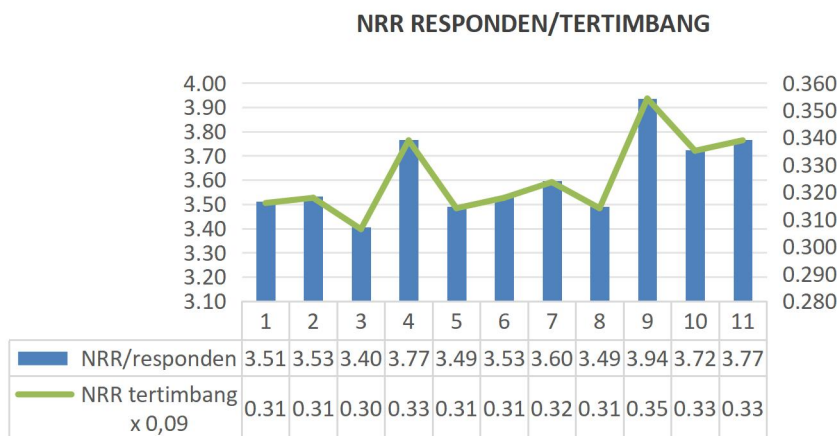
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

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

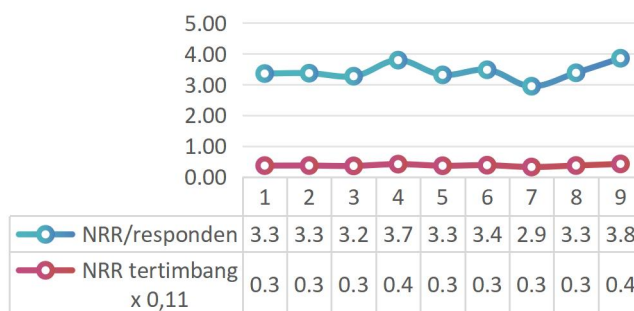
$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 3,58 \times 25 = 89,43$$

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut bahwa Nilai Interval Konversi (NIK) Bapelkes Cikarang triwulan 4 tahun 2025 dengan **nilai 89,43** mutu pelayanan **A**, Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**. Apabila di bandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya, yaitu Triwulan 4 tahun 2023 **nilai 84,58** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, maka dari Triwulan 4 tahun 2023 ke Triwulan 4 tahun 2025 **mengalami peningkatan 5,73% 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 0,354 dan NRR Responden sebesar 3,94, namun perlu perhatian untuk Unsur 3 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan** yaitu dengan nilai tertimbang 0,306 dan NRR/Responden 3,40.

NRR RESPONDEN/TERTIMBANG



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

Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai baik dengan nilai 84,58. Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi dengan nilai **tertimbang 0,42** dan NRR Responden sebesar 3,85, namun perlu perhatian untuk Unsur 7 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, memiliki persepsi nilai terendah yaitu dengan nilai tertimbang 0,32 dan NRR/Responden 2,94.

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 perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dan tahun 2025 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

C. Saran dan Masukan Responden

Adapun saran dan masukan dari responden sebagai berikut :

1. Saran

- ✧ Alangkah baiknya semakin diperbanyak pelatihan-pelatihan pengembangan kompetensi SDM kesehatan dan juga webinar atau seminar terkait kesehatan
- ✧ Mohon diselenggarakan lebih banyak lagi MOOC yg lain
- ✧ Pelatihan gratis yang mendukung kompetensi di tambah lagi waktunya
- ✧ Beberapa pelatihan ada yang baik ya jika dilaksanakan secara klasikal karena berkaitan dengan praktek jangan full online
- ✧ semoga akan ada pelatihan offline yang gratis
- ✧ agar bisa diundang kembali untuk melaksanakan pelatihan terutama di bidang kesling
- ✧ lebih di perbanyak lagi pelatihan terutama pelatihan terkait sanitasi
- ✧ di perbanyak pelatihannya
- ✧ Lebih meningkatkan pelayanan publik

2. Apresiasi Customer

- ✧ Sudah baik
- ✧ Sangat baik sekali
- ✧ Terimakasih, tetap semangat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan
- ✧ Pertahankan pelayanan
- ✧ Sudah baik dan pertahankan
- ✧ Baik lanjutkan
- ✧ Semoga Bapelkes Cikarang makin sukses lagi
- ✧ Sudah cukup baik dan sangat berguna dalam membersamai pelatihan dasar CASN semoga kedepannya semakin efektif ✨
- ✧ secara umum sudah baik
- ✧ Pertahankan semua yang sudah sangat baik ini yaaa Bapak, Ibu dan Mba-Mba di Cikarang
- ✧ Sudah sangat bagus, pertahankan
- ✧ Aman sudah

- ✧ Sudah sangat baik
- ✧ Sudah bagus
- ✧ sangat baik
- ✧ sudah 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 IV bulan Oktober s.d Desember Tahun 2025 sejumlah 942 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 274 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 47 responde, .maka tingkat Respons hanya sekitar 17,1% dari jumlah sample yang ada, dan 227 orang (83%) yang suaranya tidak terdengar, bedasarkan table krejcie dianggap rendah bias non-respons, hilangnya representasi. Pada pelaksanaan penyebaran kuesioner, beberapa kali nomor Telepon di banned, dan menunggu 1 x 24 jam untuk menormalkan kembali. Pada link teridentifikasi 103 Orang yang sudah melakukan klik namun tidak selesai mengisi kuesioner.
2. **Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi** ddengan nilai tertimbang 0,354 dan NRR Responden sebesar 3,94, namun perlu di perhatikan untuk Unsur 3 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan** yaitu dengan nilai tertimbang 0,306 dan NRR/Responden 3,40.
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bapelkes Cikarang triwulan IV dengan **nilai 89,43** mutu pelayanan **A**, Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**.
4. Mutu Pelayanan Bapelkes Cikarang mengalami peningkatan 5,73% dari Triwulan IV tahun 2023 **nilai 84,58** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, tahun 2025 Triwulan IV menjadi 89,43 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 hasil yang diberikan**
2. Metode penyebaran kuesioner perlu diperbaiki tidak lagi menyebarkan melalui Google Form, dengan mengintegrasikan kepada Sistem Informasi pelatihan.
3. Masukan dan saran-saran dari responden untuk menjadi perhatian manajemen dalam perbaikan layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ketua,

\${ttd_pengirim}

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

Lampiran I Pengolahan Data Laporan SKM triwulan IV

NO RESPO	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
15	4	3	3	1	4	3	4	3	4	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
23	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
29	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
34	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
38	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
41	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
46	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	

47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	1868
ΣNilai per Unsur	165	166	160	177	164	166	169	164	185	175	177	
NRR/re sponde n	3,51	3,53	3,40	3,77	3,49	3,53	3,60	3,49	3,94	3,72	3,77	
NRR tertimba ng x 0,09	0,316	0,318	0,306	0,339	0,314	0,318	0,324	0,314	0,354	0,335	0,339	3,58
IKM/ Unit Pelayanan												89,43