

2025

Laporan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan 2

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 II telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 ini diselenggarakan 7 s.d 18 Juli 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	21
3.1 KESIMPULAN	21
3.2 SARAN	21

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 II (Dua).

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 II bulan April s.d Juni Tahun 2025 sejumlah 1698 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 313 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 322 responden.

Populasi Pelatihan periode April.d Juni 2025 sebagai berikut :

No.	Judul Pelatihan	JML
1	Webinar Review Laporan Kinerja Bagi SPI dan SKI di Lingkungan Kemenkes	1166
2	Ability to Execute (A2E) Essentials	80
3	Pelatihan Public Speaking bagi SDM Kesehatan	60
4	Pelatihan Manajemen Penanggulangan Krisis Kesehatan Bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan	350
5	Pelatihan Pembinaan Kebugaran Jasmani	29
6	Pelatihan Tenaga Kesehatan Haji (TKH) Kloter Embarkasi Kalimantan Selatan	13
POPULASI PESERTA		1698

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.05.02/FLI/3778/2025, tanggal 7 Juli 2025, hal Pelaksanaan SKM, Persepsi Anti Korupsi & Kualitas Pelayanan Publik Bapelkes Cikarang. Pelaksanaan survei pada tanggal **7 s.d 18 Juli 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 II (dua) Tahun 2025 pada **Lampiran I Pengolahan Data**.

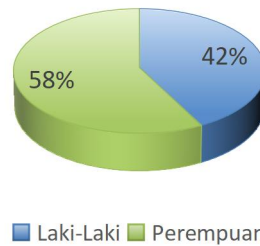
2.3 DESKRIPSI

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

JENIS KELAMIN

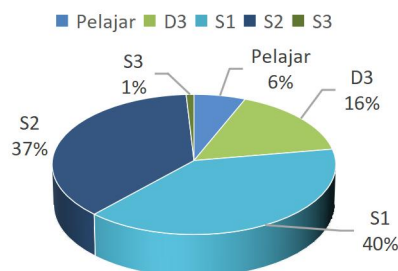


Gambar 2.1 Komposisi Jenis kelamin tersurvei

Persentase hasil survei triwulan II Jenis kelamin responden perempuan 58% dan responden dengan jenis kelamin laki-laki 42 %, jumlah yang mengisi kuesioner 322 Orang dari sampel 313, maka tingkat Respons melihi dari target sampel.

2) Pendidikan

TINGKAT PENDIDIKAN



Gambar 2.2 Tingkat Pendidikan Responden

Dari responden tersurvei yang mengisi kuesioner sebanyak 322 Orang. Mayoritas responden yang tersurvei berpendidikan S1/Sarjana, dimana jumlah responden mencapai 40%, kemudian diikuti S2/Magister sebesar 37%, D3 sebesar 16%, Pelajar 6% dan 1% S3.

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	1104	1120	1099	1214	1106	1124	1134	1113	1260	1177	1156	12607
NRR/re sponde n	3,43	3,48	3,41	3,77	3,43	3,49	3,52	3,46	3,91	3,66	3,59	
NRR tertimba ng x 0,09	0,309	0,313	0,307	0,339	0,309	0,314	0,317	0,311	0,352	0,329	0,323	3,52
IKM/ Unit Pelayanan												88,09

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

$$\text{SKM} = \frac{1104+1120+1099+1214+1106+1124+1134+1113+1260+1177+1156}{322} \times 0,09 = 3,52$$

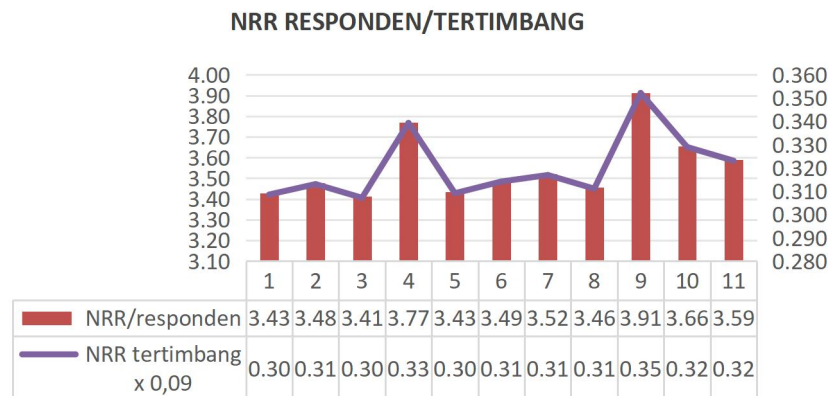
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

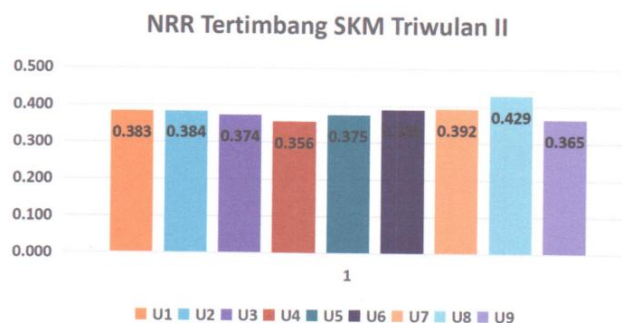
$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 3,52 \times 25 = 88,09$$

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut bahwa Nilai Interval Konversi (NIK) Bapelkes Cikarang triwulan 2 tahun 2025 dengan **nilai 88,09** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**. Apabila di bandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya, yaitu Triwulan 2 tahun 2023 **nilai 86,17** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, maka dari Triwulan 2 tahun 2023 ke Triwulan 2 tahun 2025 **mengalami peningkatan** nilai 2,23 % **dengan nilai Baik**.



Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai Baik dengan nilai 88,09. **Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi** dengan nilai tertimbang 0,352 dan NRR Responden sebesar 3,91, namun perlu perhatian untuk Unsur 3 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan** yaitu dengan nilai tertimbang 0,307 dan NRR/Responden 3,41.



Apabila dibandingkan dengan hasil SKM tahun 2023, terdapat beberapa unsur tertinggi dan terendah yang berbeda, berikut data SKM Triwulan II Tahun 2023. Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai baik dengan nilai 86,17 Unsur 8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi dengan nilai **tertimbang** 0,42, namun perlu perhatian untuk Unsur 4 tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, memiliki persepsi nilai terendah yaitu dengan nilai tertimbang 0,356.

Berdasarkan data hasil SKM Triwulan 2 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 kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 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

A. Pelatihan

- ✧ Sebaiknya pelatihan dilaksanakan tatap muka
- ✧ Saran untuk pelatihan lebih banyak lagi yang online, karena kami yang jauh sangat terbantu dengan efesiensi dana seperti sekarang ini, terimakasih
- ✧ Saran yang bisa diberikan meliputi peningkatan kualitas materi pelatihan, fasilitas yang memadai, metode pembelajaran yang bervariasi, serta evaluasi dan umpan balik yang berkelanjutan.
- ✧ Semoga bisa di lakukan kembali kelas klasikal
- ✧ Semoga kedepan lebih banyak lagi pelatihan dibidang farmasi
- ✧ Untuk pelatihan mankris sebaiknya offline
- ✧ Saya lebih senang jika pelatihan, bukan workshop terkait sinyal bermasalah. terimakasih
- ✧ Kalau bisa ada pelatihan offline supaya dapat praktek langsung ke lapangan
- ✧ Waktu pelatihan terlalu pendek kalau menurut saya
- ✧ BLC awal pelatihan perlu ditingkatkan lagi
- ✧ Mungkin kedepannya ada web/link terkusus aturan" Terbaru, dan ada ebook
- ✧ Usul pelatihan secara luring
- ✧ Adakan pelatihan lanjutan online
- ✧ Pematerinya lebih banyak membahas contoh aplikasi dilapangan dalam menyelesaikan masalah
- ✧ Harus ada pelatihan dikelas biar bisa lebih sering menatap fasilitatornya dan materi dapat diterima dengan baik
- ✧ Ada pelatihan offline lebih baik.

- ✧ Dalam penyampaian materi ajar, Teori dalam pembelajaran itu penting, & juga peserta bisa membaca sendiri, sebaiknya diselingi video singkat simulasi pada materi2 yang berhubungan dengan kerja di lapangan
 - ✧ Agar ada sesi pelatihan yang offline misal ketika praktik / simulasi bencana minimal 1 hari
 - ✧ Pelatihan Publik Speaking sebaiknya dibuat dalam metode klasikal, agar bisa lebih fokus
 - ✧ Tingkatkan Jumlah Pelatihan untuk JFT pada bagian Administrasi Umum
 - ✧ Sehubungan dengan materi webinar yang disampaikan sudah baik, ada baiknya jangkauan penyebaran informasi ini lebih diperluas lagi
 - ✧ Dipertahankan dan semoga semakin banyak pelatihan-pelatihan yang berguna untuk kita ASN kemenkes untuk meningkatkan kompetensi kita
 - ✧ perlu ada follow up implementasi di satuan kerja bagi peserta kegiatan
 - ✧ Workshop terkait pengembangan diri ASN terus diberikan
-
- ✧ Semoga kerjasama MOOC dengan BBPK-Bapelkes lebih ditingkatkan
 - ✧ untuk kedepannya mungkin lebih baik banyak materi yg memang betul betul dibutuhkan dan juga interaksi terhadap mahasiswa diperbanyak sehingga kelas tidak boring juga mungkin jika setiap sehabis kelas bisa diberikan kuis agar mahasiswa/i lebih semangat dan mungkin jika ada hadiah itu akan lebih menarik
 - ✧ secara berkala/ rutin ada pelatihan sejenis untuk peningkatan wawasan/ kompetensi
 - ✧ Perbanyak pelatihan offline, karena pelatihan online kurang maksimal untuk mendapatkan ilmu yang diberikan
 - ✧ Pelayanan dan Pelaksanaan Pelatihan sudah bagus, mungkin untuk MOT (pengendali pelatihan) yang lebih seru lagi.
 - ✧ Sebaiknya untuk pelatihan dilakukan secara Luring, karena bisa membuat peserta menjadi fokus untuk mengikuti pelatihan dan juga bisa mengenal satu sama lain antar peserta pelatihan
 - ✧ Karena pelatihan kemarin dilakukan full online, jadi tidak mengetahui pelayanan secara offline.
 - ✧ terkait generate sertifikat lebih di optimalkan kembali karena sebelumnya memakan waktu cukup lama, selain itu lebih banyak lagi terkait pelatihan dalam buku kerja dan memberikan jawaban kunci sebagai bahan evaluasi
 - ✧ Peserta yang telah mengikuti pelatihan kedepannya bisa atau dapat diinformasikan tentang pelatihan berkelanjutan sesuai dengan pelatihan yang diikuti dan kompetensinya, terimakasih

- ✧ Saran agar selalu mengutamakan waktu untuk pengenalan secara emosional agar setiap tahapan tahapan penyampaian materi mudah diresap
- ✧ Pelatihan Public Speaking selanjutnya di adakan onsite dong min, biar temu kangen dengan bapelkes Cikarang. Salam Hidayatullah (Ketua Kelas)
- ✧ Selama menjalankan tugas dari Institusi saya untuk mengikuti Diklat tatap muka maupun Webinar dan workshop, semua panitia selalu mengutamakan aturan yang sudah baku dan sesuai dg SPO yang ada untuk memberikan pelayanan ke peserta didik. sebaiknya selalu di jaga dan dipertahankan biar Bapelkes Cikarang selalu menempah tenaga keseshatan yang berkualitas dibidangnya masing-masing
- ✧ Lebih mensosialisasikan program serta menambah pelatihan/webinar/workshop
- ✧ Menambah jenis pelatihan dalam LMS

B. Pelayanan

- ✧ Semoga kedepan lebih di tingkatkan lagi kearah lebih baik.
- ✧ Tetap pertahankan pelayanan terbaiknya (kesopanan dan keramahannya)
- ✧ Tetaplah menjadi pegawai yang lebih baik, sopan dan ramah
- ✧ Yang baik dipertahankan dan ditingkatkan lagi
- ✧ Tetap ikhlas dalam bekerja
- ✧ Konsisten terhadap layanan
- ✧ Perlunya pantauan secara berkelanjutan untuk pemberian pelayanan kesehatan yang memadai kepada petugas
- ✧ Lakukan semua pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan dan kebijakan yang telah ditetapkan
- ✧ Sebelum menyebarkan survei, disosialisasikan terlebih dahulu kepengguna layanan
- ✧ ditingkatkan dan dipertahankan pelayanannya.
- ✧ Tingkatkan terus pelayanannya
- ✧ lebih optimal dalam pelayanan
- ✧ Kalau bisa baik daring atau luring peserta di berikan uang saku
- ✧ selalu untuk mengevaluasi pelayanan supaya bertambah lebih baik

C. Fasilitas

- ✧ lebih di banyakan lagi fasilitas olahraga agar peserta biasa berolahraga semua di waktu yang luang
- ✧ Tingkatkan fasilitas Kamar
- ✧ sudah baik, namun sistem agak susah mengejar jika belum terbiasa antara lms, sidiklat, terbiasa setelah hari ke 2,
- ✧ Kebersihan Gedung Toilet Jalanan agar lebih ditingkatkan.
- ✧ Layanan sepeda tolong dibanyakan lagi jumlah nya supaya tidak berganti gantian memakainya terimakasih
- ✧ Area banjir di bagian taman akibat hujan segera di bersihkan, atau airnya di alirkan ke kolam, agar tidak menjadi sarang vektor
- ✧ Perlu update sarana yang digunakan peserta pelatihan agar lebih nyaman
- ✧ Rencana pelatihan² selanjutnya dishare di media sosial terutama instagram, terimakasih

D. IT

- ✧ Perlu ditingkatkan sarana, terutama koneksi internet WIFI
- ✧ aplikasi sidiklat kurang user friendly dan banyak tampilan menu yang tidak berfungsi serta sering eror/gagal registrasi/login
- ✧ sudah baik, namun sistem agak susah mengejar jika belum terbiasa antara LMS, sidiklat, terbiasa setelah hari ke 2,
- ✧ Kualitas signal wifi di kamar peserta lebih ditingkatkan disertai peningkatan kecepatan akses internet.

2. Apresiasi Customer

- ✧ Pelayanan yang diberikan sudah baik, respon yang cepat, mohon di pertahankan dan ditingkatkan untuk hasil yang lebih optimal
- ✧ sudah cukup baik (9 Orang)
- ✧ Sudah sangat baik (6 Orang)
- ✧ Sudah baik (20 Orang)
- ✧ Jempol tepuk salut, salut-salut, salut salut salut
- ✧ Pelayanan sudah sangat baik, saya puas bisa menjadi bagian peserta pelatihan yang diselenggarakan
- ✧ Pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan, tanpa melanggar integritas atau etika kerja
- ✧ Sudah bagus pertahankan

- ✧ Bagus
- ✧ Sudah sangat baik. Teruskan
- ✧ Kereen Bapelkes cikarang
- ✧ sudah sangat baik dan berjalan sesuai dengan ketentuan
- ✧ Tidak ada saran, pertahankan yang sudah ada
- ✧ Terimakasih
- ✧ Bapelkes *is the best*
- ✧ Pertahankan dan sudah bagus
- ✧ Sudah Mantap
- ✧ Terima kasih atas pelayanannya, sudah memuaskan.
- ✧ Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, pertahankan.
- ✧ Semoga Bapelkes Cikarang semakin banyak memberikan pelatihan gratis dan bermanfaat bagi semua orang. Jaya selalu Bapelkes Cikarang
- ✧ Pelayanan sudah sangat baik, semoga terus dipertahankan
- ✧ Mohon dipertahankan atau ditingkatkan lagi
- ✧ Sangat memuaskan
- ✧ Sudah sangat baik dalam segi pelayanan dan fasilitas
- ✧ Cukup puas dan sangan bagus
- ✧ Alhamdulillah sudah baik, semoga dapat dipertahankan agar selalu menjadi yang terbaik
- ✧ Pertahankan integritas Pelayanan yang sudah baik selama ini
- ✧ Sudah baik terus di tingkatkan
- ✧ Memberikan penghargaan atau insentif kepada petugas dengan kinerja terbaik sebagai motivasi.
- ✧ Disarankan Pelatihan Lurin agar bisa lebih jelas lagi jika praktekkan langsung dan jika ada pelatihan lagi tolong diinfokan/disebarluaskan di grup ya, Terimakasih
- ✧ Pertahankan yang sudah baik
- ✧ Tetap pertahankan
- ✧ sudah baik pertahankan
- ✧ pelayanan sangat bagus dan prima
- ✧ Sudah sangat baik
- ✧ semoga sukses semua
- ✧ Sudah sesuai standar
- ✧ pelayanan baik dan respon cepat
- ✧ komitmen dipertahankan

- ✧ Layanan sangat baik
- ✧ Pertahankan dan tingkatkan
- ✧ tingkatkan lagi inovasinya
- ✧ layanan baik
- ✧ Perbaiki yang kurang dan tingkatkan hal yang sudah baik
- ✧ Lebih meningkatkan pelayan prima
- ✧ Terimakasih (4 Orang)
- ✧ Selalu ditingkat meski sudah sangat baik
- ✧ Pertahankan kinerja yang sudah berjalan.
- ✧ Pertahankan serius tapi nyaman
- ✧ Pelayanan yang diberikan sudah baik, agar dipertahankan dan lebih ditingkatkan
- ✧ Mantap
- ✧ Sudah baik, kualitas dipertahankan, perbaikan berkesinambungan tetap harus dilakukan.
- ✧ Kalau saya menilainya cukup di pertahankan kinerja yg sudah terjalin dengan baik.
- ✧ tidak ada,karena semua sudah sangat baik
- ✧ Sangat baik, semoga bisa dipertahankan dan tambah baik lagi
- ✧ Tetap pertahankan komitmen, pelayanan yang profesional dan integritas
- ✧ mohon dipertahankan
- ✧ Lebih ditingkatkan kebersihan dan pelayanannya
- ✧ pertahankan yang sudah ada
- ✧ Sudah baik, sampai jumpa pada pelatihan selanjutnya, terima kasih
- ✧ Untuk pelatihan penyuluh antikorupsi dosen poltekkes
- ✧ Lebih banyak lagi kegiatan serupa dilaksanakan
- ✧ semoga lebih di tingkatkan lagi
- ✧ Terimakasih untuk semuanya
- ✧ Layanan yang diberikan sangat luar biasa! Saya melihat adanya semangat perubahan, integritas, dan komitmen untuk terus melayani dengan lebih baik. Terus pertahankan semangat ini dan jangan pernah lelah untuk berinovasi demi masyarakat. Saya yakin, dengan kerja sama dan semangat melayani yang tulus, instansi ini bisa menjadi contoh pelayanan publik yang unggul, bersih, dan membanggakan! Tetap semangat dan teruslah menjadi agen perubahan!

- ✧ tingkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi kegiatan lebih masif lagi
- ✧ Pelayanan yang Luar biasa, di pertahankan semoga Bapelkes Cikarang tambah Jaya
- ✧ Pelayanan lebih baik
- ✧ Pertahankan pelayanan yang sudah baik dan tingkatkan lagi
- ✧ Pertahankan supaya pelayanan tetap baik
- ✧ Terus maju kedepannya Bapelkes Cikarang
- ✧ Mempertahankan fasilitasi pelatihan yang sudah prima
- ✧ Kereen
- ✧ lanjutkan
- ✧ Terimakasih untuk pelatihan yg menyenangkan
- ✧ Dapat diberikan progres/pelatihan selanjutnya
- ✧ Keren
- ✧ Mudah mudahan bis segera ada pelatihan online
- ✧ Sukses Selalu
- ✧ Tetap memberi pelayanan yang prima
- ✧ Pelayanan ditingkatkan
- ✧ Pertahankan yang sudah dijalankan
- ✧ Semua sudah baik dan transparan, semoga kedepannya akan selalu menjadi pelayan yang amanah dan takut akan murka Allah. Jazakallah khair
- ✧ Terimakasih banyak atas segala pelayanan yang telah diberikan selama menjalani pelatihan
- ✧ Sudah cukup bagus
- ✧ pertahankan selalu
- ✧ Semoga bisa bergabung kembali di pelatihan selanjutnya.
- ✧ Selalu tingkatkan walau sudah baik
- ✧ Saran saya semoga bapelkes dapat membuka banyak lapangan pekerjaan lagi
- ✧ Sejauh ini sudah bagus. Saya juga dengar dari teman yang pernah mengikuti pelatihan kalau Bapelkes Cikarang itu keren
- ✧ pengendalian walangsangit
- ✧ semuaanyaa baaiikkk
- ✧ sangat baik sukses selalu
- ✧ sangat baik pelayanannya

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 II bulan April s.d Juni Tahun 2025 sejumlah 1698 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 313 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 322 responden, .
2. **Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi** dengan nilai tertimbang 0,352 dan NRR Responden sebesar 3,91, namun perlu di perhatikan untuk Unsur 3 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan** yaitu dengan nilai tertimbang 0,307 dan NRR/Responden 3,41.
3. Nilai tertinggi pada tahun 2023 dan 2025 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan. Dan nilai terendah pada tahun 2023 tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan tahun 2025 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan**
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bapelkes Cikarang triwulan II dengan **nilai 88,09** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**.
5. Mutu Pelayanan Bapelkes Cikarang mengalami peningkatan 2,23 % dari Triwulan II tahun 2023 **nilai 86,17** menjadi 88,09 tahun 2025, dengan mutu pelayanan B, Kinerja Unit Pelayanan **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. Masukan dan saran-saran dari responden untuk menjadi perhatian manajemen dalam perbaikan layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ketua,



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

Lampiran I Pengolahan Data Laporan SKM triwulan II

NO RESPO	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
9	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
13	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
32	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
38	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
45	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	

53	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
55	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
56	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
57	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
64	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
66	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
89	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
94	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	1	4	4	3	3	3	3	3	2	1
100	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
105	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4

113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
116	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
121	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
122	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
124	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
130	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
132	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
133	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
150	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
152	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
154	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
164	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
166	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
167	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
168	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
170	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

173	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
176	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
177	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
181	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
187	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	3	4	3	3	3	3	4	1	4
191	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
192	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
198	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
200	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
201	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
212	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
214	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
217	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
218	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
219	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
222	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
223	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
226	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
228	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
230	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
231	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
235	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
238	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
239	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
243	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
244	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
245	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
246	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
249	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
254	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
256	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
259	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
260	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
262	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
263	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
265	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
267	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
268	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
270	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
271	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
274	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
275	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
276	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
279	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
280	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
281	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
284	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
285	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
286	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
287	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
288	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
291	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12607
294	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
295	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
298	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
299	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
300	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
301	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
302	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
307	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
312	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
315	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
316	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	
317	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
318	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
321	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
322	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
ΣNilai per Unsur	1104	1120	1099	1214	1106	1124	1134	1113	1260	1177	1156	12607
NRR/re sponde n	3,43	3,48	3,41	3,77	3,43	3,49	3,52	3,46	3,91	3,66	3,59	
NRR tertimba ng x 0,09	0,309	0,313	0,307	0,339	0,309	0,314	0,317	0,311	0,352	0,329	0,323	
IKM/ Unit Pelayanan												88,09