

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 1

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun sebagai wujud komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, serta sebagai dasar evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan



Periode
Januari s.d Maret

KEMENKES RI

PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA

BAPELKES CIKARANG

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 Triwulan I telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2026 ini diselenggarakan 30 Maret s.d 3 April 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

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
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	6
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	10
BAB III PENUTUP	15
3.1 KESIMPULAN	15
3.2 SARAN	15

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 2026 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 2026 sejumlah 3662 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 346 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 152 responden.

Populasi Pelatihan periode Januari s.d.Maret 2026 sebagai berikut :

NO	PENGEMBANGAN KOMPETENSI/ PELATIHAN	JML
1	Webinar Pengelolaan Air di Perkantoran; Implementasi Kesling & K3	803
2	Workshop Gelolistrik Kemenkes Corpu Cikarang Tahun 2026	49
3	Workshop Pengendalian Vektor di Lingkungan Kerja Kemenkes Corpu Cikarang Tahun 2026	63
4	Penyediaan Air Bersih dengan Water Treatment Plant (Jawaban)	961
5	Latsar Golongan III Angkatan 1	60
6	Latsar Golongan II Angkatan 2	59
7	Latsar Golongan III Angkatan 3	60
8	Latsar Golongan II Angkatan 4	60
9	Latsar Golongan II Angkatan 5	61
10	Kegiatan Finn	40
11	Kegiatan Dirjen Farmalkes	49
12	Kegiatan Biro OSDM bulan Januari	30
13	Kegiatan Biro Keuangan Februari	50
14	Biro Umum Februari	30
15	Biro OSDM Februari	20
16	Dirjen Kesehatan Primer Februari	70
17	Biro OSDM Maret	20
18	Dirjen Kesehatan Lanjutan	50
19	Epic GHS-FHI	70
20	Biro OSDM	30
21	Itjen Kemenkes	4
22	Webinar Penguatan Manajemen Risiko sebagai Budaya Kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Kemenkes	1023
Pupulasi		3662
Sampel		346

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/A.XIX/0050/2026, tanggal 5 Januari 2026 tentang Tim Survei Kepuasan masyarakat Bapelkes Cikarang, terdiri dari :

Pengarah	: Kepala Balai Pelatihan Kesehatan Cikarang
Ketua	: Ketua Tim Kerja Pengembangan Pelatihan, Digitalisasi dan Publikasi/kehumasan
Pelaksana	: 1. Ir, Miftahur Rahim, M.Kes 2. Eliza Meivita, S.Kom, MKM 3. Sumarno, S.Psi, MKM 4. Dicky Mahendra Adidhanu, SH 5. Tini Wartini, S.Kom 6. Yuni Nurhasanah

1.5 JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan SK Kepala Bapelkes Cikarang Nomor HK.02.03/A.XIX/0050/2026 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/A.XVIII/1448/2026, tanggal 27 Maret 2026, hal Pelaksanaan SKM, Persepsi Anti Korupsi & Kualitas Pelayanan Publik Bapelkes Cikarang. Pelaksanaan survei pada tanggal **30 Maret s.d 3 April 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 2026 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. Profil

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

B. 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

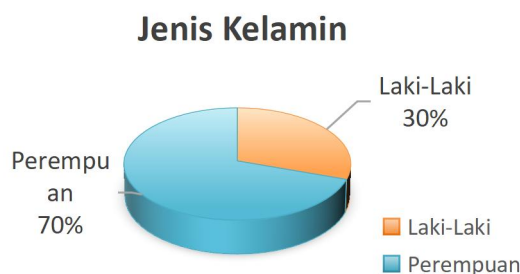
Perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut disampaikan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat triwulan I (satu) Tahun 2026 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

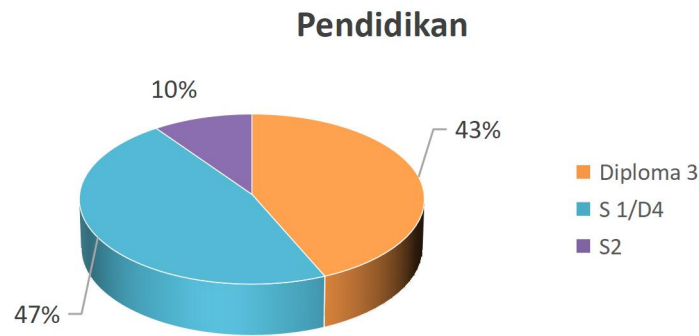
1) Jenis Kelamin Responden



Gambar 2.1 Komposisi Jenis kelamin tersurvei

Persentase hasil survei triwulan I Jenis kelamin responden perempuan 70% dan responden dengan jenis kelamin laki-laki 30 %, jumlah yang mengisi kuesioner 152 Orang dari sampel 346, maka tingkat Respons melihi dari target sampel.

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 47%, kemudian diikuti D3 sebesar 43%, S2 sebesar 10 %.

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											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
ΣNilai per Unsur	549	521	510	576	526	533	531	537	585	563	556	5987
NRR/res ponden	3,61	3,43	3,36	3,79	3,46	3,51	3,49	3,53	3,85	3,70	3,66	
NRR tertimba ng x 0,09	0,325	0,308	0,302	0,341	0,311	0,316	0,314	0,318	0,346	0,333	0,329	3,54
IKM/ Unit Pelayanan												88,62

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

$$SKM = \frac{549+521+510+576+526+533+531+537+585+563+556}{152} \times 0,09 = \mathbf{3,54}$$

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

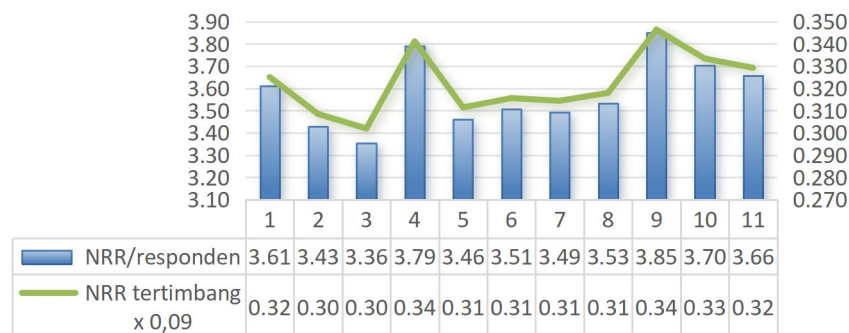
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

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

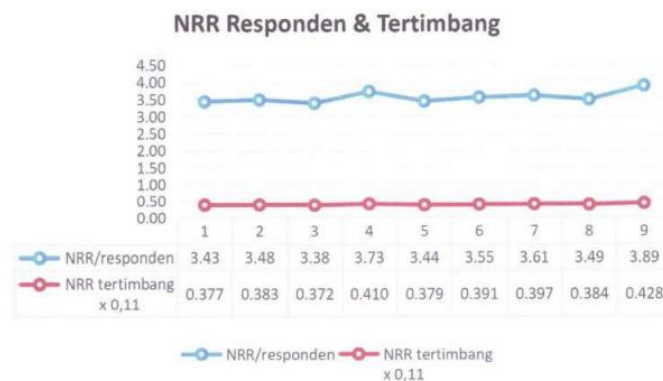
$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 3,54 \times 25 = 88,62$$

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut bahwa Nilai Interval Konversi (NIK) Bapelkes Cikarang triwulan 1 tahun 2026 dengan **nilai 88,62** mutu pelayanan **A**, Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**. Apabila di bandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya, yaitu Triwulan 1 tahun 2024 **nilai 88,02** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, maka dari Triwulan 2 tahun 2024 ke Triwulan 2 tahun 2026 **mengalami peningkatan 0,68%**. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari kategori Baik menjadi Sangat Baik.

NRR RESPONDEN/TERTIMBANG



Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai Sangat Baik dengan nilai 88,62. **Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi** dengan nilai tertimbang 0,34 dan NRR Responden sebesar 3,85, namun perlu perhatian untuk Unsur 3 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan** yaitu dengan nilai tertimbang 0,302 dan NRR/Responden 3,36.



Apabila dibandingkan dengan hasil SKM tahun 2024, terdapat persamaan yaitu pada unsur terendah dan tertinggi, berikut data SKM Triwulan I Tahun 2024. Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai baik dengan nilai 88,02 Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi dengan nilai **tertimbang** 0,428, namun perlu perhatian untuk Unsur 3 tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, memiliki persepsi nilai terendah yaitu dengan nilai tertimbang 0,372 dan NRR/responden 3,38.

Berdasarkan data hasil SKM Triwulan 1 Tahun 2024 dan Tahun 2026 di atas bahwa :

1. Nilai tertinggi pada tahun 2024 dan 2026 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan.
2. Nilai terendah pada tahun 2024 dan 2026 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

Sistem Informasi/aplikasi

- ✧ Aplikasi sidiklat terkadang masih sering eror dan muncul bug
- ✧ Memastikan sistem dapat berjalan dengan baik sebelum dilakukan pelaksanaan test kepada peserta latsar seperti pada saat mengerjakan evaluasi akademik
- ✧ SI diklat lebih stabil lagi yaa, yg terbaik

Pelatihan

- ✧ Memberikan format baku terhadap laporan dll
- ✧ Saat diadakan pelatihan jika ada tugas jangan terlalu pendek waktu yg diberikan untuk peserta dalam mengerjakan tugas

2. Apresiasi *Customer*

- ✧ Sudah Baik (12 Orang)
- ✧ Sudah baik tingkatkan
- ✧ Lebih baik lagi
- ✧ Terima kasih atas pelayanan yang diberikan, semakin berinovasi dan berkembang kedepannya
- ✧ Luar biasa, semoga semakin baik lagi dalam pelayanannya
- ✧ Sukses selalu
- ✧ Sudah sangat baik (9 Orang)
- ✧ Semoga ke depannya selalu ramah dan memberikan pelayanan yang terbaik
- ✧ Sudah bagus
- ✧ Pertahankan pelayanan yang baik
- ✧ Bagus
- ✧ tingkatkan layanan, pertahankan yang sudah bagus
- ✧ terimakasih, good
- ✧ lanjutkan
- ✧ Mantap
- ✧ alhamdulillah
- ✧ Tidak ada, sudah baik semua pelayanan
- ✧ sudah bagus, tingkatkan pelayanan,
- ✧ pertahankan layanan yang sudah baik
- ✧ sudah bagus pertahankan
- ✧ Lanjutkan (2 Orang)
- ✧ Pertahankan sudah bagus
- ✧ sudah cukup baik
- ✧ hal baik semakin di tingkatkan
- ✧ Tingkatkan

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 I bulan Januari s.d Maret Tahun 2026 sejumlah 3662 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 346 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 0,34 dan NRR Responden sebesar 3,85, namun perlu di perhatikan untuk Unsur 3 tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan yaitu dengan nilai tertimbang 0,302 dan NRR/Responden 3,36.
3. Nilai tertinggi pada tahun 2024 dan 2026 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan. Dan nilai terendah pada tahun 2024 dan 2026 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan.**
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bapelkes Cikarang triwulan I dengan **nilai 88,62** mutu pelayanan **A**, Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**.
5. Mutu Pelayanan Bapelkes Cikarang mengalami peningkatan 0,68 % dari Triwulan I tahun 2024 **nilai 88,02** menjadi 88,62 tahun 2026, dengan 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. Masukan dan saran-saran dari responden untuk menjadi perhatian manajemen dalam perbaikan layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ketua,



Efi Kurniatiningsih, SKM, M.K.M
NIP 197801272006042001

Lampiran I Pengolahan Data Laporan SKM triwulan I

NO RESPO	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	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
11	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
20	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
30	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
36	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
39	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	
40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
43	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
48	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
49	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
51	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
55	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
63	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
64	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
65	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
67	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
68	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
69	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
75	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
76	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
79	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4
95	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
96	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
105	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3
106	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4
108	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
109	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
110	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4
111	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4
113	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4

114	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5987
115	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
118	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
119	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	
120	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	
124	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
125	4	4	3	4	2	4	4	4	1	4	4	
126	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
130	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
131	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
132	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
133	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
134	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	
136	3	3	3	4	4	3	1	3	4	4	4	
137	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
140	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
141	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
142	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
143	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5987
144	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
145	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
146	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
147	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
148	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
149	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
150	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
152	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai per Unsur	549	521	510	576	526	533	531	537	585	563	556	88,62
NRR/responden	3,61	3,43	3,36	3,79	3,46	3,51	3,49	3,53	3,85	3,70	3,66	
NRR tertimbang x 0,09	0,325	0,308	0,302	0,341	0,311	0,316	0,314	0,318	0,346	0,333	0,329	
IKM/ Unit Pelayanan												88,62