



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV (BULAN OKTOBER S/D DESEMBER 2024)

UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT (BAPELKESMAS)

DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin pertriwulan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali tahun 2024.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, kami sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Denpasar, 11 Desember 2024

Ka. UPTD.

Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat
(Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi



Dr. Ni Made Parwati, SKM, M.Kes. SH., M.H.Kes.

NIP. 19720518 199203 2 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR TABEL.....iii

DAFTAR FIGURE iv

DAFTAR LAMPIRAN..... v

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang 1

 B. Tujuan dan Manfaat.....3

 C. Metode.....4

 D. Tim Survei Kesehatan Masyarakat (SKM)6

 E. Jadwal Survei Kesehatan Masyarakat (SKM)6

BAB II8

HASIL8

 A. Karakteristik Responden8

 B. Indeks Setiap Unsur Pelayanan9

 C. Analisis 10

 D. Prioritas Peningkatan Kualitas..... 13

BAB III 15

PENUTUP 15

 A. Kesimpulan..... 15

 B. Saran / Rekomendasi 15

 C. Rencana Tindak Lanjut..... 15

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 2.	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
Tabel 3.	Karakteristik Responden UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Diskes Provinsi Bali	8
Tabel 4.	Jumlah Nilai perUnsur Pelayanan	10
Tabel 5.	Nilai Rata – Rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan	11
Tabel 6.	Detail Nilai SKM per Unsur	11
Tabel 7.	Konversi IKM	12
Tabel 8.	Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai IKM per Unsur Pelayanan	12
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Kepala UPTD Bapelkesmas tentang Tim Survei
Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM
- Lampiran 5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Kemenkes RI (2003), menyatakan bahwa institusi pelatihan di bidang kesehatan adalah balai pelatihan dan unit pelatihan kesehatan lainnya yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan pelatihan di bidang kesehatan. Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (UPTD Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali sebagai salah satu institusi pelatihan di bidang kesehatan yang diharapkan mampu memberi pelayanan pelatihan yang bermutu, sesuai kaidah-kaidah berlaku. Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (UPTD. Bapelkesmas) merupakan balai pelatihan kesehatan sebagai salah satu unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang telah terakreditasi Kementerian Kesehatan RI. Sebelumnya institusi ini bernama Unit Pelaksana Teknis Balai Pengembangan Keterampilan Khusus Tenaga Kesehatan (UPT. BPKKTK) dengan tugas dan fungsi utama melaksanakan pelatihan bagi tenaga kesehatan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2002. Akan tetapi sejak tahun 2019 terjadi perubahan susunan organisasi, tugas dan fungsi UPTD di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2019, UPT. BPKKTK berubah menjadi UPTD. Bapelkesmas dengan tugas dan fungsi utama menjadi penyelenggara pelatihan bidang kesehatan bagi tenaga kesehatan dan masyarakat. Salah satu tujuan organisasi UPTD Bapelkesmas adalah menjadi tempat memfasilitasi, konsultasi dan sumber informasi pelatihan di bidang kesehatan. Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut memerlukan komitmen yang tinggi dari penyelenggara pelatihan baik dari pejabat struktural selaku pengambil keputusan, pejabat fungsional, tim penjamin mutu pelatihan dan panitia penyelenggara pelatihan yang ada di UPTD Bapelkesmas. Komitmen yang tinggi dalam menyelenggarakan pelatihan penting dimiliki mulai dari tingkat penentu kebijakan, penjamin mutu, perencana pelatihan serta pelaksana pelatihan.

Sebagai salah satu UPTD Dinas Kesehatan Provinsi Bali untuk mewujudkan Visi Pemerintah Provinsi Bali, maka UPTD. Bapelkesmas melaksanakan Program Peningkatan Kapasitas SDM Kesehatan. Program Peningkatan Kapasitas SDM Kesehatan di UPTD. Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali merupakan penjabaran kebijakan Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang tertuang dalam Rencana Strategis Pemerintah Daerah Provinsi Bali dan Dinas Kesehatan Provinsi Bali tahun 2018 - 2023. Berdasarkan pohon kinerja Dinas Kesehatan Provinsi Bali tahun 2019, program ini merupakan salah satu strategi yang masuk pada sasaran ke-5 Dinas Kesehatan Provinsi Bali yaitu meningkatkan

ketersediaan dan kualitas sumber daya kesehatan. Dengan tersedianya sumber daya kesehatan yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Bali demi terwujudnya Visi Pemerintah Bali yaitu Nangun Sat Kerthi Loka Bali Melalui Pembangunan Semesta Berencana Menuju Bali Era Baru.

UPTD Bapelkesmas sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang memiliki fungsi sebagai balai pelatihan bidang kesehatan, diharapkan mampu melaksanakan program peningkatan kapasitas SDM Kesehatan dengan baik. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM Kesehatan di Tingkat Daerah Provinsi Bali dengan indikator persentase kelulusan peserta pelatihan tenaga kesehatan. Untuk mewujudkan tujuan program ini, UPTD Bapelkesmas melaksanakan kegiatan pengembangan mutu dan peningkatan kompetensi teknis SDM kesehatan. Indikator capaian kegiatannya adalah persentase kelulusan peserta pelatihan tenaga kesehatan dengan target 100%. Indikator outcome dari kegiatan ini adalah persentase peserta pelatihan tenaga kesehatan yang lulus 100%. Sedangkan indikator outputnya adalah persentase pelatihan yang sesuai hasil TNA 100%. Kelompok sasaran kegiatan dalam program ini adalah tenaga kesehatan.

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna

layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

C. Metode

1. Lokasi dan Sasaran

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali setelah responden atau penerima layanan mengikuti kegiatan di UPTD Bapelkesmas secara klasikal maupun *full online*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan dengan mengirimkan *link google form melalui watshapp group* kepada responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan secara online. Dengan cara ini penerima layanan akan melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari panitia pelatihan.

2. Penentuan Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah peserta, narasumber/fasilitator, dan panitia eksternal) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya pengolahan data dilakukan secara sampling dari jumlah responden yang mengisi kuesioner dengan *google form*. Responden yang mengisi kuesioner merupakan peserta atau pengguna layanan pelatihan / workshop / seminar di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

Metode survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri
- PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. Tahapan Pengukuran

Tahapan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tradisional di UPTD Pengujian, Pengembangan Obat Tradisional, dan Pengelolaan Perbekalan Kesehatan sebagai berikut :

- Persiapan
- Pengumpulan data
- Pengolahan dan Analisis Data
- Penyusunan Laporan dan Publikasi

5. Pengolahan Data

Metode pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM.

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	-----	=	---- = 0.1111
	Jumlah Unsur	9	

Untuk memperoleh nilai IKM pada UPTD Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

	Total dari Nilai per Unsur	
IKM =		X Nilai Penimbang
	Total Unsur yang terisi	

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan
x
25

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5966	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,62 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali di bentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala UPTD Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali Nomor : B.18.188.4/2375/Bapelkesmas/Diskes, tanggal 25 Agustus 2023 (SK terlampir).

E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 3 Bulan (Triwulan) yaitu 4 (empat) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September	5
2.	Pengumpulan Data	September s/d November	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	5

BAB II
HASIL

A. Karakteristik Responden

Sebelum mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 2 faktor, yaitu Umur dan Jenis Kelamin. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel data berdasarkan hasil survey mengenai karakteristik responden UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

Tabel 3. Karakteristik Responden UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	28	17,9%%
		Perempuan	128	82,10%
2	Pendidikan	Sederajat SD/SLTP	2	1,30%
		Sederajat SLTA	16	10,30%
		Diploma I	2	1,30%
		Diploma II	0	0%
		Diploma III	41	26,30%
		DIV / S1 (Sarjana)	82	52,60%
		S2 Pascasarjana	13	8,30%
		SMA / sederajat	0	0,00%
3	Pekerjaan	PNS/PTT	121	77,6%
		Non PNS / Kontrak / Honorer	35	22,4%
4	Jenis Layanan	Mengikuti Pelatihan	150	96,2%
		Mengikuti Workshop / seminar	4	2,6%

	Menjadi Fasilitator	1	0,6%
	Sebagai Panitia Eksternal	1	0,6%
Total Responden		156	

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *google form* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD. Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai pada masing-masing Unsur Pelayanan dari responden yang memberikan jawaban melalui kuisisioner.

Adapun jumlah nilai per unsur pelayanan pada UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali sebagai berikut :

Tabel 4. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
U1	Persyaratan	555
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	548
U3	Waktu Penyelesaian	522
U4	Biaya/Tarif	568
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	540
U6	Kompetensi Pelaksana	562
U7	Perilaku Pelaksana	566
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	610
U9	Sarana dan Prasarana	537

2. Nilai Rata-Rata (NRR) & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden. Sedangkan nilai Konversi IKM per Unsur Pelayanan adalah hasil Nilai Rata-Rata dikalikan nilai dasar 25.

Adapun NRR & Konversi IKM per Unsur Pelayanan pada UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali adalah sebagai berikut :

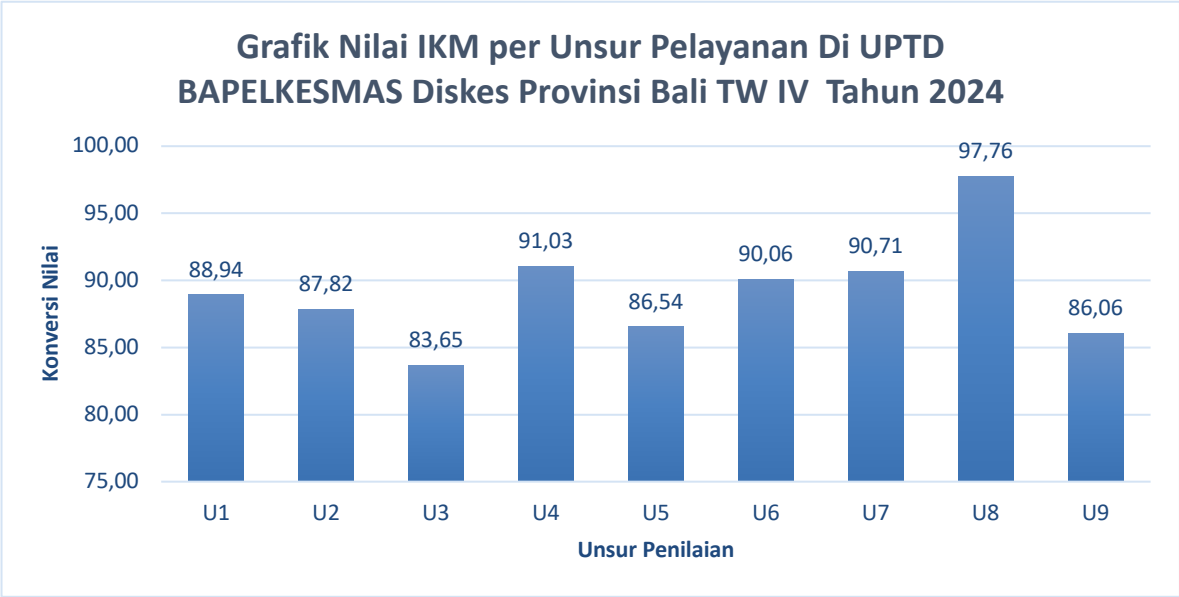
Tabel 5. Nilai Rata-Rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	
		Nilai Rata-Rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan	3,558	88,94
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,513	87,82
U3	Waktu Penyelesaian	3,346	83,65
U4	Biaya/Tarif	3,641	91,03
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,462	86,54
U6	Kompetensi Pelaksana	3,603	90,06
U7	Perilaku Pelaksana	3,628	90,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,910	97,76
U9	Sarana dan Prasarana	3,442	86,06

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,56	3,51	3,35	3,64	3,46	3,60	3,62	3,91	3,44
Kategori	A	B	B	A	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	3,567 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai IKM per Unsur Pelayanan



3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang (sebagaimana hasil pada tabel 6) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh adalah : **3,567 x 25 (nilai dasar) = 89,175**. Nilai tersebut kemudian di konversi kedalam Tingkat Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 7. Konversi IKM

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

Sehingga nilai IKM pelayanan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan ProvinsiBali yang mencapai “**89,175**” jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 6, maka Mutu Pelayanan adalah “**A**” dan “**Sangat Baik**”.

D. Analisis

1. Berdasarkan data pada tabel 3 Karakteristik Responden di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :
 - a. Jenis kelamin responden terbanyak yang menggunakan layanan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) adalah 82,10% perempuan dan jenis kelamin laki – laki sebanyak 17,9%. Dari segi pendidikan responden terbanyak sebanyak 52,60% merupakan DIV / sederajat S1 (Sarjana), 26,30% berasal dari Diploma III, 10,30% berpendidikan SLTA, 8,30% berpendidikan S2 (Pascasarjana), dan sisanya 1,30% merupakan Diploma I.
 - b. Dari pekerjaan responden terbanyak yang memberikan respon terhadap survei sebanyak 77,60% berprofesi sebagai PNS/PTT dan 22,40% merupakan tenaga Non PNS/Kontrak/Honorar. Dari jenis layanan terbanyak yang memberikan respon terhadap survei 96,20% merupakan alumni peserta pelatihan, 2,60% pernah mengikuti workshop / seminar, 0,60% pernah menjadi fasilitator, dan 0,60% pernah sebagai panitia eksternal.
2. Berdasarkan data pada tabel 5 adalah Nilai Rata-Rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsur pelayanan antara lain :
 - Dapat diketahui bahwa responden menilai "*Waktu Penyelesaian*" (U3) di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan nilai IKM terendah (83,65%).
 - Dapat diketahui bahwa responden menilai "*Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*" (U8) di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena mendapatkan nilai IKM tertinggi (97,76%).
3. Seluruh unsur pelayanan (Tabel 5) mendapatkan nilai rata-rata atau nilai interval 3,5324 - 4 atau SANGAT BAIK, dengan nilai IKM setiap unsur 88,31 - 100. Hal ini berarti setiap unsur pelayanan yang diberikan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali adalah dengan Mutu Pelayanan "**A**" dan Kinerja Pelayanan "**Sangat Baik**".
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali secara keseluruhan didapatkan sebagai hasil pengalian antara hasil penjumlahan Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang (sebagaimana hasil pada tabel 6) dengan

nilai dasar 25, maka nilai IKM yang diperoleh adalah **“89,175”**. Jika nilai IKM pelayanan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang mencapai **“89,175”** dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 6, maka Mutu Pelayanan adalah **“A”** dan Kinerja Pelayanan **“Sangat Baik”**.

5. Prioritas Peningkatan Kualitas

Berdasarkan data hasil survei maka unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas penanganan ke arah yang lebih baik adalah :

- *Waktu penyelesaian* (U3) dengan nilai IKM(83,65)

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2024, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai skor **“89,175”** berada dalam Mutu Pelayanan **“A”** dengan kategori Kinerja Pelayanan **“Sangat Baik”**. Hal ini menunjukkan telah sesuai dengan yang diisyaratkan oleh amanah Undang-undang pelayanan publik bahwa tingkat kepuasan minimal harus mencapai 80.

B. Saran / Rekomendasi

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah baik maupun yang dianggap kurang baik pada UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali.
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik per Triwulan (4 kali dalam 1 tahun) agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat rutin yang dilaksanakan setiap bulan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali membuat rencana tindak lanjut terhadap unsur

pelayanan dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsurnya terendah yaitu unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai IKM (83,65). Adapun rencana tindak lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali dituangkan dalam tabel 7 di bawah ini :

Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU BULAN KE IX,X DAN XI TH 2024			PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	
1	Waktu Penyelesaian	• Mengevaluasi SOP dan Standar Pelayanan secara berkala • Peningkatan sosialisasi registrasi “online” • Pemanfaatan media online sebagai sarana komunikasi yang lebih cepat dan efektif	X	X	X	- Kepala Sub. Bag. Tata Usaha - Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan - Kasi Pengkajian dan Pengendalian Mutu Diklat

127474741 තැන්පිහිටි පාලන ක්‍රියාපාතයකින් නිකුත් වූ ප්‍රකාශන
UPTD. BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT



**Balai di
Sertifikasi
Elektronik**

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN : Keputusan Kepala UPTD Balai Pelatihan Kesehatan Dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali tentang Keanggotaan Tim Survey Kepuasan Masyarakat di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali Tahun 2023.

a. Susunan Tim Survey Kepuasan Masyarakat di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali adalah sebagai berikut :

Penanggungjawab : Kepala UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali

Ketua : Kepala Seksi Pengkajian dan Pengendalian Mutu Diklat UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali

Sekretaris : Ni Made Dwi Kusumayanti, SKM

Anggota : 1. Ns. Gede Wardana, S.Kep., MAHSM
2. I Gede Suardana, SE
3. Pande Putu Putri Widyantari, SKM
4. Putu Deviana Pramastya Putri, S.Tr.Gz
5. Ns. Kadek Rista Purnama Sari, S.Kep.

b. Tugas Tim Survey Kepuasan Masyarakat UPTD Balai Pelatihan Kesehatan Dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Adalah:

- Merumuskan metodologi survey;
- Menyusun instrumen Survey Kepuasan Masyarakat;
- Melaksanakan survey;
- Mengolah dan analisis data;
- Menyusun laporan survey;
- Mensosialisasikan hasil survey.

c. Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal : 25 Agustus 2023



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Diklat UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali (Periode Tahun 2024 TRIWULAN III)

Survei ini dilakukan kepada mitra diklat dan masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali kepada masyarakat. Mohon lengkapi setiap kolom pertanyaan pada checklist dibawah ini.

** Indicates required question*

1. Jenis Kelamin anda: *

Keterangan :

- 1. Laki – Laki
- 2. Perempuan

Mark only one oval.

☐ 1

☐ 2

2. Tingkat Pendidikan Terakhir: *

Keterangan :

1. Sederajat SD/SLTP
2. Sederajat SLTA
3. Sederajat Diploma I
4. Sederajat Diploma II
5. Sederajat Diploma III
6. Sederajat Diploma IV/S1
7. Pascasarjana

Mark only one oval.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7

3. Pekerjaan *

Keterangan :

1. PNS / PTT / PPPK
2. Non PNS

Mark only one oval.

- ☐ 1
- ☐ 2

4. Jenis layanan yang pernah di ikuti *

Keterangan :

- 1. Mengikuti Pelatihan
- 2. Mengikuti Workshop
- 3. Menjadi Narasumber / Fasilitator / Panitia Eksternal

Mark only one oval.

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ Other: _____

5. Pelatihan/Workshop yg diikuti di Bapelkesmas *

Skip to question 6

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Isi tanda silang pada huruf sesuai jawaban responden

6. 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan pelatihan/workshop dan jenis pelatihan/workshop? *

Keterangan :

1. Tidak Sesuai
2. Kurang Sesuai
3. Sesuai
4. Sangat Sesuai

Mark only one oval.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

7. 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPTD Bapelkesmas? *

Keterangan :

1. Tidak Mudah
2. Kurang Mudah
3. Mudah
4. Sangat Mudah

Mark only one oval.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

8. 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan pelatihan/workshop ? *

Keterangan :

1. Tidak Cepat
2. Kurang Cepat
3. Cepat
4. Sangat Cepat

Mark only one oval.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

9. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pelatihan/workshop ? *

Keterangan :

1. Sangat Mahal
2. Cukup Mahal
3. Murah
4. Gratis

Mark only one oval.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

10. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

*

Keterangan :

1. Tidak Sesuai
2. Kurang Sesuai
3. Sesuai
4. Sangat Sesuai

Mark only one oval.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

11. 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan pelatihan/workshop?

*

Keterangan :

1. Tidak Sesuai
2. Kurang Sesuai
3. Sesuai
4. Sangat Sesuai

Mark only one oval.

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

12. 7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan pelatihan/workshop terkait kesopanan dan keramahan ? *

Keterangan :

1. Tidak sopan dan ramah
2. Kurang sopan dan ramah
3. Sopan dan ramah
4. Sangat sopan dan ramah

Mark only one oval.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

13. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pelatihan/workshop ? *

Keterangan :

1. Tidak ada
2. Ada tetapi tidak berfungsi
3. Berfungsi kurang maksimal
4. Dikelola dengan baik

Mark only one oval.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

14. 9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana layanan pelatihan/workshop ? *

Keterangan :

1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat baik

Mark only one oval.

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

15. Kritik dan Saran *

TERIMA KASIH

Lampiran 3. Pengolahan Data Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT (BAPELKESMAS)
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI**

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	3	2
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3
3	4	4	3	4	4	3	3	4	2
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
5	4	3	3	3	3	4	4	4	4
6	3	3	3	2	3	3	3	4	3
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	4	4	4	4	3
13	3	3	3	2	3	3	3	4	3
14	4	3	3	4	3	4	4	4	3
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	4	4	3	4	3	4	4	4	3
18	3	3	3	3	3	4	3	4	3
19	4	4	3	4	3	4	4	4	3
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	3	3	3	3	4	3
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	3	4	3	4	3	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	4	3	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	1	4	3	3	3	3	3
37	4	3	3	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	3	3	3	3	3	4	4	3
40	3	3	3	4	3	4	4	4	4
41	4	3	3	4	3	4	4	4	3
42	3	3	3	4	3	4	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	2	3	3	3	4	4
45	4	4	3	2	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	4	3	3	4	3
47	4	4	1	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	2	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	4	4	4
54	3	4	3	4	4	3	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	1	4	3	4	3	4	3
58	3	4	4	3	4	4	4	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	4	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	3	4	4	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	4	2
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	3	4	4	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4
78	4	4	3	4	3	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4

80	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	4	3	3
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	4	4
91	3	3	3	4	3	3	4	4	3
92	4	3	3	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	4	4	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	4	4	4	3
104	3	3	3	2	3	3	3	3	3
105	3	3	3	2	3	4	4	4	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	3	3	3	3	3	4	4
108	4	3	3	2	3	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	4	3	4	4	4	3	4	3
113	3	4	3	3	3	3	3	4	4
114	4	4	3	4	3	3	3	4	3
115	4	3	4	4	3	4	4	4	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	4	4	3	4	3
120	3	3	4	4	3	3	4	4	3
121	3	4	2	3	3	3	3	4	3
122	4	3	3	3	3	3	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	2
126	3	3	3	4	3	4	3	4	3
127	4	4	4	4	4	3	4	4	3
128	3	3	3	2	3	3	3	4	3
129	4	3	3	2	4	4	3	4	3
130	3	3	3	3	3	4	4	4	3
131	4	4	4	3	3	4	3	4	4
132	4	4	4	2	4	4	4	4	4
133	4	3	4	2	4	3	3	4	4
134	4	4	4	3	3	4	4	4	4
135	4	4	4	3	4	4	4	4	3
136	4	4	3	2	3	2	4	4	3
137	3	3	3	4	3	3	3	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	4	4	4	4	4	4	3
141	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	4	4	4	4	4	4	3	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	2	3	4	4	4	3
145	4	4	3	4	4	4	4	4	3
146	3	3	3	4	3	4	4	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	4	4	3
149	4	3	3	3	3	3	4	4	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	2
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	4	2
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	3	3	4	3
155	3	4	3	4	3	4	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Nilai / Unsur	555	548	522	568	540	562	566	610	537
NRR / pertanyaan	3,56	3,51	3,35	3,64	3,46	3,60	3,63	3,91	3,44
NRR tertbg / pertanyaan	0,40	0,39	0,37	0,40	0,38	0,40	0,40	0,43	0,38
IKM Unit Pelayanan	*)			**)					
	3,567			89,174					

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	
		Nilai Rata-Rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan	3,56	88,94
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	87,82
U3	Waktu Penyelesaian	3,35	83,65
U4	Biaya/Tarif	3,64	91,03
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	86,54
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60	90,06
U7	Perilaku Pelaksana	3,63	90,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91	97,76
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	86,06

Keterangan :		
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi
		Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN	= 89,174
MUTU PELAYANAN	= SANGAT BAIK

[DataSet3] C:\Users\ngr.Telabah\Downloads\Data SKM TW 4 2024.sav

Statistics

		jenis_kelamin	tingkat_pe ndidikan	pekerjaan	jenis_laya nan	persyarata n_pelayan an	prosedur_p elayanan	kecepatan _waktu	biaya_tarif_ pelayanan	produk_pelayanan	kompetensi	perilaku	pengaduan	sarana_prasarana
N	Valid	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	perempuan	128	82.1	82.1	82.1
	laki-laki	28	17.9	17.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

tingkat_pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sederajat Diploma IV/S1	82	52.6	52.6	52.6
	Sederajat Diploma III	41	26.3	26.3	78.8
	Sederajat SLTA	16	10.3	10.3	89.1
	Pascasarjana	13	8.3	8.3	97.4
	sederjat SD/SLTP	2	1.3	1.3	98.7
	Sederajat Diploma I	2	1.3	1.3	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/PTT/PPPK	121	77.6	77.6	77.6
	Non PNS	35	22.4	22.4	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

jenis_layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mengikuti Pelatihan	150	96.2	96.2	96.2
	Mengikuti Workshop/Seminar	4	2.6	2.6	98.7
	Menjadi Fasilitator	1	.6	.6	99.4
	Sebagai Panitia Eksternal	1	.6	.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

persyaratan_pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Sesuai	87	55.8	55.8	55.8
	Sesuai	69	44.2	44.2	100.0

Total	156	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

prosedur_pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mudah	80	51.3	51.3	51.3
	Mudah	76	48.7	48.7	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

kecepatan_waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	89	57.1	57.1	57.1
	Sangat Cepat	62	39.7	39.7	96.8
	Tidak cepat	3	1.9	1.9	98.7
	Kurang cepat	2	1.3	1.3	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

biaya_tarif_pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gratis	113	72.4	72.4	72.4
	Murah	30	19.2	19.2	91.7
	Cukup mahal	13	8.3	8.3	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

produk_pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	82	52.6	52.6	52.6
	Sangat sesuai	73	46.8	46.8	99.4
	Kurang sesuai	1	.6	.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

kompetensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat sesuai	95	60.9	60.9	60.9
	Sesuai	60	38.5	38.5	99.4
	Kurang sesuai	1	.6	.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

perilaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat sopan dan ramah	98	62.8	62.8	62.8
	Sopan dan ramah	58	37.2	37.2	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dikelola dengan baik	142	91.0	91.0	91.0
	Berfungsi kurang maksimal	14	9.0	9.0	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

sarana_prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	76	48.7	48.7	48.7
	Baik	73	46.8	46.8	95.5
	Cukup	7	4.5	4.5	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Statistics

rata

N	Valid	156
	Missing	0
Mean		3.5670

rata

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	38	24.4	24.4	24.4
	3.22	19	12.2	12.2	36.5
	3.44	16	10.3	10.3	46.8
	3.33	14	9.0	9.0	55.8
	3.67	14	9.0	9.0	64.7
	3.11	12	7.7	7.7	72.4
	3.78	12	7.7	7.7	80.1
	3.89	11	7.1	7.1	87.2
	3.56	9	5.8	5.8	92.9
	3.00	8	5.1	5.1	98.1
	2.89	3	1.9	1.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

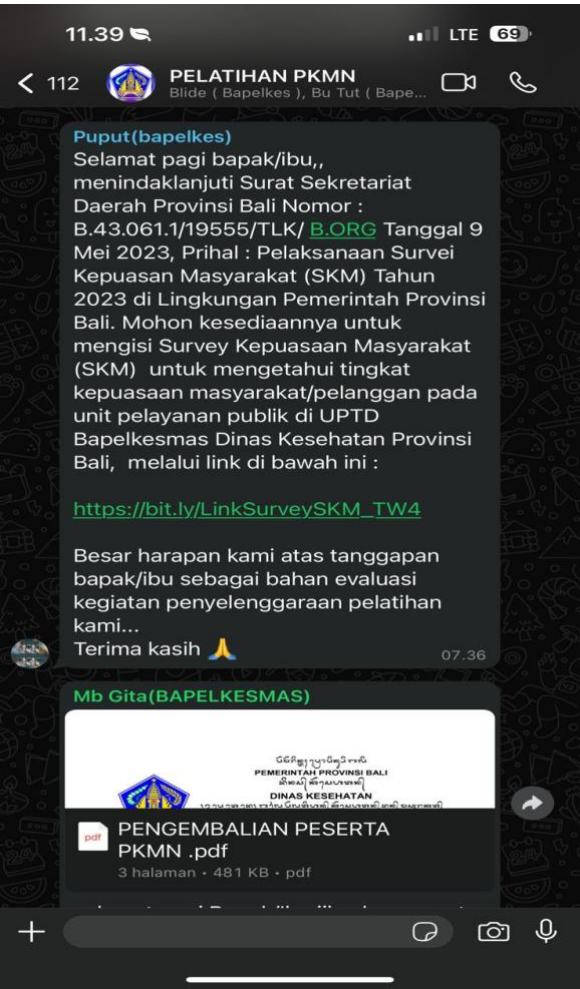
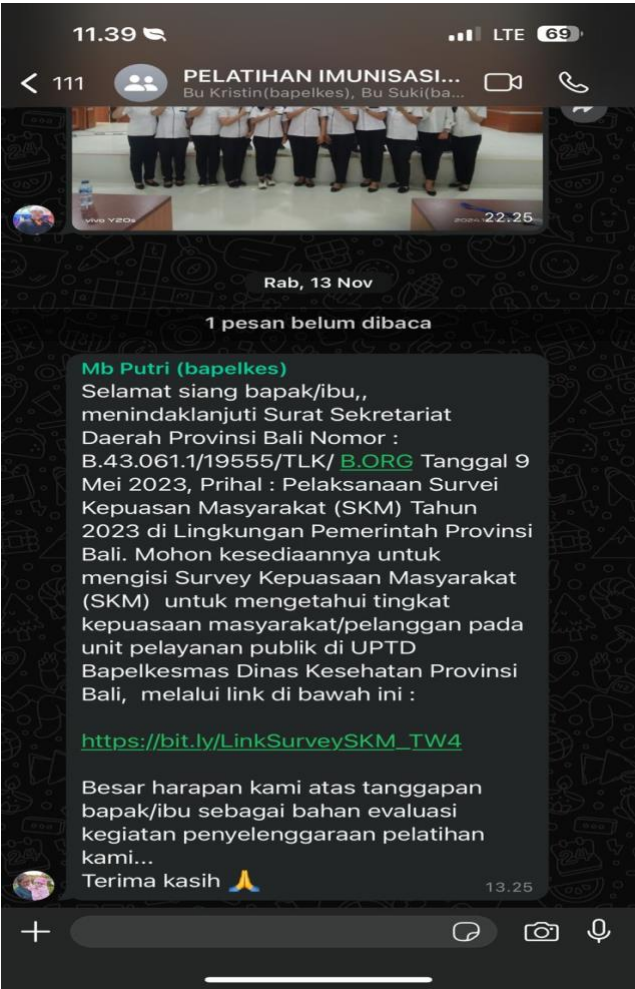
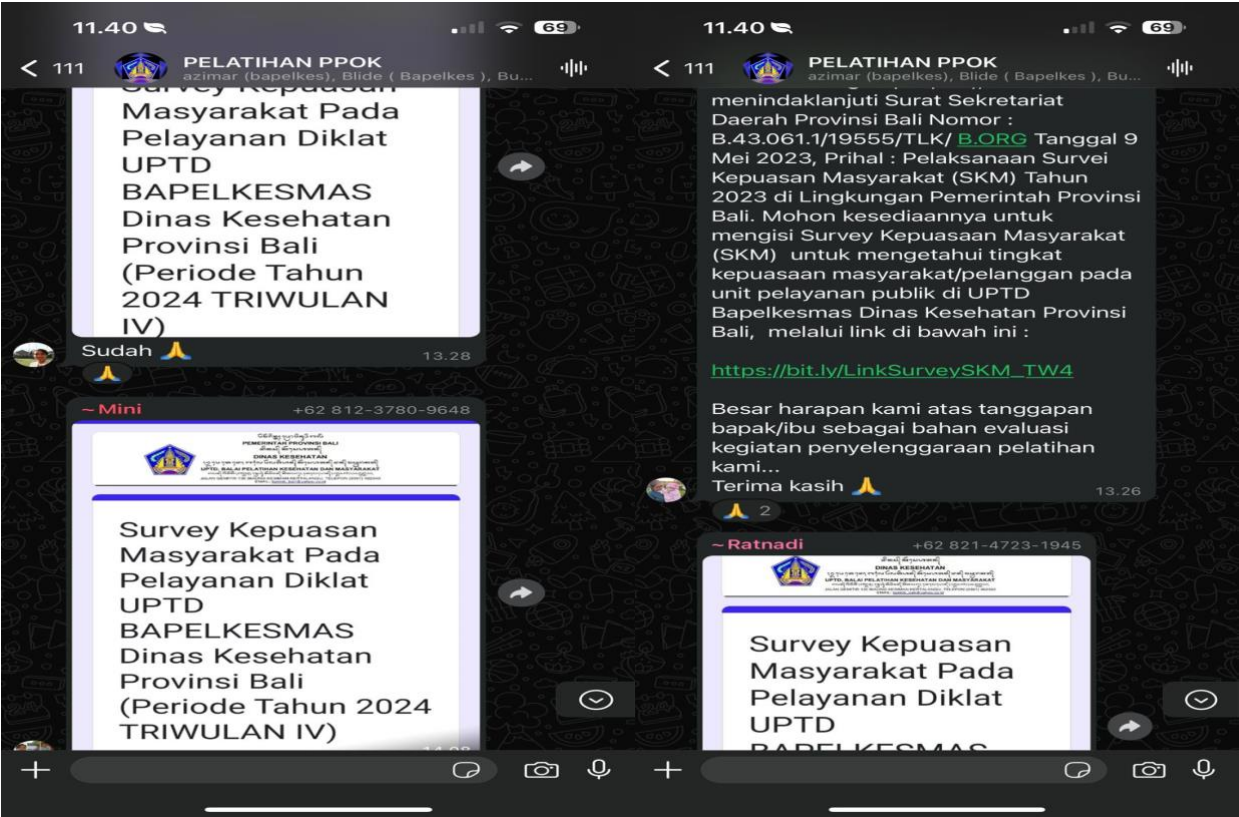
FREQUENCIES VARIABLES=rata persyaratan_pelayanan prosedur_pelayanan kecepatan_waktu biaya_tarif_pelayanan produk_pelayanan kompetensi perilaku pengaduan sarana_prasarana

/STATISTICS=MEAN

/FORMAT=DFREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Lampiran 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



TINDAK LANJUT SKM TW 1, TW 2 dan TW 3

No	Periode SKM	Tindak Lanjut	Output/Bukti Dukung
1.	Triwulan I	1. Merealisasikan segera pengusulan pengadaan AC dan perbaikan TV diasrama penambahan setup box, dan penambahan jaringan internet/wifi pada DPAdan RBA Tahun 2024.	 
2.	Triwulan II	1. Memastikan setiap pengaduan, saran, masukan sudah terdata dan tersampaikan kepada atasan sehingga keluhan bias cepat teratasi	

--	--	--	--

			
--	--	--	--

3	Triwulan III	Melakukan sosialisasi tarif kepada stakeholder/calon pelanggan/mitra diklat	
---	--------------	---	--