LAPORAN

PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IIII (BULAN JULI S/D SEPTEMBER 2025)

UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT (BAPELKESMAS)

DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 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 yangdilakukan 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 2025.

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 layananpublik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Juli sampai dengan September 2025. 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, 23 September 2025

Ka. UPTD.
Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas)
Dinas Kesehatan Provinsi

Dr. Bdn. Ni Made Parwati, SST., SKM, M.Kes. SH., M.H.Kes.
NIP. 19720518 199203 2 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI III

DAFTAR TABEL IIIi

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 III 8

HASIL 8

A. Karakteristik Responden 8

B. Indeks Setiap Unsur Pelayanan 9

C. Analisis 10

D. Prioritas Peningkatan Kualitas 13

BAB IIII 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 Kepuasaan 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 Kepuasaan 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 Kepuasaan 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 BaliMelalui 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 pesentase 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 mengamanatkan 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 didapatmerangkum 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 harapandan 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 kinerjapenyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayananpublik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publikyang 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 pelaksanaanpelayanan 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 pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan masyarakat di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali sebagai berikut :

a. Persiapan

b. Pengumpulan data

c. Pengolahan dan Analisis Data

d. 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 dIIIsikan 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk dIIInterpretasikan, 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 Kepuasaan Masyarakat

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

BAB III
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	56	18,73%
		Perempuan	243	81,27%
2	Pendidikan	SD/SLTP	0	-
		SMA/SEDERAJAT	0	-
		DIPLOMA/DIII	96	32,11%
		SARJANA/D4/SEDERAJAT	196	65,55%
		MAGISTER/S2	7	2,34%
		DOKTORAL/D3	0	-
3	Pekerjaan	PNS	195	65,22%
		PPPK	95	31,77%
		NON ASN	8	2,68%
		Lainnya	1	0,33%
4	Jenis Layanan	Mengikuti Pelatihan	289	96,66%
		Mengikuti Workshop / seminar	9	3,01%
		Menjadi Fasilitator	0	-
		Sebagai Panitia Eksternal	1	0,33%
Total Responden			299	

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *google form* yang disebarkan 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 adalahhasil 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) danprasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuisioner 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 kuisioner.

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	965
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	976
U3	Waktu Penyelesaian	954
U4	Biaya/Tarif	942
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	983
U6	Kompetensi Pelaksana	1038
U7	Perilaku Pelaksana	1042
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	994
U9	Sarana dan Prasarana	988

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 :

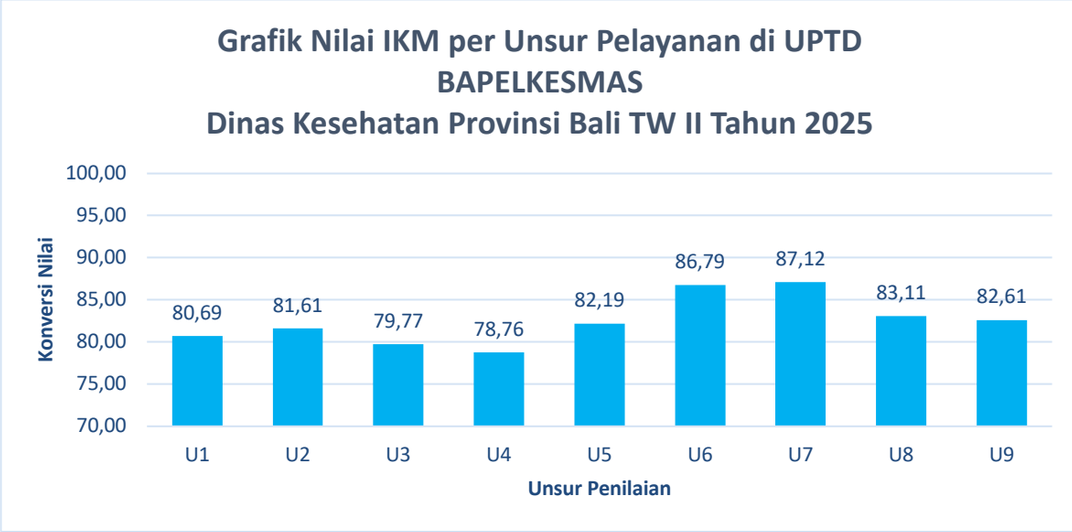
Tabel 5. Nilai Rata-Rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	
		Nilai Rata-Rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan	3,227	80,69
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,264	81,61
U3	Waktu Penyelesaian	3,191	79,77
U4	Biaya/Tarif	3,151	78,76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,288	82,19
U6	Kompetensi Pelaksana	3,472	86,79
U7	Perilaku Pelaksana	3,485	87,12
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,324	83,11
U9	Sarana dan Prasarana	3,304	82,61

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,227	3,264	3,191	3,151	3,28	3,472	3,485	3,324	3,304
Kategori	**B**	**B**	**C**	**C**	**C**	**B**	**B**	**B**	**B**
IKM Unit Layanan	**3,301 (B atau Baik)**								

Gambar 1. Grafik Nilai IKM per Unsur Pelayanan



3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh adalah : **3,301 x 25 (nilai dasar) = 82,52**. 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 Provinsi Bali yang mencapai "**82,52"** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 6, maka Mutu Pelayanan adalah "**B"** dan **"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 81,27% perempuan dan jenis kelamin laki – laki sebanyak 18,73%. Dari segi pendidikan responden terbanyak sebanyak 65,55% merupakan DIV / sederajat S1 (Sarjana), 32,11% berasal dari Diploma III, dan sisanya 2,34% merupakan lulusan S2/Magister.

   b. Dari pekerjaan responden terbanyak yang memberikan respon terhadap survei sebanyak 65,22% berprofesi sebagai PNS, 31,77% merupakan tenaga PPPK, 2,68% adalah dengan pekerjaan Non PNS dan 0,33% bekerja dari profesi lainnya. Dari jenis layanan terbanyak yang memberikan respon terhadap survei, 96,66% merupakan alumni peserta pelatihan, 3,01% pernah mengikuti workshop, dan 0,33% 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 unsur *"Biaya/Tarif*" (U4) di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan nilai IKM terendah (78,76%).
   - Dapat diketahui bahwa responden menilai unsur *"Perilaku Pelaksana"* (U7) di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan ProvinsiBali perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena mendapatkan nilai IKM tertinggi (87,12%).

3. Seluruh unsur pelayanan (Tabel 5) mendapatkan nilai rata-rata atau nilai interval 3,301 atau BAIK, dengan nilai IKM setiap unsur 78,76 – 87,12. Hal ini berarti setiap unsur pelayanan yang diberikan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali adalah dengan Mutu Pelayanan **"B"** dan Kinerja Pelayanan**"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 **"82,52"**. Jika nilai IKM pelayanan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat

(Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang mencapai **"82,52"** dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 6, maka Mutu Pelayanan adalah **"B"** dan Kinerja Pelayanan **"Baik"**.

5. Prioritas Peningkatan Kualitas

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

- Biaya/Tarif (U4) dengan nilai konversi IKM 78,76
- Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai konversi IKM 79,77
- Persyaratan (U1) dengan nilai konversi IKM 80,69
- Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dengan nilai konversi IKM 81,61

BAB IIII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali Triwulan III Tahun 2025, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai skor **"82,52"** berada dalam Mutu Pelayanan **"B"** dengan kategori Kinerja Pelayanan "**Baik"**.

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 biaya/tarif (U4) dengan nilai IKM 78,76.

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 II, III, & IV TH 2025				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1	Biaya/Tarif	Mengadakan rapat evaluasi dan rapat perencanaan anggaran kegiatan pelatihan		x	x	x	Kepala Sub. Bag. Tata Usaha & Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
2	Waktu Penyelesaian	Mengevaluasi SOP dan Standar Pelayanan secara berkala		x	x	x	Kepala Sub. Bag. Tata Usaha
		Peningkatan sosialisasi registrasi “online”		x	x	x	Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
		Pemanfaatan media online sebagai sarana komunikasi yang lebih cepat dan efektif		x	x	x	Kasi Pengkajian dan Pengendalian Mutu Diklat
3	Persyaratan	Menginformasikan persyaratan pelatihan / peningkatan kompetensi secara jelas melalui surat pemanggilan peserta		x	x	x	Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
		Menginformasikan persyaratan pelatihan / peningkatan kompetensi melalui media online		x	x	x	Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan & Kasi Pengkajian dan Pengendalian Mutu Diklat
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan pengarahan program sebelum pelatihan / kegiatan peningkatan kompetensi dimulai		x	x	x	'Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
		Menampilkan alur kegiatan pelatihan (sistem, mekanisme dan prosedur) melalui media online		x	x	x	Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan

Lampiran 1. SK Tim SKM

PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS KESEHATAN
UPTD. BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT
JALAN GEMITIR 135 BIAUNG KESIMAN KERTALANGU, TELEPON (0361) 462340
EMAIL: bapelkesmas@baliprov.go.id WEBSITE : https://bapelkesmas-diskes.baliprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI
NOMOR : B.18.188.4/2375/Bapelkesmas/Diskes

TENTANG

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI
TAHUN 2023

KEPALA UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

MENIMBANG :

a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu untuk membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali

MENGINGAT :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan,Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan;

7. Peraturan Gubernur Bali Nomor 105 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Rincian Tugas Pokok Unit Pelaksana Teknis Dinas di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Bali;

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

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 metodelogi 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

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA UPTD
NI MADE PARWATI
NIP. 19720518 199203 2 005

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

Lampiran 2. Kuesioner SKM

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

I. DATA UMUM

1. Jenis kelamin : a. Laki-laki
   b. Perempuan
2. Pendidikan : a. Sederajat SD/SLTP
   b. Sederajat SLTA
   c. Sederajad Diploma I
   d. Sederajat Diploma III
   e. Sederajat Diploma IV/S1
   f. Pascasarjana
3. Pekerjaan : a. PNS/PTT
   b. Non PNS
4. Jenis Layanan : a. Mengikuti Pelatihan
   b. Mengikuti Workshop

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Isi tanda silang pada huruf sesuai jawaban responden).

No.	Pernyataan	Skor
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan pelatihan/workshop dan jenis pelatihan/workshop ? A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	 1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPTD Bapelkesmas ? A. Tidak mudah B. Kurang mudah C. Mudah D. Sangat mudah	 1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan pelatihan/workshop ? A. Tidak cepat B. Kurang cepat C. Cepat D. Sangat Cepat	 1 2 3 4

No.	Pernyataan	Skor
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pelatihan/workshop ?	
	A. Sangat mahal	1
	B. Cukup mahal	2
	C. Murah	3
	D. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
	A. Tidak sesuai	1
	B. Kurang sesuai	2
	C. Sesuai	3
	D. Sangat sesuai	4
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan pelatihan/workshop?	
	A. Tidak sesuai	1
	B. Kurang sesuai	2
	C. Sesuai	3
	D. Sangat sesuai	4
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan pelatihan/workshop terkait kesopanan dan keramahan ?	
	A. Tidak sopan dan ramah	1
	B. Kurang sopan dan ramah	2
	C. Sopan dan ramah	3
	D. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pelatihan/worksho ?	
	A. Tidak ada	1
	B. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	C. Berfungsi kurang maksimal	3
	D. Dikelola dengan baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana layanan pelatihan/workshop ?	
	A. Buruk	1
	B. Cukup	2
	C. Baik	3
	D. Sangat baik	4

Lampiran 3. Pengolahan Data Hasil Survei Indeks Kepuasaan 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
TW III TAHUN 2025

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

79	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	3	2	2	3	3	3	3	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	2	2	3	3	3	3	3	3
85	4	3	3	3	3	3	3	4	4
86	2	2	4	2	3	3	4	4	3
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	3	1	4	4	4	4	4
90	2	3	3	1	3	4	3	3	3
91	3	3	3	3	3	4	4	4	4
92	2	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	2	3	3	2	3	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	2	3	3	3	2	2
102	4	4	4	3	4	3	4	3	3
103	3	3	3	3	3	4	4	4	3
104	3	3	3	3	3	4	4	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	3	3	1	3	3	3	3	3
108	2	2	3	4	3	4	4	4	4
109	3	4	4	4	4	4	4	3	4
110	4	4	4	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	4	4	3	3
112	3	3	3	3	3	4	4	3	3
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	4	3	3	4	3
116	3	3	3	2	3	4	4	4	4
117	4	3	3	4	3	4	4	3	3
118	4	4	4	3	4	4	4	3	4
119	3	3	3	3	3	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	4	4	3	3
121	3	3	3	3	3	4	4	3	3
122	4	3	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	4	4	4	4	4
126	3	3	2	3	3	4	4	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	2	3	3	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	3	4	3	3	3	4
131	2	2	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	3	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	3	3	3	3	4	4	3	4
137	2	3	3	1	4	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	4	4	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	4	4	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	4	4	4	4	4	4	3	4
145	3	3	3	3	3	4	3	3	3
146	3	4	3	3	4	4	4	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	1	3	2	3	3	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	2
151	4	4	4	3	3	3	3	3	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	4	4	3	3	4	4	4	4
154	3	3	3	3	3	4	4	3	2
155	3	3	3	3	3	4	4	3	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	2	2	2	3	3	2	3	3	3
159	4	4	3	3	4	4	4	4	4
160	4	4	4	2	3	3	3	3	3
161	4	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	4	4	4	4	3	4
164	1	3	2	3	3	4	3	3	2
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3

167	4	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	2	3	3	3	3	4	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	4	4	3	4
174	3	3	3	3	3	3	4	3	3
175	4	4	4	4	4	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	4	3	3	3	4	3	2
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	4	4	3	3	4
187	3	3	3	3	3	4	4	3	3
188	3	3	3	3	3	4	4	3	3
189	2	3	4	3	3	4	4	3	3
190	3	3	3	3	3	3	4	4	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	2	2	3	3	3	4	3	3	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	2	3	3	3	3	4	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	4	4	3	3
201	3	4	3	3	3	3	3	3	4
202	2	3	2	4	3	3	4	3	4
203	3	2	2	3	3	2	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	4	3	4	4	4	3	4	3	3
209	2	2	2	2	2	3	3	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	3	4	4	4	4	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	2	2	3	3	3	4	3	3	3
214	2	2	2	3	2	2	2	2	2
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	3	3	3	3	3	4
217	3	3	3	3	3	4	4	3	3
218	3	3	3	3	4	3	4	4	4
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	2	3	4	3	3	3
221	4	4	4	3	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	4	4	3	4	4	4	4	3	3
226	3	3	2	3	3	4	4	3	3
227	3	3	2	3	3	4	3	3	3
228	3	3	4	3	3	4	4	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	4	4	3	3
232	2	2	2	3	3	4	3	3	2
233	3	3	4	3	3	4	4	4	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	4	3	3	3	3	3	4	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	4	4	3	3	3	4	4	3	4
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	2	3	2	3	3	3	3	3	2
242	4	4	4	4	4	4	4	4	3
243	4	4	4	3	4	4	4	3	3
244	3	4	3	3	3	4	3	3	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	2	3	3	3	3	2
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	4	3	3
250	3	3	2	3	3	3	3	3	3
251	3	4	3	3	3	3	4	4	3
252	3	3	3	3	4	4	4	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	2	3	3	4	3	3	2

255	4	4	3	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	3	3
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	4	3	3	3	4	4	4	3	3
264	4	3	3	3	3	4	3	3	3
265	4	4	3	3	4	4	4	4	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	4	4	3	4	4	4	4	3	4
268	4	4	4	3	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	4	3	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	3	3	3	4	3	3
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	3	3	3	3	4	3	4
275	3	3	3	3	3	3	2	3	2
276	3	4	3	3	4	4	4	4	4
277	3	3	4	3	4	4	4	4	3
278	4	3	3	3	3	3	3	3	3
279	4	4	4	4	4	4	4	4	2
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	3	3	4	4	3	3
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	3	3	3	2	3	3	3	3	3
284	4	4	3	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	4	4	4	2	3	4	4	4	4
291	2	3	4	4	4	4	4	4	4
292	2	3	2	2	2	3	3	4	4
293	2	3	2	2	2	3	4	4	4
294	2	3	2	2	2	3	4	4	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	4	3	3	3	3	4	4	3	4
297	2	2	3	3	3	4	4	3	4
298	3	4	4	3	3	4	4	4	4
299	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Nilai / Unsur	965	976	954	942	983	1038	1042	994	988
NRR / pertanyaan	3,23	3,26	3,19	3,06	3,14	3,34	3,34	3,19	3,20
NRR tertbg / pertanyaan	0,36	0,36	0,35	0,35	0,37	0,39	0,39	0,37	0,37
IKM Unit Pelayanan				***) 3,301**		****) 82,516**			

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	
		Nilai Rata-Rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan	3,227	80,69
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,264	81,61
U3	Waktu Penyelesaian	3,191	79,77
U4	Biaya/Tarif	3,151	78,76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,288	82,19
U6	Kompetensi Pelaksana	3,472	86,79
U7	Perilaku Pelaksana	3,485	87,12
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,324	83,11
U9	Sarana dan Prasarana	3,304	82,61

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur - unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata - rata
- IKM = Indeks Kepuasaan 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	**= 82,52**
MUTU PELAYANAN	**= BAIK**

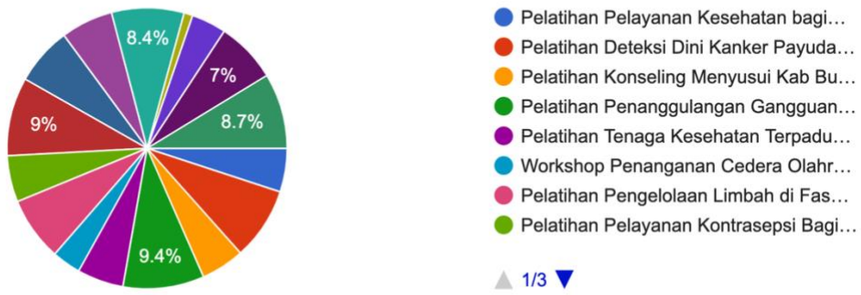
Lampiran 4. Rekapan SKM

Rekapan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali (TRIWULAN III TAHUN 2025)

299 responses

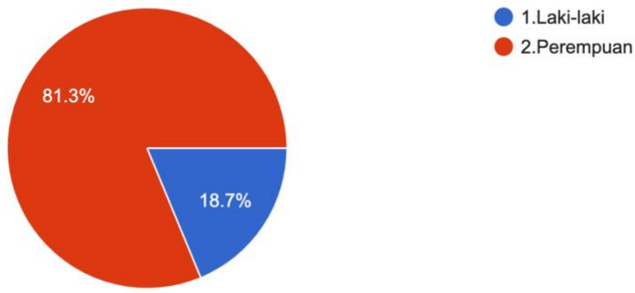
PELATIHAN YG DIIKUTI

299 responses



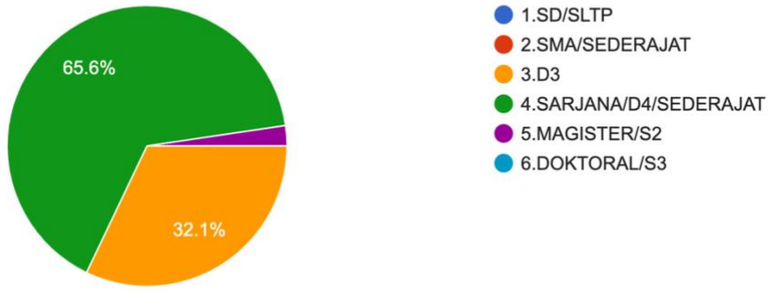
Jenis Kelamin :

299 responses



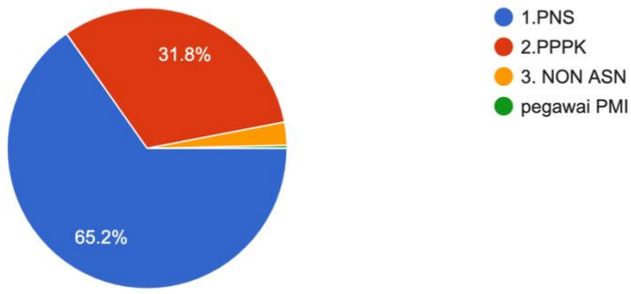
Tingkat Pendidikan

299 responses



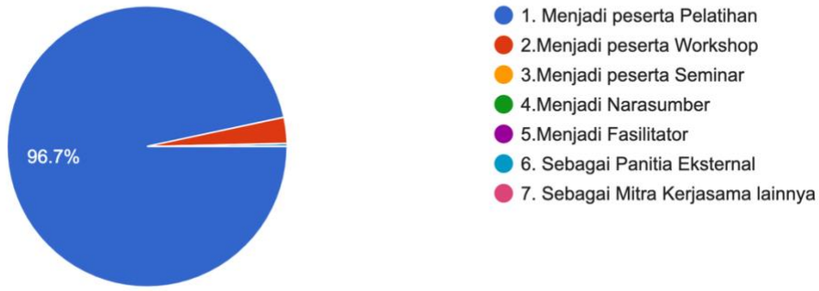
Pekerjaan

299 responses



Jenis kegiatan layanan yang diikuti:

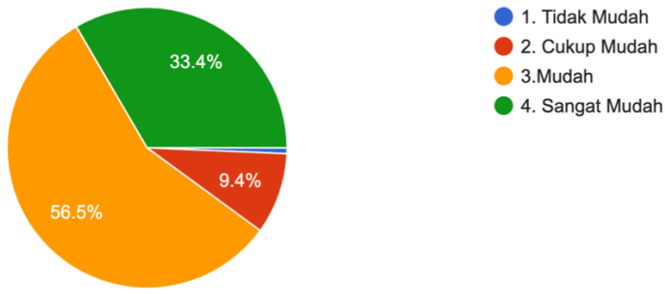
299 responses



PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

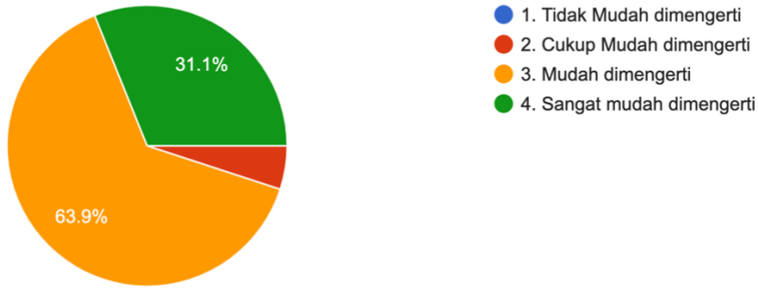
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali? (Pelayanan pelatihan/work...i Narasumber, fasilitator dan kejasama kegiatan)

299 responses



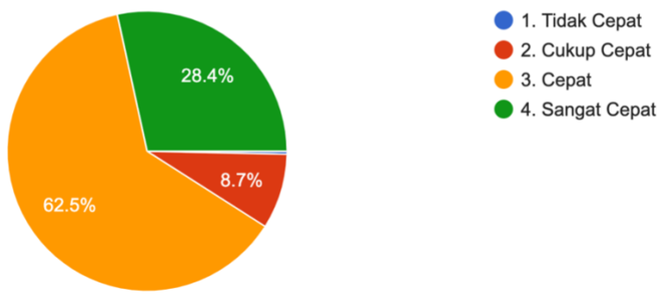
2. Menurut pendapat Saudara, bagaimana pemahaman terhadap alur/prosedur pelayanan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali?

299 responses



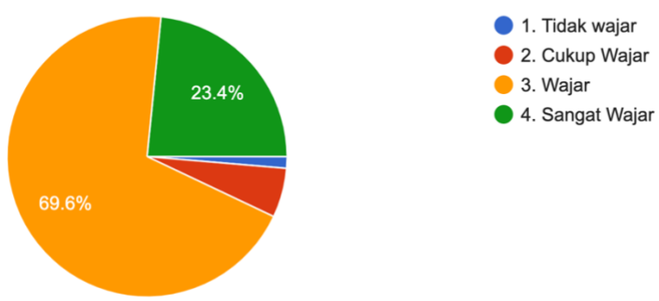
3. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang waktu pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali?

299 responses



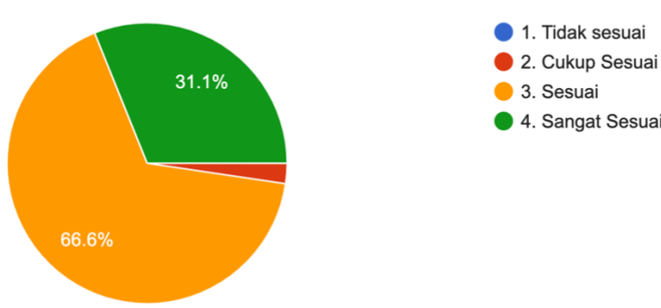
4. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan?

299 responses



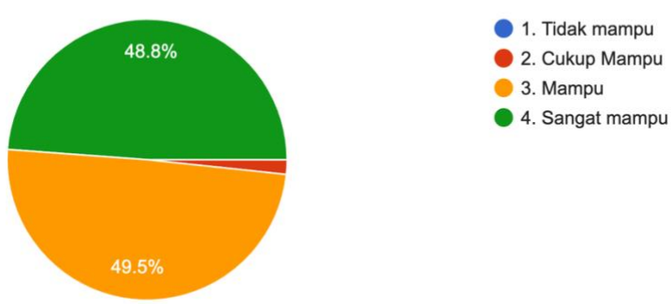
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

299 responses



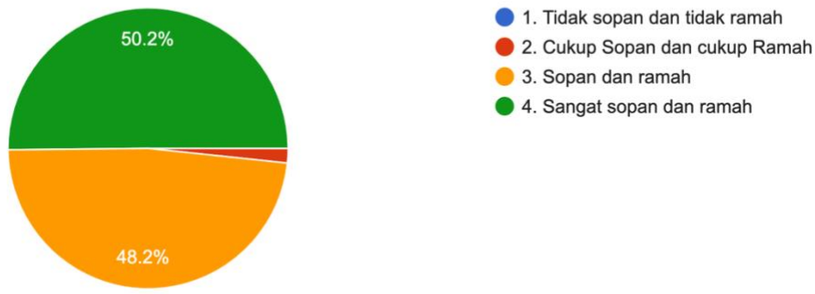
6.Bagaimana pendapat Saudara mengenai Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan?

299 responses



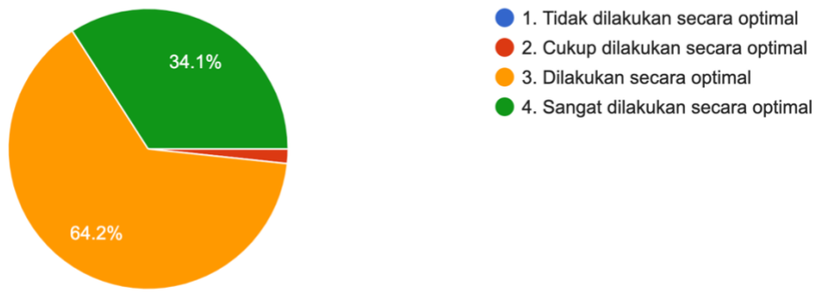
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan?

299 responses



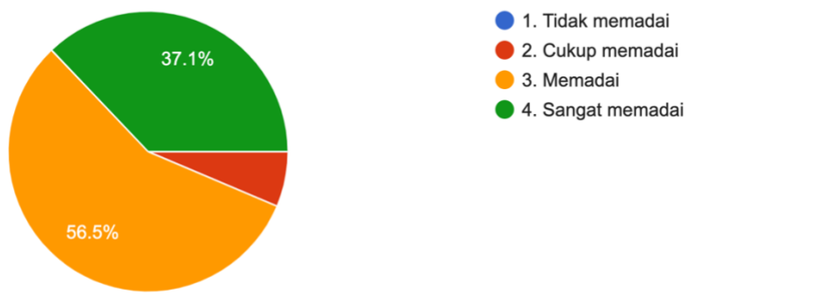
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali?

299 responses



9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan sarana dan prasarana layanan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali? ?

299 responses



Kritik dan Saran
• Sudah bagus
• Semua berjalan sudah baik. Terimakasi
• Minta tolong di setiap kamar mandi diisikan tisu
• Sudah sangat mantap
• Pertahankan kebersihan, kelengkapan sarana prasarana, pemateri yang mudah dipahami
• Sudah sangat bagus

- Semoga kedepannya semakin baik
- Semakin nyaman dan menyenangkan untuk melakukan pelatihan di bapelkes
- Semakin baik lagi
- Sangat berkesan
- Sudah bagus dan perlu dipertahankan
- Tidak ada, semua bagus
- Memuaskan
- Sudah baik tingkatkan kebersihan terutama toilet
- Sudah sangat memuaskan
- Tingkatkan kebersihan lingkungan
- Saran: ada beberapa fasilitas seperti meja yang sudah mulai rusak
- Tingkatkan lagi kualitas seperti kebersihan lingkungan
- Sebaiknya penyampaian materi pelatihan seperti ini dilakukan secara online / zoom saja, saat PKL baru berkumpul untuk praktek.
- Jamnya lebih di persingkat
- Tingkatkan kembali kebersihan kamar mandi
- Sudah baik tetapi lebih diperhatikan lagi untuk kebersihannya
- UPTD Bapelkesmas sudah sangat baik dalam pelayanan Pelatihan semoga kedepannya bisa dipertahankan terus
- Di toilet kurang bersih. semuanya masih baik
- Perlu dilakukan sesi peregangan dengan senam peregangan agar tdk capek duduk
- Agar kebersihan kamar mandi dapat ditingkatkan dan fasilitatorny lebih greget, tidak berdiam ketika masih ada waktu yang tersisa
- Sudah sangat bagus
- Mohon pasilitas belajar di tingkatkan lagi
- Pelatihan di bapelkes sangat menyenangkan kebersihan keramahan panitia juga baik dipertahankan terimakasih
- Kebersihan lingkungan terutama kamar mandi dan halaman
- Untuk jam pelajarannya jangan terlalu lama, menerima materi hingga malam sungguh sangat tidak efektif
- Dipertahankan dan ditingkatkan
- Dikamar mandi mohon di sediakan tisu di kamar mandi keduanya
- Kebersihan di kamar mandi perlu ditingkatkan
- Secara keseluruhan pelayanan di Bapelkes sudah baik agar dipertahankan
- Sudah sangat baik

- Sarana prasarana sudah memuaskan. Asrama bersih dan makanannya selalu enak
- Pelayanan di pertahankan dan ditingkatkan lagi
- Bisa sering sering dilakukan
- Cukup baik
- Semoga kedepannya lebih baik lagi
- Pertahankan yang baik,tingkatkan yang kurang
- So far so good. Thank you!
- Sudah bagus
- Mantap
- Sudah baik, dan di pertahankan
- Sering sering ada pelatihan ,
- Semoga bisa dingkatkan lagi
- Secara keseluruahn sudah bagus dan perlu ditingkatkan lagi.
- Semoga sarana dan prasarana bisa lebih ditingkatkan lagi
- Sangat berterimakasih sudah mendapatkan penambahan ilmu tentang penanggulangan gizi bencana yang sangat bermanfaat untuk bekal di lapangan
- Semoga bisa ditingkatkan Lagi
- Tempat dan sarana pelatihan sudah baik
- Sarana dan prasarana lengkap
- Kualitas layanan tetap dipertahankan
- Semua sudah baik dipertahankan
- Saran kamar mandi asrama kamar di bawah diperbaiki lagi
- Pelayanan sudah baik
- Selalu ditingkatkan dan tampil beda dengan balai pelatihan non kesehatan
- Pelayanan sangat sopan, ramah dan memuaskan dalam berbagai aspek
- Sudah cukup baik
- Pelayanan semakin baik
- Semoga bisa dipertahankan pelayanan yang sudah baik ini
- Adakan pelatihan ini setiap tahun
- Pelaksanaan pelatihan sangat baik
- Sudah cukup baik
- Sangat baik dan banyak membantu
- Kemarin sempat ada wacana untuk menggunakan transport dari rumah (dps) ke bapelkes (biaung) dan ke tempat pkl (dps) dan diwajibkan krn sudah didanai dan takut terjadi

kecelakaan. Hanya saja saya kurang setuju karena tempat pkl lebih dekat dari rumah dari pada ke bapelkes resiko akan lebih tinggi karena harus sangat pagi di bapelkes. Hanya saja itu akan jadi sangat baik apabila pelatihan nya di luar denpasar contoh kintamani, karangasem dan luar wilayah dps lainnya .
• Kegiatan sudah sangat bagus mohon dilakukan berkelanjutan dengan materi yang lain dan terupdete
• Terimakasih banyak kesempatannya
• Pelaksanaan kegiatan sudah baik
• Semoga pelatihan selanjutnya tetap bisa di adakan di Kabupaten Buleleng
• Mungkin lebih sering mengadakan pelatihan seperti ini untuk meningkatkan ketelampilan nakes
• Ketersediaan alat untuk pelatihan lebih di maksimalkan
• Sudah sangat baik
• Selama kami mengikuti pelatihan dari awal sampai akhir kami sudah merasa sangat berbeda dari awalnya kami tidak begitu memiliki ilmu tapi setelah pelatihan kami merasa berbeda ada perbekalan ilmu yang cukup l untuk kami terapkan nantinya tempat kerja, sarannya untuk kelanjutannya bisa dtingkatkan lagi
• TV dalam kamar mati, kalau bisa diperbaiki supaya bisa nonton dalam kamar pada malam hari
• Sangat merasa senang saat pelatihan
• Fasilitator yang ramah serta makanan yang cocok di lidah Terimakasih sudah memberikan ilmu serta pengalaman yang luar biasa.
• Selama mengikuti pelatihan semua kegiatan berjalan lancar, tempat pelatihan nyaman, bersih, fasilitator komunikatif, sarana prasarana memadai
• Dipertahankan yang sudah berjalan
• Kegiatan pelayanan pelatihan di UPTD Bapelkesmas DinKes Provinsi Bali sudah baik
• Untuk dapat ditingkatkan lagi kedepannya
• Terlalu lama pelatihannya cukup melelahkan karena saya harus PP dan praktek sorenya tetapi diperbolehkan untuk pulang lebih awal terima kasih
• Pelayanan sangat bagus
• Terimakasih, semua kegiatan disupport dengan baik, mohon dipertahankan
• Ijin menyampaikan lampu di kamar mandi kamar 111 mati, Air Ac nya bocor, tembok dekat AC retak dan berjamur selebihnya sarana dan prasarana cukup memadai
• Sangat baik... Tim TOT sangat profesional
• Sarana dan prasarana sangat memadai, pelayanannya sangat baik, narasumber sangat kompeten, sopan dan sangat ramah

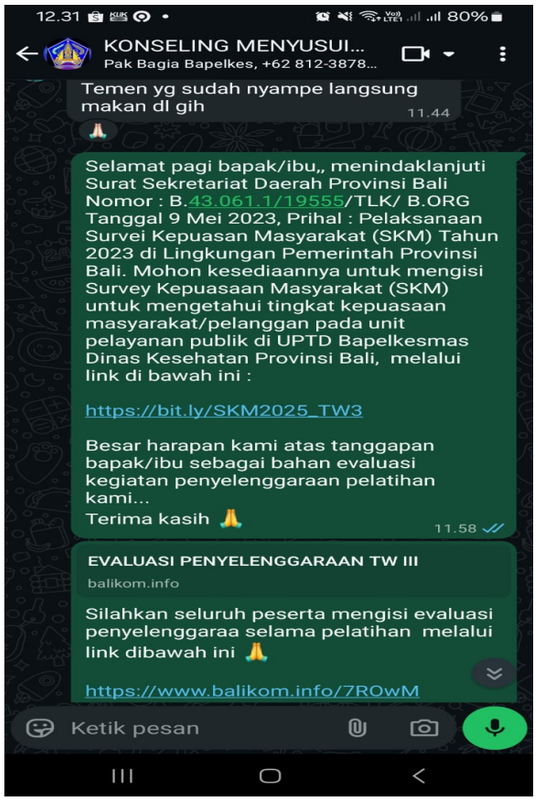
- Tetap pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik
- Diharapkan lebih peningkatan sarana dan prasana
- Pertahankan pelaksanaan kegiatan pelatihan yang sudah baik🙏
- Sudah sangat bagus
- Sudah berjalan dg baik
- Tetap selalu meningkatkan kualutas
- Sudah baik dan sangat memuaskan. Mudah mudahan tetap mampu manjaga kualitas dan tetap profesional.
- Sarana penginapan bila memungkinkan handuk dan sprai dan selimutnya pakai warna putih
- Sangat baik dipertahankan
- sangat baik dalam pelayanan dan sangat ramah
- Adakan pelatihan kembali tentang kesling
- Untuk fasilitas di kamar peserta pelatihan airnya kurang lancar
- Pelayanan sangat baik
- Semua sudah sesuai
- Mohon terus di pertahankan semua kebaikannya
- Sudah bagus, mohon dipertahankan
- Mohon agar di setiap pelatihan dapat mengikut pesertakan untuk rumah sakit swasta
- Kebersihan asrama sangat baik dan menu makanan sangat bervariasi sehingga tidak bosan
- Untuk ruang makan, diusahakan tidak ada hewan yang masuk
- Proses pembelajaran berjalan dengan baik
- Pelatihan sudah sangat baik
- Penambahan fasilitas colokan listrik diruang kelas/pertemuan untuk peserta
- Sudah sangat bagus dan memadai
- Sudah bagus dan baik, ditingkatkan lagi pelayannya agar terus menjadi lebih baik
- Pertahankan kwalitas pelayanan yang sudah baik
- Lebih dioptimalkan
- Sudah baik dan untuk bangunan semoga mendapatkan renovasi dengan bangunan baru
- Sudah bagus dan perlu ditingkatkan lagi baik dari segi fasilitasnya
- Sudah bagus, asramanya perlu diperbaiaki lagi karena sudah lama dan sudah ada beberapa yang rusak
- Mohon dijaga kebersihan gelas & alat makan saat coffe break, karena ada beberapa gelas yang masih kotor & lepekan snack terlihat cuma di Lap tisu tidak di cuci

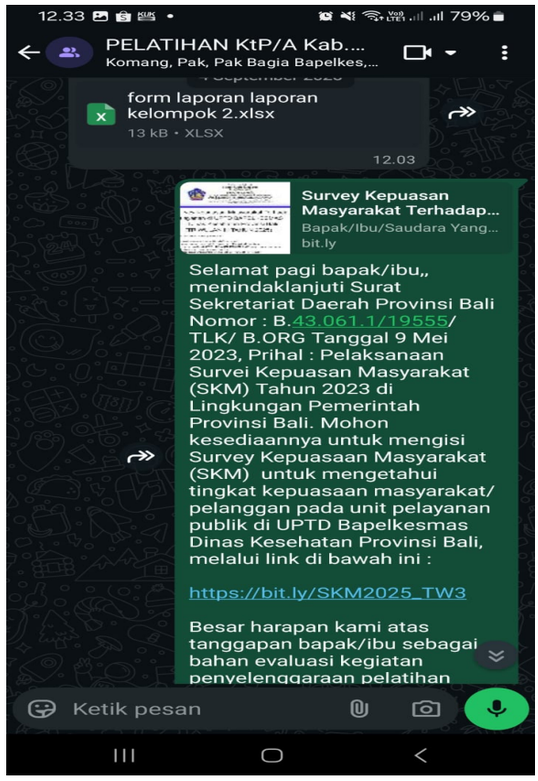
- Pertahankan bila perlu tingkatkan layanan
- Saat mengikuti pelatihan cukup memuaskan dan menyenangkan, semoga tetap baik dan memuaskan
- Pelayanan sudah bagus tapi tetap harus dipertahankan dan tingkatkan.
- Agar di sediakan sarana dan prasarana olahraga
- Lemari pakaian diganti karena sudah ada rayap
- Semua sudah mantap tinggal kamar saja
- Ruang belajar agar lebih representatif terutama penataan tempat duduk jangan berdempetan
- Adakan jam maksimal keluar atau karokean di luar kamar, cuku terganggu
- Sudah baik, mohon dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi
- Makanan di kantin enak semua, salute dengan tim dapurnya 👍
- Tambah semangat
- Lebih sering dilakukan penyegaran sesuai ilmu dan praktek dilapangan
- Terima kasih banyak. Semoga semakin sukses.
- Terimakasih atas pelayanan dari Bapelkesmas Provinsi Bali
- Semangat, sudah bagus dan ditingkatkan lagi
- Sudah sangat baik (istimewa)
- Pelatihan sudah berjalan dengan baik.
- Sudah sangat baik. Mantap seperti biasanya. Sangat nyaman.
- Lahan parkir sempit
- Sangat baik dan pelayanan baik
- Saya rasa cukup dan dipertahankan
- Sudah bagus, semoga dapat di pertahankan
- Sudah baik, hanya lahan parkir mobil cukup terbatas
- Sudah baik dan semakin ditingkatkan fasilitas di kamar bagi peserta yang menginap.
- Sudah sangat baik terimakasih
- Terimakasih atas pelatihannya. Ruangannya sangat nyaman, makanan yang disajikan semuanya enak, terimakasih
- Sangat baik, bersih
- Sopan dan ramah
- Semoga lebih baik lagi
- Sangat mengesankan,ditingkatkan kembali
- Sangat mengesakan dan memuaskan

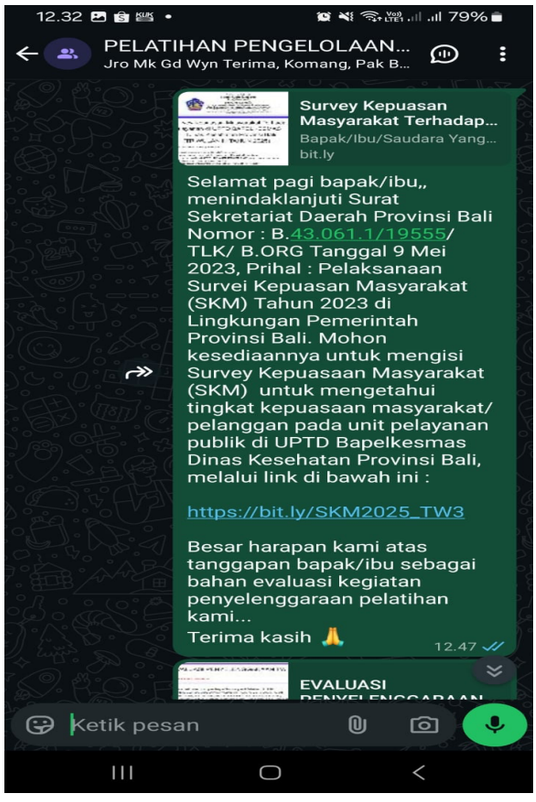
- Tingkatkan pelayanan lebih baik
- Menu makanan sangat enak, membuat berat badan kami naik
- Sudah sangat baik dan membantu
- Kegiatan sudah berjalan sesuai jadwal
- Nanti bisa diadakan pelatihan lagi

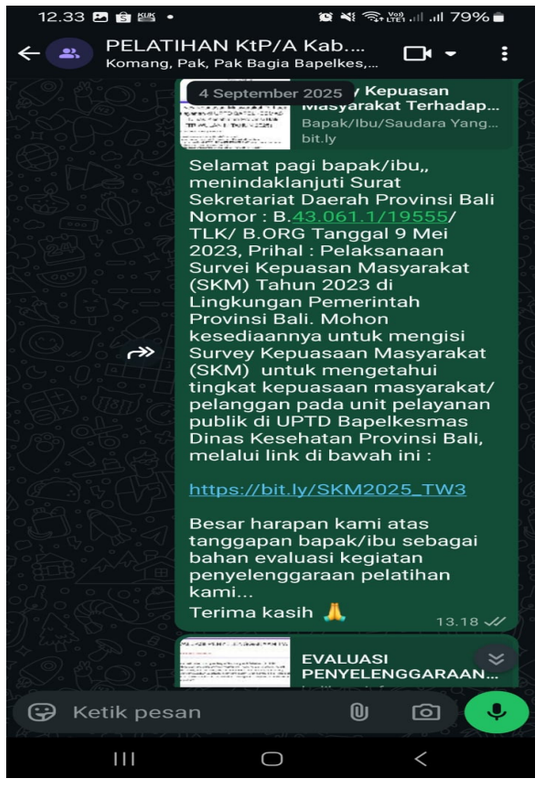
Lampiran 5. Dokumentasi SKM

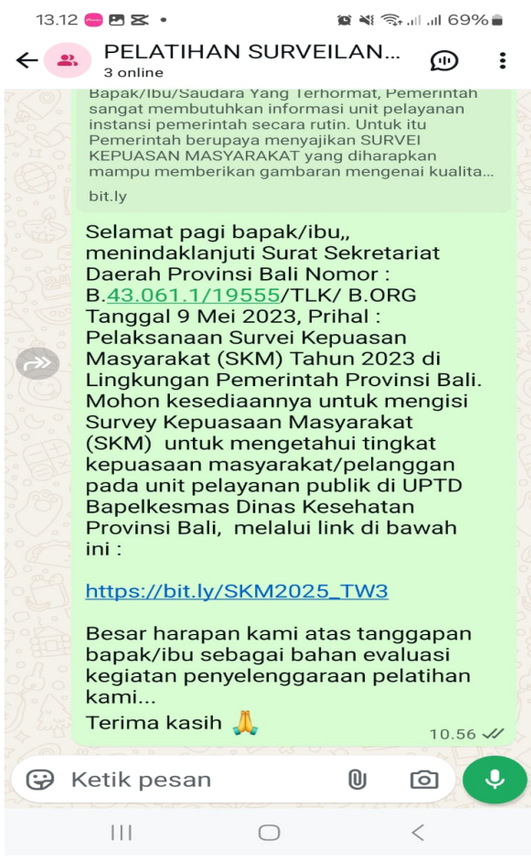
DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) MELALUI WHATSAPP GROUP

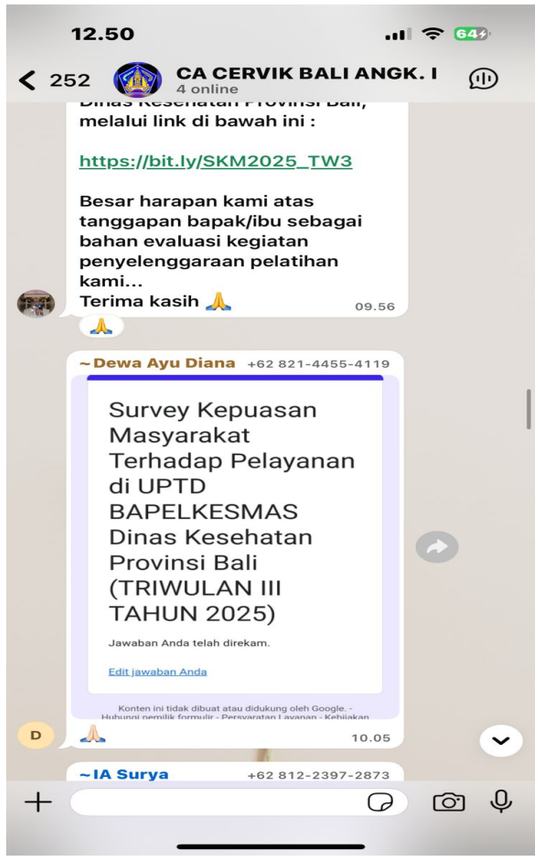


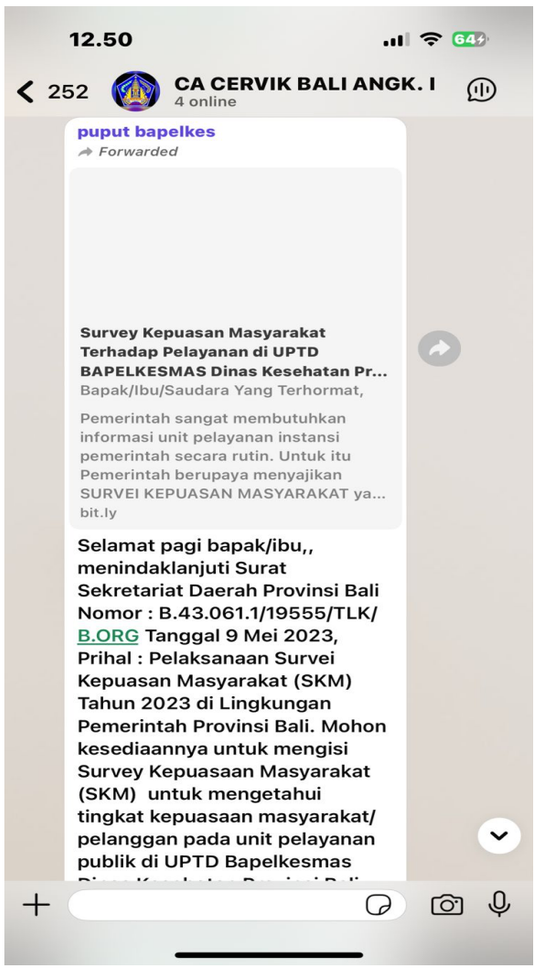


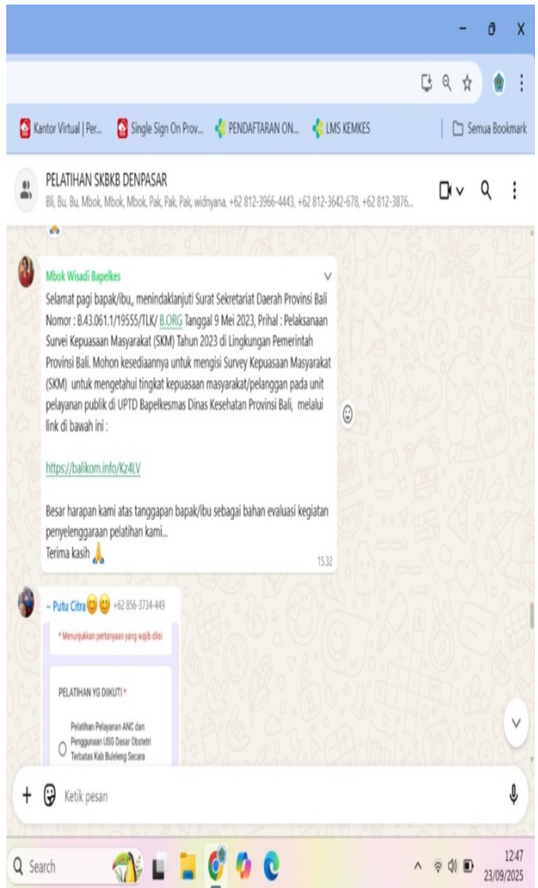





13.12
69%
PELATIHAN SURVEILAN...
3 online
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat, Pemerintah sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualita...
bit.ly
Selamat pagi bapak/ibu,, menindaklanjuti Surat Sekretariat Daerah Provinsi Bali Nomor : B.43.061.1/19555/TLK/ B.ORG Tanggal 9 Mei 2023, Prihal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Mohon kesediaannya untuk mengisi Survey Kepuasaan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui tingkat kepuasaan masyarakat/pelanggan pada unit pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali, melalui link di bawah ini :
https://bit.ly/SKM2025_TW3
Besar harapan kami atas tanggapan bapak/ibu sebagai bahan evaluasi kegiatan penyelenggaraan pelatihan kami...
Terima kasih 🙏
10.56
Ketik pesan


12.50
252
CA CERVIK BALI ANGK. I
4 online
melalui link di bawah ini :
https://bit.ly/SKM2025_TW3
Besar harapan kami atas tanggapan bapak/ibu sebagai bahan evaluasi kegiatan penyelenggaraan pelatihan kami...
Terima kasih 🙏
09.56
~Dewa Ayu Diana +62 821-4455-4119
Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali (TRIWULAN III TAHUN 2025)
Jawaban Anda telah direkam.
Edit jawaban Anda
10.05
~IA Surya +62 812-2397-2873

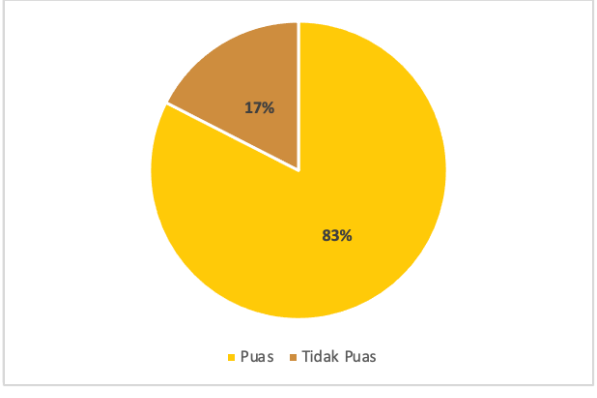

12.50
252
CA CERVIK BALI ANGK. I
4 online
puput bapelkes
Forwarded
Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Pr...
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Pemerintah sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ya...
bit.ly
Selamat pagi bapak/ibu,, menindaklanjuti Surat Sekretariat Daerah Provinsi Bali Nomor : B.43.061.1/19555/TLK/ B.ORG Tanggal 9 Mei 2023, Prihal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Mohon kesediaannya untuk mengisi Survey Kepuasaan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui tingkat kepuasaan masyarakat/ pelanggan pada unit pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas


Kantor Virtual | Per...
Single Sign On Prov...
PENDAFTARAN ON...
LMS KEMKES
Semua Bookmark
PELATIHAN SKBKB DENPASAR
Mbok Wisadi Bapelkes
Selamat pagi bapak/ibu, menindaklanjuti Surat Sekretariat Daerah Provinsi Bali Nomor : B.43.061.1/19555/TLK/ B.ORG Tanggal 9 Mei 2023, Prihal : Pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Mohon kesediaannya untuk mengisi Survey Kepuasaan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui tingkat kepuasaan masyarakat/pelanggan pada unit pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali, melalui link di bawah ini :
https://balikom.info/Kz4LV
Besar harapan kami atas tanggapan bapak/ibu sebagai bahan evaluasi kegiatan penyelenggaraan pelatihan kami...
Terima kasih 🙏
15.32
~ Putu Citra +62 856-3734-449
PELATIHAN YG DIKUTI *
Pelatihan Pelayanan ANC dan Penggunaan USG Dasar Obstetri Terbatas Kab Buleleng Secara
Ketik pesan
Search
12:47
23/09/2025

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
di lingkungan UPTD Bapelkesmas
Dinas Kesehatan Provinsi Bali
TRIWULAN III TAHUN 2025

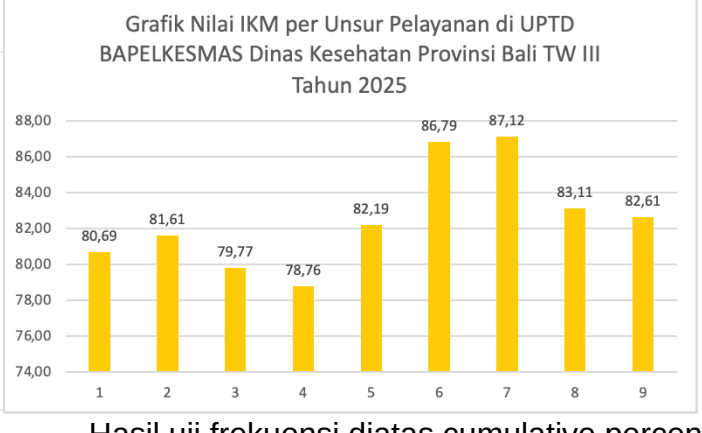
Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai IKM 82,52 atau 3,301 dengan kategori B (Baik)



Grafik Survey Responden dari 9 Poin Penilaian:

1) Persyaratan Pelayanan :
2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan :
3) Waktu Penyelesaian Pelayanan :
4) Biaya atau Tarif Pelayanan :
5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan :
6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan :
7) Sikap Petugas Pelayanan :
8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan :
9) Sarana dan Prasarana :



Hasil uji frekuensi diatas cumulative percent Data Triwulan III Tahun 2025

Survey dilakukan melaui Google form (QR code)
https://forms.gle/Cc4CU7w21X85x16s8