



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II (BULAN APRIL S/D JUNI)

UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT

(BAPELKESMAS)

DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... i

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksana SKM 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden..... 5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6

3.1 Jumlah Responden SKM 6

3.2 Hasil Uji Frekuensi 9 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat 7

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 8

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8

4.2 Pembahasan..... 11

4.3 Rencana Tindak Lanjut 21

BAB V KESIMPULAN 22

LAMPIRAN 23

1. Kuesioner 26

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 27

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 makadisusun 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.

1.2 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali dengan menyebarkan Link Google Form survei kepada seluruh penerima layanan (peserta pelatihan, peserta workshop, dan panitia eksternal) yang mengikuti kegiatan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali dengan metode klasikal, *full online* maupun *blended* melalui *WhatsApp group*.

2.2 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 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan 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:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret	5
2.	Pengumpulan Data	Maret s/d Mei 2024	60
3.	Pengolahan Data dan	Juni 2024	5

	Analisis Hasil		
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi peserta yang mengikuti kegiatan dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali, selanjutnya pengolahan data dilakukan secara sampling dari jumlah responden yang mengisi kuesioner dengan *google form*.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

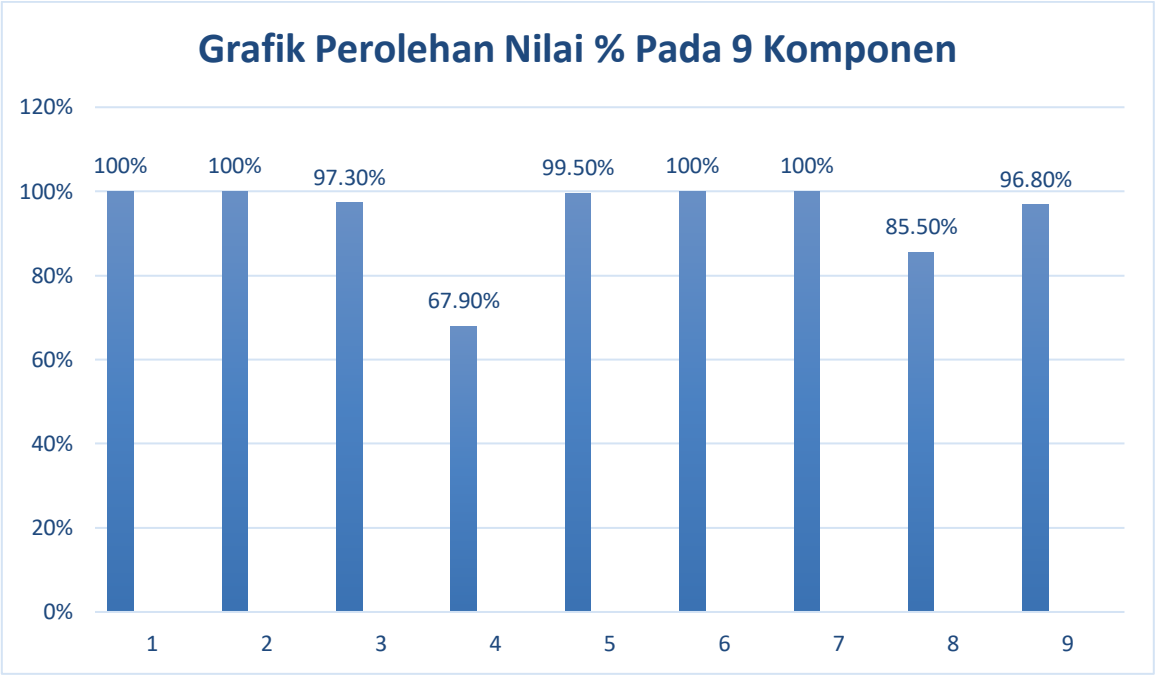
Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SLTA, D3, D4/S1, dan Pasca Sarjana), pekerjaan (PNS/PTT dan Non PNS), serta jenis layanan (mengikuti pelatihan, mengikuti workshop, dan menjadi narasumber). Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 95 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	63	28,5 %
		Perempuan	158	71,5 %
2	Pendidikan	SD/SLTP	2	0,9%
		SLTA Sederajat	6	2,7%
		DI (Diploma)	5	2,3 %
		DIII (Diploma)	67	30,3 %
		DIV / S1 (Sarjana)	95	43 %
		S2 (Pascasarjana)	46	20,8 %
3	Pekerjaan	PNS/PTT/PPPK	157	71 %
		Non PNS/Kontrak/Honorar	64	29 %
		Lainnya	0	
4	Jenis Layanan	Menjadi Narasumber	3	1,4 %
		Mengikuti Workshop	6	2,7 %
		Mengikuti Pelatihan	212	95,9 %

3.2 Hasil Uji Frekuensi 9 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
jumlah	221	2.67	3.89	3.3982	.34829
Valid N (listwise)	221				

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner di WAG Pelatihan yang dilaksanakan pada bulan Maret s/d Mei 2024 melalui *google form* dan didapatkan 221 orang responden yang mengisi link kuesioner. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan.

Berikut hasil jawaban SKM dari daftar pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan berdasarkan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

sesuai				
	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat sesuai	95	43.0	43.0	43.0
Valid Sesuai	126	57.0	57.0	100.0
Total	221	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator persyaratan pelayanan seperti terlihat pada tabel 4 di atas, nilai berada di angka 57% dengan jawaban sesuai dan angka 43% dengan jawaban sangat sesuai.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 5
Kemudahan Prosedur Pelayanan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mudah	74	33.5	33.5	33.5
Mudah	147	66.5	66.5	100.0
Total	221	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kemudahan prosedur pelayanan seperti terlihat pada tabel 5 di atas, nilai 66,5% dengan jawaban mudah, dan 33,5% dengan jawaban sangat mudah.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 6
Kecepatan Pelayanan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Cepat	57	25.8	25.8	25.8
Cepat	158	71.5	71.5	97.3
Tidak Cepat	1	.5	.5	97.7
Sangat Tidak Cepat	5	2.3	2.3	100.0
Total	221	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kecepatan pelayanan seperti terlihat pada tabel 6 di atas, 25,8% responden mengatakan sangat cepat, 71,5% mengatakan cepat, 0,5% mengatakan tidak cepat, dan 2,3% mengatakan sangat tidak cepat.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 7
Kewajaran Biaya Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Gratis	76	34.4	34.4	34.4
Murah	74	33.5	33.5	67.9
Valid Cukup	71	32.1	32.1	100.0
Mahal				
Total	221	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kewajaran biaya pelayanan seperti terlihat pada tabel 7 di atas, 34,4% mengatakan biaya pelayanan gratis, 33,5% mengatakan murah, dan 32,1% mengatakan cukup mahal.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 8 Kesesuaian Hasil Pelayanan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Sesuai	72	32.6	32.6	32.6
Sesuai	148	67.0	67.0	99.5
Valid Sangat Tidak Sesuai	1	.5	.5	100.0
Total	221	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kesesuaian hasil pelayanan seperti terlihat pada tabel 8 di atas, 32,6% mengatakan sangat sesuai, 67% mengatakan sesuai dan 0,5% mengatakan sangat tidak sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 9

Kemampuan Petugas Pelayanan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat	95	43.0	43.0	43.0
Sesuai				
Sesuai	126	57.0	57.0	100.0
Total	221	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kemampuan petugas pelayanan seperti terlihat pada tabel 9 di atas, 43% mengatakan sangat sesuai dan 57% mengatakan sesuai.

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 10

Sikap Petugas Pelayanan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Ramah dan	108	48.9	48.9	48.9
Sopan				
Ramah dan sopan	113	51.1	51.1	100.0
Total	221	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator sikap petugas pelayanan seperti terlihat pada tabel 10 di atas, 48,9% mengatakan sikap petugas sangat ramah dan sopan 51,1% mengatakan ramah dan sopan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan

Tabel 11
Penanganan terhadap Pengaduan dan Saran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dikelola dengan baik	189	85.5	85.5	85.5
Berfungsi kurang maksimal	27	12.2	12.2	97.7
Valid Ada Tapi Tidak berfungsi	1	.5	.5	98.2
Tidak Ada	4	1.8	1.8	100.0
Total	221	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator penanganan terhadap pengaduandan saran seperti terlihat pada tabel 11 di atas, 85,5% penanganan pengaduan dikelola dengan baik, 12,2% berfungsi kurang maksimal, 0,5% ada tapi tidak berfungsi dan 1,8% mengatakan tidak ada.

i. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 12
Sarana dan Prasarana Pelayanan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	68	30.8	30.8	30.8
Baik	146	66.1	66.1	96.8
Valid Cukup	6	2.7	2.7	99.5
Kurang	1	.5	.5	100.0
Total	221	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator sarana dan prasarana pelayananseperti terlihat pada tabel 12 di atas, 30,8% mengatakan sarana prasarana pelayanan sangat baik, 66,1% mengatakan sarana prasarana pelayanan baik, 2,7% mengatakan sarana prasarana pelayanan cukup, dan 0,5% mengatakan sarana prasarana pelayanan kurang.

4.2 Pembahasan

Salah satu metode untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan yang tepat, sesuai dengan keinginan konsumen, dan tanpa kesalahan dalam setiap kesempatan, sambil menjaga tingkat kepercayaan yang tinggi.

Oleh karena itu, pelayanan yang diselenggarakan oleh staf Bapelkesmas harus berfokus pada kepuasan masyarakat. Ini dikarenakan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh staf UPTD Bapelkesmas berasal langsung dari pengalaman masyarakat, mengingat bahwa masyarakat adalah penerima langsung dari layanan-layanan yang diberikan oleh staf yang bertugas di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Pelayanan publik adalah tanggung jawab badan pemerintah yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi peraturan yang berlaku. Layanan tersebut mencakup layanan jasa dan administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi dalam hal manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik mencakup kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan pengendalian oleh masyarakat. Semua kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan** berada di angka 100% yang berarti terindikasi bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan cukup baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang persyaratan/kemudahan proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman persyaratan / kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas. Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 2) Badan Publik dalam menentukan persyaratan, juga telah dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan juga harus dihilangkan seluruh persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah langkah-langkah yang telah diatur dengan baik untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan mencerminkan serangkaian tindakan yang saling terkait, menjelaskan tahapan yang jelas dan langkah-langkah yang harus diikuti dalam menyelesaikan suatu layanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang unggul kepada masyarakat, penting untuk memiliki sistem yang terstruktur. Selain berdampak pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang terstruktur dapat mengurangi praktik pungutan liar dan tindakan korupsi. Kriteria pelayanan yang jelas, batas waktu yang ditetapkan, prosedur yang terdefinisi, serta tarif yang transparan, semuanya dapat memperkuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Hasil uji frekuensi cumulative percent pada **Tabel 5 Kemudahan Prosedur Pelayanan** berada di angka 100 % yang berarti terindikasi bahwa semua Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sistem, mekanisme dan prosedur menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Flow Chart (Bagan Alur) yang dipajang dalam ruangan pelayanan. Publik atau penerima pelayanan memahami pentingnya Bagan Alur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan bagian dari mekanisme pelayanan publik karena memiliki manfaat sebagai:
 - a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
 - b) Informasi bagi penerima pelayanan.
 - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.

- d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
 - e) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja pelayanan Publik juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pelayanan publik, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Oleh karena itu, waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu yang dipampang dalam ruang pelayanan dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 6 Kecepatan Pelayanan** berada di angka 97,3%. Hasil ini mengalami penurunan dari survei SKM TW 1 yang mencapai 100%. Ini terindikasi bahwa perlu adanya perbaikan dalam penyelesaian

waktu pelayanan. Waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat.

1. Perbaikan Proses: Mungkin telah dilakukan perbaikan dalam proses pelayanan selama triwulan tersebut. Ini bisa mencakup peningkatan efisiensi, pemangkasan langkah-langkah yang tidak perlu, atau penggunaan teknologi yang lebih baik dalam mengelola layanan.
2. Peningkatan Keterampilan Petugas: Petugas pelayanan mungkin telah menerima pelatihan tambahan atau memiliki pengalaman yang lebih baik dalam menangani permintaan layanan. Hal ini dapat membantu dalam mengurangi waktu penyelesaian.
3. Kesadaran Terhadap Waktu Penyelesaian: Fokus pada waktu penyelesaian pelayanan mungkin telah ditingkatkan, dan badan publik mungkin telah memberikan perhatian khusus pada memastikan bahwa layanan diselesaikan dalam waktu yang lebih cepat.
4. Pengukuran dan Pelaporan yang Lebih Baik: Ada kemungkinan bahwa pengukuran dan pelaporan waktu penyelesaian telah ditingkatkan, sehingga data yang lebih akurat tersedia untuk mengukur kecepatan pelayanan.

Penurunan ini menunjukkan bahwa masih perlu ada perbaikan upaya yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan fokus pada waktu penyelesaian yang lebih cepat dan lebih dapat diandalkan. Pihak penyelenggara pelatihan sudah mengupayakan memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan yang lebih efisien dan meningkatkan kecepatan layanan serta meningkatkan kualitas pelayanan.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan unit cost pelayanan. Ketidaktepatan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Publik seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 7 Kewajaran Biaya**

Pelayanan mengalami penurunan yaitu menjadi 67,9% dari yang sebelumnya berada di angka 77,9%. UPTD Bapelkesmas sudah menerapkan PPK-BLUD, sehingga dalam penetapan biaya/tarif pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman biaya/tarif dalam pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Biaya/tarif dalam pelayanan publik merupakan imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan.
- 2) Publik menyadari bahwa kepastian dan rincian biaya pelayanan publik wajib diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- 3) Transparansi biaya/tarif dalam pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon / penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

Dari hasil penilaian survei masih ada 32,1% responden yang mengatakan biaya atau tarif pelayanan di UPTD Bapelkemas cukup mahal. Ini dikarenakan supporting biaya berasal dari dana mandiri peserta sehingga dianggap cukup mahal.

e. 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.

Hasil uji frekuensi cumulative percent pada **Tabel 8 Kesesuaian Hasil Pelayanan** berada di angka 99,5% yang berarti terindikasi bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman Produk

Spesifikasi jenis pelayanan oleh kalangan publik digambarkan sebagai

berikut:

- 1) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pemenuhan produk dan spesifikasi jenis pelayanan kesehatan merupakan salah satu program prioritas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.
- 2) Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 9 Kemampuan Petugas Pelayanan** berada di angka 100,00 yang berarti terindikasi bahwa Kompetensi Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, bertanggung jawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kompetensi personel yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal.
- 2) Pejabat / petugas yang berwenang dan bertanggung jawab di bidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai standar operasional.
- 3) Pentingnya kompetensi pelaksana dapat dipahami karena beberapa alasan yaitu:
 - a) Kompetensi merupakan cara terbaik untuk memahami kinerja dengan cara mengamati apa yang sebenarnya orang lakukan untuk berhasil daripada mengandalkan asumsi-asumsi yang tidak jelas.

- b) Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah dengan menilai apakah individu memiliki kompetensi yang diharapkan.
- c) Kompetensi dapat dipelajari dan dikembangkan.

g. **Perilaku Pelaksana Pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian bagi personelyang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat

pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerjayang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki personel yang terlibat dalam pelayanan publik, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dankreativitas.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 10 Sikap Petugas Pelayanan** berada di angka 100,00 yang berarti terindikasi bahwa Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untukkedepan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu h pemahaman tentang Perilaku Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerimapelayanan. Adapun pemahaman tentang Perilaku Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan mempengaruhi perilaku personel pelayanan terhadap kualitas pelayanan, antara lain:

keterbatasan sumberdaya manusia, kurangnya fasilitas kerja, terbatasnya sarana transportasi, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 2) Etika kerja atau etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan personel kepada publik, yang didalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab pemberi pelayanan.
- 3) yaitu pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai, cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yangmenyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan.

Hasil uji frekuensi comulative percent pada **Tabel 11 Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan** berada di angka 85,5% yang berarti terindikasi bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam kegiatan pelayananpublik perlu ditingkatkan. Penanganan terhadap pengaduan dan saran dikatakan sudah dikelola dengan baik dan sudah berfungsi, namun kurang maksimal. Penangan terhadap pengaduan, saran dan masukan sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan cukup baik diterima dengan baik oleh masyarakat namun masih ada 14,5 yang merasakan belum memahami tempat pengaduan yang ada dan memerlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran ke depannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut ; Salah satuwujud nyata dalam praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada publik untuk menyampaikan pengaduan manakala pelayananyang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Pengaduan publik yang dikelola dengan baik oleh pemberi layanan akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi badan publik yang diadukan, antara lain:

- 1) Pelayanan Publik semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan.
- 2) Sebagai alat introspeksi diri untuk selalu responsif dan mau memperhatikan saran dan masukan dari publik.
- 3) Mempermudah layanan publik untuk mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 4) Apabila pengaduan ditangani secara cepat maka publik terkesan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
- 5) Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada badan publik penyelenggara pelayanan.
- 6) Tindak lanjut penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan publik.

i. **Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional di bidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Hasil uji frekuensi cumulative percent pada **Tabel 12 Sarana dan Prasarana Pelayanan** berada di angka 96,8% menunjukkan bahwa semua aspek atau kriteria yang diukur dalam kategori Sarana dan Prasarana Pelayanan telah memenuhi atau melampaui standar atau harapan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, semua sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dianggap sudah sangat baik dan memadai.

Pada umumnya, mencapai 100% pada uji frekuensi *cumulative percent* adalah tujuan yang positif dalam pengukuran kepuasan atau kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa tidak ada kekurangan atau kelemahan yang signifikan dalam hal sarana dan prasarana yang digunakan dalam

penyediaan layanan, dan masyarakat dapat merasa puas dengan kondisi ini. Adapun pemahaman tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Investasi dan Pemeliharaan: Badan atau lembaga yang menyelenggarakan pelayanan mungkin telah menginvestasikan sumber daya yang cukup besar dalam pembangunan, perbaikan, dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Ini mencakup perawatan rutin, perbaikan, dan peningkatan fasilitas.
- 2) Penyediaan yang Sudah Matang: Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan mungkin sudah sangat baik dan matang. Ini berarti bahwa infrastruktur dan fasilitas telah dirancang dan dibangun untuk memenuhi kebutuhan yang ada dengan baik.
- 3) Pengawasan dan Manajemen yang Baik: Manajemen yang efisien dan pengawasan yang ketat atas penggunaan sarana dan prasarana pelayanan dapat memastikan bahwa semua fasilitas beroperasi dengan optimal dan sesuai dengan standar.
- 4) Perhatian Terhadap Kualitas: Badan pelayanan mungkin memiliki fokus yang tinggi pada peningkatan kualitas dan memastikan bahwa semua sarana dan prasarana pelayanan berfungsi dengan baik.
- 5) Responsif Terhadap Masukan Masyarakat: Tanggapan terhadap masukan dan umpan balik masyarakat dalam hal sarana dan prasarana pelayanan juga dapat berkontribusi. Jika ada masalah yang diidentifikasi oleh masyarakat, pihak berwenang mungkin telah bertindak cepat untuk memperbaiki mereka.
- 6) Dalam semua kasus, mencapai 100% pada uji frekuensi *cumulative percent* adalah pencapaian yang baik dan menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dalam hal sarana dan prasarana.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan 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.

Berdasarkan hasil nilai yang diperoleh, dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan
- Biaya atau tarif pelayanan
- Produk spesifikasi jenis pelayanan
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan
- Sarana dan prasarana

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2024 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali sebagai Layanan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali dipersepsikan baik oleh publik, hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai interval berkisar 3,0644 – 3,532 dan **Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 3,33 (Nilai B).**
- c. Berdasarkan hasil uji frekuensi diatas cumulative percent, didapat nilai masing-masing unsur sebagai berikut :
 - 1) Persyaratan Pelayanan berada di angka 100%
 - 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan berada di angka 100%
 - 3) Waktu Penyelesaian Pelayanan berada di angka 97,3%
 - 4) Biaya atau Tarif Pelayanan berada di angka 67,9%
 - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada di angka 99,5%
 - 6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada di angka 100,00
 - 7) Sikap Petugas Pelayanan berada di angka 100,00
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan berada di angka 85,5%
 - 9) Sarana dan Prasarana berada di angka 96,8%

Bali, 24 Juni 2024



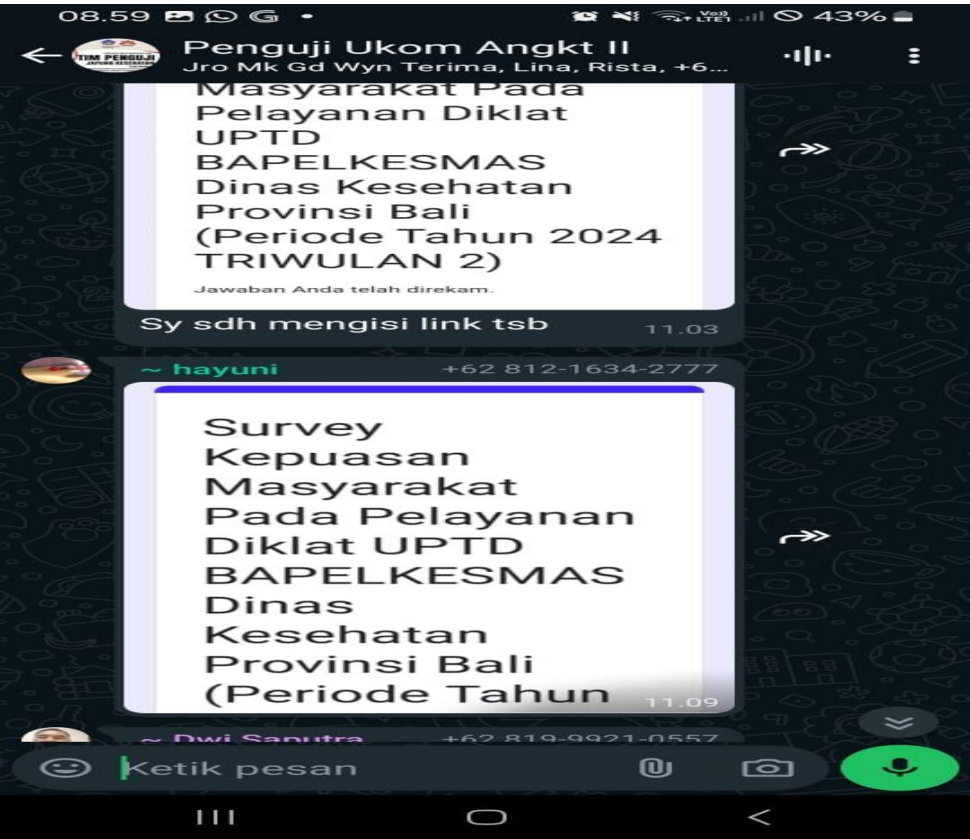
Kepala UPTD Bapelkesmas
Dinas Kesehatan Provinsi Bali

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

NIP. NIP. 19720518 199203 2 005

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner



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. Sederajat 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).

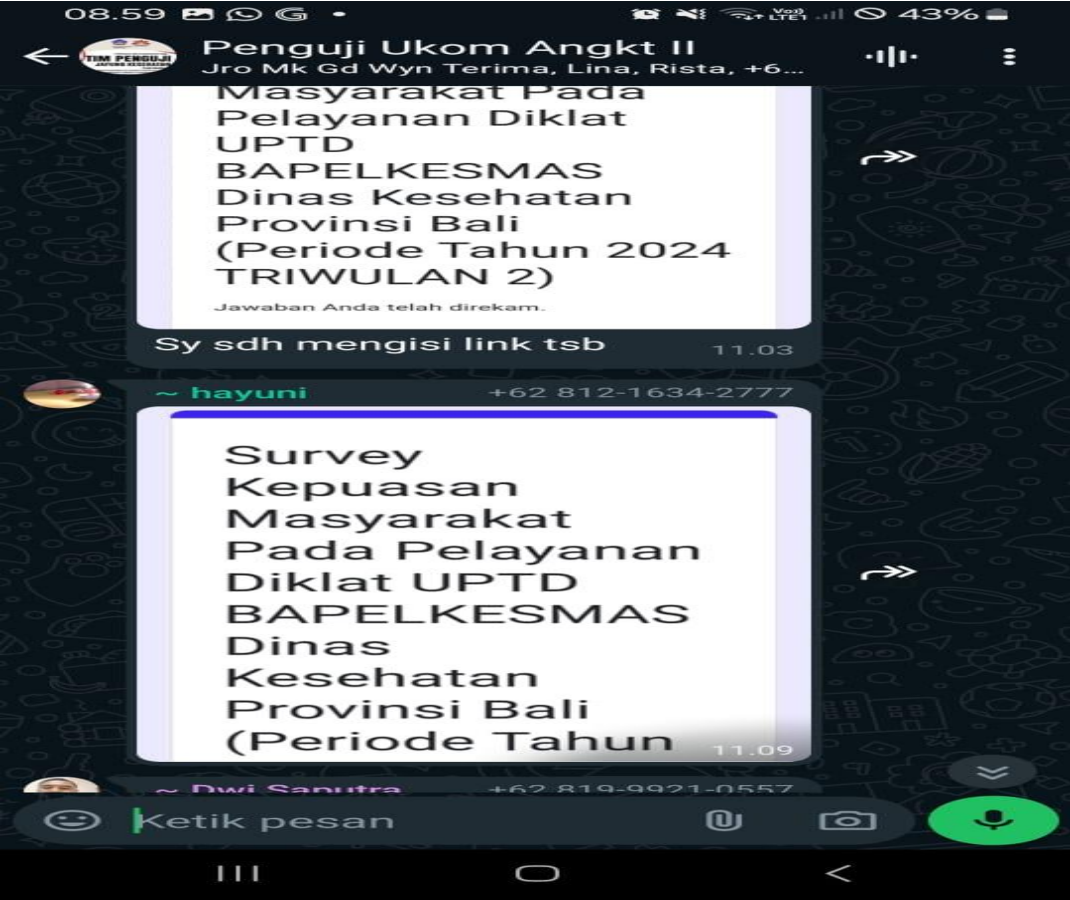
No	Pernyataan	Skor
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan pelatihan/workshop dan jenis pelatihan/workshop ? A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	 1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPTD Bapelkesmas ?	

	A. Tidak mudah	
	B. Kurang mudah	1
	C. Mudah	2
	D. Sangat mudah	3
		4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan pelatihan/workshop ?	
	A. Tidak cepat	1
	B. Kurang cepat	2
	C. Cepat	3
	D. Sangat Cepat	4

No	Pernyataan	Skor
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pelatihan/workshop ? A. Sangat mahal B. Cukup mahal C. Murah D. Gratis	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan pelatihan/workshop? A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan pelatihan/workshop terkait kesopanan dan keramahan ? A. Tidak sopan dan ramah B. Kurang sopan dan ramah C. Sopan dan ramah D. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 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 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Lampiran 3

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM
TRIWULAN II TAHUN 2024

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUB NGJAWA B
			BULAN JULI TAHUN 2023				
			Minggu ke-I	Minggu ke-II	Minggu ke-III	Minggu ke-IV	
1.	Kewajaran biaya pelayanan	Melakukan sosialisasi tarif kepada stakeholder/calon pelanggan/mitra diklat.		X	X		Kepala UPTD
2.	Penanganan pengaduan, saran, masukan dalam pelayanan.	Memastikan setiap pengaduan, saran, masukan sudah terdata dan tersampaikan kepada atasan sehingga keluhan bias cepat teratasi		X	X		Ka. Subag TU, Ka. Sie Diklat dan Jidalmut.
3.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Merealisasikan segera pengusulan pengadaan AC dan perbaikan TV diasrama penambahan setup box, dan penambahan jaringan internet / wifi pada DPAdan		X	X	X	Ka. Subag TataUsaha

		RBA Tahun 2024.					
--	--	--------------------	--	--	--	--	--

Bali, 23 Juni 2024

Kepala UPTD Bapelkesmas
Dinas Kesehatan Provinsi Bali



Dr. Ni Made Parwati, SKM, M.Kes.
NIP. 19720518 199203 2 005