

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)
DI UNIT LAYANAN UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN
MASYARAKAT (BAPELKESMAS) DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI
TRIWULAN II TAHUN 2026



UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT (BAPELKESMAS)
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI
TAHUN 2026



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.

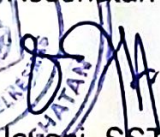


KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa/Ide Sang Hyang Widhi Wasa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin pertriwulan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali Tahun 2026.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan April sampai dengan Juni 2026. 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.

Dibuat di Denpasar, 29 Juni 2026
Kepala UPTD Bapelkesmas
Dinas Kesehatan Provinsi Bali

Sinta Javani, SST, MAP
NIP. 19810628 200212 2 001



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
A. Tujuan	3
B. Manfaat	3
1.3 Metode Pengumpulan Data	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB II ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Nilai Tren SKM	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2.	Karakteristik Responden UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali	6
Tabel 3.	IKM per Jenis Layanan	8
Tabel 4.	Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	11
Tabel 5.	Ringkasan Hasil SKM Periode TW I Tahun 2026	14
Tabel 6.	Implementasi Tindak Lanjut TW I	15



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Grafik Nilai SKM per Unsur	9
Gambar 2.	Tren Nilai SKM	13



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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) merupakan balai pelatihan kesehatan sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang telah terakreditasi Kementerian Kesehatan RI. Berdasarkan Pergub No 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, salah satu tugas organisasi UPTD Bapelkesmas adalah melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang serta urusan pemerintah bidang kesehatan yang bersifat pelaksanaan dari Dinas dalam pelatihan 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.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bali Nomor 883/04-E/HK/2021 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali melakukan upaya pembaharuan manajemen keuangan sektor publik untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan mekanisme Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah sesuai Visi Pembangunan Daerah “Nangun Sat Kerthi Loka Bali” melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana menuju Bali Era Baru.

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.

UPTD Bapelkesmas sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang memiliki fungsi sebagai pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kesehatan serta mengembangkan metode dan teknologi pelatihan sesuai Pergub No 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

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.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2026 mendapatkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan skor 79,79 berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori kinerja “Baik”. Berdasarkan hasil tersebut perlu diadakan survei kembali di Triwulan II terkait juga dengan permintaan data pelayanan publik Nomor B.39.000.8.3.4/12885/TLK/B.ORG bahwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 20256 dilakukan setiap triwulan (4 kali dalam setahun) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

2

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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. Tujuan dan Manfaat

A. 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 UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan 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.

B. Manfaat

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;



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

3
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.3. 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



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

4
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. 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 :

Tabel 1.

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.5. Penentuan Jumlah 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.



BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Sebelum mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang dapat dilihat dari 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 dengan jumlah responden yang memberikan penilaian sebanyak 317 orang responden.

Tabel 2.
Karakteristik Responden UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	a. Laki-laki	66	20,82
		b. Perempuan	251	79,18
2	Pendidikan	a. SD/Sederajat	5	1,58
		b. SMP/Sederajat	3	0,95
		c. SMA/Sederajat	22	6,94
		d. D1/D2/D3	111	35,02
		e. D4/S1/Sarjana	169	53,31
		f. S2/Magister	7	2,21
		g. S3/Doktoral	0	0,00
3	Umur	a. < 17 tahun	0	0,00
		b. 17 - 25 tahun	42	13,25
		c. 26 - 34 tahun	98	30,91



		d. 35 - 44 tahun	82	25,87
		e. 45 - 54 tahun	69	21,77
		f. 55 - 65 tahun	21	6,62
		g. > 65 tahun	5	1,58
4	Pekerjaan	a. ASN	141	44,48
		b. NON ASN	12	3,79
		c. PPPK	76	23,97
		d. LAINNYA	51	16,09
		e. SWASTA	37	11,67
5	Jenis Layanan	a. Menjadi peserta Pelatihan	310	97,79
		b. Menjadi peserta Workshop	1	0,32
		c. Menjadi peserta Seminar/Webinar	2	0,63
		d. Menjadi Narasumber / Fasilitator	0	0,00
		e. Sebagai Panitia Eksternal (Panitia di Luar Bapelkesmas)	3	0,95
		f. Sebagai Mitra Kerjasama	1	0,32
Total Responden			317	100%



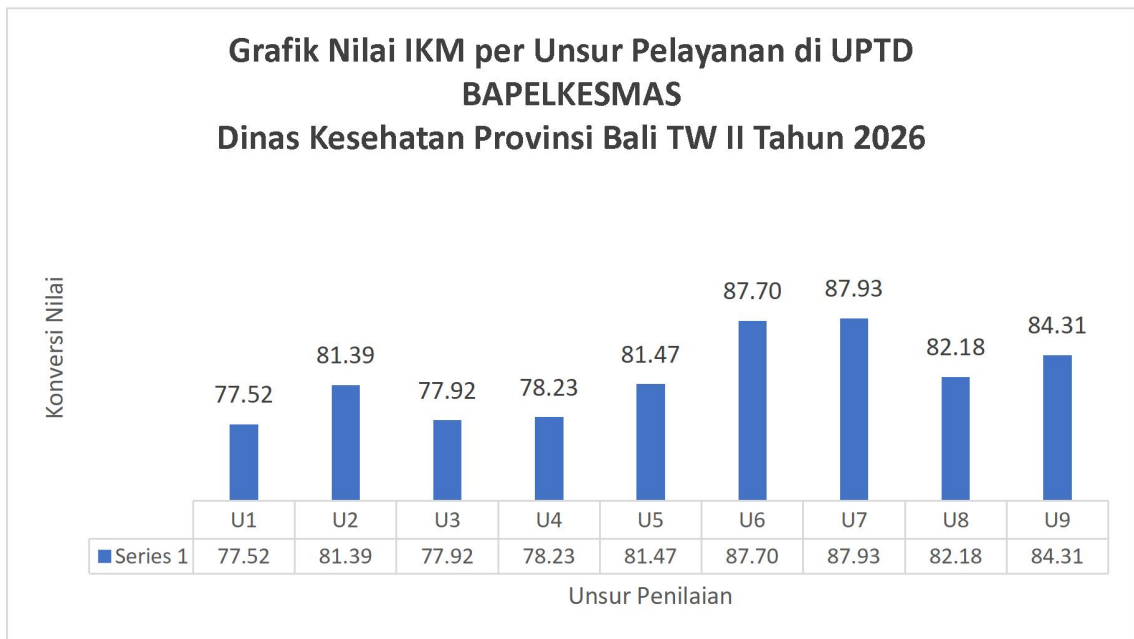
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan

Tabel. 3
IKM per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM per Jenis Layanan
1	Menjadi Peserta Pelatihan	310	76,19	79,91	76,58	76,82	79,98	86,16	86,23	80,62	82,83	80,59
2	Menjadi Peserta Workshop	1	75	75	75	75	75	75	75	75	50	72,22
3	Menjadi Peserta Seminar/Webinar	2	100	100	87,5	87,5	100	100	100	100	100	97,22
4	Menjadi Narasumber / Fasilitator	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Sebagai Panitia Eksternal (Panitia di Luar Bapelkesmas)	3	58,33	75	66,67	75	75	75	91,67	75	75	74,07
6	Sebagai Mitra Kerjasama	1	50	50	50	50	50	75	75	75	75	61,11
Rerata IKM per Unsur			77,52	81,39	77,92	78,23	78,23	81,47	87,70	87,93	82,18	84,31
IKM Unit Layanan			82,07									
Mutu Unit Layanan			BAIK									



Gambar 1
Grafik Nilai SKM per Unsur



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan, waktu penyelesaian, dan biaya/tarif merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 77,52. Selanjutnya waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 77,92 dan biaya/tarif mendapatkan nilai 78,23 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi kepada peserta, terutama dalam penyampaian informasi yang harus lebih jelas. Selain itu diharapkan adanya peningkatan peran dalam mendampingi peserta saat praktek agar semua peserta mendapatkan arahan yang sama, diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi kepada peserta. Disarankan kedepannya agar diberikan pemberitahuan detail untuk cara penggunaan aplikasi - aplikasi tertentu. Selain itu diharapkan surat pemanggilan peserta pelatihan agar dikirim 1 minggu sebelum pelatihan diselenggarakan.



Selanjutnya terkait waktu penyelesaian kami menerima beberapa kritik terkait waktu praktek masih terasa kurang dan penyampaian beberapa materi cukup cepat sehingga disarankan kedepannya durasi praktik bisa ditambah agar peserta lebih memahami materi dan lebih percaya diri saat praktik lapangan.

terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Selain itu waktu penyampaian materi terasa cukup padat sehingga beberapa materi sulit dipahami secara mendalam. Disampaikan juga kritik terkait waktu pelatihan jangan di jeda hari minggu agar lebih efektif.

Terkait nilai terendah ketiga yaitu biaya/tarif responden mengatakan 91,1% mengatakan biaya/tarif di UPTD Bapelkesmas cukup wajar, 25,9% responden mengatakan sangat wajar dan 63,1% responden mengatakan biaya/tarif di UPTD Bapelkesmas wajar. Selain itu beberapa kritik terkait sarana prasarana yang diterima responden selama menggunakan fasilitas ataupun mengikuti kegiatan di UPTD Bapelkesmas antara lain tempat parkir sepeda motor jalannya diperbaiki banyak lumut saat hujan, disediakan stopkontak tambahan untuk mengisi daya laptop, tisu toilet cepat habis, aliran air di kamar (shower terlalu kecil) mohon untuk diperbaiki, dan perlu perbaikan pada beberapa fasilitas seperti kloset yang tidak ada tutupnya.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan koordinasi dan komunikasi penyampaian informasi, menyesuaikan kembali waktu penyampaian materi agar tidak terlalu padat dengan berpedoman pada kurikulum dan struktur program pembelajaran, dan mempertahankan persentase penilaian tarif di UPTD Bapelkesmas karena 91,1% dinilai wajar namun diimbangi dengan perbaikan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.



Tabel 4
Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung jawab
1	Persyaratan	Menginformasikan persyaratan pelatihan / peningkatan kompetensi secara jelas melalui surat pemanggilan Peserta	Juli 2026	Seksi Penyelenggara Pendidikan & Pelatihan
		Menginformasikan persyaratan pelatihan / peningkatan kompetensi melalui media online	Juli 2026	Seksi Penyelenggara Pendidikan & Pelatihan (dibantu Tim IT)
		Membuat SOP baku terkait surat pemanggilan peserta wajib dikirimkan minimal 1 minggu sebelum pelatihan dimulai	Juli 2026	Seksi Penyelenggara Pendidikan & Pelatihan
		Menyusun manual book ringkas atau video tutorial singkat cara penggunaan aplikasi penunjang pelatihan.	Juli 2026	Seksi Penyelenggara Pendidikan & Pelatihan
2	Waktu Penyelesaian	Panitia memantau waktu persiapan pelatihan melalui surat pemanggilan peserta	Juli 2026	Seksi Penyelenggara Pendidikan & Pelatihan
		Pemanfaatan waktu pembelajaran agar sesuai dengan jadwal pelatihan / kegiatan	Juli 2026	Seksi Penyelenggara Pendidikan & Pelatihan
		Pada setiap akhir pelatihan panitia penyelenggara segera menyelesaikan laporan pelatihan sesuai SOP yang telah ditentukan	Juli 2026	Seksi Penyelenggara Pendidikan & Pelatihan
		Memantau peran mentor / fasilitator yang sudah ToT dalam mendampingi peserta saat praktik lapangan	Juli 2026	Seksi Penyelenggara Pendidikan & Pelatihan dan Seksi Pengkajian & Pengendalian Mutu Pendidikan



				& Pelatihan
		Publikasi standar pelayanan di media sosial	Juli 2026	Sub Bagian Tata Usaha
		Pemanfaatan media online sebagai sarana komunikasi yang lebih cepat dan efektif	Juli 2026	a. Sub Bagian Tata Usaha b. Seksi Penyelenggara Pendidikan & Pelatihan c. Seksi Pengkajian & Pengendalian Mutu Pendidikan & Pelatihan
		Memastikan semua peserta mengisi evaluasi penyelenggara pelatihan dan survei kepuasan masyarakat melalui link yang sudah disediakan	Juli 2026	Seksi Pengkajian & Pengendalian Mutu Pendidikan & Pelatihan
3	Biaya/Tarif	Melaksanakan digitalisasi pembayaran	Juli 2026	Sub Bagian Tata Usaha
		Mempertahankan struktur biaya saat ini (karena 91,1% dinilai wajar) namun diimbangi dengan perbaikan pelayanan	Agustus 2026	Sub Bagian Tata Usaha
		Retensi Kebijakan Tarif & Peningkatan <i>Value</i>	Agustus 2026	Sub Bagian Tata Usaha
4.	Sarana dan Prasarana	Pembersihan & Perbaikan Akses Parkir	Juli 2026	Sub Bagian Tata Usaha
		Melakukan pembersihan lumut di area parkir motor secara berkala serta penambalan/perbaikan jalan yang rusak.	Juli 2026	Sub Bagian Tata Usaha
		Memasang <i>power strip</i> / stopkontak tambahan di dalam ruang kelas.	Juli 2026	Sub Bagian Tata Usaha
		Revitalisasi Fasilitas Toilet & Kamar	Juli 2026	Sub Bagian Tata Usaha
		a. Perbaikan tekanan air		

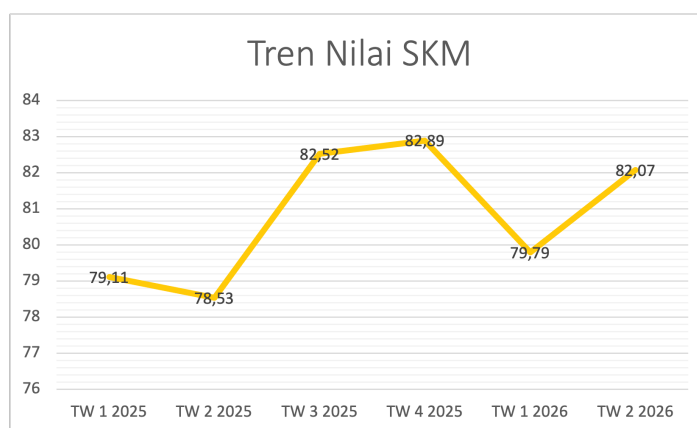


		shower kamar mandi b. Pemasangan tutup kloset yang hilang c. Pengadaan sistem kontrol restok tissu		
--	--	--	--	--

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2.
Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu Triwulan 1 Tahun 2025 sampai dengan Triwulan 1 Tahun 2026 menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.



BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5

Ringkasan Hasil SKM Periode TW I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	76,724
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,586
3	Waktu Penyelesaian	75,345
4	Biaya/Tarif	74,665
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	79,310
6	Kompetensi Pelaksana	84,310
7	Perilaku Pelaksana	86,379
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81,552
9	Sarana dan Prasarana	82,241

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan I Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:



Tabel 6

Implementasi Tindak Lanjut TW I

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Dindiklanjuti (Sudah / Blum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan / hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Melaksanakan digitalisasi pembayaran	Sudah	Melakukan transaksi pembayaran terkait kegiatan di UPTD Bapelkesmas via rekening dengan pemberitahuan surat penagihan kepada pihak kedua yang diajak bekerja sama melalui whatsapp	
2.	Pemasangan stiker “GRATIS” atau daftar tarif resmi di area publik / web / sosmed	Sudah	Mencantumkan pembiayaan kegiatan di flayer secara detail baik pembiayaan kegiatan gratis maupun berbayar	

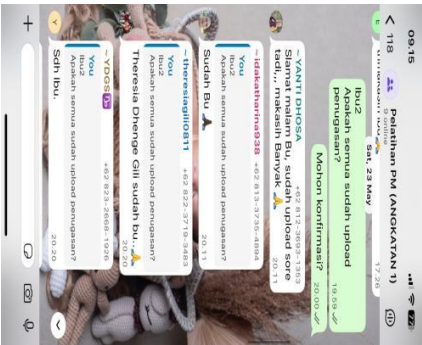


Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://te.kemdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



3.	Mengevaluasi SOP dan Standar Pelayanan secara berkala	Sudah	Melakukan evaluasi SOP kegiatan pelatihan dan pelayanan penunjang lainnya secara berkala	
4.	Publikasi standar pelayanan	Sudah	Mencantumkan standar pelayanan di web UPTD Bapelkesmas	
5.	Evaluasi distribusi beban kerja pegawai	Belum	Kendala yang dialami yaitu kekurangan SDM sehingga beban kerja meningkat	

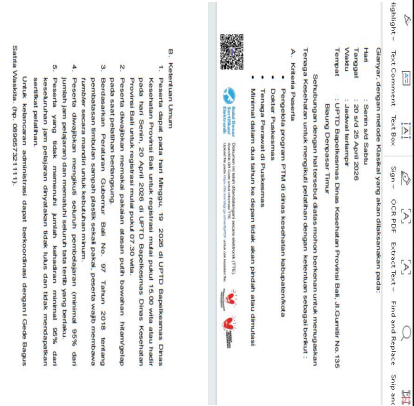
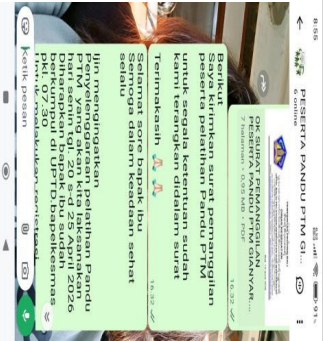
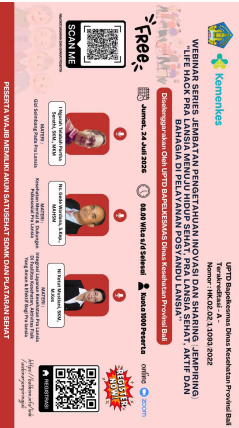


6.	Pemanfaatan media online sebagai sarana komunikasi yang lebih cepat dan efektif	Sudah	Memfaatkan whatsapp group sebagai media komunikasi dengan peserta pelatihan agar lebih cpat dan efektif	
7.	Menginformasikan persyaratan pelatihan / peningkatan kompetensi secara jelas melalui surat pemanggilan peserta	Sudah	Menginformasikan persyaratan pelatihan melalui surat pemanggilan peserta yang dikirim melalui whatsapp group	



Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://te.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



			
8.	Menginformasikan persyaratan pelatihan / peningkatan kompetensi melalui media online	Sudah	Menginformasikan persyaratan pelatihan / peningkatan kompetensi melalui whatsapp group peserta  



Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://te.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan 2 (dua) mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 317 orang mengisi SKM pada UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali di Triwulan II Tahun 2026. Layanan menjadi peserta pelatihan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 310 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,07. Meskipun demikian, nilai SKM UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali belum menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 TW 1, 2, 3, 4 sampai dengan TW II Tahun 2026.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya/tarif.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 87,5 %.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu :
 - a. Evaluasi distribusi beban kerja pegawai dikarenakan kendala yang dialami yaitu kekurangan SDM sehingga beban kerja meningkat.


Denpasar, 29 Juni 2026
Kepala UPTD Bapelkesmas
Dinas Kesehatan Provinsi Bali

Sinta Javani, SST, MAP
NIP. 19810628 200212 2 001





පළාතීය ප්‍රාදේශීය පාලිකායතන
PEMERINTAH PROVINSI BALI
සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN

උප්‍රාග්‍ය උප්‍රාග්‍ය පුහුණු කිරීමේ සහ සමාජ සේවා
UPTD. BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT

ජාතික පුහුණු කිරීමේ සහ සමාජ සේවා (020603) 135 කිලෝමීටර්
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
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



Balai
Sertifikasi
Elektronik



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tite.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



MEMUTUSKAN :

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

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

Penanggungjawab : Kepala UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali

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

Sekretaris : Ni Made Dwi Kusumayanti, SKM

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

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

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

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

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal : 25 Agustus 2023



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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN UPTD BAPELKESMAS
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

A. DATA UMUM

1. Pelatihan/Kegiatan yang Diikuti :
2. Tanggal Kegiatan:

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin a. Laki – Laki b. Perempuan	
2. Pendidikan a. SD/Sederajat b. SMP/Sederajat c. SMA/Sederajat d. D1/D2/D3 e. D4/S1/Sarjana f. S2/Magister g. S3/Doktoral	3. Umur / Usia a. <17 tahun b. 17 – 25 tahun c. 26 – 34 tahun d. 35 – 44 tahun e. 45 – 54 tahun f. 55 – 65 tahun g. > 65 tahun
4. Pekerjaan a. ASN b. NON ASN c. PPPK d. LAINNYA e. SWASTA	
5. Jenis Kegiatan Layanan yang Diikuti a. Menjadi Peserta Pelatihan b. Menjadi Peserta Workshop c. Menjadi Peserta Seminar/Webinar d. Menjadi Narasumber / Fasilitator e. Sebagai Panitia Eksternal (Panitia di Luar Bapelkesmas) f. Sebagai Mitra Kerjasama	



C. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami : a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat : a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan : a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah : a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu: a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses : a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami : a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan : a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan: a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	
Kritik dan Saran:	



Lampiran 1

Nomor : B.11.000/1495/Bapelkesmas/Diskes
Tanggal : 13 April 2026
Hal : Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali TW II Th 2026

Kepada yang Terhormat :

1. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Bali
2. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali
3. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jembrana
4. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng
5. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan
6. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Badung
7. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Gianyar
8. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangli
9. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung
10. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem
11. Kepala Dinas Kesehatan Kota Denpasar
12. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Manggarai Timur
13. Rektor Universitas Bali Internasional
14. Direktur Politeknik Kesehatan Kartini Bali
15. Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak Cahaya Bunda
16. Direktur PT DKT Internasional
17. Direktur PT. Solusi Medika Adhitama-Aesform
18. Direktur PT Solusi Anak Bangsa-Future Doctor Indonesia
19. Ketua Yayasan Ganesha Widya Iswara
20. Ketua Yayasan Bali Semesta Rahayu
21. Ketua Yayasan Kesehatan Telkom



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



Lampiran 3. Pengolahan Data Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR
UNIT PELAYANAN UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT (BAPELKESMAS)
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI
TW II TAHUN 2026**

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



78	2	3	3	3	3	4	4	4	4
79	2	3	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	4	3	3	4	4	3	3
81	1	4	3	3	4	4	4	3	4
82	2	2	2	3	3	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	4	4	4	4
85	1	2	2	3	3	4	3	2	4
86	1	2	2	3	3	4	2	3	4
87	1	3	2	3	3	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	1	3	2	3	4	2	2	3	4
90	2	2	3	2	2	2	3	2	2
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4
92	2	3	4	2	2	3	4	3	4
93	4	4	3	1	3	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3
96	1	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	4	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	2	2	3	2	3	4	3	3
104	3	4	3	3	4	4	4	4	4
105	4	4	3	3	3	3	4	4	4
106	2	4	2	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	4	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	4	4	3	4
111	4	3	3	3	3	4	4	3	3
112	4	3	3	3	3	3	4	4	4
113	4	4	3	3	3	3	4	3	3
114	3	3	3	3	3	3	4	3	4
115	4	3	3	4	3	4	4	4	4
116	4	3	4	4	3	3	4	3	4
117	3	3	2	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	4	3	3	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	4	3	3	3
121	4	3	3	1	3	2	3	3	3
122	4	3	4	4	4	3	3	4	4
123	3	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	2	3	3	3	3	3
125	4	4	3	3	3	4	4	3	3
126	2	2	2	4	3	4	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	3	4	4	4	3	3
129	2	2	2	4	3	4	4	3	4
130	3	3	3	3	3	3	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	2	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	1	2	1	2	3	2	4	3	3
137	3	3	2	3	3	3	3	3	3
138	4	4	3	3	3	3	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	3	3	3	3	3	3	3	3
141	2	2	2	2	2	2	2	2	2
142	3	3	3	3	4	4	4	3	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	4	4	4	4	4	4	4
147	3	2	2	2	2	2	2	2	2
148	3	3	3	3	3	3	3	2	2
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	4	4	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	3	3	3	3	4	3	3	3
154	4	4	3	3	4	4	4	3	3
155	4	4	3	3	3	4	4	3	2
156	3	3	3	3	3	3	4	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	4	2	3	3	3	3	2	2
162	4	3	3	3	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	4	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3



165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	4	4	3	3	4	3	3	3
170	2	3	3	3	3	4	4	3	4
171	2	3	2	2	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	4	3	3	3
173	4	3	3	3	3	4	3	3	4
174	3	3	3	3	3	3	4	3	3
175	3	3	3	3	3	3	4	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	4	4	3	3
178	4	4	3	3	3	3	4	3	3
179	4	4	3	3	3	4	3	4	3
180	3	3	3	3	4	4	3	4	3
181	2	3	2	2	2	3	3	3	3
182	2	3	3	4	3	4	4	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	2	3	3	4	3	4	4	3	3
185	4	3	3	4	4	4	4	3	3
186	3	3	3	3	3	3	4	3	3
187	4	4	4	3	3	4	4	4	4
188	3	3	3	3	3	4	4	4	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4
190	4	3	4	3	3	4	4	3	4
191	4	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	4	3	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	2	2	2	3	3	2	2	2	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	4	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	4	4	4	3	3	3	4	3	4
199	4	4	3	3	3	4	3	3	4
200	3	2	3	3	3	3	3	3	3
201	3	4	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	4	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	4	4	3	2
206	3	3	2	3	3	3	3	2	2
207	2	3	3	3	3	3	3	3	2
208	3	3	2	2	2	3	3	3	2
209	3	4	4	4	4	4	4	4	4
210	2	3	2	2	3	4	2	3	4
211	1	3	3	3	3	3	3	2	3
212	4	3	3	3	4	3	4	3	3
213	3	3	3	3	3	4	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	2	3	3	3	3	3	3
218	3	3	4	3	3	4	3	4	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	4	4	2	2
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	4	3
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	1	3	3	2	3	3	3	3	3
225	4	4	3	3	4	4	3	3	4
226	3	3	4	3	3	4	3	3	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	4	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	4	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	2	2	2	3	3	3	3	3	3
235	3	3	2	3	3	3	3	3	3
236	3	3	2	3	3	4	4	3	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	3	3	2	3	3	4	3	3	2
240	2	3	2	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	2
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	2	1	2	3	3	2	3
244	3	3	3	3	3	4	3	3	4
245	2	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	4	4	4	4	4	4	3	3
248	1	3	3	3	3	3	3	3	2
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	3	4	4	4	4	4



252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	3	3	4	4	3	3
254	3	3	3	3	4	4	4	3	3
255	4	4	4	3	3	3	3	3	4
256	3	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	3	3	3	3	3	3	2
258	4	3	3	4	3	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	3	3	3	3	3	3	3	4
261	1	3	3	3	3	4	4	3	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	4	3	4	4	4	4	4	4	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	3
267	4	3	4	3	4	4	3	3	3
268	4	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	4	3	3	3	4	4	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	4	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	3	3	4	4	3	3
274	3	3	3	3	3	4	4	3	3
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	3	3	3	4	4	3	3
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	3	3	4	4	4	4
286	3	4	3	3	4	4	4	3	3
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	3	3	2	3	3	3	3	3	3
290	4	4	4	4	4	4	4	4	3
291	4	4	3	3	3	4	3	3	3
292	4	4	2	3	4	4	4	4	4
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	4	3	3	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	3	4	4	4	4	4	4	4
298	2	3	2	3	2	4	4	3	2
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	3
301	3	3	3	3	3	4	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	4	4	4	3	4	4	4	4	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	3	4	3	3	3	4	4	4	3
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	4	3	3	3	3	4	3	3	3
310	4	3	3	2	2	3	3	3	3
311	2	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	2	3	3	3	4	3	3
313	4	3	4	3	3	4	4	4	3
314	4	3	3	4	3	4	4	3	4
315	2	3	3	3	3	3	4	3	3
316	3	3	3	3	3	4	3	3	4
317	2	3	2	3	3	3	4	3	3
Nilai / Unsur	983	1032	988	992	1033	1112	1115	1042	1069
NRR / pertanyaan	3,10	3,26	3,12	3,06	3,14	3,34	3,34	3,19	3,20
NRR tertbg / pertanyaan	0,34	0,36	0,35	0,35	0,36	0,39	0,39	0,37	0,37
IKM Unit Pelayanan	*) 3,283				**) 82,072				



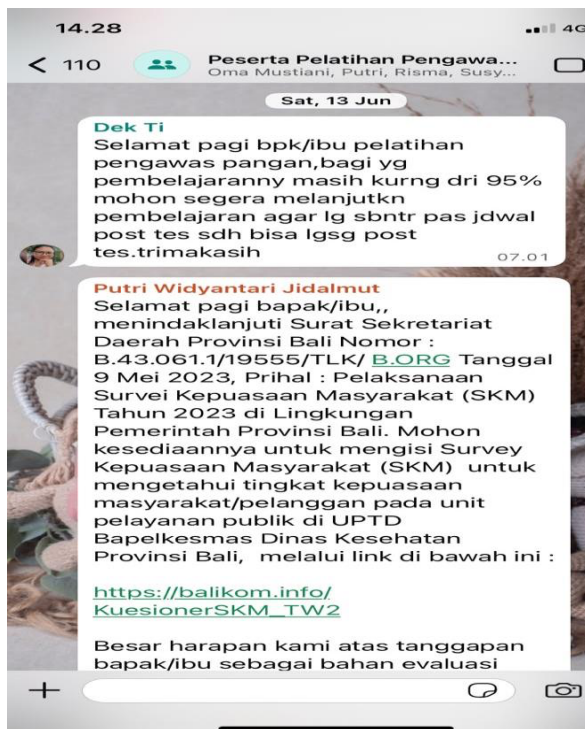
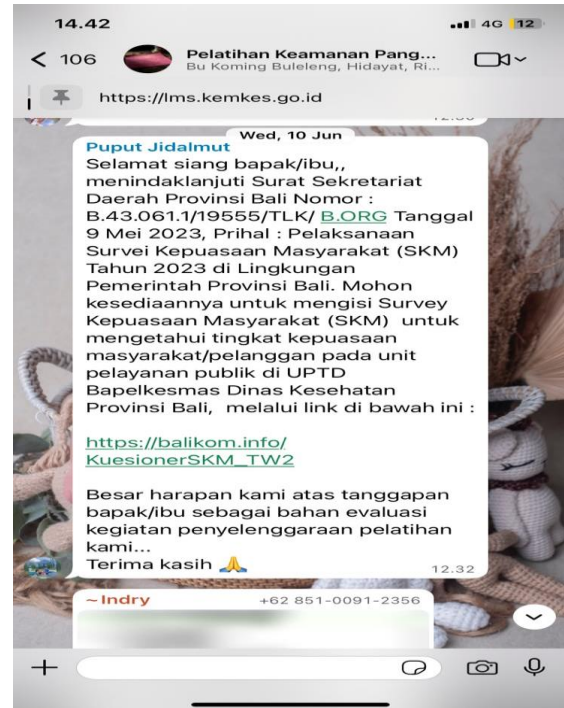
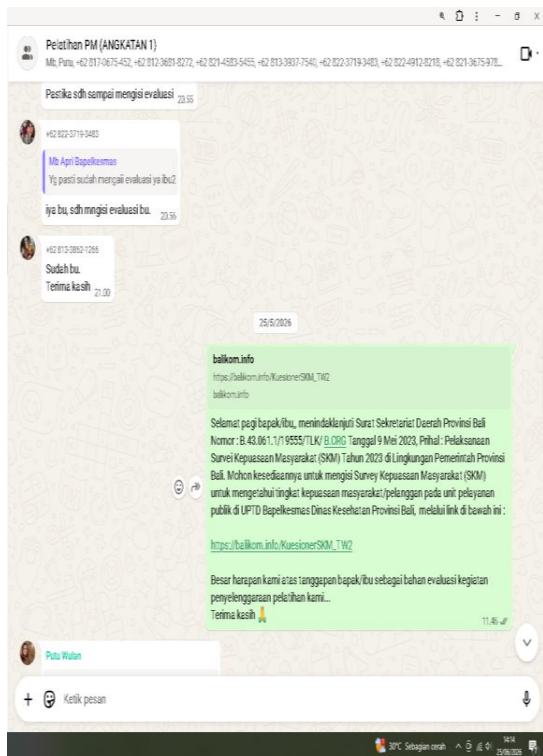
No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	
		Nilai Rata-Rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan	3,101	77,524
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,256	81,388
U3	Waktu Penyelesaian	3,117	77,918
U4	Biaya/Tarif	3,129	78,233
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,259	81,467
U6	Kompetensi Pelaksana	3,508	87,697
U7	Perilaku Pelaksana	3,517	87,934
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,287	82,177
U9	Sarana dan Prasarana	3,372	84,306

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

IKM UNIT PELAYANAN	= 82,072
MUTU PELAYANAN	= BAIK



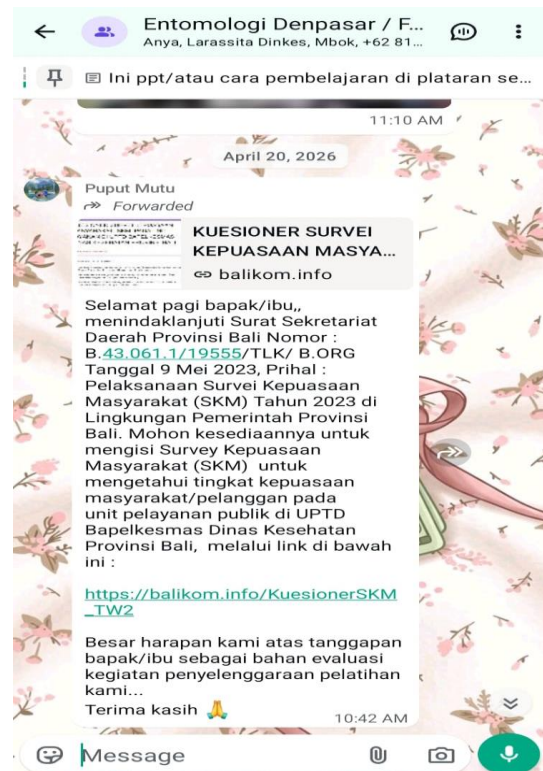
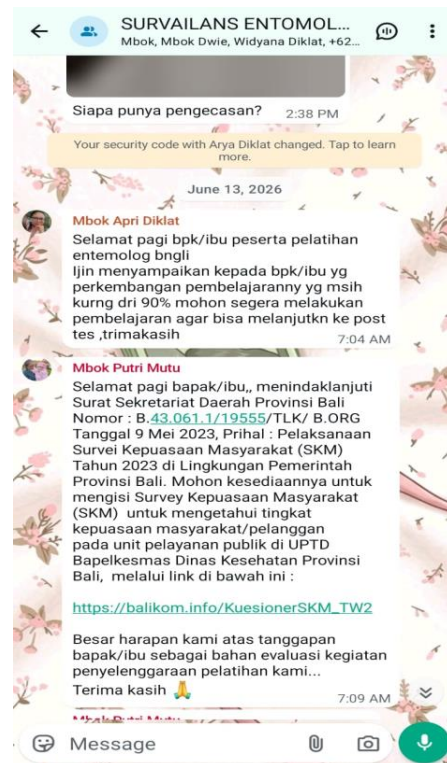
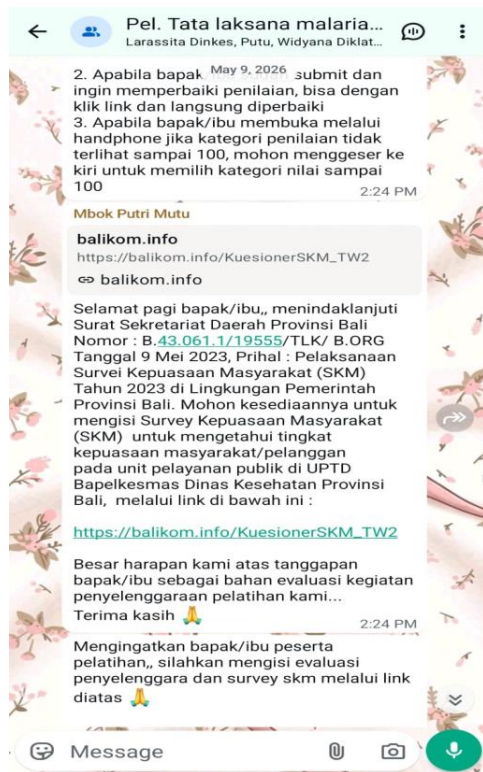
DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) MELALUI WHATSAPP GROUP



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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

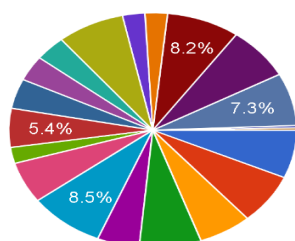


REKAPAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UNIT PELAYANAN UPTD BAPELKESMAS DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI TRIWULAN II TAHUN 2026

A. DATA UMUM

PELATIHAN/KEGIATAN YANG DIKUTI

317 responses

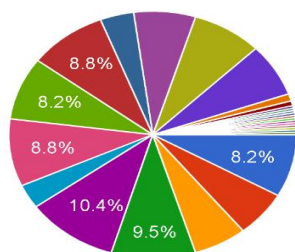


- Pelatihan Pengawasan Keamanan Pang...
- Pelatihan Surveilans dan Pengendalian...
- Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM)...
- Pelatihan Pembimbing Klinik dengan Mo...
- Pelatihan Pelayanan Antenatal Care, Per...
- Pelatihan Keamanan Pangan Siap Saji B...
- Pelatihan Tata Laksana Malaria Bagi Te...
- PELATIHAN BONELS ANGKATAN 1

▲ 1/3 ▼

TANGGAL KEGIATAN

317 responses



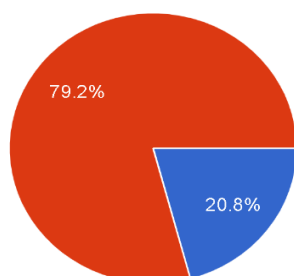
- Tanggal 9 s/d 13 Juni 2026
- Tanggal 20 s/d 23 Mei 2026
- Tanggal 04 s/d 09 Mei 2026
- Tanggal 11 s/d 13 Mei 2026
- Tanggal 29 April s/d 06 Mei 2026
- Tanggal 13 s/d 18 April 2026
- Tanggal 20 s/d 24 April 2026
- Tanggal 20 s/d 25 April 2026

▲ 1/4 ▼

B. IDENTITAS RESPONDEN

JENIS KELAMIN

317 responses



- LAKI - LAKI
- PEREMPUAN



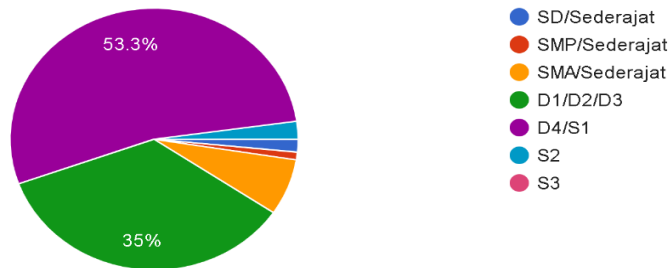
**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



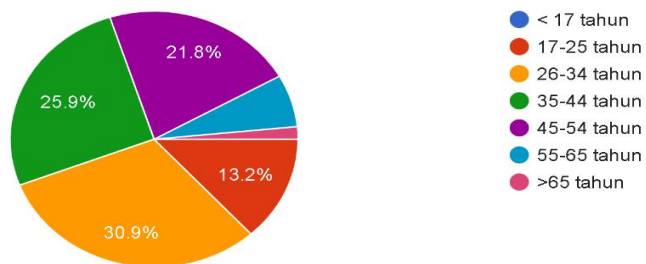
PENDIDIKAN

317 responses



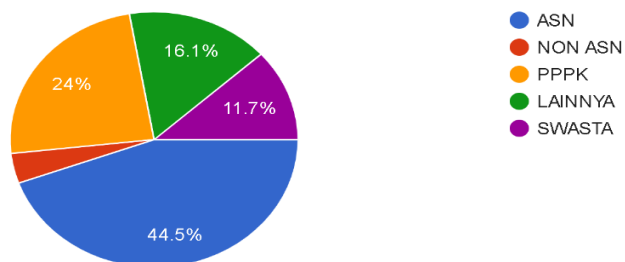
UMUR / USIA

317 responses



PEKERJAAN

317 responses



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

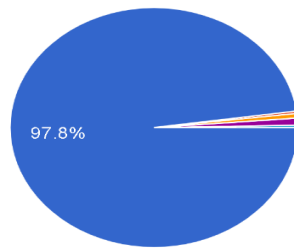
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



JENIS KEGIATAN LAYANAN YANG DIKUTI

317 responses

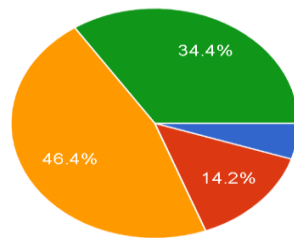


- Menjadi Peserta Pelatihan
- Menjadi Peserta Workshop
- Menjadi Peserta Seminar/Webinar
- Menjadi Narasumber / Fasilitator
- Sebagai Panitia Eksternal (Panitia di Luar Bapelkesmas)
- Sebagai Mitra Kerjasama

C. 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)

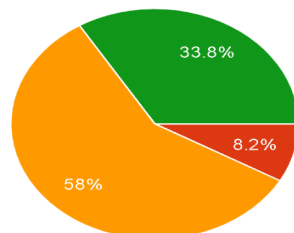
317 responses



- 1. Tidak Mudah
- 2. Cukup Mudah
- 3. Mudah
- 4. Sangat Mudah

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

317 responses



- 1. Tidak mudah dimengerti
- 2. Cukup mudah dimengerti
- 3. Mudah dimengerti
- 4. Sangat mudah dimengerti



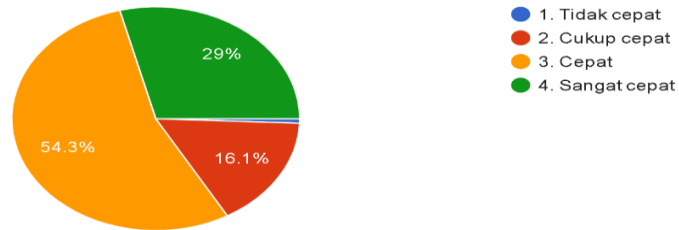
**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



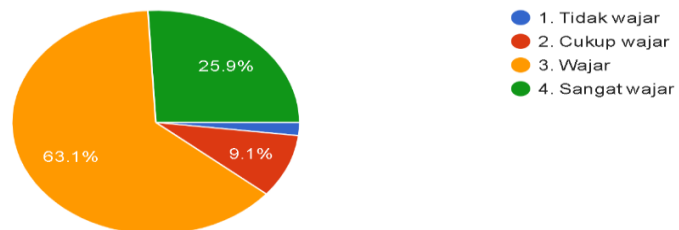
3. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang waktu pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali?

317 responses



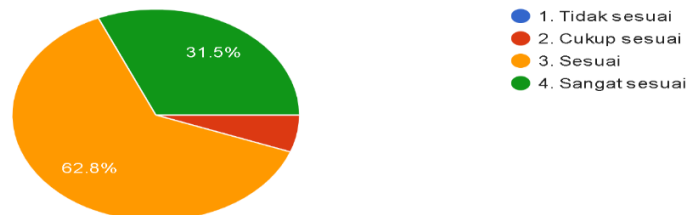
4. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan?

317 responses



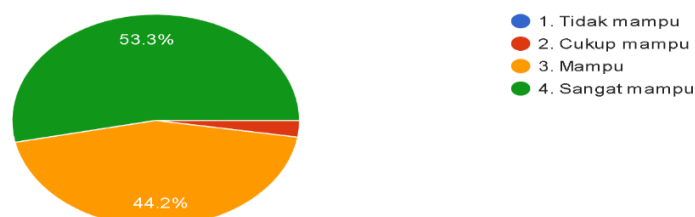
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

317 responses



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

317 responses



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

317 responses



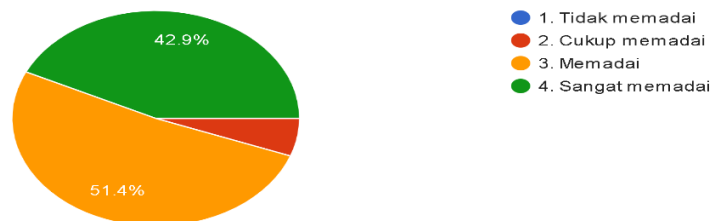
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali?

317 responses



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

317 responses



Kritik dan Saran :

- Tingkat terus pelayanannya
- Sarana dan prasarana masih kurang untuk di kamar mandi tolong di isi pengantung untuk pakaian
- Pertahankan kualitas sarana dan prasarana pelatihan
- Terimakasih sudah memberikan pelayanan dan sarana yang memadai
- Diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi kepada peserta, terutama dalam penyampaian informasi yang harus lebih jelas. Selain itu, perlu adanya peningkatan peran dalam mendampingi peserta saat praktik agar semua peserta mendapatkan arahan yang sama dan proses belajar menjadi lebih efektif dan agar semuanya paham .



- Semoga buka cabang di samarinda
- Tidak ada kritik sangat memadai
- Pelatihan yang sangat bermanfaat
- Kritik:
Pelatihan sudah sangat baik dan bermanfaat, tapi waktu praktik masih terasa kurang dan penyampaian beberapa materi cukup cepat.
Saran:
Semoga ke depannya durasi praktik bisa ditambah agar peserta lebih memahami materi dan lebih percaya diri saat praktik di lapangan
- Mungkin menurut saya selama pelatihan sudah bagus dan materinya pun sangat bermanfaat dan mudah di mengerti
- Saya harap pelatihan berikutnya tidak menggunakan zoom lagi dan langsung bertatap muka agar mudah dipahami biar tidak ada lagi terkendala jaringan 🙏🙏
- Baik dan memuaskan
- Tidak ada karena sudah sangat baik dan bagus serta efisien
- Sangat baik
- Sudah sangat bagus
- Tidak ada kritik dan saran karna dari segia semuanya sudah sangat bagus
- Diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi kepada peserta, terutama dalam penyampaian informasi yang harus lebih jelas. Selain itu, perlu adanya peningkatan peran dalam mendampingi peserta saat praktik agar semua peserta mendapatkan arahan yang sama dan proses belajar menjadi lebih efektif dan agar semuanya paham .
- Terimakasih atas pelayanannya, semoga ilmunha bermanfaat dan pertahankan untuk pelayanannya
- Diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi kepada peserta, terutama dalam penyampaian informasi yang harus lebih jelas. Selain itu, perlu adanya peningkatan peran dalam mendampingi peserta saat praktik agar semua peserta mendapatkan arahan yang sama dan proses belajar menjadi lebih efektif dan agar semuanya paham .
- Pembelajaran yang sangat luar biasa
- Mengikuti kegiatan pelatihan bonels di bapelkesmas sangat menyenangkan dan bermanfaat
- Pertahankan
- Sanget bagus dan pelayanan ramah
- Selalu ditingkatkan updt Bapelkes terbaikk,trimakasih
- Makanan enak, petugas, fasilitator dan narasumber semua ramah
- Selama pelatihan sudah sangat baik
- Terimakasih buat pelatihannya dan kiranya ada pelatihan dgn materi lainnya untuk UMKM
- Sangat baik dan lebih di tingkatkan lagi untuk pelayananannya. Terimakasih



- Untuk kedepannya mungkin diberikan pemberitahuan detail untuk cara penggunaan aplikasi tertentu
- Terimakasih untuk pelatihannya, kalau boleh di tambahkan lagi kegiatan untuk UMKM.
- Semua nya cukup bagus dan memuaskan trimakasih atas pelatihan ini sudah sangat memuaskan
- Sudah bagus
- Lebih ditingkatkan sarana pembelajaran.
- Kritik nya untuk melihat prasarana toilet yang saluran airnya mampet, dikamar 218
- Selama melakukan pelatihan sangat memuaskan
- Tingkatkan sarana prasarana di asrama peserta agar tempat isi tumbler dekat dng kamar.
- Sudah sangat baik, terima kasih sudah memberikan pelayanan dan peningkatan pengetahuan yang baik selama saya berada disini 🙏
- Sangat memuaskan, baik asrama maupun layanannya
- Untuk Pelayanan sangat memuaskan, untuk sarana dan prasarana layanan terutama maaf untuk Toilet yang di kelas mohon di isi/beri keset agar tidak kotor/licin.... 🙏
- Overall sangat bagus
- Ketersediaan air minum dikamar asrama
- Kegiatan yang berjalan sangat baik dan lancar
- Materi praktek ditambah
- Sangat membantu sekali dengan semua materi dan ilmu yang sangat bermanfaat. Harapan kami pelatihan ini tidak hanya berhenti disini. semoga ada kelanjutannya lagi dengan materi yang berbeda. Terimakasih ilmu2 nya. Semoga dengan pelatihan tadi kami bisa mengimplementasikan ilmu2 yang sudah diajarkan kepada masyarakat luas terutama di lingkungan kerja kami.
- Sudah Sangat Bagus...Kami Berharap Kedepannya Lebih Baik Lagi...Matur Sukseme
- Sebaik nya pelatihan seperti ini lebih sering di lakukan 🙏🙏🙏
- Lebih ditingkatkan dan pertahankan
- Agar pelatihan di lanjutkan terus
- Pelayanan memuaskan
- Terima kasih banyak atas bimbingan fasilitator semua sangat baik dan bersahabat. Kami jadi banyak dapat ilmu yang bermanfaat untuk kami terapkan di lingkungan kerja
- Kegiatan yang sangat seru dan bermanfaat memberikan pengetahuan yang lebih
- Pelayanan yang sangat sesuai dan kegiatannya sangat seru dan seru dan bermanfaat
- Memuaskan
- Semua fasilitator sangat baik dan ramah, cara mengajarnya sangat di pahami dan mudah di mengerti, fasilitas yang sangat memadai, nyaman dan sangat menyenangkan.
- Pelatihan yang mudah dimengerti dan sangat menyenangkan, terimakasih
- Menurut saya tidak ada kritik dan sarannya karena fasilitas sudah nyaman dan memadai
- Fasilitas yang ada sudah cukup memadai jadi selama saya disini merasa nyaman dan tidak ada keluhan



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



- Tolong untuk siapkan are tempat merokok supaya kami tidak lalulang merokok di depan umum, pelayan kami saang puas sekali atas pelayan selama kmi mengikuti pelatihan, semua mentor memberikan wawasan yang memeng kami arus lakukan secara berkala di tempat kerja kmi, maupun di lingkungan kami
- Semoga uptd bapelkesmas selalu berkembang dan selalu menjadi tempat pelatihan agar banyak orang mendapatkan tambahan ilmu
- Semua pasilitator sangat baik,,cara mengajar,mudah di pahami, pasilitas sangat memadai dan nyaman,menu makanan berprestasi dan enak, sehingga menjadi acuan buat kami sebagai peserta pelatihan,, semuanya sangat baik.
- Kalo di bolehkan untk menyiapkan area merokok biar orang yang merokok tidak di pingir jalan, Pelayan yang kmi alami selama melakukan pembelajaran,, semuanya ampir baguss semuanya,, ketika kami menta solusi atau menyampaikan terhadap intasi terkait mengenai alat yang ada di kintamni,, itu pun sngat bagus responnya semoga apa yang di sampaikan kmi ini di sampaikan ke hadapan instansi pemetaan yang terkait
- Dimohon, toilet pria biar ada penutupnya dan juga disediakan tissue, untuk yang lain sudah sangat bagus 🙏
- Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi melayani masyarakat
- Semuanya sudah bagus dari segi pelayanan, pelatihan maupun petugasnya sudah sangat baik
- Kondisi toilet jika memungkinkan mohon diperhatikan supaya tidak becek
- UPTD Bapelkesmas keren lanjutan
- Untuk kondisi situasinya tempat pelatihannya sangat kondusif dan aman saran terutama untuk tempat parkir khususnya untuk sepeda motor mohon kurang memadai/ kurang luas tolong diperhatikan itu aja yang lainnya aman
- Untuk sarana prasarana sangat memadai dan aman ,saran: unt parkir khususnya parkir sepeda motor kurang luas
- Untuk sarana dan prasarana untuk pelatihan sangat memadai dan aman, Saran khususnya untuk Tempat parkir Sepeda Motor kayaknya kurang luas
- Semua nya sudah sangat bagus dan harus tetap dipertahankan seperti saat ini
- Unt tempat parkir sepeda motor terlalu sempit untuk kedepan mohon diperhatikan tempat parkirnya terutama untuk parkir Sepeda Motor supaya diperluas
- Fasilitas ditingkatkan
- Kerennnn dan lanjutan
- Makananya sangat pedas dan maaf kami tidak terbiasa.
- Tetap Jadi tempat untuk kami belajar dan terima kasih sudah memberikan kami ilmu pengetahuan yang sangat luar biasa
- Terimah kasih atas materinya. Materinya sangat bermanfaat. Dan mudah di mengerti.
- Kiranya Bapelkesmas Bali Dinas Kesehatan Provinsi Bali selalu memberi pelayanan yang terbaik dan ramah
- Tetap Tingkatkan Pelayanan
- Fasitas dan pelayanan cukup puas
- Terimakasih untuk ilmunya



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



- Tidak ada kritikan dan saran.
- Semoga Tetap terjalin kerja sama yang baik. Agar kedepannya kami bisa mengupdate ilmu terbaru di bali
- Semoga semakin baik dalam memberikan pelayanan.
- sudah bagus dan tingkatan pelayanannya
- Semoga diadakan kembali pelatihan yang bermanfaat kedepannya. Pelaksanaan pelatihan sudah sangat baik. Pengendali pelatihan dan fasilitator sangat membantu selama proses pelatihan. Saya ucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada pihak panitia menyelenggara, semoga semakin berjaya.
- Mohon Rutin dilaksanakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas
- Sabun cuci tangan di ruang makan tolong diisi
- Terimakasih atas perhatian yang diberikan untuk kami selama melakukan pelatihan
- Sangat bagus
- Semua pelayanan sudah bagus
- Sudah baik
- Kegiatan sudah baik
- sudah baik dan sesuai
- Pelatihan sudah berjalan dengan baik
- selama pelatihan semua berjalan dengan baik dan lancar, semua pelayanan dibapelkes agar dapat dipertahankan
- Kegiatan berjalan lancar, lingkungan nyaman, makanan sehat
- pelatihan sudah berlangsung sangat baik.
- nyaman dalam melakukan pembelajaran di uptd bapelkes
- Tetap meningkatkan layanan sebagai pusat pendidikan dan latihan bagi tenaga kesehatan yang bermutu dan berkualitas sehingga hasil yang diharapkan pasca mengikuti pelatihan dapat diimplementasikan dengan baik oleh peserta di tempat tugas masing masing
- Pelayanannya sangat baik
- Bagus dan baik
- Sangat bagus,dan materi yang di berikan jga bagus dan semoga. Dpat KMI jalan sesuai dgn apa yang sudah di berikan,ada bagusnya KLO bisa tatap muka lngsng .
- Semoga lebih baik lagi
- Terimakasih sudah memberi kami kesempatan untuk mengikuti kegiatan pelatihan ini,kami berharap ada kegiatan pelatihan lagi dan kami dari laur wilayah bisa berpartisipasi
- Semoga kedepan bisa mengikuti kegiatan
- Tingkatkan pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana sehingga pengguna layanan lebih puas
- Jaya dan sukses selalu untuk UPTD Bapelkesmas dan semoga ke depannya bisa di buat lagi pelatihan-pelathian atau webinarnya. Terim kasih
- pelatihan ini sangat baik



- Pelayanan yang luar biasa ini tetap dipertahankan
- Terimah kasi untuk ilmu yang telah di bagikan ke kami semoga kedepannya bisa ada lagi pelatihan lain untuk bidan
- Terimah kasih sdh fasilitatif kmi ..sangat bagus...dan berharap kmi bsa menerapkan di lapangan.
- Sudah sangat baik dalam memfasilitasi kegiatan pelatihan ini
- Baik sekali dan tingkatan
- Secara umum baik
- Semoga selalu memberikan manfaat bagi banyak orang dan semoga kedepannya semakin lebih baik
- Diadakan lg pelatihan lainnya sesuai kompetensi bidan dalam waktu dekat ini
- Dengan mengikuti pelatihan Perceptorship saya dapat memahami bagaimana cara menjadi seorang CI lapangan. Untuk kedepannya jika ada pelatihan untuk peningkatan ketrampilan dan kinerja mohon kami bisa di undang lagi. Terima kasih banyak 🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏
- Mudah2an ada pelatihan lainnya dengan biaya terjangkau
- Materi Pelatihan tolong di kirim dalam grup wa
- Tingkatkan kualitas pelatihan
- Asrama sudah bagus, tolong diperhatikan kembali beberapa fasilitas dikamar seperti AC yang sepertinya ada hewan, lubang pembuangan dikamar mandi yang sedikit mampet, gantungan baju yang kurang. Untuk makan sudah baik
- Pelayanan sudah sangat baik, hanya saja di asrama atas kamar mandi perlu ditambah gantungan, semoga semakin berkembang ke depannya. Terima kasih
- Kamar bersih, tambahkan gantungan baju di kamar mandi dan tambahkan tv
- Mohon gantungan baju di lemari ditambah dan tambahkan televisi
- Sediakan gantungan baju di kamar mandi
- Mohon disediakan gantungan baju di kamar mandi
- Secara keseluruhan semuanya sudah baik, tetapi ada sedikit saran: Mohon di kamar ditambahkan water hiter , cuk dikamar kurang banyak, atau minimal 3, gantungan baju di kamar mandi mohon di sediakan dan gantungan baju di lemari juga di tambahkan
- Semua sudah sangat bagus, hanya saja pembuangan limbah cair di kamar nomor 208 agak mampet, dan tidak ada tempat untuk menggantung handuk
- Sediakan gantungan baju dikamar mandi dan tambahkan kaca ditoilet
- Kegiatan sudah berjalan dengan lancar
- Untuk di asrama bagian dikamar mandi belum terisi tempat atau gantungan untuk meletakkan handuk.
- Tempat sudah bagus..asrama juga sudah bagus.namun di toilet asrama belum berisi gantungan baju
- Semua fasilitas sangat baik dan memadai
- Untuk kedepannya di harapkan makanan yang di sediakan lebih bervariasi
- Mohon untuk sarana wifi jaringan diperluas agar tidak menghambat proses kegiatan



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



- Pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik yang saya terima dan rasakan
- Baik dan ramah
- Pada saat praktik lapangan, mohon dipersiapkan form yang harus diisi, PJP kit, agar lebih efektif dalam pengerjaan tugas,
- Untuk toilet di lantai dua krn ruangnya sempit agak susah saat mau duduk dan berdiri krn di depannya persis pintu dan tembok.
- Tetap pertahankan kualitas
- Sudah cukup baik
- Bagi saya Bapelkes memang sesuai standar menjadi tempat pelatihan
- Sudah bagus sekali
- Proses pembelajaran selalu berlangsung menyenangkan, kualitas makanan enak dan bersih, wi yang ramah, saran : adakan olahraga pagi bersama setiap pagi, penataan halaman depan yang kurang asri
- Tetap di pertahankan
- Semoga semakin banyak pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan untuk tenaga kesehatan
- Semuanya sudah sangat bagus tapi kalau boleh saran untuk sarapan mungkin bisa disediakan yang ringan-ringan seperti jus atau telur rebus atau mungkin ubi rebus agar tidak ngantuk saat kegiatan 🙏🙏🙏
- Semoga lebih baik lagi
- Surat pemanggilan peserta pelatihan agar dikirim 1 minggu sebelum pelatihan diselenggarakan
- Sudah cukup baik, sarannya : pada saat PKL mohon lebih dikoordinasikan lagi
- Pelayanan yang diberikan sangat baik, komunikasi dan koordinasi berjalan lancar dan aman, agar tetap dipertahankan
- Menu nya sudah enak, kalau bisa menu sarapan yang lebih ringan seperti telur rebus atau ubi rebus 🙏
- Peralatan untuk PKL kurang memadai
- Waktu penyampaian materi terasa cukup padat sehingga beberapa materi sulit dipahami secara mendalam.
- Pelayanan sudah bagus mohon ditingkatkan lagi terutama dalam pengadaan sarana dan prasarana
- Pelayanan bapelkes SDH sangat baik
- Untuk peralatan saat PKL kurang memadai sehingga lumayan menghambat saat di lapangan
- Semua baik, tapi kucing di ruang makan agar di amankan
- Sudah cukup baik bila ada kesempatan ingin mengikuti pelatihan lagi dengan materi yang lain
- Kedepannya lebih di tingkatkan
- Sudah sangat bagus
- Pertahankan dan tingkatkan yang sudah baik



- Sudah baik
- Semoga lebih baik lagi
- Sarana pkl mohon lebih di lengkapi, dan waktu pelatihan jangan di jeda hari minggu
- Sudah baik,tetap pertahankan bila perlu ditingkatkan lagi,,suksma 🙏
- Sudah Bagus
- Sudah baik.. Pertahankan
- Sudah sangat baik pelayanannya dari pengaturan parkir pun sangat ramah, makanan enak, narasumber kompeten, terimakasih tim Bapelkesmas
- Sudah baik, semoga bisa terus dipertahankan
- saran dan prasarana sudah baik. panitia sangat membantu. terimakasih.
- Sudah berjalan dengan baik
- Lebih tepat waktu
- Tisu toilet cepat habis
- Tersedia cuk/colokan disetiap meja peserta
- Pelatihan yang di berikan sudah sangat baik, makanan nya juga enak semua, tolong di pertahankan
- Tempat parkir sepeda motor jalannya diperbaiki banyak lumut saat hujan
- Disediakan stopkontak tambahan untuk mengisi daya laptop
- Sediakan colokan setiap meja agar semua kebagian colokan. Terimakasih
- Sudah sangat baik dan tepat waktu. Semoga bisa lebih baik
- Sarana dan prasarana sudah memadai. Panitia sangat membantu kelancaran kegiatan. terimakasih.
- Pelatihannya kurang peregangan
- Semoga pelatihan seperti ini diadakan kembali dengan materi yang berbeda. Kenyamanan yang dibeikan oleh bapelkes sangat luar biasa
- Sudah sangat baik
- Mohon ditingkatkan lagi
- Perlu perbaikan pada beberapa pasilitas seperti kloset yang tidak ada tutupnya
- Tolong di pertahankan dan ditingkatkan
- tidak menyediakan menu daging sapi krn mayoritas beragama Hindu
- Aliran air di kamar (shower terlalu kecil) mohon untuk diperbaiki
- Pelatihan ini sudah baik dan sangat menarik
- Dipertahankan dan lebih baik lagi
- Semua prosedur dan kegiatan sudah sesuai dan lancar
- Luar biasa, mohon dipertahankan
- Sangat memuaskan
- Mohon diperhatikan dan lebih ditingkatkan kebersihan ruang makannya
- Sudah baik dan bagus, agar selalu bisa ditingkatkan dalam pengawasan vektornya



- Semoga lebih baik lagi
- Sudah bagus, mohon dipertahankan dan ditingkatkan
- Fasilitas sudah baik
- Fasilitas parkir roda 4 agar diberikan atap/dikondisikan
- Mohon dipertahankan kualitasnya
- Semoga selalu baik kedepannya
- Pelatihan berjalan lancar. Petugas sangat membantu kelancaran proses pembelajaran
- Sejauh ini sudah bagus, kalau pun ada kendala, di parkir masih terbatas jika ada pelatihan bersamaan
- Sangat luar biasa dan menyenangkan pelatihan di Bapelkes
- Sangat menenangkan pelatihan di Bapelkes
- Bapelkes top mantap, pelayanan dan suasana sudah baik, selalu ditingkatkan untuk persaingan global dan untuk lebih baik lagi 👍👉🙏
- Sudah bagus sekali
- Mutu Layanan dipertahankan
- Bapelkes luar biasa, terimakasih 🙏🙏
- Tidak ada kritik karena pelatihan sudah bagus sekali
- Bisa ditingkatkan
- Lebih ditingkatkan lagi
- Sudah bagus dan terima kasih
- Pelayanan sudah baik
- Sangat bagus untuk segala progres dan proses yang kami lalui selama kegiatan. semoga semakin mantap untuk kedepannya.
- Pelayanan di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali sudah baik, patut dipertahankan dan ditingkatkan.
- Agar kegiatan serupa sesuai program lebih sering diadakan untuk program lain untuk meningkatkan kompetensi



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

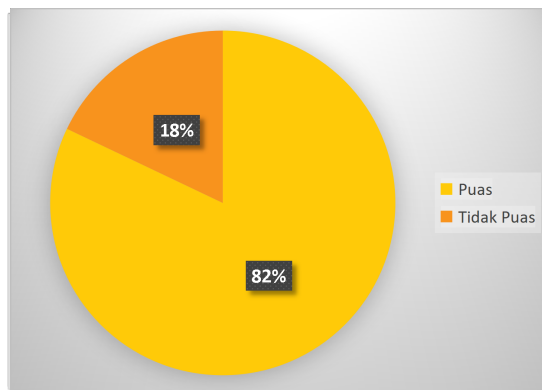
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali TRIWULAN II TAHUN 2026

Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan

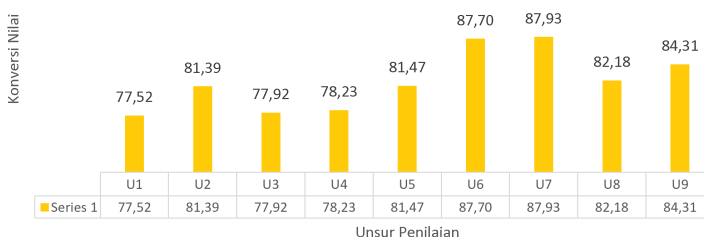
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
diperoleh nilai IKM 82,07 atau 3,28
dengan kategori B (Baik)



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 :

Grafik Nilai IKM per Unsur Pelayanan di UPTD BAPELKESMAS
Dinas Kesehatan Provinsi Bali TW II Tahun 2026



Hasil uji frekuensi diatas cumulative percent
Data Triwulan II Tahun 2026



Survey dilakukan
melalui Google
(QR code)



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://t.te.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.

