



LAPORAN

PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I (BULAN JANUARI S/D MARET 2025)

UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT (BAPELKESMAS)

DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin pertriwulan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali tahun 2025.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Januari sampai dengan Maret 2025. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

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

Denpasar, 24 Maret 2025

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

The image shows a circular official stamp of the UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali. The stamp features a central emblem with a traditional Balinese architectural element. To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink.

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR FIGURE..... iv

DAFTAR LAMPIRAN v

BAB I 1

PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Tujuan dan Manfaat..... 3

 C. Metode 4

 D. Tim Survei Kesehatan Masyarakat (SKM)..... 6

 E. Jadwal Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) 6

BAB II 8

HASIL 8

 A. Karakteristik Responden 8

 B. Indeks Setiap Unsur Pelayanan..... 9

 C. Analisis..... 10

 D. Prioritas Peningkatan Kualitas 13

BAB III 15

PENUTUP 15

 A. Kesimpulan 15

 B. Saran / Rekomendasi 15

 C. Rencana Tindak Lanjut..... 15

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai IKM per Unsur Pelayanan 12

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

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

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

B. Tujuan dan Manfaat

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

C. Metode

1. Lokasi dan Sasaran

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

2. Penentuan Responden

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

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

3. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

4. Tahapan Pengukuran

Tahapan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan masyarakat di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali sebagai berikut :

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

5. Pengolahan Data

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

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

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

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

Total dari Nilai per Unsur

IKM =

X

Nilai Penimbang

Total Unsur yang terisi

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

IKM Unit Pelayanan x 25

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

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

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

BAB II
HASIL

A. Karakteristik Responden

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

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	47	25,54 %
		Perempuan	137	74,45 %
2	Pendidikan	SD/SLTP	0	0%
		SMA/SEDERAJAT	2	1,08%
		DIPLOMA/DIII	70	38,04%
		SARJANA/D4/SEDERAJAT	104	56,52%
		MAGISTER/S2	8	4,35%
		DOKTORAL/D3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	71	38,58%
		PPPK	75	40,76%
		NON ASN	38	20,65%
4	Jenis Layanan	Mengikuti Pelatihan	150	81,52%
		Mengikuti Workshop / seminar	4	2,17%
		Menjadi Fasilitator	1	0,54 %
		Sebagai Panitia Eksternal	1	0,54%
Total Responden			184	

B. Metode Pengumpulan Data

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

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses

(usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

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

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

Tabel 4. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
U1	Persyaratan	567
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	566
U3	Waktu Penyelesaian	559
U4	Biaya/Tarif	563
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	578
U6	Kompetensi Pelaksana	614
U7	Perilaku Pelaksana	615
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	587
U9	Sarana dan Prasarana	591

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

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

Adapun NRR & Konversi IKM per Unsur Pelayanan pada UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan

Provinsi Bali adalah sebagai berikut :

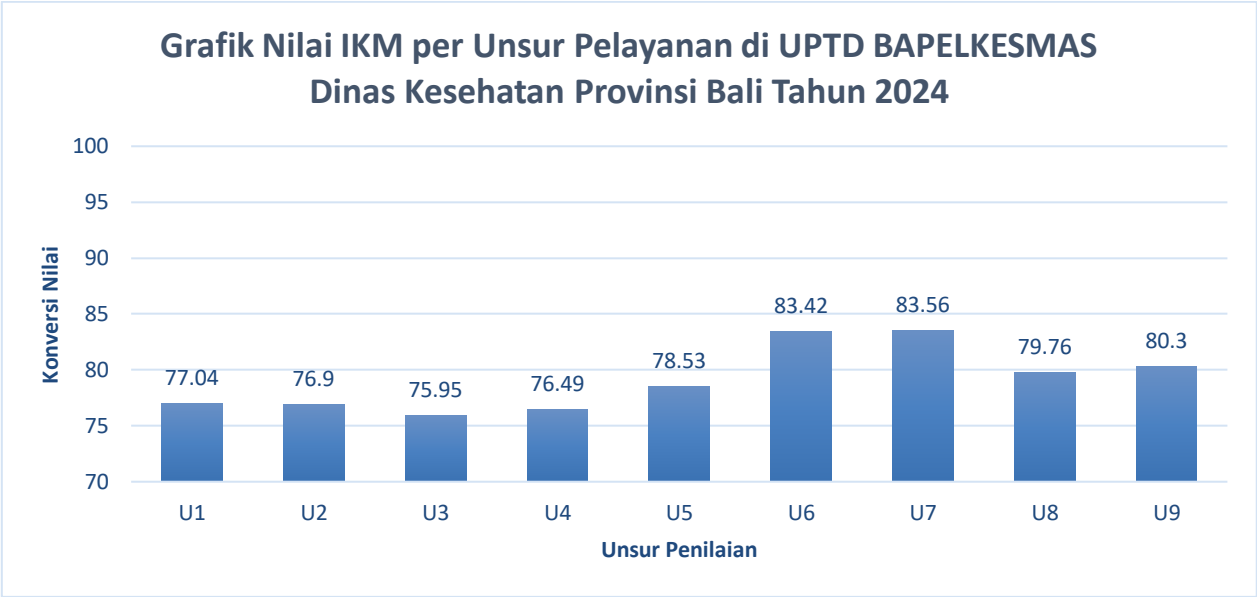
Tabel 5. Nilai Rata-Rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	
		Nilai Rata-Rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan	3,082	77,04
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,076	76,90
U3	Waktu Penyelesaian	3,038	75,95
U4	Biaya/Tarif	3,060	76,49
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,141	78,53
U6	Kompetensi Pelaksana	3,337	83,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,342	83,56
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,190	79,76
U9	Sarana dan Prasarana	3,212	80,30

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,082	3,076	3,038	3,060	3,14	3,34	3,34	3,19	3,21
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	3,164 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai IKM per Unsur Pelayanan



3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

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

Tabel 7. Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sehingga nilai IKM pelayanan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang mencapai “**79,106**” jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 6, maka Mutu Pelayanan adalah “**B**” dan “**Baik**”.

D. Analisis

1. Berdasarkan data pada tabel 3 Karakteristik Responden di atas, beberapa

hal yang dapat dikemukakan adalah :

- a. Jenis kelamin responden terbanyak yang menggunakan layanan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) adalah 74,45% perempuan dan jenis kelamin laki – laki sebanyak 25,54%. Dari segi pendidikan responden terbanyak sebanyak 56,62% merupakan DIV / sederajat S1 (Sarjana), 38,04% berasal dari Diploma III, 4,35% berpendidikan S2/Magister, dan sisanya 1,08% merupakan SMA/sederajat.
 - b. Dari pekerjaan responden terbanyak yang memberikan respon terhadap survei sebanyak 40,76% berprofesi sebagai PPPK, 38,58% merupakan tenaga PNS dan 20,65% adalah dengan pekerjaan Non PNS. Dari jenis layanan terbanyak yang memberikan respon terhadap survei 81,52% merupakan alumni peserta pelatihan, 2,17% pernah mengikuti workshop / seminar, 0,54% pernah menjadi fasilitator, dan 0,54% pernah sebagai panitia eksternal.
2. Berdasarkan data pada tabel 5 adalah Nilai Rata-Rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsur pelayanan antara lain :
- Dapat diketahui bahwa responden menilai "*Waktu Penyelesaian*" (U3) di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan nilai IKM terendah (75,95%).
 - Dapat diketahui bahwa responden menilai "*Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan*" (U6) di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena mendapatkan nilai IKM tertinggi (83,42%).
3. Seluruh unsur pelayanan (Tabel 5) mendapatkan nilai rata-rata atau nilai interval 3,5324 - 4 atau BAIK, dengan nilai IKM setiap unsur 75,95 – 83,42. Hal ini berarti setiap unsur pelayanan yang diberikan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali adalah dengan Mutu Pelayanan "**B**" dan Kinerja Pelayanan "**Baik**".
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali secara keseluruhan didapatkan sebagai hasil pengalian antara hasil penjumlahan Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang (sebagaimana hasil pada tabel 6) dengan nilai dasar 25, maka nilai IKM yang diperoleh adalah "**79,106**". Jika nilai IKM pelayanan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat

(Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang mencapai **“79,106”** dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 6, maka Mutu Pelayanan adalah **“B”** dan Kinerja Pelayanan **“Baik”**.

5. Prioritas Peningkatan Kualitas

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

- Waktu penyelesaian (U3) dengan nilai konversi IKM 75,95
- Biaya/Tarif (U4) dengan nilai konversi IKM 76,49
- Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dengan nilai konversi IKM 76,90
- Persyaratan (U1) dengan nilai konversi IKM 77,04

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2025, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai skor **“79,106”** berada dalam Mutu Pelayanan **“B”** dengan kategori Kinerja Pelayanan **“Baik”**.

B. Saran / Rekomendasi

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

C. Rencana Tindak Lanjut

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

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

UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali membuat rencana tindak lanjut terhadap unsur pelayanan dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsurnya terendah yaitu unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai IKM (83,65).

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat (Bapelkesmas) Dinas Kesehatan Provinsi Bali dituangkan dalam tabel 7 di bawah ini :

Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU BULAN KE II, III, & IV TH 2025				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Mengevaluasi SOP dan Standar Pelayanan secara berkala		X	X	X	Kepala Sub. Bag. Tata Usaha
		Peningkatan sosialisasi registrasi “online”		X	X	X	Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
		Pemanfaatan media online sebagai sarana komunikasi yang lebih cepat dan efektif		X	X	X	Kasi Pengkajian dan Pengendalian Mutu Diklat
2	Biaya/Tarif	Mengevaluasi rencana anggaran belanja		X	X	X	Kepala Sub. Bag. Tata Usaha & Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan pengarahan program sebelum pelatihan / kegiatan peningkatan kompetensi dimulai		X	X	X	'Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
		Menampilkan alur kegiatan pelatihan (sistem, mekanisme dan prosedur) melalui media online		X	X	X	Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
4	Persyaratan	Menginformasikan persyaratan pelatihan / peningkatan kompetensi secara jelas melalui surat pemanggilan peserta		X	X	X	Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
		Menginformasikan persyaratan pelatihan / peningkatan kompetensi melalui media online		X	X	X	Kasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan & Kasi Pengkajian dan Pengendalian Mutu Diklat



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 Diterbitkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



Balai
Sertifikasi
Elektronik

MEMUTUSKAN :

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

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

Penanggungjawab : Kepala UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali

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

Sekretaris : Ni Made Dwi Kusumayanti, SKM

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

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

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

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

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal : 25 Agustus 2023



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

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

No	Pernyataan	Skor
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pelatihan/workshop ? A. Sangat mahal 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 B. Ada tetapi tidak berfungsi C. Berfungsi kurang maksimal D. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana layanan ? A. Buruk B. Cukup C. Baik D. Sangat baik	1 2 3 4

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT (BAPELKESMAS)
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI
T W I TAHUN 2025**

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

[illegible]

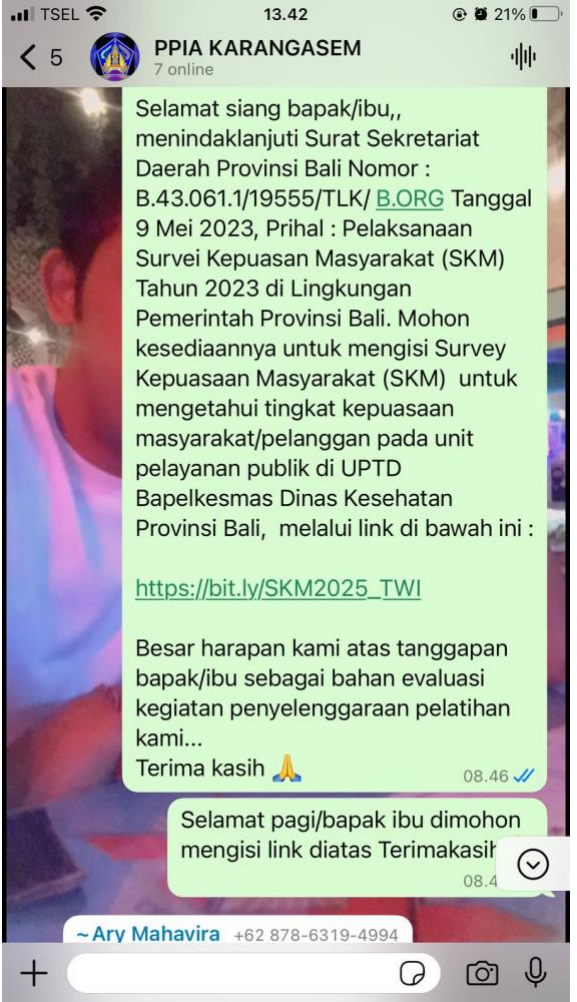
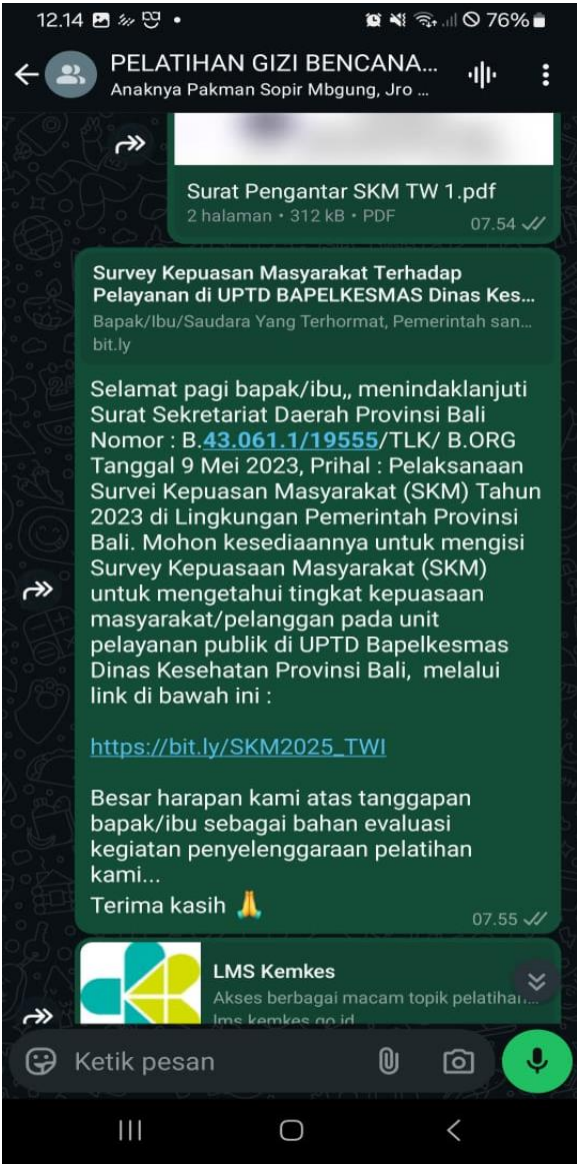
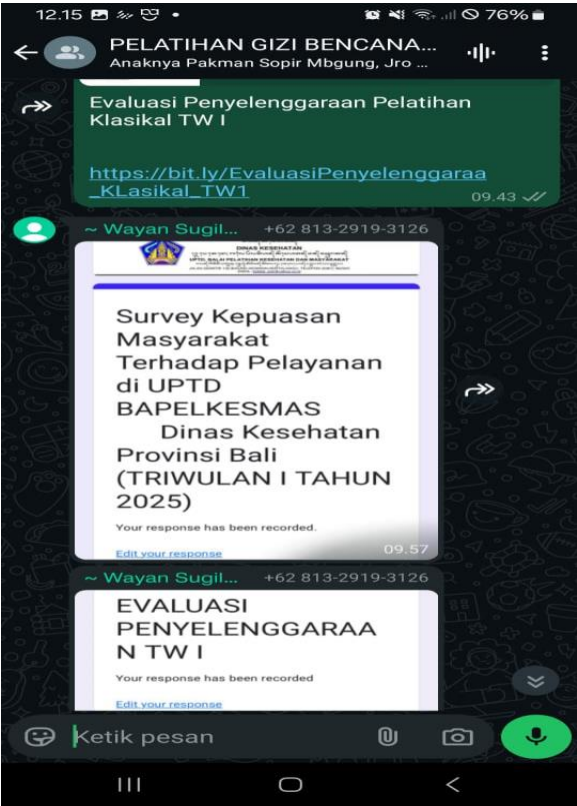
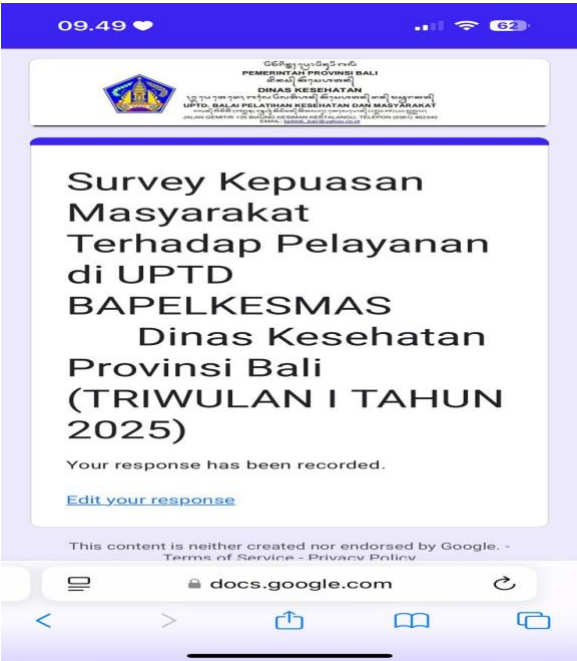
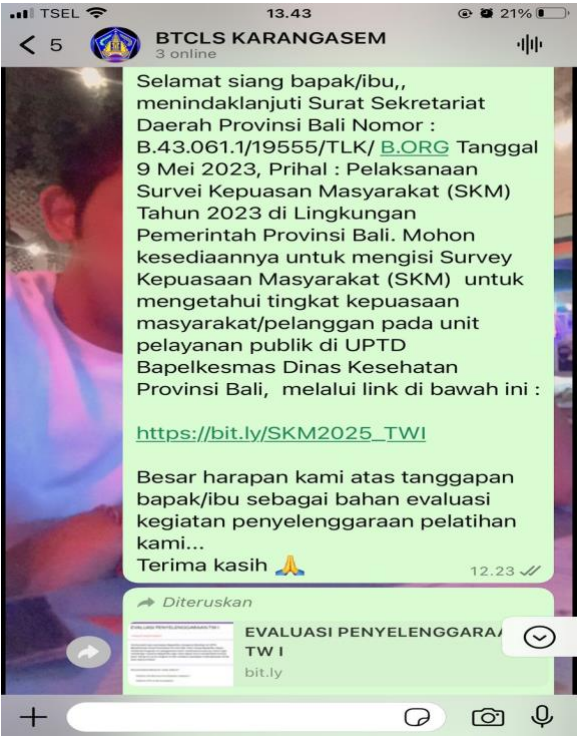
[illegible]

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	
		Nilai Rata-Rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan	3,082	77,04
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,076	76,90
U3	Waktu Penyelesaian	3,038	75,95
U4	Biaya/Tarif	3,060	76,49
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,141	78,53
U6	Kompetensi Pelaksana	3,337	83,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,342	83,56
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,190	79,76
U9	Sarana dan Prasarana	3,212	80,30

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	= 79,106
MUTU PELAYANAN	= BAIK

Lampiran 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



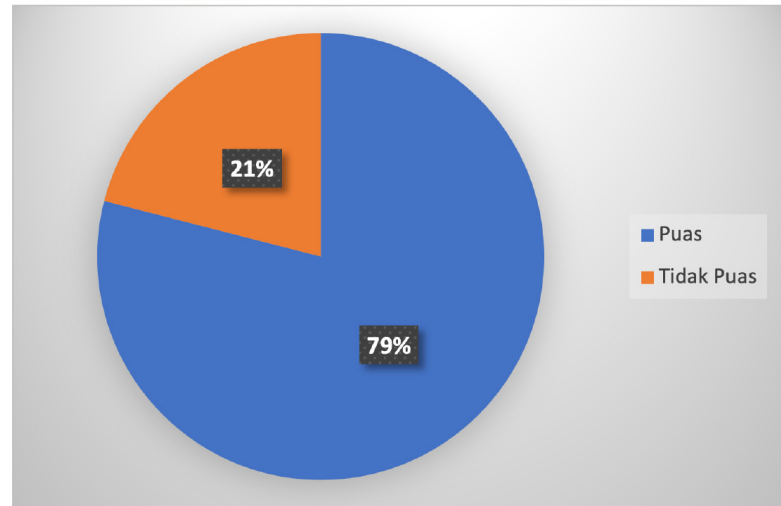
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali TRIWULAN I TAHUN 2025

Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan

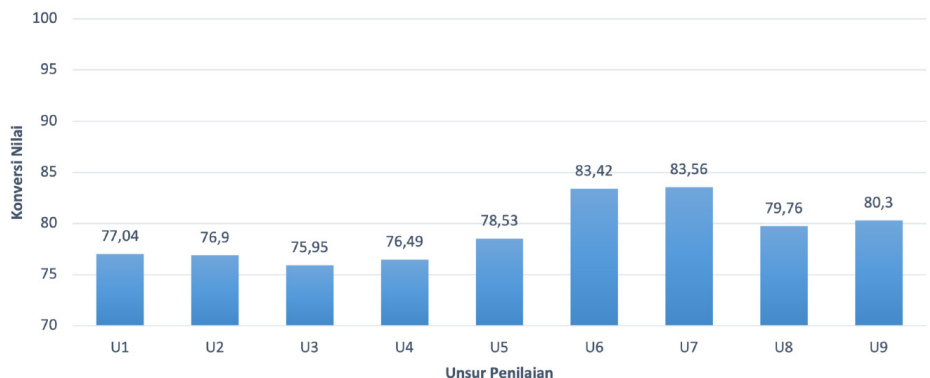
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai IKM 79,106 atau 3,164 dengan kategori B (Baik)

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 I Tahun 2025



Survey dilakukan
melalui Google
form (QR code)
<https://forms.gle/Cc4CU7w21X85x1668>

Hasil uji frekuensi diatas cumulative percent
Data Triwulan I Tahun 2025