Kemenkes
BPAFK Surakarta

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN AKHIR ANALISA INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta



2025

LAPORAN AKHIR HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
BALAI PENGAMANAN ALAT DAN FASILITAS KESEHATAN SURAKARTA
TAHUN 2025

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik yang prima menjadi tuntutan masyarakat, seiring meningkatnya kesadaran akan hak-hak sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan kinerja layanan secara berkelanjutan. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah melalui survei kepuasan pelanggan, yang berfungsi sebagai alat evaluatif terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan, serta dasar dalam penyusunan strategi perbaikan layanan.

Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Farmasi dan Alat Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan, BPAFK Surakarta memiliki tugas dalam melaksanakan pengamanan alat dan fasilitas kesehatan. Tugas tersebut meliputi berbagai fungsi, antara lain:

1. penyusunan rencana, program, dan anggaran;
2. pelaksanaan uji produk alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga;
3. pengujian dan/atau kalibrasi alat kesehatan;
4. kalibrasi alat ukur standar;
5. pengujian produk perbekalan kesehatan rumah tangga;
6. pengamanan radiasi dan pengukuran luaran radiasi;
7. inspeksi sarana produksi, sarana distribusi, dan sarana penguji alat kesehatan;
8. inspeksi sarana produksi dan sarana distribusi perbekalan kesehatan rumah tangga;
9. inspeksi sarana dan prasarana fasilitas kesehatan;
10. pengendalian mutu layanan pengujian alat dan fasilitas kesehatan;
11. pelaksanaan bimbingan teknis;
12. pelaksanaan kerja sama;
13. pengelolaan data dan informasi;
14. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan;
15. pelaksanaan urusan administrasi UPT Bidang PAFK.

Sebagai instansi yang memiliki peran strategis dalam menjamin mutu, keamanan, dan kelaikan alat serta fasilitas kesehatan melalui kegiatan pengujian, kalibrasi, dan inspeksi teknis, BPAFK Surakarta senantiasa berkomitmen untuk memberikan layanan yang profesional, cepat, tepat, dan akurat. Layanan ini ditujukan kepada berbagai pihak, baik instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum.

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan publik dan menilai sejauh mana kepuasan pengguna jasa, BPAFK Surakarta secara berkala melaksanakan survei kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang sudah berjalan dengan baik dan area yang masih memerlukan perbaikan.

Melalui survei kepuasan pelanggan, BPAFK Surakarta berupaya mendapatkan gambaran objektif mengenai kinerja pelayanan, memahami keluhan atau harapan masyarakat, serta memperoleh dasar yang kuat untuk menetapkan kebijakan internal yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi pijakan dalam mewujudkan pelayanan yang lebih prima, sekaligus menjadi bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPAFK Surakarta.

A. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Periode Survei : Januari – Desember 2025
2. Koresponden : 333 Fasilitas Pelayanan Kesehatan
3. Teknik Survei : Kuesioner
4. Dasar Hukum : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

B. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2025

1. Daftar Responden Survei Kepuasan Pelanggan

Daftar Responden Survei Kepuasan Pelanggan

No	Tanggal Masuk Kuesioner	Fasyankes	Lab
1	14 Januari 2025	RS Onkologi Solo	PK
2	20 Januari 2025	Stikes Nasional	PK
3	30 Januari 2025	RSU Purwa Husada Purworejo	PK
4	11 Februari 2025	RS Dr. Oen Solo Baru	PK
5	24 Januari 2025	RS JIH Solo	UK
6	13 Januari 2025	RS Dr. Oen Solo Baru	UK
7	02 Januari 2025	Klinik Utama Pramita Semarang	UK
8	03 Januari 2025	RSUI YAKSSI Gemolong	UK
9	09 Januari 2025	RS PKU Muhammadiyah Surakarta	UK
10	14 Januari 2025	Lab. Parahita Kaliurang	UK
11	17 Januari 2025	Klinik Parahita Yogyakarta	UK
12	22 Januari 2025	Klinik Utama Pramita Kompol Maksum	UK
13	22 Januari 2025	RS Pelita Anugerah Demak	UK
14	23 Januari 2025	RST Slamet Riyadi Surakarta	UK
15	24 Januari 2025	Klinik Utama Rawat Jalan Parahita	UK
16	04 Februari 2025	RS PKU Muhammadiyah Sampangan	PK
17	07 Februari 2025	RS Happy Land	PK
18	07 Februari 2025	Prodia Boyolali	PK
19	10 Februari 2025	Prodia Solo	PK
20	14 Februari 2025	Prodia Klaten	PK
21	13 Februari 2025	Prodia Magelang	PK
22	12 Februari 2025	Prodia Madiun	PK
23	14 Februari 2025	Prodia Salatiga	PK
24	12 Februari 2025	Prodia Semarang	PK
25	12 Februari 2025	Prodia Semarang Setiabudi	PK
26	13 Februari 2025	Prodia Semarang Barat	PK
27	13 Februari 2025	Prodia Yogya	PK
28	11 Februari 2025	Prodia Cilacap	PK

29	11 Februari 2025	Prodia Tegal	PK
30	12 Februari 2025	Prodia Purwokerto	PK
31	12 Februari 2025	Prodia Purbalingga	PK
32	12 Februari 2025	Prodia Wonogiri	PK
33	10 Februari 2025	Ester Dental	PK
34	19 Februari 2025	Rumah Sakit Khusus Ortopadi Karima Utama	PK
35	21 Februari 2025	Laboratorium Medis dan Klinik Utama Pramita Madiun	PK
36	21 Februari 2025	Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo	PK
37	26 Februari 2025	RSU Agung Mulia	PK
38	21 Februari 2025	RSGM Soelastri	PK
39	07 Februari 2025	RS Baitul Hikmah Kendal	PK
40	14 Februari 2025	Klinik Mitra Setia Ungaran	UK
41	04 Februari 2025	RS Banyumanik	UK
42	05 Februari 2025	RS Kasih Ibu	UK
43	05 Februari 2025	RS Baitul Hikmah Kendal	UK
44	07 Februari 2025	Prodia Tegal	UK
45	06 Februari 2025	Prodia Cilacap	UK
46	18 Februari 2025	RS Triharsi	UK
47	07 Februari 2025	Prodia Solo	UK
48	13 Februari 2025	Prodia Magelang	UK
49	18 Februari 2025	Prodia Klaten	UK
50	19 Februari 2025	RSUD Moewardi	UK
51	19 Februari 2025	Prodia Semarang Mt. Haryono	UK
52	19 Februari 2025	Prodia Semarang Sudirman	UK
53	12 Februari 2025	Prodia Madiun	UK
54	10 Februari 2025	Prodia Salatiga	UK
55	13 Februari 2025	Prodia Yogya Bintaran	UK
56	13 Februari 2025	Prodia Yogya Mangkubumi	UK
57	14 Februari 2025	Prodia Kudus	UK
58	21 Februari 2025	Prodia Cepu	UK
59	21 Februari 2025	RSI Arafah Rembang	UK
60	25 Februari 2025	Lab. Klinik Budi Sehat Yogya	UK

61	25 Februari 2025	Pramita Madiun	UK
62	27 Februari 2025	RS Elisabeth Semarang	UK
63	28 Februari 2025	RS Panti Waluyo Solo	UK
64	06 Maret 2025	Klinik Utama Bhina Migas	PK
65	11 Maret 2025	Pertamina Semarang	PK
66	11 Maret 2025	Pertamina Tegal	PK
67	18 Maret 2025	Klinik Griya Husada 2 Tasikmadu	PK
68	10 Maret 2025	Petamina Cilacap	PK
69	11 Maret 2025	UNS Medical Center	PK
70	03 Maret 2025	Budi Sehat Solo	PK
71	13 Maret 2025	RS PKU Muhammadiyah Sampangan	PK
72	07 Maret 2025	Pertamina Cepu	PK
73	07 Maret 2025	RS Nu Demak	PK
74	26 Maret 2025	RS Ortopedi Surakarta	PK
75	01 Maret 2025	RS Emanuel Banjarnegara	PK
76	04 Maret 2025	RS JIH Yogyakarta	UK
77	06 Maret 2025	RS Hermina Pandanaran	UK
78	13 Maret 2025	RSU Banyumanik 2 Semarang	UK
79	14 Maret 2025	RS Ortopedi Surakarta	UK
80	18 Maret 2025	RS Ken Saras	UK
81	19 Maret 2025	RSUD RAA Tjokronegoro	UK
82	27 Maret 2025	RS UII	UK
83	27 Maret 2025	Prodia Jepara	PK
84	27 Maret 2025	RSIA Bunda	PK
85	25 Maret 2025	Puskesmas Wedi	PK
86	24 April 2025	Klinik Utama Graha Interna	PK
87	24 April 2025	Klinik Cahaya Mitra	PK
88	24 April 2025	Klinik Pratama dr. Arief	PK
89	17 April 2025	RS dr. Oen Kandang Sapi	PK
90	17 April 2025	RSUD dr. Rehatta	SP
91	24 April 2025	PT. Swayasa (Rsup dr. Sardjito)	PK
92	24 April 2025	Klinik Amanah	PK
93	25 April 2025	Universitas Muhammadiyah Purwokerto	UP

94	15 April 2025	Puskesmas Larangan	PK
95	24 April 2025	Pramita Cabang Cik Di Tiro	PK
96	28 April 2025	PT Konimex	PK
97	10 April 2025	RS Nirmala Suri	UK
98	14 April 2025	RS Brayat Minulya	UK
99	15 April 2025	RSU Kumala SIwi Mjen	UK
100	15 April 2025	PT Danatek (RS Telogorejo)	UK
101	06 April 2025	RS Hermina Banyumanik	UK
102	16 April 2025	RSUD dr. Moewardi	UK
103	17 April 2025	RSU Diponegoro 21 Klaten	UK
104	25 April 2025	Balkesmas Semarang	UK
105	25 April 2025	RS Hermina Yogya	UK
106	29 April 2025	RSUD Saptosari	UK
107	30 April 2025	RSUD Nyi Ageng Serang	UK
108	30 April 2025	RS Keluarga Sehat Tayu Pati	UK
109	30 April 2025	PMCKU Pati	UK
110	28 April 2025	RS PKU Muhammadiyah Sampangan	PK
111	05 Mei 2025	RS Maguan Husada	PK
112	08 Mei 2025	RS Astrini (CV Erge)	PK
113	08 Mei 2025	RS Fitri Candra (CV Erge)	PK
114	06 Mei 2025	RS Sisma Medika	PK
115	14 Mei 2025	RSUD R.A.A Tjokronegoro	PK
116	02 Mei 2025	RSUP Surakarta	PK
117	20 Mei 2025	Klinik Suroyah Amin	PK
118	20 Mei 2025	Lab. Klinik Budi Sehat Surakarta	PK
119	27 Mei 2025	RS Primaya Semarang	UK
120	23 Mei 2025	RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten	UK
121	23 Mei 2025	RSUD Budi Rahayu Kota Magelang	UK
122	21 Mei 2025	RSU Gramedika 10	UK
123	16 Mei 2025	RS PKU Muhammadiyah Temanggung	UK
124	15 Mei 2025	RSIA Hermina Mutiara Bunda Salatiga	UK

125	06 Mei 2025	RS Karanggede Sisma Medika	UK
126	16 Mei 2025	RSUD Dr. Moewardi Surakarta	SP
127	22 Mei 2025	RSU Diponegoro 21 Klaten	SP
128	23 Mei 2025	PT. Kiat Barkah Anugrah	SP
129	20 Juni 2025	RSU Diponegoro 21 Klaten	PK
130	13 Juni 2025	RS Rehatta	SP
131	25 Juni 2025	RSUD Pandan Arang	UK
132	18 Juni 2025	RSA UGM	UK
133	13 Juni 2025	PT Henli Jaya Mandiri	UK
134	12 Juni 2025	RS Indriati Solo Baru	UK
135	10 Juni 2025	RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro	UK
136	04 Juni 2025	RS dr. Soedjono Magelang	UK
137	04 Juni 2025	RS dr. Oen Kandang Sapi	UK
138	02 Juni 2025	RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang	UK
139	26 Juni 2025	RS Karima Utama	UK
140	25 Juni 2025	CV Mitramed Sentosa	SP
141	26 Juni 2025	RSUD dr. Soediran	SP
142	24 Juni 2025	PMI Kota Surakarta	PK
143	01 Juli 2025	PMI Kota Surakarta	PK
144	28 Juli 2025	Klinik Adi Sehat	PK
145	18 Juli 2025	RS PKU Aisyiyah Boyolali	PK
146	11 Juli 2025	Lab Klinik Prodia	PK
147	30 Juli 2025	Klinik Pratama Nurifa	PK
148	31 Juli 2025	RS Panti Wilasa Semarang	UK
149	29 Juli 2025	RSUD Setjonegoro	UK
150	29 Juli 2025	RSU Jati Husada	UK
151	25 Juli 2025	RS Mitra Bangsa Pati	UK
152	25 Juli 2025	RSUD Kota Salatiga	UK
153	25 Juli 2025	RS PKU Aisyiyah Boyolali	UK
154	24 Juli 2025	RSUD Kota Yogyakarta	UK
155	18 Juli 2025	RSUD Adhyatma	UK
156	15 Juli 2025	RSU Bunga Bangsa Medika	UK
157	15 Juli 2025	RS Akademik UGM	UK
158	15 Juli 2025	RS Brayat Minulya	UK

159	11 Juli 2025	RS Afdila Cilacap	UK
160	11 Juli 2025	RSU SInar Kasih	UK
161	10 Juli 2025	RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta	UK
162	02 Juli 2025	RSUD Waras Wiris	UK
163	09 Juli 2025	RS Keluarga Sehat Tayu	UK
164	08 Juli 2025	RS Palang Biru Kutoarjo	UK
165	04 Juli 2025	Sentra Medika Akurasi (RSU Budi Rahayu Pekalongan)	UK
166	04 Juli 2025	RSU Budi Rahayu Pekalongan	UK
167	01 Juli 2025	RS Triharsi Surakarta	UK
168	01 Juli 2025	RS Indriati Solo Baru	UK
169	16 Juli 2025	RSUD dr. Rehatta	SP
170	Juli	RSUD Pandanarang	
171	18 Juli 2025	Skin + Clinic Jogja	PK
172	17 Juli 2025	Klinik Pratama Happy	PK
173	19 Agustus 2025	Ibumil Permata Bunda	PK
174	13 Agustus 2025	RSUD dr. Adhyatma MPH	PK
175	15 Agustus 2025	Klinik Pratama Rawat Jalan dr. Netti	PK
176	25 Agustus 2025	Klinik Griya Sehat	PK
177	26 Agustus 2025	Klinik Pratama Rawat Inap Jofieda	PK
178	29 Agustus 2025	RSUD Kartini Karanganyar	PK
179	08 Agustus 2025	Klinik PKU Aisyiyah Krakitan	PK
180	01 Agustus 2025	RSUD Wonosari	UK
181	01 Agustus 2025	RSU PKU Muhammadiyah Bantul	UK
182	05 Agustus 2025	Charitas Hospital Klepu	UK
183	06 Agustus 2025	RSUD dr. H. Soewondo Kendal	UK
184	12 Agustus 2025	RS dr. Soetarto	UK
185	15 Agustus 2025	RSUD Margono	UK
186	19 Agustus 2025	RSI NU Demak	UK
187	19 Agustus 2025	RSJ Mutiara Sukma NTB	UK
188	22 Agustus 2025	RSUD Kartini Karanganyar	UK
189	22 Agustus 2025	Klinik PKU Muhammadiyah Grabag	UK
190	25 Agustus 2025	RS JIH Solo	UK

191	26 Agustus 2025	RS TK III Bhakti Wiratamtama	UK
192	26 Agustus 2025	RS Nasional Diponegoro	UK
193	26 Agustus 2025	RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus	UK
194	28 Agustus 2025	Klinik Bhina Migas Cepu	UK
195	28 Agustus 2025	RS PKU Muhammadiyah Prambanan	UK
196	29 Agustus 2025	RS Mitra Keluarga Tegal	UK
197	22 Agustus 2025	Klinik Pratama Rawat Inap Griya Husada 4	PK
198	29 Agustus 2025	Klinik Utama Bhina Migas Medical Center	PK
199	08 Agustus 2025	STIKES Nasional	PK
200	16 September 2025	RS Keluarga Sehat Pati	PK
201	04 September 2025	RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo	PK
202	04 September 2025	Klinik Iis Medika	PK
203	10 September 2025	Klinik Rawat Inap Solopeduli	PK
204	19 September 2025	RS PKU Sampangan	UK
205	04 September 2025	RSIA Allaudya	UK
206	11 September 2025	RS Bethesda Lempuyangsari	UK
207	11 September 2025	Lab. Klinik Budi Sehat Yogya	UK
208	12 September 2025	RSUP Ario Wirawan Salatiga	UK
209	13 September 2025	RSUD Dr. Moewardi	UK
210	03 September 2025	RSUD dr. Rehatta	UK
211	02 September 2025	RSI Pati	UK
212	19 September 2025	RSU Islam Klaten	UK
213	30 September 2025	RSUP dr. Kariadi	UK
214	10 September 2025	RS Keluarga Sehat Tayu	PK
215	04 September 2025	Klinik Pratama Afifa	PK
216	25 September 2025	Klinik Utama Pramita Madiun	PK
217	10 September 2025	RS Keluarga Sehat Tayu	SP
218	25 September 2025	RSUD dr. Rehatta Kelet	SP
219	01 Oktober 2025	RS Kasih Ibu	UK
220	03 Oktober 2025	RSU Comal Baru	UK
221	03 Oktober 2025	RSU Al Ikhlas Comal	UK

222	03 Oktober 2025	RS PKU Muhammadiyah Banjarnegara	UK
223	02 Oktober 2025	RSUP Soeradji	UK
224	07 Oktober 2025	RSUD Wonosari	UK
225	09 Oktober 2025	RS Telogorejo	UK
226	09 Oktober 2025	RS Indriati Boyolali	UK
227	10 Oktober 2025	RSUD Prambanan	UK
228	14 Oktober 2025	RSUD Anna Lasmanah	UK
229	15 Oktober 2025	RSUD Sleman	UK
230	14 Oktober 2025	RS Emanuel Banjarnegara	UK
231	16 Oktober 2025	RSKB Purwa Husada	UK
232	16 Oktober 2025	RSUD Saptosari	UK
233	16 Oktober 2025	RSUD RAA Tjokronegoro	UK
234	20 Oktober 2025	RS PKU Muhammadiyah Yogya	UK
235	21 Oktober 2025	RS Columbia Asia	UK
236	23 Oktober 2025	RS UNS	UK
237	23 Oktober 2025	RS Hermina Banyumanik	UK
238	27 Oktober 2025	RS PKU Muhammadiyah Karanganyar	UK
239	08 Mei 2025	RS Yasfin Gontor	PK
240	22 Mei 2025	Klinik Syifa Medica	PK
241	22 Mei 2025	RSU Gramedia 10	PK
242	25 Juni 2025	RSUD Waras Wiris	PK
243	04 Juni 2025	RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso	PK
244	07 Juli 2025	RSUD Prof. Dr. Margono	PK
245	24 Juli 2025	RS Palang Biru Kutoarjo	PK
246	20 Juli 2025	RSUD Adhyatma MPH	PK
247	07 Juli 2025	Puskesmas Salem	PK
248	09 Juli 2025	Labkes Dinkes Karanganyar	PK
249	08 Juli 2025	Benning Aesthetic Clinic	PK
250	30 Juli 2025	RS PKU Muhammadiyah Sampangan	PK
251	19 Agustus 2025	Klinik Utama An Nur Yogyakarta	PK
252	14 Agustus 2025	Klinik Utama An Nur Cilacap	PK

253	19 Agustus 2025	Klinik Pratama Destaradi	PK
254	03 November 2025	RSU Purwa Husada	PK
255	03 November 2025	RSU William Booth	PK
256	04 November 2025	RS PKU Aisyiyah Boyolali	PK
257	07 November 2025	RSUD Wonosari	PK
258	10 November 2025	RSIA Gladiool Magelang	PK
259	18 November 2025	Klinik Utama Mutiara Dental Care	PK
260	14 November 2025	Aisca Aesthetic Center	PK
261	14 November 2025	Puskesmas Karangrayung II	PK
262	08 November 2025	RSU Agung Mulia	PK
263	10 November 2025	RSUD dr. Darsono Pacitan	PK
264	21 November 2025	RSUP dr. Soeradji	PK
265	26 November 2025	Klinik Utama Amanah Medika	PK
266	06 November 2025	RSUP dr. Sardjito	PK
267	24 November 2025	PMI Klaten	PK
268	05 November 2025	Puskesmas Colomadu II	PK
269	24 November 2025	RSUD Nawawi Mahmuda	PK
270	27 November 2025	RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo	PK
271	24 November 2025	Dinkes Sukamara	PK
272	04 November 2025	PT Kiat Barkah Anugrah	SP
273	14 November 2025	PT Kiat Barkah Anugrah	SP
274	28 November 2025	RSUD Wonosari	SP
275	03 November 2025	RSIA Plamongan Indah	UK
276	03 November 2025	RS William Booth Semarang	UK
277	04 November 2025	RSUD Dr. Soetrasno Rembang	UK
278	04 November 2025	RS PKU Muhammadiyah Cepu	UK
279	05 November 2025	RSUD Budi Rahayu Magelang	UK
280	05 November 2025	Prodia Madiun	UK
281	06 November 2025	RSUD Nyi Ageng Serang	UK
282	06 November 2025	RSKB Diponegoro 21	UK
283	07 November 2025	RS Hj. Fatimah Sulhan PKU Muhammadiyah Demak	UK
284	07 November 2025	Klinik PKU Muhammadiyah Merden	UK

285	11 November 2025	RS Kustati	UK
286	11 November 2025	RS PKU Aisyiyah Boyolali	UK
287	12 November 2025	RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang	UK
288	14 November 2025	RS Bunda Purwokerto	UK
289	18 November 2025	RSUD Darsono	UK
290	19 November 2025	RS PKU Muhammadiyah Banjarnegara	UK
291	21 November 2025	RSI Surakarta	UK
292	25 November 2025	RS Ken Saras	UK
293	27 November 2025	RSIA Gunung Sawo / Nawawi Mahmuda	UK
294	26 November 2025	Parahita Semarang	UK
295	27 November 2025	Balkesmas Magelang	UK
296	01 Desember 2025	RSUD dr. Darsono Pacitan	PK
297	12 Desember 2025	RS Soerojo	PK
298	02 Desember 2025	Rumah Sakit Umum Daerah R.A.A. Tjokronegoro Purworejo	PK
299	02 Desember 2025	Muhammadiyah Medical Center	PK
300	08 Desember 2025	Palang Merah Indonesia Sragen	PK
301	10 Desember 2025	RSUD dr. Ben Mboi	PK
302	10 Desember 2025	RS Abdul Malik Fadjar PKU Muhammadiyah Sumbawa	PK
303	10 Desember 2025	Rumah Sakit Sisma Medika Boyolali	PK
304	12 Desember 2025	Klinik Utama Hai gigi Banyumanik	PK
305	16 Desember 2025	RSJ Grhasia Yogyakarta	PK
306	18 Desember 2025	Klinik Pratama Ibunda Pacitan	PK
307	16 Desember 2025	RSUP Kariadi	PK
308	16 Desember 2025	RSUP Kariadi	PK
309	16 Desember 2025	RSK Lindimara	PK
310	18 Desember 2025	linik Motherlight Birth Center Karanganyar	PK
311	01 Desember 2025	RS UNS	SP
312	08 Desember 2025	PT. Sarana Medical Prisma	SP
313	12 Desember 2025	RS Soerojo	SP

314	30 Desember 2025	RSUD R.A.A Tjokronegoro	SP
315	02 Desember 2025	RSUD Moewardi	UK
316	03 Desember 2025	RS HA Dzaky Djunaid	UK
317	04 Desember 2025	RSI Sultan Agung	UK
318	05 Desember 2025	RS Bhakti Asih Jatibarang	UK
319	10 Desember 2025	RSUP dr. Sardjito	UK
320	11 Desember 2025	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	UK
321	11 Desember 2025	RS Karanggede Sisma Medika	UK
322	16 Desember 2025	RS Jafar Medika	UK
323	16 Desember 2025	RSIA Gunung Sawo Semarang	UK
324	17 Desember 2025	Pramita Semarang	UK
325	17 Desember 2025	RS YAKSSI Gemolong	UK
326	18 Desember 2025	RS Yasyfin Darussalam Gontor	UK
327	18 Desember 2025	RS Paru Respira Yogyakarta	UK
328	19 Desember 2025	RS Nurussyifa Kudus	UK
329	19 Desember 2025	RS Nurussyifa Kudus	UK
330	31 Desember 2025	RS Bhayangkara Semarang	UK
331	31 Desember 2025	RS Bethesda Yogyakarta	UK
332	10 Desember 2026	RS PKU AMF Sumbawa	UK
333	10 Oktober 2026	RS Palaraya	UK

2. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

No. Resp	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	1	3	3	3	3	4
2	3	3	3	2	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
5	3	2	3	3	3	3	3	4	3
6	4	4	3	3	3	4	4	4	3
7	3	3	4	1	3	3	3	3	4
8	4	4	4	1	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	1	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4

12	4	3	4	3	3	4	4	4	4
13	3	4	3	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	3	3	3	3	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	3	3	4	4	3
18	3	3	3	4	3	4	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	4	4	3
20	3	3	3	4	3	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	4	4	4	3
22	3	4	3	4	3	4	4	4	3
23	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	3
25	3	3	3	3	3	4	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	4	4	4	3
30	3	3	3	4	3	3	4	4	4
31	4	3	3	3	4	4	3	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	4	4	3
34	3	4	3	4	4	4	4	4	3
35	3	4	3	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	4	4	4	3
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	2	3	3	3	4	4	4	4
43	3	3	3	1	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	3	2	3	3	3	3	4
46	3	3	2	1	3	3	3	3	4
47	3	3	3	1	3	3	4	3	4
48	4	4	4	1	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	1	3	3	4	3	4
55	3	3	3	3	3	4	4	3	4

56	4	4	4	3	3	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	2	3	3	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	4	4	4	4	3	4
63	3	3	3	2	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	4	3	4	4
66	3	3	3	4	3	4	3	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	4	4	4	4	3	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	4	4	3	3	4	3	3
75	3	3	4	4	3	3	3	4	3
76	4	3	4	4	4	3	4	4	4
77	3	3	4	4	3	3	4	4	3
78	3	3	4	4	3	3	3	4	3
79	4	4	4	4	3	4	3	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	3	3	3	4	3
82	3	3	4	4	3	3	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	4	4	3	4	4	4	4
85	3	3	4	4	3	4	3	4	4
86	4	4	4	4	3	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	3	4	4	4	4
89	3	3	4	4	3	3	3	4	3
90	3	3	4	4	3	3	3	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	3	4	3	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	4	4	3	3	3	4	4
96	3	3	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	4	3	4	4	4	4
99	4	3	4	4	3	4	4	4	4

100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	4	4	3	4	4	4	4
102	3	3	4	4	3	3	3	4	4
103	3	3	4	4	3	3	3	4	4
104	4	3	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	4	4	3	4	4	4
107	3	3	4	4	4	4	3	3	3
108	4	3	4	4	3	4	4	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	4	4	3	3	3	4	4
113	3	3	4	4	3	3	3	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	4	4	3	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	3	4	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	4	4	3	3	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	4	4	3	4	4	4	4
121	4	3	4	4	4	4	3	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	4	3	4	4	4	4
125	3	4	4	4	3	4	3	4	4
126	3	3	4	4	3	4	4	4	4
127	4	3	3	4	4	4	4	4	4
128	3	3	4	4	3	3	3	4	4
129	3	3	4	4	3	3	3	4	4
130	4	3	4	4	3	4	3	4	4
131	3	3	4	4	3	4	3	4	4
132	3	3	4	4	3	3	3	4	4
133	4	3	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	4	4	3	3	3	4	4
135	4	4	4	4	3	4	4	4	4
136	3	3	4	4	3	3	3	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	3	4	3	4	4
139	3	3	4	4	3	3	3	4	4
140	4	4	3	2	4	4	4	4	4
141	3	4	4	1	4	4	4	4	3
142	3	3	4	4	3	3	3	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4

144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	4	4	3	3	3	4	4
147	3	4	4	4	3	4	4	4	4
148	3	3	4	4	3	3	3	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	4	4	3	3	3	4	4
151	4	4	4	4	4	4	3	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	3	4	4	3	4	3	4	4
154	3	3	4	4	3	3	3	4	4
155	3	3	4	4	3	3	3	4	4
156	4	4	4	4	4	4	3	4	4
157	3	3	4	4	3	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	4	4	3	3	3	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	4	4	3	3	3	3	4
163	4	4	4	4	4	4	3	4	4
164	3	3	4	4	3	3	3	4	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	4	4	3	3	3	3	3
168	3	3	4	4	3	3	3	4	4
169	3	3	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	4	4	3	3	3	4	4
171	4	3	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	4	4	3	3	3	4	4
173	3	3	4	4	3	3	4	4	4
174	3	3	4	4	3	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	4	4	3	3	3	3	3
177	3	3	4	4	3	3	3	4	4
178	3	3	4	4	3	3	3	4	4
179	4	4	4	4	3	4	4	4	4
180	3	3	4	4	3	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	4	4	3	3	3	3	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	4	4	3	3	3	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	4	4	4	3	4	4	4	4

188	3	3	4	4	3	3	3	4	4
189	3	4	4	4	3	3	3	4	4
190	3	3	4	4	3	3	3	4	4
191	4	4	4	4	3	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	4	4	3	4	4	4	4
196	3	3	4	4	3	3	3	4	3
197	3	3	4	4	4	3	3	4	4
198	3	3	4	4	3	4	4	4	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	3	4	4	3	3	3	4	4
202	3	4	4	4	3	3	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	4	4	3	3	3	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	4	4	3	4	3	4	4
208	3	3	4	4	3	3	4	4	4
209	3	3	4	4	3	3	3	4	3
210	3	3	4	4	3	4	4	4	4
211	3	4	4	4	4	4	3	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	4	4	3	3	3	4	4
214	4	4	4	4	3	3	3	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	4	4	3	3	3	4	4
217	3	3	4	4	3	4	4	4	4
218	3	3	4	4	3	3	3	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	3	3	4	4	3	3	3	4	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	3	4	4	3	3	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	4	4	4	3	4	4	4	4
227	4	3	4	4	4	4	3	4	4
228	3	3	4	4	3	3	4	4	4
229	3	3	4	4	3	3	3	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4

232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	4	4	4	3	4	4	4	4
236	3	4	4	4	3	3	3	4	4
237	3	3	4	4	3	4	4	4	4
238	4	4	4	4	3	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	4	4	3	3	4	1	3
241	4	3	4	4	4	3	4	4	1
242	3	3	4	4	3	3	3	4	4
243	3	3	4	4	3	3	4	1	4
244	3	3	4	4	3	3	3	4	4
245	3	4	4	4	3	3	4	4	4
246	3	3	4	4	3	3	3	4	3
247	3	3	4	4	3	3	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	3	4	4	3	3	3	4	4
250	4	3	4	4	3	4	4	4	4
251	3	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	4	4	3	3	3	4	4
253	3	4	4	4	3	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	4	4	3	3	3	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	3	4	4	3	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	4	4	4	4	3	4	4
262	3	3	4	4	3	3	3	4	3
263	3	4	4	4	3	3	4	4	4
264	3	3	4	4	3	3	3	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	3	3	3	4
268	3	3	4	4	3	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	3	4	4	3	3	4	3	3
271	3	4	4	4	3	4	4	4	4
272	3	3	4	4	3	4	3	4	3
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	3	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4

276	3	4	4	4	3	3	3	4	4
277	3	3	4	4	4	4	3	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	4	4	4	3	4	4	4	4
280	3	3	4	4	3	3	3	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	4	4	3	3	3	3	3
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	3	3	4	3	3	4	3	3	3
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	4	4	3	4	4	4	4
287	3	3	4	4	3	3	3	4	4
288	3	3	4	4	3	3	3	4	3
289	3	3	4	4	3	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	4	4	4	4	4	3	4	3
293	3	3	4	4	3	4	4	3	4
294	3	4	4	4	3	4	4	3	4
295	3	4	4	4	3	4	4	3	4
296	3	3	4	4	3	4	4	4	4
297	3	3	4	4	3	3	3	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	3	3	4	4	3	3	3	4	3
301	3	3	4	4	3	4	4	4	4
302	3	3	4	4	3	3	4	4	4
303	3	3	4	4	3	3	3	4	4
304	3	3	4	4	3	3	4	4	4
305	3	3	4	4	3	3	3	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	4	4	3	3	3	4	4
308	3	3	4	4	3	3	3	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	3	4	4	3	3	4	4	4
311	3	3	4	4	3	3	4	4	4
312	3	4	4	4	3	3	3	4	3
313	3	3	4	4	4	3	4	4	4
314	3	4	4	4	3	3	4	4	4
315	3	4	4	4	3	4	4	4	4
316	3	3	3	4	3	3	3	4	4
317	3	3	4	4	3	3	3	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	3	3	4	4	3	3	4	4	4

320	3	3	4	4	3	3	3	3	3
321	3	4	4	4	3	4	4	4	4
322	4	4	4	4	3	4	3	4	4
323	3	3	4	4	3	3	3	3	4
324	3	3	4	4	3	3	3	4	4
325	4	3	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	4	4	4	4	3	4	4
327	3	3	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	3	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	3	4	4	3	4	4	4	4
333	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur	1139	1148	1277	1267	1137	1202	1212	1288	1277
Nilai Rata-Rata Per Unsur	3,42	3,45	3,83	3,80	3,41	3,61	3,64	3,87	3,83
Nilai Per Unsur	85,51	86,19	95,87	95,12	85,36	90,24	90,99	96,70	95,87
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,380	0,383	0,426	0,423	0,379	0,401	0,404	0,430	0,426
Jumlah Nilai Rata-Rata IKM	3,65								
IKM Unit Pelayanan	91,316								
Mutu Pelayanan	**A**								
Kategori	**Sangat Baik**								

Keterangan:

Konversi Nilai IKM			
Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat baik

3. Presentase Kuesioner Kembali

Presentase Kuesioner Kembali Tahun 2025

Total Kuesioner Tersebar	Kuesioner Kembali	Presentase Kembali
472	333	70,55%

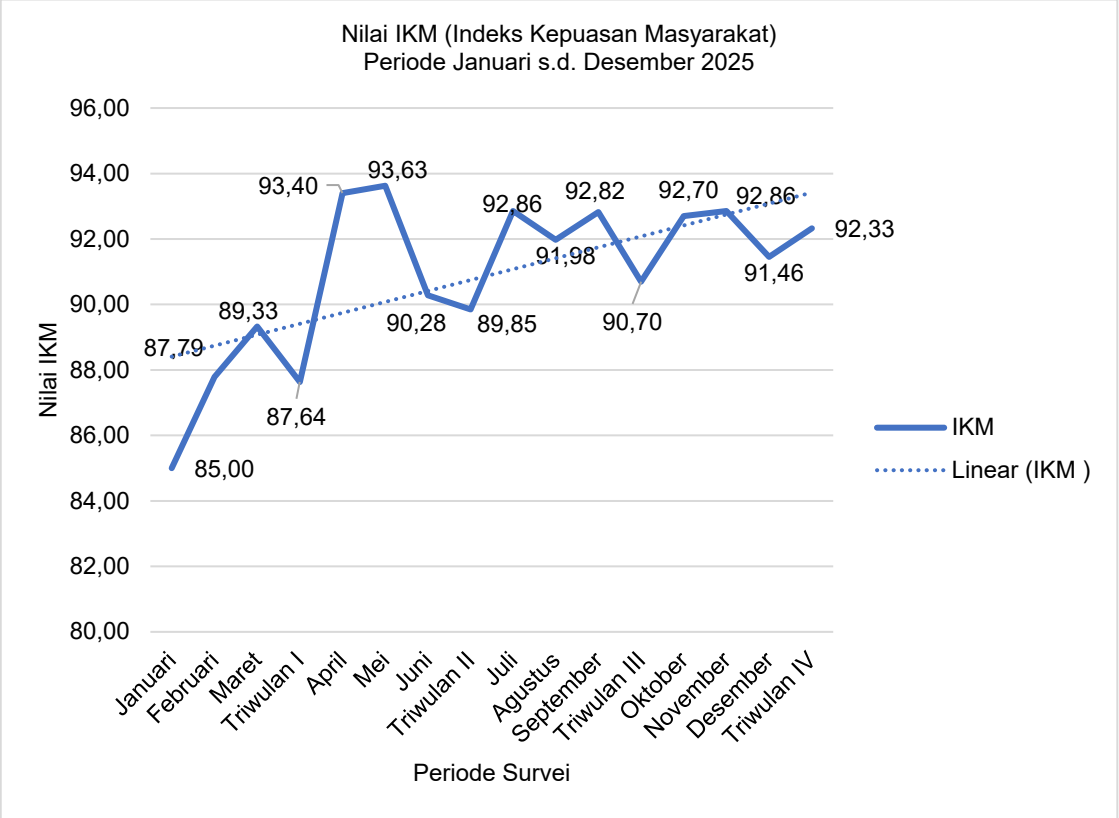
4. Nilai per Unsur

Nilai per unsur dibuat dari nilai paling baik ke nilai yang kurang baik.

Daftar Nilai per Unsur Tahun 2025

No.	Nomor Unsur	Nama Unsur	Indeks Unsur	Kategori Unsur
1	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,70	U8
2	U3	Waktu Pelayanan	95,87	U3
3	U9	Sarana dan Prasarana	95,87	U9
4	U4	Biaya/tarif	95,12	U4
5	U7	Perilaku Pelaksana	90,99	U7
6	U6	Kompetensi Pelaksana	90,24	U6
7	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,19	U2
8	U1	Persyaratan	85,51	U1
9	U5	Produk/layanan	85,36	U5

5. Grafik Capaian Nilai IKM



Gambar Grafik Nilai IKM Tahun 2025

Grafik di atas menunjukkan bahwa nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) BPAFK Surakarta selama periode Januari sampai Desember 2025 mengalami fluktuasi, namun secara umum menunjukkan tren peningkatan. Hal ini terlihat dari garis tren (linear) yang cenderung menanjak, menandakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan BPAFK Surakarta semakin baik dari waktu ke waktu.

Pada awal tahun, nilai IKM berada pada angka 85,00 di bulan Januari dan meningkat menjadi 87,79 pada bulan Februari serta 89,33 pada bulan Maret, dengan capaian IKM pada Triwulan I sebesar 87,64. Memasuki Triwulan II, nilai IKM mengalami peningkatan yang cukup signifikan dengan capaian 93,40 pada bulan April dan mencapai nilai tertinggi sebesar 93,63 pada bulan Mei. Namun, pada bulan Juni terjadi penurunan menjadi 90,28. Meskipun demikian, capaian IKM Triwulan II meningkat menjadi 89,85 dibandingkan triwulan sebelumnya.

Pada Triwulan III, nilai IKM kembali menunjukkan peningkatan dengan capaian 92,86 pada bulan Juli. Selanjutnya terjadi sedikit penurunan pada bulan Agustus menjadi 91,98, kemudian naik kembali menjadi 92,82 pada bulan September. Capaian IKM Triwulan III tercatat sebesar 90,70, yang menunjukkan adanya perbaikan kualitas layanan dibandingkan periode sebelumnya.

Memasuki Triwulan IV, nilai IKM bulan Oktober mencapai 92,70, kemudian naik menjadi 92,86 pada bulan November, dan mengalami penuruan pada bulan Desember menjadi 91,46. Capaian IKM pada Triwulan IV sebesar 92,33. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semakin konsisten dan mampu mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat pada kategori yang sangat baik.

Secara keseluruhan, capaian IKM per triwulan menunjukkan tren peningkatan yang berkelanjutan, yaitu 87,64 pada Triwulan I, 89,85 pada Triwulan II, 90,70 pada Triwulan III, dan 92,33 pada Triwulan IV. Hasil tersebut mencerminkan bahwa berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan BPAFK Surakarta telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Dengan capaian yang berada pada kategori “Sangat Baik”, BPAFK Surakarta diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi berkelanjutan, inovasi pelayanan, serta penguatan budaya pelayanan prima.

C. Kesimpulan

Secara keseluruhan, dari hasil survei yang dilakukan terhadap layanan di Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengelolaan pengaduan di Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta dinilai telah berjalan dengan baik oleh para pengguna layanan.
2. Pelaksanaan pengujian dan/atau kalibrasi alat kesehatan secara umum dinilai telah dilakukan dengan tepat.
3. Sarana dan prasarana yang tersedia dianggap memadai dan mendukung kelancaran pelayanan.
4. Biaya pelayanan dinilai telah sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan (Permenkeu) Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak pada Kementerian Kesehatan.
5. Petugas menunjukkan sikap yang sopan dan ramah dalam memberikan layanan, sehingga menciptakan kesan positif bagi penerima layanan.
6. Kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan dinilai kompeten oleh mayoritas responden.
7. Prosedur pelayanan di Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta dinilai mudah diakses dan mendapat apresiasi positif dari para responden.
8. Persyaratan pelayanan dianggap sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, dan tidak ditemukan tanggapan yang menyatakan adanya ketidaksesuaian.

9. Hasil pelayanan dinilai telah sesuai dengan produk layanan sebagaimana tercantum dalam standar pelayanan.

D. Kritik dan Saran Responden

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta senantiasa terbuka terhadap berbagai masukan dari pengguna layanan. Umpan balik yang diberikan mencerminkan apresiasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan. Ringkasan kritik dan saran responden adalah sebagai berikut:

1. Apresiasi terhadap Pelayanan dan Kualitas Layanan

   Secara umum, responden menilai bahwa pelayanan kalibrasi dan pengujian alat yang diberikan BPAFK Surakarta telah berjalan dengan sangat baik, profesional, cepat, akurat, dan sesuai standar. Petugas dinilai ramah, sopan, informatif, komunikatif, tanggap, serta memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan. Hasil kalibrasi dianggap rapi, terstruktur, dan memuaskan, sementara proses pelayanan berlangsung efisien tanpa mempersulit pelanggan.

   BPAFK Surakarta juga dipandang sebagai institusi yang terpercaya dengan kualitas layanan yang konsisten dan telah memenuhi harapan pengguna jasa. Pelayanan yang diberikan dinilai telah mencapai kategori *service excellent* serta memberikan manfaat yang besar bagi fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes). Selain itu, kerja sama yang terjalin antara BPAFK Surakarta dan fasyankes mendapat apresiasi positif dari responden.

2. Saran Perbaikan dan Pengembangan Layanan

   a. Koordinasi dan Komunikasi

      Responden mengharapkan peningkatan koordinasi internal antarpetugas serta komunikasi dengan fasyankes untuk meminimalkan potensi miskomunikasi dan memastikan kelancaran pelaksanaan layanan. Kekompakan antarpersonel serta penyampaian informasi yang jelas dan tepat waktu juga diharapkan dapat terus ditingkatkan.

   b. Pengelolaan Jadwal dan Ketepatan Waktu

      Penjadwalan kunjungan kalibrasi diharapkan lebih terencana, terkoordinasi, dan fleksibel, terutama ketika alat sedang digunakan atau pada kondisi pelayanan pasien yang padat. Selain itu, responden mengusulkan adanya pemberitahuan jadwal pelaksanaan minimal H-1 serta layanan pengingat (*reminder*) untuk jadwal kalibrasi berikutnya. Persetujuan surat tugas juga

diharapkan dapat dilakukan tepat waktu guna menghindari keterlambatan pelaksanaan layanan.

c. Pelayanan Teknis dan Administratif

Beberapa responden menyarankan percepatan proses administrasi, khususnya input data pada aplikasi ASPAK dan pengiriman sertifikat kalibrasi setelah proses pelunasan selesai. Ketelitian dalam penyusunan penawaran dan pencocokan jumlah maupun jenis alat kesehatan juga perlu ditingkatkan. Selain itu, petugas diharapkan memperhatikan pengembalian posisi kabel atau komponen alat medis setelah proses kalibrasi agar tetap rapi dan aman digunakan kembali.

d. Pengembangan Cakupan dan Inovasi Layanan

Responden berharap BPAFK Surakarta dapat terus mengembangkan jenis dan cakupan layanan kalibrasi sesuai kebutuhan fasyankes, termasuk layanan untuk surveymeter, OSL, dan pocket dosimeter. Fleksibilitas dalam penyusunan SPK serta peningkatan layanan perbaikan alat apabila ditemukan kerusakan selama proses kalibrasi juga menjadi masukan yang disampaikan. Selain itu, pengguna mengharapkan adanya penjelasan lebih lanjut mengenai layanan *preventive maintenance* yang dapat menjadi bagian dari kerja sama layanan.

e. Promosi dan Keterjangkauan Layanan

Promosi mengenai jenis layanan, tarif, dan program layanan BPAFK Surakarta diharapkan lebih ditingkatkan agar semakin dikenal oleh masyarakat dan fasilitas kesehatan. Di samping itu, beberapa responden mengharapkan biaya layanan dan akomodasi dapat lebih terjangkau tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Harapan dan Dukungan

Responden berharap BPAFK Surakarta dapat terus mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan yang telah baik saat ini. Konsistensi mutu pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan inovasi layanan, serta penguatan kerja sama dengan fasilitas pelayanan kesehatan menjadi harapan utama pengguna jasa. Dengan demikian, BPAFK Surakarta diharapkan dapat terus berkembang sebagai institusi yang profesional, terpercaya, dan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

E. Tindak Lanjut

Dalam rangka menindaklanjuti masukan yang telah diberikan oleh para responden, Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan melalui langkah-langkah konkret yang mencakup aspek teknis, administratif, dan hubungan kemitraan. Adapun tindak lanjut yang dirancang sebagai berikut:

1. Peningkatan Koordinasi dan Komunikasi
    a. Melaksanakan briefing dan koordinasi rutin antarpetugas sebelum pelaksanaan layanan untuk memastikan kesamaan informasi dan kesiapan tim.
    b. Meningkatkan komunikasi dengan fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) melalui konfirmasi jadwal, ruang lingkup pekerjaan, dan kebutuhan teknis sebelum pelaksanaan layanan.
    c. Mengoptimalkan pemanfaatan media komunikasi resmi untuk mempercepat penyampaian informasi dan tindak lanjut pelayanan.
2. Perbaikan Pengelolaan Jadwal dan Ketepatan Waktu
    a. Menyusun jadwal layanan secara lebih terencana dan mempertimbangkan kondisi operasional fasyankes.
    b. Melakukan konfirmasi jadwal pelaksanaan kepada pelanggan minimal H-1 sebelum kegiatan dilaksanakan.
    c. Mengembangkan sistem pengingat (reminder) jadwal kalibrasi berkala untuk membantu pelanggan dalam merencanakan kebutuhan layanan.
    d. Meningkatkan koordinasi internal terkait penerbitan surat tugas agar pelaksanaan layanan dapat berjalan tepat waktu.
3. Peningkatan Pelayanan Teknis dan Administratif
    a. Mempercepat proses input data dan penyelesaian administrasi layanan, termasuk pelaporan pada aplikasi ASPAK.
    b. Mengoptimalkan proses penerbitan dan pengiriman sertifikat kalibrasi setelah seluruh persyaratan administrasi terpenuhi.
    c. Meningkatkan ketelitian dalam penyusunan dokumen penawaran, pencocokan jenis dan jumlah alat, serta verifikasi data pelanggan.
    d. Mengingatkan petugas untuk memastikan kondisi alat, kabel, dan area kerja kembali rapi setelah pelaksanaan kalibrasi atau pengujian.
4. Pengembangan dan Inovasi Layanan
    a. Melakukan kajian terhadap kebutuhan pelanggan untuk pengembangan ruang lingkup layanan kalibrasi dan pengujian alat kesehatan.

b. Meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan dan sertifikasi guna mendukung perluasan layanan, termasuk pada alat ukur radiasi dan alat kesehatan lainnya.
c. Mengkaji kemungkinan pengembangan layanan preventive maintenance dan layanan pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
d. Menyusun mekanisme kerja sama dan SPK yang lebih adaptif dengan tetap memperhatikan aspek regulasi dan tata kelola yang berlaku.

5. Peningkatan Promosi dan Informasi Layanan
   a. Mengoptimalkan media informasi dan publikasi, baik melalui website, media sosial, maupun kegiatan sosialisasi kepada fasilitas pelayanan kesehatan.
   b. Menyediakan informasi yang lebih lengkap mengenai jenis layanan, tarif, prosedur pelayanan, dan inovasi layanan yang tersedia.
   c. Meningkatkan kegiatan promosi dan edukasi agar layanan BPAFK Surakarta semakin dikenal oleh masyarakat dan pengguna jasa.
6. Pemeliharaan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan
   a. Mempertahankan standar pelayanan yang telah memperoleh apresiasi positif dari pengguna layanan.
   b. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan.
   c. Mendorong peningkatan kompetensi, profesionalisme, dan budaya pelayanan prima bagi seluruh pegawai.
   d. Menindaklanjuti setiap masukan pelanggan sebagai bahan perbaikan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang semakin berkualitas.

Melalui berbagai langkah tindak lanjut tersebut, BPAFK Surakarta berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepercayaan pengguna jasa, serta mewujudkan pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

F. Penutup

Laporan Survei Kepuasan Pelanggan ini merupakan bagian dari upaya Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin kepuasan mitra, khususnya fasilitas pelayanan kesehatan. Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun demikian masih terdapat sejumlah masukan yang konstruktif sebagai dasar perbaikan.

Seluruh kritik dan saran yang dihimpun telah ditindaklanjuti dengan rencana strategis dan operasional guna menjawab kebutuhan serta ekspektasi pelanggan. BPAFK Surakarta berkomitmen untuk terus menjaga profesionalisme, meningkatkan mutu pelayanan, serta memperkuat sinergi dengan mitra kerja dalam mendukung pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan berkualitas.

Surakarta, Januari 2026

Mengetahui,	Disusun oleh,
Ketua Tim Kerja Tata Operasional dan Bimbingan Teknis	Administrator Kesehatan Ahli Pertama
Sarwidi, SST., M.Si.	**Hepi Prihati Hayu Laturohmi, S.K.M.**
NIP. 197507172009121001	NIP. 199408052024212043