

Laporan HASIL SKM TRIWULAN III

1 Juli s/d 30 September

2025



Survei Kepuasan Masyarakat



(0971)3330263



kkpmerauke@gmail.com



JL. Prajurit, Merauke, Papua Selatan

www.bkkmerauke.com

bangga
melayani
bangsa

N
KORUPSI

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II MERAUKE
PERIODE 01 JULI 2025 – 30 SEPTEMBER 2025**

A. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

b. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik

6. Permenkes Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan.
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/156/2023 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

c. Tujuan Survei

1. Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang di dapatkan di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke.
2. Sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Kekarantinaan Kelas II Merauke.

d. Metode Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan metode pengisian kuisisioner dalam bentuk online dan offline. Metode online menggunakan kuisisioner google form yang dapat diakses dengan memindai barcode dan offline dalam bentuk kuisisioner manual kepada pengguna layanan. Pengisian kuisisioner dilakukan secara realtime. 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 Balai Karkes Kelas II Merauke yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/ tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksan
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

e. Jadwal Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan di Balai Karkes Kelas II Merauke. Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat diambil setiap triwulan dengan rincian :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Setiap Awal Triwulan
2	Pengumpulan Data	Setiap Triwulan
3	Pengolahan Data dan Analisis Data	Akhir Triwulan
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Akhir Triwulan

B. Analisis

1. Data Kuisisioner

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden.

2. Deskripsi Hasil Analisis

No	Periode	IKM	Mutu
1	Triwulan III (01 Juli 2025 s.d 30 September 2025)	93.07	Sangat Baik

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.

Dari hasil penarikan data, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki total nilai paling tinggi yakni 3.98 dan unsur biaya & tarif layanan memiliki total nilai paling rendah yakni 3.60.

3. Saran dan Masukan

1	baik	17	SEMUA PELAYANANNYA BAIK DAN CEPAT
2	Untuk segala pelayanan di Kantor sudah sangat bagus, tetap pertahankan dan terutama dalam hal Anti Korupsi.	18	Semangat, Pertahankan pelayanan yang semakin hari Semakin mantap
3	Semangat WBBK	19	Pelayanan sdh bagus, perlu ditingkatkan lg...
4	Are parkir kendaraan tamu di pinggir jalan sehingga keamanannya kurang terpantau	20	Pertahankan terus pelayanan prima BKK MERAUKE
5	Jaga dan tingkatkan pelayanan	21	Sangat puas dengan pelayanannya
6	Sangat Memuaskan	22	BKK merauke selalu pertahankan kinerja yg sangat baik
7	Pelayanan sudah sangat bagus	23	BKK Kelas III Merauke pelayanan yg sudah amat sangat terbaik saat ini bisa terus di pertahankan
8	Sukses buat BKK Merauke semakin maju dan Amanah	24	Mungkin disaat jarnet hilang di kantor BKK ada starlink bisa dibagikan untuk agen ataupun yg berkepentingan saat di kantor BKK , sempat mau melakukan pembayaran billing jadi bisa langsung bayar tidak pergi cari jarnet lagi , maaf bpk/ibu sekedar saran saja 🙏
9	-	25	Selama ini BKK sudah memberikan yang terbaik dalam pelayanannya, selalu tingkatkan pelayanan yang cepat dan tepat 🙏
10	lebih di tingkatkan lagi untuk pelayanannya	26	Pertahankan pelayanan yang baik 💎
11	BKK Merauke terbaik	27	dipertahankan
12	Kalau bisa approve phqc di wilker setempat saja	28	Terima kasih atas pelayanan terbaik selama ini
13	Lebih baik n jaga semangat kerja	29	Sangat baik dalam bekerja dan sangat Profesional
14	-	30	Semoga kedepannya lebih tambah baik lagi
15	Pertahankan	31	Semoga kedepannya lebih baik lagi dari sebelumnya
16	BKK MERAUKE KEREN DAN TERBAIK	32	Kemenkes merauke pelayanannya ramah, cepat, dan selalu terbaik

Berdasarkan hasil rekap saran dan masukan, dari 32 responden yang mengisi survei semua responden mengisi saran dan masukan. Hampir semua responden yang mengisi saran dan masukan meyakini puas terhadap pelayanan yang diberikan BKK Merauke. Terdapat 4 responden yang menyatakan agar BKK Merauke dapat meningkatkan fasilitas dan sarana prasarana dan 2 responden menyampaikan saran tentang alur pelayanan.

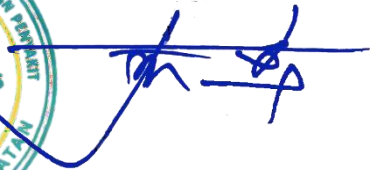
C. Rencana Tindak Lanjut

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Terlebih unsur waktu pelayanan akan menjadi fokus perbaikan pada triwulan berikutnya.

Merauke, 01 Oktober 2025

Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan
Kelas II Merauke,




Syarif Abubakar Katili, S.H., M.Si.
NIP. 197305161997031004

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TRIWULAN II TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II MERAUKE
(Permenpan-RB No.14 Tahun 2017)

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	4	3	4	4
6	3	4	4	4	3	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	4	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	3	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	3	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
NILAI/UNSUR	120	122	119	116	119	120	121	119	127
NRR /UNSUR	3,75	3,81	3,72	3,63	3,72	3,75	3,78	3,72	3,97
NRR TERTIMBANG	0,41	0,42	0,41	0,40	0,41	0,41	0,42	0,41	0,44
SKM UP									3,72
IKM/SKM KKP Kelas III Merauke									93,07
									Sangat Baik

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

SKM UP x 25

IKM Unit Pelayanan

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76, 61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Mengetahui,
Balai Kekarantinaan Kesehatan
Kelas II Merauke



Syarif Abubakar Katiili, S.H., M.Si
NIP. 197305161997031004