



Kemenkes
BKK Merauke



BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN
KELAS II MERAUKE

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan II

1 April 2026 s.d 30 Juni 2026

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Ruang Lingkup Laporan	3
BAB II PELAKSANAAN SURVEI DAN METODOLOGI	4
A. Pelaksanaan Survei	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Unsur Penilaian	4
D. Rumus dan Cara Perhitungan Nilai IKM	5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
A. Karakteristik Responden	6
B. Hasil Nilai Indeks per Unsur Pelayanan	7
C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV ANALISIS DAN SARAN	9
A. Analisis Nilai Mutu Pelayanan	9
B. Evaluasi Masukan dan Saran Masyarakat	9
BAB V PENUTUP	11
LAMPIRAN DATA PENGOLAHAN PER RESPONDEN (TW II)	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke sebagai unit pelayanan publik perlu melakukan pengukuran persepsi pengguna layanan secara berkala, objektif, dan terdokumentasi agar mutu pelayanan dapat diketahui berdasarkan data yang terukur.

Laporan ini menyajikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke untuk Triwulan II Tahun 2026. Pembahasan dalam laporan dibatasi pada hasil survei, pengolahan nilai indeks, karakteristik responden, analisis nilai, serta saran/masukan masyarakat yang tercatat pada instrumen survei.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan ini dimaksudkan sebagai dokumen hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke pada periode Triwulan II Tahun 2026. Adapun tujuannya meliputi:

- Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik.
- Menyajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.
- Menyediakan gambaran kuantitatif dan kualitatif mengenai kualitas pelayanan berdasarkan data respons pengguna layanan.
- Menyajikan saran masyarakat secara formal sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan.

C. Ruang Lingkup Laporan

Ruang lingkup laporan ini meliputi pelaksanaan survei, metode pengumpulan dan pengolahan data, karakteristik responden, nilai per unsur pelayanan, nilai IKM terkonversi, analisis hasil, saran masyarakat, dan lampiran data pengolahan per responden. Laporan ini berfokus eksklusif pada Laporan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2026.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI DAN METODOLOGI

A. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan dalam rentang waktu terstruktur untuk memastikan validitas data. Informasi detail terkait pelaksanaan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Informasi Pelaksanaan Survei SKM Triwulan II Tahun 2026

Uraian	Keterangan
Jenis survei	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026
Unit penyelenggara	Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke
Periode pelaksanaan survei	01 April 2026 s.d. 30 Juni 2026
Media pengumpulan	Formulir elektronik secara daring (Google Forms) dan luring
Nama formulir	Survei Kepuasan Masyarakat BKK Kelas II Merauke Periode Triwulan II Tahun 2026
Tautan survei resmi	link.bkkmerauke.com/SKMTWII
Jumlah responden valid	30 responden

Sumber: Data administrasi pelaksanaan SKM BKK Kelas II Merauke.

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada pengguna layanan. Instrumen survei memuat data identitas umum responden, jenis layanan yang diterima, 9 (sembilan) unsur penilaian pelayanan publik, serta kolom saran, aduan, dan masukan. Skala penilaian menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 4, di mana nilai 1 menunjukkan persepsi terendah (Tidak Baik/Sesuai) dan nilai 4 menunjukkan persepsi tertinggi (Sangat Baik/Sesuai).

C. Unsur Penilaian

Sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, indikator penilaian mencakup sembilan unsur utama:

Tabel 2. Sembilan Unsur Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Kode	Unsur Penilaian SKM
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

D. Rumus dan Cara Perhitungan Nilai IKM

Proses analisis dan pengolahan data untuk mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan melalui tahapan matematis berikut:

1. Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur

Nilai masing-masing unsur diakumulasikan dari seluruh responden, kemudian dibagi dengan total jumlah responden yang valid.

2. Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang)

Setiap NRR unsur dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Sesuai Permenpan RB 14/2017, karena terdapat 9 unsur, maka bobot nilainya adalah:

$$\text{Bobot Nilai} = 1 / \text{Jumlah Unsur} = 1 / 9 = 0,111$$

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per Unsur} \times 0,111$$

3. Menghitung Nilai IKM Konversi

Total NRR Tertimbang dari kesembilan unsur dijumlahkan, kemudian dikalikan dengan nilai dasar 25 untuk mendapatkan skala 100.

$$\text{IKM} = (\Sigma \text{NRR Tertimbang dari 9 Unsur}) \times 25$$

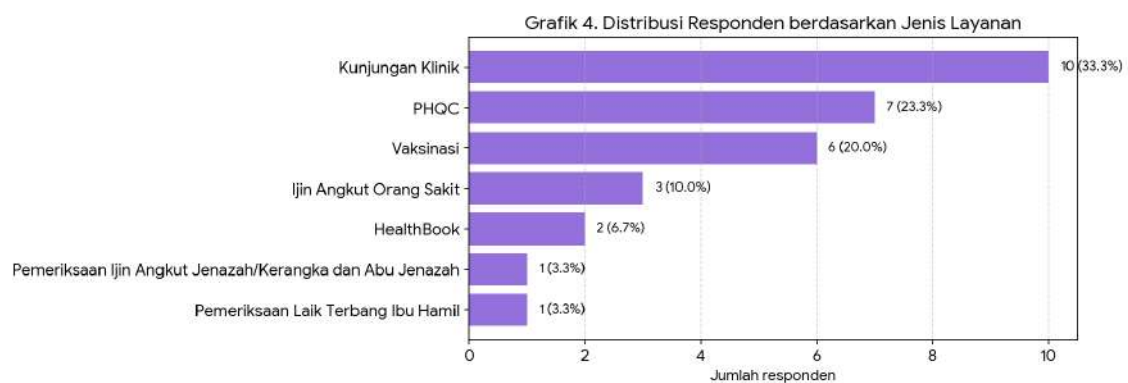
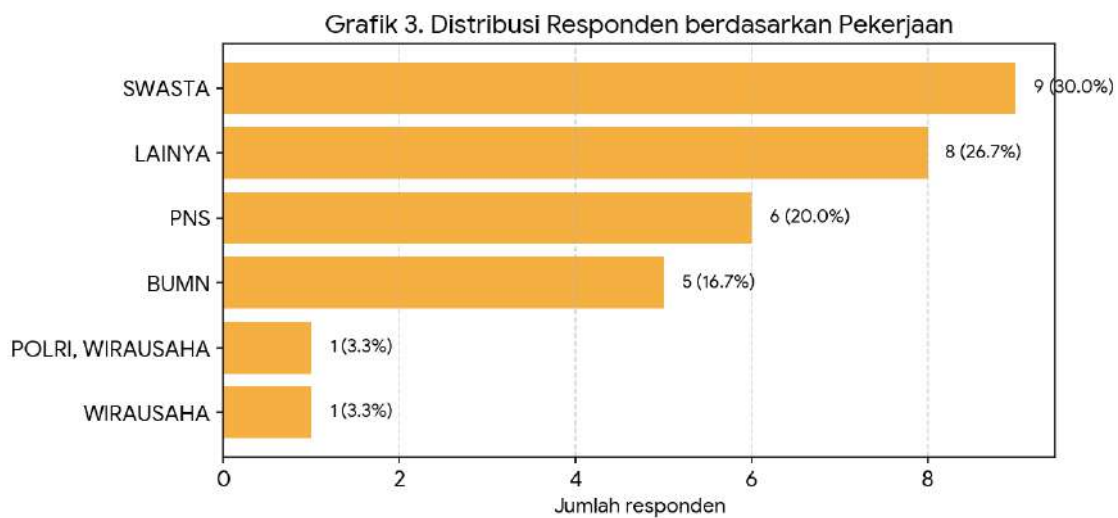
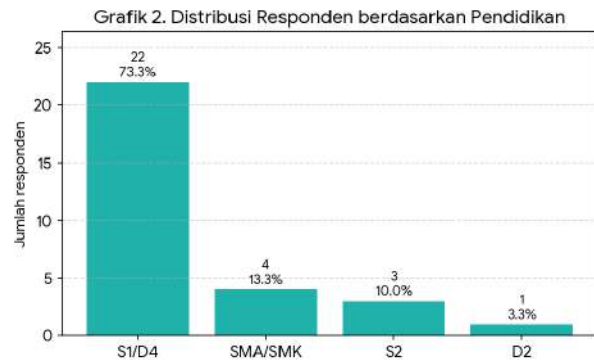
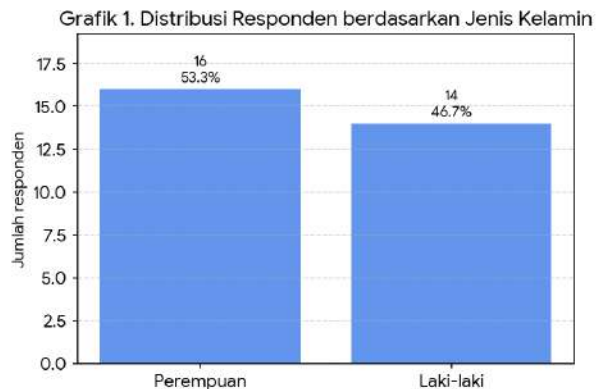
Mutu pelayanan selanjutnya diklasifikasikan ke dalam 4 kategori berdasarkan nilai IKM Konversi: Mutu D (25,00 - 64,99) kategori Tidak Baik; Mutu C (65,00 - 76,60) kategori Kurang Baik; Mutu B (76,61 - 88,30) kategori Baik; dan Mutu A (88,31 - 100,00) kategori Sangat Baik.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Karakteristik Responden

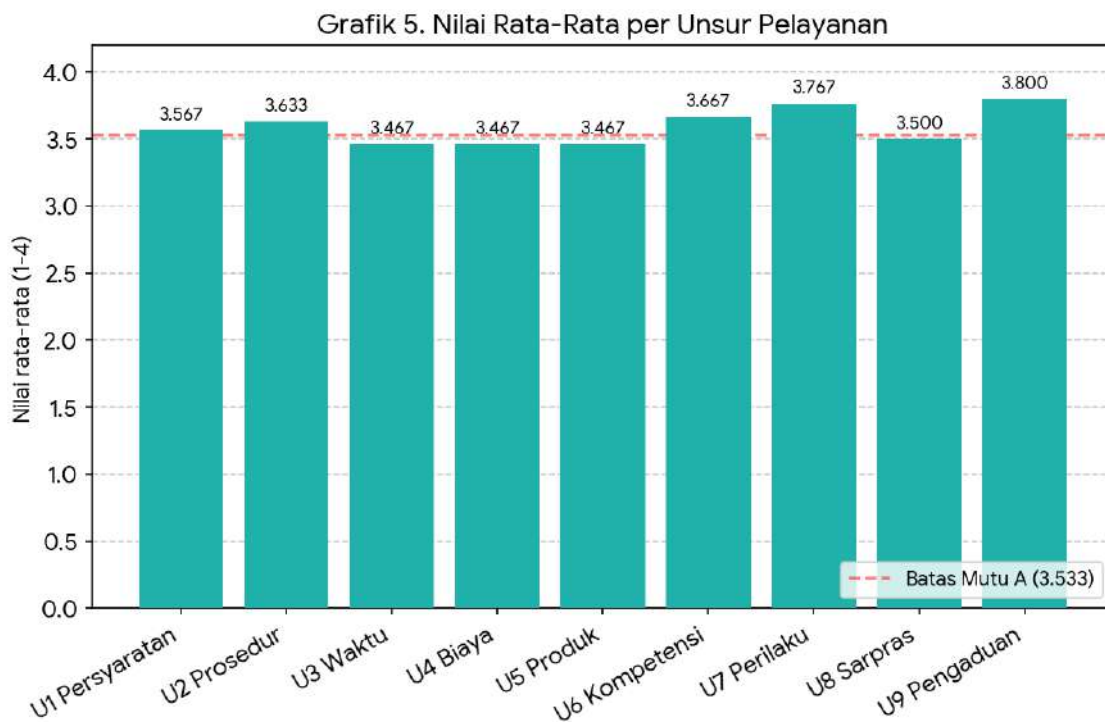
Penarikan data pada akhir periode Triwulan II (30 Juni 2026) berhasil menghimpun partisipasi dari 30 responden pengguna layanan. Berikut disajikan visualisasi distribusi profil responden berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan:



Berdasarkan Grafik 1 hingga Grafik 4 di atas, distribusi pengguna layanan cukup berimbang antara laki-laki dan perempuan. Dari segi pendidikan, pengguna didominasi oleh kalangan berpendidikan tinggi (S1/D4 mencapai 73,3%). Adapun dari profil pekerjaan, sektor Swasta dan profesi 'Lainnya' (seperti pelaut dan agen pelabuhan) menempati persentase terbesar yang secara langsung mencerminkan basis demografi layanan kekarantinaan.

B. Hasil Nilai Indeks per Unsur Pelayanan

Berdasarkan rumusan metodologi yang telah dijabarkan, berikut adalah hasil perhitungan kuantitatif dari 30 kuesioner responden terhadap 9 unsur pelayanan. Visualisasi sebaran nilai per unsur disajikan pada Grafik 5 di bawah ini.



Tabel 4. Nilai Rata-Rata dan NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang	Mutu Unsur
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3.567	0.396	A - Sangat Baik
2	U2 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.633	0.404	A - Sangat Baik
3	U3 - Waktu Pelayanan	3.467	0.385	B - Baik
4	U4 - Biaya/Tarif	3.467	0.385	B - Baik
5	U5 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.467	0.385	B - Baik
6	U6 - Kompetensi Pelaksana	3.667	0.407	A - Sangat Baik

7	U7 - Perilaku Pelaksana	3.767	0.419	A - Sangat Baik
8	U8 - Sarana dan Prasarana	3.500	0.389	B - Baik
9	U9 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.800	0.422	A - Sangat Baik
TOTAL NRR TERTIMBANG			3.593	

Sumber: Hasil pengolahan data respons SKM Triwulan II Tahun 2026.

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagai rangkuman capaian akhir, indeks mutu pelayanan BKK Kelas II Merauke Triwulan II dipublikasikan secara formal dalam format rekapitulasi sesuai standar Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 berikut:

89.81 NILAI IKM	MUTU A KATEGORI MUTU	SANGAT BAIK KINERJA PELAYANAN
---------------------------	--------------------------------	---

Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.000 - 2.599	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.600 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.065 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.533 - 4.000	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB IV

ANALISIS DAN SARAN

A. Analisis Nilai Mutu Pelayanan

Capaian IKM sebesar 89.81 menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori **Mutu A – Sangat Baik**. Unsur dengan nilai tertinggi adalah U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) sebesar 3.800, diikuti U7 (Perilaku Pelaksana) sebesar 3.767. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perilaku dan pengelolaan pengaduan, dinilai positif oleh responden.

Unsur dengan nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya adalah U3 (Waktu Pelayanan), U4 (Biaya/Tarif), dan U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) masing-masing sebesar 3.467. Unsur U8 (Sarana dan Prasarana) sebesar 3.500 juga masih berada di bawah ambang batas Mutu A (3.533). Secara analitis, unsur-unsur tersebut perlu menjadi perhatian dalam evaluasi mutu pelayanan selanjutnya.

Tabel 6. Ringkasan Unsur Kekuatan dan Unsur yang Perlu Mendapat Perhatian

Kelompok	Unsur	Nilai	Interpretasi
Kekuatan	U1 - Persyaratan Pelayanan	3.567	Sangat Baik
Kekuatan	U2 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.633	Sangat Baik
Perhatian	U3 - Waktu Pelayanan	3.467	Baik
Perhatian	U4 - Biaya/Tarif	3.467	Baik
Perhatian	U5 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.467	Baik
Kekuatan	U6 - Kompetensi Pelaksana	3.667	Sangat Baik
Kekuatan	U7 - Perilaku Pelaksana	3.767	Sangat Baik
Perhatian	U8 - Sarana dan Prasarana	3.500	Baik
Kekuatan	U9 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.800	Sangat Baik

B. Evaluasi Masukan dan Saran Masyarakat

Saran, aduan, dan masukan responden dikelompokkan secara tematik agar mudah dibaca dan dievaluasi. Bagian ini menyajikan analisis berdasarkan respons kualitatif masyarakat dari kolom isian bebas.

Tabel 7. Klasifikasi Saran dan Masukan Masyarakat

No	Tema Masukan	Ringkasan Saran Responden	Analisis Formal
1	Akses layanan digital		

		<i>"Surat angkut orang sakit di akses melalui link pendaftaran dan bisa di akses 24 jam"</i>	Masukan ini menunjukkan kebutuhan akses layanan elektronik yang lebih responsif, terutama untuk layanan kedaruratan medik yang membutuhkan verifikasi cepat tanpa batas jam operasional kantor.
2	Informasi biaya/tarif	<i>"Kalau bisa biaya vaksin gratis"</i>	Masukan ini berkaitan dengan persepsi biaya. Informasi dasar tarif PNBK yang ditetapkan oleh perundang-undangan perlu diedukasikan secara lebih ringkas dan transparan di loket layanan.
3	Apresiasi pelayanan	<i>"Petugas bkk wilker agats sangat baik... Ini pelayanan Sangat Baik.. patut dicontoh"</i>	Apresiasi ini memperkuat temuan bahwa perilaku dan kompetensi petugas menjadi pilar kekuatan layanan, khususnya di Wilayah Kerja (Wilker). Standar ini perlu dijaga secara konsisten.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 pada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke menghasilkan nilai IKM sebesar **89.81** dengan kategori **Mutu A - Sangat Baik**. Capaian tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara umum sangat positif.

Hasil pengolahan menegaskan bahwa penanganan pengaduan dan perilaku pelaksana menjadi kekuatan utama. Di sisi lain, indikator waktu pelayanan, biaya/tarif, spesifikasi layanan, serta pemenuhan sarana dan prasarana perlu mendapatkan atensi perbaikan berkelanjutan.

Dengan diselesaikannya dokumen ini, Laporan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi internal. Selanjutnya, temuan-temuan krusial dari laporan ini akan diproses ke dalam agenda penyusunan dokumen Rencana Tindak Lanjut oleh unit terkait.

Pembuat Laporan,



Oliaman Gea

Merauke, 2 Juli 2026

Disetujui Oleh,

Ketua Timker Layanan Publik dan Zona
Integritas



Delifour Bekia Br.Hutagaol, SKM

NIP. 197502262002122010

Mengetahui,

Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan
Kelas II Merauke



Syarif Abubakar Katili, S.H., M.Si., M.K.M.

NIP. 197305161997031004

LAMPIRAN

DATA PENGOLAHAN PER RESPONDEN (TW II)

Lampiran ini memuat rekapitulasi skor otentik 9 unsur pelayanan per responden berdasarkan data hasil tarikan kuesioner. Nomor telepon atau identitas privat disamarkan demi menjaga kepatuhan perlindungan data.

Tabel 8. Rekapitulasi Skor Unsur Pelayanan per Responden

No	Nama Responden	Pekerjaan	Skor Unsur Layanan (U1 - U9)								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Sulastri	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Taufiq Hidayat	BUMN	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	Nuzul Syahril	POLRI, WIRAUUSAHA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	Jefri	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	Dendi zulfikar purba	BUMN	4	4	4	4	3	4	4	3	3
6	Resky G Leiwakabessy	BUMN	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	Ahmad Dahlan Upuolat	BUMN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Fardianto	LAINYA	4	4	3	4	4	3	3	3	4
9	SOFYAN	SWASTA	4	3	3	3	3	4	4	3	1
10	Candra kurniawan	LAINYA	3	4	4	3	3	4	4	3	4
11	Syamsyam	LAINYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	Cahyono Saputra	BUMN	3	4	3	4	4	3	4	3	4
13	Siti nur naeni	LAINYA	4	4	3	3	4	4	4	3	4
14	Dian RP	LAINYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	Indah Tri Hastuti	WIRAUUSAHA	3	4	3	3	3	3	4	3	4
16	Mariyam	PNS	4	4	4	3	3	3	3	4	4
17	Asrum Anwar	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	Subhan Samad	SWASTA	4	3	3	3	4	4	4	2	4
19	Listiriani Pangala	LAINYA	3	3	3	3	3	3	4	3	4

No	Nama Responden	Pekerjaan	Skor Unsur Layanan (U1 - U9)								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
20	siti fatimah	SWASTA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
21	Lukman	SWASTA	3	4	3	3	3	4	4	4	4
22	Mily Apriani	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	Azizah Nurul Maulana Syah Madani Pertiwi	LAINYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	Taufiq Hendra Wijayanto	SWASTA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
25	Nadia Cindy Pratiwi	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	JULIA PRASETIA KUSUMA JAYA SANTOSO	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	AURORA PAULIN ULORLO	PNS	4	4	3	4	4	4	3	3	4
28	Eka elahayati	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	Maria Calista Inarti motu bukan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Nisa	LAINYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4