



Kemenkes
BKK Merauke

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DITJEN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II MERAUKE



**LAPORAN HASIL SKM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II MERAUKE
PERIODE 01 APRIL 2024 – 30 JUNI 2024**

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 No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan 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 kuisisioner (google form), barcode dan offline dalam bentuk kuisisioner manual kepada pengguna layanan. Pengisian kuisisioner 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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

e. Jadwal Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mensetelah 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 46 orang responden.

2. Deskripsi Hasil Analisis

No	Periode	IKM	Mutu
1	Triwulan II (01 April 2024 s.d 30 Juni 2024)	86.35	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

C. Rencana Tindak Lanjut

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Merauke, 01 Juli 2024

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 2024
BALAI KEKARANTINAAAN 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	4	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	4	2	3	3	2	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	2	3	3	3	2	4
9	4	4	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	3	4	3	4	3	3	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	3	3	4	3	4
13	3	3	3	2	3	3	3	2	4
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	3	4	4	4	3	4	4	3	4
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	4	4	2	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	2	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	4	4	3	2	3	4	4	3	4
33	3	4	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	2	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
NILAI/UNSUR	51	54	51	52	49	52	53	49	60
NRR /UNSUR	3,40	3,60	3,40	3,47	3,27	3,47	3,53	3,27	4,00
NRR TERTIMBANG	0,37	0,40	0,37	0,38	0,36	0,38	0,39	0,36	0,44
SKM UP									3,45
IKM/SKM BKK Kelas II Merauke									86,35
									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 Katili, S.H., M.Si
NIP. 197305161997031004

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II MERAUKE
TRIWULAN II TAHUN 2024
(Permenpan-RB No.14 Tahun 2017)

NILAI IKM

86,35

NAMA LAYANAN : SKM

RESPONDEN

JUMLAH	:	46 Orang
JENIS KELAMIN	:	L = 26 Orang / P = 20 Orang
PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 12 Orang
		DIII = 3 Orang
		S1 = 28 Orang
		S2 = 3 Orang

Periode Survei = (01-April-2024) s/d (30-Juni-2024)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Mengetahui,
Kepala Balai Karantina Kesehatan
Kelas II Merauke



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