

# Laporan HASIL SKM TRIWULAN IV

2025

1 Oktober s/d 31 Desember



*Survei Kepuasan Masyarakat*



(0971)3330263



kkpmerauke@gmail.com



JL. Prajurit, Merauke, Papua Selatan

[www.bkkmerauke.com](http://www.bkkmerauke.com)

**#** bangga  
melayani  
bangsa

**N**  
**K** **RUPSI**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II MERAUKE  
PERIODE 01 OKTOBER 2025 – 31 DESEMBER 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 72 orang responden.

##### 2. Deskripsi Hasil Analisis

| No | Periode                                               | IKM   | Mutu |
|----|-------------------------------------------------------|-------|------|
| 1  | Triwulan IV<br>(01 Oktober 2025 s.d 31 Desember 2025) | 85.17 | 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 3.69 dan unsur sarana & prasarana layanan memiliki total nilai paling rendah yakni 3.22.

### 3. Saran dan Masukkan

|    |                                                                                                                                                                                                               |    |                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kantor Pelayanan bersih, pegawai ramah & sopan, edukasi yg disampaikan cukup jelas.. 🙏👍 God Job💖                                                                                                              | 37 | -                                                                                                                                                |
| 2  | Pelayanan sudah sangat baik                                                                                                                                                                                   | 38 | Tetap dalam pelayanan yg baik dan sk yg berlaku                                                                                                  |
| 3  | tetap semangat luar biasa                                                                                                                                                                                     | 39 | Untuk lebih di tingkat kan lagi..                                                                                                                |
| 4  | Terbaik luar biasa                                                                                                                                                                                            | 40 | Baik                                                                                                                                             |
| 5  | Semoga lebih baik kedepannya                                                                                                                                                                                  | 41 | Sangat memuaskan pelayanannya dan mohon di pertahankan                                                                                           |
| 6  | semoga pelayanan kedepannya lebih baik lagi                                                                                                                                                                   | 42 | Tingkatkan kualitas lebih baik lagi                                                                                                              |
| 7  | pelayanan yang diberikan sangat cepat, baik, dan ramah                                                                                                                                                        | 43 | Pelayanan baik                                                                                                                                   |
| 8  | Tetap pertahankan                                                                                                                                                                                             | 44 | Lebih di tingkatkan lagi sarana prasarana seperti kursi roda.<br>Terimakasih                                                                     |
| 9  | -                                                                                                                                                                                                             | 45 | Peningkatan pelayanan di bandara agar bisa dipercepat dalam penerbitan document terima kasih                                                     |
| 10 | Tetap meberikan pelayanan yang terbaik bagi kami.                                                                                                                                                             | 46 | Harus konsisten                                                                                                                                  |
| 11 | Cukup                                                                                                                                                                                                         | 47 | Lebih di lengkapi lagi alat medisnya                                                                                                             |
| 12 | -                                                                                                                                                                                                             | 48 | Semogaa tetap solid dan lebih baik lagi kedepannya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.                                       |
| 13 | -                                                                                                                                                                                                             | 49 | Pertahankan selalu pelayanan terbaik dan kemukakan ide-ide kreatif baru yang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat                      |
| 14 | NiNATI tenaga dokter tidak ada dan tenaga medis sangat sangat kurang                                                                                                                                          | 50 | Ya                                                                                                                                               |
| 15 | Ijin sakit bisa diterbitkan melalui online. Biar akses lebih cepat                                                                                                                                            | 51 | Tingkatkan kualitas dan fasilitas                                                                                                                |
| 16 | UNTUK SAAT INI BELUM ADA SARAN, ADUAN DAN MASUKAN ATAU DLL                                                                                                                                                    | 52 | Semoga kedepan sarana dan prasarana serta pelayanannya lebih baik lagi                                                                           |
| 17 | Mohon di tingkatkan                                                                                                                                                                                           | 53 | Terima kasih sdh sangat baik dlm pelayanan dan kordinasi dgn petugas kami dr bandara dlm kegtn pelayanan pd masyrakt pengguna transportasi udara |
| 18 | Sudah baik, tingkatkan.                                                                                                                                                                                       | 54 | Bagus dan lebih ditingkatkan lagi                                                                                                                |
| 19 | Makin lebih baik                                                                                                                                                                                              | 55 | Sebaiknya perlu di cek kembali lagi                                                                                                              |
| 20 | —                                                                                                                                                                                                             | 56 | Sangat Baik                                                                                                                                      |
| 21 | -                                                                                                                                                                                                             | 57 | Semoga ditingkatkan lagi kinerjanya                                                                                                              |
| 22 | -                                                                                                                                                                                                             | 58 | Pelayanan yg sangat baik                                                                                                                         |
| 23 | -                                                                                                                                                                                                             | 59 | -                                                                                                                                                |
| 24 | SARAN : peningkatan keramahan dan komunikasi petugas<br>MASUKAN : keramahan dan komunikasi petugas, peningkatan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana, kecepatan pelayanan 🙏 | 60 | Pelayanan gratis akan lebih Bagus                                                                                                                |

|    |                                                                           |    |                                                                          |
|----|---------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------|
| 25 | Siap                                                                      | 61 | Lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarananya                          |
| 26 | Selalu menjadi panutan bagi instansi lain...semangat KKP 🙏                | 62 | SEMOGA KEDEPANNYA BERJALAN DENGAN LEBIH BAIK.                            |
| 27 | Semoga kedepannya pelayanan yang diberikan lebih baik lgi 🙏               | 63 | Terus melayani dengan baik                                               |
| 28 | .                                                                         | 64 | Iya                                                                      |
| 29 | Pertahankan                                                               | 65 | Ditingkatkan trus tunk pelayanannyakedepannya                            |
| 30 | Semakin lebih baik lagi                                                   | 66 | Kalau bisa pelayanan ditingkatkan lagi menjadi lebih baik lagi kedepanya |
| 31 | Pertahankan untuk pelayanan BKK MERAUKE yg sdh sangat bagus dan patuh WBK | 67 | pelayanannya di tingkatkan lagi agar lebih optimal                       |
| 32 | Pertahankan dan terus tingkatkan pelayanan yang baik                      | 68 | Sangat baik pelayanannya                                                 |
| 33 | Pertahankan kualitas layanan yg sdah berjalan dengan sangat baik..        | 69 | Mohon pelayanan dipertahankan dan jika bisa di buat lebih baik lagi      |
| 34 | Tidak ada                                                                 | 70 | semoga kedepnny lebih baik lagii                                         |
| 35 | Tidak ada                                                                 | 71 | Lebih baik lagi kedepannya dalam memberi pelayanan                       |
| 36 | Saran saya semoga semakin maju                                            | 72 | sudah bagus                                                              |

Berdasarkan hasil rekap saran dan masukan, dari 72 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.

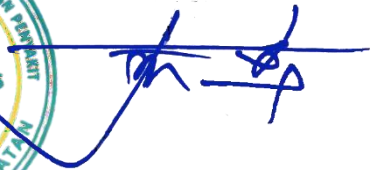
### C. Rencana Tindak Lanjut

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, 12 Januari 2025



Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan  
Kelas II Merauke,

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



|                               |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 55                            | 3    | 3    | 3    | 3    | 1    | 2    | 3    | 2    | 3     |
| 56                            | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4     |
| 57                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 58                            | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4     |
| 59                            | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     |
| 60                            | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4     |
| 61                            | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4     |
| 62                            | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     |
| 63                            | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4     |
| 64                            | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4     |
| 65                            | 4    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4     |
| 66                            | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4     |
| 67                            | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4     |
| 68                            | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4     |
| 69                            | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 70                            | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3     |
| 71                            | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     |
| 72                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| NILAI/UNSUR                   | 247  | 249  | 242  | 249  | 241  | 248  | 256  | 232  | 266   |
| NRR /UNSUR                    | 3.43 | 3.46 | 3.36 | 3.46 | 3.35 | 3.44 | 3.56 | 3.22 | 3.69  |
| NRR<br>TERTIMBANG             | 0.38 | 0.38 | 0.37 | 0.38 | 0.37 | 0.38 | 0.39 | 0.35 | 0.41  |
| SKM UP                        |      |      |      |      |      |      |      |      | 3.41  |
| IKM/SKM KKP Kelas III Merauke |      |      |      |      |      |      |      |      | 85.17 |
|                               |      |      |      |      |      |      |      |      | 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,  
 Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan  
 Kelas III Merauke



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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III MERAUKE**  
**TRIWULAN IV TAHUN 2025**  
**(Permenpan-RB No.14 Tahun 2017)**

| NILAI IKM    |
|--------------|
| <b>85.17</b> |

**NAMA LAYANAN :**

|               | RESPONDEN                     |
|---------------|-------------------------------|
| JUMLAH        | : 72 Orang                    |
| JENIS KELAMIN | : L = 45 Orang / P = 27 Orang |
| PENDIDIKAN    | : SD = .. Orang               |
|               | SMP = 1 Orang                 |
|               | SMA = 26 Orang                |
|               | DIII = 10 Orang               |
|               | S1 = 34 Orang                 |
|               | S2 = 1 Orang                  |

Periode Survei = (01-Okt-2025) s/d (31-Desember-2025)

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 Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Kelas III Merauke



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