



Kemenkes
BKK Merauke



BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN
KELAS II MERAUKE

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan I

1 Januari 2026 s.d 31 Maret 2026

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II MERAUKE
PERIODE 01 JANUARI 2026 – 31 MARET 2026**

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 45 orang responden.

2. Deskripsi Hasil Analisis

No	Periode	IKM	Mutu
1	Triwulan I (01 Januari 2026 s.d 31 Maret 2026)	90.37	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 sebesar 3.82 dan waktu layanan memiliki total nilai paling rendah yakni 3.44.

3. Saran dan Masukan

1	Mantap	33	Semoga di jadikan rutinitas di setiap dermaga
2	Bkk wilker agats sangat ramah sopan dan memuaskan	34	Sangat memuaskan
3	Selalu semangat dan tetap dalam perlindungan Tuhan	35	semoga menjadi program rutin
4	Tdk ada	36	Baik
5	Pertahankan pelayanan yang prima	37	Sangat bagus ,dan berkualitas ,,
6	Pelayan sangat baik dan sesuai prosedur, dan mohon di pertahankan	38	Sangat baik
7	Sudah sesuai SLA	39	Mantap
8	Di pertahankan yg sudah berlaku	40	Sangat memuaskan sering ² melaksanakan pemeriksaan di satrol
9	Ruangan periksa mungkin bisa lebih prifat	41	Sangat baik sekali layanan nya
10	Pertahankan dan tingkatkan	42	Pertahankan kualitas personel
11	Untuk sekarang pelayanannya sudah sangat bagus. Tetap semangat & tetap kompak .	43	Terimakasih atas pelayanannya
12	Sejauh ini belum ada saran, aduan dan masukan	44	Tetap bekerja melayani dengan rendah hati
13	Semuanya sudah sangat cukup baik dalam hal apapun, pelayanan dan informasi yang diberikan juga sangat memudahkan	45	Mantab
14	Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya, terutama untuk staf" yang baru bergabung untuk di latih lgi kompetensinya dalam melayani dan menjalankan tugas		
15	Pelayanan sudah bagus		
16	Terus pertahankan pelayanan BKK MERAUKE yg sdh sangat baik dan bebas WBK		
17	Dipertahankan pelayanannya		
18	Sdh baik tapi semoga kdpn tidak menurun kualitas nya		
19	Sangat baik dan cukup memuaskan		
20	Terimakasih sering sering ya buk.		
21	Sangat setuju dengan pelayanan yang di berikan		
22	Sangat baik		
23	bagus		
24	Pelayanan yang sangat baik dan memuaskan		
25	saya sangat puas dengan pelayanannya		
26	kalo bisa di percaya pelayanan nya		
27	layanan sangat baik		
28	Sangat baik dan memuaskan		
29	Sarannya terus kami di cek kesehatannya		
30	Puas.		
31	Perlu di Tingkatkan		
32	Sangat baik		

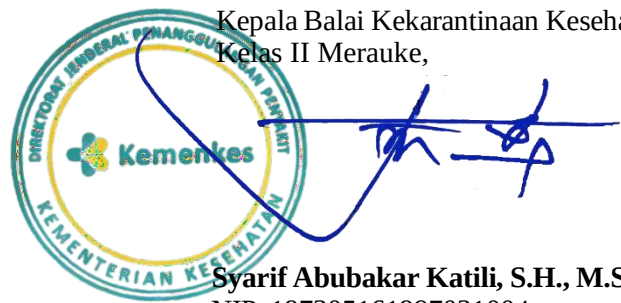
Berdasarkan hasil rekap saran dan masukan, dari 45 responden yang mengisi survei semua responden mengisi saran dan masukan. Hampir semua responden yang mengisi saran dan masukan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan BKK Merauke. Terdapat 2 saran dari responden yang masuk dalam tindaklanjut.

C. Rencana Tindak Lanjut

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

Merauke, 1 April 2026

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 I TAHUN 2026
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS III MERAUKE
(Permenpan-RB No.14 Tahun 2017)

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	3	4	4	3	4	3	3	2
6	3	4	3	4	4	3	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	3	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4
10	4	3	3	3	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	3	4	4	3	4
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	4	4	3	4
15	3	3	3	2	3	3	3	3	1
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	3	3	3	3	4
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	4	3	4	3	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	2	4	3	2	3	3	3
27	4	3	3	4	4	3	4	4	4
28	3	3	3	4	3	4	3	3	4
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	3	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	4	3	4	3	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	3	3	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	4	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NILAI/UNSUR	162	163	155	168	158	163	164	157	174
NRR /UNSUR	3.60	3.62	3.44	3.73	3.51	3.62	3.64	3.49	3.87
NRR TERTIMBANG	0.400	0.402	0.383	0.415	0.390	0.402	0.405	0.388	0.430
SKM UP									3.61
IKM/SKM KKP Kelas III Merauke									90.37
									Baik

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

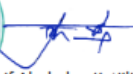
SKM UP x 25

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 Balai Kekarantinaan Kesehatan
 Kelas III Merauke

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS III MERAUKE
TRIWULAN I TAHUN 2026
(Permenpan-RB No.14 Tahun 2017)**

NILAI IKM
90.37

NAMA LAYANAN :	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 45 Orang
JENIS KELAMIN	: L = 39 Orang / P = 6 Orang
PENDIDIKAN	: SD = 6 Orang
	SMP = 5 Orang
	SMA = 19 Orang
	DIII = 2 Orang
	S1 = 11 Orang
	S2 = 1 Orang
Lainnya = 2 Orang	
Periode Survei = (01-Jan-2026) s/d (31-Mar-2026)	

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 Kekarantinaan Kesehatan
Kelas III Merauke




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