

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN
BIDANG KESEHATAN EMBARKASI / DEBARKASI HAJI 2026
BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR
TAHUN 2026



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN PUBLIK
BIDANG KESEHATAN EMBARKASI / DEBARKASI HAJI
BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR
TAHUN 2026

DIREKTORAT JENDERAL PENANGGULANGAN PENYAKIT
BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR
TAHUN 2026

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Survei kepuasan masyarakat ini merupakan Survei pertama kali yang menggunakan Permen PAN – RB No. 14 Tahun 2017 tentang Survei kepuasan masyarakat. Diharapkan hasil dari Survei ini dapat digunakan sebagai perbaikan pelayanan di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar, dan sedianya Survei ini akan dilakukan secara periodic untuk mengetahui harapan dan penilaian dari masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) atas pencapaian kinerja/kualitas pada Pelayanan Embarkasi / Debarkasi Haji tahun 2026. Pelayanan kepada masyarakat khususnya para jamaah haji dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

C. Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. Transparan; Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif; Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel; Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan; Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan; Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.
6. Netralitas; Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolahan data, laporan

hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

F. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

A. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

B. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

- 1. Persyaratan Pelayanan;** Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;** Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu Pelayanan;** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/Tarif;** Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat atau melalui Peraturan pemerintah.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;** Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana;** Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana;** Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;** Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
9. **Sarana dan Prasarana;** Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Langkah-Langkah Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NilaiPersepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000–2,590	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,600–3,060	65,00–76,60	C	Kurang Baik
3	3,061–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,533–4,000	88,31–100,00	A	Sangat Baik

D. Perangkat Pengolahan Data

1. Pengolahan dengan computer

Data entry dan perhitungan Survei dapat dilakukan dengan program computer/system data base (Microsoft excel 2019).

2. Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

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

E. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran& Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = x 25 = (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

A. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar, dilaksanakan pada jam kerja di 3 area pelayanan. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar
Tahun 2026 (Triwulan 1)

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan (Link Kuesioner di website BBKK Makassar)	1 Juni 2026
2	Penarikan Data dari Google form	2 Juli 2026
3	Pengolahan Data Indeks	2-3 Juli 2026
4	Penyusunan dan Pelaporan	3 Juli 2026

B. Jumlah Responden

Jumlah responden adalah respon yang dikirim melalui aplikasi google form sesuai dengan link yang tersedia terus menerus pada website <https://bbkkmakassar.kemkes.go.id/>, batas akhir adalah respon yang diterima sd 1 Juli 2026 yaitu sebanyak 264 responden

C. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari Jamaah Haji tahun 2026 dengan rentang waktu yaitu tanggal 1 Juni sd 1 Juli 2026; dan Survei dilakukan langsung melalui website <https://bbkkmakassar.kemkes.go.id/> menggunakan *google form*.

D. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nomor	Unsur Pelayanan	NILAI (N=148)
1	Persyaratan Pelayanan	3.45
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.42
3	Waktu Pelayanan	3.42
4	Biaya / Tarif	3.67
5	Spesifikasi Pelayanan/ mutu layanan	3.31
6	Kompetensi Petugas/pelaksana	3.52
7	Perilaku petugas / Pelaksana	3.54
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.83
9	Sarana dan Prasarana	3.34
Indeks Layanan		31,54
NRR Tertimbang =(Indeks layanan x 0,11)		3,46
IKM = NRR tertimbang x 25		86,73
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT = BAIK		

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 264 responden, Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

1. Unsur persyaratan memperoleh nilai rata – rata 3,45 yang berarti bernilai baik
2. Unsur system, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai rata-rata 3,42 yang berarti bernilai baik.
3. Unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai rata-rata 3,42 yang berarti bernilai baik

4. Unsur Kewajaran biaya / tarif memperoleh nilai rata – rata 3,67 yang berarti bernilai baik.
5. Unsur spesifikasi produk dan jenis layanan memperoleh nilai rata – rata 3,31 yang berarti bernilai baik
6. Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata 3,52 yang berarti bernilai baik
7. Unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai rata – rata 3,54 yang berarti bernilai sangat baik
8. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai 3,83 yang berarti bernilai sangat baik
9. Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai rata – rata 3,34 yang berarti bernilai baik

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang, Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,458 \times 0,11) + (3,428 \times 0,11) + (3,424 \times 0,11) + (3,674 \times 0,11) + (3,311 \times 0,11) + (3,523 \times 0,11) + (3,548 \times 0,11) + (3,341 \times 0,11) + (3,833 \times 0,11) = 32,725$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **31,540**

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, dan nilai SKM setelah dikonversi yaitu: bernilai “**B**” berdasarkan Tabel 6, Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NilaiPersepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000–2,590	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,600-3,060	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,061-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,533-4,000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

E. Karakteristik Responden

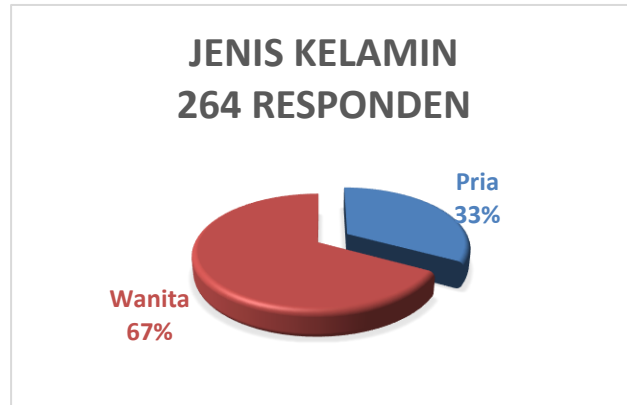
Karakteristik responden hasil survei kepuasan masyarakat pada Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan pelayanan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan, Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini :

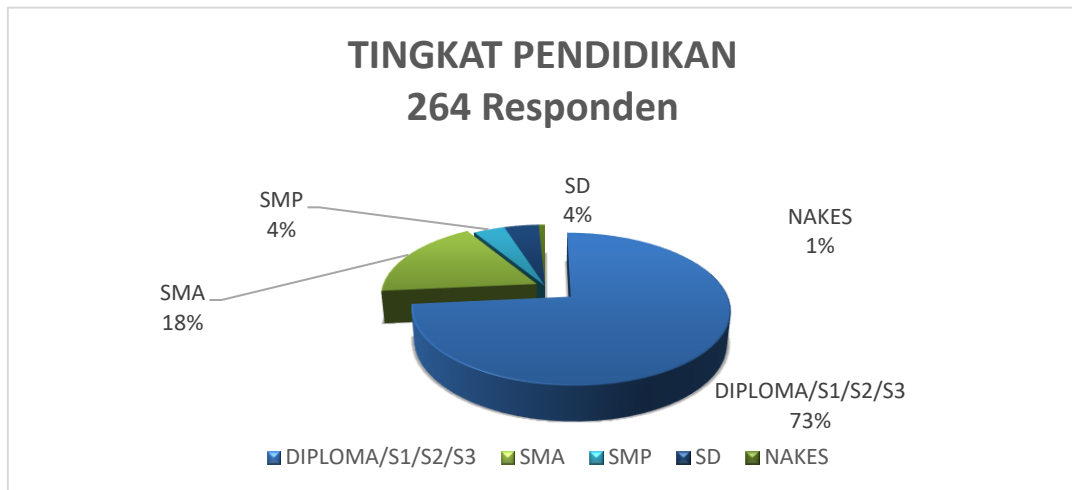
Gambar 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan pelayanan mayoritas dilakukan oleh pria sebanyak 33 % atau sebanyak 87 Orang dan Wanita 67 % atau sebanyak 177 Orang dan dari total 264 Responden.



2. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 5 (Lima) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, Nakes dan Diploma/S1/S2/S3. Jumlah responden dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini:

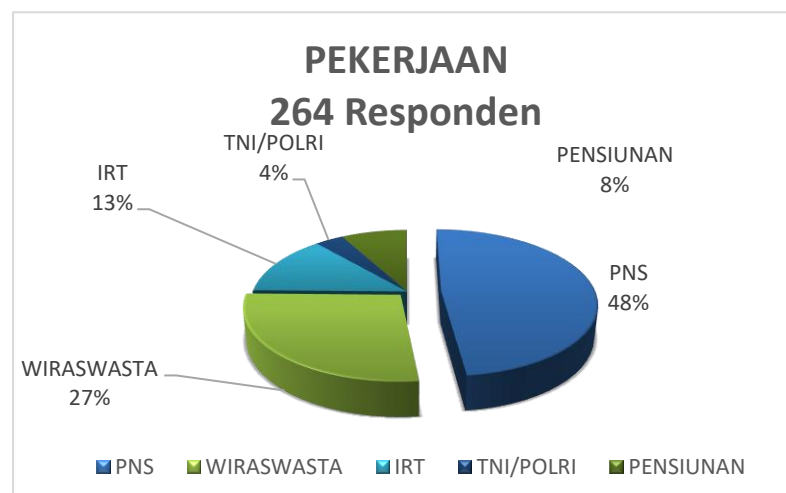


Gambar 2 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang dilayani mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan Profesi Diploma/S1/S2/S3 sebanyak 73 % atau 194 orang, Nakes sebanyak 1 % atau 2 orang, SMA sebanyak 18 % atau 47 orang, SMP sebanyak 4 % atau 10 orang, dan SD sebanyak 4 % atau 11 orang.

3. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi Lima kelompok, yaitu kelompok PNS, Karyawan Swasta, keagenan kapal, mahasiswa dan IRT Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini:



Gambar 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang dilayani mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai PNS sebanyak 60 %, Wiraswasta sebanyak 27 %, IRT sebanyak 13 %, TNI/POLRI sebanyak 8 % dan Pensiunan sebanyak 4 %.

4. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon pelayanan yang diminta untuk mengisi kuisisioner survei kepuasan masyarakat pada Balai Besar Kekarantina Kesehatan Makassar sebanyak 264 orang, Adapun pendapat dari responden- responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini:

Tabel 12, Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan
Balai Besar Kekarantina Kesehatan Makassar Tahun 2026

1, Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	JUMLAH	6, Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	JUMLAH
Tidak Menjawab	0	Tidak Menjawab	0
a, Tidak sesuai	0	a, Tidak Kompeten	0
b, Kurang sesuai	1	b, Kurang Kompeten	4
c, sesuai	144	c, Kompeten	126
d, Sangat sesuai	119	d, Sangat Kompeten	134
2, Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7, Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
Tidak Menjawab	0	Tidak Menjawab	1
a, Tidak Mudah	3	a, Tidak Sopan dan Ramah	0
b, Kurang Mudah	3	b, Kurang Sopan dan Ramah	2
c, Mudah	142	c, Sopan dan Ramah	115
d, Sangat Mudah	116	d, Sangat Sopan dan Ramah	146
3, Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8, Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
Tidak Menjawab	0	Tidak Menjawab	0
a, Tidak Cepat	0	a, Buruk	0
b, Kurang Cepat	8	b, Cukup	17
c, Cepat	150	c, Baik	140
d, Sangat Cepat	106	d, Sangat Baik	107
4, Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan?		9, Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
Tidak Menjawab	0	Tidak Menjawab	0
a, Kurang Sesuai	0	a, Tidak Tersedia	3
b, Cukup Sesuai tarif PNB P	10	b, Ada tetapi tidak berfungsi	3
c, Sesuai tarif PNB P	66	c, Berfungsi kurang maksimal	29
d, Sangat Sesuai tarif PNB P	188	d, Dikelola dengan baik	229
5, Bagaimana pendapat Saudara Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dengan yang diberikan			
Tidak Menjawab	0		
a, Tidak sesuai	2		
b, Kurang sesuai	12		
c, sesuai	154		
d, Sangat sesuai	96		

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa terdapat 1 jawaban **Kurang Sesuai** pada pertanyaan tentang “*Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya*”, terdapat 3 jawaban **Tidak mudah** pada pertanyaan “*Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?*”, terdapat 4 jawaban **Kurang Kompeten** pada pertanyaan “*Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan*” serta 2 jawaban **Kurang Sopan dan Ramah** pada pertanyaan “*Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan*”, selebihnya semua jawaban baik dan sangat baik.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan dan Saran

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, terutama pada area yang memiliki nilai rendah; yaitu :

Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat tersebut, secara umum tingkat kepuasan sudah sangat baik dengan mayoritas responden memilih kategori tertinggi (Sangat Sesuai/Sangat Baik). Namun, untuk mencapai pelayanan yang sempurna, terdapat beberapa poin yang bisa ditingkatkan.

Berikut adalah saran perbaikan berdasarkan poin-poin yang memiliki nilai "cukup" atau "kurang":

1. Kesesuaian antara persyaratan dan jenis pelayanan (Poin 1)

Saran: Menyesuaikan Persyaratan yang sesuai dengan jenis layanan yang akan berbanding lurus dengan kemudahan prosedur. Sebaliknya, jika persyaratan terlalu rumit, maka alur pelayanan menjadi lambat dan berpotensi memicu pungutan liar atau praktik calo.

2. Pemahaman tentang kemudahan prosedur dalam pelayanan pada unit (Poin 2)

Saran: Agar mengacu pada prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh penerima layanan tanpa tahapan yang berbelit-belit.

3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (Poin 6)

Saran: Semua petugas yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan kemampuan/kompetensi yang dimiliki.

4. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan (Poin 7)

Saran: Agar semua petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukkan sikap yang sopan dan ramah demi kenyamanan penerima layanan.

Nilai Indeks Pelayanan Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar adalah **31,54** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **86,73** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Dengan hasil Survei pada tahun 2026 ini diharapkan akan ada perbaikan yang signifikan, sehingga ditahun yang akan datang hasil Survei kepuasan masyarakat akan lebih baik lagi.

B. Kelemahan Survei

Dalam melakukan Survei ini tentunya banyak kelemahan yang akan menjadi koreksi pada Survei berikutnya, diantaranya yaitu:

1. Jumlah responden kurang karena sifatnya sukarela. Diharapkan ke depan agar dapat dilakukan sosialisasi terus menerus.
2. Kondisi pandemi menyebabkan semua pelayanan publik terganggu tidak terkecuali pelayanan oleh Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar, petugas Survei agar lebih sabar menghadapi masyarakat yang cemas dan ingin segera berangkat.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar Triwulan I Tahun 2026, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

Makassar, 3 Juli 2026

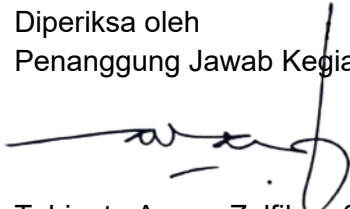
Kepala



Dr. Achmad Farchanny Tri Adryanto, MKM
NIP. 196902192002121003

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar pada Pelayanan Bidang Kesehatan Embarkasi / Debarkasi Haji Tahun 2026, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

Diperiksa oleh
Penanggung Jawab Kegiatan/ Pokja VI WBK



Tubianto Anang Zulfikar, SKM, M.Epid
NIP 197806212005011005

Makassar, 3 Juli 2026
Pembuat laporan



Adil Nirwandi, A.Md.KL
NIP 199503252022031001

Mengetahui/Disetujui oleh
Kepala



Dr. Achmad Farchanny Tri Adryanto, MKM
NIP. 196902192002121003

SURVEI KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN VAKSINASI/SKLT/KLIRENS KESEHATAN/DOK.KES ALAT ANGKUT)*
UNIT PELAYANAN : BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR
ALAMAT : JL. BANDARA SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR
TELPON : 0411 4834-926/4834-215
WEBSITE : kkpmakassar.com
EMAIL : kkpmakassar@yahoo.co.id

PERHATIAN:

1. Tujuan Survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public
2. Nilai yang Bapak / Ibu berikan diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil Survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

Tanggal Survei : Jam Survei: 1. 08.00 – 20.00 2. 20.01 – 07.59)*

I. Profil responden : Jenis kelamin: 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2 6. S3

Pekerjaan : 1. PNS 2. TNI 3. Polri 4. Swasta 5. Wirausaha 6. Lainnya.....

II. Pendapat Responden tentang pelayanan (*lingkari kode huruf sesuai jawaban responden*)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan?
a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat Sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
a. Tidak ada b. Ada tetapi tdk berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. dikelola dgn baik

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

UNIT PELAYANAN : BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR

ALAMAT : Jl. Bandara Sultan Hasanuddin Makassar 90252

Tlp/Fax. : 0411-4834926; 0411 – 4834215

Tahun Pelaksanaan : 2026 Triwulan 1

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Wanita	Profesi Dokter Umum	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	Pria	S2	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	Pria	S3	PNS	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	Wanita	SMP	IRT	3	3	4	4	3	3	4	3	4
6	Wanita	Diploma/S1	P3K	3	4	4	4	3	4	4	3	4
7	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	2	3	3	3	3	4

41	Wanita	Diploma/S1	PNS	3		3	3	3	3	4	4	3	4
42	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4		3	3	3	3	3	3	3	3
43	Pria	S3	PNS	4		4	4	4	4	4	4	4	4
44	Wanita	Diploma/S1	PNS	4		4	4	4	4	4	4	4	4
45	Wanita	Diploma/S1	PPKPW	4		3	4	4	4	4	4	3	4
46	Pria	Diploma/S1	PNS	4		4	3	4	2	4	4	3	3
47	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	2	4
48	Wanita	S2	SWASTA	3		3	3	3	3	4	4	4	3
49	Wanita	SMA	ibu rumah tangga	3		3	3	3	3	3	3	3	4
50	Wanita	Diploma/S1	PNS	4		3	3	4	3	3	3	3	4
51	Pria	Diploma/S1	Pensiunan	3		4	3	3	3	4	4	3	4
52	Wanita	Diploma/S1	PNS	3		3	3	4	3	3	4	3	4
53	Pria	Diploma/S1	PNS	3		4	4	4	4	4	4	3	4
54	Wanita	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
55	Wanita	SD	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	4
56	Wanita	SMP	IRT	3		3	3	4	3	4	4	3	4
57	Wanita	Diploma/S1	Irt	3		3	3	3	3	4	3	3	3

90	Pria	Diploma/S1	Pensiunan asn	3	4	3	4	3	4	3	3	4
91	Wanita	Diploma/S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	Pria	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
93	Wanita	SD	IRT	4	3	3	3	3	3	3	4	4
94	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	Wanita	Diploma/S1		3	4	3	4	3	4	4	4	4
96	Pria	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
98	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
99	Wanita	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
100	Wanita	S2	SWASTA	4	4	4	4	3	3	4	3	4
101	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	2	3	3	3	3	4
102	Pria	S2	Dosen Swasta	3	3	3	4	3	4	4	3	4
103	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	4	3	3	4	3	3	3
104	Pria	Diploma/S1	Purnabakti	4	4	4	2	1	3	3	2	3
105	Pria	SMA	SWASTA	3	3	4	4	2	4	3	3	4

122	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	2	3
123	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
124	Pria	S2	PNS	4		4	4	4	4	4	4	4	4
125	Wanita	Diploma/S1	PNS	3		3	4	4	4	3	3	2	3
126	Wanita	Diploma/S1	IRT	4		4	4	4	4	4	4	4	4
127	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
128	Wanita	S2	PNS	3		3	3	4	3	3	4	3	4
129	Pria	Diploma/S1	Pensiunan	4		4	3	4	3	4	4	3	4
130	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	4	3	3	4	2	3
131	Wanita	SMA	Ibu rumah tangga	3		3	3	4	3	4	4	3	4
132	Wanita	SMA	IRT	3		3	3	4	3	4	4	4	4
133	Wanita	SMA	Mengurus Rumah Tangga	4		4	4	4	4	4	4	4	4
134	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	4	3	4	4	3	4
135	Pria	S2	PNS	3		4	4	4	3	3	3	2	1
136	Wanita	SMA	IRT	4		4	4	3	3	4	4	4	4
137	Wanita	S2	PNS	4		4	4	4	4	4	4	4	4

138	Wanita	Diploma/S1	GURU	3	4	4	4	3	4	4	3	4
139	Wanita	S2	Pensiunan	3	1	3	4	3	3	2	2	3
140	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
141	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	4	3	4	3	3	4	3	4
142	Wanita	SMA	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	3	4
145	Pria	S2	PNS	4	4	4	4	3	3	3	3	4
146	Wanita	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	Pria	S2	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4
148	Pria	Diploma/S1	PNS	4	3	3	3	4	4	3	4	4
149	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
152	Wanita	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
154	Pria	Diploma/S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4

155	Wanita	SMA	RT	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	Wanita	SMA	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	4	3	3	3	3	4
157	Pria	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	Pria	SMA	Tani	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
160	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4
164	Wanita	SMA	SWASTA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
165	Wanita	SMP	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	Pria	SMP	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	Pria	Diploma/S1	POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	Pria	SMA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
169	Pria	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	2	2	3	3	3	3
171	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	4	4	3	3	4	3	4

172	Pria	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	Wanita	S2	PNS	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
174	Wanita	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
176	Wanita	Diploma/S1	IRT	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
177	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
178	Pria	SMA	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
179	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	Pria	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	Wanita	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	Pria	S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
184	Pria	S2	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
186	Pria	S2	Pensiunan ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
187	Pria	SMA	PNS	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4

204	Pria	Diploma/S1	Pensiunan PNS	4		4	4	4	4	4	4	4	4
205	Wanita	Diploma/S1	PNS	4		4	4	4	4	4	4	4	4
206	Pria	S2	PNS	4		3	3	4	4	4	4	4	4
207	Pria	S2	PNS	3		3	3	3	3	4	4	3	4
208	Wanita	SD	IRT	3		3	3	4	3	3	3	3	4
209	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	4	3	3	3	2	2
210	Wanita	Diploma/S1	PNS	3		3	3	3	3	3	3	3	4
211	Pria	S2	TNI	3		1	3	4	3	3	3	2	3
212	Wanita	Diploma/S1	Pensiunan	3		3	3	3	3	3	3	3	4
213	Wanita	SMA	SWASTA	3		3	3	4	3	3	3	3	4
214	Wanita	SMA		3		3	3	4	2	3	3	3	4
215	Wanita	SD	URT	4		3	3	4	3	4	4	4	4
216	Pria	Diploma/S1	TNI	3		3	3	2	2	3	3	2	3
217	Pria	S2	PNS	3		3	3	2	1	3	3	2	3
218	Wanita	Diploma/S1	Irt	3		3	3	3	3	3	3	3	4
219	Wanita	SMA	IRT	3		3	4	4	3	4	4	4	4
220	Wanita	S2	PNS	4		3	3	4	3	3	3	3	4

221	Wanita	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	Wanita	SMA	Ibu rumah tangga	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
223	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4
224	Wanita	SD	ibu rumah tangga	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4
225	Wanita	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
226	Pria	Diploma/S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
227	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
228	Wanita	Diploma/S1	Pengusaha	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
229	Wanita	Diploma/S1	Pengusaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
230	Pria	S3	PNS	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
231	Pria	SMA	P3k	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
232	Wanita	Diploma/S1	Irt	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
233	Wanita	Diploma/S1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
234	Wanita	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
235	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
236	Wanita	SD	IRT	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

237	Wanita	S2	PNS	3	3	3	3	2	3	3	2	4
238	Wanita	Diploma/S1	Purnabakti	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	Wanita	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	3	3	3	3	4	4	4	4
241	Wanita	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
243	Pria	Diploma/S1	-	4	4	3	3	3	4	4	3	4
244	Wanita	SMP	Ibu rumah tangga	4	3	3	3	4	4	4	4	4
245	Pria	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
246	Wanita	S2	SWASTA	4	3	3	4	3	4	4	4	4
247	Wanita	Diploma/S1	Pensiunan Guru	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	Wanita	Diploma/S1	Pensiunan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	Wanita	Diploma/S1	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	Wanita	SMA	Ibu Rumah Tangga	3	4	3	4	3	3	4	3	4
251	Wanita	SMP	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	4
252	Wanita	SMP	SWASTA	4	3	3	3	3	3	3	3	4

253	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
254	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
255	Wanita	SMA	SWASTA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
256	Wanita	SMA	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
257	Wanita	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	Wanita	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	Wanita	SMA	URT	3	3	3	4	3	4	4	3	4
260	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	3	4	4	3	3	4	3	4
261	Wanita	S2	SWASTA	3	3	3	2	3	3	3	3	4
262	Wanita	Diploma/S1	Pensiunan pns	3	3	3	3	3	3	3	3	4
263	Wanita	Diploma/S1	Pensiunan PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
264	Wanita	S2	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4

SNilai

/Unsur

NRR /

Unsur

913 905 904 970 874 930 933 882 1012

3,458 3,4283,4243,6743,311 3,523 3,548 3,341 3,833

31,540

NRR									*)
tertbg/	0,380	0,3770,3770,4040,364	0,388	0,390	0,368	0,422			
unsur									3,469

**))

IKM Unit pelayanan

86,735

Keterangan :

No.

UNSUR PELAYANAN

- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/Tarif
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Pelaksana
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Pelaksana
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,11	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
per unsur		U9	Sarana dan prasarana

IKM UNIT PELAYANAN :

89,99

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



Makassar, 3 Juli 2026
Kepala Balai besar Karantina
kesehatan Makassar

Dr. Achmad Farchanny Tri Adryanto, MKM
NIP. 196902192002121003

LAMPIRAN

SARAN DAN MASUKAN DARI PENGGUNA JASA

Saran / Masukan Untuk BBKK Makassar

Berikan Rating Untuk BBKK Makassar

★ = Kurang

★ ★ = Cukup

★ ★ ★ = Baik

★ ★ ★ ★ = Baik Sekali

★ ★ ★ ★ ★ = Sempurna

5

Terus d tingkatkan pelayanannya

4

-

5

tetap tingkatkan kualitas pelayanannya

4

Mohon perhatiannya untuk CJH yg kurang sehat

3

jangan perna berhenti untuk meningkatkan layanan, meskipun telah mencapai kesuksesan dalam pelayanan kali ini...
harus terus ditingkatkan untuk lebih menambah kenyamanan Calon Jamaah haji berikutnya.

3

3

Untuk pelayanan kesehatan jamaah haji di embarkasi selanjutnya diupayakan dilaksanakan secara cepat, agar jamaah haji punya waktu yg banyak utk istirahat sebelum melanjutkan perjalanan.. sebaiknya alat-alat kesehatan yg dipergunakan untuk memeriksa yang kualitasnya bagus, contoh alat pengukur tekanan darah sebaiknya pakai yg manual saja karena yang digital tidak akurat, yg menyebabkan tekanan darah jamaah haji rata-rata tinggi. Sementara kalau dipakai yg manual biasanya hasilnya normal .

3

Semoga tetap baik kedepannya

5

3

5

5

Untuk Embarkasi bidang kesehatan smpai saat ini sudah baik pelayanannya semoga kedepannya lebih baik lagi 🙏	5
	4
Sebaiknya pada pemeriksaan urine diberikan nomor antrian supaya ketika terjadi penumpukan antrian, kami jemaah tdk berburuk sangka ke petugas krn banyaknya yang duluan antri ternyata yg dilayani yg baru masuk daftar antrian. Sehingga jemaah yg terlambat dilayani merasa jengkel ke petugas 🙏	3
Tingkatkan pelayanan nya	2
Sudah baik, semoga di pertahankan	4
Tambah personilx	5
Klo bisa vitamin disediakan u/ jemaah	3
	4
	4
Semoga lebih baik kedepannya dalam memberikan pelayanan kepada tamu tamu Allah	4
Jenis obat dan jumlahx agar lebih dilengkapi	4
Pelayanan lebih ditingkatkan lagi	5
Tambah petugas kesehatannya agar pemeriksaan lebih cepat terhadap jemaah	4
.	5
Pelayanan bagus, tetapi ada juga kurangnya, yaitu masalah obat, kadang kita butuh obat, tetapi biasanya tidak ada. Habis mungkin.	4
Prlayanan kesehatan brgitu baik ,sopan dan ramah	4
	4
	4

Ditingkat pelayanan dengan cepat dan tanggap	3
Pelayanan kesehatan sangat memadai, biar lebih maksimal pelayanannya ditingkatkan	5
Mantab	5
Layanan kepada jamaah supaya di pertahankan dan klu bisa lebih di tingkatkan	5
Pelayananx sangat memuaskan	4
Pelayanan lebih dimaksimalkan untuk kesehatan jemaah	5
Semakin ditingkatkan lagi tahun depannya	4
Sangat sempurna dalam melayani jemaah yg membutuhkan pelayanan kesehatan jadi tetap pertahankan dan kalau perlu lebih di tingkatkan ke depannya	5
Kelengkapan vitamin perlu diperhatikan	3
Mhn sarana dan prasarana di perbaiki dan SDM jg perlu di tingkatkan	3
Mohon untuk kedepannya agar penyediaan obat-obatan ditambah agar kebutuhan jamaah terpenuhi pun petugas kesehatan tidak terlambat memberi layanan karena terkendala obat yang kurang memadai.	4
	4
Pelayanan sngat bagus	5
Sangat baik dan sangat memuaskan	5
Semoga pelayanan ke depan lebih optimal lagi	5
Supaya tahun berikutx lebih baik	4
Pelayanannya sudah sangat baik	5
Semakin sukses	4
	4

Pelayanannya sdah maksinal	5
Baik sekali	4
	4
Baik selali	4
Pelayanan pemeriksaan lambat	3
Sangat baik	5
sukses trs demi membrrikan pelayanan yg terbaik	5
Pernah ada insiden yg tmn alami sy tlp dokterx tdk cepat di respon dan pasien sdh ada di rmh skt	3
	4
Tingkatkan pelayanan anda lebih baik supaya bisa bertambah sukses	5
	4
Kurang dokternya...harusnya ada 2 dokter tiap kloter👨🏻‍⚕️	5
	5
Layanan di tingkatkan	5
Bisa ditambah dokter	4
Penambahan petugas yg cukup terlatih dan ramah	4
Semoga kualitas pelayanannya semakin lebih baik lagi kedepannya	4
Baik semoga kedepannya lebih di tingkatkan lagi	4
	5

Alhamdulillah memberikan pelayanan yang tulus dan maksimal	5
Perlu ditambahkan sarana prasarana yang memadai serta petugasnya, khususnya untuk lansia dan risti..	2
Kalau memungkinkan untuk pelayanan kesehatan ke depan jamaah laki dilayani petugas laki laki begitu pula sebaliknya	4
	4
	3
Berharap kedepan nya pelayananx seperti tahun ini sangat bagus	5
	4
Semoga kedepannya lebih baik lagi dalam pelayanannya	3
Semoga semakin lebih baik ke depan	5
Pelayanan sangat luar biasa dan sangat memuaskan	5
Perlu ditingkatkan pelayanan dan obat2an.	3
	3
+	4
	3
Semoga kedepannya tambah sukses	4
Toilet ruang pertemuan asrama haji makassar, tolong dipisah, laki dan perempuan.	3
Tidak ada	5
	4
BAIK	3

Alhamdulillah sangat memuaskan dan tetap pertahankan dan tingkatkan kedepannya 🙏🙏	4
Lebih ditingkatkan lagi	5
Sudah sangat memuaskan	4
Semua baik dan semoga dapat lebih baik lagi dalam melayani ..	4
Penambahan tenaga agar sebanding dengan jumlah jamaah	5
Sudah bagus tingkatkan lagi secara maksimal	3
Untuk kedepannya lebih ditingkatkan lagi	4
	4
	4
	4
Menyediakan obat-obatan yang umum dikeluhkan para jamaah di tanah suci	5
Sudah Baik	3
Maju terus BBKK Makassar semua pelayanan yang diberikan sudah bagus. Ketegasan pas keberangkatan saat urine tes dan pemeriksaan lainnya bahkan ketersediaan obat saat di Hotel Makkah, petugas kesehatan sangat cepat dalam melayani pasien even di jam istirahat sekalipun. Kemudian pemeriksna suhu jamaah pas kedatangan sudah sangat menggambarkan betapa para petugas cepat tanggap, sigap, dan loyalitas dalam memberikan pelayanan yang sangat baik. Semoga tahun berikutnya semangat para petugas masih terjaga dan semakin memberikan pelayanan lebih baik lagi untuk jamaah haji	5
Mudah- mudahan obat-obatan disiapkan lebih banyak	3
Perlu penambahan dokter dan perawat di tiap2 kloter...	4
	3
Semua petugas pelayanan yang cukup cakap dibidangnya dan kalau bisa yang sudah menunaikan rukun Islam ke 5 (sudah haji)	3
	4
	5
Semoga lebih baik lagi tahun tahun berikut nya	5
Baik sekali	5

Semoga pelayanan kesehatan di tahun tahun yang akan datang lebih di tingkatkan lagi	5
sangat bagus	5
LEBIH DI TINGKATKAN LAGI	4
semoga kebaikan dan usaha beliau semua jadi pahala dan dibalas oleh Allah swt. yang berlipat ganda aamiin yaa rabb aalamiin	5
Di pertahankan pelayanannya dan lebih di tingkatkan	4
Bisa ditambahkan tenaga kesehatan khususnya untuk dokter	3
Alhamdulillah sangat baik luar biasa	5
UPG 1 pada pelayanan kesehatan sudah baik	4
Sudah baik	5
	5
	5
Alhamdulillah 👍	5
dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan lagi	4
Sepertix dokter harus di tambah personilx	3
	5
Saya harap supaya pelayanan tetap maksimal dan ditingkatkan.	5
Ketersediaan obat perlu lebih di lengkapi	3
	5
Sangat puas, pelayanan haji 2026 ini sangat oke baik dari segi transport, makanan, kesehatan dll-nya. Petugas juga sangat ramah dan bisa berbaur dengan baik dengan jamaah ini sangat point plus sih, karna jarang banget ada petugas bisa dijadikan teman juga.	5
Semoga makin meningkat ke depan nya	4
Sebaiknya tempat tempat atau pos pos pemeriksaan kesehatan di perbanyak	4
Ada beberapa fasilitas seperti exhakus fan wc dan AC yang tidak bekerja pada beberapa kamar , setelah di laporkan hanya AC yang diperbaiki , exhaus tidak	4
Sangat bagus, tolong di pertahankan	5
Tolong dipertahankan	5
Lebih baik lagi tahun berikut nya	5

Mungkin untuk dokter bisa ditambahkan 1 lagi untuk memudahkan melayani jamaah yang sangat banyak	4
Perlu ditambah petugas kesehatan	2
Pelayanan nya sangat bagus dan cepat mengutamakan kesehatan jamaah dan selalu melakukan visite setiap saat ke semua jamaah	5
Next persediaan pil KB utk penundaan masa haid bagi wanita menjelang Armuzna	5
Pelayanan lebih di maksimalkan	4
Menyediakan sarana yg cukup agar pelaksanaan lebih cepat.	3
Ditambah lagi petugas kesehatan saat pemeriksaan sesuai dengan jumlah jamaah.... Karena kemarin terlalu lama mengantri saat pemeriksaan kesehatan, dan maaf saat itu sempat ada petugas yg nada keras..... Cara antrianx perlu di perbaiki.... 🙏🙏🙏	4
Kedepanya semoga lebih sukses lagi and pelayanan kesehatan jamaah haji Indonesia 2026 oleh kesehatan mks di UPG 21 the best memoryan	5
Alhamdulillah baik sekali pelayanannya, terutama ners sri sangat baik dan ramah, begitu pula dengan dokter rum dan dokter ummi	5
Pelayanan baik	5
Sebaikx di tambah petugas kesehatan	4
Sudah sangat baik	4
Baik & ditingkatkan lagi	3
ditingkatkan trs	4
Sangat baik'	4
	5
Pelayanan sangat baik	4
Sangat baik	5
Pelayanan yg diberikan sangat baik,petugas kesehatan selalu tanggap dan siapnketila kami mebutuhkan	5
Alhamdulillah, memuaskan	5
Sangat memuaskan.. Dan bila perlu di waktu" Mendatang... Perlu di pertahankan dan di tingkatkan	5
Cepat dan tepat pelayanan	3
Sangat baik	3
-	5

Alhamdulillah sudah baik,pertahankan 🙏	4
Terus di tingkatkan	5
Semoga kedepannya pelayanan kesehatan lebih ditingkatkan	5
Kedepannya lebih ditingkatkan lagi	5
	5
pelayanan sudah sangat maksimal	5
semoga lebih baik lagi pelayanannya	4
Semoga pelayanan nya di asrama haji pertahankan	5
"Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, serta tingkatkan kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan penyebaran informasi kesehatan kepada masyarakat.	5
Perlu ditingkatkan	3
Tetap semangat dan sehat selalu	5
Obat obatan yang dikasih calon jamaah haji masih perlu ditambah dan diberikan petunjuk penggunaannya	5
Lebih di tingkatkan lagi	4
Semoga ke depan obat2an lebih di maksimalkan	5
Semoga kedepan semakin lebih baik lagi	5
Peningkatan pelayanan ke depannya semoga lebih baik lagi	4
semoga pelayanannya lebih cepat dan lebih baik dari tahun ini	3
	4
Pelayanan dipertahankan dan di tingkatkan	4
Ketersediaan alat medis dan kecakapan petugas untuk lebih ditingkatkan	4
Jaga dan tingkatkan kwalutas pelayanan yang diberikan	4
	4
Pertahankan dan tingkatkan	5
Pertahankan layanannya yang menurut saya sudah luar biasa	5
Susah sangat bagus	5
	4

Untuk pelayanan kesehatan bagi jamaah Haji 2026 khususnya kloter 13 Malut Embargasi UPG sudah sangat baik, sehingga kedepan perlu dipertahankan kualitas pelayanannya unt pelaksanaan ibadah Haji tahun mendatang.	5
Untuk bidang kesehatan Emb Makasar, saran atau masukan lebih ditingkatkan lagi pelayanan kesehatan ditahun" Musim haji yg akan datang dengan lebih kepada calon jemaah haji lanjut usia dan terdapat riwayat penyakit yg terdapat pda CJH tersebut.	3
Pelayanan lebih ditingkatkan	3
Sangat baik.. Dan untuk lebih di tingkatkan	4
Dipertahankan pelayanannya yang baik dan sesuai prosedure	5
Lebih tingkatkan pelayanan	5
	5
	3
Obatnya yg harus di lengkapi dan perlu di tambah petugas kesehatan	5
Cukup sesuai	3
	3
	4
Pelayanan sangat cepat	3
Sangat bagus.. kalo boleh saran posko kesehatan tersedia di embakarsi...(Kalau sudah ada, perlu sosialisasi lokasi poskonya)	4
	4
Di tanbah petugas. Biar tidak lelah dan semangat	4
Untuk saat ini pelayanan sudah baik semoga kedepannya lebih baik lagi.	3
	4
	5
Ditingkat yg lebih maksimal LG sarana dan prasarananya.dan msh perlu di tambah LG petugas pelayanan medisnya.	5
	4
	5
	5
sudah sangat baik ditingkatkan dan dipertahankan	5

Tetap memaksimalkan pelayanan walaupun pelayan baik tetaplah terbaik	4
Alhamdulillah sdh terasa lebih baikndgn Dr dan tenaga medis yg masih Muda , krn mereka bisa dilibat kan dlm hal lain ...Tolong ketua kloter kedepan haris bisa bahasa Arab dan inggris dan bertanggung jjawab dgn kualitas ibadah yg kami tunggu sampai 15 tahun ..jgn hanya utk mengsukaeskan kewajibannya dan punya dokumentasi ...	4
Pelayanan lebih di tingkatkan lagi	4
Agar ditambah lagi,anggota kesehatan khususnya yg sdh berpengalaman	3
Pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan demi kenyamanan jemaah	4
	5
Kedepannya semoga ditingkatkan pelayanannya	3
Semoga ke depannya lebih baik lagi	4
Tingkatkan kualitas obat & stok mencukupi buat jemaah	3
Dokternya seharusnya ada dokter special seperti jantung	3
semoga kedepanya lebih baik lagi	5
	4
Semoga Sehat Selalu AAmin	4
PELAYANAN SUDAH BAGUS, KALAU PERLU DI TINGKATKAN LAGI.	5
Tambahkan petugasnya	3
Semua pelayanan sangat baik, baik kesehatan maupun yang lain	5
	4
1. Harus siapkan obat batuk full yang paten,, atau Jamaah di beri obat spy daya tahan tubuh jamaah lebih kuat dengan kondisi jamaah	3
2. Obat obat nya yang lebih paten,, mengobati lgsg,,kurangi obat puskems atau generik	
3. Siap siaga dokter klu ada gejala jamaah demam spy virus nya tdk menular ke jamaah lain,, ditindaki secepat mungkin	
Pertahankan	4
	3
Baik	3
	3
Fasilitas pendukung potable perlu disiapkan untuk kondisi darurat dan emergency dan kelengkapan obat sesuai kebutuhan.	4

Obat yg dibawa oleh jamaah haris atas rekomendasi dokter BPJS atau dokter keluarga agar sesuai dengan riwayat penyakit jamaah

Insha Allah pelayanannya sangat memuaskan bisa lagi ditingkatkan	5
	5
Pentingnya membangun. Ekosistem layanan yg cepat ramah lansia dan siap siaga	4
Embarkasih berfokus pada perwujudan layanan yang integratif,responsif,akurat,dan berpusat pada keselamatan jemaah haji	4
Mantap, semoga kedepan lebih bagus.	5
Alangkah baiknya ditambah petugas hajinya	4
	4
Enbarkasih harus berfokus pada efisiensi skrining,digitalisasi rekam media,edukasi jemaah dan kesiapan tenaga medis	4
	4
	5
	5
Pelayanan dipertahankan	5
Lebih ditingkatkan lagi	5
Tidak ada masukan	5
Baik harus ad penambahan	4
Tenaga kesehatan sangat cepat dan tanggap dalam menanggapi aduan	4
Sebaiknya di adakan pemeriksaan tensi setiap Dua minggu sekali bgi jamaah.	3
Sebaiknya setiap Minggu di periksa kesehatannya semua jamaah utamanya jamaah lansia	3
Tidak ada saran dan masukan. Hanya ingin mendoakan semoga semua petugas selalu sehat dan bahagia. Allah mabrurkan hajinya dan Allah mudahkan semua langkahnya ke depan dalam memberikan pelayanan yang makin baik. Aamiin	5
	4
Ditingkatkan pelayanannya terhadap jamaah.	3
Di tingkat pelayanan terhadap jamaah.	3
Pelayanannya cukup baik	3

Petugas sdh baik	3
	5
	5
	5
	5
Alhamdulillah	4
Dipertahankan	4
Pelayanan sudah bagus, tapi tetap ditingkatkan dan jangan sampai menurun	4
	3
	3
Kedepan lebih di tingkatkan lagi pelayanan nya	4