

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN
BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR
TAHUN 2026



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR
TRIWULAN 2 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 Karantina Kesehatan Makassar, dan selanjutnya Survei ini akan dilakukan secara periodik 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*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pada 3 area pelayanan, 1. Pelayanan Vaksinasi; 2. Pelayanan surat keterangan layak

terbang (SKLT); dan 3. Pelayanan Dokumen Kesehatan Kapal kepada masyarakat khususnya para pengguna jasa Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya 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 pengolah 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

Nilai Persepsi	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:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = x 25 = (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- 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 April sd 31 Juni 2026
2	Penarikan Data dari Google form	1 Juli 2026
3	Pengolahan Data Indeks	2-4 Juli 2026
4	Penyusunan dan Pelaporan	2 – 4 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 31 Juli 2026 yaitu sebanyak 216 responden

C. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/sampel/ pemohon terdiri dari semua Wilayah kerja dengan rentang waktu yang sama sesuai jadwal yaitu tanggal 1 April sd 31 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	3.65
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.58
3	Waktu Pelayanan	3.58
4	Biaya / Tarif	3.56
5	Spesifikasi Pelayanan/ mutu layanan	3.57
6	Kompetensi Petugas/pelaksana	3.70
7	Perilaku petugas / Pelaksana	3.66
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.58
9	Sarana dan Prasarana	3.88
Indeks Layanan		32,80
NRR Tertimbang =(Indeks layanan x 0,11)		3,60
IKM = NRR tertimbang x 25		90,21
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT = SANGAT 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 258 responden, Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

1. Unsur persyaratan memperoleh nilai rata – rata 3,65 yang berarti bernilai sangat baik
2. Unsur system, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai rata-rata 3,58 yang berarti bernilai sangat baik.

3. Unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai rata-rata 3,58 yang berarti bernilai sangat baik
4. Unsur Kewajaran biaya / tarif memperoleh nilai rata – rata 3,56 yang berarti bernilai sangat baik.
5. Unsur spesifikasi produk dan jenis layanan memperoleh nilai rata – rata 3,57 yang berarti bernilai sangat baik
6. Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata 3,70 yang berarti bernilai sangat baik
7. Unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai rata – rata 3,66 yang berarti bernilai sangat baik
8. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai 3,58 yang berarti bernilai sangat baik
9. Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai rata – rata 3,88 yang berarti bernilai sangat 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:

$$(3,657 \times 0,11) + (3,583 \times 0,11) + (3,583 \times 0,11) + (3,565 \times 0,11) + (3,574 \times 0,11) + (3,708 \times 0,11) + (3,662 \times 0,11) + (3,583 \times 0,11) + (3,889 \times 0,11) = 32,725$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **32,806**

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 “**A**” 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

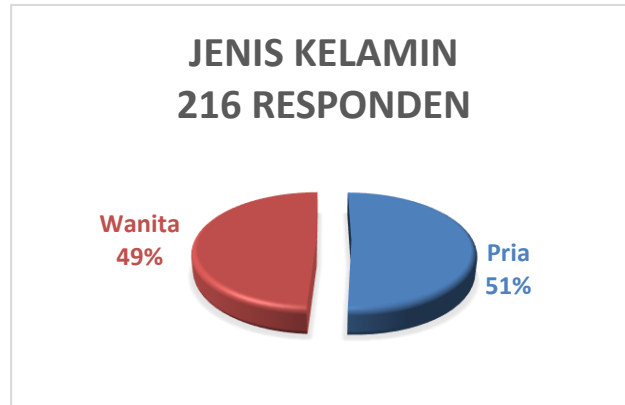
Karakteristik responden hasil survei kepuasan masyarakat pada Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

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 :

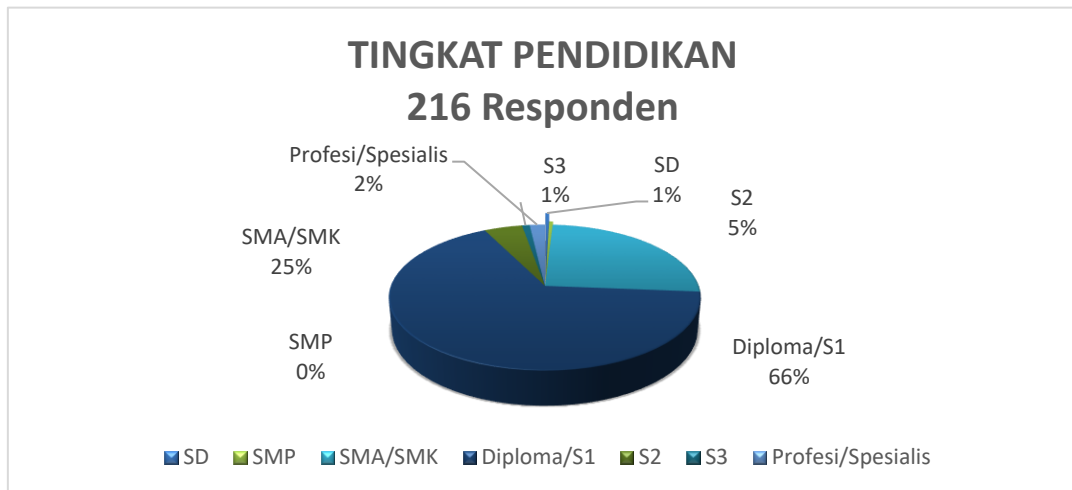
Gambar 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan pelayanan mayoritas dilakukan oleh pria sebanyak 51 % atau sebanyak 110 Orang dan Wanita 48,8 % atau sebanyak 106 Orang dan dari total 216 Responden.



2. Berdasarkan Jenis Pendidikan

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

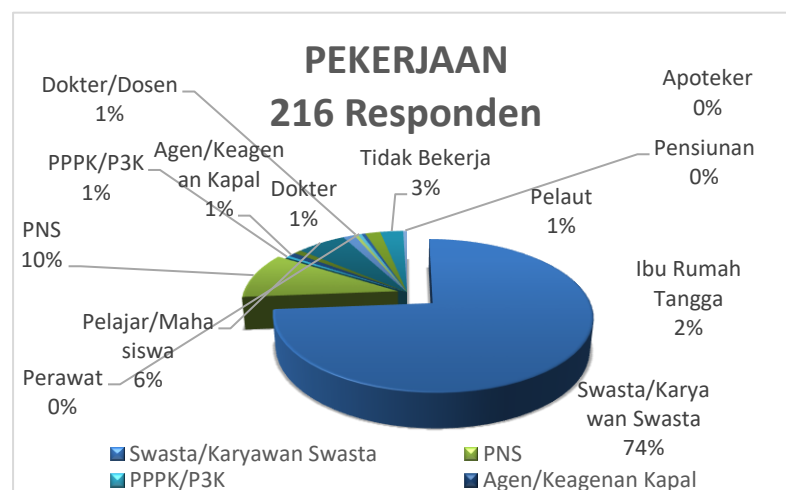


Gambar 2 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan **Diploma/S1**, yaitu sebanyak **144 orang (66,4%)**. Selanjutnya, responden dengan tingkat pendidikan **SMA/SMK** berjumlah **55 orang (25,3%)**, sedangkan responden dengan pendidikan **S2** sebanyak **10 orang (4,6%)**. Responden dengan pendidikan **Profesi/Spesialis** berjumlah **4 orang (1,8%)**, pendidikan **S3** sebanyak **2 orang (0,9%)**, serta masing-masing **1 orang (0,5%)** berpendidikan **SD** dan **SMP**. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga perguruan tinggi, dengan dominasi lulusan Diploma dan Sarjana.

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 jenis pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai **pegawai/karyawan swasta**, yaitu sebanyak **156 orang (71,9%)**. Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai **PNS** sebanyak **22 orang (10,1%)**, sedangkan **pelajar/mahasiswa** berjumlah **13 orang (6,0%)**. Responden yang berstatus **ibu rumah tangga** sebanyak **4 orang (1,8%)**, Selain itu, terdapat responden yang bekerja sebagai **dokter** sebanyak **3 orang (1,4%)**, **wiraswasta** sebanyak **2 orang (0,9%)**, **agen/keagenan kapal** sebanyak **2 orang (0,9%)**, **pelaut** sebanyak **2 orang (0,9%)**, serta **tidak bekerja** sebanyak **2 orang (0,9%)**. Jenis pekerjaan lainnya, seperti **PPPK/P3K**, **dokter/dosen**, **perawat**, **apoteker**, **pensiunan**, **buruh harian lepas**, karakteristik pekerjaan responden didominasi oleh sektor swasta, sehingga kelompok tersebut menjadi kelompok terbesar dalam survei kepuasan pelayanan publik BBKK Makassar.

4. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon pelayanan yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar sebanyak 216 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 Kekarantinaan 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	0	b, Kurang Kompeten	0
c, sesuai	74	c, Kompeten	63
d, Sangat sesuai	142	d, Sangat Kompeten	153
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	0
a, Tidak Mudah	0	a, Tidak Sopan dan Ramah	0
b, Kurang Mudah	2	b, Kurang Sopan dan Ramah	0
c, Mudah	86	c, Sopan dan Ramah	73
d, Sangat Mudah	128	d, Sangat Sopan dan Ramah	143
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	2	b, Cukup	0
c, Cepat	86	c, Baik	73
d, Sangat Cepat	128	d, Sangat Baik	143
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	0
b, Cukup Sesuai tarif PNBP	5	b, Ada tetapi tidak berfungsi	12
c, Sesuai tarif PNBP	84	c, Berfungsi kurang maksimal	0
d, Sangat Sesuai tarif PNBP	127	d, Dikelola dengan baik	204
5, Bagaimana pendapat Saudara Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dengan yang diberikan			
Tidak Menjawab	0		
a, Tidak sesuai	0		
b, Kurang sesuai	2		
c, sesuai	88		
d, Sangat sesuai	126		

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa terdapat 1 jawaban **Kurang Mudah** pada pertanyaan **“Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?”**, terdapat 2 jawaban **Kurang Cepat** pada pertanyaan **“Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan”** serta 2 jawaban **Kurang Sesuai** pada pertanyaan **“Bagaimana pendapat Saudara Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dengan yang diberikan”**, serta terdapat 12 jawaban **“ ada tetapi tidak berfungsi untuk pertanyaan “** 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 persyaratan pelayanan
Perlu dilakukan evaluasi terhadap kejelasan persyaratan pelayanan agar informasi yang diberikan lebih mudah dipahami dan sesuai dengan jenis pelayanan yang diterima masyarakat.
 2. Kemudahan prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan perlu dibuat lebih sederhana, jelas, dan mudah diikuti, termasuk melalui penyediaan informasi alur pelayanan yang mudah terlihat.
 3. Kecepatan waktu pelayanan
Perlu dilakukan peningkatan efisiensi proses pelayanan agar waktu tunggu dapat diminimalkan dan pelayanan dapat diberikan lebih cepat.
 4. Kesesuaian produk layanan
Perlu dipastikan bahwa produk atau hasil layanan yang diberikan sesuai dengan informasi, standar, dan jenis layanan yang telah ditetapkan.
 5. Penanganan pengaduan pengguna layanan
Sarana pengaduan perlu diperiksa secara berkala dan dipastikan selalu berfungsi, mudah diakses, serta setiap pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan cepat.
 6. Pemeliharaan kualitas pelayanan secara umum
Penilaian baik dan sangat baik yang telah diberikan oleh mayoritas responden perlu dipertahankan melalui evaluasi berkala dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Nilai Indeks Pelayanan Balai Besar Kekekarantinaan Kesehatan Makassar adalah **32,806** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **90,215** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **A** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat 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 Kekekarantinaan Kesehatan Makassar, petugas Survei agar lebih sabar menghadapi masyarakat yang cemas dan ingin segera berangkat.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Kekekarantinaan 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, Juli 2026

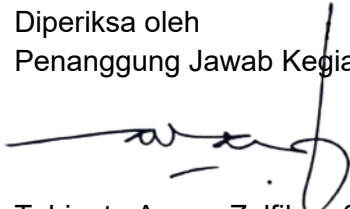
Kepala



Dr. Achmad Farchanny Tri Adryanto, MKM
NIP. 196902192002121003

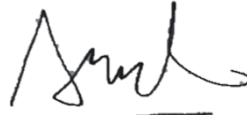
Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar Triwulan II Tahun 2026, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan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

Diperiksa oleh
Penanggung Jawab Kegiatan/ Pokja VI WBK



Tubianto Anang Zulfikar, SKM, M.Epid
NIP 197806212005011005

Makassar, 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 2

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	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	Wanita	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Pria	Diploma/S1	Admin PT. CPP.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Pria	Diploma/S1	Agen Kapal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	

9	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Wanita	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Pria	SMA	SWASTA	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
14	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
17	Pria	SMA	SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
18	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	Pria	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Pria	SMA	P3K	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Pria	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	Pria	SMA	SWASTA	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4

26	Pria	Diploma/S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4
27	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3	3	4	3	3	4	4	3	4
28	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	2	2	3	3	3	4
30	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Wanita	Diploma/S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	Wanita	SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Pria	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	3	3	4	3	3	4	4
36	Pria	STM	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Pria	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	2	4	4	4	4	4	4	4
41	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	3	4	3	3	3	4

196	Wanita	SD		4		4	4	4	4	4	4	4	4
197	Pria	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
198	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	4	4	3	4	3	4
199	Pria	SMA	Pensiunan	3		3	3	3	3	3	3	3	4
200	Wanita	SMP	—	4		4	4	4	4	4	4	4	4
201	Pria	SMA	Tidak berkerja	4		4	4	3	3	4	3	3	4
202	Wanita	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
203	Pria	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
204	Pria	Diploma/S1	PNS	4		4	4	4	4	4	4	4	4
205	Wanita	Diploma/S1	PNS	3		3	3	2	3	3	3	3	4
206	Pria	SMA	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	4
207	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	2
208	Pria	SMA	SWASTA	3		3	3	3	3	4	4	3	4
209	Pria	SMA	Buruh harian lepas	4		3	3	2	3	3	4	3	4
210	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	3	4
211	Pria	Diploma/S1	PNS	4		4	4	4	4	4	4	4	4
212	Wanita	SMA	Ibu rumah tanngga	4		4	4	3	3	3	3	3	4

213	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

SNilai /Unsur				790	774	774	770	772	801	791	774	840	
NRR / Unsur				3,657	3,583	3,583	3,565	3,574	3,708	3,662	3,583	3,889	32,806
NRR tertbg/ unsur				0,402	0,394	0,394	0,392	0,393	0,408	0,403	0,394	0,428	*) 3,609
IKM Unit pelayanan													**) 90,215

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan prasarana

IKM UNIT PELAYANAN :

90,22

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, 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
Sudah OK	5
	5
3 sekali	4
Ter the best	5
Pertahankan Pelayanan Ter3nya	5
-	5
3	5
	4
	5
Mantappp	5
Pertahankan pelayanan ter3 dan memuaskan	5
Untuk petugas bira ,good job semuanya	5
	5

Mungkin bisa lebih 3 lagi kedepannya	5
	5
	3
-	5
	3
Tetap konsisten	4
Petugas yg ada memberikan pelayanan dengan 3 tanpa ada hambatan dalam memberika pelayanan kepada kami sebagai pengguna jasa semoga dapat ini menjadi masukan agar dapat menjadi lebih 3 terima kasih.	3
Kedepannya semakin lebih 3 lagi	5
Tetap pertahankan kekompaka agar hati masyarakat nyaman	5
Pertahankan	5
Lebih di tingkatkan lagi	3
Semoga kedepannya dapat lebih 3 lagi	5
	5
semoga lebih 3	5
tetap perthankan integritas pelayanan umum	5
	4
sempurna	5
Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat	3
	5

	4
	5
PELAYANAN YANG 3	5
Agar pelayanan ditingkatkat	3
Sudah sangat bagus	5
pertahankan kualitas pelayanannya	5
Tetap mempertahankan kinerja	5
sangat memuaskan	5
Saya sangat puas sekali dengan pelayanan KKP di mamuju...Terima kasih	5
	4
3 nya di lengkapi dengan air minum di kantor di sediakan freezer untuk di beli pun gapapa karna jauh penjual minuman dari kantor kkp palooo	4
Untuk saat ini wilker parepare 4, dan tetap dipertahankan	4
Pertahankan kinerja semoga amanah	4
Pertahankan kinerja semoga Amanah	4
Agar kelengkapan peralatan dan penunjang lainnya dalam pelayanan di bandara tanpa padang lebih memadai lagi.. terima kasih atas pelayanannya selama ini di bandara tanpa padang sangat membantu..	4
	5
Pelayanan Ter3	5
-	5
-	5

Layanan sudah 3, pertahankan	5
Dipertahankan & ditingkatkan pelayanan	5
	4
Semoga semakin 3	4
	5
Sy rasa tdk ada saran karna sudah 3	5
	5
	5
	3
	5
	5
	5
	5
4 semoga kedepannya lebih 3 lagi	5
-	5
Tidak ada 👍🙏	5
4	5
Semoga kedepannya pelayanannya lebih di tingkatkan lagi dan sukses selalu BBKK Makassar	4
	5

	5
Semoga kedepannya jauh lebih 3 lagi dan terus berkembang	5
semoga tetap konsisten	5
	5
Sukses terus	4
4	5
	5
	5
Terima kasih	4
Semoga pelayanannya semakin 3 kedepannya	4
	5
	5
0	5
sejauh ini pelayanan sudah 4	5
GOOD	5
	5
	5
	5
Lebih di tingkatkan lagi pelayanan	5

Tingkatkan pelayanan prima untuk masyarakat	4
Pelayanan Mantap, semoga lebih ditingkatkan lagi	5
	5
Semoga pelayanan saat ini yg sudah 3 tetap dijaga	5
TIDAK ADA	5
Mempertahankan Kemudahan dan keramahan dalam pelayanan	5
	5
	5
Pertahanan pelayanannya	5
Overall so good	4
	4
	5
Tingkatkan	5
Semoga bbkk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan ter3 kepada masyarakat	4
kedepannya lebih 3 lagi dan dipertahankan	5
-	4
3	5
Tetap mempertahankan pelayanan yg ramah dan sistem yg mudah d pahami dalam pelayanannya	5
3	5
	5
	5
	4
Semoga lebih 3 dalam melayani masyarakat	4
Pelayanan yang ter3 di pertahankan	5
Sukses terus	5
	5

	4
-	4
Semoga pelayanannya tetap di pertahankan agar tetap ramah dan fast respon terhadap pelayanan 😊🙏	5
sangat memuaskan	5
perlu ditingkatkan pelayanan	4
Semoga layanan semakin ditingkatkan	5
Pelayanan Prima	5
ter3	5
	5
Pelayanan petugas sudah ramah dan membantu, semoga dapat dipertahankan.	5
	5
3	4
Sudah 2 dan memuaskan	5
Sudah bagus	4
	4
	5
	5
-	4
Semua 3 tdk ada saran	5
	4
	5
tidak ada sudah mantap	5
Pelayanan lebih di tingktkan	5
Pertahankan Pelayanan ter3 dan mohon di arahkan pengguna jasa apabila kurang mengerti.Terima kasih	5
Harapannya permohonan kuota e-ICV lebih 3 untuk diproses dan tidak memerlukan follow-up berulang	5
sebelum akhirnya diproses.	5
	4

Layanan sdh 3, lebih di tingkatkan lagi terima kasih	4
	5
Lanjutkan	5
	5
	5
butuh pelatihan dan sosialisasi	4
Pelayanan sudah sangat memuaskan, selanjutnya hanya untuk dipertahankan dan ditingkatkan	5
	5
	5
	5
	5
	5
	5
DI PERTAHANKAN	5
	5
	5
	5
Pertahankan	4
-	5
4	5
Tetap jaga kerja sama bersama pengguna jasa	3
Di pertahankan	5
	5
Sejauh ini sudah 2	5
Pelayanan bagus	5
-	5
	5

Dipertahankan	5
Semoga selalu memberikan pelayanan yang 3	5
	5
Tingkat kan terus pelayanannyaaa	5
mantap	5
Pelayanan yang mudah dan 3	3
Sudah 4	5
Layanan 3	5
BBKK Makassar selalu memberikan pelayanan dan respon yang 3	5
	5
-	4
-	5
-	5
	5
	4
	5
	5
Sudah 3 dan berjalan dengan lancar, harap di tingkatkan kembali dan semoga lebih 3 lagi	5
Sudah 3, tingkatkan	5
Sangat memuaskan	5
4	5
-	4
	5
	5
Mohon di pertahankan pelayanannya	5
Dipertahan	5
	4

	5
Saya pribadi sangat2 puas dengan pelayanan KKP di mamuju	5
semoga lebih 3	4
	5
Memuaskan	5
	5
Tingkatkan terus pelayanan	5
	5
	5
	3
terima kasih	5
	5
Pelayanan dan informasinya lebih ditingkatkan lagi	4
	4
5 Bintang	5
Tidak ada masukan, Terimakasih atas pelayanan yang 3 terhadap anak saya	5
	5
Saya pribadi sangat2 puas dengan pelayanan KKP di mamuju semangat terus...terima kasih	5
	5
	5
	5
Sudah OK	5
	5
3 sekali	4
Ter the best	5
Pertahankan Pelayanan Ter3nya	5
-	5

3	5
	4
	5
Mantapp	5
Pertahankan pelayanan ter3 dan memuaskan	5
Untuk petugas bira ,good job semuanya	5
	5
Mungkin bisa lebih 3 lagi kedepannya	5
	5
	3
-	5
	3
Tetap konsisten	4
Petugas yg ada memberikan pelayanan dengan 3 tanpa ada hambatan dalam memberika pelayanan kepada kami sebagai pengguna jasa semoga dapat ini menjadi masukan agar dapat menjadi lebih 3 terima kasih.	3
Kedepannya semakin lebih 3 lagi	5
Tetap pertahankan kekompaka agar hati masyarakat nyaman	5
Pertahankan	5
Lebih di tingkatkan lagi	3
Semoga kedepannya dapat lebih 3 lagi	5
	5
semoga lebih 3	5
tetap perthankan integritas pelayanan umum	5
	4
sempurna	5
Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat	3
	5

	4
	5
PELAYANAN YANG 3	5
Agar pelayanan ditingkatkat	3
Sudah sangat bagus	5
pertahankan kualitas pelayanannya	5
Tetap mempertahankan kinerja	5
sangat memuaskan	5
Saya sangat puas sekali dengan pelayanan KKP di mamuju...Terima kasih	5
	4