

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



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR
TRIWULAN 1 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:

- Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- 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 Januari – 31 Maret 2026
2	Penarikan Data dari Google form	6 April 2026
3	Pengolahan Data Indeks	6-8 April 2026
4	Penyusunan dan Pelaporan	9 – 18 April 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 Maret 2026 yaitu sebanyak 258 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 Januari sd 31 Maret 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	3.62
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.63
3	Waktu Pelayanan	3.60
4	Biaya / Tarif	3.50
5	Spesifikasi Pelayanan/ mutu layanan	3.58
6	Kompetensi Petugas/pelaksana	3.63
7	Perilaku petugas / Pelaksana	3.65
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.58
9	Sarana dan Prasarana	3.89
Indeks Layanan		32,72
NRR Tertimbang =(Indeks layanan x 0,11)		3,60
IKM = NRR tertimbang x 25		89,99
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 3,62 yang berarti bernilai sangat baik
2. Unsur system, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai rata-rata 3,63 yang berarti bernilai sangat baik.

3. Unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai rata-rata 3,60 yang berarti bernilai sangat baik
4. Unsur Kewajaran biaya / tarif memperoleh nilai rata – rata 3,50 yang berarti bernilai baik.
5. Unsur spesifikasi produk dan jenis layanan memperoleh nilai rata – rata 3,58 yang berarti bernilai sangat baik
6. Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata 3,63 yang berarti bernilai sangat baik
7. Unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai rata – rata 3,65 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 3,89 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:

$$(3,624 \times 0,11) + (3,632 \times 0,11) + (3,605 \times 0,11) + (3,508 \times 0,11) + (3,581 \times 0,11) + (3,636 \times 0,11) + (3,659 \times 0,11) + (3,585 \times 0,11) + (3,895 \times 0,11) = 32,725$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **32,725**

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

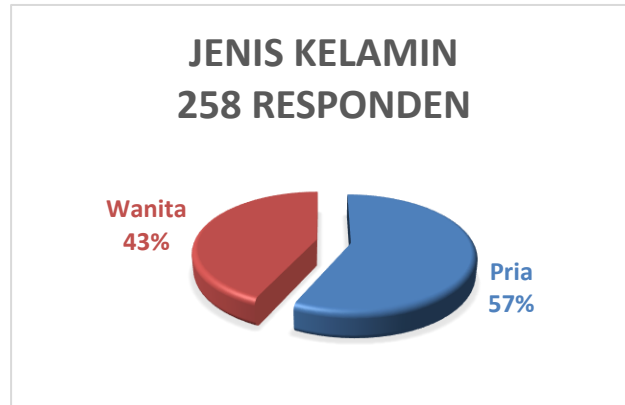
Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Balai Besar Kekarantina Kesehatan Makassar dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

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 :

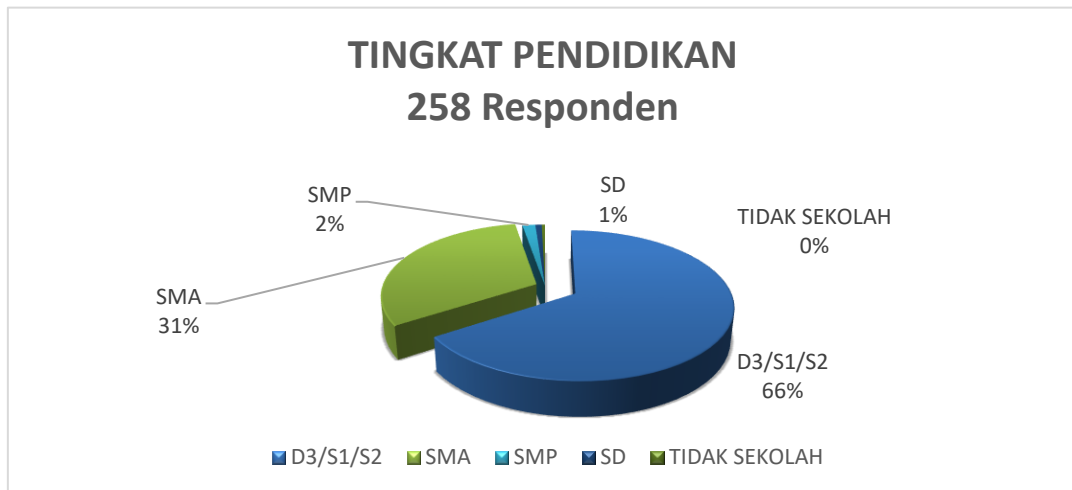
Gambar 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan pelayanan mayoritas dilakukan oleh pria sebanyak 57 % atau sebanyak 148 Orang dan Wanita 43 % atau sebanyak 110 Orang dan dari total 258 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:

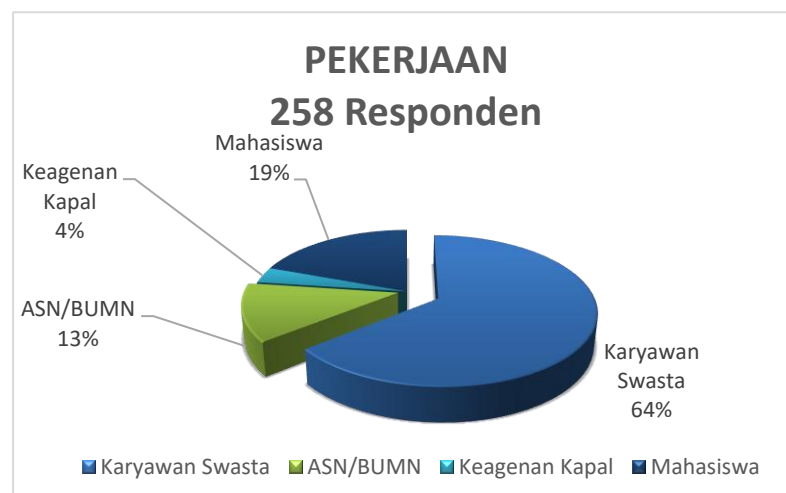


Gambar 2 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang dilayani mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan Profesi D3/S1 dan S2 sebanyak 66 % atau 170 orang, SMA sebanyak 31% atau 81 orang, SMP sebanyak 2% atau 4 orang, SD sebanyak 1% atau 1 orang, dan tidak sekolah sebanyak 0% atau 1 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 Karyawan Swasta 64%, ASN/BUMN sebanyak 13%, mahasiswa sebanyak 19% dan keagenan kapal sebanyak 4 %.

4. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon pelayanan yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar sebanyak 258 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	2	b, Kurang Kompeten	2
c, sesuai	97	c, Kompeten	93
d, Sangat sesuai	159	d, Sangat Kompeten	163
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	1	a, Tidak Sopan dan Ramah	0
b, Kurang Mudah	2	b, Kurang Sopan dan Ramah	1
c, Mudah	90	c, Sopan dan Ramah	88
d, Sangat Mudah	165	d, Sangat Sopan dan Ramah	169
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	5
c, Cepat	103	c, Baik	97
d, Sangat Cepat	153	d, Sangat Baik	156
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	1	a, Tidak Tersedia	0
b, Cukup Sesuai tarif PNB P	7	b, Ada tetapi tidak berfungsi	2
c, Sesuai tarif PNB P	112	c, Berfungsi kurang maksimal	23
d, Sangat Sesuai tarif PNB P	138	d, Dikelola dengan baik	233
5, Bagaimana pendapat Saudara Kesesuaian prduk layanan antara yang tercantum dengan yang diberikan			
Tidak Menjawab	0		
a, Tidak sesuai	0		
b, Kurang sesuai	7		
c, sesuai	103		
d, Sangat sesuai	148		

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa terdapat 2 jawaban **Kurang Sesuai** pada pertanyaan tentang “*Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya*”, terdapat 1 jawaban **Kurang Sesuai** pada pertanyaan “*Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan?*”, terdapat 2 jawaban **Kurang Kompeten** pada pertanyaan “*Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan*” serta 1 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. Kewajaran tarif PNBP dalam pemberian pelayanan (Poin 4)

Saran: Agas seluruh biaya atau tarif yang dipungut dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku.

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 Kekekarantinahan Kesehatan Makassar adalah **32,72** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **89,99** 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 Kekekarantinahan Kesehatan Makassar, petugas Survei agar lebih sabar menghadapi masyarakat yang cemas dan ingin segera berangkat.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Kekekarantinahan 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.

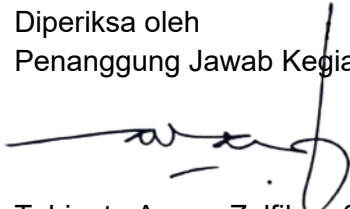
Makassar, Mei 2026
Kepala



Dr. Achmad Farchanny Tri Adryanto, MKM
NIP. 196902192002121003

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Kekarantina 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.

Diperiksa oleh
Penanggung Jawab Kegiatan/ Pokja VI WBK



Tubianto Anang Zulfikar, SKM, M.Epid
NIP 197806212005011005

Makassar, April 2026
Pembuat laporan



Adil Nirwandi, A.Md.KL
NIP 19503252022031001

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

56	Pria	Diploma/S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4	4
57	Wanita	Diploma/S1	Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	4	4
58	Wanita	Diploma/S1	Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
59	Wanita	Diploma/S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	4
60	Wanita	Diploma/S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Pria	Diploma/S1		4	4	4	3	4	3	3	4	4
62	Wanita	Mahasiswa	Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	4
63	Wanita	Pelajar/Mahasiswa	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	3	3	4
64	Pria	Semester 6	Mahasiswa	3	3	3	2	3	4	4	3	4
65	Pria	Diploma/S1	MAHASISWA A	4	3	4	4	4	4	4	4	4
66	Wanita	Diploma/S1	Mahasiswi	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	Wanita	Diploma/S1	Mahasiswi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Pria	SMA	Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	4	4
69	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Wanita	Diploma/S1		3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	Pria	Diploma/S1	Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	3	3
72	Wanita	SMA		4	4	3	3	3	4	4	3	4

73	Wanita	SMA	Mahasiswa	4		3	3	3	3	4	3	3	4
74	Pria	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
75	Pria	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
76	Pria	S2	SWASTA	4		4	3	3	4	4	3	4	4
77	Wanita	D3 keperawatan	SWASTA	4		3	3	3	3	3	3	3	4
78	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
79	Pria	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
80	Pria	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
81	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
82	Pria	S2	Bank Indonesia	4		4	4	3	4	4	4	4	4
83	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	3	3	4	3	2	4
84	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	4	4	4
85	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
86	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	2
87	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	4
88	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	4
89	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	4

106	Pria	Diploma/S1	STAFF TRAVEL WAHDAH ISLAMIC	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	Pria	SMA	SWASTA	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
108	Wanita	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
110	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	Pria	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
114	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
115	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	Pria	SMA	Karyawan Bumh	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
117	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	Wanita	SMA	Cleaning service	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	Pria	SMA	Cleaning services	3	3	3	3	3	3	4	4	4	

120	Wanita	Diploma/S1		3		3	3	3	3	3	3	3	4
121	Pria	STM PEMBANGUNAN	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	4
122	Wanita	SMA	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	3
123	Pria	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
124	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	4
125	Pria	SMA	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	4
126	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		4	4	3	4	3	4	4	2
127	Pria	SD	SWASTA	3		3	3	3	2	4	3	2	4
128	Pria	Diploma/S1	Admin PT. Cahaya Persada Pasangkayu	4		4	4	4	4	4	4	4	4
129	Wanita	ANT IV	AWAK KAPAL	4		4	4	3	3	4	4	4	4
130	Wanita	SMA	Cleaning service	3		1	3	3	3	4	3	3	4
131	Pria	SMA	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
132	Pria	S2	PNS	4		4	4	4	4	4	4	4	4
133	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4

134	Wanita	SMA	4	4	3	3	3	4	4	3	4
135	Wanita	S2 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Wanita	Diploma/S1 Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Pria	Diploma/S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Pria	SMA PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Pria	Diploma/S1 SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
140	Wanita	Diploma/S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Wanita	Diploma/S1 SWASTA	3	3	4	4	3	3	3	3	4
142	Pria	Diploma/S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	3	4
143	Wanita	SMA SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Pria	SMA SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Wanita	Diploma/S1 PNS	4	3	3	4	4	3	4	4	4
146	Pria	SMA SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Pria	Diploma/S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Pria	Diploma/S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Pria	S2 SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
150	Pria	SMA SWASTA	4	4	4	3	4	3	3	4	4

151	Wanita	Diploma/S1		4		4	3	3	3	3	3	3	4
152	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	4	3	4
153	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
154	Wanita	SMA	PNS	3		3	3	3	3	4	3	3	4
155	Pria	S2	PNS	4		4	4	3	3	3	4	3	4
156	Pria	Diploma/S1	PNS	3		3	3	3	3	3	3	3	4
157	Wanita	SMA	PNS	3		3	3	3	3	3	3	3	4
158	Pria	Diploma/S1	Pensiunan pelindo	4		3	4	4	4	4	4	4	4
159	Wanita	SMA	PNS	3		4	3	3	3	4	3	3	4
160	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	4	3
161	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		3	3	3	3	3	3	3	4
162	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	3	3	4	4	4	4
163	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4		4	4	4	4	4	4	4	4
164	Pria	Diploma/S1	SWASTA	3		4	4	3	3	3	4	3	4
165	Pria	SMA	SWASTA	4		4	4	3	4	4	4	4	4
166	Pria	S2	SWASTA	4		4	4	3	4	4	4	4	4
167	Pria	SMP	SWASTA	4		4	4	3	4	4	4	4	4

252	Wanita	Diploma/S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	4	4	3	3	3	3	3	3	4
254	Wanita	Diploma/S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
255	Pria	Diploma/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	Wanita	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
257	Wanita	Diploma/S1	PNS	4	3	3	3	3	3	3	3	3
258	Pria	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

SNilai

/Unsur

NRR
/

Unsur

NRR

tertbg
/

unsur

935

937 930 905 924 938 944 925 1005

3,624

3,63 3,60 3,50 3,58
2 5 8 1 3,636 3,659 3,585 3,895

32,725

*)

0,399

0,39 0,39 0,38 0,39
9 7 6 4 0,400 0,402 0,394 0,428

3,600

**)

IKM Unit pelayanan

89,993

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 = NRR per unsur x 0,11

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

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

89,99

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99



Makassar, April 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
	4
-	4
Pertahankan Pelayanan Terbaiknya	5
	5
	5
	5
	5
pertahankan dan tingkatkan	5
Pertahankan Pelayanan Terbaiknya	5
Sangat baik	4
Wilker Malili sebaiknya punya kantor sendiri supaya pelayanan bisa terlayani sesuai kebutuhan masyarakat sekitarnya.	5
	5
	4

	4
-	5
TERIMA KASIH ATAS..	5
	5
	5
	5
Ok	5
Petugas yg ada sangat maksimal dan menjalankan tugas kami sangat puas atas kinerja semoga dpt dipertahankan	3
Tetap pertahankan	5
Pelayanananya tetap ditingkatkan	4
Pelayanan sangat ramah & cepat	5
	5
	5
lebih semangat	5
	5
Sangat puas sekali dengan pelayanan KKP mamuju	5
	5
Sementang cukup	5
	4

Pelayanan sangat baik semoga semakin di tingkatkan lagi	5
Tingkatkan fasilitas di wilker	4
Sangat baik dan Terima kasih	5
	5
Perlu penambahan pekerja	3
Pertahankan Pelayanan Terbaik nya	5
	5
	5
Sangat baik	4
	5
PELAYANAN DITINGKATKAN	3
	4
	5
	5
Diharapkan Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Makassar dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kekarantinaan kesehatan, khususnya dalam pengawasan sanitasi kapal dan lingkungan pelabuhan	4
Semoga kedepannya BBKK Makassar dapat bekerja dengan baik atau lebih fokus terhadap tanggung jawabnya, intinya BBKK Kren poll 🇮🇩	5
Maaf tidak bersaran	3
	5

Di sarankan untuk BBKK Makassar	5
pelayanan sangat baikk	5
Selalu Mempertahankan dan meningkatkan terus pelayanan vaksinasi internasional kepada mitra faskesnya.	4
	5
	5
Pelayanan baik dan ramah, semoga kualitas pelayanan tetap dipertahankan serta fasilitas pemeriksaan kesehatan terus ditingkatkan agar semakin nyaman bagi masyarakat."	4
	5
Pelayanan sudah sangat baik, diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tetap konsisten.	5
	5
	5
Tingkatkan lagi kedisiplinan	5
	5
	5
Sangat baik	5
	5
Pelayanan nya tolong dipertahankan kalau bisa lebih tingkat kan lagi terimakasih	5
Pelayananan yang baik di pertahankan. Dan lebih meningkat kedepannya	5
Tidak ada	5
Tetap amanah dalam menjalankan tugas	5

	5
	5
	5
	5
Tetap pertahankan pelayanannya	5
	5
Kadang ada aturan yg tdk konsisten, misalnya dulu kl mau pembelian buku eicv sisa stok 50vial, sdh bisa direquest lagi, tp sekarang hrs tinggal max 5 vial baru boleh request lg.	4
Tidak ada	5
Pelayanan Mantap	5
	5
	5
	5
	5
Penambahan generator dn wifi	5
Pertahankan keramahannya	5
	5
kalau bisa PHQC kapal percepat acc yg di makassar, karena sy pernah menunggu saat magrib sekitar 1 jam dengan alasan belum di acc di makassar, jd operasional sy terganggu. kalau bisa dipercepat acc nya atau biar petugas yg di parepare sj yg acc karena mereka liat kapalnya jg	3
Pertahankan kinerja	4

lebih baik dan mantap	4
Pertahankan keramhan dan kemudahannya	5
Pelayanan Mantap	4
Mempertahankan pelayanan yg prima	4
Semangat terus	5
	5
Baik dan cepat	4
Pertahankan Pelayanan yg baik	5
Pelayanan lebih ditingkatkan	4
Semoga pelayanan ini dapat di pertahanan untuk kedepannya.	
Dan terimakasih kepada para petugas BBKK atas pelayanannya selama ini tanpa mengenal waktu🙏🙏	5
tetap pertahankan integritas kerja	5
Pertahankan yang sudah baik dan perbaiki yang belum maksimal	3
Buku kesehatan kapal agar segera dialihkan ke layanan elektronik	4
Sangat baik	5
	5
Semoga makin baik	5
	4
	4
siap, pokoknya pelanyanan mantap dan super sekali ..smg para Dokter2 diberikan kesehatan dan kemudahan dalam segala hal ...aamiin	5
Pertahankan dan lebih ditingkatkan layanan terutama sistem layanan online nya	5
Pelayanan di pertahankan	5
Pertahankan terbaik BBKK makassar	5
Untuk saat ini pelayanan sangat memuaskan, apalagi kebersihan kantor KKP parepare, kinclong, jadi nyaman berkunjung. Tetap di pertahankan	4

	5
	4
	4
	5
gada sih alhamdulillah semua aman smga seterusnya aman hehe Amiiin ya	5
Tetap mempertahankan pelayanan saat ini untuk kedepannya lebih ditingkatkan	5
	5
Tetap memberikan pelayanan yang terbaik	5
	5
	4
PELAYANAN LEBIH DITINGKATKAN	3
Bertanggung jawab	4
Petugas nya perlu di tambah	5
	4
Agar pelayanan lebih di tingkatkan lagi	3
Tolong untuk kantor balai karantinanya tidak jauh dari pelabuhan dan tambahkan lagi kantornya di desa-desa yang blm memiliki kantor balai karantina dan untuk BKK wilker parepare, sulsel, harap lebih ramah dan sabar apabila mendapati penumpang yang lupa, hilang atau belum memiliki izin karantina hewan/unggas serta lebih aktif lagi melakukan pemeriksaan atau tes malaria terhadap penumpang2 diatas kapal	5
Agar kedepanx lebih baik lagi	3
Pertahankan Pelayanan Terbaiknya	5
Pelayanan sangat baik	5
Dengan adanya pemeriksaan kesehatan agar kedepanya bisah memberi pelayanan yg lebih baik lgi	4
-	5
Pertahankan pelayanan	5
Sangat baik	4
	4
Pertahankan pelayanan	5

	5
Tidak ada	5
Sangat baik	5
	4
Harus di pertahankan	5
	4
Tetap memberikan pelayanan yang terbaik	5
Pelayanan dan fasilitas mantap	5
	5
Mengadakan secepat mungkin vaksin folio agar calon jamaah umroh bisa mendapatkan secara langsung 2 jenis vaksin di tempat yang sama.	5
	5
Semoga pelayanannya seperti ini terus menerus	5
Keren	5
Dipertahankan yang baik-baik dan di evaluasi yang kurang-kurang.	5
Semua pelayanan sudah sesuai dengan harapan sangat baik.	5
Sebaiknya vaksin polio di adakan juga di BBKK.(Walker Pelabuhan Palopo).	3
Pelayanan terbaik	5
MUNGKIN SOSIALISASI JIKA ADA PERUBAHAN ATAU PENAMBAHAN DALAM APK	5
	4
Tingkat lagi	5
Luar biasa	5
Semoga pelayanan kedepannya semakin di tingkatkan	4
	4
Semoga kedepannya pelayanan lebih di tingkatkan	5
tingkatkan digitalisasi dan dipermudah	4
	5

PELAYANANNYA SANGAT BAIK	4
Pertahankan	5
	5
	4
sudah mantap trimakasih pelayanannya	4
Pelayanannya mantap	4
Tetap semangat	5
Baik	4
Terbaik	5
Semua baik	5
	5
	5
	4
	5
	5
-	4
-	4
-	4
Pelayanan sangat baik, tolong di pertahankan	5
Baik	5
	3
Tetap memberikan yg terbaik bagi masyarakat	5
Tetap mempertahankan pelayanan terbaiknya	5
-	4
-	4
Pelayanan kesehatan lebih ditingkatkan	4
-	4

Pertahankan kineja kerja pelayanannya	5
	5
	4
—	4
-	5
	5
—	4
Mantap	4
Pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan	4
Periksa kesehatan lebih sering dilaksanakan di pelabuhan	4
pelayanan baik lebih baik	4
Mantap	5
Mantap	5
	3
Ttp pertahankan service excellentnya	5
Baik	5
	5
Baik	5
Semoga bs selalu melayani dgn bsij	4
	5
	4
Sukses Terus BBKK Makassar dan semoga pelayanan nya yang sudah sangat baik terus di tingkatkan dan di pertahankan,Makasih BBKK Makassar	4
	5
	5
	4
	5
-	5

	5
	5
Tetaplah mempertahankan kualitas dan pelayanan kepada masyarakat	5
Tetaplah mempertahankan kualitas dan pelayanan	5
Pelayanan sudah sangat baik, semoga kualitas pelayanan dan respon petugas dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan.	5
	5
	5
Tetap mempertahankan integritas pelayanan	4
	5
semoga tetap konsisten selalu	5
Semoga kedepannya lebih baik lagi	5
	4
	4
Mempertahankan sikap ramah, sopan, dan komunikatif dari petugas sehingga masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan	5
	5
	5
	5
Tetap amanah dan semoga dapat berkembang semakin tinggi lagi	5
baik	3
tetap mempertahankan kualitas dan pelayanan kepada masyarakat	5
Pelayanan sudah baik dan ramah, semoga dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan lagi ke depannya.	5
Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan (BBKK) Makassar terus tingkatkan kualitas pelayanan publiknya	5
Saat proses permintaan kuota, harap lebih dipermudah	5
	4
baik sekali	4
Sudah baik	4

-	5
Saya mau BBKK makassar kedepan jauh lebih dari pada sebelum nya spy lebih keren	5
Berharap agak bisa diikuti untuk inspeksi pesawat	5
Segala sesuatu jika di tingkatkan maka akan lebih baik	4
	5
semoga tetap solid dan tetap semangat	5
Pertahankan pelayanan yang sangat baik,dan lebih baik kedepannya	5
	4
Alhamdulillah sangat baik	5
-	4
Pelayanx dipertahankan	4
-	5
	4
	4
Tolong Segera Pengadaan/Pembangunan Kantor Tetap untuk Wilker Malili	5
Semakin ditingkatkan pelayanan dan prasarana untuk kenyamanan pelayanan serta lebih optimal.	5
	5
	5