
LAPORAN INDEKS KEPUASAN ASYARAKAT

Triwulan 3

TAHUN 2025

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

Direktorat Jenderal Penanggulangan Penyakit

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
DI BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN (BBKK) SOEKARNO HATTA
PERIODE TRIWULAN 3 TAHUN 2025**

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *principal-agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alikasi sumber daya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Reformasi Birokrasi menuntut tata kelola pemerintah yang baik dan bersih. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

BBKK Soekarno Hatta sebagai Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kesehatan yang memiliki fungsi pelayanan publik. Setiap saat selalu dituntut untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan Survey Kepuasan Pelanggan.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan mengacu kepada Permenpan RI Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

B. TUJUAN

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan di BBKK Soekarno Hatta
2. Untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Pelaksanaan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap publik yang mendapatkan layanan di BBKK Soekarno Hatta baik dengan cara offline (kuesioner non elektronik)



2. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 01 Juli s/d 30 September 2025

3. Metode

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Berikut merupakan 9 unsur pelayanan yang survey.

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 pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai 3;
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

4. Jumlah Responden

Masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan ini sebanyak 98 orang.

D. HASIL

Nilai indeks Kepuasan Pelanggan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan pelanggan terhadap 2 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki 4 komponen penilaian yang akan dihitung dengan rumus sebagai berikut (untuk setiap unsur).

$$\text{Bobot nilai Rata Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Kemudian menghitung Nilai Rata-Rata (NRR), dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya untuk memperoleh Mutu Dan Kinerja Unit Pelayanan maka bandingkan Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan dengan Tabel berikut.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,60 – 3,064	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode semester 3 tahun 2025

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	1	2
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	3	3	3	4	3
6	4	4	4	3	3	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	4	4	4	3	3	4	4	3
15	3	4	4	2	3	3	4	1	4
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3
17	4	4	3	3	3	4	3	4	3
18	4	3	4	3	4	3	3	4	3
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	2
21	3	4	4	3	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	3	4	4	4	2
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	3	3	3	3	4	3
30	4	3	4	3	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	3	3	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	3	3	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	5	5	5	3	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	4	4	4	2	3	3	3	4	4
60	3	4	4	3	3	3	4	4	3
61	3	3	4	3	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	4	4	3	3	3	4	3	3
65	3	4	4	3	3	3	4	4	3
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	3	4	4	3	4	4	4	4	4
68	3	4	4	3	3	4	4	1	3
69	3	4	4	3	3	4	4	4	3
70	3	4	4	3	3	3	3	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75	4	3	4	3	3	4	4	4	4
76	4	4	4	4	3	4	3	4	3
77	4	4	4	3	4	4	4	4	3
78	4	4	4	3	3	4	4	4	4
79	4	3	4	3	3	3	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	4	3	3	3	4	4	3
82	4	3	3	3	4	3	4	4	3
83	3	3	4	3	3	3	3	4	2
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	2	3	3	3	4	3
86	4	4	4	3	4	4	4	4	3
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	4	3	4	3	3	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	3	3	4	3	3	3	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	4	3
93	4	3	4	3	3	3	3	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	4	4	4	4	4	3	4
96	3	3	3	2	3	3	3	4	3
97	4	4	4	3	3	4	3	4	3
98	3	3	3	2	3	3	4	4	3
Σ Nilai/Unsur (A)	355	359	371	321	341	355	358	373	341
NRR/Unsur (B)	3,62245	3,66327	3,78571	3,27551	3,47959	3,62245	3,65306	3,80612	3,47959
NRR Tertimbang	0,40209	0,40662	0,42021	0,36358	0,38623	0,40209	0,40549	0,42248	0,38623
IKM Pelayanan BBKK Soekarno Hatta									
89.876020									

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 98 responden yang terjaring dalam survey kepuasan pelanggan di triwulan 3 2025 terhadap pelayanan kesehatan di BBKK Soekarno Hatta menghasilkan nilai IKM **88.88** sebagaimana disajikan pada Tabel 1. dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan mutu pelayanan kesehatan di BBKK Soekarno Hatta mendapat kategori **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Selanjutnya maka tiap tiap unsur pelayanan tetap terus diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya agar pelayanan menjadi semakin baik dan prima. Terhadap hasil survey kemudian juga dilakukan publikasi melalui media sosial seperti Facebook dan Instagram BBKK Soekarno Hatta sebagai bagian dari prinsip survey yang transparansi dan mudah di akses.



Mengetahui,

Tangerang, 01 Oktober 2025

Kepala Balai Besar Kekarantinaan
Kesehatan Soekarno Hatta



dr. Naning Nugrahini, SKM, MKM

NIP. 197005202002121003