

BENTUK PENGAWASAN DAN PENILAIAN

PELAYANAN PUBLIK

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG



TAHUN 2025



022 4219305



balaikarkesbandung.kemkes.go.id



@balaikarkesbandung

**JUARA
DONG!**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



WILAYAH BEBAS KORUPSI

Untuk mempercepat pencapaian sasaran reformasi birokrasi yang bersih dan akuntabel serta pemberian pelayanan publik yang prima di Balai Karkes Kelas I Bandung, perlu melakukan peningkatan kualitas pembangunan zona integritas. Untuk mencapainya, Kepala Balai Karkes Kelas I Bandung membentuk Tim WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dengan menerbitkan surat Keputusan Nomor HK.02.03/C.X.5/281/2025 tentang Tim Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung.

Beberapa tahapan penilaian dokumen dan lapangan yang harus dilalui untuk mencapai Balai Karkes Kelas I Bandung yang bersih dan akuntabel. Tanda tahapan penilaian tersebut dengan diterbitkan beberapa surat yaitu: surat yang ditandatangani oleh Sekretaris Inspektorat Jenderal dengan nomor PS.08.02/G.I/1145/2025 tentang penyampaian Unit Kerja Satuan Kerja yang memenuhi WBK/WBBM Nasional tahun 2025 tertanggal 03 Juni 2025, yang berisi bahwa Balai Karkes Kelas I Bandung masuk dapat daftar Unit/Satuan Kerja yang memenuhi syarat Pengusulan Evaluasi Pembangunan ZI menuju WBK/WBBM tahun 2025.

Hasil dari penilaian pendahuluan dan penerimaan usulan Unit/Satuan Kerja menuju WBK/WBBM Nasional Tahun 2025, maka dikeluarkan Surat Nomor PS.08.02/C/710/2025 tentang usulan satuan Kerja Menuju WBK/WBBM Nasional tertanggal 15 April 2025 yang ditandatangani oleh dirjen Pengendalian Penyakit (P2). Hasil penilaian pendahuluan oleh Eselon I terhadap Satker yang diusulkan self assessment menuju predikat WBK dan WBBM tingkat Nasional tahun 2025, Balai Karkes Kelas I Bandung memperoleh nilai **"88,78"**.



Atas dasar hasil penilaian pendahuluan tersebut di atas, maka dikeluarkanlah surat Nomor PS.08.02/G.I/1145/2025 tentang penyampaian Unit Kerja/Satuan Kerja yang memenuhi Syarat Verifikasi Awal Pembangunan ZI Menuju WBK/WBBM Nasional tahun 2025 tertanggal 3 Juni 2025. Inspektorat Investigasi an. Tim Penilai Internal (TPI) Kemenkes melakukan reviu dan hasilnya yang memenuhi syarat dilakukan penilaian menuju WBK melalui ZI menuju WBK secara Mandiri oleh TPI selaku evaluator instansi pemerintah. Hasil reviu lembar kerja evaluasi Balai Karkes Kelas I Bandung tahun 2025 yang diusulkan mendapat predikat WBK-WBBM oleh TPI, Balai Karkes Kelas I Bandung tahun 2025 memperoleh nilai **“91,07”**.

Selanjutkan sesuai SK Menkes HK.01.07/MENKES/1178/2025 Tentang Penetapan Unit Kerja Berpredikat Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Tingkat Nasional Di Lingkungan Kementerian Kesehatan Tahun 2025, Balai Karkes Kelas I Bandung memperoleh nilai **“84, 25” dengan predikat “Menuju WBK Nasional 2025”**.

BKK KELAS I BANDUNG

Lembar Kerja Evaluasi

No	Uraian Persyaratan Penetapan Unit/ Satuan Kerja Menuju WBK Nasional	Syarat Minimal	Hasil Evaluasi
Nilai Total			
A	(Komponen Pengungkit + Komponen Hasil)	75	84,25
B	Nilai Komponen Pengungkit		
1	Nilai minimal Komponen Pengungkit	40	47,38
2	Bobot nilai per area pengungkit	60%	63,79-88,51%
C	Nilai Komponen Hasil		
1	Nilai Komponen Hasil "Birokrasi yang Bersih dan Akuntabel"	≥ 18,25	20,42
2	Nilai Komponen Hasil "Pelayanan Publik yang Prima"	≥ 14,00	16,45



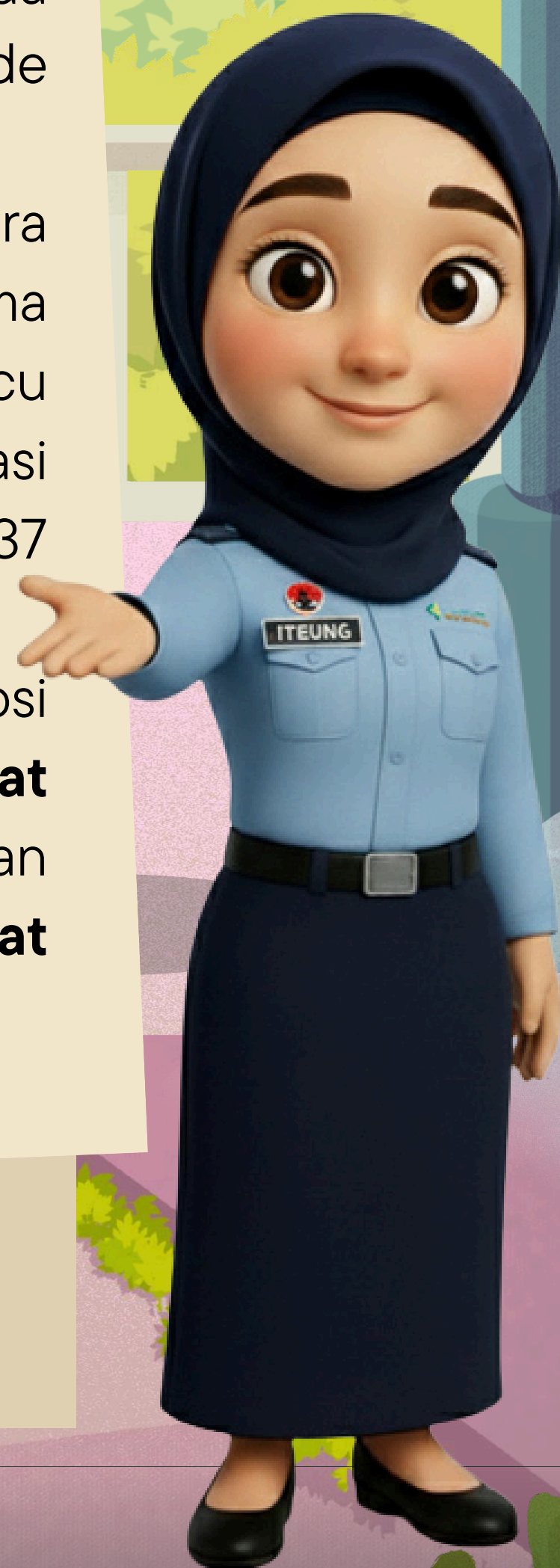
Survei Kepuasan Masyarakat

a. Survei Eksternal Mandiri

Survei mandiri dilakukan secara terpadu untuk memperoleh tanggapan/umpan balik dari pengguna layanan atas persepsi anti korupsi dan kualitas layanan yang diterima. Survei dilakukan pada bulan Februari s/d April 2025 pada pengguna layanan dan stakeholder dengan mengirimkan link kuesioner digital (google form) melalui aplikasi WhatsApp dan menginformasikan kepada pengguna layanan/ stakeholder (on the spot) untuk memindai kode QR atau mengisi tautan kuesioner survey.

Berdasarkan data pengguna layanan dan stakeholder/mitra populasi survei eksternal di Balai Karkes Kelas I Bandung selama kurang lebih 3 (tiga) bulan adalah sebanyak 600 orang. Mengacu pada tabel Morgan dan Krejcie (1970) dengan jumlah populasi tersebut yang harus diambil sebagai sampel yaitu sebanyak 237 responden.

Hasil yang diperoleh Survey Mandiri Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) diperoleh indeks **“3,81”** masuk dalam kategori **“Sangat Bersih dari Akuntabel”** dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diperoleh indeks **“3,83”** masuk dalam kategori **“Sangat Baik/Prima”**



Survei Kepuasan Masyarakat

b. Survei Persepsi Kepuasan Masyarakat (IPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi

Balai Karkes Kelas I Bandung telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi yang dilakukan pada pengguna layanan baik di Induk maupun wilayah kerja BKK Kelas I Bandung. Pengguna layanan di Bandara misalnya pelaku perjalanan, Avsec, Angkasa Pura (AP), Otoritas Bandara (Otban) dan pengguna layanan pelabuhan misalnya agent kapal dan Pelindo, serta pelaku perjalanan luar negeri (Jemaah umroh) yang melakukan vaksinasi. Survey tersebut dilakukan monitoring dan evaluasi setiap triwulan, adapun hasil SKM selama tahun 2025 Balai Karkes Kelas I Bandung sebagai berikut :

TW	Jumlah Respond		IKM			Jumlah Respond		IPAK		
	L	P	Indeks Koversi	M	Kinerja Unit	L	P	Indeks Koversi	M	Kinerja Unit
I	156	177	91.05	A	Sangat Baik	62	48	95.51	A	Sangat Bersih dari Korupsi
II	82	75	91.71	A	Sangat Baik	18	8	97.19	A	Sangat Bersih dari Korupsi
III	106	133	90.66	A	Sangat Baik	7	12	92.06	A	Sangat Bersih dari Korupsi
IV	137	188	91.13	A	Sangat Baik	38	42	97.19	A	Sangat Bersih dari Korupsi

KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK

Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan menerbitkan surat dengan Nomor KM. 04.04/A.V/4379/2024 terkait pemberitahuan survey Kepatuhan Interaksi Pelayanan Publik. Namun pada pelaksanaannya di tunda sampai setahun kemudian. Akhirnya pada tanggal 27 September 2025 kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kemenkes mengirimkan surat dengan Nomor KM.04.04/A.V/2102/2025 tentang Sosialisasi Hasil Penilaian Kepatuhan Interaksi Pelayanan Publik 2025. Sebulan kemudian setelah dilakukan sosialisasi diatas, dilakukanlah penilaian kepatuhan pelayanan publik dengan adanya “Mystery Guest” yaitu seseorang datang menyamar sebagai pengguna layanan ingin memperoleh layanan dengan bertanya dan menilai langsung kualitas pelayanan pada setiap tahapan pelayanan yang diperolehnya. Hasil dari Penilaian Kepatuhan Interaksi Pelayanan Publik 2025 Balai Karkes Kelas I Bandung mendapatkan nilai **“71%”**



PENILAIAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP)

Berdasarkan surat Nomor KM.04.04/C.I/4149/2025 tentang Pendampingan Pelaksanaan Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan publik (PEKPPP) Mandiri tahun 2025, tertanggal 26 Juni 2025. Dari 10 Unit Pelaksana Teknis Kemenkes Balai Karkes Kelas I Bandung salah satu Unit Pelaksana Teknis yang ditunjuk sebagai lokus percontohan praktik baik pelayanan publik di lingkungan unit utama Ditjen Pengendalian Penyakit.

Menindaklanjuti surat diatas Sekditjen Pengendalian Penyakit menerbitkan surat dengan Nomor KM.04.04/C.I/4487/2025 tentang desk Penilain PEKPPP Mandiri tertanggal 27 Juli 2025. Dan akhirnya terbit Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan No HK.02.02/A/5121/2025 tentang Penetapan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Mandiri di Lingkungan Kementerian Kesehatan Tahun 2025, Balai Karkes Kelas I Bandung memperoleh IPP **"4,31"** yaitu masuk dalam kategori **"A"** – dengan predikat **"Sangat Baik"**.

