



KEMENTERIAN  
KESEHATAN  
REPUBLIK  
INDONESIA



KANTOR KESEHATAN PELABUHAN  
KELAS III MERAUKE

**LAPORAN HASIL**

**SKM**

**SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT**

**PERIODE TRIWULAN 01  
APRIL - JUNI 2023**

**KANTOR KESEHATAN PELABUHAN  
KELAS III MERAUKE**

**LAPORAN HASIL SKM**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III MERAUKE**  
**PERIODE 01 APRIL 2023 – 30 JUNI 2023**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

**B. Tujuan**

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

**C. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah

3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah
4. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik
6. Permenkes Nomor 33 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesehatan Pelabuhan
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/156/2023 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Kesehatan

## **II. METODE SURVEI**

### **A. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

### **B. Metode Penelitian**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

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.

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

### III. EVALUASI PENANGANAN

No	Periode	IKM	Mutu
1	Triwulan II (01 April 2023 s.d 30 Juni 2023)	87.21	BAIK

### IV. RENCANA TINDAK LANJUT

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Merauke, 03 Juli 2023

Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Kelas III Merauke,



**Syarif Abubakar Katili, S.H., M.Si.**  
**NIP. 197305161997031004**

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
TRIWULAN II  
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III MERAUKE  
(Permenpan-RB No 14 Tahun 2017)

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3	4	3	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	4	2	4
11	3	3	3	3	3	4	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	4	4	3	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	4	4	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	4	3	3	4	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	4	3	3	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR	96	97	97	92	94	103	102	96	111
NRR Per Unsur	3.43	3.46	3.46	3.29	3.36	3.68	3.64	3.43	3.96
NRR Tertimbang	0.38	0.38	0.38	0.36	0.37	0.40	0.40	0.38	0.44
SKM UP									3.49
IKM/SKM KKP Kelas III Merauke									87.21
									Baik

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{SKM UP} \times 25$$

**IKM Unit Pelayanan**  
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

Mengetahui,  
Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Kelas III Merauke

  
**Syarif Abubakar Katili, SH.,M.Si**  
NIP. 197305161997031004



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III MERAUKE  
TRIWULAN II TAHUN 2023  
(Permenpan-RB No 14 Tahun 2017)

NILAI IKM

**87.21**

RESPONDEN

JUMLAH	:	28 orang
JENIS KELAMIN	L: 22 orang P: 6 orang	
PENDIDIKAN	SD	: -
	SMP	: 1 orang
	SMA	: 13 orang
	DI	: 1 orang
	DIII	: 7 orang
	S1	: 6 orang
	S2	: -

Periode Survei = (01-04-2023) s/d (30-06-2023)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Mengetahui,

Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Kelas III Merauke

Syarif Abubakar Katili, SH.,M.Si

NIP. 197305161997031004

