



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



LAPORAN HASIL

SKM

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT



PERIODE TRIWULAN III
JULI - SEPTEMBER 2023

KANTOR KESEHATAN PELABUHAN
KELAS III MERAUKE

bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN HASIL SKM
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III MERAUKE
PERIODE 01 JUNI 2023 - 30 SEPTEMBER 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 aparat 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 III (01 Juli 2023 s.d 30 September 2023)	86,85	BAIK

IV. RENCANA TINDAK LANJUT

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

Merauke, 31 Oktober 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 III
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	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	3	3	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	3	4	4	4	3	4
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4
14	4	4	3	3	3	4	3	3	4
15	3	4	4	2	3	4	3	3	4
16	4	4	4	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18	4	4	2	3	4	3	4	4	4
19	4	4	3	3	3	4	4	3	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	3	3	3	3	4	3	4
23	4	4	3	3	3	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	3	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	3	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	3	4	3	3	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	2
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	3	3	4	4	3	3	4	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	4	3	4	3	3	2	2	1
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	2	3	3	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4		4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	4	3	3	3	3

54	3	3	3	3	2	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	4	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
NILAI/UNSUR	214	215	209	205	208	215	216	211	230
NRR /UNSUR	3,51	3,58	3,43	3,36	3,41	3,52	3,54	3,46	3,77
NRR TERTIMBANG	0,39	0,39	0,38	0,37	0,38	0,39	0,39	0,38	0,41

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

SKM UP									3,47
IKM/SKM KKP Kelas III Merauke									86,85
									Baik

SKM UP x 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, S.H., M.Si
NIP. 197305161997031004

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

NILAI IKM

86,85

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 61 Orang
JENIS KELAMIN : L = 45 Orang / P = 16 Orang
PENDIDIKAN : SD = .. Orang
SMP = .. Orang
SMA = 22 Orang
DIII = 11 Orang
S1 = 20 Orang
S2 = 8 Orang

Periode Survei = (01-Juli-2023) s/d (30-September-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 Katiili, S.H., M.Si
NIP. 197305161997031004