

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BULAN JANUARI – MARET  
TAHUN 2023**



**KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II TERNATE**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, kegiatan pelaksanaan dan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit Penyelenggara Pelayanan Publik KKP Kelas II Ternate Tahun 2023 telah diselesaikan. Kegiatan pelaksanaan dan penyusunan laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan sejak bulan Januari – Maret 2023.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan di unit tersebut. Hasil SKM dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan KKP Kelas II Ternate, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan rekomendasi serta beberapa cacatan berdasarkan pelaksanaan survei juga disampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di KKP Kelas II Ternate.

Atas segala bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga kegiatan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar, kami mengucapkan terima kasih. Semoga laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 dapat bermanfaat bagi kita semua.



Ternate, April 2023  
Kepala KKP Kelas II Ternate,

**Fifie Fanny Polak, SKM, M.Kes.**  
NIP 197006221990122001

## DAFTAR ISI

|  | <i>Hal.</i> |
|--|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                    | <b>i</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                       |             |
| A. Latar Belakang .....  | 1           |
| B. Dasar Hukum.....  | 1           |
| C. Maksud dan Tujuan .....                                     | 2           |
| D. Target dan Sasaran .....                                    | 2           |
| E. Ruang Lingkup .....   | 2           |
| <b>BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>     |             |
| A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....            | 3           |
| B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data..... | 4           |
| C. Pengolahan Data dan Penilaian.....                          | 5           |
| <b>BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....</b>    | <b>6</b>    |
| <b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>                            |             |
| A. Kesimpulan.....   | 7           |
| B. Saran.....  | 7           |
| <b>BAB V. PENUTUP .....</b>                                    | <b>9</b>    |

### LAMPIRAN

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun  
2023

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dan tanggungjawab pemerintah untuk mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Undang - undang tersebut bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, karena penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi tentang kinerja pelaksana di tingkat organisasi secara berkala diharapkan dapat mendorong pemerintah daerah terutama instansi penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kinerja lembaga. Salah kegiatan yang harus dilaksanakan adalah evaluasi pelayanan publik melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM), sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Ternate terus menyelenggarakan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM), tentang pelayanan publik yang dalam hal ini dilakukan terhadap pengguna layanan di seluruh wilayah kerja KKP Kelas II Ternate.

### **B. Dasar Hukum**

Pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### **C. Maksud dan Tujuan**

#### 1. Maksud

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah:

- a. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari penyelenggara pelayanan publik
- b. Mengukur secara berkala keseluruhan penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan unit pelayanan publik
- c. Sebagai bahan kebijakan yang perlu diambil untuk perbaikan pelayanan publik
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan masyarakat terlibat secara aktif dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik.

#### 2. Tujuan

Tujuan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan menghasilkan kualitas pelayanan dari unit penyelenggara pelayan publik yang menjadi sasaran survei.

### **D. Target dan Sasaran**

Target dan sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dari survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Metode Survei
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
4. Pemantauan
5. Evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
6. Analisis hasil survei dan rencana tindak lanjut
7. Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi seluruh Wilayah Kerja yang ada di KKP Kelas II Ternate

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Ternate terus menyelenggarakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tentang pelayanan publik yang dalam hal ini dilakukan terhadap pengguna layanan yang tersebar di 7 (tujuh) wilayah kerja dan 5 (lima) pos pelabuhan laut yang ada di KKP Kelas II Ternate.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

#### **A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

##### **1. Penetapan Pelaksanaan**

Dilaksanakan secara serentak di unit penyelenggara pelayanan publik KKP Kelas II Ternate

##### **2. Persiapan Pelaksanaan**

###### **a. Kuesioner**

Untuk menyusun SKM ini digunakan kuesioner melalui *Google Form* sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat

###### **b. Bagan dari Kuesioner**

Dibagi menjadi 3 bagian yaitu

- 1) Indikator responden
- 2) Indikator persepsi korupsi
- 3) Indikator persepsi kualitas pelayanan publik

###### **c. Bentuk Jawaban**

###### **1) Indikator Korupsi**

- a) Tidak Pernah
- b) Jarang
- c) Kadang-kadang
- d) Sering
- e) Sangat sering
- f) Selalu

###### **2) Indikator Kualitas pelayanan publik**

- a) Tidak setuju
- b) Kurang setuju
- c) Setuju
- d) Sangat setuju

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Jumlah responden pengisian kuesioner *Google Form* SKM sebanyak 30 responden yang tersebar di unit penyelenggara pelayanan publik KKP Kelas II Ternate. Responden adalah pengguna layanan yang pernah/sedang melakukan pelayanan pada saat survei dilakukan dengan rincian sebagai berikut:

| No | Unit Pelayanan                 | Jumlah Responden |           | Ket |
|----|--------------------------------|------------------|-----------|-----|
|    |                                | Sasaran          | Capaian   |     |
| 1  | Kantor Induk                   | 20               | 2         |     |
| 2  | Pos Pelabuhan Laut Ahmad Yani  | 10               | 1         |     |
| 3  | Pos Pelabuhan Laut Dufa Dufa   | 2                | 1         |     |
| 4  | Pos Pelabuhan Laut Bastiong    | 5                | 0         |     |
| 5  | Pos Pelabuhan Ferry Bastiong   | 3                | 1         |     |
| 6  | Pos Pelabuhan Laut Weda        | 5                | 1         |     |
| 7  | Wilker Bandara Sultan Babullah | 10               | 0         |     |
| 8  | Wilker Jailolo                 | 4                | 1         |     |
| 9  | Wilker Buli                    | 2                | 5         |     |
| 10 | Wilker Bacan                   | 10               | 8         |     |
| 11 | Wilker Sanana                  | 8                | 7         |     |
| 12 | Wilker Morotai                 | 6                | 0         |     |
| 13 | Wilker Tobelo                  | 5                | 3         |     |
|    | <b>Jumlah</b>                  | <b>90</b>        | <b>30</b> |     |

2. Lokasi

Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tersebar di masing-masing wilayah kerja yang ada di KKP Kelas II Ternate

3. Waktu

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- a) Persiapan tanggal 23-24 Maret 2023
- b) Pelaksanaan tanggal 27-29 Maret 2023
- c) Pengolahan data dan penyusunan laporan SKM tanggal 4 April 2023

C. Pengolahan Data dan Penilaian

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari survei Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan rumus:

1. Bobot nilai rata-rata tertimbang =  $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$

2.  $\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times 0,071$

3. Interpretasi =  $\text{IKM} \times 25$

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (X) | Kinerja Unit Pelayanan (Y) | Ket |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|-----|
| 1              | 1,00 - 2,5996       | 25 - 64,99                    | D                  | Tidak Baik                 |     |
| 2              | 2,60 - 3,064        | 65,00 - 76,60                 | C                  | Kurang Baik                |     |
| 3              | 3,06 - 3,532        | 76,61 - 88,30                 | B                  | Baik                       |     |
| 4              | 3,53 - 4,00         | 88,31 - 100,00                | A                  | Sangat Baik                |     |



### BAB III

#### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi pelayanan di kantor induk KKP Kelas II Ternate dan di 7 (tujuh) wilayah kerja dan 5 (lima) pos pelabuhan yang tersebar di provinsi Maluku Utara pada tahun 2023 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di KKP Kelas II Ternate.

Berikut adalah nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dihasilkan masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik di KKP Kelas II Ternate periode Januari-Maret 2023

| No | Indikator                          | Variabel                                | Nilai Konversi | Kriteria           | Ket   |
|----|------------------------------------|---|----------------|--------------------|---|
| 1  | Persepsi Korupsi                   | Perilaku petugas dalam lingkungan kerja | 94,47          | Sangat Baik        |   |
|    |                                    | Sistem administrasi                     | 72,67          | Kurang Baik        | informasi terkait pelayanan (alur, prosedur, ketersediaan fasilitas dan layanan, biaya, waktu) belum tersedia secara lengkap di kantor wilker dan pos pelabuhan |
|    |                                    | Pencegahan korupsi                      | 70,67          | Kurang Baik        | Media pengaduan/keluhan/kritik dan saran; respon petugas terhadap pengaduan/keluhan/kritik dan saran  |
|    |                                    | <b>Nilai Rata-Rata</b>                  | <b>91,81</b>   | <b>Sangat Baik</b> |   |
| 2  | Persepsi Kualitas Pelayanan Publik | Prosedur pelayanan                      | 84,05          | Baik               |   |
|    |                                    | Waktu pelayanan                         | 84,58          | Baik               |   |
|    |                                    | Produk pelayanan                        | 86,80          | Baik               |   |
|    |                                    | Biaya pelayanan                         | 85,15          | Baik               |   |
|    |                                    | Sarana dan Prasarana                    | 85,88          | Baik               |   |
|    |                                    | Kemampuan Petugas Pemberi Pelayanan     | 88,78          | Sangat Baik        |   |
|    |                                    | <b>Nilai Rata-Rata</b>                  | <b>85,68</b>   | <b>Sangat Baik</b> |   |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik terkait, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat penggunaan layanan publik. Kesimpulan hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari - Maret tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari - Maret tahun 2023 dilaksanakan pada 7 (tujuh) wilayah kerja, 5 (lima) pos pelabuhan laut dan Kantor Induk
2. Secara keseluruhan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unit penyelenggara pelayan publik di KKP Kelas II Ternate pada periode Januari-Maret tahun 2023 dengan nilai inter persepsi yang mendapatkan kriteria sangat baik sebanyak 2 variabel, yaitu perilaku petugas dalam lingkungan kerja dan kemampuan petugas pemberi layanan ; yang mendapatkan nilai baik sebanyak 6 variabel, adalah Prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, biaya pelayanan dan sarana dan prasarana; yang mendapatkan nilai kurang baik sebanyak 2 variabel yaitu pencegahan korupsi dan sistem administrasi.

#### **B. Saran**

1. Sehubungan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan salah satu indikator aspek kebijakan pelayanan dalam penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik (UPP), maka SKM ini diwajibkan dilakukan minimal 4 kali dalam setahun baik oleh internal UPP berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei dan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Melengkapi informasi terkait pelayanan (alur, prosedur, ketersediaan fasilitas dan layanan, biaya, waktu) dan media pengaduan/keluhan/kritik dan saran serta respon terhadap pengaduan/keluhan/kritik dan saran di kantor wilker dan pos pelabuhan laut
3. Agar dilakukan penerapan semua unsur SKM dengan baik dan jelas untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan dan memberikan kemudahan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas. Adapun unsur SKM yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Petugas Pelayanan
- g. Perilaku Petugas Pelayanan
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## **BAB IV PENUTUP**

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini dibuat dengan harapan semoga laporan ini membawa manfaat bagi kita semua khususnya bagi KKP Kelas II Ternate. Kritik dan saran serta masukan, sangat kami harapkan demi perbaikan isi/materi laporan ini. Terakhir kami sampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak dan semoga Tuhan Yang Maha Esa meridhai kita semua.



Ternate, April 2023  
Kepala KKP Kelas II Ternate,

**Fifie Fanny Polak, SKM, M.Kes.**  
NIP 197006221990122001