

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BULAN JULI – SEPTEMBER  
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 Juli – September 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, Oktober 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 .....	1
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.....	14
B. Saran.....	15
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>16</b>
LAMPIRAN	

# **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 pelayanan 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 2 bagian yaitu

###### **1) Indikator responden**

###### **2) Indikator kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur**

###### **a) Kesesuaian persyaratan**

###### **b) Kemudahan prosedur**

###### **c) Ketepatan waktu pelayanan**

###### **d) Kewajaran biaya pelayanan**

###### **e) Produk spesifikasi hasil pelayanan**

###### **f) Kompetensi pelaksana pelayanan**

###### **g) Perilaku pelaksana/kesopanan dan keramahan petugas pelayanan**

###### **h) Kualitas sarana dan prasarana**

###### **i) Penanganan pengaduan masyarakat**

#### **B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

##### **1. Jumlah Responden**

Jumlah responden pengisian kuesioner *Google Form* SKM sebanyak 47 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	5	
2	Pos Pelabuhan Laut Ahmad Yani	10	7	
3	Pos Pelabuhan Laut Dufa Dufa	2	0	
4	Pos Pelabuhan Laut Bastiong	5	6	
5	Pos Pelabuhan Ferry Bastiong	3	0	
6	Pos Pelabuhan Laut Weda	5	2	
7	Wilker Bandara Sultan Babullah	10	2	
8	Wilker Jailolo	4	1	
9	Wilker Buli	2	2	
10	Wilker Bacan	10	2	
11	Wilker Sanana	8	6	
12	Wilker Morotai	6	10	
13	Wilker Tobelo	5	4	
	<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>47</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 1-2 September 2023
- b) Pelaksanaan tanggal 3-30 September 2023
- c) Pengolahan data dan penyusunan laporan SKM tanggal 1-2 Oktober 2023

### C. Pengolahan Data dan Penilaian

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

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

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

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

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 Juli-September 2023

#### A. Analisis Hasil Pengukuran

Tabel 1  
Data Responden

No	Karakteristik	Indikator	LAYANAN PUBLIK	
			Frek	%
1	Umur Responden	≤20 Tahun	0	0,00
		21 - 30 Tahun	21	44,68
		31 - 40 Tahun	16	34,04
		41 - 50 Tahun	8	17,02
		≥ 51 Tahun	2	4,26
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	38	80,85
		Perempuan	9	19,15
3	Pendidikan	SD atau sederajat	1	2,13
		SMP atau sederajat	1	2,13
		SMA atau sederajat	27	57,45
		D1-D2-D3	6	12,77
		DIV-S1	9	19,15
		S1-S2	3	6,38
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	6	12,77
		Pegawai BUMN/D	5	10,64
		Pegawai Swasta	11	23,40
		Wiraswasta	16	34,04
		Pelajar/Mahasiswa	1	2,13
		Lainnya	8	17,02

Tabel 2  
Kesesuaian Peryaratan

Skor	Kriteria	Layanan		
		Frekuensi	Nilai	IKM
			(S x F)	
1	Tidak sesuai	0	0	87,23%
2	Kurang Sesuai	0	0	
3	Sesuai	23	69	
4	Sangat sesuai	24	96	

Dari tabel di atas dapat dilihat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

Tabel 3  
Kemudahan Prosedur Pelayanan

Skor	Kriteria	Layanan		
		Frekuensi	Nilai	IKM
			(S x F)	
1	Tidak mudah	1	1	86,70%
2	Kurang mudah	0	0	
3	Mudah	22	66	
4	Sangat mudah	24	96	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk kemudahan prosedur pelayanan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

Tabel 4  
Ketepatan Waktu Pelayanan

Skor	Kriteria	Layanan		
		Frekuensi	Nilai	IKM
			(S x F)	
1	Tidak cepat	1	1	85,65%
2	Kurang cepat	0	0	
3	Cepat	25	75	
4	Sangat cepat	21	84	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk ketepatan waktu pelayanan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

Tabel 5  
Kewajaran biaya pelayanan

Skor	Kriteria	Layanan		
		Frekuensi	Nilai	IKM
			(S x F)	
1	Tidak wajar	1	1	79,79%
2	Kurang wajar	0	0	
3	Wajar	35	105	
4	Sangat wajar	11	44	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk kewajaran biaya pelayanan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

Tabel 6  
Produk Spesifikasi hasil Pelayanan

Skor	Kriteria	Layanan		
		Frekuensi	Nilai	IKM
			(S x F)	
1	Tidak sesuai	0	1	82,98%
2	Kurang sesuai	0	0	
3	Sesuai	15	45	
4	Sangat sesuai	32	128	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk produk spesifikasi hasil pelayanan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

Tabel 7  
Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Skor	Kriteria	Layanan		
		Frekuensi	Nilai	IKM
			(S x F)	
1	Tidak mampu	0	0	86,70%
2	Kurang mampu	1	1	
3	Mampu	23	69	
4	Sangat mampu	23	69	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk kompetensi pelaksana pelayanan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

Tabel 8  
Perilaku Pelaksana/Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Skor	Kriteria	Layanan		
		Frekuensi	Nilai	IKM
			(S x F)	
1	Tidak sopan dan ramah	0	0	87,70%
2	Kurang sopan dan ramah	1	1	
3	Sopan dan ramah	23	69	
4	Sangat sopan dan ramah	23	69	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk perilaku pelaksana / kesopanan dan keramahan petugaspelayanan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

Tabel 9  
Kualitas Sarana dan Prasarana

Skor	Kriteria	Layanan		
		Frekuensi	Nilai	IKM
			(S x F)	
1	Buruk	0	0	81,91%
2	Cukup Baik	26	52	
3	Baik	4	12	
4	Sangat baik	17	68	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk maklumat pelayanan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

Tabel 10  
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Pelayanan

Skor	Kriteria	Layanan		
		Frekuensi	Nilai	IKM
			(S x F)	
1	Tidak ada	2	2	95,74%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0	
3	Berfungsi kurang maksimal	2	6	
4	Dikelola dengan baik	43	172	

Dari 47 orang responden terdapat 2 responden yang pernah melakukan pengaduan saran dan masukan pelayanan. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk penanganan pengaduan saran dan masukan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

**B. Metode Penghitungan**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing- masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111111 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dari 47 orang responden terdapat 2 responden yang pernah melakukan pengaduan saran dan masukan pelayanan. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk penanganan pengaduan saran dan masukan sudah memenuhi keinginan pengguna jasa.

**C. Metode Penghitungan**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing- masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel 11  
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit  
 Pelayanan KKP Kelas II Ternate

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	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

Tabel 12  
 Mutu Pelayanan dan Kinerja KKP Kelas II Ternate  
 (Per Unsur)

No	Unsur Pelayanan	Layanan Publik	
		NRR	NRR T
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,489	0,387
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,468	0,385
3	Ketepatan waktu pelayanan	3,426	0,380
4	Kewajaran biaya	3,191	0,354
5	Produk spesifikasi hasil pelayanan	3,319	0,368
6	Kompetensi pelaksana	3,468	0,385
7	Perilaku pelaksana/kesopanan dan keramahan petugas	3,511	0,390
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,277	0,364
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,830	0,425

Tabel 13  
Mutu Pelayanan dan Kinerja KKP Kelas II Ternate

No	Unsur Pelayanan	Layanan Publik
1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	3,442
2	Nilai IKM Konversi	86,05
3	Mutu Pelayanan	B
4	Kinerja Unit	Baik

Keterangan:

NRR = Nilai rata-rata setiap unsur

NRRT = Nilai rata-rata tertimbang per unsur =  $NRR \times$

$0,111111IKM$  = Jumlah NRRT per unit

IKM konversi = Jumlah NRRT x 25

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan laporan hasil survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Publik di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Ternate periode Juli – September 2023 adalah sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur penilaian dikategorikan BAIK
2. IKM per unsur semua nilainya <90%.  
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Ternate Triwulan 3 Tahun 2023 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:
  1. Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Ternate telah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 triwulan 3 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk Permenpan dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
  2. Secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan lingkungan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Ternate Triwulan 3 Tahun 2023 dipersepsikan **B** atau berpredikat “**BAIK**”, Hal ini terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah **3,44** dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah **86,05**.
  3. Berdasarkan hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah :
    - a) Indeks persyaratan pelayanan berada di angka **87,23** dikategorikan **B** atau berpredikat “**BAIK**”;
    - b) Indeks sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan berada di angka **86,70** dikategorikan **A** atau berpredikat “**BAIK**” ;
    - c) Indeks waktu penyelesaian pelayanan berada di angka **85,64** dikategorikan **B** atau berpredikat “**BAIK**” ;
    - d) Indeks biaya atau tarif pelayanan berada di angka **79,79** dikategorikan **B** atau berpredikat “**BAIK**”;
    - e) Indeks produk spesifikasi jenis pelayanan berada di angka **82,98** dikategorikan **B** atau berpredikat “**BAIK**”;
    - f) Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada di angka **86,70** dikategorikan **B** atau berpredikat “**BAIK**”;
    - g) Indeks perilaku pelaksana pelayanan berada di angka **87,77** dikategorikan **B** atau berpredikat “**BAIK**”



- h) Indeks sarana dan prasarana pelayanan berada di angka **81,91** dikategorikan **B** atau berpredikat "**BAIK**";
- i) Indeks penanganan berada di angka **95,74** dikategorikan **A** atau berpredikat "**SANGAT BAIK**".

**B. Saran**

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Ternate terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
2. Petugas pelayanan hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dengan mengikuti peraturan yang ada diantaranya melengkapi syarat/ketentuan layanan serta mentaati prosedur yang berlaku.

## 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, Oktober 2023  
Kepala KKP Kelas II Ternate,

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