

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II MATARAM  
SEMESTER I TAHUN 2020**



**KKP KELAS II MATARAM  
TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT Kegiatan Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik KKP Kelas II Mataram Tahun 2020 telah diselesaikan. Kegiatan Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan sejak bulan Juni sampai dengan Juli 2020.

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 oleh 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 Mataram, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei juga disampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di KKP Kelas II Mataram.

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 2020 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Mataram, Juli 2020



dr. I wayan Diantika  
NIP 19640414199010100

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	.....	i
DAFTAR ISI	.....	ii
BAB 1	PENDAHULUAN .....	1
1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Dasar Hukum .....	1
1.3	Maksud dan Tujuan .....	2
1.4	Target dan Sasaran .....	2
1.5	Ruang Lingkup .....	3
BAB 2	PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ..	4
2.1	Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
2.2	Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data ...	4
2.3	Pengolahan Data dan Penilaian .....	6
BAB 3	HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	7
BAB 4	KESIMPULAN DAN SARAN .....	9
4.1	Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	9
4.2	Saran Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	10
BAB 5	PENUTUP .....	11
LAMPIRAN-LAMPIRAN	.....	12
1.	Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat.	
2.	Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.	

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### 1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dan tanggung jawab pemerintah untuk pencapaian tujuan kesejahteraan masyarakat, telah diatur dalam UU. No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Undang-undang tersebut disebutkan 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 bertahap dan berkelanjutan, evaluasi secara berkala di harapkan dapat mendorong pemerintah daerah terutama instansi penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan lembaga, salah satu kegiatan yang harus di laksanakan adalah evaluasi pelayanan publik melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM), sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Mataram 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 Mataram.

#### 1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survey 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 No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### 1.3 Maksud dan Tujuan

#### 1.3.1 Maksud

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah:

- 1) Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Mengukur secara berkala keseluruhan penyelenggara pelayanan yang telah di laksanakan unit pelayanan publik;
- 3) Sebagai bahan kebijakan yang perlu diambil untuk perbaikan pelayanan publik
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan masyarakat terlibat secara aktif dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik.

#### 1.3.2 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.

### 1.4 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

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup 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) Analisa hasil survey dan rencana tindak lanjut
- 7) Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi seluruh wilayah kerja yang ada di KKP Kelas II Mataram.

## BAB 2

### PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KKP Kelas II Mataram terus menyelenggarakan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM), tentang pelayanan publik yang dalam hal ini dilakukan terhadap pengguna layanan di 9 wilayah kerja yang ada di KKP Kelas II Mataram.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik ini dapat dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut :

#### 2.1 PERSIAPAN SURVEI KEUPASAN MASAYARAKAT (SKM)

##### 1) Penetapan Pelaksanaan

Dilaksanakan secara serentak di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik KKP Kelas II Mataram

##### 2) Persiapan Pelaksanaan

###### a) Kuesioner

Untuk menyusun SKM ini digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan

###### b) Bagian dari kuesioner

Dibagi 3 bagian yaitu:

###### 1) Indikator responden

###### 2) Indikator pencacah 3 mutu pelayanan publik

###### c) Bentuk jawaban

Dengan kategori:

- Tidak baik nilai 1
- Kurang baik nilai 2
- Baik nilai 3
- Sangat baik nilai 4

#### 2.2 PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

##### 1) Jumlah Responden

Jumlah kuesioner disediakan 450 responden , karena situasi dan kondisi masa pandemic covid19 kuesioner yang digunakan sesuai

pengguna layanan yang ada pada saat melakukan survey. Tiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berbeda jumlah respondennya sesuai dengan daftar terlampir :

NO.	UNIT PELAYANAN	JUMLAH	
		KUESIONER	RESPONDEN
1	Kantor Induk	50	2
2	Wilayah kerja BIZAM	50	42
3	Wilayah kerja Pelabuhan Lembar	50	40
4	Wilayah kerja Pelabuhan Pemenang	50	22
5	Wilayah kerja Pelabuhan Labuhan Lombok	50	38
6	Wilayah kerja Pelabuhan Pototano	50	20
7	Wilayah kerja Pelabuhan Badas	50	18
8	Wilayah kerja Pelabuhan Bima	50	35
9	Wilayah kerja Pelabuhan Sape	50	12
	JUMLAH	450	229



## 2) LOKASI

Masing-masing wilayah kerja yang ada di KKP Kelas II Mataram

## 3) WAKTU

Waktu pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- a. Persiapan pada tanggal 22 sd, 26 Juni 2020
- b. Pelaksanaan pada tanggal 01 sd. 13 Juli 2020
- c. Pengolahan data dan penyusunan laporan hasil SKM pada tanggal 14 sd. 18 Juli 2020

## 2.3 PENGOLAHAN DATA DAN PENILAIAN

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat itu dihitung menggunakan rumus :

$$1) \text{ Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Jumlah Unsur

$$2) \text{ IKM} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur} \times 0.071}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Total unsur yang terisi

$$3) \text{ Interprestasi} = \text{IKM} \times 25$$

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 )
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 3

#### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi pelayanan di kantor induk KKP Kelas II Mataram dan di 8 wilayah kerja yang tersebar di pulau Lombok dan Sumbawa Tahun 2020 yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di KKP Kelas II Mataram.

Berikut adalah Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihasilkan masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas II Mataram periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2020 :

- 1) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan inter persepsi IKM adalah kriteria **BAIK** dengan nilai 88.10 .
- 2) Kemudahan prosedur pelayanan inter persepsi IKM adalah 89.74 masuk kriteria **SANGAT BAIK**.
- 3) Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan Inter persepsi IKM adalah 87.12 masuk kriteria **BAIK**.
- 4) Biaya / tarif dalam pelayanan Inter persepsi IKM adalah 97.82 masuk kriteria **SANGAT BAIK**.
- 5) Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan Inter persepsi IKM adalah 85.81 masuk kriteria **BAIK**.
- 6) Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan Inter persepsi IKM adalah 86.68 masuk kriteria **BAIK**.
- 7) Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan Inter persepsi IKM adalah 87.66 masuk kriteria **BAIK**.
- 8) Kualitas sarana dan prasarana Inter persepsi IKM adalah 91.05 masuk kriteria **SANGAT BAIK**.
- 9) Penanganan pengaduan pengguna layanan Inter persepsi IKM adalah 88.65 masuk kriteria **SANGAT BAIK**.

## BAB 4

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Gambaran dan analisi hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan publik. Kesimpulan hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode januari sampai dengan juni Tahun 2020, sebagai berikut :

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode januari sampai dengan juni Tahun 2020 dilaksanakan pada 8 wilayah kerja dan 1 kantor induk .
- 2) Secara keseluruhan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di KKP Kelas II Mataram pada periode januari sampai dengan juni tahun 2020 dengan nilai inter persepsi yang mendapatkan kriteria sangat baik sebanyak 4 item kuisioner adalah kemudahan prosedur layanan, biaya / tarif, kualitas sarana dan prasarana dan pengaduan pengguna layanan sedangkan yang mendapatkan nilai baik adalah item kuisioner adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kecepatan waktu dalam pemberian layanan, kesesuaian produk layanan , kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan petugas .

#### 4.2 Saran Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

- 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 sekali dalam setahun baik oleh internal UPP berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 2) 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 sebagaimana dimaksud adalah meliputi :
  1. Persyaratan
  2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  3. Waktu Penyelesaian
  4. Biaya/tariff
  5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  6. Kompetensi Petugas Pelayanan
  7. Perilaku Petugas Pelayanan
  8. Sarana dan Prasarana
  9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## BAB 5

### PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dibuat dengan harapan semoga laporan ini membawa manfaat bagi pembaca yang terkait dengan pelayanan publik dan kami tim penyusun tidak menutup kemungkinan ada masukan, kritik dan saran demi perbaikan isi/materi laporan ini. Terakhir kami sampaikan terima kasih atas semua perhatian dan semoga Allah SWT meridhoi semua upaya/ihtiar kita semua. Amin yra.

Mataram, Juli 2020

Kepala KKP Kelas II Mataram



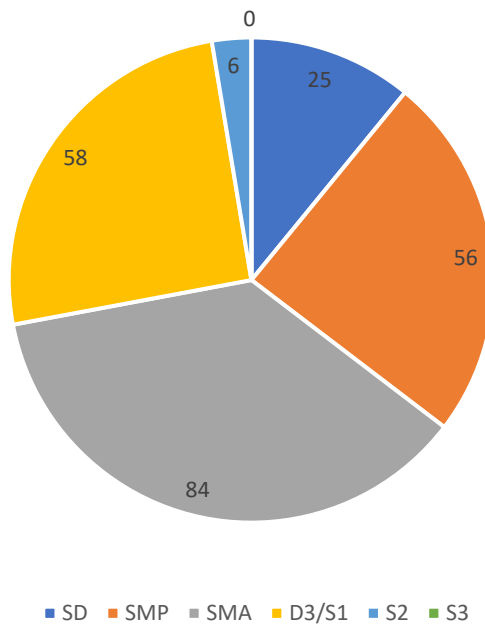
dr. I wayan Diantika  
NIP 1964041419901

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

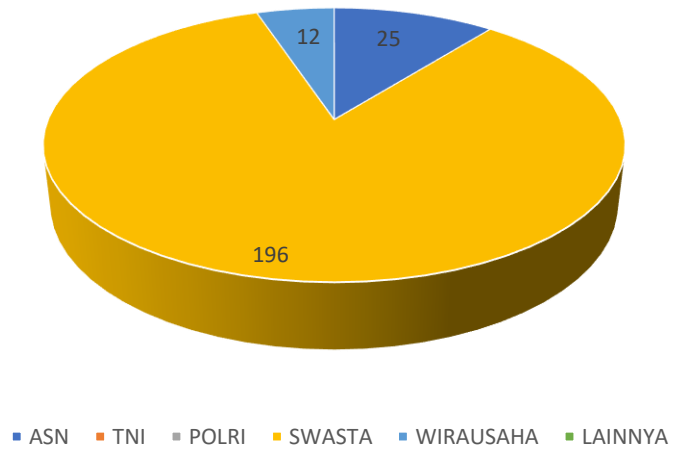
Lampiran Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

- 1) Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- 2) Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.

### TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN



### KARAKTERISTIK PEKERJAAN RESPONDEN



**SKM KKP KELAS II MATARAM  
PERIODE JANUARI SAMPAI DENGAN JUNI 2020**

