

TENTARA NASIONAL INDONESIA ANGKATAN LAUT  
KOMANDO LINTAS LAUT MILITER

---



**LAPORAN ANALISA HASIL SURVEY UNTUK MENENTUKAN  
INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (IPKP)  
PELAYANAN KESEHATAN DI LINGKUNGAN KOLINLAMIL  
PERIODE OKTOBER 2022**

---

**JAKARTA, NOVEMBER 2022**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

a. Komando Lintas Laut Militer (Kolinlamil) adalah salah satu Kotama TNI Angkatan Laut memiliki tugas menyelenggarakan operasi angkutan laut TNI dalam rangka OMP dan OMSP serta bantuan angkutan laut sesuai dengan kebijakan Panglima. Disamping sebagai Kotama Operasional, Kolinlamil juga memiliki fungsi sebagai Kotama Pembinaan yang bertugas sebagai Pembina tunggal angkutan laut militer TNI, membina kemampuan sistem angkutan laut militer, membina potensi angkutan laut nasional guna kepentingan pertahanan dan keamanan Negara di laut dan membina kesiapan operasional untuk melaksanakan angkutan laut TNI yang meliputi personel, alat-peralatan dan pembekalan baik yang bersifat taktis, strategis maupun administratif.

b. Sebagai Kotama TNI Angkatan Laut, Kolinlamil adalah salah satu Satker yang melaksanakan Reformasi Birokrasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan melalui pembangunan Zona Integritas sebagai implementasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kolinlamil. Proses pentahapan pembangunan Zona Integritas diawali dengan penancangan pembangunan Zona Integritas sebagai bentuk komitmen pimpinan dalam mewujudkan Kolinlamil menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), kemudian melaksanakan pembangunan Zona Integritas dengan melakukan kegiatan pada beberapa area perubahan sesuai ketentuan meliputi bidang manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem MSDM, penguatan akuntabilitas kinerja, penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

c. Keberhasilan tujuan pembangunan Zona Integritas dalam mewujudkan Satker menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) melalui persepsi nilai indeks korupsi dan indeks kepuasan masyarakat terhadap Satker tersebut. Kolinlamil dalam hal ini menyelenggarakan 2 pelayanan kunjungan wisata edukasi bagi masyarakat umum dan pelayanan kesehatan bagi Prajurit dan PNS Kolinlamil beserta keluarganya sebagai prioritas pelayanan publik di Lingkungan Kolinlamil. Guna memperoleh nilai indeks persepsi korupsi dan kepuasan masyarakat, Kolinlamil melaksanakan survei eksternal yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**2. Maksud Dan Tujuan.** Survei persepsi korupsi dan kepuasan masyarakat ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran kepada unit pelayanan publik di Lingkungan Kolinlamil tentang tingkat persepsi korupsi dalam pengelolaan administrasi pemerintahan dan tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan, dengan tujuan untuk memberikan masukan kepada pimpinan dalam menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan sehingga akan terwujud Wilayah Kolinlamil yang bebas dari korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

**3. Metode.** Metode yang digunakan dalam perhitungan indeks persepsi korupsi dan kepuasan masyarakat adalah dengan memberikan sejumlah pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada sample responden yang merupakan penerima layanan kesehatan bagi prajurit dan PNS Kolinlamil beserta keluarganya.

## **BAB II ANALISIS**

### **4. Instrument Pengolahan Data.**

a. Pertanyaan Kuesioner. Metode pengolahan data sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Adapun materi pertanyaan dalam survei IKM dapat digambarkan dengan penjelasan sebagai berikut:

<b>MATERI PERNYATAAN IKM</b>		
<b>KODE UNSUR</b>	<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
1	IDENTITAS	1. Anggota 2. Masa Dinas di TNI AL 3. Masa dinas di Kolinlamil beserta jajaran (Satlinlamil 2, Satlinlamil 3, Unsur). 4. Penilaian terhadap pelayanan kesehatan selama 2 tahun terakhir ini.
2	PELAYANAN DI BK/BP KOLINLAMIL	1. Penilaian terhadap pelayanan administrasi oleh petugas yang bertugas di diskas/BK/BP

		2. Penilaian terhadap pelayanan kesehatan umum oleh petugas medis (dokter umum, perawat) 3. Penilaian terhadap pelayanan kesehatan gigi (dokter gigi, perawat gigi) 4. Penilaian terhadap kualitas obat-obatan Balai Kesehatan/Balai Pengobatan Kolinlamil 5. *(Diisi bila pernah) Penilaian terhadap pelayanan penunjang seperti Laboratorium/Fisioterapi
3	RUJUKAN	1. Penilaian terhadap Pelayanan administrasi yang di berikan oleh petugas di fasilitas kesehatan rujukan (RSPAL Ramelan/ RSAL Mintohardjo/ RSAL Lainnya) 2. Penilaian terhadap Pelayanan kesehatan yang di berikan oleh petugas medis di RSPAL Ramelan/ RSAL Mintohardjo/ RSAL Lainnya 3. *(Diisi bila pernah berkunjung) Penilaian terhadap Pelayanan rujukan ke Ladokgi (R.E Martadinata/ Yos Sudarso)
4	URIKES	1. Penilaian terhadap pelayanan uji pemeriksaan kesehatan (Urikes) yang diberikan 2. Penilaian anda terhadap pelayanan administrasi hasil urikes yang
5	KHUSUS PERSONIL YANG SEDANG BERDINAS DI KRI	1. Penilaian terhadap hasil fumigasi yang telah dilaksanakan di KRI

b. Data diperoleh dari penterjemahan laporan Hasil survey Diskes Kolinlamil berupa data grafik dan prosentase. Penentuan jumlah responden merupakan hasil perhitungan rata – rata jumlah responden yang menjawab pada tiap tiap pertanyaan. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai terendah hingga tertinggi dari nilai 1 sampai dengan 5, dengan kriteria penilaian berturut-turut adalah Sangat Tidak Puas (1), Tidak Puas (2), Cukup (3), Puas (4), dan Sangat Puas (5).

c. Cara Pengolahan. Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" dari masing-masing unsur pelayanan.

- 1) Mengurutkan daftar responden.
- 2) Melakukan editing/meneliti kembali apakah lembar isian kuesioner sudah lengkap.
- 3) Pengkodean yaitu mengklasifikasikan jawaban atau hasil yang ada menurut macamnya kedalam bentuk yang lebih ringkas dengan memberikan kode/bobot nilai dalam pengolahan data, nilai persepsi yang diberikan dari angka 1 sampai dengan 5 untuk setiap unsur pelayanan.
- 4) Transferring (pemindahan data) yaitu memindahkan data yang telah di dapat menurut kelompoknya masing masing.
- 5) Tabulating (tabulasi data). Data/bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan disajikan dalam bentuk tabel, kemudian diolah dan dianalisa.
- 6) Melakukan pencarian Nilai Rata–Rata (NRR) per unsur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{NRR per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuisisioner terisi}}$$

- 7) Melakukan pencarian nilai rata–rata tertimbang per-unsur dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR Tertimbang per Unsur} = \text{NRR per Unsur} \times \text{Nilai Bobot}$$

*\*) Nilai Bobot diperoleh dari 1/x, dimana nilai x adalah banyaknya soal kuisisioner.*

- 8) Melakukan pencarian nilai indeks pelayanan dengan menjumlahkan unsur dari NRR tertimbang
- 9) Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM (Nilai Dasar=25), Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU LAYANAN	KINERJA LAYANAN
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	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	BAIK
4	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	SANGAT BAIK

\*) Sumber: Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

d. Pengujian Kualita Data. Untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas, maka diperlukan penyusunan komplikasi data responden berdasarkan:

- 1) Keanggotaan
- 2) Masa Dinas di TNI AL
- 3) Masa Dinas di Kolinlamil dan Jajaran

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

#### 5. Hasil Pengolahan Deskripsi Responden

##### a. Keanggotaan

Keanggotaan	N	%
Militer	716	94.46
PNS	42	5.54
<b>JUMLAH</b>	<b>758</b>	<b>100</b>

##### b. Masa Dinas di TNI AL

MASA DINAS	N	%
> 4 TH (48 Bulan)	544	71.77
< 4 TH (48 Bulan)	214	28.23
<b>JUMLAH</b>	<b>758</b>	<b>100</b>

#### 6. Hasil Pengolahan Data IPK.

Hasil pengolahan data Survei dapat diidentifikasi dari nilai unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN ANGKUTAN LAUT TNI			
KODE UNSUR	UNSUR PENILAIAN	NILAI/UNSUR	KETERANGAN
U1	pelayanan kesehatan selama 2 tahun terakhir	4.21	
U2	pelayanan administrasi	4.22	
U3	pelayanan kesehatan umum	3.70	

U4	pelayanan kesehatan gigi	4.09	
U5	kualitas obat	4.09	
U6	pelayanan penunjang	4.06	
U7	Pelayanan administrasi rujukan	4.09	
U8	Pelayanan kesehatan RS rujukan	4.08	
U9	Pelayanan rujukan ke Ladokgi	4.01	
U10	Pelayanan URIKES	4.21	
U11	pelayanan administrasi hasil URIKES	4.15	
U12	hasil fumigasi di KRI	2.78	

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &(4.21 \times 0.08) + (4.22 \times 0.08) + (3.70 \times 0.08) + (4.09 \times 0.08) + (4.09 \times 0.08) \\
 &+ (4.06 \times 0.08) + (4.09 \times 0.08) + (4.08 \times 0.08) + (4.01 \times 0.08) + (4.21 \times 0.08) \\
 &+ (4.15 \times 0.08) + (2.78 \times 0.08) = \text{Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah } \mathbf{3.82}
 \end{aligned}$$

Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat periode bulan oktober tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah di konversi yaitu Nilai Indeks IKM x Nilai dasar interval Dengan hasil Nilai Indeks IKM ( $3.82 \times \text{Nilai dasar } (25) = \mathbf{95,42}$ )
- Mutu Pelayanan “ **A** “
- Kinerja Layanan periode oktober tahun 2022 = “ **SANGAT BAIK**“
- Pada IKM periode oktober tahun 2022 ini, dari 12 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan yang paling rendah nilai NRRnya adalah unsur ke-3 yakni unsur pelayanan kesehatan umum nilai 3.70, sedangkan unsur tertinggi didapat oleh unsur ke-2 yakni Unsur pelayanan administrasi yang nilai NRRnya mencapai 4.22. Sedangkan untuk unsur ke-12 yakni fumigasi di KRI tidak dapat di masukkan karena jumlah responden hanya personel di KRI yang jumlahnya tidak sama dengan jumlah responden yang dipakai perhitungan. **Untuk Prioritas peningkatan ditekankan pada unsur ke-3.**

### BAB III PENUTUP

**7. Kesimpulan.** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Kesehatan Kolinlamil diperoleh hasil akumulasi rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kesehatan di kolinlamil yang

melibatkan 758 responden diperoleh hasil dengan indeks sebesar **3.82** atau dengan nilai konversi sebesar **95.42** (SANGAT BAIK).

**8. Tindak Lanjut.** Berdasarkan hasil survei di atas maka perlu peningkatan kualitas pelayanan publik guna mencapai hasil yang maksimal sesuai harapan penerima layanan. Hal yang perlu memperoleh perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kolinlamil terhadap Layanan Kesehatan adalah Pelayanan Kesehatan Umum;

Demikian laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik terhadap Layanan Kesehatan di lingkungan Kolinlamil sebagai manifestasi pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM).

a.n. Panglima Kolinlamil  
Kepala Staf  
Selaku  
Pelaksana Pembangunan ZI,

Lampiran:

Singgih Sugiarto  
Laksamana Pertama TNI

I. Rekapitulasi data survei IKM Pelayanan Kesehatan.

---



[illegible]

[illegible]

[illegible]





199	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
200	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
201	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
202	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
203	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
204	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
205	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
206	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
207	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
208	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
209	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
210	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
211	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
212	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
213	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
214	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
215	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
216	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
217	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
218	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
219	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
220	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
221	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
222	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
223	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
224	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
225	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
226	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
227	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
228	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
229	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
230	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
231	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
232	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
233	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
234	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
235	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
236	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
237	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
238	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
239	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
240	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4

[illegible]

[illegible]



[illegible]

[illegible]

[illegible]







577	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
578	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
579	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
580	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
581	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
582	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
583	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
584	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
585	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
586	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
587	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
588	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
589	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
590	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
591	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
592	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
593	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
594	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
595	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
596	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
597	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
598	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
599	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
600	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
601	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
602	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
603	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
604	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
605	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	0
606	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	0
607	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	0
608	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	0
609	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	0
610	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	0
611	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	0
612	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	0
613	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	0
614	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	0
615	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	0
616	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	0
617	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	0
618	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	0

[illegible]





703	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
704	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
705	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
706	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
707	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
708	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
709	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
710	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
711	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
712	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
713	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
714	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
715	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
716	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
717	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
718	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
719	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
720	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
721	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
722	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
723	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
724	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
725	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
726	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
727	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
728	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
729	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
730	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
731	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
732	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
733	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
734	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
735	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0
736	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	0
737	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	0
738	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	0
739	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	0
740	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	0
741	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	0
742	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	0
743	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	0
744	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	0

745	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	0
746	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	0
747	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
748	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
749	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
750	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
751	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
752	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
753	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
754	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	0
755	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	0
756	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	0
757	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	0
758	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
TOTAL	3190	3202	2807	3102	3098	3079	3103	3096	3040	3193	3149	2106
RATA RATA	4.21	4.22	3.70	4.09	4.09	4.06	4.09	4.08	4.01	4.21	4.15	2.78

a.n. Panglima Kolinlamil  
Kepala Staf  
Selaku  
Pelaksana Pembangunan ZI,

Singgih Sugiarto  
Laksamana Pertama TNI