



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENGENDALIAN PENYAKIT DAN PENYEHATAN LINGKUNGAN**  
**KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III JAMBI**  
Jl. Raya MTQ No. 2 Kel. Talang Bakung Kec. Paal Merah Kode Pos 36139,  
Telepon : 0741-573432, Fax: 0741-571525  
Email: kkp.jambi@gmail.com



---

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR  
KESEHATAN PELABUHAN KELAS III JAMBI PERIODE TRIWULAN I (JANUARI – MARET)  
TAHUN 2022**

**A. Pendahuluan**

Sebagaimana amanat pemerintah pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka instansi pemerintah diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan salah satu terobosan yang dibuat yaitu dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengetahui informasi; profil pengguna layanan, persepsi pengguna layanan dan keluhan serta saran perbaikan dari pengguna layanan. Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Permenpan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

**B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**C. Tujuan**

1. Tujuan Umum  
Mengidentifikasi kualitas pelayanan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan di KKP Kelas III Jambi
2. Tujuan Khusus
  - a. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prima yang terdapat di KKP Kelas III Jambi
  - b. Sebagai bahan evaluasi dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan prima di KKP Kelas III Jambi
  - c. Sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan prima di KKP Kelas III Jambi

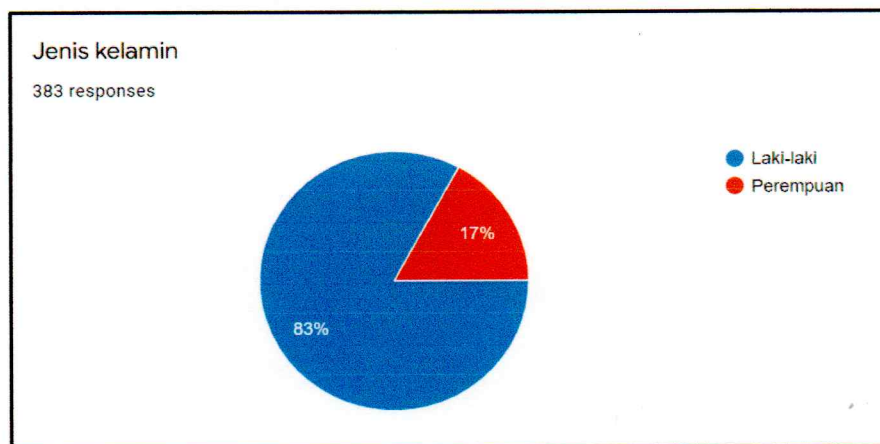
#### D. Metode

Metode yang dipakai adalah dengan mengumpulkan data responden dengan menggunakan *tools* kuesioner digital (*google form*) yang telah dibuat dan diuji coba sebelumnya.

#### E. Hasil Pelaksanaan Survei

##### 1. Karakteristik Responden

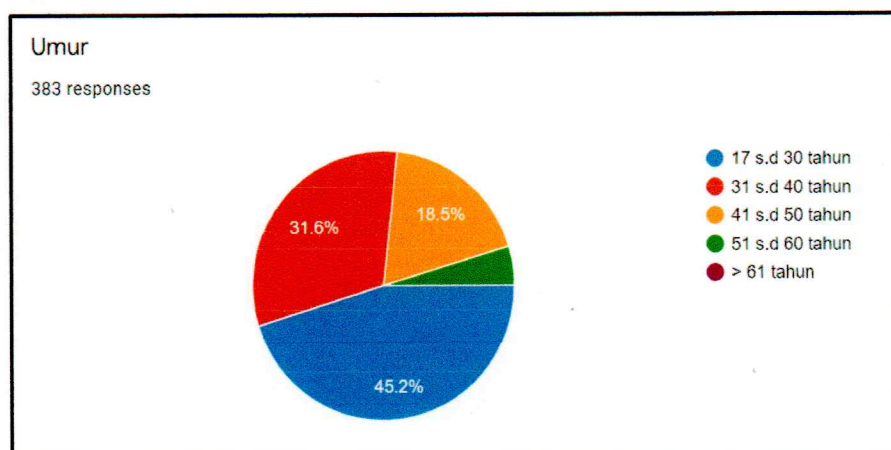
###### a. Menurut Jenis Kelamin



Gambar 1 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 1, dari 383 responden 83% (318 responden) berjenis kelamin laki-laki dan 17% (65 responden) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di KKP Kelas III Jambi didominasi oleh laki-laki dibandingkan dengan perempuan.

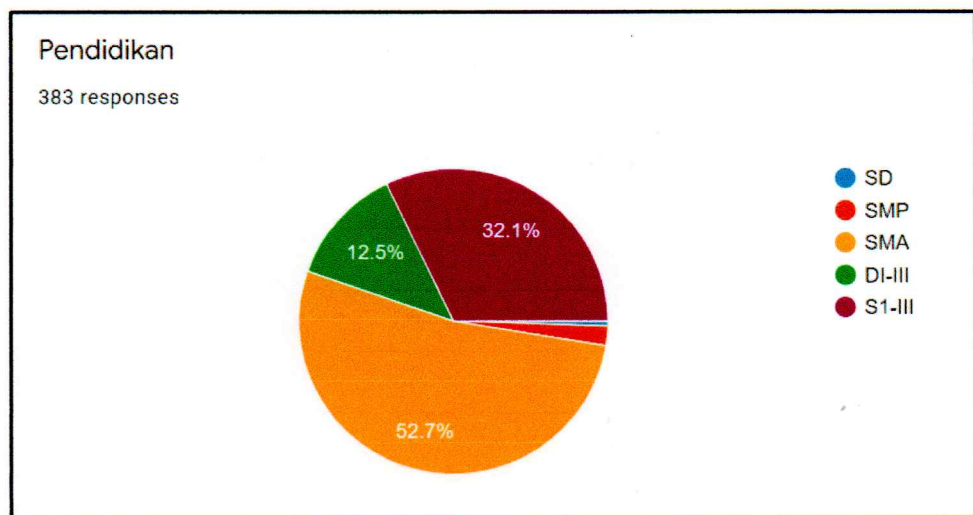
###### b. Menurut Umur



Gambar 2 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar 2, dari 383 responden 42,5% (173 responden) berusia 17 s.d 30 tahun, 31,6% (121 responden) berusia 31 s.d 40 tahun, 18,5% (71 responden) berusia 41 s.d 50 tahun dan sisanya 7,4% (18 responden) berusia diatas 51 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih dari 90% responden yang mendapatkan pelayanan di KKP Kelas III Jambi merupakan usia produktif.

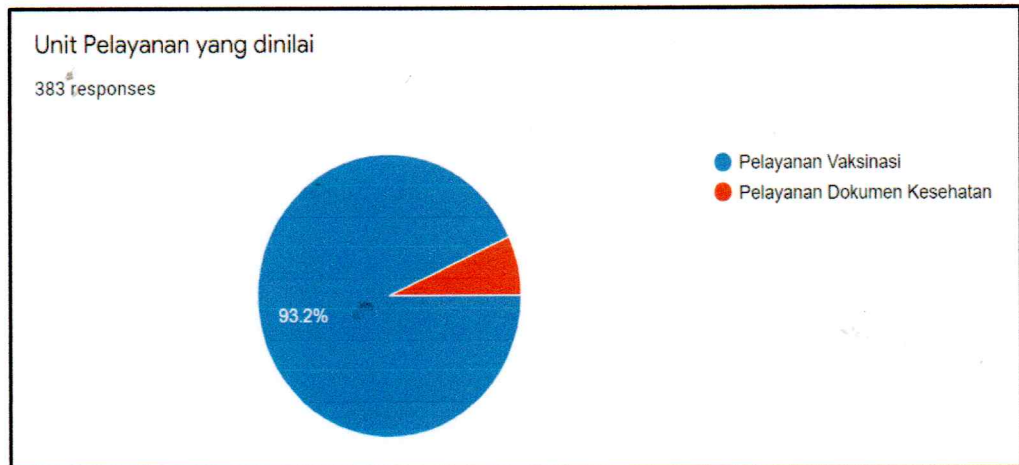
c. Menurut Pendidikan



Gambar 3 Grafik Distriubusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Berdasarkan gambar 3, dari 383 responden 52,7% (202 responden) berpendidikan SMA, 32,1% (123 responden) berpendidikan S1-S3, 12,5% (48 responden) berpendidikan D1-D3 dan sisanya 2,7% (1 responden) berpendidikan SMP. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hampir semua responden yang mendapatkan pelayanan di KKP Kelas III Jambi berpendidikan SMA ke atas.

2. Jenis Layanan

Ada 2 unit pelayanan di KKP Kelas III Jambi yang dilakukan penilaian yaitu Pelayanan Vaksinasi dan Pelayanan Dokumen Kesehatan.



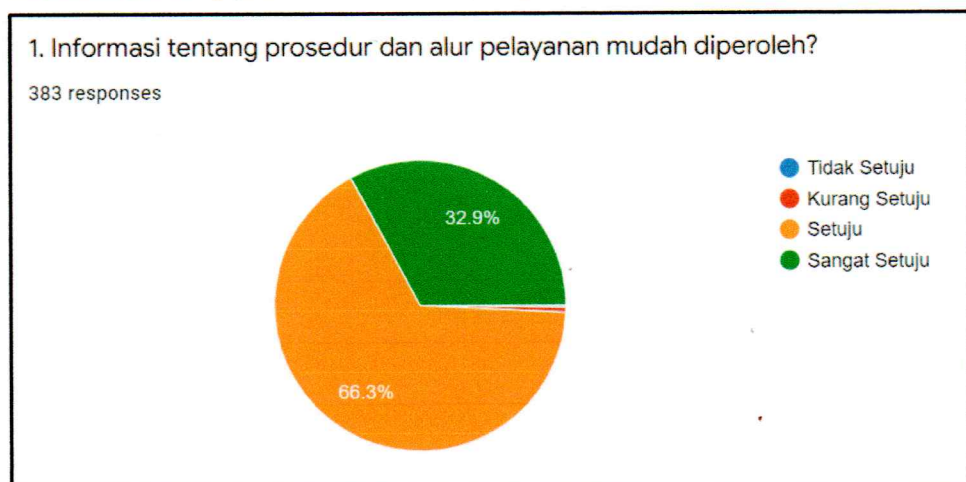
Gambar 4 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Unit Pelayanan yang Dinilai

Berdasarkan gambar 4, dari 383 responden 93,2% (357 responden) memberikan penilaian pada unit pelayanan vaksinasi dan 6,8% (26 responden) memberikan penilaian pada unit pelayanan dokumen kesehatan. Hal ini dikarenakan responden pada pelayanan vaksinasi merupakan orang yang berbeda sehingga jumlah respon yang didapat jauh lebih banyak dibandingkan dengan penilaian pelayanan dokumen kesehatan. Sedangkan responden pada pelayanan dokumen kesehatan adalah agen pelayanan yang mendapatkan pelayanan secara rutin sehingga respon dalam penilaian hanya dilakukan 1 kali untuk setiap periode penilaian.

### 3. Pendapat Responden tentang Pelayanan

Untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang ada di KKP Kelas III Jambi, maka tim menyusun beberapa pertanyaan dengan hasil survey sebagai berikut :

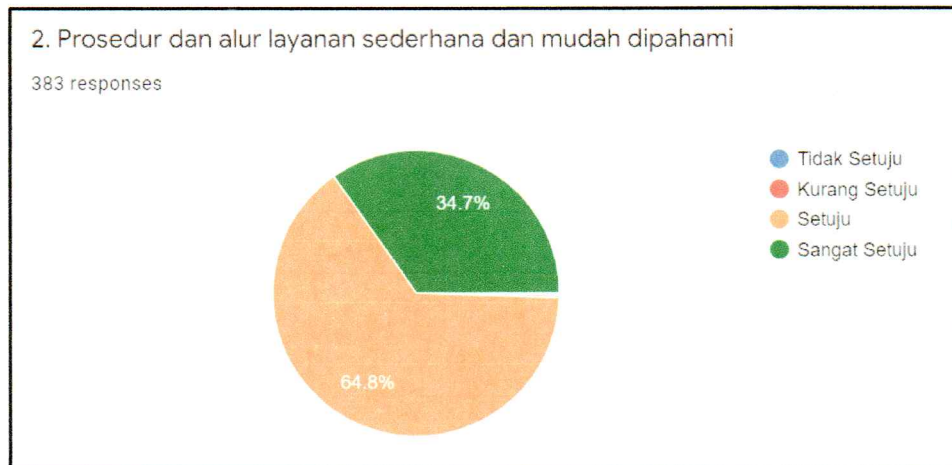
#### 1) Informasi tentang prosedur dan alur pelayanan mudah diperoleh?



Gambar 5 Grafik Distribusi tentang Alur Pelayanan Mudah Diperoleh

Berdasarkan gambar 5, dari 383 responden 32,9% (126 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 66,3% (254 responden) memberikan penilaian Setuju, dan hanya 0,8% (3 responden) memberikan nilai kurang setuju.

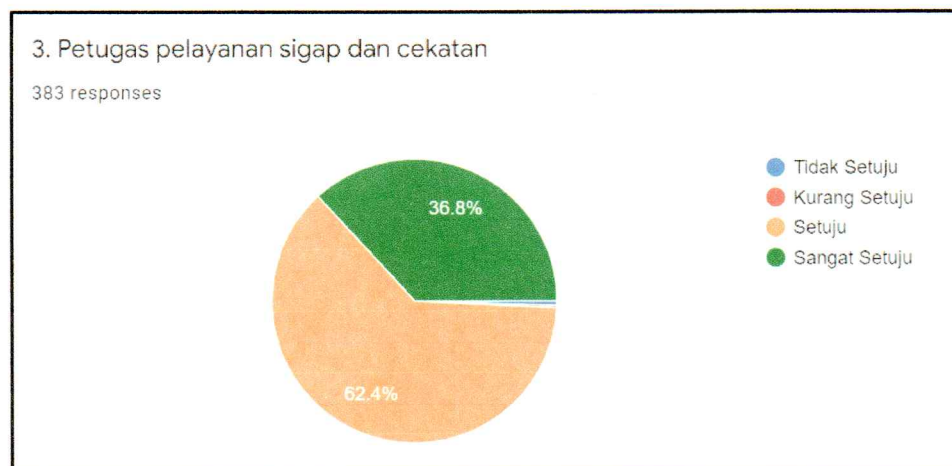
## 2) Prosedur dan Alur Layanan Mudah Dipahami



Gambar 6 Grafik Distribusi Prosedur dan Alur Layanan Mudah Dipahami

Berdasarkan gambar 6, dari 383 responden 34,7% (133 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 64,8% (248 responden) memberikan penilaian Setuju, dan hanya 0,5% (2 responden) memberikan nilai kurang setuju.

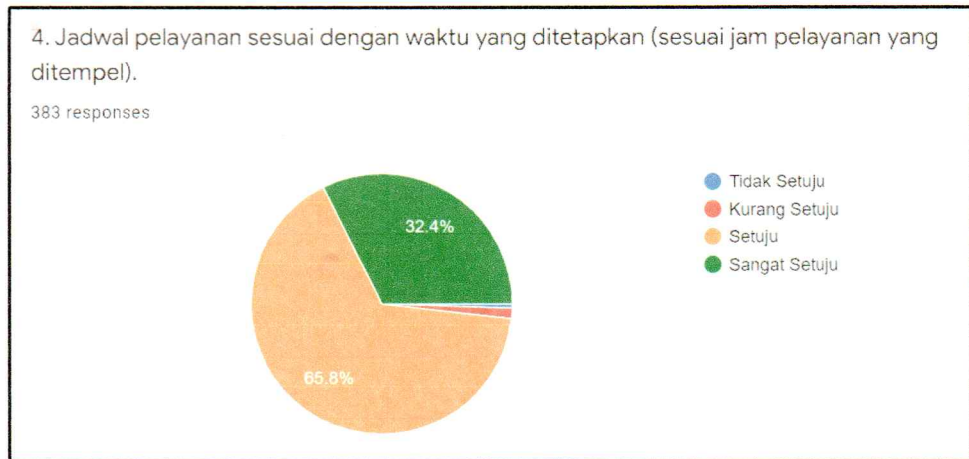
## 3) Petugas Pelayanan Sigap dan Cekatan



Gambar 7 Grafik Distribusi Petugas Pelayanan Sigap dan Cekatan

Berdasarkan gambar 7, dari 383 responden 36,8% (141 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 62,4% (239 responden) memberikan penilaian Setuju, dan hanya 0,8% (3 responden) memberikan nilai kurang setuju.

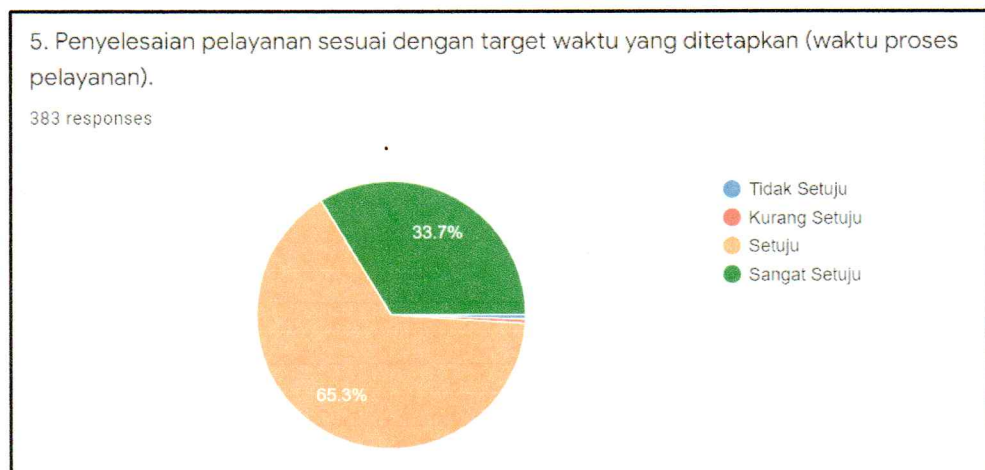
4) Jadwal Pelayanan Sesuai dengan Waktu yang Ditetapkan



Gambar 8 Grafik Distribusi Jadwal Pelayanan Sesuai dengan Waktu yang Ditetapkan

Berdasarkan gambar 8, dari 383 responden 32,4% (125 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 65,8% (251 responden) memberikan penilaian Setuju, dan hanya 2,1% (7 responden) memberikan nilai kurang setuju

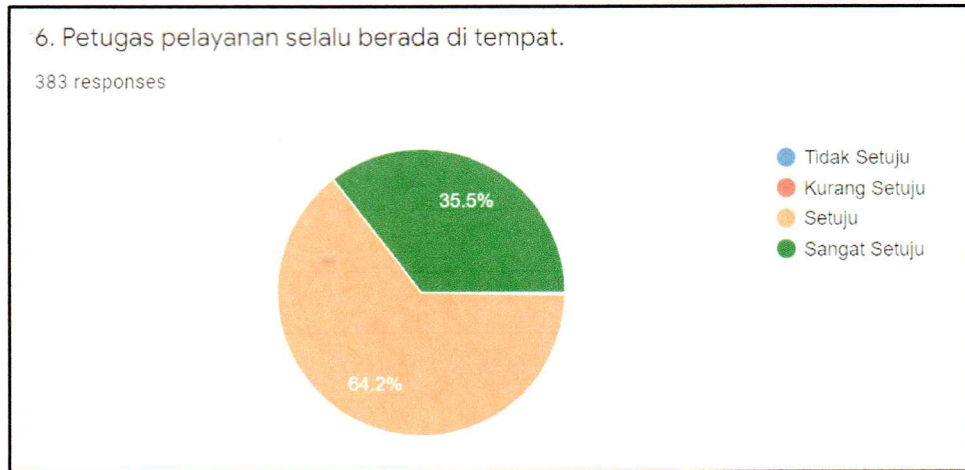
5) Penyelesaian Pelayanan Sesuai dengan Target Waktu yang Ditetapkan



Gambar 9 Grafik Distribusi Penyelesaian Pelayanan Sesuai dengan Target Waktu yang Ditetapkan

Berdasarkan gambar 9, dari 383 responden 33,7% (129 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 65,3% (250 responden) memberikan penilaian Setuju, dan hanya 1% (4 responden) memberikan nilai kurang setuju.

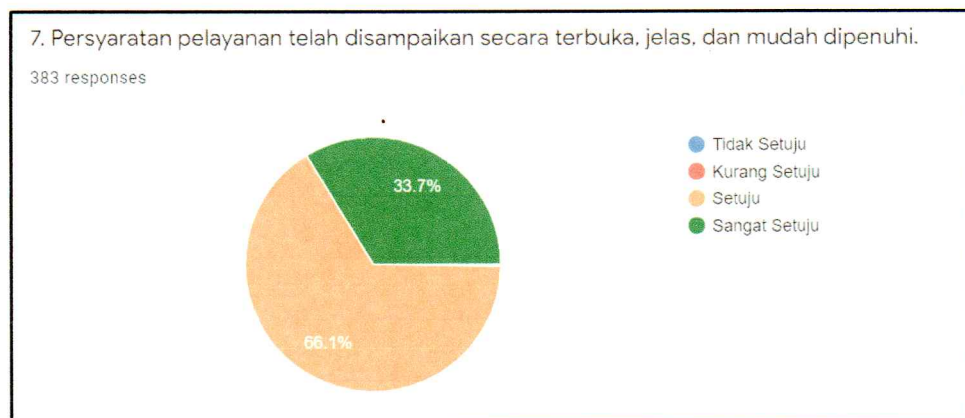
6) Petugas Pelayanan Selalu Berada di Tempat



Gambar 10 Grafik Distribusi Petugas Pelayanan Selalu Berada di Tempat

Berdasarkan gambar 10, dari 383 responden 35,5% (136 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 64,5% (247 responden) memberikan penilaian Setuju, dan tidak ada responden memberikan nilai kurang setuju ataupun tidak setuju

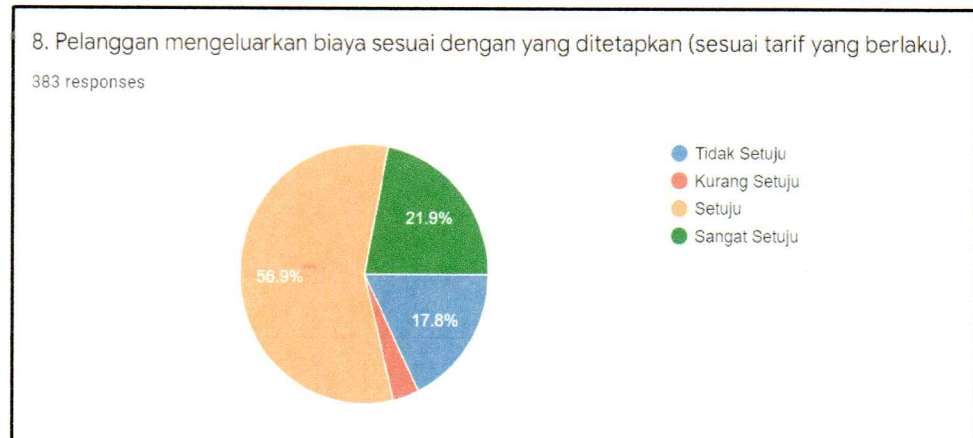
7) Persyaratan Pelayanan Telah disampaikan Secara Terbuka, Jelas dan Mudah Dipenuhi



Gambar 11 Grafik Distribusi Persyaratan Pelayanan Telah disampaikan Secara Terbuka, Jelas dan Mudah Dipenuhi

Berdasarkan gambar 11, dari 383 responden 33,7% (129 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 66,1% (253 responden) memberikan penilaian Setuju, dan hanya 0,3% (1 responden) memberikan nilai kurang setuju.

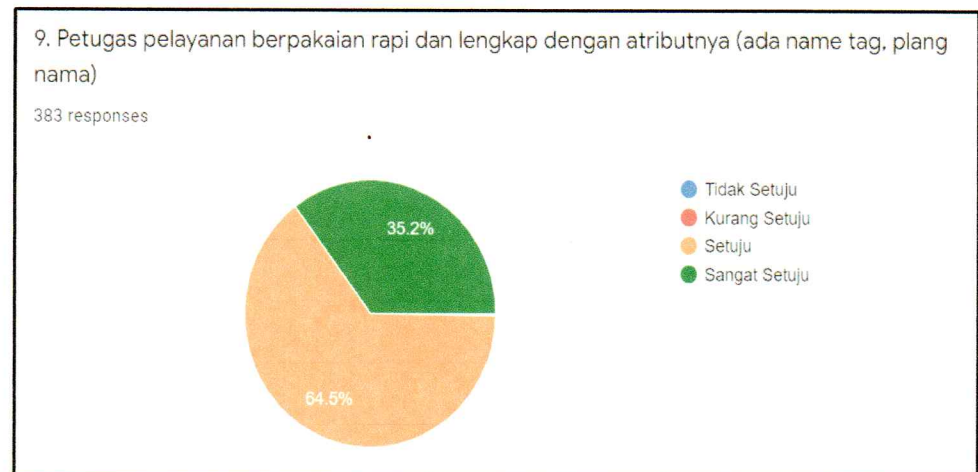
8) Pelanggan Mengeluarkan Biaya Sesuai dengan yang Ditetapkan



Gambar 12 Pelanggan Mengeluarkan Biaya Sesuai dengan yang Ditetapkan

Berdasarkan gambar 12, dari 383 responden 21,9% (84 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 56,9% (218 responden) memberikan penilaian Setuju, 17,8% (68 responden) memberikan penilaian Tidak Setuju dan 3,40% (13 responden) memberikan nilai kurang setuju.

9) Petugas Pelayanan Berpakaian Rapi dan Lengkap dengan Atribut

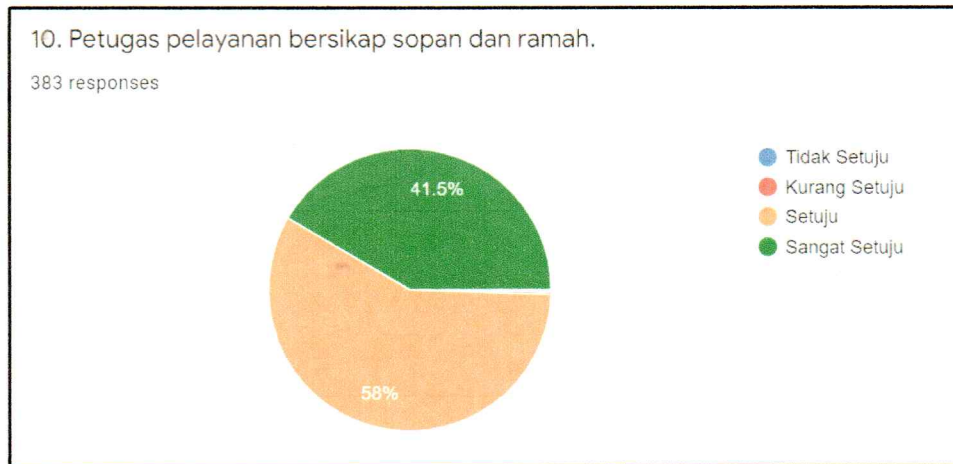


Gambar 13 Grafik Distribusi Petugas Pelayanan Berpakaian Rapi dan Lengkap dengan Atribut

Berdasarkan gambar 13, dari 383 responden 35,2% (135 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 64,5% (247 responden) memberikan penilaian Setuju, dan hanya 0,3% (1 responden) memberikan nilai kurang setuju.



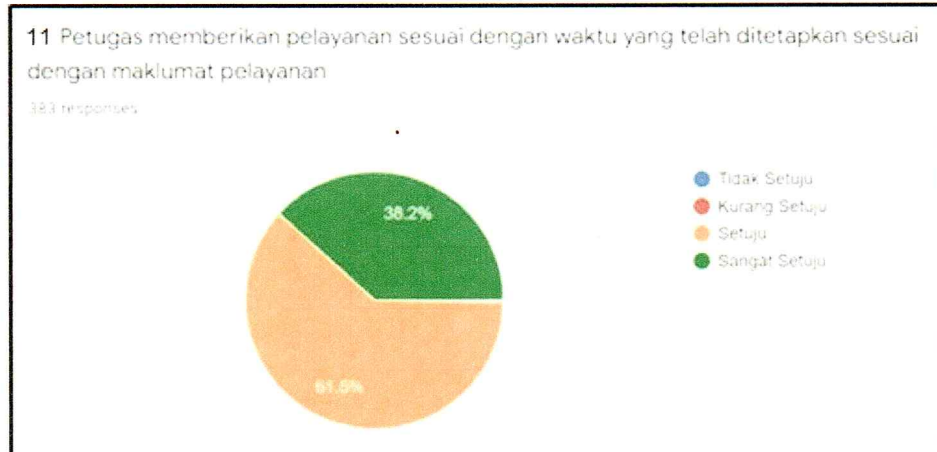
10) Petugas Pelayanan Bersikap Ramah dan Sopan



Gambar 14 Petugas Pelayanan Bersikap Ramah dan Sopan

Berdasarkan gambar 14, dari 383 responden 41,5% (159 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 58% (222 responden) memberikan penilaian Setuju, dan hanya 0,5% (2 responden) memberikan nilai kurang setuju.

11) Petugas Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Waktu yang Telah Ditetapkan Sesuai dengan Maklumat Pelayanan



Gambar 15 Grafik Distribusi Petugas Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Waktu yang Telah Ditetapkan Sesuai dengan Maklumat Pelayanan

Berdasarkan gambar 15, dari 383 responden 38,2% (146 responden) memberikan nilai Sangat Setuju, 61,5% (236 responden) memberikan penilaian Setuju, dan hanya 0,3% (1 responden) memberikan nilai kurang setuju.

Dari rekapitulasi pertanyaan seperti yang ditampilkan dalam bentuk grafik di atas, kemudian dikategorikan jawaban responden dengan cara sebagai berikut:

Tabel 1 Klasifikasi Kategori Jawaban Responden  
pada Survei Kepuasan Pelayanan KKP Kelas III Jambi  
Periode Triwulan I Tahun 2022

Penilaian Kategori Jawaban	Nomor Pertanyaan dan Jumlah Respon											Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Jawaban poin 1 (tidak setuju) ; Segera dilakukan evaluasi dan Perbaikan	1	1	2	2	2	1	1	68	0	1	0	79
Jawaban poin 2 (Kurang setuju) ; Dilakukan evaluasi dan Pembenahan untuk ditingkatkan	2	1	1	5	2	0	0	13	1	1	1	27
Jawaban poin 3 (setuju) ; perlu ditingkatkan agar lebih optimal	254	248	239	252	250	246	253	218	247	222	236	2665
Jawaban poin 4 (Sangat setuju) ; perlu dipertahankan	126	133	141	124	129	136	129	84	135	159	146	1442
<b>Jumlah Respon</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>4213</b>

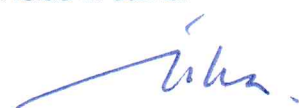
Hasil pengklasifikasian pada tabel di atas, dari 11 pertanyaan yang diajukan, jumlah responden dengan jawaban poin 1 memiliki distribusi sebanyak 79 orang atau 1,88 % responden. Jumlah responden dengan jawaban poin 2 memiliki distribusi sebanyak 27 orang atau 0,65 % responden. Jumlah responden dengan jawaban poin 3 memiliki distribusi tertinggi dengan jumlah respon sebanyak 2.665 orang atau 63,25 % responden. Sedangkan jawaban poin 4 memiliki distribusi sebanyak 1.442 orang atau 34,22 % responden.

#### F. Kesimpulan dan Saran

Dari survei yang telah dilakukan selama Triwulan I tahun 2022, penilaian responden terhadap 11 pertanyaan yang diajukan terkait kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan petugas KKP Kelas III Jambi dapat dikategorikan “**BAIK**”, akan tetapi melihat masih adanya responden yang memberikan penilaian untuk poin 1 dan 2, sehingga perlu dilakukan evaluasi dengan segera oleh KKP Kelas III Jambi terhadap poin-poin pertanyaan terutama pertanyaan terkait biaya yang dikeluarkan pelanggan/pengguna jasa apakah sudah sesuai dengan yang ditetapkan atau ada biaya-biaya tambahan lain.

Jambi, April 2022

Kepala  
Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Kelas III Jambi



**Ali Isha Wardhana, SKM., MKM**  
NIP. 196901271993031001

Ketua POKJA 6



**dr. Dewi Juli Artha**  
NIP. 197507132003122001















3/11/2022 11:34:11	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	31 s.d 40 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	
3/11/2022 11:46:34	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	17 s.d 30 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/11/2022 10:52:11	Pelayanan Vaksinasi	Perempuan	31 s.d 40 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/11/2022 11:58:01	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	41 s.d 50 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/14/2022 9:27:36	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	17 s.d 30 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/14/2022 9:30:37	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	17 s.d 30 tahun	SMA	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/14/2022 9:32:57	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	17 s.d 30 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/14/2022 10:01:22	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	17 s.d 30 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/14/2022 10:14:15	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	17 s.d 30 tahun	SMP	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/14/2022 10:17:05	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	31 s.d 40 tahun	SI-III	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/14/2022 10:32:04	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	31 s.d 40 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/14/2022 10:33:21	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	31 s.d 40 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3/14/2022 10:54:12	Pelayanan Vaksinasi	Laki-laki	41 s.d 50 tahun	SMA	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

Jambi, April 2022

Kepala  
Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Kelas III Jambi

Ketua Pokja VI



**Ali Isha Wardhana, SKM., MKM**  
NIP. 196901271993031001



**dr. Dewi Juli Artha**  
NIP. 197507132003122001