



**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
3. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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

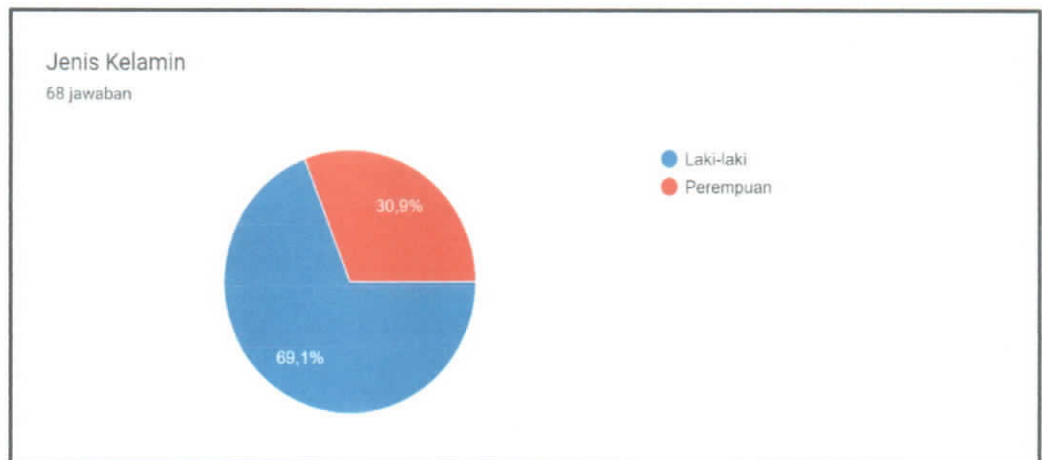
#### D. Metode

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

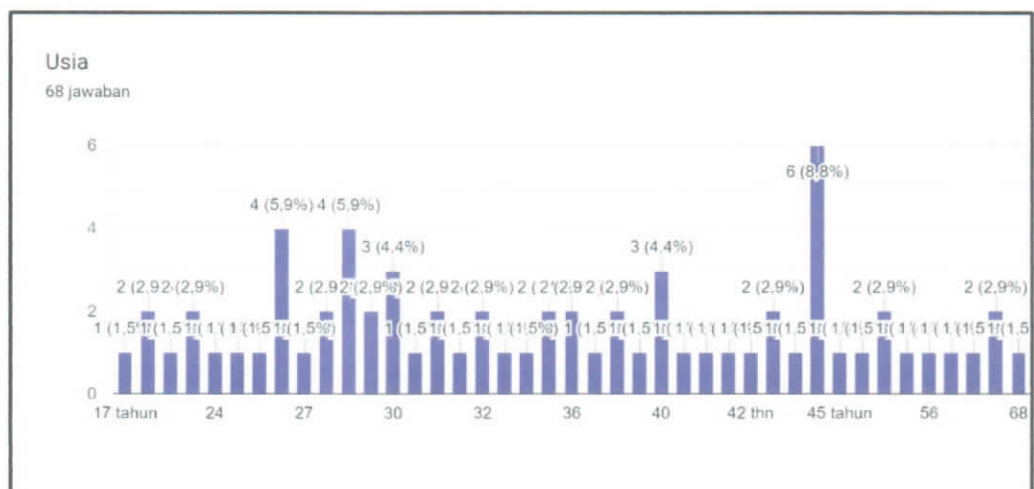
###### a. Jenis Kelamin



Gambar 1 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 1, dari 68 responden 69,1% (47 responden) berjenis kelamin laki-laki dan 30% (21 responden) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di KKP Kelas III Jambi didominasi oleh laki-laki dibandingkan dengan perempuan.

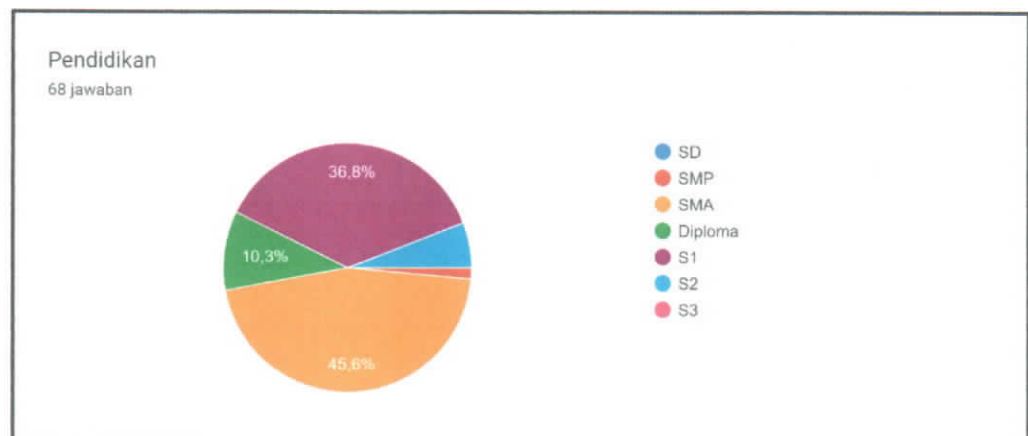
###### b. Usia



Gambar 2 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 2, dari 68 responden 38,2% (26 responden) berusia 17 s.d 30 tahun, 26,5% (18 responden) berusia 31 s.d 40 tahun, 22% (15 responden) berusia 41 s.d 50 tahun dan sisanya 7,4% (5 responden) berusia 51 s.d 60 tahun dan sisanya 5,9% (4 responden) berusia diatas 61 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih dari 90% responden yang mendapatkan pelayanan di KKP Kelas III Jambi merupakan usia produktif.

c. Tingkat Pendidikan

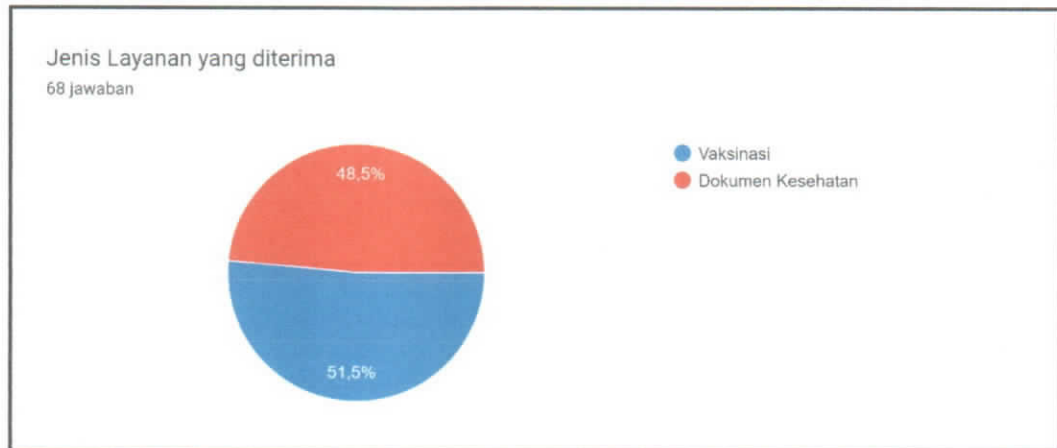


Gambar 3 Grafik Distriubusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan gambar 3, dari 68 responden 1,4% (1 responden) berpendidikan SMP, 45,6% (31 responden) berpendidikan SMA, 10,3% (7 responden) berpendidikan Diploma, 36,8% (25 responden) berpendidikan S1 dan sisanya 5,9% (4 responden) berpendidikan S2. 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 Jenis Layanan yang Diterima

Berdasarkan gambar 4, dari 68 responden 51,5% (35 responden) memberikan penilaian pada unit pelayanan vaksinasi dan 48,5% (33 responden) memberikan penilaian pada unit pelayanan dokumen kesehatan.

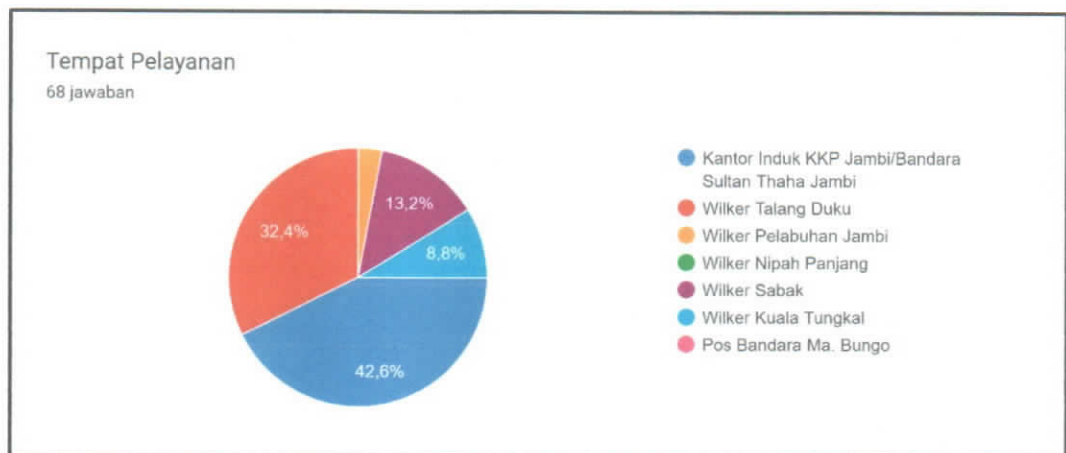
## 3. Tempat Pemberian Pelayanan

Dalam melakukan kegiatan pelayanan, terdapat 7 tempat pelayanan yang dimiliki oleh KKP Kelas III Jambi yaitu:

- Kantor Induk KKP Jambi/Bandara Sultan Thaha ;
- Wilker Talang Duku ;
- Wilker Pelabuhan Jambi ;
- Wilker Nipah Panjang ;
- Wilker Muara Sabak ;
- Wilker Kuala Tungkal, dan
- Pos Bandara Muara Bungo.

Untuk distribusi responden berdasarkan tempat pelayanan, dapat dilihat pada grafik berikut ini,





Gambar 5 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Tempat Pelayanan yang Dinilai

Berdasarkan gambar 5, dari 68 responden 42,6% (29 responden) memberikan penilaian pada tempat pelayanan kantor induk KKP/Bandara, 32,4% (22 responden) memberikan penilaian pada dan wilker Talang Duku, 13,2% (9 responden) memberikan penilaian pada Wilker Muara Sabak, 8,8% (6 responden) memberikan penilaian pada wilker Kuala Tungkal dan 3% (2 responden) memberikan penilaian pada unit Wilker Pelabuhan Jambi.

#### 4. Pendapat Responden tentang Pelayanan

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di KKP Kelas III Jambi, maka tim menyusun beberapa pertanyaan dengan berpedoman kepada PermenPANRB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan hasil survey sebagai berikut :

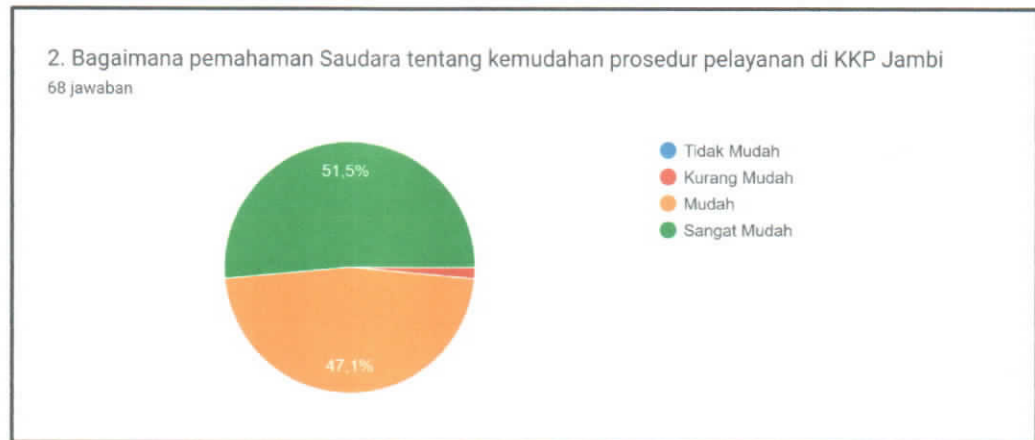
##### 1) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan



Gambar 6 Grafik Distribusi tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

Berdasarkan gambar 6, dari 68 responden 50% (34 responden) memberikan nilai Sangat Sesuai, dan 50% (34 responden) memberikan penilaian Sesuai.

## 2) Kemudahan Prosedur Pelayanan



Gambar 7 Grafik Distribusi Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan gambar 7, dari 68 responden 51,5% (35 responden) memberikan nilai Sangat Mudah, 47,1% (32 responden) memberikan penilaian Mudah, dan hanya 1,5% (1 responden) memberikan nilai kurang mudah.

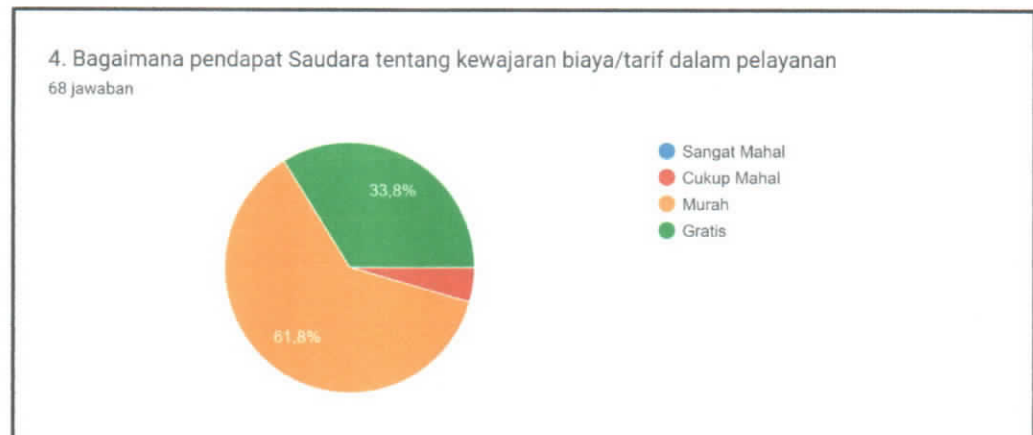
## 3) Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan



Gambar 8 Grafik Distribusi Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan

Berdasarkan gambar 8, dari 68 responden 44,1% (30 responden) memberikan nilai Sangat Cepat, 54,4% (37 responden) memberikan penilaian Cepat, dan hanya 1,5% (1 responden) memberikan nilai kurang cepat.

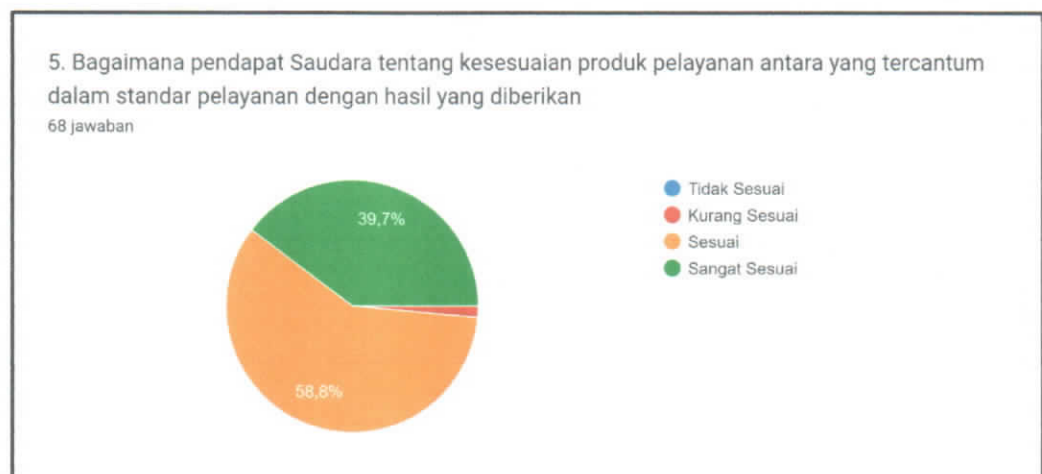
#### 4) Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan



Gambar 9 Grafik Distribusi Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Berdasarkan gambar 9, dari 68 responden 33,8% (23 responden) memberikan nilai Gratis, 61,8% (42 responden) memberikan penilaian murah, dan hanya 4,4% (3 responden) memberikan nilai cukup mahal

#### 5) Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan



Gambar 10 Grafik Distribusi Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan

Berdasarkan gambar 10, dari 68 responden 39,7% (27 responden) memberikan nilai Sangat Sesuai, 58,8% (40 responden) memberikan penilaian Sesuai, dan hanya 1,5% (1 responden) memberikan nilai kurang sesuai.

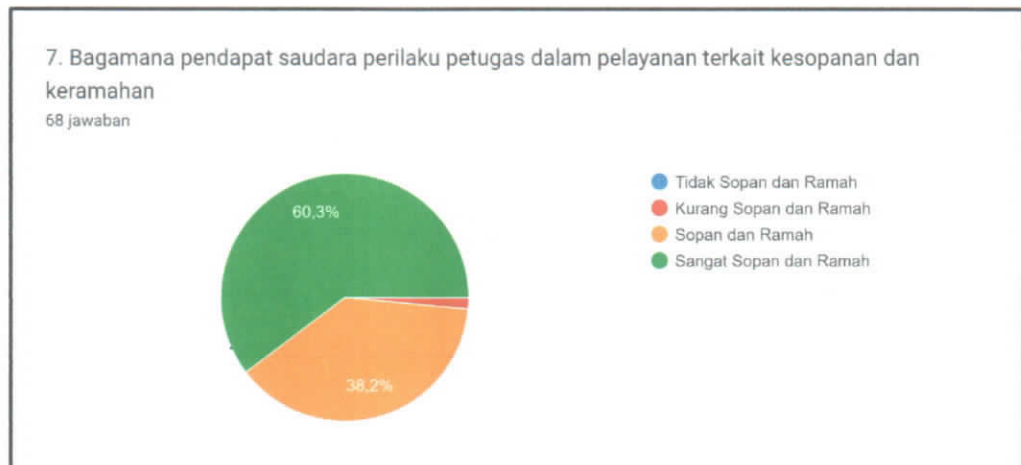
6) Kompetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan



Gambar 11 Grafik Distribusi Kompetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan

Berdasarkan gambar 11, dari 68 responden 48,5% (33 responden) memberikan nilai Sangat Kompeten, 50% (34 responden) memberikan penilaian Kompeten, dan hanya 1,5% (1 responden) memberikan nilai kurang Kompeten.

7) Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan



Gambar 12 Grafik Distribusi Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan

Berdasarkan gambar 12, dari 68 responden 60,3% (41 responden) memberikan nilai Sangat Ramah dan Sopan, 38,2% (26 responden) memberikan penilaian sopan dan ramah, dan hanya 1,5% (1 responden) memberikan nilai kurang sopan dan ramah.



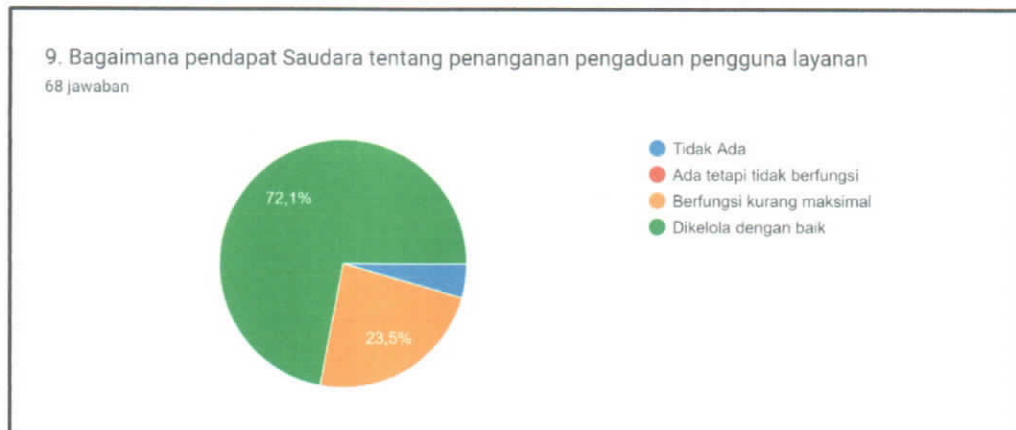
#### 8) Kualitas Sarana dan Prasarana



Gambar 13 Grafik Distribusi Kualitas Sarana dan Prasarana

Berdasarkan gambar 13, dari 68 responden 38,2% (26 responden) memberikan nilai Sangat Baik, 48,5% (33 responden) memberikan penilaian Baik, dan 13,2% (9 responden) memberikan penilaian Cukup baik

#### 9) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



Gambar 14 Grafik Distribusi Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Berdasarkan gambar 14, dari 68 responden 72,1% (49 responden) memberikan nilai dikelola dengan baik, 23,5% (16 responden) memberikan penilaian berfungsi kurang maksimal, dan hanya 0% (0 responden) memberikan nilai tidak ada.

Dari rekapitulasi pertanyaan seperti yang ditampilkan dalam bentuk grafik di atas, kemudian dilakukan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana dijelaskan dalam PermenPANRB nomor 14 Tahun 2017, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1 Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
terhadap Pelayanan Vaksinasi dan Dokumen Kesehatan di KKP Kelas III Jambi  
Periode Triwulan I Tahun 2022

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	3	3	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	4	3	4	2	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	1
9	3	4	3	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	3	4	4	3	3	2	3
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	4	3	3	4
14	4	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16	4	3	3	4	3	3	4	3	4
17	4	4	3	4	3	4	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	4	4	3	4
26	4	4	4	3	3	4	4	4	4
27	3	3	3	3	2	3	3	2	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	3	4	3	4
30	4	4	3	3	3	4	3	3	4
31	3	3	4	3	4	4	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	3	2	2	2	3	2	2	2	3
35	4	4	4	2	3	4	4	2	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	4	3	3	3	4	4	4
38	4	4	4	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	4	4	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	3	4	3	3	3	3	4	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3
44	3	4	4	3	3	3	3	2	4

45	3	3	3	3	3	3	3	3	1
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	3	3	3	3	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	1
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4
55	4	3	4	4	4	4	3	2	3
56	3	4	4	4	3	3	4	4	4
57	4	4	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4
59	3	3	4	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	3	4	4	3	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	4	3	2	3	3	4	3	4
65	4	3	4	3	3	4	4	3	3
66	4	4	4	3	3	3	4	3	3
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Σ Nilai / Unsur	235	235	230	220	227	233	241	218	243
NRR / Unsur	3,50	3,50	3,43	3,29	3,38	3,47	3,59	3,25	3,63
NRR Tertimbang / Unsur	0,39	0,39	0,38	0,36	0,37	0,38	0,39	0,36	0,40
IKM Unit Pelayanan									*) 3,41
									**) 85,37

**Keterangan :**

U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan  
NRR = Nilai Rata-rata  
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang  
\*\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25  
NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi  
Jumlah Kuesioner yang Terisi  
NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,111 per Unsur

No	Unsur Penilaian	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,500
U2	Prosedur	3,500
U3	Waktu Pelayanan	3,426
U4	Biaya / Tarif	3,294
U5	Produk Layanan	3,382
U6	Kompetensi Pelaksana	3,471
U7	Perilaku Pelaksana	3,588
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,250
U9	Sarana dan Prasarana	3,632

## IKM UNIT PELAYANAN :

### Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

## F. Kesimpulan dan Saran

### - Kesimpulan

Setelah dilakukan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KKP Kelas III Jambi, didapatkan nilai IKM terhadap Pelayanan di KKP Kelas III Jambi Periode Triwulan I Tahun 2022 adalah 85,37 dengan demikian, mutu pelayanan dikategorikan "**BAIK**".

### - Saran

Perlu dilakukan evaluasi untuk terus meningkatkan pelayanan di KKP Kelas III Jambi sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat juga akan semakin meningkat dan diharapkan mutu pelayanan juga akan menjadi sangat baik.

Jambi, April 2022

Ketua POKJA 6



dr. Dewi Juli Artha  
NIP. 197507132003122001

Kepala  
Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Kelas III Jambi



Ali Isha Wardhana, SKM., MKM  
NIP. 196901271993031001