

**HASIL KEPUASAN PENGGUNA JASA PELAYANAN
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PROBOLINGGO**

Metode survei : Mengisi kuisisioner

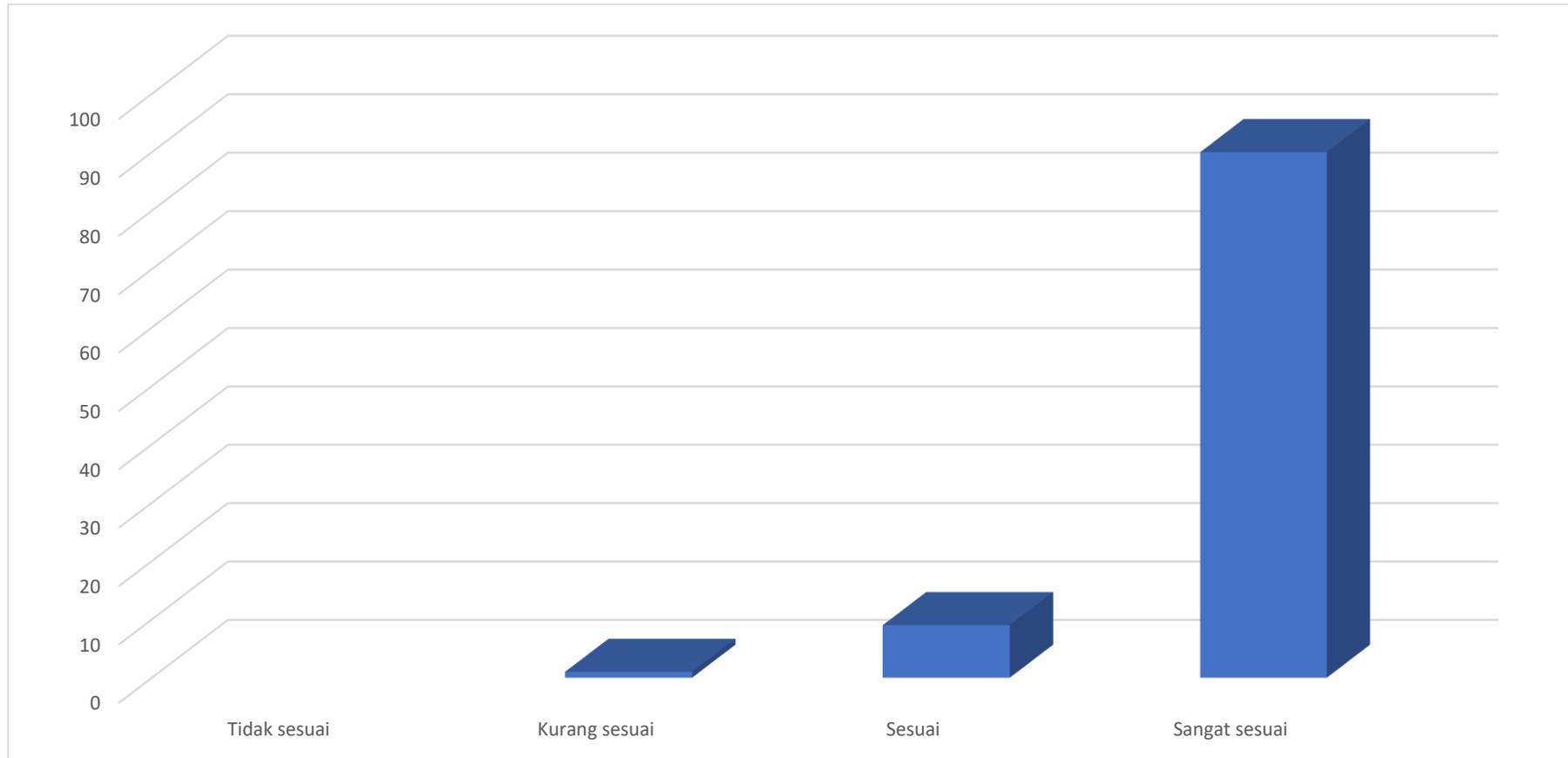
Alat dan bahan : Kuisisioner

Jumlah responden : 100 orang

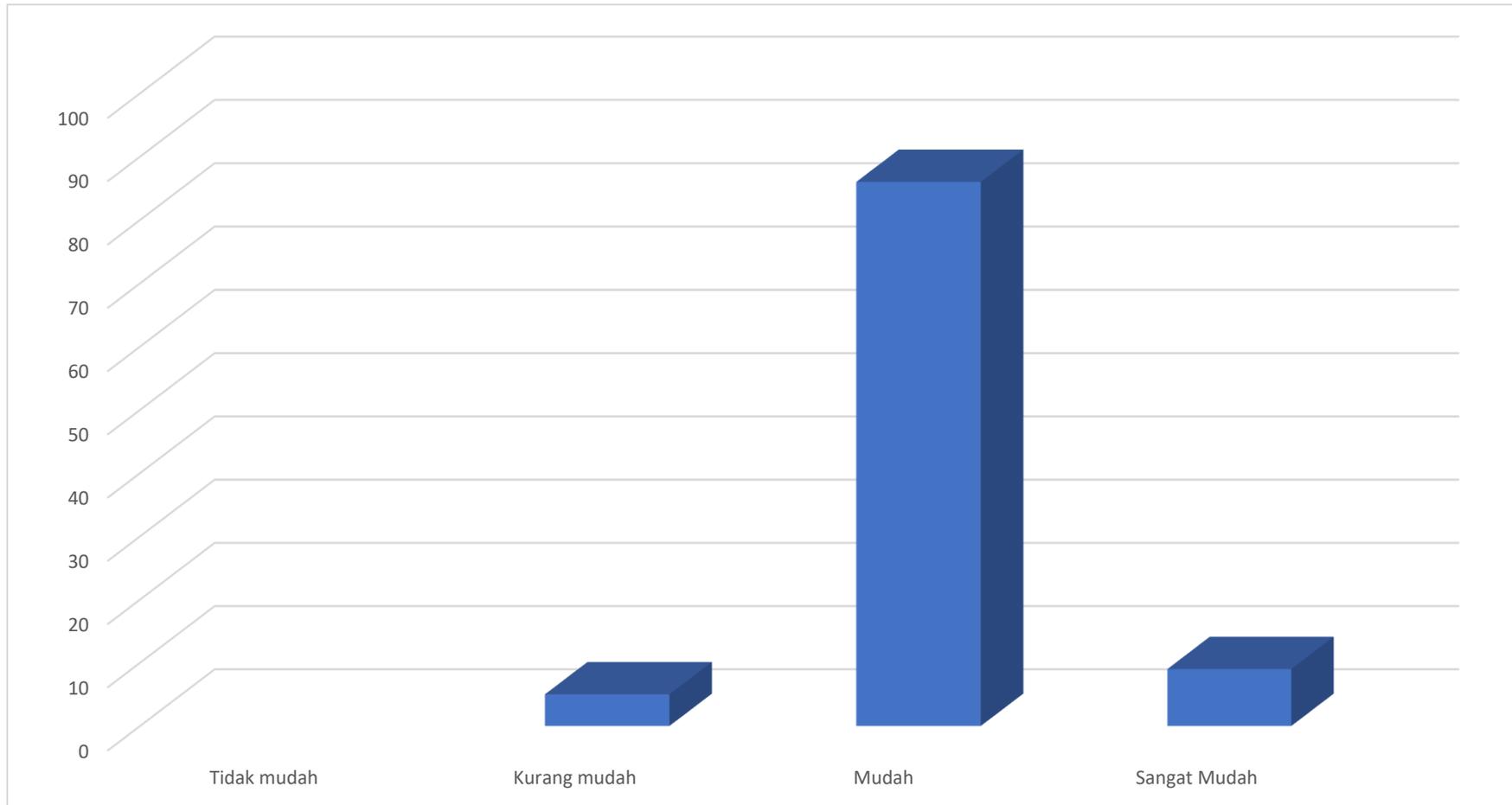
Jenis responden : Survei dilakukan terhadap pengguna jasa penerbitan dokumen kapal, poliklinik, vaksinasi internasional dan Vaksinasi Covid-19

Periode survei : Januari-April 2021

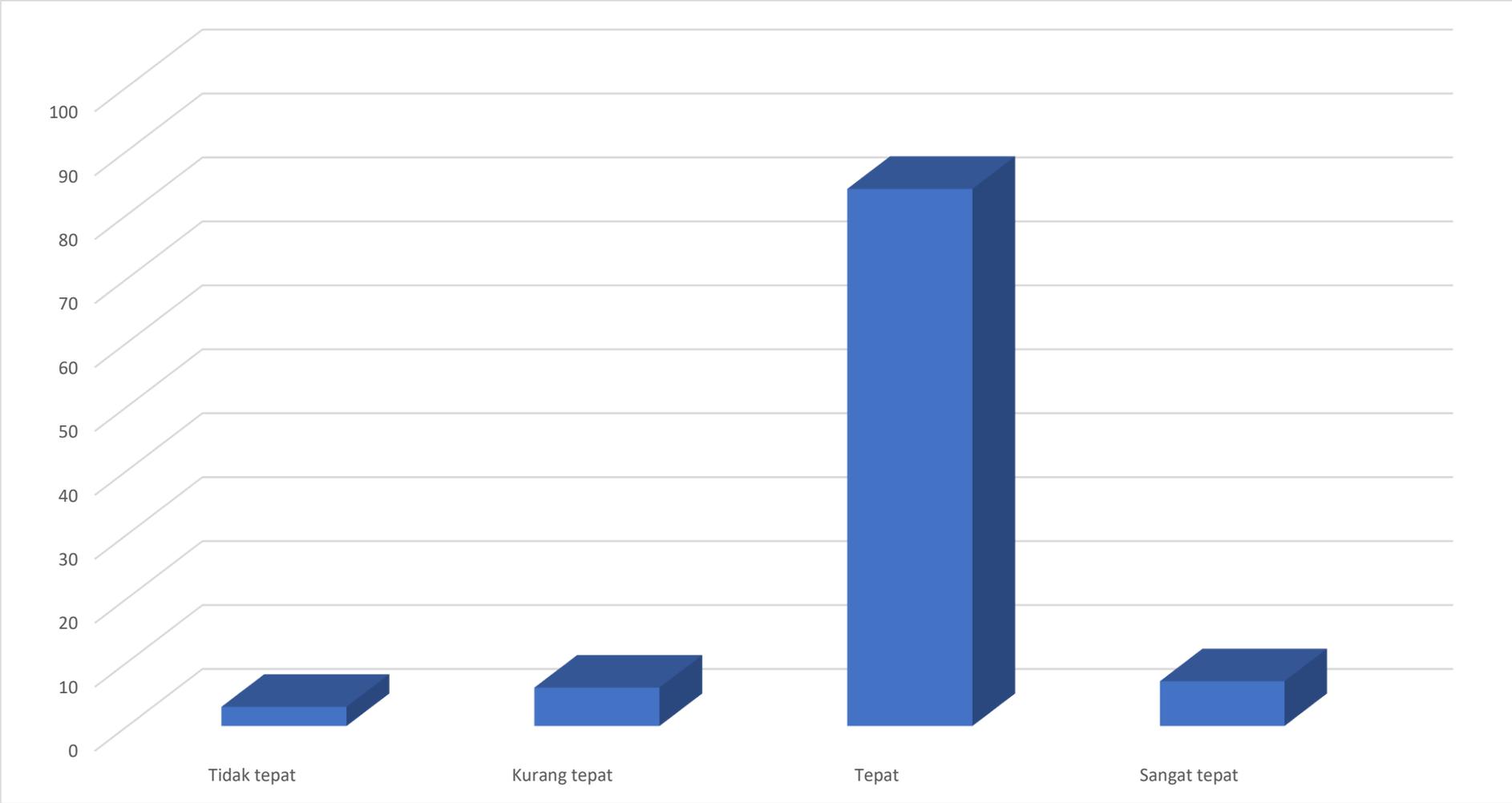
1. Persyaratan pelayanan telah disampaikan secara terbuka, jelas dan mudah dipenuhi di masa pandemi Covid 19



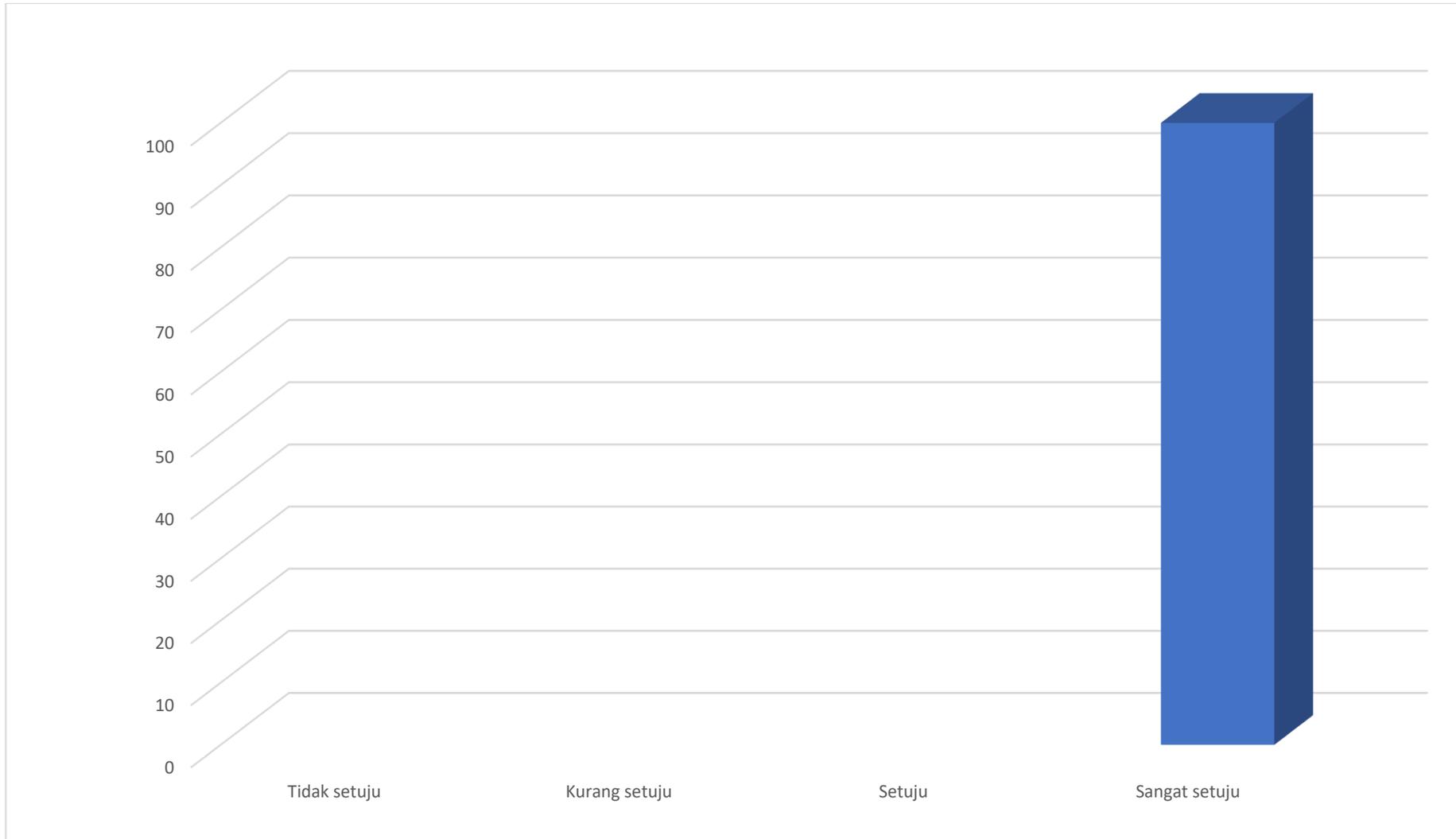
2. Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan di KKP II Probolinggo di masa Pandemi Covid-19



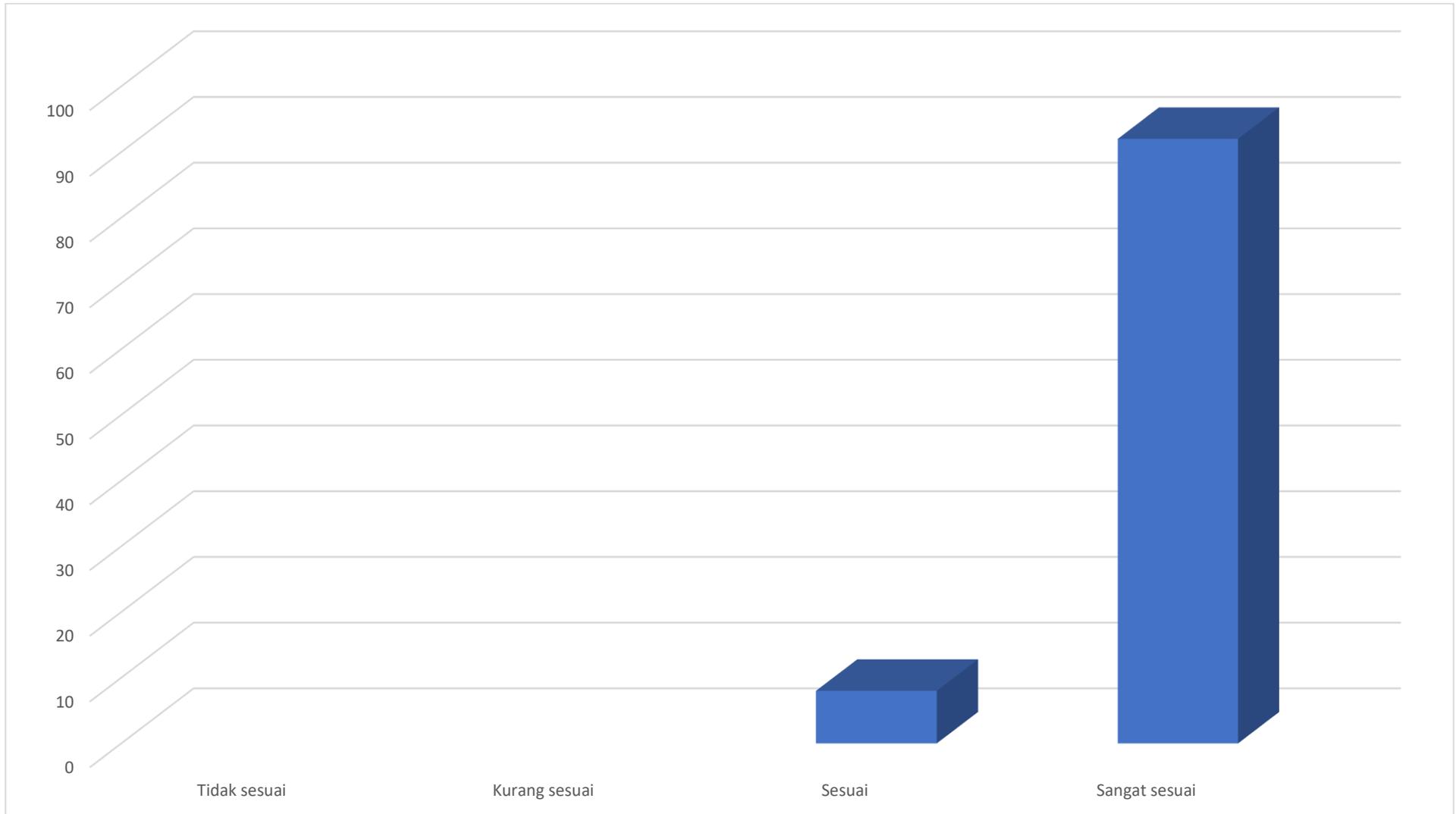
3. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di masa pandemi Covid -19



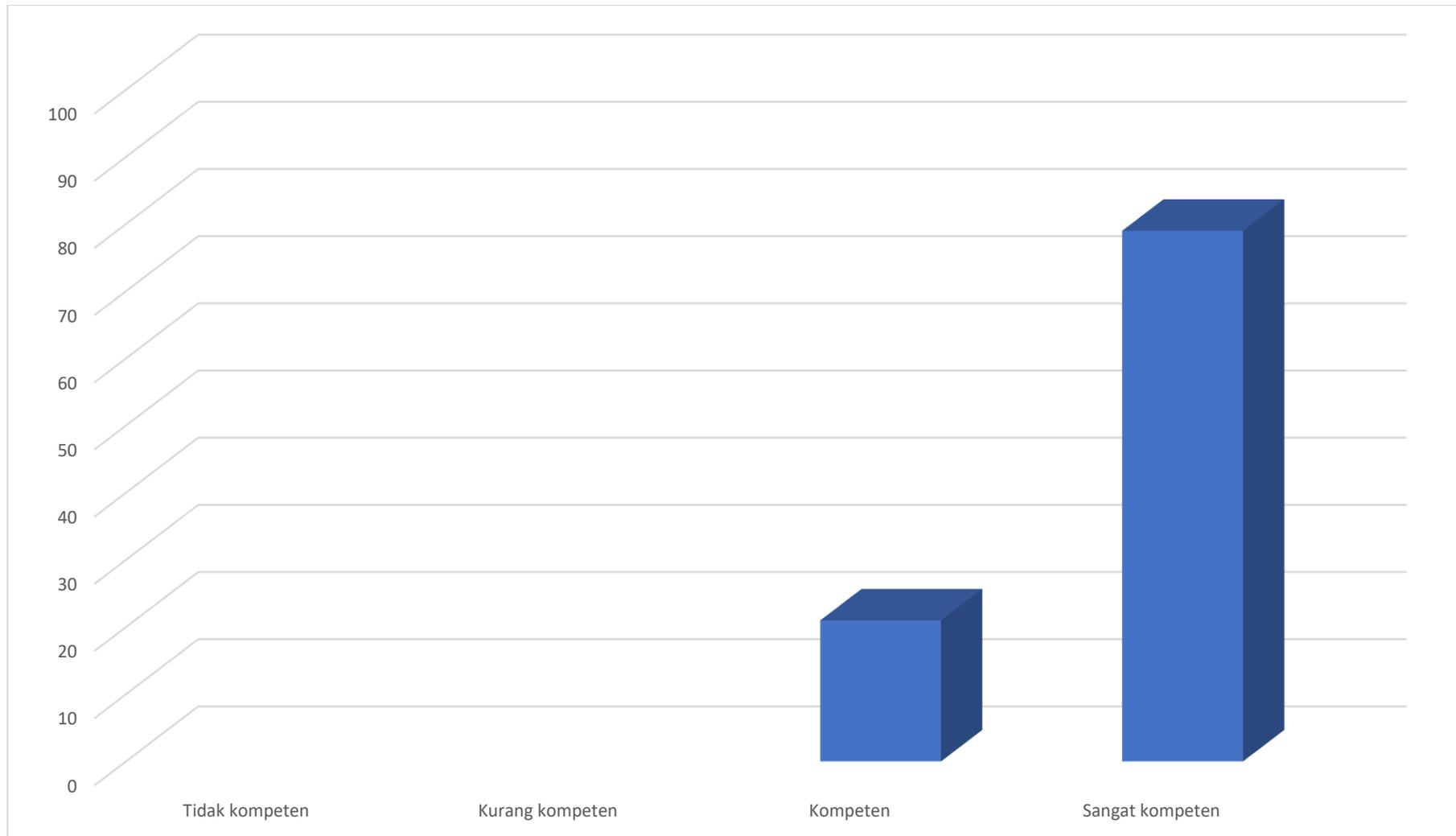
4. Pelanggan tidak mengeluarkan biaya tambahan selain biaya pelayanan yang semestinya untuk mendapatkan pelayanan dimasa pandemi Covid 19



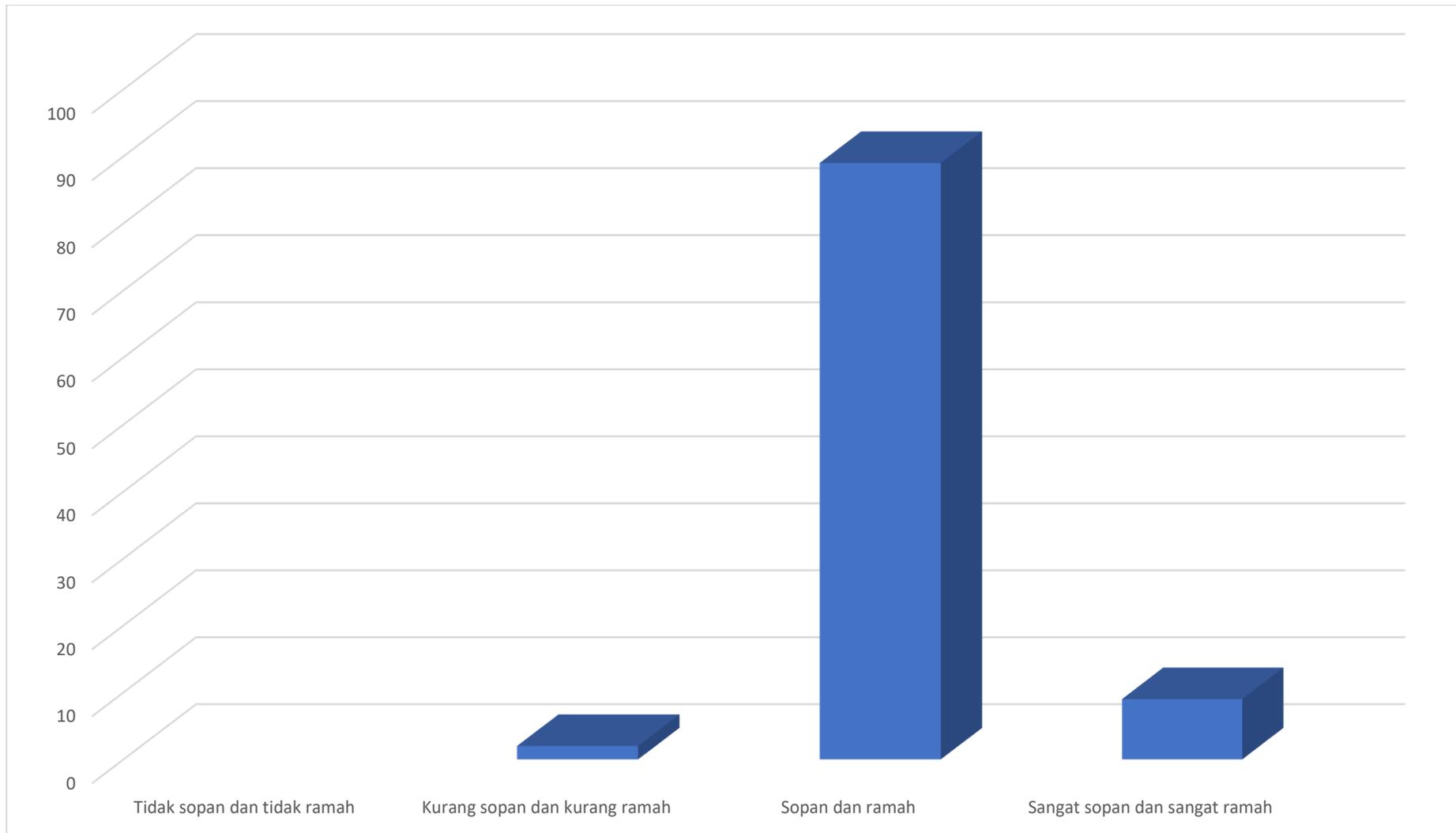
5. Petugas memberikan perlakuan pelayanan sesuai ketentuan pelayanan di masa pandemi Covid 19



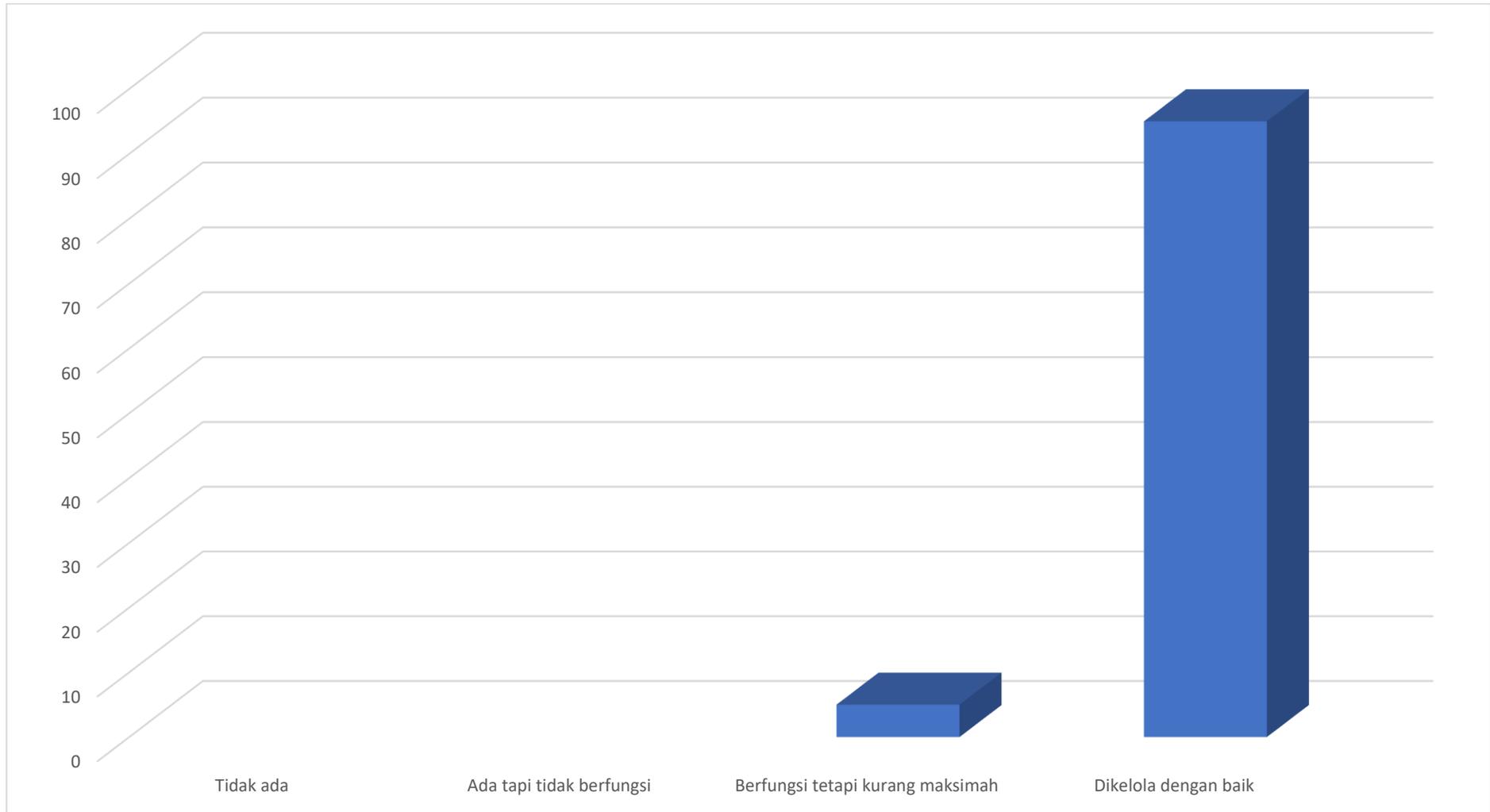
6. Pendapat responden tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di masa pandemi Covid 19



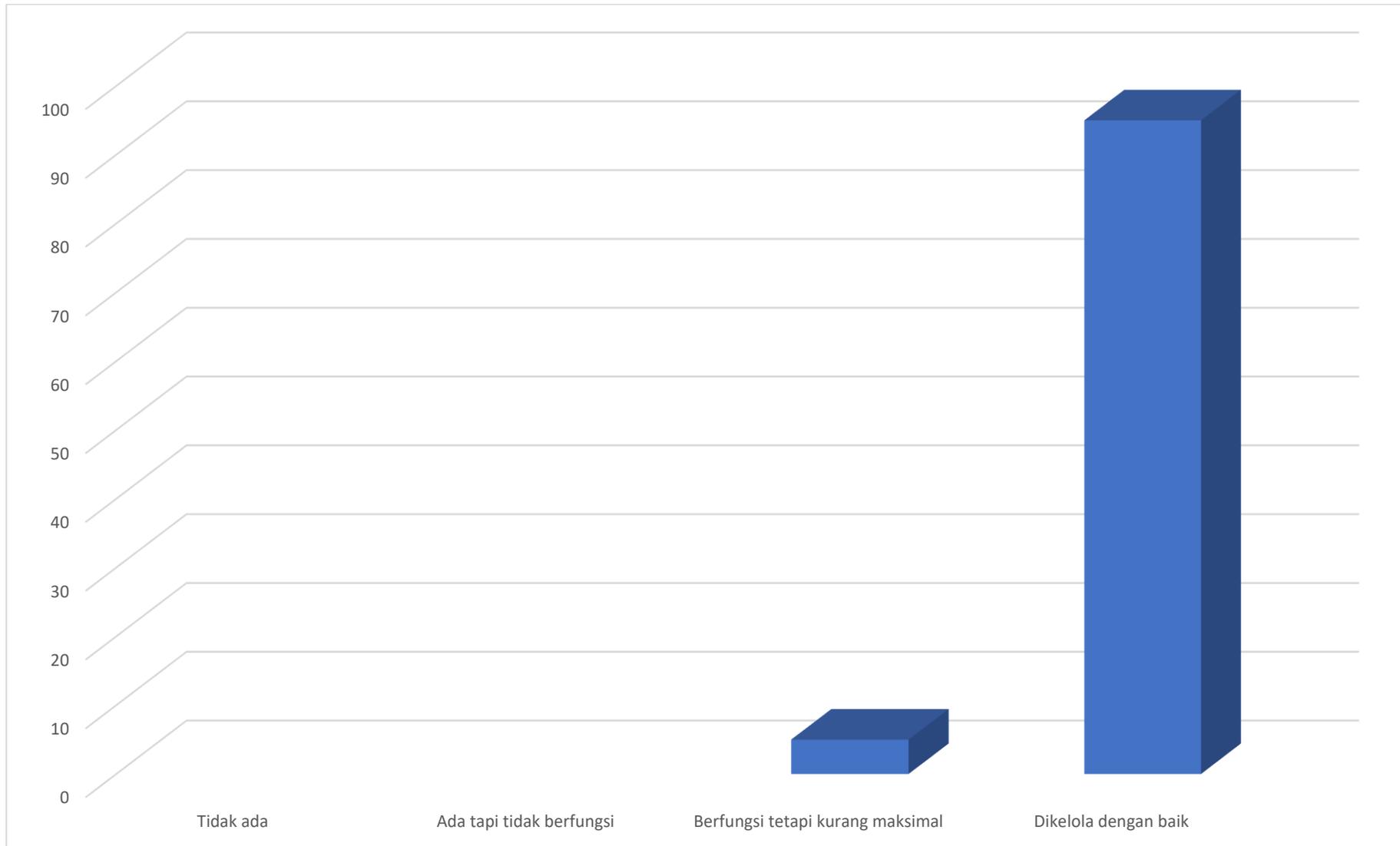
7. Pendapat responden tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di masa pandemi Covid-19



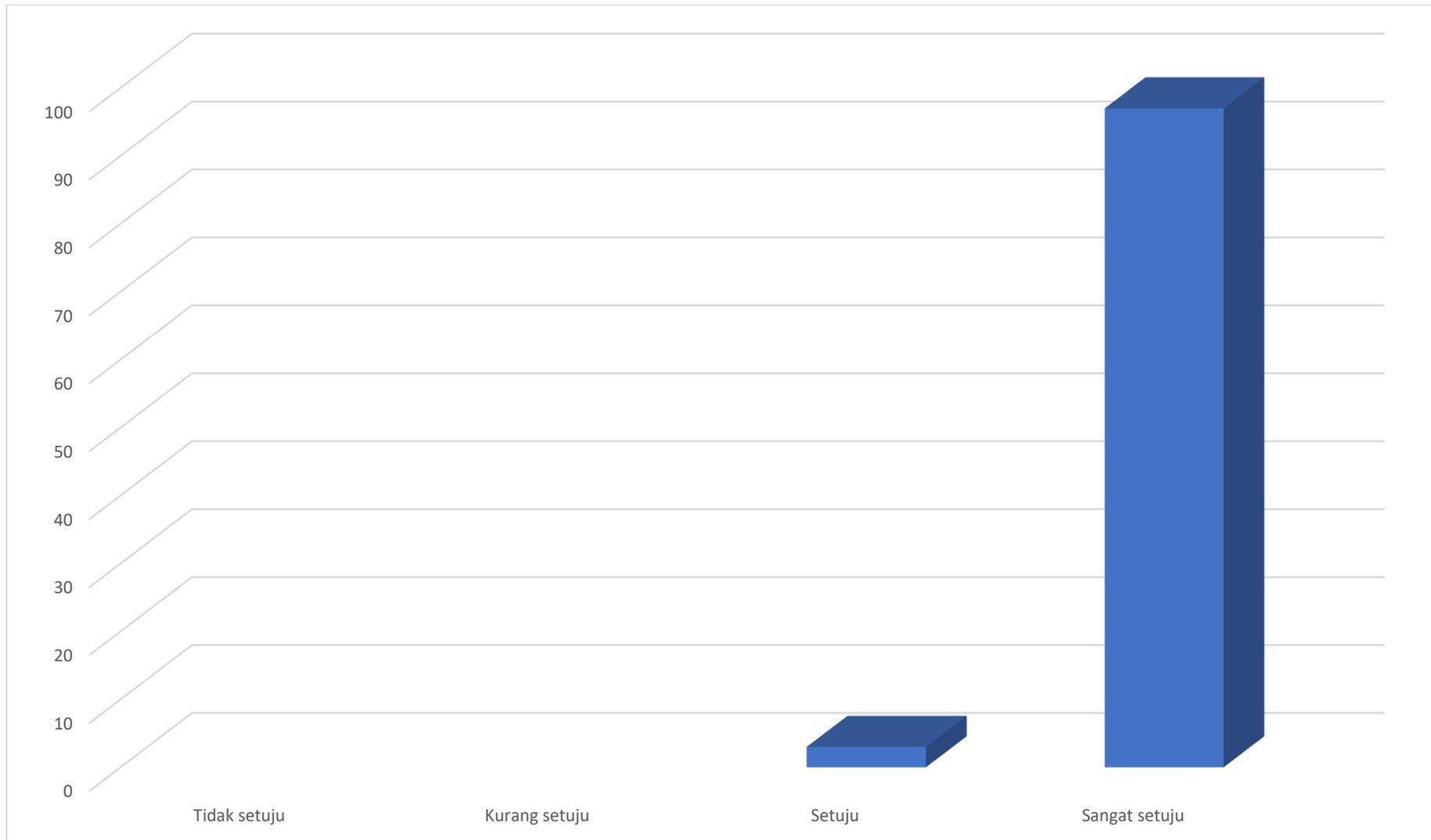
8. Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, nyaman dan layak digunakan di masa pandemi Covid 19



9. Pendapat responden tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di masa pandemi Covid 19



10. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan ketentuan yang berlaku di masa pandemi Covid 19



**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
PERIODE JANUARI – APRIL 2021**



**KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PROBOLINGGO
DITJEN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
KEMENTERIAN KESEHATAN RI**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Salah satu hal yang perlu dilakukan untuk memperoleh data adalah dengan melakukan survei. Survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu atau pengumpulan informasi dari kelompok yang mewakili suatu populasi. Ada banyak survei yang dilakukan seperti survei sosial ekonomi, survei kepuasan pelayanan publik, survei bidang bisnis dan beberapa survei yang lain sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dari suatu populasi. Survei ini dilakukan pada sejumlah besar responden, dengan bertanya kepada orang lain, menggunakan kuesioner, tempo yang relatif singkat dan sangat kualitatif.

Survei kepuasan pelayanan publik merupakan salah satu alat yang digunakan oleh suatu unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama yang harus dijadikan target oleh unit pelayanan publik. Dengan mengadakan Survei Kepuasan Publik, Unit Pelayanan dapat dengan mudah mengevaluasi kinerja unit dan mengetahui dengan pasti unsur mana saja yang masih perlu diperbaiki. Dalam mengadakan Survei Kepuasan Publik, terdapat 9 unsur yang harus dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya atau Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana.

B. TUJUAN

1. Mengevaluasi kinerja pelayanan
2. Menyebarkan informasi

C. MANFAAT

Setelah dilaksanakan Survei Kepuasan Pelayanan Publik maka dapat diketahui kinerja pelayanan.

BAB II

RENCANA PELAKSANAAN

A. METODE KEGIATAN

Pengisian kuesioner

B. PESERTA/SASARAN

1. Agen Kapal
2. Pasien Poliklinik
3. Pelaku Perjalanan Internasional yang melakukan vaksinasi

C. JADWAL KEGIATAN

Kegiatan dilaksanakan pada periode Januari-April 2021. Kegiatan dilaksanakan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Probolinggo

D. BIAYA KEGIATAN

Kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan anggaran DIPA KKP Kelas II Probolinggo tahun 2021.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

A. PELAKSANAAN

1. ALAT DAN BAHAN

- a. Formulir Kuesioner Survei Kepuasan Pelayanan Publik
- b. Daftar hadir peserta

2. PROSEDUR KEGIATAN

- a. Peserta menerima kuesioner untuk diisi sesuai dengan pengalaman masing-masing
- b. Peserta mengisi kuesioner
- c. Peserta mengumpulkan kuesioner kepada petugas

B. HASIL KEGIATAN

1. Berdasarkan hasil survei tentang persyaratan pelayanan di KKP Kelas II Probolinggo telah disampaikan secara terbuka, jelas dan mudah dipenuhi di masa pandemic Covid-19 yang dilakukan pada 100 responden menunjukkan hasil bahwa 1 atau 1% responden mengatakan kurang sesuai, 9 atau 9% responden mengatakan sesuai, dan 90 atau 90 % responden mengatakan sangat sesuai.
2. Berdasarkan pemahaman 100 responden tentang kemudahan prosedur pelayanan di KKP Kelas II Probolinggo di masa Pandemi Covid 19, menunjukkan hasil bahwa 5 atau 5 % kurang mudah, 86 atau 86 % responden mengatakan mudah dan 9 atau 9 % responden mengatakan sangat mudah.
3. Berdasarkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di masa pandemic Covid- 19 yang dilakukan pada 100 responden, menunjukkan 3 atau 3 % responden mengatakan tidak tepat waktu, 6 atau 6 % mengatakan kurang tepat waktu, 84 atau 84% responden mengatakan tepat waktu dan 7 atau 7 % mengatakan tidak tepat waktu.
4. 100 atau 100% responden mengatakan sangat setuju untuk tidak mengeluarkan biaya tambahan selain biaya pelayanan yang semestinya untuk mendapatkan pelayanan dimasa pandemi Covid 19.
5. Dari 100 responden, 8 atau 8 % responden mengatakan sesuai dan 92 atau 92 % reponden sangat sesuai dalam hal menilai petugas memberikan perlakuan pelayanan sesuai ketentuan pelayanan di masa pandemi Covid 19
6. Sebanyak 21 atau 21 % responden menilai petugas mempunyai kompetensi/ kemampuan dalam pelayanan di masa pandemi Covid 19 dan 79 atau 79 % responden mengatakan petugas yang sangat mempunyai kompetensi atau kemampuan.

7. Berdasarkan penilaian 100 responden tentang perilaku/ sikap petugas terkait kesopanan dan keramahan di masa pandemi Covid 19 sebanyak 2 atau 2 % mengatakan kurang sopan dan ramah 87 atau 87% mengatakan sopan dan ramah serta 9 atau 9% mengatakan petugas sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan di masa pandemic Covid 19.
8. Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, nyaman dan layak digunakan di masa pandemi Covid 19 dari 100 responden menyatakan 72 atau 72% responden mengatakan setuju dan 28 % persen responden mengatgan sangat setuju
9. Berdasarkan pendapat responden tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di masa pandemi Covid 19 5 atau 5% responden mengatakan berfungsi tetapi kurang maksimal dan 95 atau 95 % mengatakan dikelola dengan baik.
10. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan ketentuan yang berlaku di masa pandemic Covid 19 dari 100 responden mengatakan sebanyak 3 atau 3 % setuju dan 97 atau 97% sangat setuju.

C. REALISASI BIAYA PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan menggunakan anggaran DIPA KKP Kelas II Probolinggo tahun 2021.

BAB IV

PEMBAHASAN

1. Sebanyak 1 % responden mengatakan kurang sesuai dalam hal persyaratan pelayanan di KKP Kelas II Probolinggo yang telah disampaikan secara terbuka. Hal ini dikarenakan responden kurang teliti membaca papan informasi dan memahami bahasa dari petugas pelayanan.
2. Sebanyak 5% responden mengatakan kurang mudah terkait prosedur pelayanan di KKP Kelas II Probolinggo di masa Pandemi Covid 19. Hal ini dikarenakan KKP kelas II Probolinggo sudah menerapkan sistem aplikasi online dalam segala proses pelayanan.
3. Sebanyak 3% reponden mengatakan tidak tepat waktu dan 6 % responden mengatakan kurang tepat waktu memberikan pelayanan di masa pandemi Covid- 19. Hal ini dikarenakan adanya perubahan pada sistem pembayaran dan penerbitan sertifikat pelayanan kapal yang berubah menjadi 1 sistem aplikasi. Pembayaran melalui Simponi yang terkoneksi dengan Sinkarkes terkadang mengalami masalah yaitu ketika pengguna jasa telah membayar tapi di aplikasi Sinkarkes belum dapat diproses sehingga dokumen kesehatan belum dapat langsung diterbitkan.
4. Sebanyak 100% responden mengatakan sangat setuju untuk tidak mengeluarkan biaya tambahan selain biaya pelayanan yang semestinya untuk mendapatkan pelayanan di masa pandemi Covid 19. Biaya dalam pelaksanaan pelayanan hanya harus sesuai dengan PP no 64 tahun 2019 tentang tarif resmi seluruh responden
5. Dari 100 responden, 8 % responden mengatakan sesuai dan 92 % reponden sangat sesuai dalam hal menilai petugas memberikan perlakuan pelayanan sesuai ketentuan pelayanan di masa pandemi Covid 19. Hal ini dikarenakan petugas harus selalu berlatih dalam memberikan pelayanan dengan baik.
6. Sebanyak 21 % responden menilai petugas mempunyai kompetensi/ kemampuan dalam pelayanan di masa pandemi Covid 19 dan 79 % responden mengatakan petugas yang sangat mempunyai kompetensi atau kemampuan.hal ini dikarenakan setiap tenaga kerja sudah dituntut untuk memperbarui ilmu serta aktif mencari informasi baru terkait pelayanan di masa pandemic covid-19.
7. Sebanyak 2 % responden mengatakan kurang sopan dalam memberikan pelayanan di masa pandemic Covid 19. Hal ini dikarenakan petugas selalu harus bersikap tegas dalam menjaga protokol Kesehatan.
8. Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, nyaman dan layak digunakan di masa pandemi Covid 19 dari sebanyak 72% responden mengatakan setuju dan 28 % persen

responden mengatakan sangat setuju dengan melihat pengaturan ruang tunggu yang harus jaga jarak.

9. Berdasarkan pendapat responden tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di masa pandemi Covid 19 sebanyak 5% responden mengatakan berfungsi tetapi kurang maksimal dan 95 atau 95 % mengatakan dikelola dengan baik. Hal ini dikarenakan proses pengaduan pengguna layanan di masa pandemi Covid 19 dilakukan melalui website. Tidak semua responden mengetahui dan melihat prosesnya.
10. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan ketentuan yang berlaku di masa pandemic Covid 19 sebanyak 3 % setuju dan 97% sangat setuju. Hal ini dikarenakan setiap proses pelayanan harus dilakukan secara protokol Kesehatan untuk meminimalisir terjadinya penularan penyebaran covid 19 salah satunya pemeriksaan kapal dalam rangka penerbitan dokumen PHQC, petugas harus siap melakukan pemeriksaan apabila kapal datang dari wilayah terjangkit.

BAB IV

PENUTUP

A. HAMBATAN

Hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Publik adalah masih kurang memahaminya pengguna jasa dalam pengisian kuesioner.

B. TINDAK LANJUT dan SARAN

Kerjasama, koordinasi dan komunikasi yang efektif perlu ditingkatkan untuk kelancaran pelaksanaan sebuah kegiatan. Perbaiki kuesioner dan membuat survei yang lebih praktis seperti menggunakan google form.

Demikian laporan yang telah kami buat, semoga kegiatan ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kegiatan yang akan datang.

Mengetahui,
Kepala Kantor,



Fx Agus Budiyo, SKM.,M.Kes
NIP. 196403241988031002

Probolinggo, 30 April 2021
Pemegang Program,



dr. Sholikhah
NIP. 196809212008122002

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN DI KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PROBOLINGGO**

Tanggal survei :

Jam survei :

Nama :

Umur :

*(Coret yang tidak perlu)

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan : Tidak Sekolah /SD / SMP/ SMA/ Perguruan Tinggi

Pekerjaan : Tidak bekerja/ PNS/ Karyawan Swasta/ Wiraswasta/ Buruh

Jenis Layanan yang diterima : Penerbitan dokumen kapal/ Vaksinasi Internasional/
Vaksinasi Covid-19/ Poliklinik

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Silang/ lingkari kode huruf sesuai dengan jawaban masyarakat / responden)

1	Persyaratan pelayanan telah disampaikan secara terbuka, jelas dan mudah dipenuhi di masa pandemi Covid 19? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai Alasan:
----------	---

4	Pelanggan tidak mengeluarkan biaya tambahan selain biaya pelayanan yang semestinya untuk mendapatkan pelayanan dimasa pandemi Covid 19? a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. Setuju d. Sangat setuju Alasan:
----------	--

2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di KKP Kelas II Probolinggo di masa Pandemi Covid 19? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah Alasan:
----------	---

5	Petugas memberikan perlakuan pelayanan sesuai ketentuan pelayanan di masa pandemi Covid 19? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai Alasan:
----------	--

3	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di masa pandemi Covid 19? a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat d. Sangat tepat Alasan:
----------	--

6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di masa pandemi Covid 19? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten Alasan:
----------	---

7 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku/ sikap petugas terkait kesopan dan keramahan dalam pelayanan di masa pandemi Covid 19?

- a. Tidak sopan dan tidak ramah
- b. Kurang sopan dan kurang ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

Alasan:

9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di masa pandemi Covid 19?

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi tetapi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

Alasan:

8 Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, nyaman dan layak digunakan di masa pandemi Covid 19?

- a. Tidak setuju
- b. Kurang setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

Alasan:

10 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan ketentuan yang berlaku di masa pandemi Covid 19?

- a. Tidak setuju
- b. Kurang setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

Alasan:

Saran:

Responden,

(.....)