

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

Metode survei : Mengisi kuisisioner

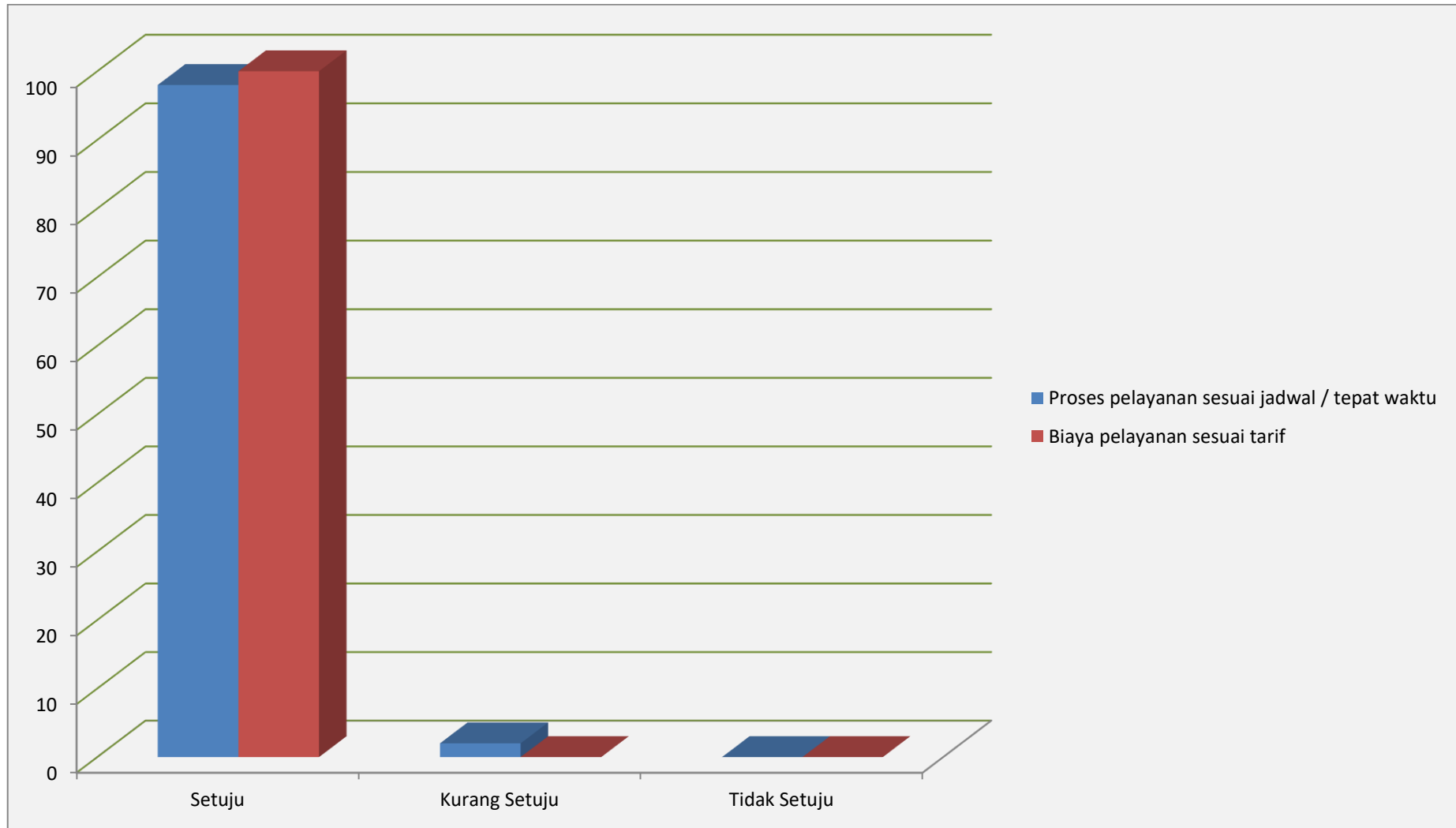
Alat dan bahan : Kuisisioner

Jumlah responden : 100 orang

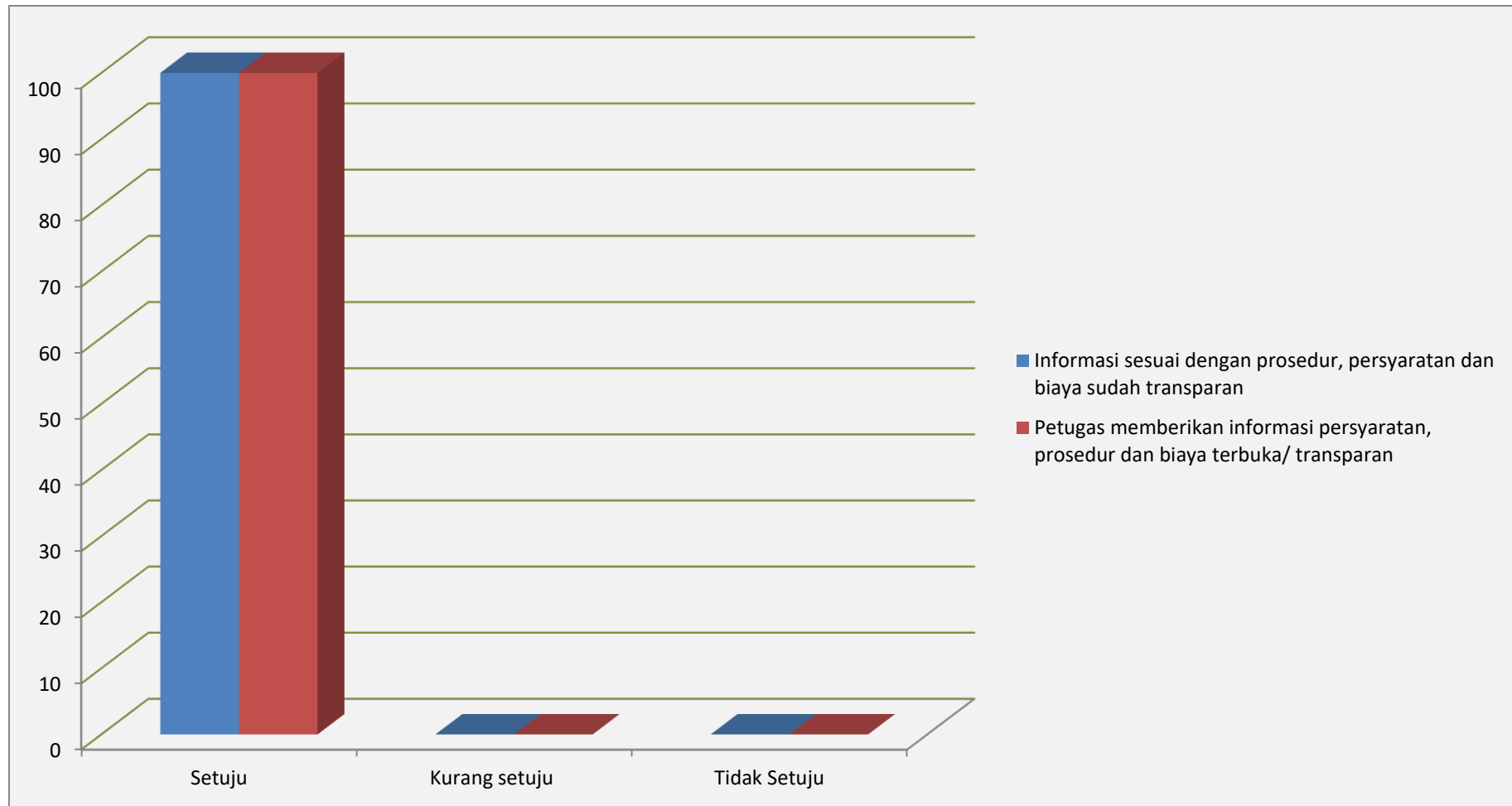
Jenis responden : Survei dilakukan terhadap pengguna jasa pelayanan kapal, poliklinik, vaksinasi covid-19 dan vaksinasi internasional

Periode survei : Mei-Agustus 2021

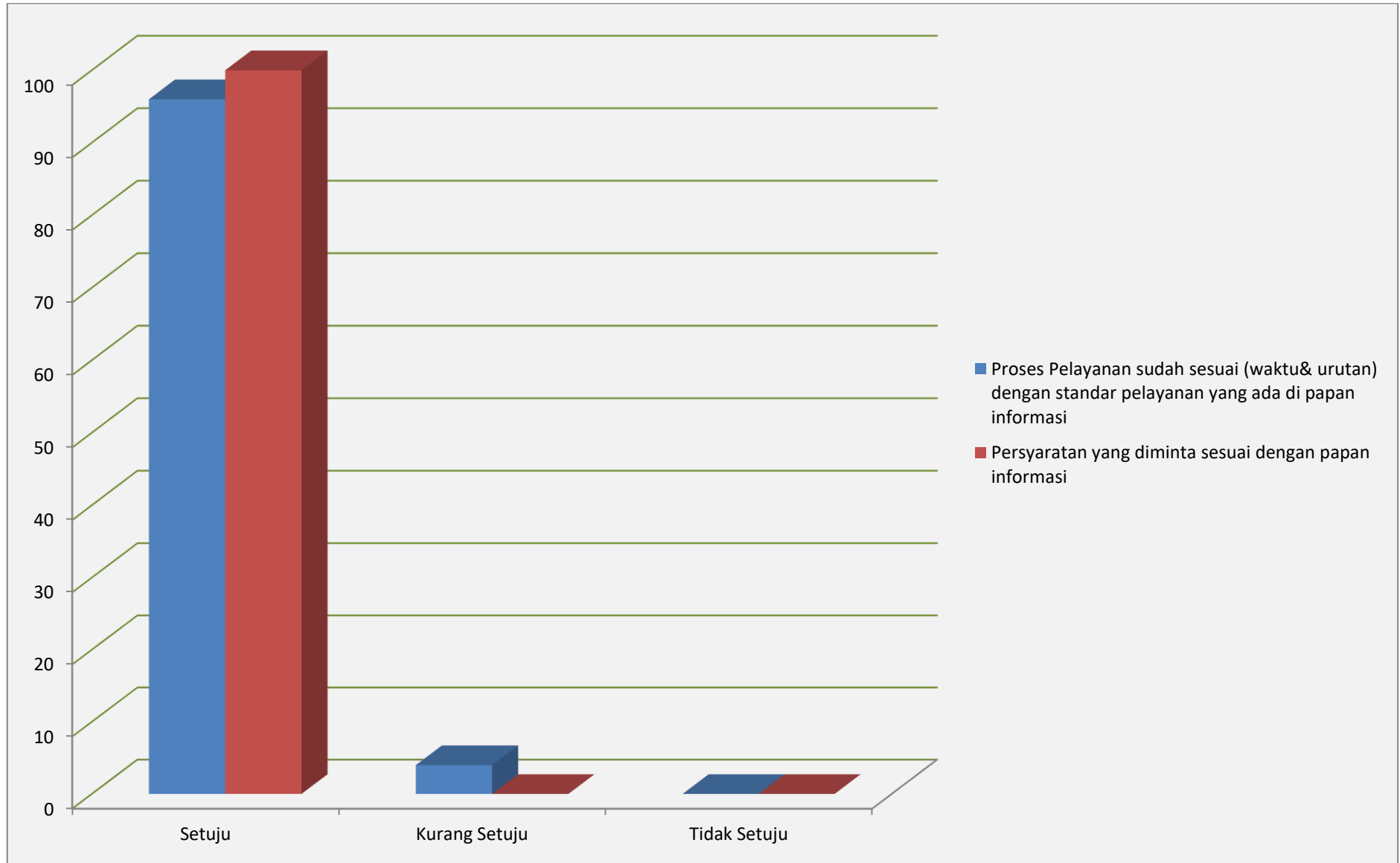
## PELAKSANAAN PELAYANAN PERIODE MEI-AGUSTUS 2021



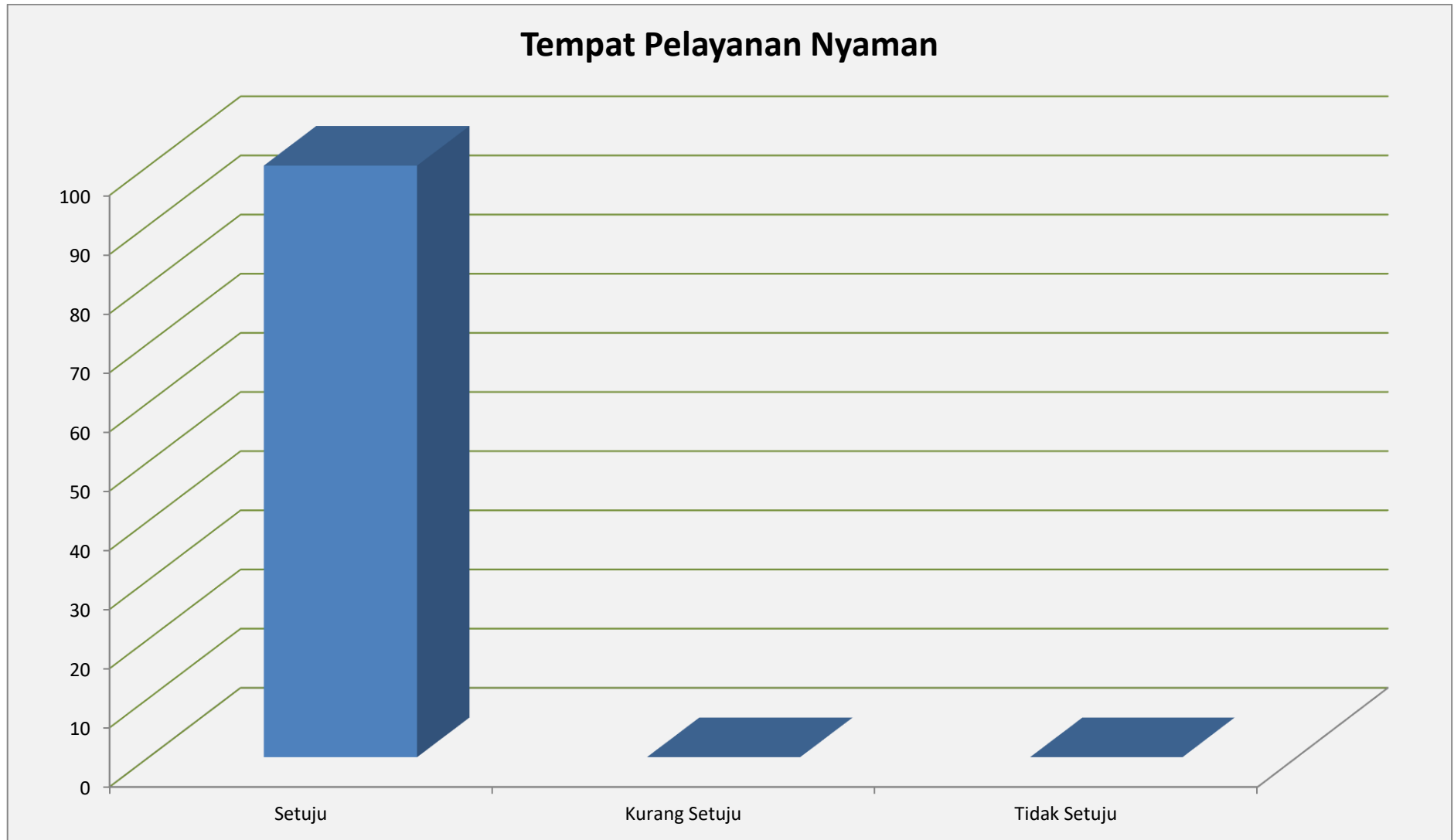
## KETERBUKAAN INFORMASI PERIODE MEI-AGUSTUS 2021



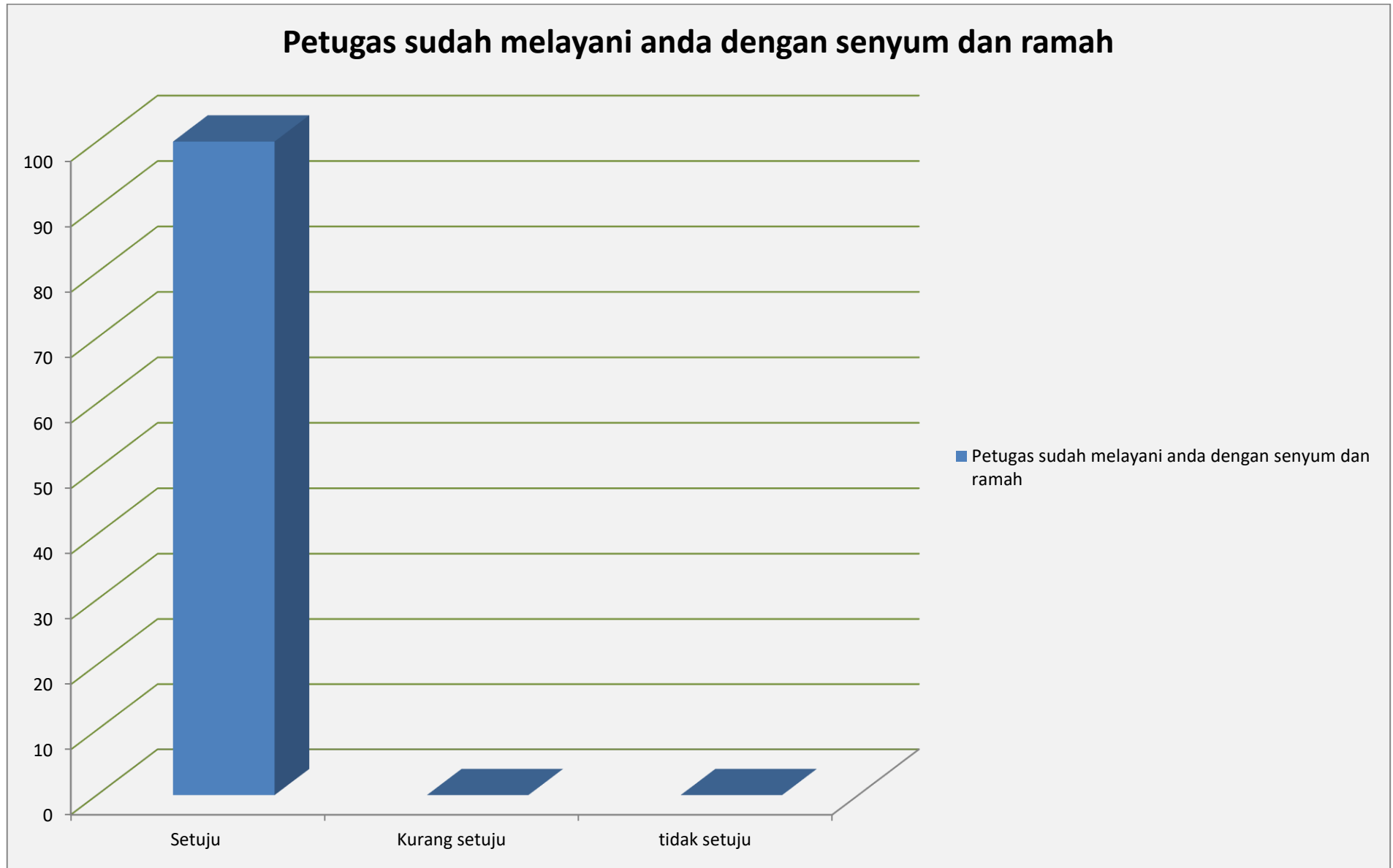
## STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PERIODE MEI-AGUSTUS 2021



**TEMPAT PELAYANAN PERIODE MEI-AGUSTUS 2021**



PERSONIL/PETUGAS PERIODE MEI-AGUSTUS 2021



**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN  
PERIODE MEI-AGUSTUS 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 Mei-Agustus 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**

##### **I. Pelaksanaan Pelayanan**

1. Berdasarkan hasil survei tentang jadwal pelayanan yang dilakukan pada 100 responden, menunjukkan hasil bahwa 99 atau 99% responden mengatakan jika jadwal pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan waktu. Sedangkan 1 atau 1% responden mengatakan tidak tepat waktu.
2. Berdasarkan hasil survei tentang tarif resmi yang ditagihkan yang dilakukan pada 100 responden, menunjukkan hasil bahwa 100 responden mengatakan jika biaya yang ditagihkan telah sesuai dengan tarif resmi.

##### **II. Keterbukaan Informasi**

1. Berdasarkan hasil survei tentang pemberian informasi prosedur, persyaratan, dan transparansi biaya yang dilakukan pada 100 responden, menunjukkan hasil bahwa 100% responden mengatakan jika informasi yang diberikan dalam pelayanan tentang prosedur, persyaratan, maupun biaya sudah transparan.
2. Berdasarkan hasil survei tentang petugas yang telah memberikan informasi transparansi persyaratan dan biaya pelayanan dilakukan pada 100 responden, menunjukkan hasil bahwa 100% responden mengatakan jika petugas sudah memberikan informasi tentang persyaratan maupun biaya sudah transparan.

##### **III. SPO Pelayanan**

1. Berdasarkan hasil survei tentang kesesuaian dengan standar pelayanan di papan informasi yang dilakukan pada 100 responden, menunjukkan hasil bahwa 96 atau 96%

responden mengatakan proses pelayanan sudah sesuai dengan informasi, sedangkan 4 atau 4% responden mengatakan kurang sesuai.

2. Berdasarkan hasil survei tentang kesesuaian persyaratan di papan informasi yang dilakukan pada 100 responden, menunjukkan hasil bahwa 100% responden mengatakan jika persyaratan yang diminta sudah sesuai dengan papan informasi

#### IV. Tempat Pelayanan

Berdasarkan hasil survei tentang kenyamanan tempat pelayanan yang dilakukan pada 100 responden, menunjukkan hasil bahwa 100% responden mengatakan jika tempat pelayanan sudah nyaman.

#### V. Personil/ Petugas

Berdasarkan hasil survei tentang sikap petugas yang dilakukan pada 100 responden, menunjukkan hasil bahwa 100 atau 100% responden mengatakan jika petugas yang melayani ramah.

### **C. REALISASI BIAYA PELAKSANAAN**

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

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### 1. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan berdasarkan waktu didapatkan hasil 99 atau 99% responden menyatakan telah sesuai dan 1 atau 1% responden menyatakan kurang sesuai. Hal ini dikarenakan ada pengurangan jam pelayanan dikarenakan pandemi Covid 19. Adapun jam pelayanan yang semula dimulai pukul 08.00 s/d 15.00 berubah menjadi 08.00 s/d 14.30. Sedangkan untuk pelaksanaan pelayanan tentang tarif resmi seluruh responden mengatakan sudah sesuai dengan PP no 64 tahun 2019.

#### 2. Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi dibedakan menjadi dua, keterbukaan informasi berdasarkan media informasi dan keterbukaan informasi dari petugas. Dari kedua survei tersebut didapatkan hasil seluruh responden menyatakan telah mendapatkan informasi yang jelas baik dari papan informasi dan petugas secara jelas dan transparan.

#### 3. Standart Pelayanan

Dari hasil survei diperoleh 4 atau 4% responden mengatakan jika proses pelayanan tidak sesuai khususnya waktu dan urutan ada yang tidak sesuai. 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. Tempat Pelayanan

Hasil survei menunjukkan semua atau 100% responden mengatakan jika tempat pelayanan nyaman. Hal ini karena tempat tunggu luas dan ruang yang menggunakan pendingin udara.

#### 5. Petugas Pelayanan

Dari hasil survei seluruh responden mengatakan semua petugas melayani dengan ramah.

## **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 praktik 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

Probolinggo, 30 Agustus 2021

F.X. Agus Budiyono, SKM., M.Kes  
NIP. 196403241988031002





Isilah dengan tanda centang ( ✓ ) pada jawaban yang anda pilih!

NO.	KRITERIA PENILAIAN	JAWABAN		
		Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
<b>I</b>	<b>Pelaksanaan pelayanan</b>			
	1. Menurut anda, apakah proses pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Probolinggo sesuai jadwal yang dijanjikan/tepat waktu?			
	2. Menurut anda, apakah biaya pelayanan yang ditagihkan telah sesuai dengan tarif resminya?			
<b>II</b>	<b>Keterbukaan Informasi</b>			
	3. Menurut anda, apakah informasi yang diberikan dalam pelayanan tentang prosedur, persyaratan, biaya, dsb sudah transparan?			
	4. Menurut anda, apakah petugas dalam memberikan informasi persyaratan, prosedur, biaya, dsb sudah terbuka/transparan?			
<b>III</b>	<b>SPO Pelayanan</b>			
	5. Menurut anda, apakah proses pelayanan sudah sesuai (waktu & Urutan) dengan standar pelayanan yang ada di papan informasi?			
	6. Menurut anda, apakah persyaratan yang diminta sesuai dengan papan informasi yang ada?			
<b>IV</b>	<b>Tempat Pelayanan</b>			
	7. Menurut anda, apakah tempat pelayanan sudah nyaman?			
<b>IV</b>	<b>Personil/Petugas</b>			
	8. Menurut anda, apakah petugas sudah melayani anda dengan senyum dan ramah?			
<b>Saran :</b>				

Tim Survei Kepuasan Pelayanan Publik