



KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PADANG

**DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
KEMENTERIAN KESEHATAN RI**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, maka Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang. Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan atau pengguna jasa layanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/ diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/ diharapkan. Survei mengambil responden dari pelanggan yang datang dan menanyakan pendapat mereka mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang dengan kuesioner. Hasil survei diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang sehingga terwujud pelayanan prima. Unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh responden pengguna pelayanan, kami harapkan dapat diprioritaskan tindak lanjut perbaikannya.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan pada seluruh proses pelaksanaan survei ini. Pelaksanaan dan laporan survei masih

perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima sebagai langkah perbaikan ke depan. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang dan pengguna layanan.

Padang, 28 Januari 2019
Surveyor,



Isyurnita Dewi Putri, SKM
NIP. 197110261991032001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Sasaran	3
1.5 Manfaat	3
BAB II. METODOLOGI SURVEI	
2.1 Periode Survei.....	4
2.2 Metodologi Survei	4
2.3 Pelaksanaan Survei	4
2.4 Pengumpulan Data	4
2.5 Pengolahan Data	4
2.6 Penyusunan Laporan	5
BAB III. HASIL PENGUKURAN	
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan Unsur Pelayanan.....	6
3.2 Pembahasan	12
BAB IV. PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Saran	12
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 :
 - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
 - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - 1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang, sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundangundangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.4 Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pencapaian kinerja di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. Periode Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang. Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada bulan Januari 2019.

2.2. Metodologi Survei

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sesuai lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014. Kuesioner diberikan secara acak kepada pengunjung yang telah menerima pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang.

2.3. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei dilakukan oleh isyurnita Dewi Putri, SKM yang merupakan anggota dari kelompok kerja Pelayanan Publik.

2.4. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan Januari 2019 dan sebanyak 40 responden telah diberikan kuesioner secara acak dan bersedia mengisi kuisisioner dengan lengkap. Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara memberikan formulir kuesioner pada saat pengunjung telah selesai menerima pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang.

2.5. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS.

2.6. Penyusunan laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen yang menyajikan informasi tentang hasil pelayanan publik di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang periode bulan Januari 2019. Dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar untuk evaluasi dari pelayanan yang telah diberikan dan sebagai dasar dalam melakukan peningkatan mutu pelayanan.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (30 responden) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan Unsur pelayanan

Untuk lebih mengetahui hasil pengukuran detail setiap unsur pelayanan, akan dijelaskan deskripsi tiap unsur pelayanan sebagai berikut:

A. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Kemudahan Prosedur Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0
2.	Kurang Mudah	2	0	0
3.	Mudah	3	14	46.7
4.	Sangat Mudah	4	16	53.3
Jumlah			30	100

B. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada table 2 berikut ini:

Tabel 2
Persyaratan Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	16	53.3
4.	Sangat Sesuai	4	14	46.7
Jumlah			30	100

C. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan Petugas Pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada table 3 berikut ini:

Tabel 3
Kejelasan Petugas Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Jelas	1	0	0
2.	Kurang Jelas	2	1	3.3
3.	Jelas	3	13	43.3
4.	Sangat Jelas	4	16	53.3
Jumlah			30	100

D. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan Petugas Pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Kedisiplinan Petugas Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Disiplin	1	0	0
2.	Kurang Disiplin	2	0	0
3.	Disiplin	3	18	60
4.	Sangat Disiplin	4	12	40
Jumlah			30	100

E. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada table 5 berikut ini:

Tabel 5
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Berjanggungjawab	1	0	0
2.	Kurang Berjanggungjawab	2	0	0
3.	Berjanggungjawab	3	17	56.7
4.	Sangat Berjanggungjawab	4	13	43.3
Jumlah			30	100

F. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada table 2 berikut ini:

Tabel 6
Kemampuan Petugas Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mampu	1	0	0
2.	Kurang Mampu	2	0	0
3.	Mampu	3	16	53.3
4.	Sangat Mampu	4	14	46.7
Jumlah			30	100

G. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada table 2 berikut ini:

Tabel 7
Kecepatan Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0
2.	Kurang Cepat	2	0	0
3.	Cepat	3	11	36.7
4.	Sangat Cepat	4	19	63.3
Jumlah			30	100

H. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 8
Keadilan Mendapat Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Adil	1	0	0
2.	Kurang Adil	2	0	0
3.	Adil	3	19	63.3
4.	Sangat Adil	4	11	36.7
Jumlah			30	100

I. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada tabel 9 berikut ini:

Tabel 9
Kesopanan dan Keramahan Petugas
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3.	Sopan dan Ramah	3	14	46.7
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	16	53.3
Jumlah			30	100

J. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada tabel 10 berikut ini:

Tabel 10
Kewajaran Biaya Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Wajar	1	0	0
2.	Kurang Wajar	2	1	3.3
3.	Wajar	3	20	66.7
4.	Sangat Wajar	4	9	30.0
Jumlah			30	100

K. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada tabel 11 berikut ini:

Tabel 11
Kepastian Biaya Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Selalu Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kadang Kadang Sesuai	2	2	6.7
3.	Banyak sesuainya	3	13	43.3
4.	Selalu Sesuai	4	15	50
Jumlah			30	100

L. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada tabel 12 berikut ini:

Tabel 12
Kepastian Jadwal Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Selalu Tidak Tepat	1	0	0
2.	Kadang Kadang Tepat	2	2	6.7
3.	Banyak Tepatnya	3	11	36.6
4.	Selalu Tepat	4	17	56.7
Jumlah			30	100

M. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada table 2 berikut ini:

Tabel 13
Kenyaman Lingkungan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Nyaman	1	0	0
2.	Kurang Nyaman	2	0	0
3.	Nyaman	3	14	46.7
4.	Sangat Nyaman	4	16	53.3
Jumlah			30	100

N. Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Dari analisis jawaban kuesioner diperoleh hasil pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 14
Kenyamanan Pelayanan
Di KKP Kelas II Padang Bulan Januari 2019

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Aman	1	0	0
2.	Kurang Aman	2	0	0
3.	Aman	3	14	46.7
4.	Sangat Aman	4	16	53.3
Jumlah			30	100

3.2 Pembahasan

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengacu hal tersebut, maka Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang.

Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Januari 2019 telah dilakukan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang. Survei dilakukan secara acak kepada pelanggan sebanyak 30 orang dengan menggunakan kuesioner sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil pengukurannya secara detail adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengukuran terhadap prosedur pelayanan adalah lebih dari separuh (53,33%) pelanggan menyatakan **sangat mudah** dalam prosedur pelayanan dan sisanya 46,67% menyatakan **mudah**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di

KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak mudah maupun kurang mudah.

2. Hasil pengukuran terhadap persyaratan pelayanan adalah kurang dari separuh (46,67%) pelanggan menyatakan **sangat sesuai** dan sisanya sebesar 53,33% menyatakan **sesuai**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak sesuai maupun kurang sesuai.
3. Hasil pengukuran terhadap kejelasan petugas pelayanan, adalah lebih dari separuh pelanggan (53,33%) menyatakan **sangat jelas**, 43,33% menyatakan **jelas** dan terdapat sebesar 3,33% menyatakan **kurang jelas**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggan yang menyatakan bahwa kejelasan tentang petugas yang memberikan pelayanan di KKP Kelas II Padang masih kurang jelas.
4. Hasil pengukuran terhadap kedisiplinan petugas dalam melayani adalah Kurang dari separuh (40%) pelanggan menyatakan **sangat disiplin** dan sisanya 60% menyatakan **disiplin**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak disiplin maupun kurang disiplin.
5. Hasil pengukuran terhadap tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan adalah kurang dari separuh (43,33%) pelanggan menyatakan **sangat bertanggungjawab** dan sisanya 56,67% menyatakan **bertanggungjawab**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak bertanggungjawab maupun kurang bertanggungjawab.
6. Hasil pengukuran terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, adalah kurang dari separuh (46,67%) pelanggan menyatakan **sangat mampu** dan sisanya 53,33% menyatakan **mampu**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak mampu maupun kurang mampu.
7. Hasil pengukuran terhadap kecepatan pelayanan, lebih dari separuh (63,33%) pelanggan menyatakan **sangat cepat** dan sisanya 36,67% menyatakan **cepat**. Dari

hasil survey ini menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak cepat maupun kurang cepat.

8. Hasil pengukuran terhadap keadilan untuk mendapatkan pelayanan, lebih kurang dari separuh (36,67%) pelanggan menyatakan **sangat adil** dan sisanya 63,33% menyatakan **adil**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa keadilan petugas dalam memberikan pelayanan di KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak adil maupun kurang adil.
9. Hasil pengukuran terhadap kesopanan dan keramahan petugas memberikan pelayanan, lebih dari separuh (53,33%) pelanggan menyatakan **sangat sopan dan ramah** dan 46,67% menyatakan **sopan dan ramah**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak sopan dan ramah maupun kurang sopan dan ramah.
10. Hasil pengukuran terhadap kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan adalah kurang dari separuh (30%) pelanggan menyatakan **sangat wajar**, 66,67% menyatakan **wajar** dan terdapat sebesar 3,33% yang menyatakan **kurang wajar**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggan yang menyatakan biaya dalam pelayanan di KKP Kelas II Padang masih **kurang wajar**.
11. Hasil pengukuran terhadap kepastian biaya pelayanan adalah sebesar separuh (50%) pelanggan menyatakan **selalu sesuai**, 43,33% menyatakan **banyak sesuai** dan terdapat sebesar 6,67% menyatakan **kadang-kadang sesuai**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggan yang menyatakan kepastian biaya dalam pelayanan di KKP Kelas II Padang **kadang-kadang sesuai**.
12. Hasil pengukuran terhadap kepastian waktu pelayanan, lebih dari separuh (56,67%) pelanggan menyatakan **selalu tepat**, 36,67% menyatakan **banyak tepatnya** dan terdapat sebesar 6,67% menyatakan **kadang-kadang tepat**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggan yang menyatakan waktu dalam pelayanan di KKP Kelas II Padang **kadang-kadang tepat**.
13. Hasil pengukuran terhadap kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, lebih dari separuh (53,33%) pelanggan menyatakan **sangat nyaman** dan sisanya 46,67%

menyatakan **nyaman**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan di KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak nyaman maupun kurang nyaman.

14. Hasil pengukuran terhadap keamanan pelayanan adalah lebih dari separuh (53,33%) pelanggan menyatakan **sangat aman** dan sisanya 46,67% menyatakan **aman**. Dari hasil survey ini menunjukkan bahwa keamanan lingkungan pelayanan di KKP Kelas II Padang sudah baik, dimana tidak ada jawaban responden yang menyatakan tidak aman maupun kurang aman.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang dipersepsikan “*Baik*” oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai rata-rata 3,47 (nilai tertinggi 4).
2. Unsur pelayanan yang dinilai tertinggi oleh responden adalah prosedur pelayanan, 53,3% responden menyatakan sangat mudah. Kemudian kecepatan pelayanan yaitu sebesar 63,3% responden menyatakan sangat cepat dan keamanan lingkungan terdapat sebesar 53,3% responden menyatakan sangat nyaman di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang.
3. Dari 14 unsur pelayanan, masih terdapat pada 4 (empat) unsur pelayanan jawaban responden yang menyatakan kurang baik, yaitu **kejelasan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.**

4.2. Saran

1. Meningkatkan nilai unsur pelayanan dapat dilakukan dengan selalu melakukan sosialisasi biaya pelayanan, disamping adanya banner/ pamflet, petugas yang melayani juga menyampaikan kepada pelanggan besaran biaya yang harus dibayarkan dan merupakan ketentuan dari pusat.
2. Petugas pelayan harus tepat waktu dalam memberikan pelayanan, sehingga sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
DI KKP KELAS II PADANG
(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat / Responden)**

1. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini: a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini: a. Tidak Adil b. Kurang Adil c. Adil d. Sangat Adil	P
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian peryaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya: a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas memberikan pelayanan: a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	P
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian Petugas yang melayani: a. Tidak Jelas b. Kurang Jelas c. Jelas d. Sangat Jelas	P	10. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan: a. Tidak Wajar b. Kurang Wajar c. Wajar d. Sangat Wajar	P
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan: a. Tidak Disiplin b. Kurang Disiplin c. Disiplin d. Sangat Disiplin	P	11. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan: a. Selalu Tidak Sesuai b. Kadang-kadang Sesuai c. Banyak Seseuainya d. Selalu Sesuai	P
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4

5. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan: a. Tidak Bertanggung Jawab b. Kurang Bertanggung Jawab c. Bertanggung Jawab d. Sangat Bertanggung Jawab	P <hr/> 1 2 3 4	12. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan: a. Selalu Tidak Tepat b. Kadang-kadang Tepat c. Banyak Tepatnya d. Selalu Tepat	P <hr/> 1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan: a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu	P <hr/> 1 2 3 4	13. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan: a. Tidak Nyaman b. Kurang Nyaman c. Nyaman d. Sangat Nyaman	P <hr/> 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini: a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	P <hr/> 1 2 3 4	14. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan pelayanan di unit: a. Tidak Aman b. Kurang Aman c. Aman d. Sangat Aman	P <hr/> 1 2 3 4
Kritik & Saran:			

Keterangan: P= Nilai Pendapat masyarakat/ responden (diisi oleh petugas)

Harap Diisi
Setelah Diisi Mohon Dimasukkan Ke Dalam Kotak Saran dan Pengaduan