

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN VAKSINASI DI
KKP KELAS II BANDUNG
Triwulan 2 – Tahun 2022**

I. Pendahuluan

Sejak pemerintah mencanangkan vaksinasi *booster* untuk masyarakat umum di awal tahun tepatnya di tanggal 12 Januari 2022, disambut antusias masyarakat yang begitu tinggi. Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Kelas II Bandung sebagai salah satu tempat layanan vaksinasi *booster*, tiap harinya selalu ramai dikunjungi masyarakat dari wilayah kota Bandung dan sekitarnya untuk mendapatkan vaksinasi dosis ketiga. Setiap hari rata-rata pelayanan mencapai 1000 orang lebih. Ditambah lagi animo masyarakat yang membutuhkan vaksinasi meningitis untuk tujuan ibadah umroh pun semakin meningkat akhir-akhir ini, setelah pemerintah kerajaan Arab Saudi sudah membuka kembali Jemaah umroh asal Indonesia untuk masuk ke negara Arab Saudi. Dapat dibayangkan bagaimana padatnya pelayanan publik yang membutuhkan vaksinasi Covid-19 maupun vaksin meningitis meningococcus.

Sebagai institusi penyelenggaraan pelayanan publik tentunya KKP Bandung ingin memberikan kepuasan pelanggan yang seoptimal dan semaksimal mungkin, baik dari segi tempat maupun pelayanannya. Sampai terakhir penulis menuangkan tulisan ini, komentar masyarakat terhadap pelayanan KKP rata-rata bernada positif dalam arti mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KKP Bandung.

Sebagai alat ukur untuk mengetahui sampai seberapa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KKP Bandung, maka penulis mencoba membagikan kuisisioner kepuasan pelanggan yang di adopsi dari Permenpan Nomor 35 tahun 2017 tentang Kepuasan Pelanggan.

II. Tujuan

Tujuan laporan ini sebagai bahan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan penetapan kebijakan pelayanan publik dalam melaksanakan perbaikan yang berkesinambungan dalam rangka peningkatan kualitas mutu layanan vaksinasi di KKP Kelas II Bandung pada tahun 2022.

III. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survey dilakukan selama 2 bulan dari Bulan April sampai dengan pertengahan Juli 2022, dengan target responden sekitar 200an orang. Adapun responden yang dipilih merupakan pengguna jasa layanan vaksinasi Covid-19 dan Meningitis di kantor Induk KKP Kelas II Bandung dan tambahan dari pengguna jasa di wilker-wilker KKP Bandung.

IV. Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan adalah dengan menggunakan desain *univariat*. Pengumpulan data dilakukan pada saat yang bersamaan dimana masyarakat umum datang ke tempat pelayanan kesehatan di KKP untuk mendapatkan pelayanan vaksinasi meningitis maupun vaksinasi Covid-19 baik dosis 1, dosis 2 dan dosis 3 (*booster*). Terlebih dahulu responden memperoleh penjelasan tentang tujuan survey, kemudian pengisian kuisisioner yang sudah disiapkan

penulis/ peneliti, selanjutnya kuisisioner dikembalikan kepada petugas survey. Survey berlangsung hampir dua minggu dimulai dari tanggal April sampai pertengahan Juli 2022 dihari kerja (namun tidak tiap hari) sampai mencapai jumlah 200 responden. Untuk pelanggan jasa yang ada di wilker, form kuisisioner kepuasan pelanggan di kirim melalui koordinator wilker untuk disampaikan kepada pelanggan jasa. Kuisisioner kepuasan pelanggan di ambil dari formulir kuisisioner survey kepuasan masyarakat pada pelayanan public yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 35 tahun 2017 yang berisi 9 pertanyaan ditambah dengan data umum yang meliputi : tanggal dilakukannya survey, identitas kuisisioner (nama, umur, pendidikan), jenis pelayanan yang diberikan serta nama petugas yang dilayanan (tidak harus diisi).

Pada kolom akhir lembar kuisisioner ada saran atau perbaikan yang diminta oleh responden terhadap perbaikan pelayanan di KKP Bandung. Data hasil kuisisioner tersebut selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan perhitungan nilai rata-rata tertimbang tertentu yang pada akhirnya akan menghasilkan nilai indeks kepuasan pelanggan dan di konversikan dengan nilai mutu pelayanan.

V. Hasil Analisis

Sebelum melanjutkan analisis data, peneliti akan menguraikan kriteria responden yang dijadikan sampling data untuk mengukur, sebagai berikut :

1. Profil Responden

Responden dipilih secara acak yang diambil pada jam pelayanan pagi pukul 08.00 – 12.00 WIB dan jam pelayanan siang 13.00 – 15.00 WIB. Berdasarkan beberapa literatur ada yang mengatakan, jika ukuran populasinya di atas 1000, sampel sekitar 10 % sudah cukup, tetapi jika ukuran populasinya sekitar 100, sampelnya paling sedikit 30%, dan kalau ukuran populasinya 30, maka sampelnya harus 100%. Sedangkan berdasarkan rumus Slovin sampel minimal adalah sebanyak 40 jika proporsi tidak diketahui.

Dalam laporan ini penulis mengambil sampel 200 orang dari pengguna jasa yang ada di induk KKP Bandung 90 % dan beberapa responden (10%) dari wilayah kerja KKP Bandung. mengambil 10 % dari total populasi.

Berikut target responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan vaksinasi di KKP Kelas II Bandung, sebagai berikut :

Tabel I
Target Responden Survei Kepuasan Masyarakat
Terhadap Pelayanan Vaksinasi Meningitis dan Covid serta pengguna jasa di wilker
Di KKP Kelas II Bandung
Periode April – 15 Juli 2022

Layanan	Populasi triwulan 2	Target Responden
Pelayanan vaksinasi MM	2805	120
Pelayanan vaksinasi Covid	5972	50
Pelayanan di wilker	39	30

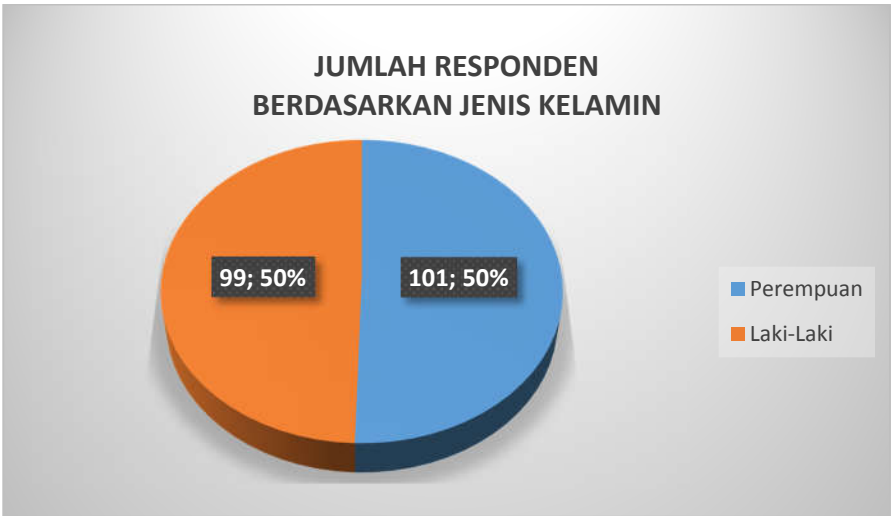


Gambar .1 Pembagian Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan di KKP Bandung

Laporan ini di ambil sampel responden sebanyak 200 orang yang diharapkan dapat mewakili populasi dari masyarakat yang menerima jasa layanan vaksinasi dan layanan kegiatan kekarantinaan di KKP Kelas II Bandung. Selanjutnya untuk melihat profil responden data yang terkumpul di peroleh berdasarkan analisis distribusi frekuensi (*univariate*) sebagai berikut:

- a. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

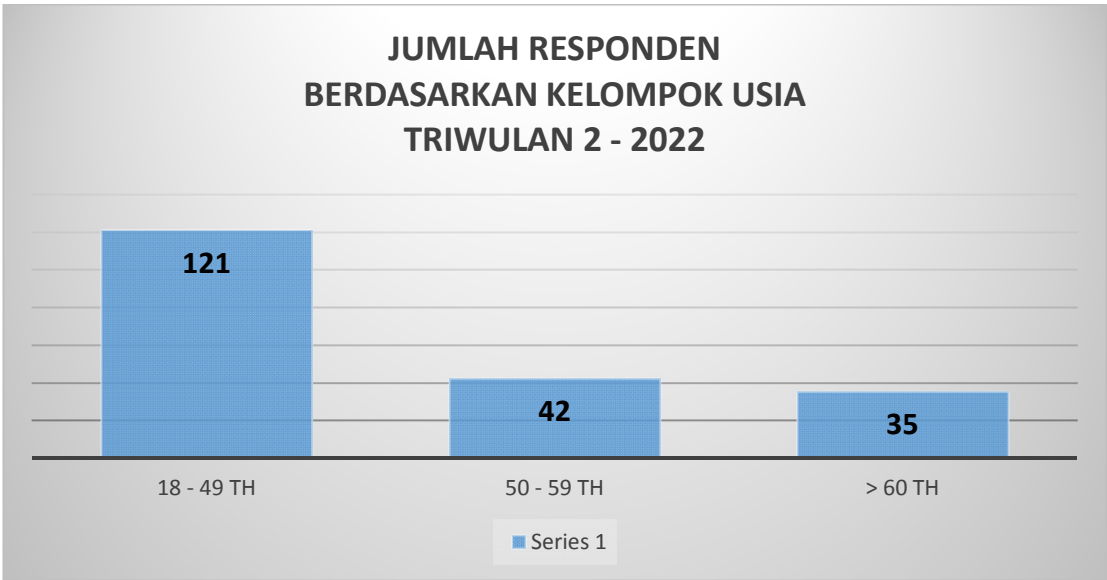
Responden dari pengguna jasa pelayanan yang diselenggarakan di KKP Kelas II Bandung antara jumlah perempuan dan laki-laki hampir seimbang, terlihat pada grafik dibawah ini:



Grafik 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Distribusi responden berdasarkan kelompok usia

Untuk memperoleh gambaran usia bagi penerima jasa layanan vaksinasi di KKP Bandung, maka dilakukan pengelompokan usia sebagai berikut :

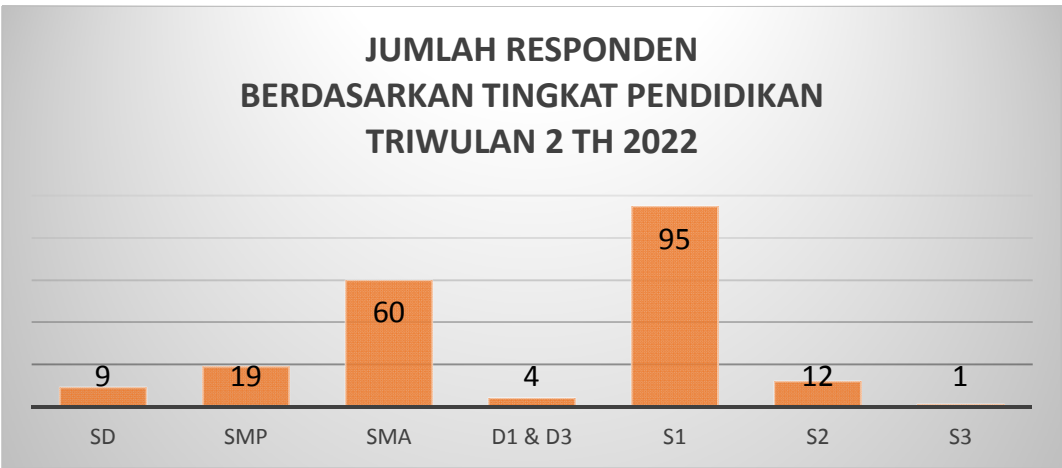


Grafik 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Jika dilihat pada grafik diatas, bahwa usia antara 18 – 49 tahun yang paling banyak menerima pelayanan di KKP Bandung, yaitu 61 % , dibandingkan masyarakat umum kelompok pra -lansia (50 – 59 tahun) ada 21 % maupun kelompok lansia (diatas 60 tahun), ada 18 %.

c. Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan

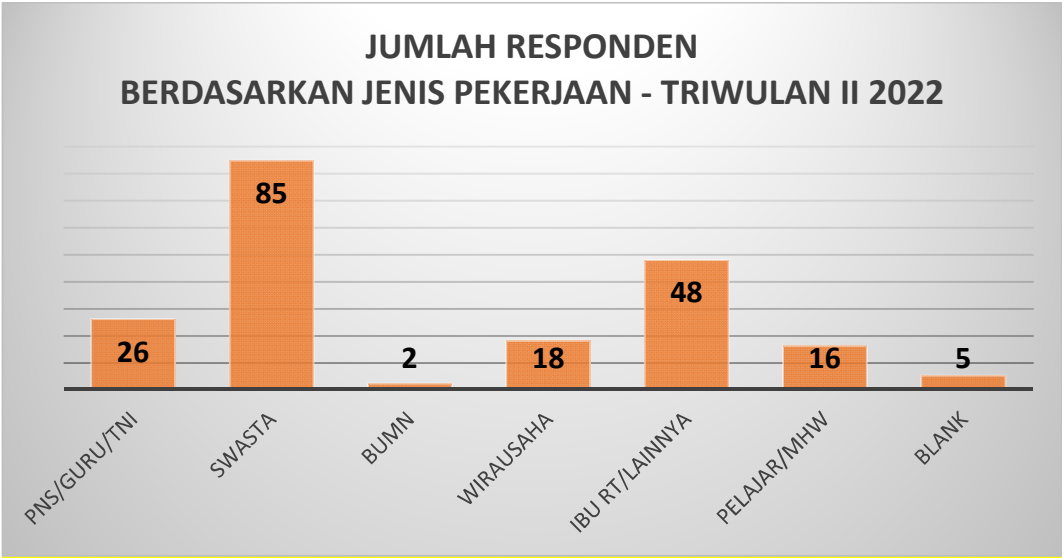
Karakteristik jika dilihat dari tingkat pendidikan sebagian besar merupakan lulusan Strata – 1 sebanyak 48 %, diikuti lulusan SMA sebanyak 30 % dan lulusan Strata -2 sebanyak 10 %. lulusan SD sebanyak 5 % . Berikut gambaran distribusinya:



Grafik 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

d. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Berikut ini gambaran pekerjaan responden penerima layanan di KKP Kelas II Bandung, sebagai berikut :



Grafik 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Ada sebanyak 85 orang memiliki pekerjaan dibidang swasta (43 %) dan ini angka yang paling dominan dibandingkan pekerjaan lainnya, diikuti sebanyak 25 % adalah ibu rumah tangga , pensiunan dan lainnya serta 13 % adalah merupakan PNS/ guru atau TNI.

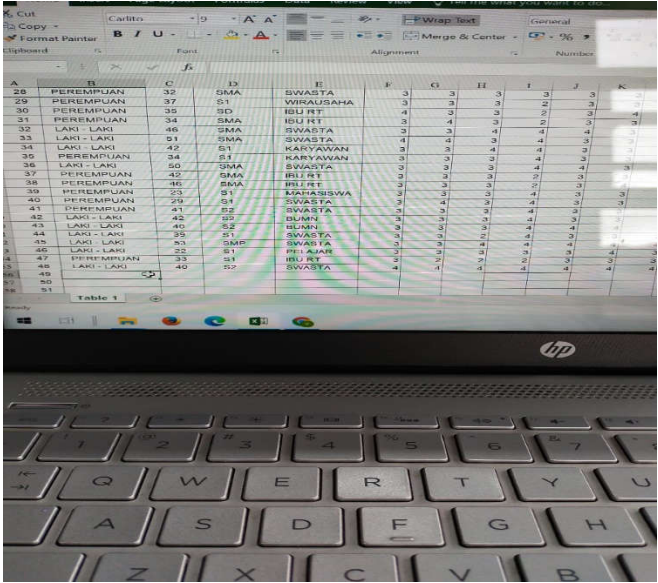
2. Analisis kepuasan pelayanan masyarakat

a) Pelaksanaan survei

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, petugas survei memberi penjelasan tentang cara pengisian kuisisioner dan unsur-unsur pelayanan yang ada di lembar kuisisioner tersebut. Pengisian kuisisioner Survei Kepuasan Pelanggan menggunakan teknik survei dengan cara dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

b) Mengolah hasil survei

Data pengisian kuisisioner yang terkumpul diolah dengan menginput kedalam *software Microsoft Excel* yang telah diprogram dengan formula perhitungan yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :



Gambar 2. Pengolahan Data Kuisisioner Dalam Microsoft Excel

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata - rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{x} = N$$

X = jumlah unsur yang disurvei
N = bobot nilai per unsur

Karena unsur yang dikaji sebanyak sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka Bobot nilai rata-rata tertimbang diperoleh :

$$Bobot\ nilai\ rata - rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{9} = 0.1$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: SKM = Unit Layanan x 25

Tabel II
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

c) Menyajikan dan Melaporkan Hasil

Sebagaimana tujuan dilakukannya survei kepuasan masyarakat terhadap layanan vaksinasi yang diberikan oleh petugas KKP Kelas II Bandung adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan dalam

menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam melaksanakan perbaikan yang berkesinambungan dalam rangka peningkatan kualitas mutu layanan. Selanjutnya, berdasarkan perhitungan nilai rata-rata tertimbang, perlu disajikan laporan hasil survey dan indeks per unsur pelayanan untuk dapat ditindaklanjuti.

Tabel III
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Vaksinasi

Unit Pelayanan	Nilai SKM	Mutu Pelayana n	Kinerja Unit Pelayanan
Penerbitan ICV, Vaksinasi, Pel. kekarantinaan	87,93	B	BAIK

Dengan indeks per unsur pada masing – masing pelayanan sebagai berikut :

Tabel IV
Indeks per Unsur Pelayanan di KKP Bandung

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayana n
U1	Persyaratan Layanan	86,75	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,63	B
U3	Waktu Penyelesaian	88,00	B
U4	Biaya / Tarif	86,63	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,38	B
U6	Kompetensi Pelaksana	88,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	90,00	A
U8	Sarana & Prasarana	89,88	A
U9	Penanganan Pengaduan & keadilan dalam pelayanan	95,13	A

VI. Pembahasan

Survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh tim survey KKP Bandung berpedoman pada Permenpan RB tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dalam laporan ini adalah ingin melihat sampai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat yang menerima jasa pelayanan vaksinasi di KKP Kelas II Bandung.

Metode survei adalah dengan membagikan kuisioner yang terdiri dari 9 unsur layanan yang akan dinilai, dimana 9 unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- (1) Persyaratan, Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- (3) Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (4) Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- (6) Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- (7) Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- (8) Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dari 9 unsur tersebut masing-masing unit pelayanan perlu mereview terutama unsur dengan nilai terendah untuk dilakukan perbaikan dan nilai tertinggi untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

Gambaran masing-masing unit pelayanan pada hasil analisis diatas, diperoleh nilai mutu layanan yang memperoleh kategori “ A “ ada 4 unsur dari 9 unsur yang dinilai. Keempat unsur tersebut adalah; unsur biaya / tarif, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan dan keadilan dalam pelayanan. Namun yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur biaya / tarif. Hal ini dikarenakan pelanggan yang memperoleh jasa layanan vaksinasi tidak dipungut biaya, dan sebagian besar responden adalah mereka yang menerima jasa layanan vaksinasi Covid-19 dan memang tidak membayar, walau dalam responden juga ada yang menerima layanan vaksinasi meningitis yang membayar (PNBP). Unsur tertinggi kedua yaitu penanganan pengaduan dan keadilan dalam pelayanan. Dalam hal pengaduan KKP Bandung memiliki wadah atau unit layanan Dumas (pengaduan Masyarakat), dimana masyarakat yang merasa kurang dihargai atau di rugikan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas KKP Bandung dapat melaporkan atau melakukan *klaim* ke Unit Layanan Dumas yang sudah tertera hotline KKP Bandung.

Selama ini tidak ada pengaduan dari masyarakat terhadap layanan vaksinasi di KKP Kelas II Bandung. Justru sebaliknya hampir setiap hari masuk kiriman pujian atas kinerja petugas KKP Bandung dan tanda terima kasih atas layanan yang memuaskan mereka di status Instagram KKP Bandung maupun *goggle bisnis* KKP Bandung. Hal ini terlihat dari nilai per unsur layanan terhadap penanganan pengaduan , saran dan masukan mendapat nilai tertinggi yaitu 95,13 (A) dibanding unsur lainnya. Sedangkan unsur biaya atau tarif mengalami penurunan sampai 10 point (dari 96,31 jadi 86, 63). Hal ini dikarenakan sebagian besar responden merupakan pengguna jasa layanan vaksinasi meningitis yang memang dikenakan tarif PNBP , dimana anggapan mereka bahwa tarif tersebut terbilang mahal. Unsur perilaku pelaksana dan unsur sarana dan prasarana juga memperoleh nilai yang cukup besar pula (dari 89,16 baik 90.00) juga memperoleh kategori “A”. Hal ini menandakan sikap dan perilaku yang baik dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) dalam memberi pelayanan kepada msayarakat dapat menentukan tingkat kepuasan masyarakat ditambah pula dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Walau demikian tetap ada kekurangan yang kami rasakan adalah minimal pada sarana parkir kendaraan, sehingga selalu petugas IT KKP Bandung, menginformasikan melalui media sosial terlebih dahulu tentang keterbatasan tersebut kepada masyarakat yang hendak melakukan vaksinasi .





Gambar 3. Pelaksanaan Pengisian Kusioner

VII. Penutup

Dengan dilakukan survey dan tersusunnya laporan ini, dapat menjadi acuan/ dasar dan dalam melakukan tindak lanjut perbaikan berkesinambungan untuk senantiasa dapat meningkatkan mutu layanan dari waktu ke waktu di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Bandung Tahun 2022.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, indeks hasil pengukuran kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Bandung sangat bergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana serta user/masyarakat pengguna.

Survei Kepuasan Masyarakat perlu terus dilakukan secara periodik dan kontinyu agar terjalin komunikasi Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Bandung selaku pemberi layanan dan masyarakat selaku penerima layanan. Hal ini juga bermanfaat untuk melihat perkembangan mutu layanan dari waktu ke waktu menurut penilaian dan persepsi masyarakat selaku penerima layanan. Semoga Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Bandung terus berkembang maju dan menjadi instansi kebanggaan masyarakat.

