

ABSTRACT

Public services remain the main focus for improving their quality. The provision of public services, which aims to improve quality and ensure the availability of services, requires adherence to the principles of good governance to protect the public from potential abuse of authority. The Class III Port Health Office in Jambi acts as a health service provider for meningitis vaccination, serving both the general public and those performing the Hajj and Umrah pilgrimages. This study was conducted on the quality of public services related to meningitis vaccination at the Class III Port Health Office in Jambi with the background of problems of inaccurate service times, facilities and infrastructure that are still not very supportive in the service process and there are still complaints from the public about the empathy of KKP officers' communication in providing meningitis vaccination services to the public. using a qualitative research approach. The methodology involves data discovery through interviews, observations, and documentation, combining field findings and supporting data from various sources. Meningitis vaccination services at the Class III Port Health Office in Jambi have shown effective implementation, as discussed in five dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

Keywords: *Public Services, Meningitis Vaccine, Qualitative, Quality of Public Services*

INTISARI

Pelayanan publik tetap menjadi fokus utama untuk meningkatkan kualitasnya. Penyelenggaraan pelayanan publik, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan memastikan ketersediaan layanan, memerlukan ketaatan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik guna melindungi masyarakat dari potensi penyalahgunaan wewenang. Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III di Jambi berperan sebagai penyedia layanan kesehatan untuk vaksinasi meningitis, melayani baik masyarakat umum maupun mereka yang menjalani ibadah haji dan umrah. Penelitian dengan judul kualitas pelayanan publik terkait vaksinasi meningitis di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III di Jambi dengan latar belakang permasalahan ketidaktepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang masih belum terlalu mendukung dalam proses pelayanan serta masih terdapat keluhan masyarakat akan empati komunikasi petugas KKP dalam memberikan pelayanan vaksin meningitis kepada masyarakat. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, menggabungkan temuan lapangan dan data pendukung dari berbagai sumber. Layanan vaksinasi meningitis di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III di Jambi telah menunjukkan implementasi yang efektif, sebagaimana dibahas dalam lima dimensi: Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Vaksin Meningitis, Kualitatif, Kualitas Pelayanan Publik