

Nomor	:	440/A/ /PKM-UM/2020
Revisi Ke	:	00
Berlaku tgl	:	

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TH 2020



PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS UJAN MAS
Jl. Lintas Curup-Kepahtang, Kelurahan Ujan Mas Atas, Kec. Ujan Mas
email. puskesmas.ujanmas@kepahtang.go.id
UJAN MAS

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat (Pelanggan). Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama puskesmas adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Survey kepuasan pelanggan tahun 2017, merupakan survey tahun pertama yang dilakukan di Puskesmas Ujan Mas. Pada pertengahan tahun 2017 ini, dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan – perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survey.

Dilihat dari hasil survey yang dilakukan, diharapkan ada perubahan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun – tahun yang akan datang, perubahan yang ada semoga tidak membuat kita cepat berpuas diri, tapi dijadikan pemicu untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat walaupun dalam keadaan pendanaan yang minimal.

B. TUJUAN

Mengetahui tingkat kinerja Puskesmas Ujan Mas, Kabupaten Kepahiang sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. RUANG LINGKUP

ruang lingkup yang dinilai berdasarkan pada seluruh unit pelayanan yang ada di Puskesmas Ujan Mas, yang meliputi :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya pelayanan
5. Perilaku atau sikap petugas
6. Respon terhadap pengaduan keluhan

D. TAHAPAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

1. Persiapan

Tahapan persiapan kegiatan survey 2017 dimana dalam tahap ini, dilakukan waktu penetapan pelaksanaan, persiapan bahan – bahan yang diperlukan dan penetapan jumlah pelanggan yang akan di survey.

a. Penetapan waktu pelaksanaan survey

Waktu pelaksanaan survey dari tanggal 3 Juli 2017. Pada jam kerja, adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan pada jadwal berikut ini:

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	01 November – 05 November 2017
2.	Pengumpulan data survey/IKM	06 November – 06 Desember 2017
3.	Pengolahan data	07 Desember – 15 Desember 2017
4.	Penyusunan dan pelaporan	16 Desember – 24 Desember 2017

b. Persiapan bahan dan alat pendukung survey

Dalam rangka pelaksanaan survey perlu dipersiapkan bahan – bahan yang diperlukan sesuai kebutuhan antara lain: format kuesioner, format pengumpulan data, dan lain lain yang dianggap perlu.

c. Penetapan jumlah pelanggan, lokasi dan tehnik pelaksanaan survey

Untuk akurasi hasil yang didapatkan, jumlah pelanggan yang disurvei berjumlah 100 orang pelanggan. Jumlah tersebut sesuai dengan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Ujan Mas. Pelanggan dipilih secara acak dari pasien datang ke Puskesmas selama rentang waktu tersebut.

Lokasi pengumpulan data melalui survey dilaksanakan dalam gedung Puskesmas Ujan Mas, pelanggan diminta melakukan wawancara dengan surveyor. Pengumpulan data dilakukan setiap hari sesuai jadwal yang ditetapkan.

2. Pelaksanaan survey

Sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, survey dilaksanakan mulai tanggal 06 November 2017 sampai 06 Desember 2017. Pelaksanaan survey dilaksanakan dalam waktu 1 bulan. Jumlah pelanggan, lokasi, dan tehnik pelaksanaan sesuai perencanaan.

E. PENGOLAHAN DATA

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur

pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat pengolahan

a. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

1). Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14).

2). Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

F. HASIL PENYUSUNAN INDEKS

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai rata - rata per unsur pelayanan

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19
3.2	3.2	3.2	3.1	3.1	3.1	3.3	3.1	3.2	3.2	3.2	3.1	3.2	3.1	3	3.2	3.2	3.2	3.1

Nilai Indeks Unit Pelayanan adalah:

$$(3,2 \times 0,052) + (3,2 \times 0,052) + (3,2 \times 0,052) + (3,1 \times 0,052) + (3,1 \times 0,052) + (3,1 \times 0,052) + (3,3 \times 0,052) + (3,1 \times 0,052) + (3,2 \times 0,052) + (3,2 \times 0,052) + (3,2 \times 0,052) + (3,1 \times 0,052) + (3,2 \times 0,052) + (3,1 \times 0,052) + (3 \times 0,052) + (3,2 \times 0,052) + (3,2 \times 0,052) + (3,2 \times 0,052) + (3,1 \times 0,052) = \text{Nilai indeks adalah } 3,14$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

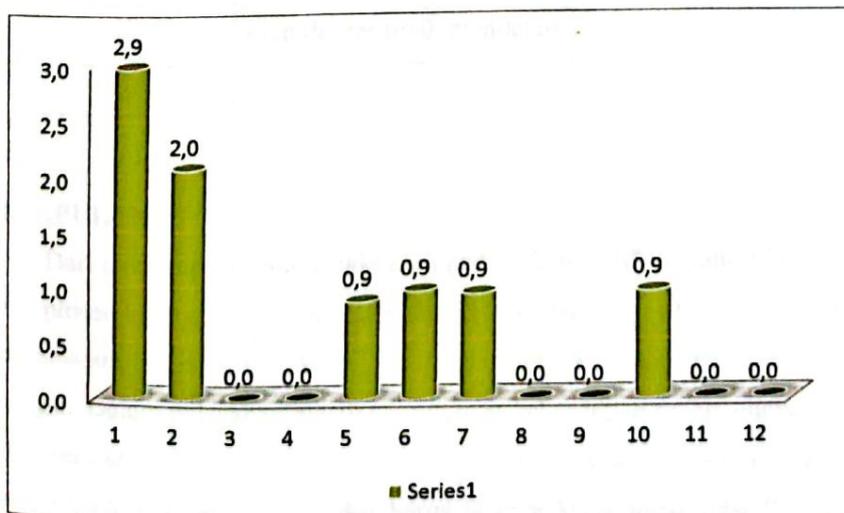
- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $3,14 \times 25 = 78,5$
- Mutu pelayanan **B**.
- Kinerja unit pelayanan **Baik**.

2. Indeks Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan Melalui Survey Kotak Saran
Periode Januari-Desember 2017

Bulan	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
Januari	91	8	3
Februari	90	6	2
Maret	107	7	0
April	92	5	0
Mei	112	4	1
Juni	98	7	1
Juli	103	5	2
Agustus	101	6	0
September	97	6	0
Oktober	99	7	1
November	96	1	0
Desember	90	5	0

Persentase Ketidakpuasan Pelanggan Melalui Survey Kotak Saran
Periode Januari-Desember 2017



G. PEMBAHASAN

Hasil survey yang dilaksanakan pada tahun 2010 menghasilkan nilai yang baik dalam proses kinerja yang dilaksanakan pada Puskesmas Ujan Mas. Dari identifikasi masalah, masih ada 2,9% pasien di bulan Januari, yang tidak puas dan menurun ke bulan bulan berikutnya.

Pasien Tidak Puas	Analisis	Tindak Lanjut
Kebutuhan pasien tidak terpenuhi	Pelayanan di Poli Umum dan KIA di bulan Januari dan Februari tidak dilayani oleh dokter karena di Bulan Januari dan Februari terjadi kekosongan tenaga Dokter	Usulan ke Dinas Kesehatan tentang Kebutuhan Tenaga Dokter.
Keinginan tidak dipenuhi	Pasien tidak puas, karena pasien ingin mencabut gigi, akan tetapi unit gigi tidak melakukan tindakan pencabutan seperti yang diinginkan oleh pasien, karena kondisi pemeriksaan fisik pasien (vital sign) menunjukkan tanda tanda kontra indikasi untuk dilakukan pencabutan.	Edukasi tentang akibat lanjut jika kondisi hipertensi dilakukan pencabutan.
Waktu tunggu konsultasi lama	pasien tidak puas, karena mengeluhkan waktu tunggu pemeriksaan pasien oleh dokter dilakukan terlalu lama.	Memberi pengertian kepada pasien tentang pemeriksaan Mengingatkan dokter jika antrian sudah terlalu panjang.
Pemeriksaan tidak detail	pasien tidak puas, karena merasa pemeriksaan fisik yang dilakukan oleh dokter tidak mendetail.	Mengingatkan dokter.

H. KESIMPULAN

Dari hasil survey yang dilaksanakan pada tahun 2010 menghasilkan nilai yang baik dalam proses kinerja yang dilaksanakan pada Puskesmas Ujan Mas. Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan akepuasan kepada pelanggan. Dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan sebagaimana pelanggan yang masih merasakan hal – hal kekurangan tersebut. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerja sama yang baik antar personil

pelaku pelayanan yang ada di Puskesmas Ujan Mas. Selain itu juga perhatian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang dalam hal pemenuhan kebutuhan Puskesmas dalam rangka peningkatan pelayanan tersebut, antara lain : penempatan tenaga kesehatan yang mempunyai komitmen untuk bekerja, pendanaan yang dibutuhkan dalam kelengkapan pelayanan serta kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dimana sarana pelayanan itu berada. Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di Puskesmas Ujan Mas, dan juga dapat menjadi masukan bagi dinas kesehatan Kepahiang. Semoga ditahun tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat (Pelanggan). 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 puskesmas adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Survey kepuasan pelanggan tahun 2021, merupakan survey yang dilakukan di UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas pada tengah tahun 2021 ini, dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan – perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survey.

Dari hasil survey yang dilakukan, diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun yang akan datang, perubahan yang ada tidak membuat kita cepat berpuas diri, tapi dijadikan pemicu untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat walaupun dalam keadaan pendanaan yang minimal.

Survey ini diperlukan untuk mengetahui seberapa baik penyelenggaraan layanan yang diselenggarakan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas baik dari proses pelayanan maupun dari segi fasilitas yang tersedia.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas adalah:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Presiden no. 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- 6) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan
- 7) Peraturan Presiden no. 18 tahun 2020 tentang rencana pembangunan jangka menengah nasional 2020-2024.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas kepada masyarakat.

1.4 Sasaran

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

- a. **Transparan**
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat pelanggan.

b. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagaiberikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Unit Pelayanan Terpadu;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Unit Pelayanan Terpadu dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Penggunaan metode ini tidak merubah pertanyaan terkait unsur yang disurvei sehingga penilaian tetap dilakukan sesuai dengan cara perhitungan pada survei yang lalu. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1) Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

4) Kompetensi Pelaksana**)

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

5) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

7) Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

8) Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

9) Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Catatan :

2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa kuesioner dengan wawancara tatap muka.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

- Bagian Pertama

Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan Identitas responden meliputi: jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

- Bagian Ketiga

Pada bagian ketiga berisikan Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagidalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- baik diberi nilai persepsi 3; dan
- sangat baik diberi nilai persepsi 4.

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan, dengan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas dan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden pada tahun ini dilakukan dengan metode kuesioner dengan wawancara tatap muka.

b. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan (2) dua cara sebagai berikut :

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - a) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - b) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

A. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 s.d 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25,

SKM Unit Pelayanan X 25

dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, 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

B. Perangkat Pengolahan Data

Pengolahan data dengan survei dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu :

1. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base (Microsoft Excel 2010).

2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukansurvei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan

(kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing- masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata- rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing- masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing- masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	a
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	b

3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	c
4.	Kompetensi Pelaksana	d
5.	Sarana dan Prasarana	e
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	f
7.	Waktu Pelayanan	g
8.	Biaya/Tarif	h
9.	Perilaku Pelaksana	i

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 2.1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	3 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	24 (lima) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks	3 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	10 (sepuluh) hari kerja

BAB III PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4. Kompetensi Pelaksana
5. Sarana dan Prasarana
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
7. Waktu Pelayanan
8. Biaya/Tarif
9. Perilaku Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan di UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas dimulai dari tanggal 1 Juni sampai dengan 11 Juli 2021, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas . Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan SKM UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 – 03 Juni 2021
2	Pengumpulan Data/Survei IKM Pengambilan di Ruang Layanan	03 – 27 Juni 2021
3	Pengolahan Data Indeks	28 – 30 Juni 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	01 -11 Juli 2021

3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan

untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan. Pada Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

- 1) Berdasarkan kunjungan pasien pada pelayanan dalam gedung ke UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas setiap bulan rata-rata berkisar antara 450 s.d 500 kunjungan, baik kunjungan sakit maupun kunjungan sehat seperti pembuatan surat keterangan sehat. Sehingga jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 500 responden/kunjungan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 217 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/sampel/kunjungan ke UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas . Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 01 Juni s/d 11 Juli 2021.

3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

1. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran I). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 217 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3.2. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,5668
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,5484
3	Waktu Pelayanan	3,5530
4	Biaya/Tarif	3,6912
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,6544
6	Kompetensi Pelaksana	3,6636
7	Perilaku Pelaksana	3,6129
8	Sarana dan Prasarana	3,5576
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5346

Sumber
Data:
Data
Primer
diolah,
2021

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,53 (menyatakan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal);
- Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3,53 yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, serta perilaku petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah.

2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,56 \times 0,11) + (3,55 \times 0,11) + (3,55 \times 0,11) + (3,69 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) + (3,66 \times 0,11) + (3,61 \times 0,11) + (3,56 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) = 3,20$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh 3,20.

3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,20 \times 25 = 80,01$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori B.
- Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, 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

3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis layanan yang diterima, jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden

yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

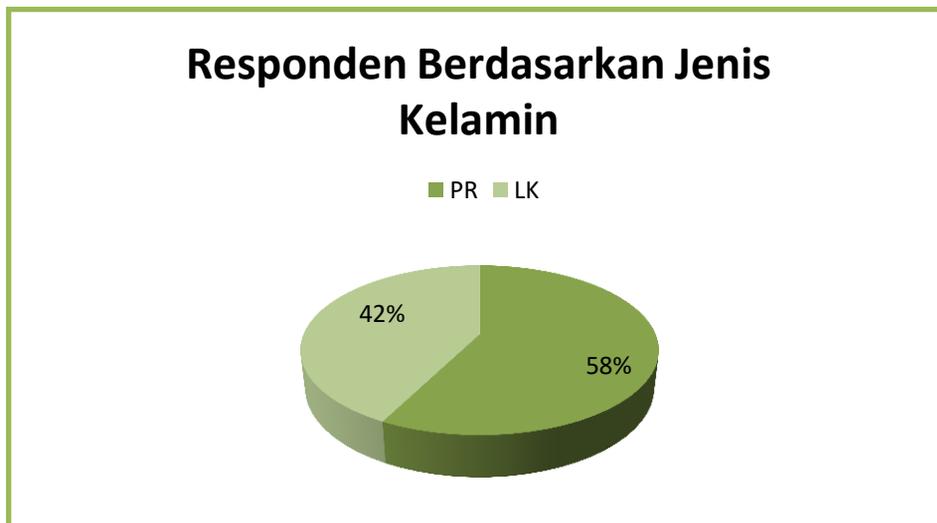
Tabel 3.4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-Laki	125	58
2	Perempuan	92	42
Jumlah		217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu jumlah responden perempuan sebanyak 125 (seratus dua puluh lima) orang sedangkan laki-laki sebanyak 92 (sembilan puluh dua) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.1.

Gambar 3.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin



b. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini:

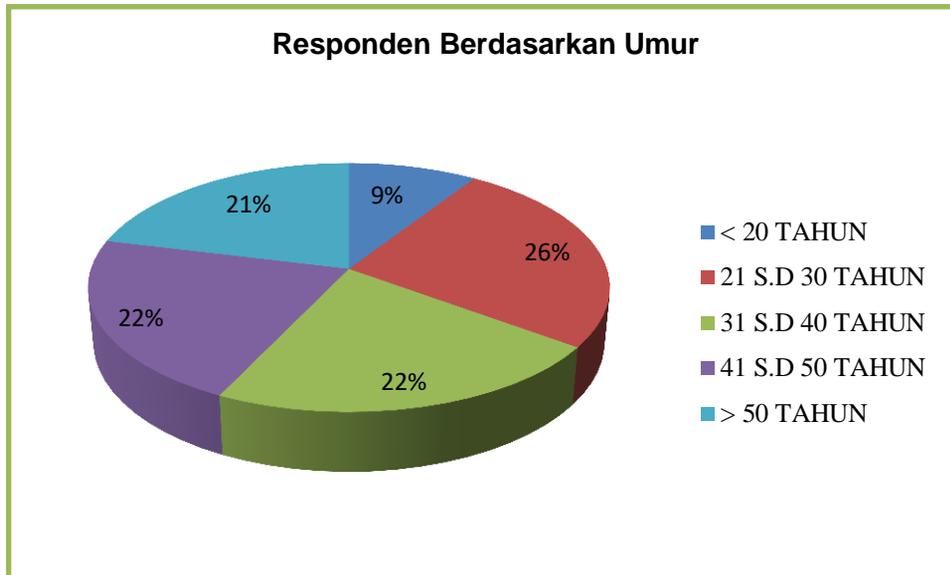
Tabel 3.5. Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Dibawah 20 Tahun	20	9
2	21 s.d 30 Tahun	56	26
3	31 s.d 40 Tahun	48	22
4	41 s.d 50 Tahun	47	22
5	51 Tahun Keatas	46	21
Jumlah		217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden paling banyak dilakukan oleh kelompok umur 21 s.d 30 tahun sebanyak 56 (lima puluh enam) orang, Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.2.

Gambar 3.2. Responden berdasarkan Umur



c. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU dan Perguruan tinggi Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini:

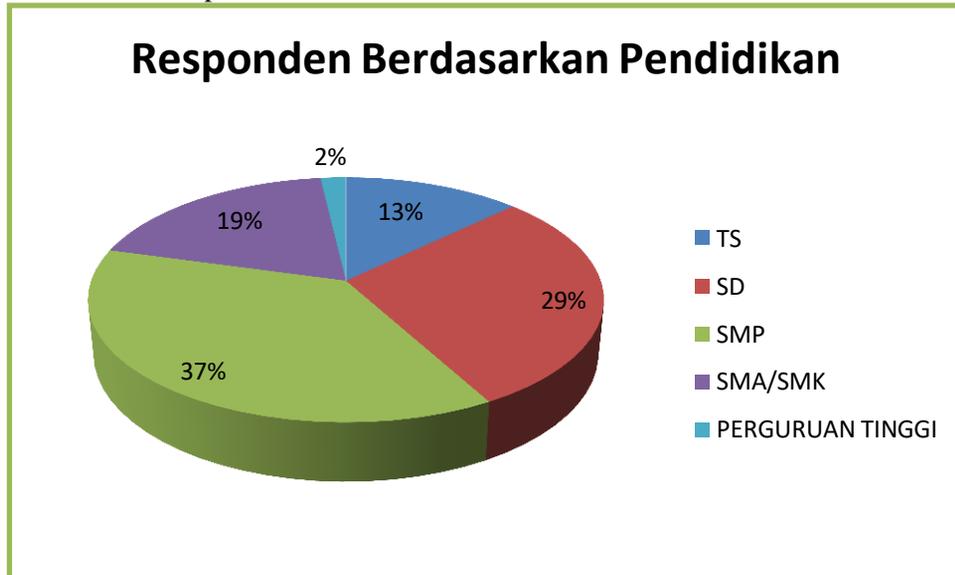
Tabel 3.6. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Tidak Sekolah	28	13
2	SD	63	29
3	SMP	81	37
4	SMA/SMK	41	19
	Perguruan Tinggi	5	2
	Jumlah	217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden paling banyak dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMP dengan 81 (delapan puluh satu) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.3.

Gambar 3.3. Responden berdasarkan Pendidikan



d. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

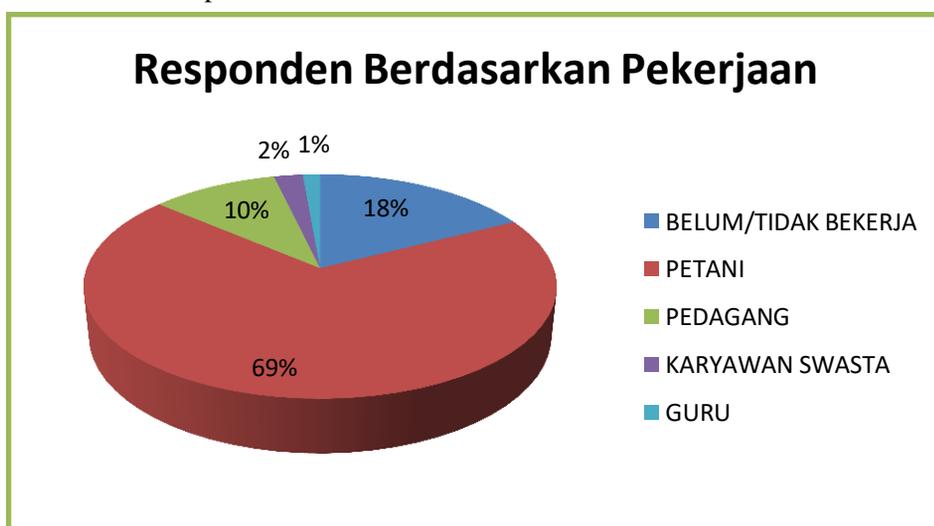
Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok swasta, wirausaha dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini:

Tabel 3.7. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Belum/Tidak Bekerja	38	18
2	Petani	149	69
3	Pedagang	22	10
4	Karyawan Swasta	5	2
5	Guru	3	1
Jumlah		217	100

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden paling banyak mempunyai pekerjaan sebagai petani, yaitu sebanyak 149 (seratus empat puluh sembilan) orang Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.4.

Gambar 3.4. Responden berdasarkan Pendidikan



e. Kuesioner Tentang Pelayanan

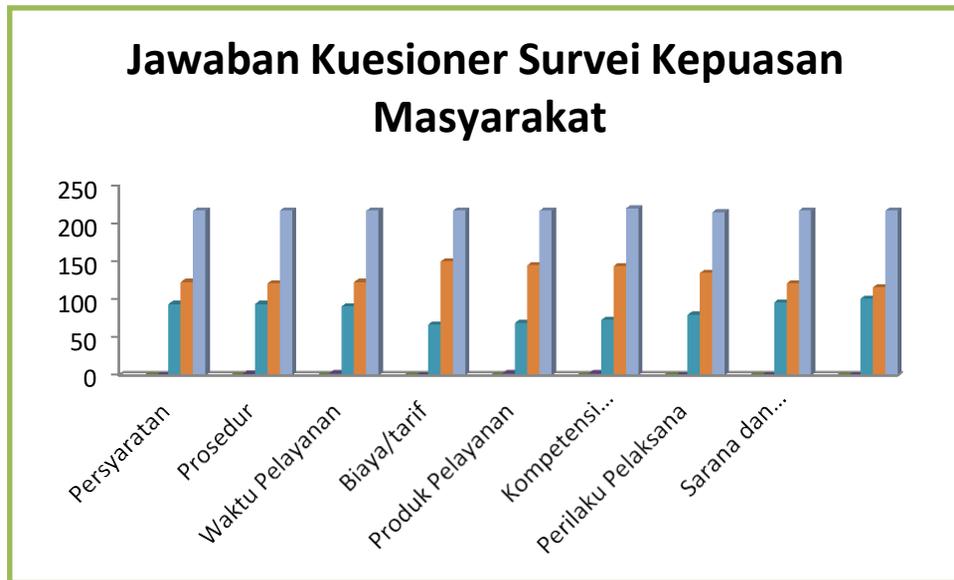
Pasien (responden) yang diminta untuk mengisi kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Tahun 2021 sebanyak 217 (dua ratus tujuh belas) orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.8. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Tahun 2021

1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?		6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	
	a. Tidak Sesuai	0		a. Tidak kompeten	0
	b. Kurang Sesuai	0		b. Kurang kompeten	3
	c. Sesuai	94		c. Kompeten	73
	d. Sangat Sesuai	123		d. Sangat kompeten	144
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?		7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
	a. Tidak mudah	0		a. Tidak sopan dan ramah	0
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah	0
	c. Mudah	94		c. Sopan dan ramah	80
	d. Sangat mudah	121		d. Sangat sopan dan ramah	135
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan/pengaduan pengguna layanan?	
	a. Tidak Cepat	0		a. Tidak tersedia	0
	b. Kurang cepat	3		b. Ada tetapi tidak berfungsi	0
	c. Cepat	91		c. Berfungsi kurang maksimal	96
	d. Sangat Cepat	123		d. Dikelola dengan baik	121
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
	a. Sangat Mahal	0		a. Buruk	0
	b. Cukup Mahal	0		b. Cukup	0
	c. Murah	67		c. Baik	101
	d. Gratis	150		d. Sangat Baik	116
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			Saran	
	a. Buruk	0			
	b. Cukup	3			
	c. Baik	69			
	d. Sangat Baik	145			

Adapun tabel diatas dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada gambar 3.5berikut ini:

Gambar 3.5. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Tahun 2021



Berdasarkan gambar diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Persyaratan pelayanan sangat sesuai;
- 2) Prosedur pelayanan sangat mudah;
- 3) Waktu pelayanan yang diberikan sangat cepat;
- 4) Biaya/tarif pelayanan Gratis;
- 5) Produk pelayanan sangat sesuai;
- 6) Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sangat kompeten;
- 7) Perilaku pelaksana pemberi pelayanan sangat sopan dan ramah;
- 8) Penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik; dan
- 9) Kualitas sarana dan prasarana yang sangat baik.

Hasil IKM di atas, terdiri dari 9 (Sembilan) indikator pengukuran, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 3.9. Rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan Pelayanan	3,5668	Sangat Baik	5
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,5484	Sangat Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3,5530	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,6912	Sangat Baik	1

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,6544	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,6636	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,6129	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3,5576	Sangat Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5346	Baik	9

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,57 berada pada intrerval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna Jasa pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada table berikut ini.

Tabel 3.10. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3	Sesuai	3	94	43,32
4	Sangat Sesuai	4	123	56,68
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,5454 berada pada intrerval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.11. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak mudah	1	0	0,00
2	Kurang mudah	2	2	0,92
3	Mudah	3	94	43,32
4	Sangat mudah	4	121	55,76
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan waktu dari mulai pasien mendaftar di loket pendaftaran hingga mendapat pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,5530 berada pada intrerval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.12. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memenuhi	1	0	0,00
2	Kurang Memenuhi	2	3	1,38
3	Memenuhi	3	91	41,94
4	Sangat Memahami	4	123	56,68
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif merupaka biaya yang harus dibayar oleh pasien bukan pengguna BPJS/JKN/KIS (pasien umum). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,6912 berada pada intrerval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup biaya/tarif layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.13. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup biaya/tarif layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0,00
2	Cukup Mahal	2	0	0,00
3	Murah	3	67	30,88
4	Gratis	4	150	69,12
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

5. Produk pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari layanan yang diberikan berupa jasa pelayanan yang didapat oleh pasien. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,6544 berada pada intrerval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup produk pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.14. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup produk pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0,00
2	Cukup	2	3	1,38
3	Baik	3	69	31,80
4	Sangat Baik	4	145	66,82
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,6636 berada pada intrerval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.15. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0,00
2	Kurang kompeten	2	3	1,36
3	Kompeten	3	73	33,18
4	Sangat kompeten	4	144	65,45
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

7. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,6129 berada pada intrerval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. . Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.16. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00
3	Sopan dan Ramah	3	80	37,21
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	135	62,79
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

8. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,5576 berada pada intrerval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 19. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Pasar Kepahiangan Ruang Lingkup sarana dan prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0,00
2	Cukup	2	0	0,00
3	Baik	3	96	44,24
4	Sangat Baik	4	121	55,76
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,5346 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas , ruang lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.17. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Tersedia	1	0	0,00
2	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0,00
3	Berfungsi kurang maksimal	3	101	46,54
4	Dikelola dengan baik	4	116	53,46
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

f. Saran Responden

Dalam survei ini responden diharapkan memberikan saran terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan segera ditindaklanjuti. Saran-saran dari responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.18. Saran Responden UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas

No	Saran	Tindak Lanjut
1	Sudah baik, namun untuk respon masih lambat dan kurang komunikatif.	UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas akan menegur pelaksana yang kurang komunikatif kepada pasien
2	Pelayanan sudah baik agar lebih ditingkatkan lagi menjadi semakin baik	UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas akan terus meningkatkan pelayanan demi meningkatkan kepuasan pengguna jasa atas layanan yang diberikan
3	Supaya pelayanan lebih baik lagi.	
4	Pelayanan sudah baik agar lebih ditingkatkan lagi menjadi semakin baik.	
5	Tingkatkan terus pelayanannya.	
6	Perlu peningkatan pelayanan yang lebih baik kedepannya. Terima kasih.	
7	Semoga pelayanan dalam perizinan dapat lebih baik lagi.	
8	Pelayanan sudah cukup baik mohon utk lebih ditingkatkan dimasa yang akan datang demi pelayanan yang maksimal kepada publik.	
9	Sangat baik.	
10	Lebih baik lagi ke depan dan ditingkatkan kembali.	
11	Pertahankan kondisi yang sudah baik dan lebih baik kalau ditingkatkan pelayanannya.	
12	Keramahan, kesabaran, kecakapan dan kecepatan dalam pelayanan harus ditingkatkan.	
13	Lanjutkan lebih baik lagi.	

14	Agar dapat lebih baik lagi.	
15	Pelayanan yang diberikan sudah cukup, pertahankan untuk kualitas pelayanannya.	
16	Pelayanan di tingkatkan saja.	
17	Kerja profesional dan semoga lebih mudah.	
18	Sudah cukup baik untuk pelayanannya.	
19	Selalu inovatif dan lebih maju.	
20	Koordinasi antara personal pelayanan ditingkatkan kembali.	
21	Semoga semakin baik.	

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan di UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas sebanyak 217 (dua ratus tujuh belas) orang karakteristik responden/pasien yang datang mayoritas perempuan dengan rentang usia paling banyak 21 tahun sampai dengan 30 tahun dengan latar belakang pendidikan SMP dan berprofesi pekerjaan sebagai petani.
- 2) Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,5346, dimana penanganan pengaduan, saran dan masukan masih dinyatakan berfungsi kurang maksimal.
- 3) Nilai Indeks Pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas adalah 3,20 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 80,01 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah Baik; dan

4.2 Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas, disarankan sebagai berikut:

- 1) Waktu pelayanan diharapkan lebih dipercepat agar memenuhi norma waktu yang telah ditetapkan;
- 2) Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima; dan
- 3) Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat;
- 4) Peningkatan kompetensi pegawai ditingkatkan dengan pelatihan agar menciptakan pelayanan yang prima.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan di UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi. Survei ini juga menjadi bahan evaluasi untuk semua layanan yang ada di UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas sehingga diharapkan dapat meningkatkan hal-hal yang sudah baik dan dapat diperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Lampiran II
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UPT PUSKESMAS RAWAT INAP UJAN MAS DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPAHANG TAHUN 2021	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN DALAM GEDUNG
80,02	RESPONDEN
	JUMLAH : 217 orang
	JENIS KELAMIN : L = 92 orang / P = 125 orang
	PENDIDIKAN : TS = 28 orang
	SD = 63 orang
	SMP = 81 orang
	SMA = 41 orang
	PERGURUANG TINGGI BELUM/TIDAK = 4 orang
	PEKERJAAN : BEKERJA = 38 orang
	PETANI = 149 orang
PEDAGANG = 22 orang	
KARYAWAN SWASTA = 5 orang	
GURU = 3 orang	
	Periode Survei : 01 Juni 2021 s.d 11 Juli 2021
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

Lampiran III
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit
Pelayanan : Pelayanan Dalam Gedung UPT Puskesmas Rawat inap Ujan Mas Alamat
: Jalan Letkol Santoso, Kelurahan Kampung Pensiuan, Kab. Kepahiang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	2	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	4	4	4	4	4	3	3
3	4	3	3	4	2	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	3	3	4	4	4	4	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	3	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	3	4	4	3	4	3	4
9	3	4	4	4	4	4	3	4	3
10	4	4	3	3	4	3	4	3	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3
12	3	3	3	3	4	4	3	3	3
13	4	3	4	4	2	4	4	3	4
14	4	3	4	3	4	4	2	3	3
15	3	3	2	4	4	4	4	3	4
16	4	3	3	3	4	4	4	4	3
17	4	2	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	3	4	3	4	3	3	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	3	4	4	3	4	3
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	2	4	3	4	3
23	3	3	4	4	4	4	3	4	3
24	3	3	4	4	4	4	3	3	4
25	4	4	3	4	4	4	3	4	3
26	4	3	4	3	4	4	3	4	3
27	3	3	4	4	4	4	3	3	3
28	4	4	3	3	4	4	3	3	4
29	4	4	2	4	4	4	3	4	4
30	3	4	4	3	4	4	4	3	3
31	3	4	4	4	4	3	4	4	3
32	4	3	3	4	3	3	4	3	3
33	3	3	3	4	4	3	4	3	3
34	3	4	2	4	3	4	4	3	4
35	3	4	4	3	4	4	3	4	4
36	3	3	3	3	4	3	3	4	3

37	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	3	4	3	3	4	4	4
39	4	3	4	4	3	4	4	4	3
40	3	3	4	4	3	4	4	4	3
41	3	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	3	4	3	4	3	4
43	3	4	3	3	4	4	3	3	3
44	4	4	4	3	4	3	4	4	4
45	4	3	3	4	4	4	4	3	3
46	3	4	4	3	3	4	3	3	3
47	4	3	3	4	4	4	4	3	4
48	4	3	4	4	4	4	3	3	3
49	3	4	3	4	4	4	4	3	4
50	4	3	4	3	4	4	4	4	3
51	4	4	4	3	4	4	4	4	3
52	4	4	4	3	4	3	4	3	4
53	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	3	4	4	3	4	4	4	3	3
55	4	4	3	3	3	3	4	4	4
56	3	3	4	4	4	3	4	3	3
57	4	4	3	4	3	3	3	4	3
58	3	4	4	4	4	4	3	3	4
59	4	4	3	4	3	4	3	4	3
60	4	3	3	4	3	4	3	4	3
61	3	3	3	4	4	4	4	3	3
62	4	4	3	3	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	3	3	3	3	4	3	4	4	3
65	3	4	3	4	4	4	4	4	3
66	4	3	4	3	3	4	4	3	3
67	3	3	4	3	4	4	4	4	3
68	3	3	3	4	3	4	4	3	4
69	3	4	4	3	4	4	4	3	4
70	3	3	4	3	4	4	3	4	3
71	4	4	3	4	3	4	4	3	4
72	4	4	3	4	4	3	4	4	4
73	4	3	4	4	4	4	4	4	3
74	3	3	4	4	4	4	4	4	3
75	3	4	3	3	4	4	3	4	3
76	4	4	4	4	4	4	3	3	4
77	4	4	3	4	4	3	4	4	4
78	4	3	4	4	3	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	3	4	4
80	3	4	4	3	4	4	4	3	3
81	3	3	4	4	3	4	4	4	3
82	4	3	3	4	3	3	4	3	3
83	3	3	4	4	4	4	4	3	3
84	3	4	3	4	4	3	4	3	4

85	3	4	4	4	4	4	3	3	3
86	3	3	3	4	4	3	4	4	3
87	4	4	4	3	4	3	4	3	3
88	3	3	4	3	4	4	3	3	3
89	3	3	3	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	3	4	3	3	3	4
91	3	3	4	3	4	4	3	4	3
92	4	4	3	3	4	4	3	4	4
93	4	4	3	4	4	3	4	4	4
94	4	3	4	4	3	4	4	4	3
95	3	3	4	4	3	4	4	4	4
96	3	3	4	3	4	4	4	4	3
97	4	4	3	3	3	4	3	4	4
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4
99	4	3	4	4	3	4	4	4	3
100	4	4	4	4	3	4	3	4	4
101	3	3	4	3	4	4	3	3	3
102	3	4	4	4	4	3	3	4	3
103	4	3	3	4	4	4	4	4	3
104	4	4	4	3	4	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	3	4	4
106	3	4	3	3	4	3	4	3	3
107	3	3	4	4	4	4	3	4	3
108	4	3	3	3	3	4	4	3	3
109	3	3	4	3	4	4	3	3	4
110	3	3	4	4	4	3	4	4	4
111	3	4	4	4	4	3	4	3	4
112	3	3	3	3	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	3	3	4
114	4	4	3	4	3	4	4	4	4
115	4	4	4	4	3	4	4	4	3
116	3	3	4	4	4	4	4	4	3
117	3	3	4	3	4	3	4	4	4
118	3	4	3	4	4	4	3	4	3
119	4	3	3	3	3	3	4	3	4
120	4	4	4	3	4	4	3	3	4
121	4	4	4	4	4	3	3	4	4
122	4	3	4	3	3	3	3	3	4
123	3	3	4	4	3	3	3	4	3
124	4	3	4	4	3	4	4	4	3
125	3	3	3	4	4	3	3	3	4
126	4	4	4	4	3	4	3	3	4
127	4	4	3	4	3	4	4	4	4
128	4	3	4	4	4	4	4	4	3
129	3	3	4	4	3	4	4	4	3
130	4	4	3	4	4	3	4	4	3
131	3	4	3	4	4	3	3	4	4
132	4	3	4	4	4	3	4	3	3

133	4	4	3	4	4	4	3	3	4
134	4	3	3	4	3	4	4	3	4
135	4	4	3	3	4	4	3	3	4
136	4	4	4	4	3	4	3	4	4
137	4	4	4	3	3	4	4	3	3
138	3	3	4	4	4	4	3	4	3
139	4	3	3	3	3	3	4	3	4
140	3	4	3	3	4	4	4	3	3
141	3	3	4	4	3	3	3	3	4
142	4	3	3	3	4	4	4	3	3
143	3	4	3	4	3	3	3	3	4
144	4	4	3	4	3	4	4	4	4
145	4	3	4	4	4	4	4	4	3
146	3	4	4	4	3	4	4	4	4
147	4	3	4	3	4	3	4	4	3
148	3	4	3	4	3	4	3	4	3
149	4	3	3	3	4	3	4	3	3
150	4	4	3	3	4	3	4	3	4
151	4	4	4	4	4	4	3	3	4
152	4	4	3	3	4	3	3	3	4
153	4	4	4	4	4	3	3	4	4
154	4	3	4	3	4	3	4	3	4
155	3	4	3	4	4	4	3	4	3
156	4	4	3	3	3	4	4	3	4
157	3	3	4	3	4	3	4	3	4
158	3	3	3	4	3	4	3	3	4
159	4	4	4	4	4	3	3	4	4
160	3	3	4	4	3	4	4	3	3
161	3	3	4	4	4	4	3	4	3
162	4	4	4	4	3	3	4	3	4
163	4	3	3	4	4	4	4	3	3
164	3	4	4	4	4	3	3	3	4
165	3	3	3	3	4	3	4	3	4
166	4	3	3	4	3	4	3	3	4
167	4	4	3	4	3	4	4	4	4
168	4	3	4	4	3	4	4	4	3
169	3	4	4	4	3	4	4	4	4
170	4	4	3	4	4	3	4	3	4
171	4	4	4	4	3	3	3	4	4
172	4	3	4	4	4	3	4	3	3
173	3	4	3	4	3	3	3	4	3
174	4	4	4	4	4	3	4	3	3
175	4	3	3	3	4	4	3	3	3
176	3	4	4	4	4	3	4	3	4
177	4	4	4	4	4	4	3	4	4
178	3	4	3	3	4	4	3	3	3
179	4	3	3	4	3	3	4	4	3
180	4	4	3	4	4	3	4	3	4

181	3	4	4	3	4	4	3	3	3
182	4	4	3	4	3	4	3	3	4
183	3	4	3	4	4	4	4	4	3
184	3	3	4	4	3	4	4	4	4
185	4	4	3	4	3	4	4	4	4
186	4	3	4	4	4	4	4	4	4
187	3	4	4	4	3	4	4	4	3
188	4	4	4	4	4	4	3	4	4
189	3	3	3	3	4	3	4	3	3
190	3	4	4	4	4	4	3	4	3
191	4	4	4	4	4	3	4	4	4
192	3	3	4	3	4	3	3	4	3
193	3	4	4	4	4	3	4	3	4
194	3	4	3	3	4	3	3	3	3
195	3	3	4	4	3	4	4	4	4
196	4	4	3	4	3	3	4	4	4
197	4	4	4	4	3	4	4	4	4
198	3	4	4	4	4	4	4	4	3
199	4	3	4	3	4	3	3	4	3
200	3	3	3	4	3	4	4	4	4
201	4	4	4	3	4	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	3	4	4	4
203	4	4	3	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	3	4	4	4	4
205	3	4	4	4	3	4	4	4	3
206	4	3	4	4	4	4	4	4	4
207	3	4	4	4	3	4	4	3	4
208	4	4	4	4	4	3	4	4	4
209	4	4	4	4	3	4	4	4	4
210	4	4	4	3	4	4	4	4	4
211	4	4	3	4	3	3	4	4	3
212	4	3	4	3	4	4	4	4	3
213	4	4	3	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	4	4	4	3	4	4
215	4	4	3	4	4	3	4	4	4
216	4	3	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur	774	770	771	801	793	795	784	772	767
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner terisi	3,567	3,548	3,553	3,691	3,654	3,664	3,613	3,558	3,535

NRR tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,071	0,39	0,39	0,39	0,41	0,04	0,40	0,40	0,39	0,39	3,20
IKM Unit Pelayanan										80,01

Keterangan :

U1 s.d U9 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM Unit Pelayanan x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah Nilai per Unsur dibagi jumlah Jumlah Kuesioner yang terisi
 tertimbang : $NRR \text{ per unsur} \times 0,11 \text{ per unsur}$
IKM UNIT PELAYANAN

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,5668
U2	Prosedur	3,5484
U3	Waktu Pelayanan	3,5530
U4	Biaya/tarif	3,6912
U5	Produk Pelayanan	3,6544
U6	Kompetensi Pelayanan	3,6636
U7	Perilaku Pelaksana	3,6129
U8	Sarana dan Prasarana	3,5576
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5346

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Ujian Mas, Juli 2021
 Penanggung Jawab
 Survey



Hadi Jalena, SKM

NIP. 19691206 1989122 002

Dokumentasi Kegiatan



Lampiran V
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel Rekapitulasi Responden Survei Kepuasan Masyarakat

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	Soal 9
1	Santia	PR	19	SMP	Belum/Tidak Bekerja	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	Sinta	PR	19	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	3	4	4	4	4	4	3	3
3	Hasbullah	LK	42	SD	Petani	4	3	3	4	4	3	3	4	4
4	Dolbi	LK	45	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	Lensi	PR	30	SD	Petani	3	3	4	4	4	4	3	3	3
6	Anita Sari	PR	25	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	Arman	LK	55	SD	Petani	3	4	4	4	4	4	3	3	4
8	Hermantri	LK	42	SD	Pedagang	4	4	3	4	4	3	4	3	4
9	Repi	PR	33	SMA	Pedagang	3	4	4	4	4	4	3	4	3
10	Upik	PR	61	SD	Petani	4	4	3	3	4	3	4	3	4
11	Niar	PR	48	SMP	Pedagang	4	3	4	4	4	4	4	4	3
12	Joko	LK	18	SMP	Pedagang	3	3	3	3	4	4	3	3	3
13	Berlian	PR	32	SMA	Pedagang	4	3	4	4	3	4	4	3	4
14	Pedo	LK	31	SD	Petani	4	3	4	3	4	4	4	3	3
15	Ratna	PR	49	SD	Petani	3	3	4	4	4	4	4	3	4
16	Buyung	LK	40	SD	Petani	4	3	3	3	4	4	4	4	3
17	Asmani	LK	64	TS	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	Idawati	PR	67	TS	Pedagang	4	4	3	4	3	4	3	3	4
19	Sanona	PR	61	TS	Petani	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	Siti	PR	30	SMP	Pedagang	3	4	4	3	4	4	3	4	3
21	Ria	PR	21	SMA	Belum/Tidak Bekerja	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	Ermita	PR	24	SMA	Belum/Tidak Bekerja	3	3	4	4	3	4	3	4	3
23	Fikri	LK	21	SMP	Petani	3	3	4	4	4	4	3	4	3
24	Aisyah	PR	64	SD	Petani	3	3	4	4	4	4	3	3	4

25	Yahuda	PR	60	SD	Pedagang	4	4	3	4	4	4	3	4	3
26	Ma asma	PR	67	TS	Petani	4	3	4	3	4	4	3	4	3
27	Hamdan	LK	70	TS	Petani	3	3	4	4	4	4	3	3	3
28	Maryem	PR	56	SMP	Petani	4	4	3	3	4	4	3	3	4
29	Kesi	LK	40	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	Yeni	PR	27	SD	Petani	3	4	4	3	4	4	4	3	3
31	Patriana	PR	37	SMP	Petani	3	4	4	4	4	3	4	4	3
32	Anhar	LK	55	SD	Petani	4	3	3	4	3	3	4	3	3
33	Asmawati	PR	60	SD	Petani	3	3	3	4	4	3	4	3	3
34	Rusli	LK	60	TS	Petani	3	4	4	4	3	4	4	3	4
35	Rini	PR	19	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	4	4	3	4	4	3	4	4
36	Putri	PR	33	SD	Petani	3	3	3	3	4	3	3	4	3
37	Linda	PR	37	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	Sanika	PR	18	SD	Belum/Tidak Bekerja	4	4	3	4	3	3	4	4	4
39	Surahman	LK	50	SMP	Petani	4	3	4	4	3	4	4	4	3
40	Sumini	PR	41	SD	Petani	3	3	4	4	3	4	4	4	3
41	Putra	LK	42	SD	Petani	3	4	3	4	4	4	4	4	4
42	Ines	PR	17	SMP	Belum/Tidak Bekerja	4	4	3	3	4	3	4	3	4
43	Rosmyati	PR	45	SD	Petani	3	4	3	3	4	4	3	3	3
44	Supian Erpendi	LK	43	SD	Petani	4	4	4	3	4	3	4	4	4
45	Ragilia Fitria Anisa	PR	20	SMP	Belum/Tidak Bekerja	4	3	3	4	4	4	4	3	3
46	Juanda	LK	33	SMA	Belum/Tidak Bekerja	3	4	4	3	3	4	3	3	3
47	Yurma Yunita	PR	30	SMA	Pedagang	4	3	3	4	4	4	4	3	4
48	Darsi	PR	43	SMP	Pedagang	4	3	4	4	4	4	3	3	3
49	Edi Sugara	LK	34	S1	Guru	3	4	3	4	4	4	4	3	4
50	Lukman Setia Budi	LK	32	SMA	Petani	4	3	4	3	4	4	4	4	3
51	Linda	PR	43	SD	Petani	4	4	4	3	4	4	4	4	3
52	Habina	PR	54	TS	Petani	4	4	4	3	4	3	4	3	4
53	Ragilia	PR	20	SMP	Belum/Tidak Bekerja	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	Mariana	PR	51	TS	Petani	3	4	4	3	4	4	4	3	3

55	Yesi Navisyah	PR	24	SMA	Petani	4	4	3	3	3	3	4	4	4
56	Sadaria	PR	51	SMP	Petani	3	3	4	4	4	3	4	3	3
57	Kadiria	PR	52	SD	Petani	4	4	3	4	3	3	3	4	3
58	Riskan	LK	37	S1	Guru	3	4	4	4	4	4	3	3	4
59	Duriati	PR	43	SMP	Pedagang	4	4	3	4	3	4	3	4	3
60	Jaya Marianti	PR	55	SMP	Petani	4	3	3	4	3	4	3	4	3
61	Mita Sari	PR	23	SD	Petani	3	3	3	4	4	4	4	3	3
62	Riski	LK	29	SMA	Petani	4	4	3	3	4	4	4	3	4
63	Maulina Lestari	PR	58	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	Parsi	PR	43	TS	Petani	3	3	3	3	4	3	4	4	3
65	Hidaya	PR	46	SMP	Petani	3	4	3	4	4	4	4	4	3
66	Riki Firmansyah	LK	24	SMA	Petani	4	3	4	3	3	4	4	3	3
67	Juanda Saputra	LK	24	SMA	Belum/Tidak Bekerja	3	3	4	3	4	4	4	4	3
68	Harianti	PR	39	SMP	Petani	3	3	3	4	3	4	4	3	4
69	Sri	PR	52	SD	Belum/Tidak Bekerja	3	4	4	3	4	4	4	3	4
70	Ayu Sherly	PR	27	TS	Belum/Tidak Bekerja	3	3	4	3	4	4	3	4	3
71	Reka Oktavia	PR	22	SMP	Petani	4	4	3	4	3	4	4	3	4
72	Resinta	PR	26	SMA	Petani	4	4	3	4	4	3	4	4	4
73	Erbi	LK	23	SMA	Petani	4	3	4	4	4	4	4	4	3
74	Lusiana	PR	20	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	3	4	4	4	4	4	4	3
75	Armi	LK	46	SD	Petani	3	4	3	3	4	4	3	4	3
76	Gustian	LK	39	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	3	3	4
77	Okto Piandi	LK	32	SMP	Petani	4	4	3	4	4	3	4	4	4
78	Harkesi	LK	23	SMP	Belum/Tidak Bekerja	4	3	4	4	3	4	4	4	4
79	Hamdan	LK	55	SMP	Petani	4	4	4	4	4	3	3	4	4
80	Riski	LK	21	SMA	Belum/Tidak Bekerja	3	4	4	3	4	4	4	3	3
81	Rahmat Iskandar	LK	30	SD	Petani	3	3	4	4	3	4	4	4	3
82	Feri Feriansyah	LK	23	SMP	Pedagang	4	3	3	4	3	3	4	3	3
83	Aswandi	LK	62	TS	Petani	3	3	4	4	4	4	4	3	3
84	Suhardi	LK	36	SMP	Petani	3	4	3	4	4	3	4	3	4
85	Devi	PR	24	SMA	Pedagang	3	4	4	4	4	4	3	3	3

86	Redi	LK	29	SMP	Petani	3	3	3	4	4	3	4	4	3
87	Mansur	LK	56	SD	Petani	4	4	4	3	4	3	4	3	3
88	Santika	PR	18	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	3	4	3	4	4	3	3	3
89	Haryadi	LK	26	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	3	3	4	4	4	4	4	4
90	Revo	LK	23	SMA	Belum/Tidak Bekerja	3	4	4	3	4	3	3	3	4
91	Kardinata	LK	25	SMA	Petani	3	3	4	3	4	4	3	4	3
92	Mawandi	LK	62	TS	Petani	4	4	3	3	4	4	3	4	4
93	Harianto	LK	36	SMP	Petani	4	4	3	4	4	3	4	4	4
94	Danar	LK	26	SMA	Petani	4	3	4	4	3	4	4	4	3
95	Dianto	LK	38	SD	Petani	3	3	4	4	3	4	4	4	4
96	Rendi	LK	25	SMP	Pedagang	3	3	4	3	4	4	4	4	3
97	Santika	PR	27	SMA	Pedagang	4	4	3	3	3	4	3	4	4
98	Yohana	PR	21	SMP	Petani	4	4	4	4	4	3	4	4	4
99	Hesti	PR	24	SMP	Belum/Tidak Bekerja	4	3	4	4	3	4	4	4	3
100	Kasmijan	LK	54	TS	Belum/Tidak Bekerja	4	4	4	4	3	4	3	4	4
101	Dewi	PR	33	SMP	Petani	3	3	4	3	4	4	3	3	3
102	Swasmi	PR	40	SMP	Petani	3	4	4	4	4	3	3	4	3
103	Beni Saputra	PR	21	SMA	Belum/Tidak Bekerja	4	3	3	4	4	4	4	4	3
104	Habibillah	LK	30	SMP	Petani	4	4	4	3	4	3	3	3	4
105	Sudimitra	LK	35	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	3	4	4
106	Sri	PR	28	SD	Petani	3	4	3	3	4	3	4	3	3
107	Siska	PR	33	SMP	Petani	3	3	4	4	4	4	3	4	3
108	Fuji Fitri	PR	22	SMP	Petani	4	3	3	3	3	4	4	3	3
109	Nurhayati	PR	38	SMA	Guru	3	3	4	3	4	4	3	3	4
110	Tarmizi	LK	50	SD	Petani	3	3	4	4	4	3	4	4	4
111	Delvi	PR	38	SMP	Petani	3	4	4	4	4	3	4	3	4
112	Sasma	PR	40	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	3	3	3	4	4	4	4	4
113	Rubiah	PR	67	SD	Belum/Tidak Bekerja	4	4	4	4	4	4	3	3	4
114	Fitri	PR	26	SMA	Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
115	Resi	PR	21	SMA	Petani	4	4	4	4	3	4	4	4	3
116	Reki	LK	21	SMP	Petani	3	3	4	4	4	4	4	4	3

117	Putra	LK	33	D3	Swasta	3	3	4	3	4	3	4	4	4
118	Fitri	PR	21	SMP	Petani	3	4	3	4	4	4	3	4	3
119	Dewi	PR	40	SMP	Pedagang	4	3	3	3	3	3	4	3	4
120	Baiti	PR	37	SMA	Pedagang	4	4	4	3	4	4	3	3	4
121	Julianti	PR	27	SMP	Petani	4	4	4	4	4	3	3	4	4
122	Jamal	LK	47	SMP	Petani	4	3	4	3	3	3	3	3	4
123	Baharudin	LK	63	TS	Petani	3	3	4	4	3	3	3	4	3
124	Afifah	PR	20	SMP	Belum/Tidak Bekerja	4	3	4	4	3	4	4	4	3
125	Gibran	LK	20	SMA	Belum/Tidak Bekerja	3	3	3	4	4	3	3	3	4
126	Sipaina	PR	51	TS	Petani	4	4	4	4	3	4	3	3	4
127	Rohayati	PR	58	TS	Petani	4	4	3	4	3	4	4	4	4
128	Suhardi	LK	37	SMA	Petani	4	3	4	4	4	4	4	4	3
129	Umiyati	PR	38	SMP	Petani	3	3	4	4	3	4	4	4	3
130	Supri Jaya	LK	42	SD	Petani	4	4	3	4	4	3	4	4	3
131	Bayu Purnama	LK	20	SD	Belum/Tidak Bekerja	3	4	3	4	4	3	3	4	4
132	Jayroha	PR	49	SD	Petani	4	3	4	4	4	3	4	3	3
133	Ros Madalena	PR	44	SMP	Petani	4	4	3	4	4	4	3	3	4
134	Leka	PR	36	SMP	Pedagang	4	3	3	4	3	4	4	3	4
135	Edi Siswanto	LK	57	SD	Petani	4	4	3	3	4	4	3	3	4
136	Bimo Prasetyo	LK	17	SMP	Belum/Tidak Bekerja	4	4	4	4	3	4	3	4	4
137	Putri Hartati	PR	49	SD	Petani	4	4	4	3	3	4	4	3	3
138	Asmi	PR	47	SD	Petani	3	3	4	4	4	4	3	4	3
139	Wijayati	PR	53	SMP	Petani	4	3	3	3	3	3	4	3	4
140	Asep Junaidi	LK	26	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	4	3	3	4	4	4	3	3
141	Surul	LK	65	TS	Petani	3	3	4	4	3	3	3	3	4
142	Yarnita	PR	38	SMP	Petani	4	3	3	3	4	4	4	3	3
143	Surya	LK	60	TS	Petani	3	4	3	4	3	3	3	3	4
144	Heli	PR	36	SMP	Petani	4	4	3	4	3	4	4	4	4
145	Sudi Hermawan	LK	45	SMP	Petani	4	3	4	4	4	4	4	4	3
146	Yeni Yalita	PR	27	SD	Petani	3	4	4	4	3	4	4	4	4
147	Kalbi	LK	49	SD	Petani	4	3	4	3	4	3	4	4	3

148	Lusi Susanti	PR	20	SD	Petani	3	4	3	4	3	4	3	4	3
149	Ros Mardalela	PR	42	SMA	Swasta	4	3	3	3	4	3	4	3	3
150	Tuginah	LK	46	SD	Pedagang	4	4	3	3	4	3	4	3	4
151	Dijah	PR	35	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	3	3	4
152	hesti	PR	24	SMP	Petani	4	4	3	3	4	3	3	3	4
153	Epi	PR	33	SMA	Petani	4	4	4	4	4	3	3	4	4
154	Susilawati	PR	45	SD	Belum/Tidak Bekerja	4	3	4	3	4	3	4	3	4
155	Anwar	LK	40	SD	Petani	3	4	3	4	4	4	3	4	3
156	Tuti	PR	46	SMP	Petani	4	4	3	3	3	4	4	3	4
157	Dewi Susanti	PR	48	SD	Petani	3	3	4	3	4	3	4	3	4
158	Linda	PR	43	SD	Petani	3	3	3	4	3	4	3	3	4
159	Yenti	PR	22	D3	Swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	4
160	Kamilah	PR	54	TS	Petani	3	3	4	4	3	4	4	3	3
161	Neneng	PR	33	TS	Petani	3	3	4	4	4	4	3	4	3
162	Eliyati	PR	48	SMP	Petani	4	4	4	4	3	3	4	3	4
163	Rusli	LK	40	SD	Petani	4	3	3	4	4	4	4	3	3
164	Sahrul	LK	58	SD	Petani	3	4	4	4	4	3	3	3	4
165	Mustafa	LK	50	SMP	Petani	3	3	3	3	4	3	4	3	4
166	Tari Aprianti	PR	27	SMA	Pedagang	4	3	3	4	3	4	3	3	4
167	Sopri	LK	46	SMP	Pedagang	4	4	3	4	3	4	4	4	4
168	Juanda Saputra	LK	24	SMA	Petani	4	3	4	4	3	4	4	4	3
169	Adril	LK	17	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	4	4	4	3	4	4	4	4
170	Anita Sari	PR	28	SMA	Belum/Tidak Bekerja	4	4	3	4	4	3	4	3	4
171	Gita	PR	17	SMP	Belum/Tidak Bekerja	4	4	4	4	3	3	3	4	4
172	Titi Ariani	PR	28	SD	Petani	4	3	4	4	4	3	4	3	3
173	Ares	PR	28	SMP	Petani	3	4	3	4	3	3	3	4	3
174	Asmani	LK	54	TS	Petani	4	4	4	4	4	3	4	3	3
175	Lesi Susanti	PR	20	SMA	Petani	4	3	3	3	4	4	3	3	3
176	Wijayati	PR	53	SMP	Petani	3	4	4	4	4	3	4	3	4
177	Suandi	LK	65	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	3	4	4
178	Densi	LK	40	SD	Petani	3	4	3	3	4	4	3	3	3

179	Jarni	PR	48	SD	Petani	4	3	3	4	3	3	4	4	3
180	Bata	LK	50	SMP	Petani	4	4	3	4	4	3	4	3	4
181	Reni	PR	22	TS	Belum/Tidak Bekerja	3	4	4	3	4	4	3	3	3
182	Maisaro	PR	60	TS	Petani	4	4	3	4	3	4	3	3	4
183	Hadi	PR	17	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	4	3	4	4	4	4	4	3
184	Jalal	LK	50	SMP	Petani	3	3	4	4	3	4	4	4	4
185	Burhan Jahri	LK	55	SMA	Petani	4	4	3	4	3	4	4	4	4
186	Rosmayati	PR	47	SMP	Petani	4	3	4	4	4	4	4	4	4
187	Sri Marlana	PR	28	SMA	Petani	3	4	4	4	3	4	4	4	3
188	Kardinata	LK	25	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	3	4	4
189	Mawandi	LK	62	SD	Petani	3	3	3	3	4	3	4	3	3
190	Harianto	LK	36	TS	Petani	3	4	4	4	4	4	3	4	3
191	Susi Diana	PR	30	SMP	Pedagang	4	4	3	3	4	3	4	4	4
192	Prawita	PR	25	SMP	Petani	3	3	3	3	4	3	3	4	3
193	Jarnilawati	PR	40	SD	Petani	3	4	4	4	4	3	4	3	4
194	Hikmatun	PR	45	SD	Petani	3	4	3	3	4	3	3	3	3
195	Muri	LK	60	TS	Belum/Tidak Bekerja	3	3	3	4	3	4	4	4	4
196	Saidina Ali	LK	55	TS	Petani	4	4	3	4	3	3	4	4	4
197	Rostina	PR	40	SMA	Petani	4	4	4	4	3	4	4	4	4
198	Baharudin	LK	44	SMP	Petani	3	4	4	4	4	4	4	4	3
199	Hermawansah	LK	54	SD	Petani	4	3	4	3	4	3	3	4	3
200	Reno Saputra	LK	30	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
201	Kesi	LK	49	SMP	Petani	4	4	4	3	4	3	3	3	4
202	Wendi	LK	45	SMP	Petani	3	3	3	4	3	3	4	4	4
203	Dewi	PR	32	SMP	Petani	4	4	3	4	4	4	4	4	4
204	Fitri	PR	33	SMA	Belum/Tidak Bekerja	4	4	4	4	3	4	4	4	4
205	Bimo Prasetyo	LK	17	SMP	Belum/Tidak Bekerja	3	4	4	4	3	4	4	4	3
206	Putri Hartati	PR	49	SD	Petani	4	3	4	3	4	4	3	4	4
207	Asmi	LK	47	SMA	Petani	3	4	4	4	3	4	4	3	4
208	Wijayati	PR	53	SMP	Petani	4	4	4	4	4	3	4	4	4
209	hesti	PR	24	SD	Petani	4	4	4	4	3	4	4	4	3

210	Epi	PR	33	SD	Petani	3	4	4	3	4	4	3	3	3
211	Edi Susanto	LK	40	TS	Petani	4	4	3	4	3	3	4	4	3
212	Jahri	LK	43	TS	Petani	4	3	4	3	4	4	4	4	3
213	Bambang	LK	51	SMA	Petani	4	4	3	4	4	4	3	4	4
214	Sri Sumarni	PR	44	SMP	Petani	3	3	3	4	3	4	3	4	4
215	Julianti	PR	34	SD	Petani	4	4	3	4	3	3	4	4	4
216	Santi	PR	39	SMA	Petani	4	3	4	4	4	4	4	4	4
217	Janna	PR	48	SMP	Petani	3	4	4	4	3	4	4	4	4