

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 2022, merupakan survey yang dilakukan di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan pada tengah tahun 2022 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 Kabawetan baik dari proses pelayanan maupun dari segi fasilitas yang tersedia.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan 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 Kabawetan 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 Kabawetan, 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

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 dibagikan dalam 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 Pasar Kephahang 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:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \sqrt{N}$$

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 :

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

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

- 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.
- 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

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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 penunsur 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

$$\text{DasarX} \times 25 = y$$

- 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 Kabawetan 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 Kabawetan, diperoleh hasil sebagai berikut:
- 3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**
- Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inap Pasar Kepahiang dimulai dari tanggal 1 November sampai dengan 5 Desember 2022, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan SKM UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 – 03 November 2022
2	Pengumpulan Data/Survei IKM Pengambilan di Ruang Layanan	03 – 30 November 2022
3	Pengolahan Data Indeks	01 – 03 November 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	05 - 15 Desember 2022

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 Kabawetan 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 Kabawetan setiap bulan rata-rata berkisar antara 300 s.d 350 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 350 responden/kunjungan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 137 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 Kabawetan. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 01 November s/d 30 November 2022.

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 137 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	3.197
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.649
3	Waktu Pelayanan	3.058
4	Biaya/Tarif	3.394
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.284
6	Kompetensi Pelaksana	3.350
7	Perilaku Pelaksana	3.175
8	Sarana dan Prasarana	3.386
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.335

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 3,31 (menyatakan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal);
- Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3,31 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:

$$(3,20 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) + (3,06 \times 0,11) + (3,40 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,18 \times 0,11) + (3,39 \times 0,11) + (3,34 \times 0,11) = 3,29$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh 3,29

3. Nilai Survei Pelayanan

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

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,29 \times 25 = 82,25$

b. Mutu Pelayanan termasuk kategori B.

c. 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 Kabawetan 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.

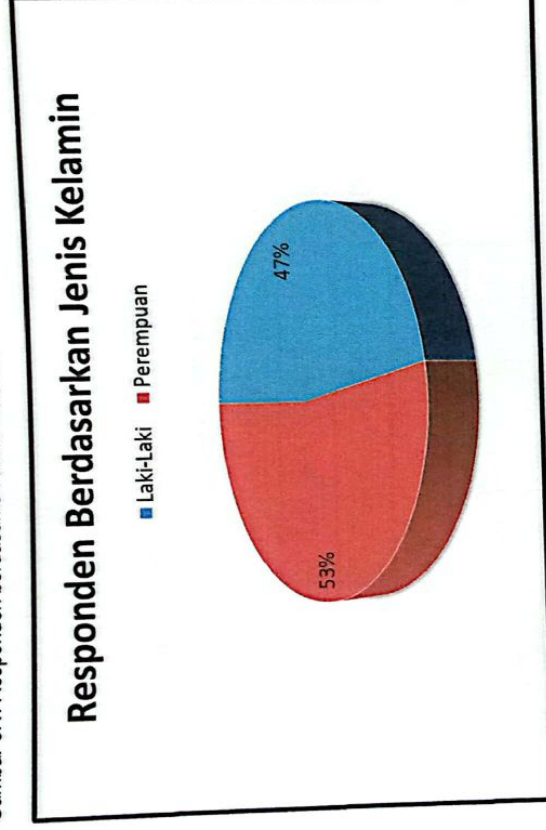
Tabel 3.4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-Laki	65	47
2	Perempuan	72	53
Jumlah		137	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu jumlah responden perempuan sebanyak 72 (Tujuh Puluh Dua) orang sedangkan laki-laki sebanyak 65 (Enam Puluh Satu) 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:

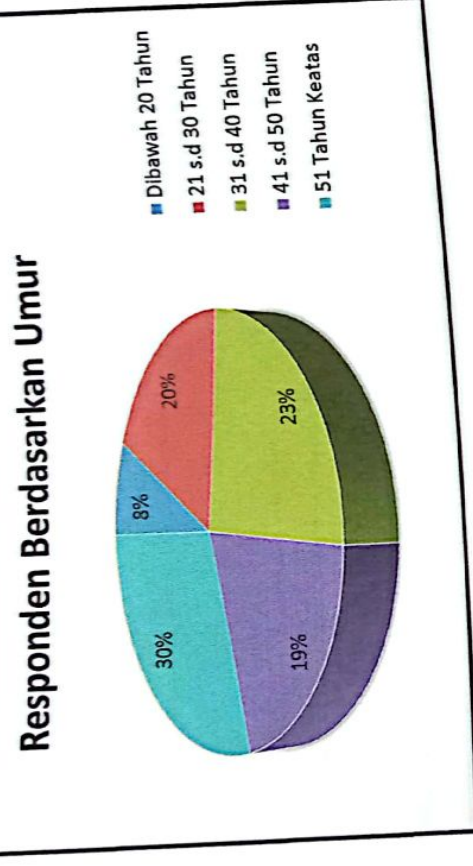
Tabel 3.5. Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Dibawah 20 Tahun	11	8
2	21 s.d 30 Tahun	27	20
3	31 s.d 40 Tahun	32	23
4	41 s.d 50 Tahun	26	19
5	51 Tahun Keatas	41	30
Jumlah		137	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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:

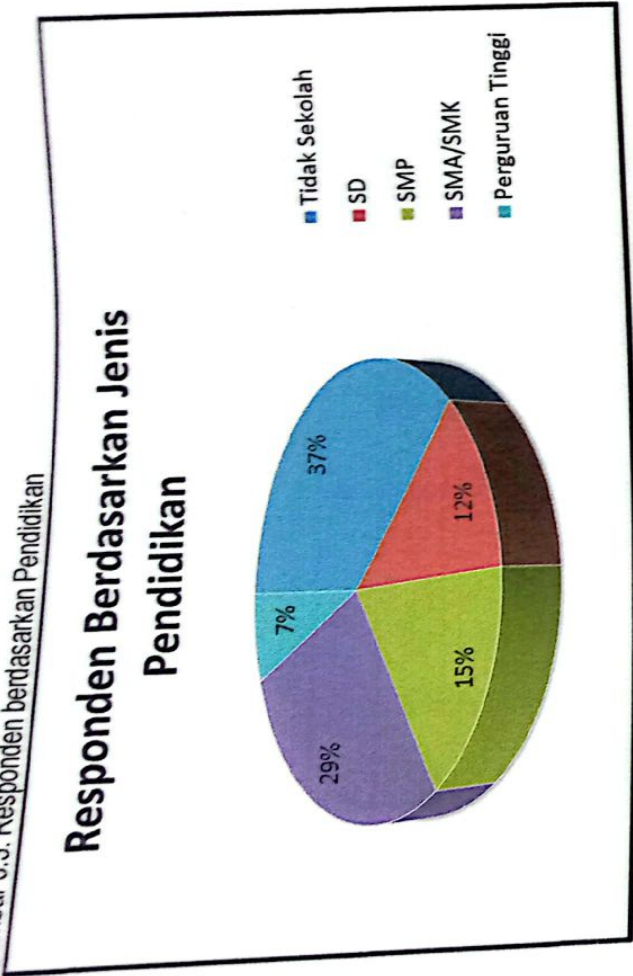
Tabel 3.6. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Tidak Sekolah	51	37
2	SD	16	12
3	SMP	21	15
4	SMA/SMK	39	29
5	Perguruan Tinggi	10	7
Jumlah		137	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden paling banyak dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan tidak sekolah dengan 51 (Lima Puluh satu) orang. Hasilresponden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.3.

Gambar 3.3. Responden berdasarkan Pendidikan



d. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

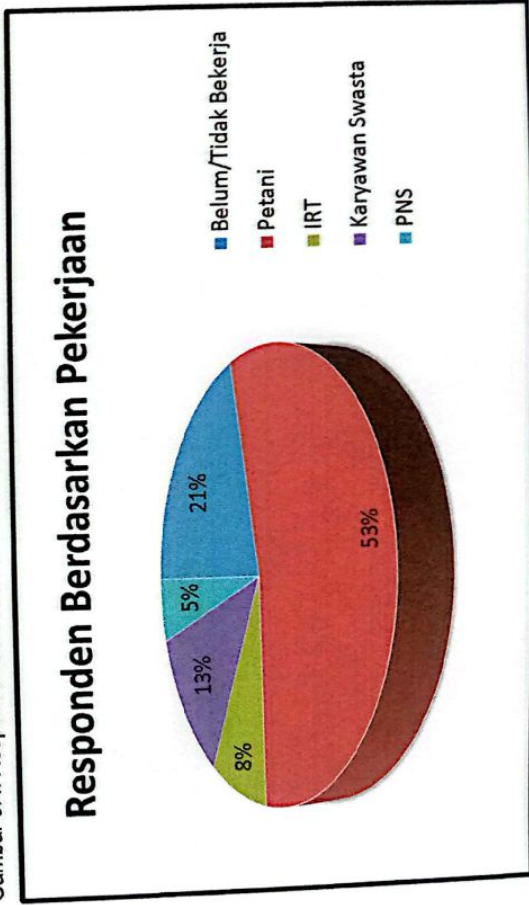
Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok swasta, wirausaha dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini:

Tabel 3.7. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Belum/Tidak Bekerja	29	21
2	Petani	73	53
3	IRT	11	8
4	Karyawan Swasta	17	13
5	PNS	7	5
Jumlah		137	

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden paling banyak mempunyai pekerjaan sebagai petani, yaitu sebanyak73 (Tujuh Puluh Tiga) orang Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.4.

Gambar 3.4. Responden berdasarkan Pendidikan



e. Kuesioner Tentang Pelayanan

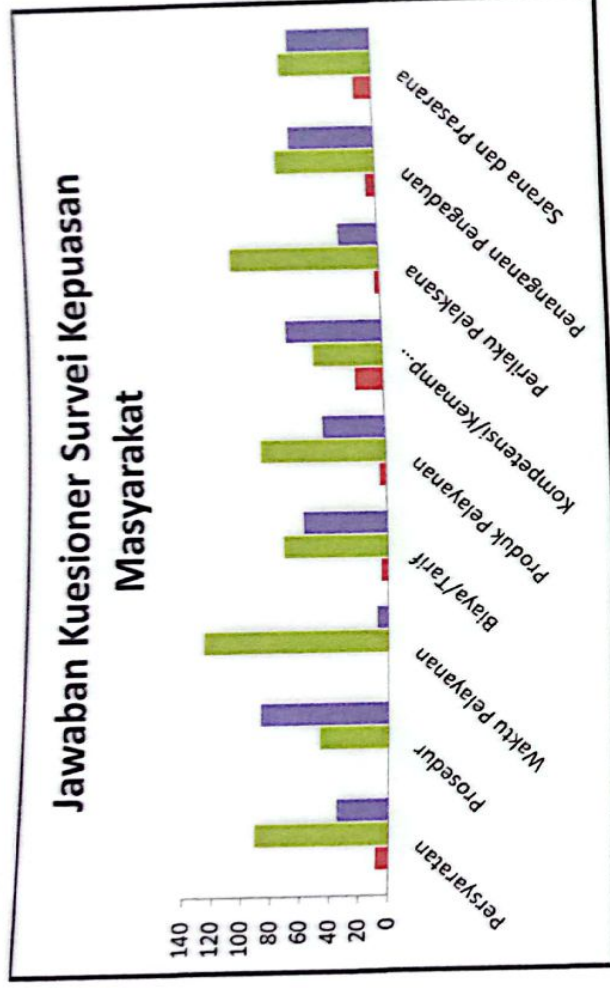
Pasien (responden) yang diminta untuk mengisi kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan Tahun 2022 sebanyak 137 (Satu Tiga Tujuh) orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.8. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetaniang Tahun 2022

1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persayaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	
	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	0 9 92 36	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	0 20 49 68
2	Bagaimana penataman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?	7	Bagaimana pendapat Saudara petaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	0 0 48 89	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 4 105 28
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas penyayaratangugutan pengura layanan?	
	a. Tidak Cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	0 0 129 8	a. Tidak tersedia b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	0 7 70 60
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dalam pelayanan?	9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	0 5 73 59	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	0 13 65 59
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang dielait?		Saran	200
	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	0 5 88 44		

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

Gambar 3.5. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat UPT PuskesmasRawat Inap Kabawetan Tahun 2022



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 Kabawetan

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan Pelayanan	3,197	Baik	7
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,649	Sangat Baik	1
3	Waktu Pelayanan	3,058	Kurang Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,394	Baik	2

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,284	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,350	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,175	Baik	8
8	Sarana dan Prasarana	3,386	Baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,335	Baik	5

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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 3,197 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna Jasa pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan 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 Kabawetan Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2	Kurang Sesuai	2	9	6
3	Sesuai	3	92	68
4	Sangat Sesuai	4	36	26
Jumlah			137	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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 3,649 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori "sangat baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.11. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak mudah	1	0	0,00
2	Kurang mudah	2	0	0,00
3	Mudah	3	48	35
4	Sangat mudah	4	89	65
Jumlah			137	100

Sumber Data: Data Primer diolah,
2022

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan waktu dari mulai pasien mendaftar di loket pendaftaran hingga mendapat pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,058 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori "baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.12. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memenuhi	1	0	0,00
2	Kurang Memenuhi	2	0	0,00
3	Memenuhi	3	129	94
4	Sangat Memahami	4	8	6
Jumlah			137	100

Sumber Data: Data Primer diolah,
2022

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar oleh pasien bukan pengguna BPJS/JKN/KIS (pasien umum). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,394 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori "baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, ruang lingkup biaya/tarif layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.13. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, ruang lingkup biaya/tarif layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0,00
2	Cukup Mahal	2	5	3,64
3	Murah	3	73	53,28
4	Gratis	4	59	43,08
Jumlah			137	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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 3,284 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori "baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, ruang lingkup produk pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.14. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat Inap Pasar Kepahiang, ruang lingkup produk pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0,00
2	Cukup	2	5	3
3	Baik	3	88	64
4	Sangat Baik	4	44	33
Jumlah			137	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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 3,350 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori "baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.15. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0,00
2	Kurang kompeten	2	20	15
3	Kompeten	3	49	36
4	Sangat kompeten	4	68	49
Jumlah			137	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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 3,175 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori "baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.16. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	4	3
3	Sopan dan Ramah	3	105	77
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	28	20
Jumlah			137	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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 3,386 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori "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 Kabawetan Ruang Lingkup sarana dan prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0,00
2	Cukup	2	7	5
3	Baik	3	70	51
4	Sangat Baik	4	60	44
Jumlah			137	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,335 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori "baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.17. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan 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	13	10
3	Berfungsi kurang maksimal	3	65	47
4	Dikelola dengan baik	4	59	43
Jumlah			217	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

f. Saran Responden

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

Tabel 3.18. Saran Responden UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan

No	Saran	Tindak Lanjut
1	Sudah baik, namun untuk respon masih lambat dan kurang komunikatif.	UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan akan menegur pelaksana yang kurang komunikatif kepada pasien
2	Lingkungan kantor masih kurang bersih dan rapi	UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan akan menegur pelaksana yang memperhatikan lingkungan
4	Masih kurang senyum dan masih sering sibuk sendiri dengan aktifitas bila ada pasien	UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan akan menegur pelaksana dan selalu mengingatkan untuk 3S
5	Pelayanan sudah baik agar lebih ditingkatkan lagi menjadi lebih baik	UPT Puskesmas Rawat Inap PasaKepahiang akan terus meningkatkan pelayanan demi meningkatkan kepuasan pengguna jasa atas layanan yang diberikan
6	Supaya pelayanan lebih baik lagi.	
7	Pelayanan sudah baik agar lebih ditingkatkan lagi menjadi lebih baik.	
8	Tingkatkan terus pelayanannya.	
9	Perlu peningkatan pelayanan yang lebih baik kedepannya. Terima kasih.	
10	Semoga pelayanan dalam perizinan dapat lebih baik lagi.	
11	Sangat memuaskan terutama pelayanan dipoli gigi.	
12	Sangat baik. Pelayanan sudah cukup baik mohon utk lebih ditingkatkan dimasa yang akan datang demi pelayanan yang maksimal kepada publik	
13	Lebih baik lagi ke depan dan ditingkatkan kembali.	
14	Pertahankan kondisi yang sudah baik dan lebih baik kalau ditingkatkan pelayanannya.	

15	Keramahan, kesabaran, kecakapan dan kecepatan dalam pelayanan harus ditingkatkan.	
16	Lanjutkan lebih baik lagi.	
17	Agar dapat lebih baik lagi.	
18	Pelayanan yang diberikan sudah cukup, pertahankan untuk kualitas pelayanannya.	
19	Pelayanan di tingkatkan saja.	
20	Kerja profesional dan semoga lebih mudah.	
21	Sudah cukup baik untuk pelayanannya.	
22	Selalu inovatif dan lebih maju.	
23	Koordinasi antara personal pelayanan ditingkatkan kembali.	
24	Semoga semakin baik.	

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan Tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan sebanyak 137 (Seratus Tiga Puluh Tujuh) orang karakteristik responden/pasien yang datang mayoritas perempuan dengan rentang usia paling banyak 51 tahun keatas dengan latar belakang pendidikan tidak sekolah dan SD dan berprofesi pekerjaan sebagai petani.
- 2) Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, Unsur Waktu Pelayanan, saran dan masukan dengan nilai unsur waktu pelayanan adalah 3,058, dimana penanganan pengaduan, saran dan masukan masih dinyatakan berfungsi kurang maksimal.
- 3) Nilai Indeks Pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inp Kabawetan adalah 3,29 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 82,25 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 Kabawetan disarankan sebagai berikut:

- 1) Waktu pelayanan diharapkan lebih dipercepat agar memenuhi norma waktu yang telah ditetapkan;
 - 2) Peningkatan kompetensi pegawai ditingkatkan dengan pelatihan agar menciptakan pelayanan yang prima.
 - 3) Meningkatkan Kepedulian terhadap Pasien yang datang dan selalu menerapkan 3S
 - 4) Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima; dan
 - 5) Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat;
 - 6) 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 Kabawetan 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 Kabawetan 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 KABAWETAN
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPAHANGTAHUN
2022

NILAI IKM

82,25

NAMA LAYANAN

: PELAYANAN DALAM GEDUNG

RESPONDEN

JUMLAH

: 137 orang

JENIS KELAMIN

: L = 65 orang

PENDIDIKAN

: TS

SD

SMP

SMA

PERGURUAN TINGGI

BEKURJA

PEKERJAAN

: PETANI

IRT

KARYAWAN SWASTA

PNS

/ P = 72 orang

= 51 orang

= 16 orang

= 21 orang

= 39 orang

= 10 orang

= 29 orang

= 73 orang

= 11 orang

= 17 orang

= 7 orang

Periode Survei

: 03 November 2022 s.d 30 November 2022

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

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Pelayanan Dalam Gedung UPT Puskesmas Rawat Inap Pasar Kephahiang Alamat : Jalan Letkol Santoso, Kelurahan Kampung Pensuan, Kab. Kephahiang

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

85	3	4	3	4	4	2	3	4	4
86	3	4	3	4	4	2	3	4	4
87	3	4	3	4	4	2	3	4	4
88	3	4	3	4	4	2	3	4	4
89	4	4	3	4	4	2	3	3	4
90	4	4	3	4	4	2	3	3	4
91	4	4	4	4	3	4	3	3	4
92	4	4	4	4	3	4	3	3	4
93	2	4	3	4	3	4	3	3	4
94	2	4	3	4	3	4	3	3	4
95	3	4	3	4	2	4	3	3	4
96	3	4	3	4	3	4	3	3	4
97	3	4	3	4	2	4	3	3	4
98	3	4	3	4	4	4	4	3	3
99	3	4	3	3	2	3	2	3	3
100	3	4	3	3	2	3	2	3	3
101	3	4	3	3	2	3	3	3	3
102	3	4	3	3	3	3	3	3	3
103	3	4	3	3	3	3	3	3	3
104	3	4	3	3	3	3	3	3	3
105	3	4	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	4	3	3	4	4	3	3	3	4
110	4	3	3	4	4	4	3	3	4
111	3	3	3	4	4	4	3	3	4
112	3	3	3	4	4	4	3	2	4
113	3	3	3	4	4	4	3	2	4
114	3	3	3	4	3	4	3	3	4
115	3	4	3	4	3	4	4	3	4
116	3	4	3	4	3	4	4	3	4
117	3	4	3	4	3	4	4	3	4
118	3	4	3	4	3	4	2	3	4
119	3	4	3	4	3	4	2	3	4
120	3	4	4	4	3	4	3	3	4
121	4	4	4	3	4	4	3	3	3
122	4	4	3	3	4	3	3	3	2
123	3	4	3	3	4	3	3	3	2
124	3	4	3	3	4	3	3	3	2
125	3	4	3	3	4	3	3	3	2
126	3	4	3	3	4	3	3	3	2
127	3	3	3	3	4	3	3	3	3
128	3	3	3	3	4	3	3	4	3
129	3	3	3	3	4	3	3	3	3
130	3	3	3	3	4	3	3	2	3
131	3	3	3	3	4	3	3	3	3
132	3	3	3	3	4	3	3	2	2

133	4	3	3	3	3	4	3	4	2
134	4	3	3	3	3	4	3	4	3
135	4	3	3	3	3	4	3	4	3
136	4	4	3	3	3	4	3	4	3
137	4	4	3	3	3	4	3	4	2
Jumlah									
Nilai Per									
Unsur	438	500	419	465	450	435	464	457	
NRR Per									
Unsur =									
Jumlah									
Nilai Per									
Unsur : Jml									
Kuesioner	3.197	3.6496	3.058	3.39	3.284	3.175	3.386	3.335	
terisi	08	35	394	1	672	182	861	766	
NRR	0.352	0.401	0.336	0.374	0.361	0.369	0.372	0.369	
tertimbang									
Per Unsur									
= NRR Per									
Unsur x									
0,071									
IKM Unit Pelayanan									
									82.25

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.197
U2	Prosedur	3.649
U3	Waktu Pelayanan	3.058
U4	Biaya/tarif	3.394
U5	Produk Pelayanan	3.284
U6	Kompetensi Pelayanan	3.350
U7	Perilaku Pelaksana	3.175
U8	Sarana dan Prasarana	3.386
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.335

Keterangan

an :

U1 s.d U9 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jml NRR IKM

tertimbang

*) : IKM Unit Pelayanan x25

*) : Jumlah Nilai per Unsur dibagi jumlah

*) : Jumlah Kuesioner yang terisi

NRR Per

Unsur

NRR : NRR per unsur x 0,11 per unsur/KM

tertimbang

UNIT

PELAYANAN

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

Kabawetan,Desember 2022
Penanggung Jawab
Survey

Siti Khodijah, S.Tr.Keb
NIP. 19890922 201705 2 003

Lampiran IV
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
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	Domiko	L	16	SLTP	Belum Kerja	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2	Lili sundari	P	32	SLTA	Tani	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	Komar	L	53	SLTA	Tani	4	3	3	3	4	3	3	4	3
4	Widodo	L	51	SD	Tani	4	3	3	3	4	3	3	4	3
5	Jamal	L	44	SD	ASN	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	Painlen	P	36	SD	IRT	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	Depi Ayu	P	30	SLTP	Karyawan	3	3	3	3	3	4	3	4	3
8	Daunah	P	49	Tidak Sekolah	IRT	3	3	3	3	3	4	3	4	3
9	Lala ayu	P	21	SLTP	Belum kerja	3	3	3	3	3	4	3	4	3
10	petiwi	P	22	SLTA	IRT	3	3	3	3	3	4	3	4	3
11	Fuji Lestari	P	24	SLTP	IRT	3	3	3	3	3	4	3	4	3
12	Ratu	P	37	SD	Tani	3	3	3	3	3	4	3	4	3
13	Liis Karina	P	35	S1	ASN	3	3	3	3	3	4	3	4	3
14	Paijem	P	39	Tidak Sekolah	Tani	3	3	3	3	3	4	3	4	3
15	Joko Nurjaya	L	45	Tidak Sekolah	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	4	3	4	4
16	Wibi Arianto	L	19	SLTA	Karyawan	3	3	3	4	4	3	3	4	4
17	Rasianto	L	55	Tidak Sekolah	Tani	4	3	3	4	4	4	3	4	4
18	yuliani	P	13	Tidak Sekolah	Tani	4	3	3	4	4	4	3	4	4
19	Darlina	P	49	SLTA	Swasta	3	3	3	4	4	4	3	4	4
20	Sudirman	L	47	Tidak Sekolah	Tani	3	3	3	4	4	4	3	4	4
21	Mahdaniar	P	59	Tidak sekolah	IRT	3	3	3	4	4	4	3	4	4
22	Jumlati	P	57	Tidak sekolah	IRT	3	3	3	4	4	4	3	4	4
23	Santoso	L	58	Tidak Sekolah	Tani	3	3	3	4	4	4	3	4	4
24	Restu aji	L	60	Tidak sekolah	Tani	3	3	3	4	4	4	3	4	4

25	Priman	L	47	SLTA	Tani	3	3	3	3	4	3	4	4
26	Heri	L	23	SD	Tani	3	3	3	4	3	3	3	4
27	Mahmud	L	42	Tidak Sekolah	Tani	3	3	3	4	3	3	3	4
28	Lisca	P	20	SLTP	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Mardiana	P	38	S1	ASN	4	4	3	3	3	3	3	3
30	Ririn	P	26	SD	Swasta	4	4	4	3	3	3	3	3
31	Minarsi	P	41	SLTA	Blm bekerja	4	4	4	3	3	3	3	3
32	Indarto	L	39	SLTA	Blm bekerja	4	4	3	3	3	3	4	3
33	Emayanto	L	28	SD	Tani	4	4	3	3	3	3	4	3
34	Suwami	P	27	SD	Tani	3	4	3	3	3	4	4	3
35	Suwatik	P	62	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	4	4	3
36	Sutawar	L	69	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	4	4	3
37	Sutem	P	61	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	4	4	3
38	Eko wardoyo	L	40	Tidak Sekolah	Tani	2	4	3	3	3	4	4	2
39	Nanik	P	37	S1	Swasta	3	4	3	2	3	4	4	3
40	Arsila	P	13	SD	Swasta	2	4	3	3	3	4	4	2
41	Ariani	P	14	SD	IRT	4	4	3	2	3	4	4	4
42	Hoyong	L	45	Tidak Sekolah	Tidak bekerja	4	4	3	4	3	4	4	4
43	Sigit	L	17	SLTP	ASN	2	4	3	4	3	4	4	4
44	Alman	L	38	SLTP	Belum bekerja	2	3	3	4	3	4	4	2
45	Mardianto	L	37	SLTA	Swasta	2	3	3	2	3	4	4	2
46	Siti aminah	P	42	SLTP	Tidak bekerja	4	4	3	2	3	4	4	2
47	Swandi	L	33	Tidak Sekolah	Tidak bekerja	4	4	3	2	3	4	4	4
48	Affis	L	19	SLTP	Tidak bekerja	3	4	3	4	3	4	4	4
49	Tukinem	P	61	Tidak Sekolah	IRT	4	4	3	4	3	4	3	4
50	Elin	P	45	SD	IRT	3	4	3	4	3	4	3	4
51	Satnem	P	55	Tidak Sekolah	IRT	3	4	3	4	3	3	3	3
52	Sarinin	L	46	SD	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3
53	Hamo	L	35	SLTA	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3
54	Jimin	L	54	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3

55	Ela	P	50	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Teguh riadi	L	52	Tida Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	Paryati	P	57	Tidak sekolah	IRT	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	Misgianti	P	53	SLTP	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	Sarinem	P	55	SD	Tidak kerja	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
60	Suwarjo	L	54	Tidak Sekolah	Tani	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61	Ali suhedar	L	15	Tidak Sekolah	Tidak kerja	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	Sukir	L	58	Tidak Sekolah	Tani	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
63	Rio	L	37	S1	ASN	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
64	Sepryanto	L	32	SD	Tani	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	Maya	P	40	SLTA	IRT	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
66	Nadin	P	15	SD	Tani	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
67	Genta	L	18	SLTP	Tidak kerja	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
68	Sapuan	L	47	Tidak Sekolah	Tani	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
69	Kusayang	P	43	Tidak Sekolah	Tani	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
70	Aan	P	33	SLTA	Tani	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
71	Eko	L	36	SLTA	Tani	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
72	Sampur	L	54	Tidak Sekolah	Tani	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
73	Jumihem	P	59	Tidak Sekolah	Tani	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
74	Wage	L	39	SLTA	Tidak kerja	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
75	Darsiah	P	48	S1	Tani	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	Murdiman	I	47	S1	ASN	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
77	Jaya	L	27	SLTA	Tani	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
78	Pumomo	L	46	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	Agung	L	26	SLTP	Tidak kerja	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	Pitri	P	35	SLTP	Tidak kerja	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	Sulasni	P	37	SLTA	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	Yanto	L	40	S1	Tidak kerja	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	Kevin	L	17	SLTP	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	Yani agus	P	36	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	Destiani	P	29	SLTA	Tani												

86	Yana	P	29	SLTA	Tani	3	4	3	4	4	2	3	4	4
87	Mita	P	29	SD	Tani	3	4	3	4	4	2	3	3	4
88	Mini	P	36	SLTP	Tani	3	4	3	4	4	2	3	3	4
89	Yanto	L	23	SLTP	Tani	4	4	4	4	4	4	3	3	4
90	Alif	L	21	SLTA	Tani	4	4	4	4	4	4	3	3	4
91	Indah	P	26	SLTA	Tani	4	4	3	4	4	4	3	3	4
92	Sriyanti	P	28	SLTA	Tani	2	4	3	4	4	4	3	3	4
93	Sifa asila	P	20	Tidak Sekolah	Tani	2	4	3	4	4	4	3	3	4
94	Ayu Iestari	P	25	SLTA	Tani	3	4	3	4	4	4	3	3	4
95	Andi	L	27	S1	Tani	3	4	3	4	2	4	3	3	4
96	Enggar	L	27	SLTP	Tani	3	4	3	4	4	4	3	3	4
97	Egi	L	24	S1	Tani	3	4	3	3	4	3	4	3	3
98	Fitra	P	21	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	2	3	2	3	3
99	Epi	P	43	SD	Tani	3	4	3	3	2	3	2	3	3
100	Eka yanti	P	47	Tidak Sekolah	Tidak bekerja	3	4	3	3	2	3	3	3	3
101	Sadam	L	51	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3
102	Kundari	P	55	Tidak Sekolah	Tidak bekerja	3	4	3	3	3	3	3	3	3
103	Bustari	L	54	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3
104	Widya wati	P	60	Tidak Sekola	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3
105	Meil	P	53	Tidak Sekolah	Tani	3	4	3	3	3	3	3	3	3
106	Zaki	L	22	Tidak Sekolah	Tani	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	Kalimah	P	61	S1	Tidak bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	Vita	P	58	SLTA	Tani	3	3	3	4	4	3	3	3	4
109	Utomo	L	53	Tidak Sekolah	Tani	4	3	3	4	4	4	3	3	4
110	Riski	L	58	SLTP	Tidak bekerja	4	3	3	4	4	4	4	3	4
111	Ardi	L	57	Tidak Sekolah	Tani	3	3	3	4	4	4	4	3	4
112	Kalubi	L	48	SLTP	Tidak bekerja	3	3	3	4	4	4	3	2	4
113	Rusmiati	P	50	SLTA	Tani	3	3	3	4	4	4	3	3	4
114	Supri	P	68	SLTA	Tani	3	3	3	4	4	4	4	3	4
115	Desti	P	26	SLTA	Tidak bekerja	3	4	3	4	3	4	4	3	4
116	Zainal	L	55	S1	Tidak bekerja	3	4	3	4	3	4	4	3	4

117	Sutopo	L	22	SLTP	Tidak bekerja	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
118	Reza tri	L	27	SLTA	Tani	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4
119	Jamin	L	52	SLTA	Tani	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
120	Ilyas	L	51	Tidak Sekolah	Tani	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2
121	Sulman	L	50	Tidak Sekolah	Tani	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
122	Sugito	L	49	SLTP	Tani	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
123	Tina	P	43	SLTP	Tani	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
124	Wiwit oktavia	P	33	SLTA	Tani	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
125	Anggun	P	31	SLTA	Tani	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
126	Eka deritawati	P	37	S1	Tidak bekerja	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
127	Wulandari	P	35	Tidak Sekolah	Tani	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
128	Misnem	P	34	SLTA	Tidak bekerja	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3
129	Misnem	P	53	Tidak Sekolah	Tani	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
130	Misnem	P	52	Tidak Sekolah	Tani	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
131	Yesi dwi oktarina	P	32	S1	Tidak bekerja	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2
132	Volanda	P	46	SLTA	Tani	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2
133	Palnah	P	31	SLTA	Tani	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
134	Ince	P	47	Tidak Sekolah	Tani	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3
135	Teguh	L	34	Tidak Sekolah	Tani	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3
136	Tono	L	36	SLTA	Tidak bekerja	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2
137	Rilo	L	37	S1	Tidak bekerja	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2
137	Julianto	L	37	S1	Tidak bekerja	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2