

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II**



**UPT. PUSKESMAS KEMPAS JAYA
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UPT. Puskesmas Kempas Jaya sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh UPT. Puskesmas Kempas Jaya

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT. Puskesmas Kempas Jaya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT. Puskesmas Kempas Jaya adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPT. Puskesmas Kempas Jaya yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Agust - Sept 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	15

5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada UPT. Puskesmas Kempas Jaya berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada UPT. Puskesmas Kempas Jaya dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 341 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **341** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	129	38%
		PEREMPUAN	212	62%
2	PENDIDIKAN	SD	65	19%
		SLTP	84	25%
		SLTA	167	49%
		DIII	0	0%
		SI	25	7%
3.	PEKERJAAN	IRT	143	42%
		PELAJAR	4	1,1%
		PETANI	38	11%
		BURUH	2	0,7%
		PNS	13	3,8%
		POLRI	1	0,4%
		SWASTA	76	23%
		WIRAUUSAHA	64	18%
4.	POLI LAYANAN	POLI ANAK	7	2%
		POLI GIGI	20	5,5%
		POLI GIZI	8	2%
		POLI KIA	100	30%

		POLI LANSIA	61	18%
		POLI UMUM	143	42%
		LABOR	2	0,5%

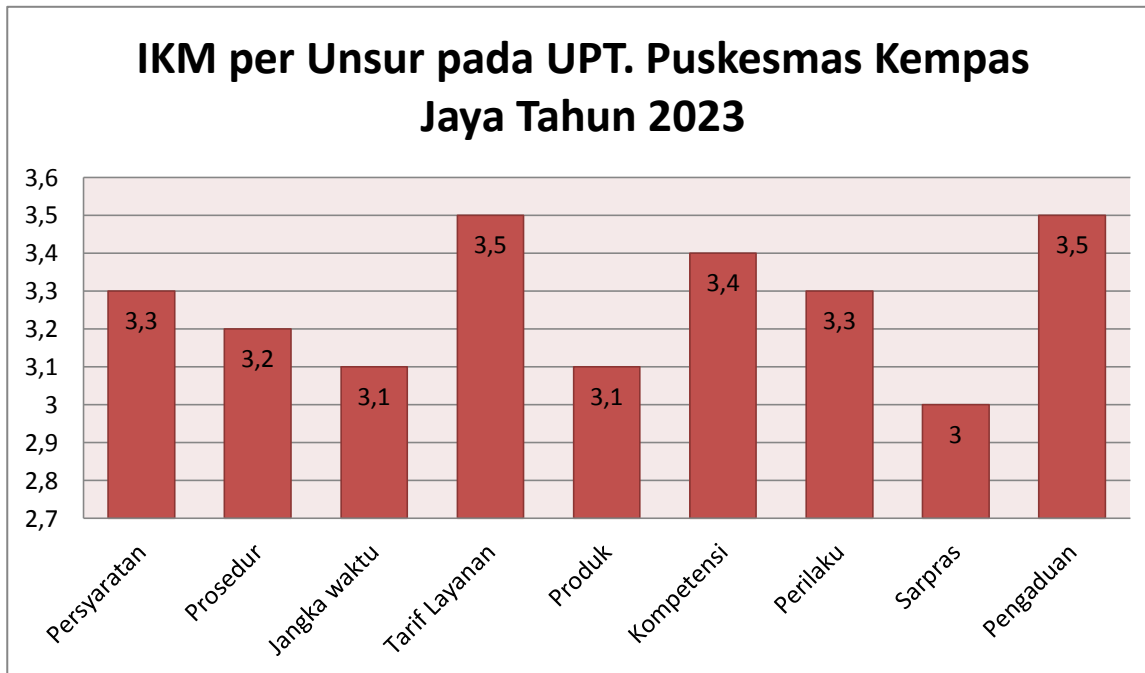
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	84,3	81,3	78,8	88,3	78,1	85,7	84,7	76,3	88,7
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	82,12 A (Sangat baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,5 dan 3,4.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sarana dan prasarana mohon lebih ditingkatkan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Agar dilakukan renovasi bangunan Puskesmas

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

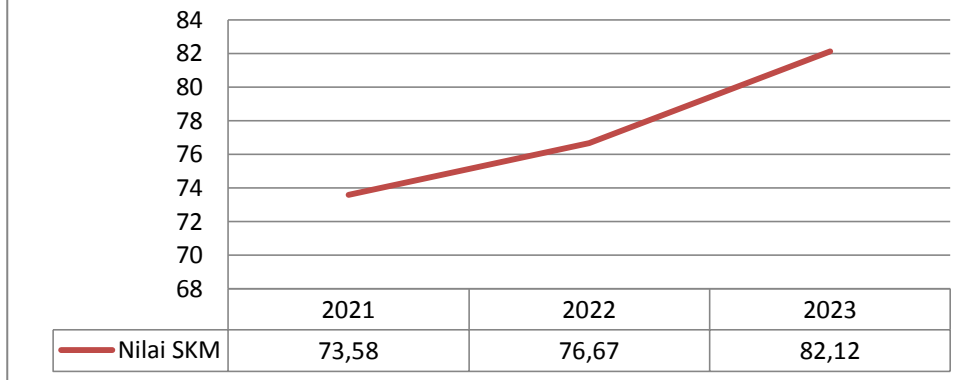
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat koordinasi linsek bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 27 November 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana Prasarana	Pengecatan ruangan Puskesmas				√	Bagian Aset
2.	Sarana Prasarana	Pembangunan Poli ILLI, Screening HIV dan TB				√	Bagian Aset

3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPT. Puskesmas Kempas Jaya dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat UPT. Puskesmas Kempas Jaya 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada UPT. Puskesmas Kempas Jaya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli s/d Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut : Pelaksanaan pelayanan di UPT. Puskesmas Kempas Jaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 83,6. Unsur pelayanan yang termasuk satu unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana . Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif serta Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,5.

Kempas Jaya, 27 November 2023
Kepala UPT. Puskesmas Kempas Jaya

Dr. Dwi Agustina Fajarwati, MH
NIP. 19800822 200903 2 003

LAMPIRAN

1. KUESIONER



**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KEMPAS JAYA**

Jl. Kesehatan No.02 Kel. Kempas Jaya, Kec. Kempas Pos 29261
Email : pkmkempasjaya@gmail.com



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2023

Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □□ Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
	<input type="checkbox"/> Lainnya :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak sesuai2. Kurang sesuai3. Sesuai4. Sangat sesuai	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak kompeten2. Kurang kompeten3. Kompeten4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak mudah2. Kurang mudah3. Mudah4. Sangat mudah	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak sopan dan ramah2. Kurang sopan dan ramah3. Sopan dan ramah4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak cepat2. Kurang cepat3. Cepat4. Sangat cepat	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none">1. Buruk2. Cukup3. Baik4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sangat mahal2. Cukup mahal3. Murah4. Gratis	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak ada2. Ada tetapi tidak berfungsi3. Berfungsi kurang maksimal4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak sesuai2. Kurang sesuai3. Sesuai4. Sangat sesuai	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. TABULASI DATA SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UPT PUSKESMAS KEMPAS JAYA SEMESTER II TAHUN 2023														
Urut	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR LAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	31	SMP	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	4	3	4	4	3	4
2	PEREMPUAN	25	SMA	IRT	POLI KIA	4	4	3	4	3	4	4	3	4
3	PEREMPUAN	42	SMP	IRT	POLI UMUM	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	LAKI-LAKI	61	SD	PETANI	POLI LANSIA	4	4	3	3	3	4	4	3	4
5	LAKI-LAKI	25	SMA	PETANI	POLI GIGI	4	4	4	4	3	4	4	3	4
6	PEREMPUAN	29	SMA	IRT	POLI KIA	4	4	3	3	3	4	4	3	4
7	PEREMPUAN	29	SMA	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	4	3	4	4	3	4
8	PEREMPUAN	60	SD	IRT	POLI LANSIA	4	4	3	3	3	4	4	3	4
9	PEREMPUAN	29	SMA	IRT	POLI KIA	4	4	3	3	3	4	4	3	4
10	PEREMPUAN	31	SMP	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	3	3	4	4	3	4
11	LAKI-LAKI	37	SMA	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	3	3	4	4	3	4
12	PEREMPUAN	56	SD	IRT	POLI LANSIA	4	4	3	3	3	4	4	3	4
13	PEREMPUAN	27	SMA	IRT	POLI KIA	4	4	3	3	3	4	4	3	4
14	PEREMPUAN	21	SMA	IRT	POLI KIA	4	4	3	3	3	4	4	3	4
15	PEREMPUAN	34	SMA	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	3	3	4	4	3	4
16	PEREMPUAN	31	S1	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	3	3	4	4	3	4
17	LAKI-LAKI	26	SMA	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	4	3	4	4	3	4
18	PEREMPUAN	36	SMA	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	3	3	4	4	3	4
19	LAKI-LAKI	60	SD	SWASTA	POLI LANSIA	4	4	3	3	3	4	4	3	4
20	LAKI-LAKI	57	SD	SWASTA	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	4	4	3	3
21	LAKI-LAKI	36	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	PEREMPUAN	31	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	PEREMPUAN	25	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	3	3	4	4	4	3
24	PEREMPUAN	27	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	4	4	3	3	4	3	3
25	PEREMPUAN	35	S1	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	4	3	3
26	PEREMPUAN	21	SMA	SWASTA	POLI KIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	PEREMPUAN	31	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	LAKI-LAKI	35	SMA	SWASTA	POLI GIGI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	PEREMPUAN	29	S1	SWASTA	POLI KIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	PEREMPUAN	25	SMA	SWASTA	POLI GIGI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	PEREMPUAN	31	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	PEREMPUAN	27	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	PEREMPUAN	23	SMA	WIRUSAHA	POLI KIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	LAKI-LAKI	33	SMA	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	PEREMPUAN	32	SMA	IRT	POLI UMUM	4	4	2	4	3	4	4	4	4
36	LAKI-LAKI	51	SD	SWASTA	POLI LANSIA	4	4	3	3	3	4	4	4	4
37	PEREMPUAN	30	SMA	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	4	3	4	4	4	4
38	LAKI-LAKI	54	SD	WIRUSAHA	POLI LANSIA	4	4	3	4	3	4	4	4	3
39	LAKI-LAKI	58	SD	WIRUSAHA	POLI LANSIA	4	4	3	4	2	4	4	4	3
40	PEREMPUAN	60	SD	IRT	POLI LANSIA	4	4	3	3	3	4	4	4	3
41	PEREMPUAN	25	SMP	IRT	POLI GIZI	4	4	3	3	3	4	4	4	2
42	LAKI-LAKI	30	SD	WIRUSAHA	POLI UMUM	4	4	3	3	3	4	4	4	2
43	PEREMPUAN	35	SMP	IRT	POLI KIA	4	4	2	4	2	4	4	4	2
44	PEREMPUAN	28	SMP	WIRUSAHA	POLI GIGI	4	4	2	4	2	4	4	4	1
45	LAKI-LAKI	48	SD	WIRUSAHA	POLI UMUM	4	4	3	3	3	4	4	4	1
46	LAKI-LAKI	58	SD	WIRUSAHA	POLI LANSIA	4	4	3	3	3	4	4	4	2
47	PEREMPUAN	32	SMP	IRT	POLI KIA	4	4	3	3	2	4	4	4	2
48	LAKI-LAKI	22	SD	WIRUSAHA	POLI UMUM	4	4	3	4	2	4	4	4	2
49	PEREMPUAN	28	SD	SWASTA	POLI UMUM	4	4	3	4	3	4	4	4	2
50	PEREMPUAN	39	SMP	SWASTA	POLI UMUM	2	3	4	4	3	4	4	4	3
51	PEREMPUAN	32	SD	IRT	POLI UMUM	2	3	4	3	3	4	2	3	3
52	PEREMPUAN	35	SMP	SWASTA	POLI KIA	3	3	2	4	3	3	2	2	3
53	LAKI-LAKI	28	SD	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	2	2	2
54	LAKI-LAKI	20	SMP	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	4	4	3	3	2	2
55	PEREMPUAN	30	SMP	SWASTA	POLI KIA	4	3	3	4	4	3	3	2	2
56	PEREMPUAN	38	SD	IRT	POLI KIA	4	3	3	3	2	2	2	2	2

57	LAKI-LAKI	28	SMP	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	2	3	4	2	2
58	LAKI-LAKI	30	SD	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	2	3	3	2	3
59	PEREMPUAN	35	SMP	IRT	POLI KIA	4	3	3	4	3	3	4	2	2
60	PEREMPUAN	26	SD	SWASTA	POLI KIA	4	3	3	3	4	3	4	2	2
61	PEREMPUAN	39	SMP	SWASTA	POLI KIA	4	4	3	3	3	3	4	3	4
62	PEREMPUAN	40	SMP	IRT	POLI KIA	3	4	3	3	3	3	3	2	2
63	LAKI-LAKI	58	SD	WIRUSAHA	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	4	2	3	4
64	PEREMPUAN	38	SMA	SWASTA	POLI KIA	4	3	3	3	3	3	3	2	2
65	LAKI-LAKI	55	SD	PETANI	POLI LANSIA	4	3	4	3	3	3	3	2	2
66	PEREMPUAN	55	SD	WIRUSAHA	POLI LANSIA	3	3	4	4	3	3	4	2	3
67	PEREMPUAN	28	SMP	IRT	POLI GIZI	3	3	3	3	2	3	2	2	3
68	LAKI-LAKI	30	SMP	PETANI	POLI GIZI	4	3	3	4	3	3	3	2	2
69	PEREMPUAN	35	SMA	SWASTA	POLI KIA	3	3	4	4	3	2	3	1	2
70	LAKI-LAKI	25	SMA	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	4	3	4	1	3	3	2	3
71	PEREMPUAN	35	SMP	SWASTA	POLI KIA	4	3	4	3	3	3	4	2	2
72	LAKI-LAKI	14	SMP	PELAJAR	POLI UMUM	3	4	4	4	4	3	3	3	2
73	LAKI-LAKI	39	SD	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	4	4	3	3	2	3
74	LAKI-LAKI	40	SD	SWASTA	POLI UMUM	4	3	3	3	3	4	3	3	3
75	LAKI-LAKI	40	SD	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	3	4	4	3	3	4	4	3
76	LAKI-LAKI	38	SD	SWASTA	POLI UMUM	3	3	2	3	2	3	3	2	3
77	LAKI-LAKI	35	SD	PETANI	POLI GIZI	3	4	3	4	3	3	2	2	2
78	LAKI-LAKI	28	SD	PETANI	POLI GIZI	4	3	4	4	2	3	3	2	2
79	PEREMPUAN	63	SD	IRT	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	LAKI-LAKI	67	SD	PETANI	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	PEREMPUAN	63	SD	IRT	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	PEREMPUAN	64	SD	IRT	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	LAKI-LAKI	62	SD	WIRUSAHA	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	4	3	3	4
84	LAKI-LAKI	67	SMP	PETANI	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	PEREMPUAN	32	SMP	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	LAKI-LAKI	9	SD	PELAJAR	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	PEREMPUAN	42	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	PEREMPUAN	21	SMP	PELAJAR	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	LAKI-LAKI	39	SMA	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	3	4	4	3	3	3	2	4
90	LAKI-LAKI	32	SMP	PETANI	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	2	2
91	LAKI-LAKI	55	SMP	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	LAKI-LAKI	27	SMP	WIRUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	PEREMPUAN	45	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	2	4
94	LAKI-LAKI	15	SMP	PELAJAR	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	PEREMPUAN	20	SMP	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	PEREMPUAN	27	SMP	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	PEREMPUAN	30	SMP	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	PEREMPUAN	30	S1	PNS	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	PEREMPUAN	30	SMA	IRT	POLI ANAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	PEREMPUAN	45	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	3	4
101	PEREMPUAN	60	SMP	IRT	POLI LANSIA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
102	LAKI-LAKI	35	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	4	4	4	3	4
103	PEREMPUAN	40	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	2	3	2	4	4	3	4
104	PEREMPUAN	24	SMA	SWASTA	POLI KIA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
105	PEREMPUAN	28	SMA	SWASTA	POLI ANAK	3	3	3	3	3	4	4	3	4
106	LAKI-LAKI	62	SD	PETANI	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	4	4	3	4
107	PEREMPUAN	37	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	3	4
108	LAKI-LAKI	45	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	3	3
109	PEREMPUAN	35	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	3	3	4	4	3	4
110	PEREMPUAN	40	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	3	3
111	PEREMPUAN	30	SMA	SWASTA	POLI ANAK	3	3	3	3	3	4	4	3	3
112	PEREMPUAN	35	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	3	3	4	4	3	4
113	PEREMPUAN	40	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	3	3
114	PEREMPUAN	45	SMA	IRT	POLI GIZI	3	3	3	3	3	4	4	2	4
115	PEREMPUAN	45	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	3	4
116	PEREMPUAN	32	SMA	IRT	POLI ANAK	3	3	3	3	4	4	4	2	4

117	PEREMPUAN	35	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	2	4
118	LAKI-LAKI	60	SMP	PETANI	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	4	4	3	4
119	PEREMPUAN	35	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	2	4
120	LAKI-LAKI	30	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	2	4
121	PEREMPUAN	31	SMA	SWASTA	POLI ANAK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	PEREMPUAN	27	SMA	IRT	POLI LABOR	3	3	3	3	3	3	3	2	4
123	LAKI-LAKI	61	SD	SWASTA	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	LAKI-LAKI	40	SMP	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	2	4
125	LAKI-LAKI	31	SMA	SWASTA	POLI ANAK	3	3	3	4	3	3	3	2	4
126	LAKI-LAKI	41	SMA	WIRSAUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	2	4
127	PEREMPUAN	43	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	LAKI-LAKI	65	SD	SWASTA	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	3	3	2	4
129	PEREMPUAN	65	SD	IRT	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	PEREMPUAN	40	SMP	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	2	3
131	PEREMPUAN	63	SD	IRT	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	3	3	2	4
132	LAKI-LAKI	45	SMA	SWASTA	POLI GIGI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	PEREMPUAN	50	SMP	SWASTA	POLI LABOR	3	3	3	3	3	3	3	2	3
134	PEREMPUAN	40	SMP	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	LAKI-LAKI	68	SMP	SWASTA	POLI LANSIA	3	3	3	3	4	3	3	2	4
136	PEREMPUAN	30	SMA	SWASTA	POLI ANAK	3	3	3	3	4	3	3	2	4
137	LAKI-LAKI	20	SMP	PETANI	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	PEREMPUAN	38	SMP	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
139	PEREMPUAN	28	SMP	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	LAKI-LAKI	35	SMA	PETANI	POLI UMUM	3	4	3	3	3	3	3	3	3
141	PEREMPUAN	29	SMA	IRT	POLI GIGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	PEREMPUAN	30	SMP	IRT	POLI GIGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	PEREMPUAN	45	SMA	WIRSAUSAHA	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	PEREMPUAN	36	SMP	SWASTA	POLI UMUM	4	4	4	4	3	3	3	3	4
145	LAKI-LAKI	76	SD	PETANI	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	PEREMPUAN	63	SMP	IRT	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

147	LAKI-LAKI	37	SMA	PETANI	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	PEREMPUAN	25	SMA	IRT	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	LAKI-LAKI	67	SD	PETANI	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
150	PEREMPUAN	63	SD	IRT	POLI LANSIA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
151	PEREMPUAN	30	SMA	IRT	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	LAKI-LAKI	30	SMA	WIRSAUSAHA	POLI UMUM	3	3	4	4	3	3	3	4	4
153	PEREMPUAN	35	SMA	IRT	POLI KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	PEREMPUAN	42	SMP	IRT	POLI GIZI	4	3	3	4	3	4	4	3	4
155	LAKI-LAKI	35	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	LAKI-LAKI	43	SMA	WIRSAUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	2	4
157	PEREMPUAN	36	SMA	WIRSAUSAHA	POLI GIGI	3	3	3	3	3	3	3	2	3
158	LAKI-LAKI	48	SMP	WIRSAUSAHA	POLI GIGI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	PEREMPUAN	45	SMA	IRT	POLI UMUM	4	4	4	4	4	3	3	3	4
160	PEREMPUAN	36	SMA	IRT	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	PEREMPUAN	70	SMP	IRT	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	PEREMPUAN	68	SMP	IRT	POLI LANSIA	4	4	4	4	3	3	3	3	3
163	LAKI-LAKI	35	SMA	WIRSAUSAHA	POLI GIGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	PEREMPUAN	56	SMP	IRT	POLI GIGI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	LAKI-LAKI	60	SMP	IRT	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	LAKI-LAKI	40	SMA	SWASTA	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	PEREMPUAN	46	SMA	IRT	POLI UMUM	4	4	4	4	4	3	4	4	4
168	PEREMPUAN	64	SMP	IRT	POLI LANSIA	3	3	4	3	4	4	4	4	4
169	PEREMPUAN	36	SI	PNS	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	4	4	4
170	PEREMPUAN	27	SMA	WIRSAUSAHA	POLI UMUM	4	4	4	4	3	4	3	3	3
171	LAKI-LAKI	78	SD	PETANI	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	PEREMPUAN	63	SMP	PETANI	POLI LANSIA	3	4	3	3	3	4	4	4	4
173	PEREMPUAN	30	SMA	IRT	POLI LANSIA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
174	PEREMPUAN	26	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
175	PEREMPUAN	23	SMA	WIRSAUSAHA	POLI KIA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
176	PEREMPUAN	27	SMA	IRT	POLI GIZI	3	4	3	3	3	3	3	3	3

177	PEREMPUAN	28	SMP	IRT	POLI GIZI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	LAKI-LAKI	43	SMA	WIRAUSSAHA	POLI GIGI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	PEREMPUAN	52	SMP	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	PEREMPUAN	44	SMP	IRT	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	LAKI-LAKI	28	SMA	WIRAUSSAHA	POLI GIGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	PEREMPUAN	20	SMA	IRT	POLI GIZI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	LAKI-LAKI	32	SMA	WIRAUSSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	4	3	3	3	3
184	PEREMPUAN	21	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	3	4	3	3	3	3
185	LAKI-LAKI	46	SMA	PETANI	POLI UMUM	4	3	4	4	4	4	4	4	3
186	PEREMPUAN	26	SMA	IRT	POLI KIA	3	4	3	4	4	3	4	3	3
187	PEREMPUAN	37	SMP	WIRAUSSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	4	3	3	3
188	LAKI-LAKI	28	SMA	SWASTA	POLI UMUM	4	3	3	3	4	3	3	3	3
189	LAKI-LAKI	73	SD	PETANI	POLI LANSIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	PEREMPUAN	39	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
191	PEREMPUAN	55	SD	IRT	POLI UMUM	4	4	3	3	3	3	4	4	3
192	PEREMPUAN	64	SD	IRT	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	PEREMPUAN	34	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	PEREMPUAN	26	SMA	IRT	POLI KIA	4	3	3	4	3	4	4	4	3
195	LAKI-LAKI	23	SMA	WIRAUSSAHA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	2	4
196	PEREMPUAN	35	S1	PNS	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	LAKI-LAKI	50	SMP	PETANI	POLI LANSIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	PEREMPUAN	40	SMP	IRT	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	LAKI-LAKI	43	SMA	WIRAUSSAHA	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	LAKI-LAKI	35	SMP	WIRAUSSAHA	POLI UMUM	4	3	3	3	3	3	3	3	4
201	PEREMPUAN	40	SMP	IRT	POLI UMUM	4	3	3	4	3	3	3	3	4
202	PEREMPUAN	28	SMA	IRT	POLI KIA	4	3	3	4	3	3	3	2	4
203	PEREMPUAN	28	SMA	IRT	POLI KIA	4	3	3	3	3	4	3	3	3
204	LAKI-LAKI	32	SMA	SWASTA	POLI KIA	4	3	3	4	3	4	3	3	3
205	PEREMPUAN	27	SMP	IRT	POLI KIA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
206	PEREMPUAN	32	SMP	IRT	POLI KIA	4	3	3	4	3	4	3	3	4

207	PEREMPUAN	23	SMA	IRT	POLI UMUM	4	3	3	4	3	4	3	3	4
208	PEREMPUAN	33	SMA	IRT	POLI UMUM	4	3	3	3	3	4	3	3	4
209	PEREMPUAN	30	SMA	IRT	POLI UMUM	4	3	3	4	3	4	3	3	4
210	PEREMPUAN	28	SD	IRT	POLI UMUM	4	3	3	4	3	4	3	3	4
211	PEREMPUAN	33	SMA	IRT	POLI UMUM	4	3	3	4	3	4	3	3	4
212	LAKI-LAKI	36	SMA	WIRAUSSAHA	POLI UMUM	4	3	3	4	3	4	3	3	3
213	LAKI-LAKI	25	SMA	SWASTA	POLI GIGI	4	3	2	4	3	4	3	3	4
214	PEREMPUAN	30	S1	WIRAUSSAHA	POLI KIA	4	3	3	3	4	3	3	3	4
215	PEREMPUAN	25	SMA	WIRAUSSAHA	POLI KIA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
216	PEREMPUAN	33	SMP	WIRAUSSAHA	POLI UMUM	4	3	3	4	3	4	3	3	4
217	PEREMPUAN	28	SMA	IRT	POLI KIA	4	3	3	4	3	4	3	2	3
218	PEREMPUAN	20	SMP	IRT	POLI UMUM	4	3	3	4	3	4	3	3	3
219	PEREMPUAN	30	SMA	IRT	POLI KIA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
220	PEREMPUAN	32	SMA	IRT	POLI KIA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
221	PEREMPUAN	28	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
222	PEREMPUAN	30	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
223	LAKI-LAKI	65	SD	WIRAUSSAHA	POLI LANSIA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
224	PEREMPUAN	63	SD	IRT	POLI LANSIA	3	3	3	3	4	3	4	3	4
225	PEREMPUAN	32	S1	WIRAUSSAHA	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	PEREMPUAN	24	SMP	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
227	LAKI-LAKI	30	SMA	WIRAUSSAHA	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	PEREMPUAN	23	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	LAKI-LAKI	29	SMA	WIRAUSSAHA	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
230	LAKI-LAKI	28	SMA	SWASTA	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	PEREMPUAN	30	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	4	3	3	3	3	3	4
232	LAKI-LAKI	32	SMA	PETANI	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
233	LAKI-LAKI	36	S1	PNS	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	LAKI-LAKI	28	SMA	WIRAUSSAHA	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
235	PEREMPUAN	19	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	PEREMPUAN	32	SMA	IRT	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	4

297	PEREMPUAN	31	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
298	PEREMPUAN	31	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
299	PEREMPUAN	29	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
300	PEREMPUAN	27	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
301	LAKI-LAKI	21	SMP	SWASTA	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
302	PEREMPUAN	20	SD	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	PEREMPUAN	27	SMP	IRT	POLI KIA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
304	PEREMPUAN	21	SD	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
305	LAKI-LAKI	31	S1	SWASTA	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
306	LAKI-LAKI	30	SMA	POLRI	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
307	LAKI-LAKI	63	SMP	PETANI	POLI LANSIA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
308	PEREMPUAN	60	SD	IRT	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	PEREMPUAN	62	SMP	PNS	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	LAKI-LAKI	63	SD	WIRAUUSAHA	POLI LANSIA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
311	LAKI-LAKI	67	SD	PETANI	POLI LANSIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	PEREMPUAN	60	SMP	PNS	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	PEREMPUAN	40	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	4	4	3	3	3	4	4
314	LAKI-LAKI	25	SMA	WIRAUUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	2	4
315	LAKI-LAKI	50	SMA	WIRAUUSAHA	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	2	4
316	LAKI-LAKI	45	S1	PNS	POLI UMUM	3	3	3	4	3	3	3	3	4
317	LAKI-LAKI	38	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
318	PEREMPUAN	30	S1	WIRAUUSAHA	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	PEREMPUAN	50	SMP	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	LAKI-LAKI	40	SMP	PETANI	POLI GIGI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	PEREMPUAN	27	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
322	PEREMPUAN	40	SD	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
323	LAKI-LAKI	27	SMA	SWASTA	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	PEREMPUAN	21	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
325	PEREMPUAN	36	SD	IRT	POLI UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	4
326	PEREMPUAN	23	SMP	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4

326	PEREMPUAN	23	SMP	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
327	PEREMPUAN	27	SMP	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	PEREMPUAN	30	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	LAKI-LAKI	32	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
330	PEREMPUAN	30	SMA	IRT	POLI KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
331	PEREMPUAN	37	SMA	IRT	POLI UMUM	3	4	3	3	3	4	4	4	4
332	LAKI-LAKI	38	SMP	PETANI	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	3
333	PEREMPUAN	69	SD	PETANI	POLI LANSIA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
334	LAKI-LAKI	65	SD	PETANI	POLI LANSIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	LAKI-LAKI	34	S1	PNS	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	PEREMPUAN	45	SMA	SWASTA	POLI GIGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	LAKI-LAKI	28	S1	SWASTA	POLI KIA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
338	LAKI-LAKI	30	SMA	SWASTA	POLI UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	PEREMPUAN	36	S1	SWASTA	POLI UMUM	3	3	4	4	3	4	4	4	4
340	PEREMPUAN	39	SMA	WIRAUUSAHA	POLI GIGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	LAKI-LAKI	33	SMA	WIRAUUSAHA	POLI UMUM	4	4	4	4	3	3	4	4	4

						1151,0	1109,0	1075,0	1205,0	1066,0	1170,0	1156,0	1041,0	1211,0	
Nilai rata-rata						3,375	3,252	3,152	3,534	3,126	3,431	3,390	3,053	3,551	
Nilai rata-rata tertimbang						0,37129032	0,35774194	0,34677419	0,38870968	0,34387097	0,37741935	0,37290323	0,33580645	0,39064516	3,285
SKM unit pelayanan						84,3	81,3	78,8	88,3	78,1	85,7	84,7	76,3	88,7	82,12903226

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II**



**UPT. PUSKESMAS KEMPAS JAYA
DINAS KESEHATAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka UPT. Puskesmas Kempas Jaya perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPT. Puskesmas Kempas Jaya periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	84,3	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,3	A
3	Waktu Penyelesaian	78,8	B
4	Biaya/Tarif	88,3	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	78,1	B
6	Kompetensi Pelaksana	85,7	A
7	Perilaku Pelaksana	84,7	A
8	Sarana dan Prasarana	76,3	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,7	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Sarana dan Prasarana	Pengecatan ruangan Puskesmas				✓	Bagian Aset
2.	Prosedur layanan	Pembangunan Poli ILI, Screening HIV dan TB				✓	Bagian Aset

\

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Sarana dan Prasarana	Sudah	Sudah direalisasikan pengecatan ruangan Puskesmas Kempas		-
2.	Prosedur Pelayanan	Sudah	Sudah direalisasikan Pembangunan Poli ILI, Screening HIV dan TB		-

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. UPT. Puskesmas Kempas Jaya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	Melaksanakan SKM secara berkala	Laporan setiap semester	6 bulan	KTU	Lintas sektor