

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**UPTD PUSKESMAS BUKIT SURUNGAN  
KOTA PADANG PANJANG**



Tim Penyusun :

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, S.IP.,M.PA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP., M.Si.	(Anggota)
Muhammad Ali T. Radja, SE	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
(LPPM) Universitas Andalas,  
2021**

## KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT, berkat rahmat dan hidayahNya sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang ini bisa diselesaikan sesuai target yang telah ditentukan sebelumnya.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

- Walikota dan Sekretariat Daerah Kota Padang Panjang beserta seluruh staf atas kerpercayaannya kepada Tim kami dari LPPM Universitas Andalas sebagai pelaksana kegiatan survei ini.
- Kepala UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang dan seluruh stafnya yang memberikan informasi pelayanan penunjang survey ini agar berjalan lancar.
- Seluruh masyarakat yang terjaring sebagai responden, atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei ini dapat berjalan dengan lancar.
- Ketua LPPM Universitas Andalas, atas arahan-arrahannya.
- Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan SKM di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tersusunnya laporan hasil kegiatan SKM di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang, semoga bermanfaat dan menjadi langkah awal bagi tercapainya tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat melalui pembenahan-pembenahan yang akan dilakukan kedepannya. Akhir kata, kami Tim Kegiatan dari LPPM Universitas Andalas memohon maaf apabila selama proses pelaksanaan kegiatan survei ini ada hal yang tidak berkenan. Terimakasih.

Ketua Tim Peneliti,

▪  
Dr. Ria Ariany, M.Si  
NIP. 19730213200812 2 001

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar .....	v
Bab 1 Pendahuluan .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran dan Luaran Kegiatan.....	6
1.2.1. Maksud Kegiatan .....	6
1.2.2. Tujuan Kegiatan.....	6
1.2.3. Sasaran Kegiatan .....	6
1.2.4. Luaran Kegiatan .....	7
1.3. Manfaat dan Ruang Lingkup Kegiatan .....	7
1.3.1. Manfaat Kegiatan.....	7
1.3.2. Ruang Lingkup Kegiatan .....	7
Bab 2 Metode Penelitian .....	8
2.1. Pemilihan Lokus Penelitian .....	8
2.2. Jenis dan sumber data .....	8
2.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data .....	8
2.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	9
2.5. Teknik Analisis Data .....	10
Bab 3 Profil UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang. dan Profil Responden .....	12
3.1. Profil UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .....	12
3.1.1. Gambaran Umum Geografi UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .....	12
3.1.2. Visi Misi UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .....	13
3.2. Profil Responden .....	15
3.2.1. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia .....	15
3.2.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	16
3.2.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	17
3.2.4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama .....	18
3.2.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	20
Bab 4 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .....	21
4.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .....	21
4.2. Fasilitas Parkir .....	24

4.2.1. Ketersediaan Parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .....	24
4.2.2. Keberadaan Juru Parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .....	24
4.3. Kesimpulan .....	25
4.4. Rekomendasi .....	26
Daftar Pustaka .....	27
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1.	Kelompok Rentang Usia .....	15
Tabel 3.2.2.	Kelompok Jenis Kelamin .....	16
Tabel 3.2.3.	Kelompok Pendidikan Terakhir .....	17
Tabel 3.2.4.	Kelompok Jenis Pekerjaan Utama .....	18
Tabel 3.2.5	Kelompok Jenis Pembayaran .....	19
Tabel 4.1.1	Standar Penilaian .....	21
Tabel 4.1.2	Nilai SKM dan Kinerja 19 Unsur Pelayanan Di UPTD Puskesmas Bukit Surungan. Kota Padang Panjang .....	22
Tabel 4.1.3	Tabel Perhitungan Nilai SKM UPTD Puskesmas Bukit Surungan Padang Panjang.....	23
Tabel 4.2.1	Ketersediaan Parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.....	24
Tabel 4.2.2	Keberadaan Juru Parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .....	25

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.2.1.	Kelompok Rentang Usia .....	15
Gambar 3.2.2.	Kelompok Jenis Kelamin .....	16
Gambar 3.2.3.	Kelompok Pendidikan Terakhir .....	17
Gambar 3.2.4.	Kelompok Jenis Pekerjaan Utama .....	18
Gambar 3.2.5	Kelompok Jenis Pembayaran .....	19

# Bab 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1. LATAR BELAKANG

Dalam kerangka Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan *good governance*, pelayanan publik dituntut untuk mengarah pada pelayanan yang berkualitas. Oleh karenanya sangatlah tepat konsep kualitas pelayanan publik yang hendaknya dijadikan sandaran bagi aparatur birokrat dalam memberikan pelayanan, seperti pada konsep Pelayanan Sepenuh Hati (Patton, 1997). Layanan Sepenuh Hati merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (Patton, 1998). Konsep layanan inipun lebih berorientasi pada pengembangan dan penataan kembali individu aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Konsep layanan ini difokuskan pada bagaimana menciptakan aparatur yang mampu menjadikan tugas melayani masyarakat, tidak lagi sebagai kewajiban melainkan sebagai kebutuhan individu aparatur negara yang harus dipenuhi. Adapun nilai yang diusung Patton dalam konsep Layanan Sepenuh Hati ini sebagai berikut:

1. *Passionate* (gairah), ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberikan layanan kepada konsumen. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
2. *Progressive* (progresif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif), supaya aktif harus melibatkan pekerjaan. Banyak orang yang berdiam diri dan menunggu disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai

tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

4. *Positive* (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat merubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.

Kemudian dikatakan Patricia Patton (1998) bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati, terdapat tiga paradigma pengikat yang sebaiknya dipahami oleh aparatur, yaitu:

1. Bagaimana memandang diri sendiri, aparatur harus menyadari bahwa harga diri bukan diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Jika menganggap dirinya tidak berharga hanya karena melihat apa yang dimilikinya maka hal ini akan memunculkan perilaku negatif.
2. Bagaimana memandang orang lain, aparatur harus mau membaur dan tahu apa kebutuhan konsumennya. Dalam hal ini aparatur dituntut tidak diskriminasi menganggap konsumen sebagai manusia yang perlu dilayani serta profesional dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Bagaimana memandang pekerjaan, aparatur harus menganggap pekerjaannya sebagai hal yang penting, sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya aparatur benar-benar merasa memiliki pekerjaan tersebut dan mengerjakannya dengan melibatkan perasaannya.

Untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas dalam kerangka reformasi birokrasi, banyak ditentukan oleh sejauh mana pemerintah dapat menyusun sebuah regulasi yang kemudian dapat diterjemahkan dengan tepat oleh para aparatur publik dalam bentuk perubahan struktur organisasi maupun perubahan bentuk-bentuk layanan. Sebagai rujukan dari bentuk pelayanan yang berkualitas ada beberapa dimensi orientasi pelayanan yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- (1) *Quality*, pelanggan sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.
- (2) *Access*, pelayanan harus mudah diakses oleh pelanggan di antaranya : a) Letak kantor pelayanan harus sedekat mungkin bisa dijangkau oleh pelanggan; b) Sifat fisik kantor harus cukup representatif agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi



pelanggan; c) Jam kerja kantor pelayanan harus luas sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan; d) Aparat dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan kejiwaan dan sosial pelanggan; e) Pelanggan harus mudah memperoleh dan memahami informasi pelayanan dan organisasi pelayanan.

- (3) *Choice*, pelayanan harus berorientasi pada pilihan dan keinginan pelanggan. Aparat perlu mencermati dan memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi pilihan dan keinginan pelanggan dan kemudian berusaha memenuhinya.
- (4) *Participative Control*, rakyat mempunyai hak untuk mengawasi dan mengendalikan pelayanan yang mereka terima. Jika ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pilihan dan kepentingan mereka, aparat pelayanan harus mengubah dan memperbaikinya sesuai dengan harapan pelanggan (Islamy, 2005)

Dimensi-dimensi orientasi pelayanan di atas akan sangat mempengaruhi kewenangan pemerintah dalam menentukan bentuk aktivitas organisasi publik sehingga bentuk kontrol pun mengalami pergeseran. Bentuk regulasi yang disusun oleh pemerintah secara ideal kemudian membutuhkan penelitian yang akurat guna mendapatkan informasi tentang kebutuhan-kebutuhan publik terhadap layanan yang diinginkan dalam mekanisme organisasi. Dari sinilah, kontrol yang cenderung sentralistik yang hanya melibatkan organisasi pemerintah, kemudian membuka peluang bagi masyarakat ataupun organisasi swasta dapat masuk sebagai pengendali (alat kontrol) pada aktivitas lembaga-lembaga pelayanan publik.

Pelayanan prima sebagai pelayanan berkualitas harus didukung pula oleh budaya kerja aparatur pemerintah dalam melayani. Berdasarkan nilai-nilai luhur dari Menteri PAN dan RB yang dikembangkan dalam Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara adalah sebagai berikut :

- 1) Profesionalisme, meliputi: a) komitmen dan konsistensi terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi; b) Wewenang dan tanggung jawab; c) Integritas dan profesional; d) Kecepatan dan keakurasian; e) disiplin dan keteraturan kerja; f) penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- 2) Kerjasama, meliputi: a) Kepemimpinan dan keteladanan; b) Kebersamaan dan dinamika kelompok kerja; c) Keteguhan dan ketegasan; d) Semangat dan motivasi;
- 3) Kekeragaman, keselarasan, dan keseimbangan, meliputi: a) keikhlasan dan kejujuran; b) Kreativitas dan kepekaan terhadap lingkungan tugas; c) rasionalitas dan kecerdasan emosi; d) ketekunan dan kesabaran; e) keberanian dan kearifan dalam mengambil keputusan dan menangani konflik; f) dedikasi dan loyalitas;

4) Kesejahteraan, meliputi : keadilan dan keterbukaan. (Ratminto,2005:124)

Penciptaan budaya kerja yang maksimal dalam pelayanan harus ditingkatkan dalam pelayanan pemerintah di Indonesia. Pemerintah harus mampu mempertahankan perannya sebagai pelayan masyarakat yang bersifat "*melayani*" bukan "*dilayani*" seperti yang belakangan ini menjadi polemik yang berkembang tentang budaya kerja aparatur dalam melayani masyarakat.

Isu-isu reformasi birokrasi harus mendapat perhatian khusus, karena reformasi birokrasi akan sangat identik dengan perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, setiap aktivitas birokrat yang melakukan pelayanan terhadap publik seharusnya mampu menjual 'performa' profesionalitas pelayanan yang benar-benar dapat memuaskan publik. Menjamin konsep tersebut dapat terealisasikan, pemerintah menuangkannya dalam bentuk regulasi yang termuat dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Disamping itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan telah mulai mengoptimalkan mekanisme "*Voice*" seperti yang disampaikan Ratminto, (2005: 40-41) yang merupakan suatu cara penyeimbang posisi tawar penyedia layanan dengan masyarakat penerima jasa layanan. Mekanisme ini merupakan suatu bentuk mekanisme pemberian kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Saluran ini diharapkan dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Mekanisme *voice* diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digagas oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN &RB) yang pada pelaksanaannya saat ini berpedoman pada PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017. Hal ini merupakan perwujudan dari apa yang diamanatkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pasal 10 tentang evaluasi dan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik, maka perlu kiranya untuk dilakukan evaluasi tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Peraturan Menpan & RB No. 14 Tahun 2017, ditetapkan tentang 9 (sembilan) unsur SKM dalam lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan adalah :

1. **Persyaratan**; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, 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** merupakan; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. **Kompetensi pelaksana;** kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** merupakan tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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.

Unsur-unsur pelayanan tersebut kemudian dipecah kedalam berbagai pertanyaan didalam lembar kuisisioner yang akan ditanyakan pada masyarakat penerima pelayanan publik, serta disesuaikan dengan jenis unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang akan di survei. Ke-19 unsur tersebut adalah:

1. Pemenuhan persyaratan layanan yang dibutuhkan di puskesmas
2. Kemudahan prosedur pelayanan di puskesmas
3. Ketepatan waktu jadwal pelayanan di puskesmas
4. Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (waktu tunggu sampai selesai pemberian obat tindakan) di puskesmas
5. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain)
6. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang telah ditetapkan di puskesmas
7. Kelengkapan jenis pelayanan di puskesmas
8. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di puskesmas
9. Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan

10. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
11. Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan
12. Komunikasi petugas layanan di puskesmas
13. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani
14. Kerapian petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas
15. Keberadaan pengaduan layanan di puskesmas
16. Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) yang ada di puskesmas
17. Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll) di puskesmas
18. Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll) di puskesmas
19. Kebersihan lingkungan layanan yang disediakan di puskesmas

Kebutuhan untuk melakukan survei tersebut adalah sebagai upaya pemerintah atas tuntutan masyarakat dan sebagai ruang aspirasi masyarakat dalam pemberian penilaian secara objektif atas pelayanan yang telah mereka dapatkan. Penilaian masyarakat tersebut diharapkan menjadi langkah awal evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang, sehingga pemerintah dapat berbenah diri secara cepat dan tepat. Untuk itulah survei ini akan dilakukan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.

## **1.2. Tujuan, Sasaran dan Keluaran Kegiatan**

### **1.2.1. Maksud Kegiatan**

Kegiatan SKM ini dimaksudkan untuk melakukan survei kepada masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.

### **1.2.2. Tujuan Kegiatan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah: tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.

### **1.2.3. Sasaran Kegiatan**

Diketuainya tingkat pencapaian kinerja pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.

1. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.

2. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **1.2.4. Luaran Kegiatan**

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan hasil SKM di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang, yang didalamnya menjelaskan tentang perolehan nilai, analisis situasi pengguna layanan dan rekomendasi untuk setiap unit layanan.

### **1.3. Manfaat dan Ruang Lingkup Kegiatan**

#### **1.3.1. Manfaat Kegiatan**

Kegiatan SKM ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Unit layanan terkait dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja organisasinya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Pemerintah kota Padang Panjang dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.
3. Masyarakat atau *stakeholders* lainnya dapat mengetahui kinerja UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.

#### **1.3.2. Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Kota Padang Panjang terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.

Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini pada pelayanan publik di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang yang akan diuraikan pada bab berikutnya. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Per.Men.PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

# **Bab 2**

## **METODE PENELITIAN**

---

### **2.1. Pemilihan Lokus Penelitian**

Sebagai lokus penelitian adalah UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang sesuai dengan kesepakatan dengan Bagian Organisasi di Sekretariat Daerah Kota Padang Panjang, serta tujuan dari kegiatan ini yakni, tersusunnya Laporan hasil SKM bagi UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.

### **2.2 Jenis dan Sumber Data**

Studi ini menggunakan metode campuran yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen, foto dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utama dalam proses pengumpulan data.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan sejumlah kuesioner pada masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan publik di unit kerja UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang. Dengan kata lain, terdapat sejumlah kuesioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan 9 unsur pelayanan yang dipecah kedalam 19 pertanyaan.

### **2.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data.**

Pemilihan responden dilakukan dengan menemukan warga masyarakat atau keluarganya yang sedang melakukan proses pelayanan di lokasi penelitian. Surveyor mencari responden secara spontan tanpa direncanakan sebelumnya. Artinya, pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa memilih usia, pekerjaan, dan jenis kelamin responden.

Surveyor menyebarkan sejumlah kuisisioner sampai jumlah kuisisioner yang ditargetkan dapat terpenuhi, sedangkan proses analisis hasil survey dilakukan dalam rentang waktu kurang lebih 3 bulan. Sementara itu untuk mengetahui masalah dan menemukan informasi yang tepat dalam upaya memperoleh gambaran tentang hasil SKM yang lebih akurat dalam pelayanan maka dilakukan beberapa strategi yang saling melengkapi, yakni wawancara terstruktur dan tak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur dilakukan oleh

surveyor kepada responden yang sedang melakukan proses pelayanan publik pada unit-unit layanan yang sedang disurvei, dimana responden ini dianggap terbatas kemampuan literasinya untuk mengisi secara langsung kuisioner yang diberikan. Sementara itu wawancara tak berstruktur dilakukan kepada pihak manajemen yang dianggap memiliki literasi yang baik untuk memperoleh data tambahan sebagai data pelengkap profil unit layanan.

#### **2.4. Teknik Pengambilan Sample**

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik kuota sampling. Dalam Riduwan (2010:18) sampling kuota adalah teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (jatah) yang dikehendaki atau pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu peneliti. Caranya menetapkan jumlah sampel yang diperlukan, kemudian menetapkan jumlah jatah (jatah yang diinginkan), maka jatah itulah yang didasarkan menjadi pengambilan sampel yang diperlukan. Jumlah sampel yang ditetapkan oleh peneliti dalam Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang sebesar 105 orang. Pertimbangan ini juga berkaitan dengan kondisi masa pandemic yang menyebabkan aktivitas kunjungan layanan berkurang dibandingkan kondisi normal.

Teknik Pengambilan sampel yang dilakukan pada masyarakat yang mengakses pelayanan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah *Teknik Aksidental Sampling* dan *Teknik purposive sampling*. Teknik aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (responden).

*Teknik purposive sampling* dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam penentuan sampelnya atau pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik aksidental sampling dilakukan oleh surveyor dengan cara berdiri di lokasi pelayanan dan langsung menanyakan kepada masyarakat yang telah selesai menerima layanan. Teknik utama yang digunakan adalah teknik aksidental sampling, sedangkan *Teknik Purposive Sampling* dipakai untuk pertimbangan sampel yakni responden yang diambil merupakan responden pengunjung yang dapat memberikan informasi lebih jauh terkait layanan yang dilakukan oleh UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang yang disurvei.

## 2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan kedalam Laporan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Per.Men.Pan & RB 14 tahun 2017.

Untuk mengetahui nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dikerjakan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 4. Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau (tidak mudah). Skor 2 apabila prosedur pelayanan (kurang mudah), skor 3 (mudah) dan skor 4 (sangat mudah). Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur  
Untuk nilai penimbang dalam survei di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah :

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah bobot dibagi jumlah unsur} \\ &= 1/19 \\ &= 0,0526\end{aligned}$$



Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang. Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

1. Nilai Interval Konversi (NIK) =  $1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = D$  (Tidak Baik)
2. Nilai Interval Konversi (NIK) =  $2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = C$  (Kurang Baik)
3. Nilai Interval Konversi (NIK) =  $3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = B$  (Baik)
4. Nilai Interval Konversi (NIK) =  $3,5324 - 4,00 = 88,31 - 100 = A$  (Sangat Baik)

Melalui 3 tahapan itulah diketahui hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada semua jenis layanan yang dilakukan UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.

# Bab 3

## PROFIL UPTD PUSKESMAS BUKIT SURUNGAN KOTA PADANG PANJANG DAN PROFIL RESPONDEN

---

### 3.1. Profil UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

#### 3.1.1. Gambaran Umum Geografi

UPTD Puskesmas Bukit Surungan terletak di Kelurahan Bukit Surungan Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang yang terkenal dengan sebutan kota hujan dan juga kota serambi mekah, di kaki gunung merapi dan deretan bukit barisan yang mempunyai kemiringan dari utara ke selatan dan topografinya dipenuhi lembah-lembah, pada tempat-tempat ketinggian di jadikan lahan pertanian. Luas daerah Kecamatan Padang Panjang barat 1.325 Ha, sedangkan luas wilayah kerja Puskesmas Bukit Surungan 465 Ha yang berada pada posisi ketinggian antara 775 meter diatas permukaan laut, dengan curah hujan yang cukup tinggi rata-rata 293 pertahun dan temperatur antara 18°C-24°C.

Wilayah kerja Puskesmas Bukit Surungan antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Kelurahan Bukit Surungan
- b. Kelurahan Pasar Usang
- c. Kelurahan Silaing Atas
- d. Kelurahan Silaing Bawah

Wilayah kerja Puskesmas Bukit Surungan mempunyai batas-batas sebagai berikut:

1. Sebelah barat berbatasan dengan Nagari Bintungan, Kecamatan X Koto, Kabupaten Tanah Datar.
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Kampung Manggis
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Nagari Singgalang, Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Balai-balai wilayah kerja Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padang Panjang Barat.

Sedangkan yang menjadi wilayah kerja Puskesmas Bukit Surungan antara lain, Kelurahan Silaing Bawah, Silaing Atas, Pasar Usang dan Bukit Surungan.

Luas wilayah masing-masing Kelurahan tersebut diatas adalah sebagai berikut :

1. Silaing Bawah = 261 Ha

2. Silaing Atas = 54 Ha
3. Pasar Usang = 59 Ha
4. Bukit Surungan = 121 Ha

### **3.1.2. Visi, Misi, Tujuan, Motto dan Tata Nilai.**

UPTD Puskesmas Bukit Surungan adalah suatu unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kota Padang Panjang yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan Kesehatan pada Wilayah Kecamatan Padang Panjang Barat ( empat kelurahan ).

#### **VISI**

Untuk mewujudkan Visi kota Padang Panjang yaitu:

“Untuk kejayaan kota Padang Panjang yang Bermarwah dan Bermartabat” yang dijabarkan dengan

MISI kota Padang Panjang yang terkait dengan urusan kesehatan sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.
2. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.
3. Menggerakkan pembangunan Padang Panjang Barat yang berkawasan kesehatan.
4. Mendorong Kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.

Maka seluruh kegiatan tersebut dijabarkan dalam bentuk 6 upaya kesehatan wajib esensial yaitu :

1. Pelayanan Promosi Kesehatan
2. Pelayanan Pelayanan Kesehatan Lingkungan
3. Pelayanan Kesehatan KIA-KB,
4. Pelayanan Gizi Yang Bersifat UKM
5. Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit
6. Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat

UKM pengembangan yaitu :

- Kesehatan Jiwa
- Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
- Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer
- Pelayanan Kesehatan Olahraga
- Pelayanan Kesehatan Indra
- Pelayanan Kesehatan Lansia
- Pelayanan Kesehatan Kerja

- PKPR
- Prolanis

Untuk mengevaluasi pencapaian kinerja pada masing-masing upaya kesehatan, dilakukan analisis masalah yang mempengaruhi pencapaian kinerja Puskesmas, melalui laporan Tahunan Puskesmas.

Dengan kegiatan evaluasi melalui Laporan Tahunan ini diharapkan kita dapat meningkatkan kinerja Puskesmas Bukit Surungan untuk masa yang akan datang.

Disamping Visi dan Misi untuk melaksanakan kinerja dan pelayanan di Puskesmas Bukit Surungan kami juga mempunyai motto dan tata nilai.

“ Moto ; SEHAT JASMANI dan ROHANI memiliki SEMANGAT TINGGI “

**Artinya** : Semua petugas harus sehat jasmani dan rohani dan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan kepada siapapun yang datang berkunjung ke Puskesmas.

“ Tata Nilai “ : CERDAS

C : Cermat (harus teliti dalam setiap tindakan yang diberikan kepada pasien)

E :Empati (dalam melakukan pelayanan mesti merasakan apa yang dikeluhkan masyarakat)

R : Ramah (memiliki perilaku yang sopan dan santun dalam melaksanakan tugas

D : Disiplin (memiliki target dalam pelayanan baik waktu maupun capaian kegiatan)

A : Amanah (wajib menjaga privasi pelanggan yang dilayani)

S : Senyum (dalam melakukan pelayanan harus ramah dan murah senyum)

**Artinya** : Semua petugas harus cermat dalam bekerja, mempunyai empati kepada setiap orang, ramah dalam melayani, disiplin dalam segala hal yang menyangkut dengan kinerja, amanah dalam menjalankan tugas, selalu tersenyum dalam kepada semua pengunjung.

Tujuan :

Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, dan kuratif yang dilakukan secara terpadu, terarah dan terus menerus

### 3.2. Profil Responden UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan untuk UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang selama 4 Oktober – 17 November 2021. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei ini adalah 105 orang. Untuk lebih detail tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang ini dapat dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar rentang umur (tabel 3.2.1), Jenis Kelamin (tabel 3.2.2), Pendidikan Terakhir (tabel 3.2.3), Jenis Pekerjaan Utama (tabel 3.2.4) dan Jenis Pembayaran (table 3.2.5) seperti tabel berikut:

#### 3.2.1. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

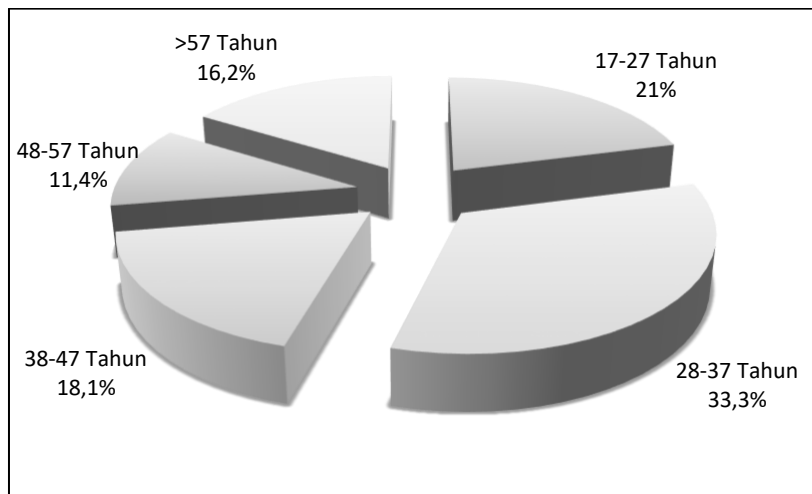
Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 105 orang responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.1. berikut ini;

Tabel 3.2.1. Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-27	22	21
2	28-37	35	33,3
3	38-47	19	18,1
4	48-57	12	11,4
5	>57	17	16,2
	Total	105	100

Sumber: Data Primer, 2021, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 3.2.1: Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia



Sumber: data primer, 2021

Dari tabel 3.2.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang terbanyak melakukan layanan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 35 orang (33,3%), urutan kedua adalah Kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 22 orang (21%), urutan ketiga adalah kelompok Usia 38-47 tahun sebanyak 19 orang (18,1%), urutan keempat adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 17 orang (16,2%) dan Urutan kelima adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 12 orang (11,4%).

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah usia 28-37 tahun, masyarakat pada usia ini cenderung kritis dan pro aktif dalam pelayanan. Petugas sebagai penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan.

### 3.2.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

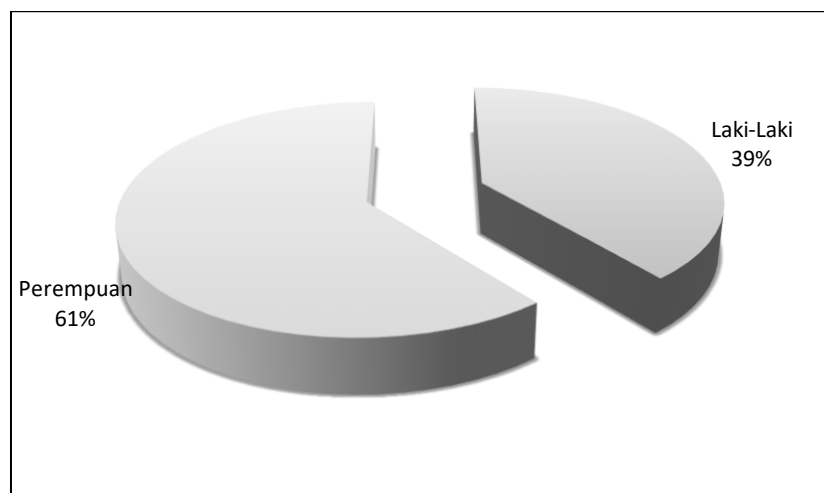
Hasil jawaban dari 105 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.2 berikut ini:

Tabel 3.2.2. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	41	39
2	Perempuan	64	61
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Gambar 3.2.2 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: data primer. 2021

Dari tabel 3.2.2 dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 64 orang (61%), sedangkan yang melakukan layanan laki-laki sebanyak 41 orang (39%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### 3.2.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

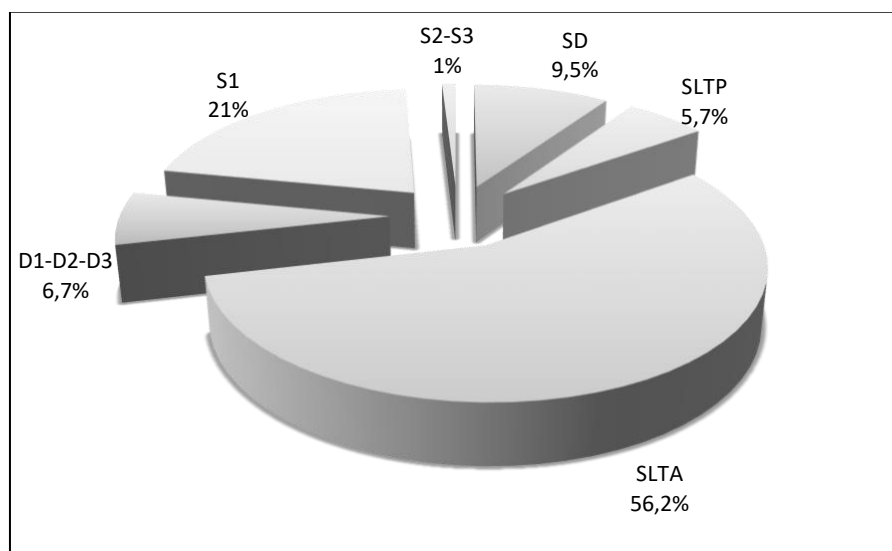
Hasil jawaban dari 105 orang responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.3 berikut ini:

Tabel 3.2.3. Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	10	9,5
2	SLTP	6	5,7
3	SLTA	59	56,2
4	D1-D2-D3	7	6,7
5	S1	22	21
6	S2-S3	1	1
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Gambar 3.2.3: Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: data primer, 2021

Dari tabel 3.2.3 di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan tingkat pendidikan responden yang berurusan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang yang

terbanyak adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA sebanyak 59 orang (56,2%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 22 orang (21%), urutan ketiga adalah berpendidikan SD sebanyak 10 orang (9,5%), urutan keempat berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 7 orang (6,7%), Urutan kelima adalah berpendidikan SLTP sebanyak 6 orang (5,7%), dan urutan keenam berpendidikan S2-S3 sebanyak 1 orang (1%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

### 3.2.4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

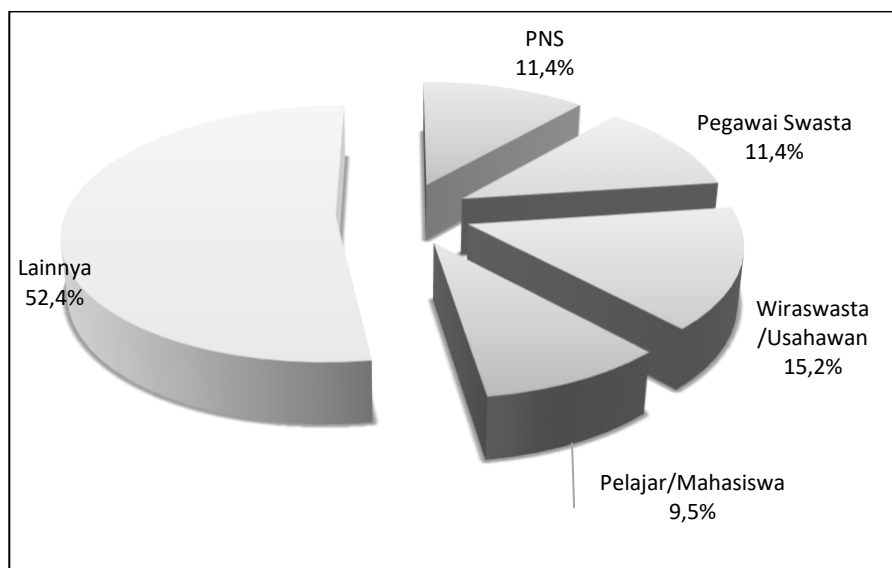
Hasil jawaban dari 105 orang responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.4 berikut ini:

Tabel 3.2.4. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	12	11,4
2	Pegawai Swasta	12	11,4
3	Wiraswasta/Usahawan	16	15,2
4	Pelajar/Mahasiswa	10	9,5
5	Lainnya	55	52,4
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 3.2.4: Kelompok Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama



Sumber: data primer, 2021



Dari tabel 3.2.4 dapat dilihat bahwa Jenis Pekerjaan utama responden yang berurusan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang sebagian besar adalah jenis Pekerjaan utama Lainnya yaitu sebanyak 55 orang (52,4%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan sebanyak 16 orang (15,2%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utamanya PNS dan Pegawai Swasta masing-masing sebanyak 12 orang (11,4%), urutan keempat adalah Pekerjaan utama Pelajar/mahasiswa sebanyak 10 orang (9,5%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah jenis pekerjaan Lainnya yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner ( seperti Ibu Rumah Tangga, Petani, Buruh, Pedagang, Tukang Ojek) yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.

### 3.2.5. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran

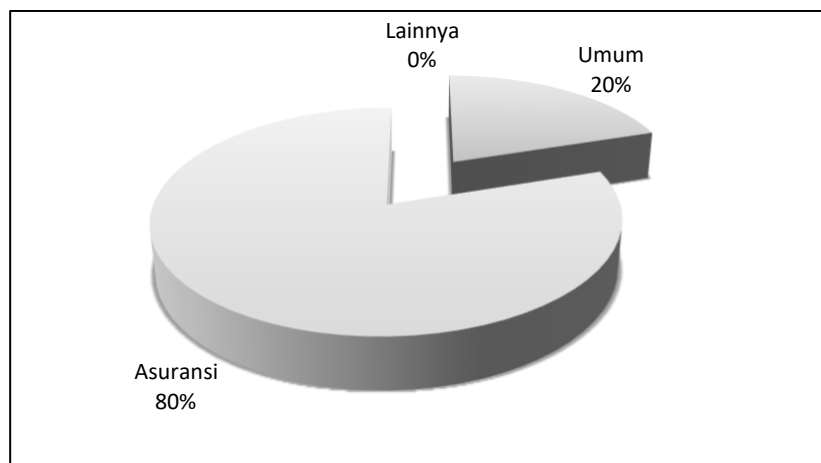
Berdasarkan jenis pembayaran responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang seperti terlihat pada tabel 3.2.5. berikut ini;

Tabel 3.2.5 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persentase (%)
1	Umum	21	20
2	Asuransi	84	80
3	Lainnya	0	0
	Total	105	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Gambar 3.2.5 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 3.2.5 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang, mayoritas adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 84 orang (80%), urutan kedua adalah responden dengan jenis pembayaran umum sebanyak 21 orang (20%) dan urutan terendah yaitu responden dengan jenis pembayaran Lainnya tidak ada (0%).

# BAB 4

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bab ini akan menjelaskan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang . Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 105 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 9 jenis layanan yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

### 4.1. Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

Adapun ke 19 unsur pelayanan berikut dengan jumlah yang diperoleh dari 105 responden untuk masing-masing unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang , untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini :

**Tabel 4.1.1**  
**Standar penilaian**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval SKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi SKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan terhadap UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1.2**  
**Nilai SKM 19 Unsur Pelayanan Di UPTD Puskesmas Bukit Surungan**  
**Kota Padang Panjang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan persyaratan layanan yang dibutuhkan di puskesmas	418	3,981	99,52	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di puskesmas	418	3,981	99,52	Sangat Baik
3	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di puskesmas	414	3,943	98,57	Sangat Baik
4	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (waktu tunggu sampai selesai pemberian obat tindakan) di puskesmas	412	3,924	98,10	Sangat Baik
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain)	417	3,971	99,29	Sangat Baik
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang telah ditetapkan di puskesmas	417	3,971	99,29	Sangat Baik
7	Kelengkapan jenis pelayanan di puskesmas	416	3,962	99,05	Sangat Baik
8	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di puskesmas	417	3,971	99,29	Sangat Baik
9	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan	420	4,000	100,00	Sangat Baik
10	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	417	3,971	99,29	Sangat Baik
11	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan	417	3,971	99,29	Sangat Baik
12	Komunikasi petugas layanan di puskesmas	412	3,924	98,10	Sangat Baik
13	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani	418	3,981	99,52	Sangat Baik
14	Kerapian petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas	414	3,943	98,57	Sangat Baik
15	Keberadaan pengaduan layanan di puskesmas	260	2,476	61,90	Tidak Baik
16	Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) yang ada di puskesmas	417	3,971	99,29	Sangat Baik
17	Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll) di puskesmas	419	3,990	99,76	Sangat Baik
18	Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll) di puskesmas	407	3,876	96,90	Sangat Baik
19	Kebersihan lingkungan layanan yang disediakan di puskesmas	415	3,952	98,81	Sangat Baik
	<b>Jumlah</b>	7745	73,762		

Sumber: data primer 2021

Sedangkan pada tabel 4.1.3 berikut, akan disajikan perhitungan nilai SKM di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .

**Tabel 4.1.3**  
**Tabel Perhitungan SKM di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi SKM
1	Pemenuhan persyaratan layanan yang dibutuhkan di puskesmas	418	3,981	0,209
2	Kemudahan prosedur pelayanan di puskesmas	418	3,981	0,209
3	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di puskesmas	414	3,943	0,207
4	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (waktu tunggu sampai selesai pemberian obat tindakan) di puskesmas	412	3,924	0,206
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain)	417	3,971	0,209
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang telah ditetapkan di puskesmas	417	3,971	0,209
7	Kelengkapan jenis pelayanan di puskesmas	416	3,962	0,208
8	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di puskesmas	417	3,971	0,209
9	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan	420	4,000	0,210
10	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	417	3,971	0,209
11	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan	417	3,971	0,209
12	Komunikasi petugas layanan di puskesmas	412	3,924	0,206
13	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani	418	3,981	0,209
14	Kerapian petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas	414	3,943	0,207
15	Keberadaan pengaduan layanan di puskesmas	260	2,476	0,130
16	Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) yang ada di puskesmas	417	3,971	0,209
17	Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll) di puskesmas	419	3,990	0,210
18	Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll) di puskesmas	407	3,876	0,204
19	Kebersihan lingkungan layanan yang disediakan di puskesmas	415	3,952	0,208
	<b>Jumlah</b>	7745	73,762	3,880
	<b>Total Konversi Nilai SKM</b>			<b>3,880</b>
	<b>Total Konversi Nilai SKM X 25</b>			<b>97,00</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>A</b>
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>

Sumber: data primer, olahan peneliti 2021

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah :

- A. Nilai SKM setelah dikonversi = **3,880 X 25 = 97,00**
- B. Mutu Pelayanan = **A**
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

## 4.2. Fasilitas Parkir

### 4.2.1. Ketersediaan Parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

Berikut akan ditanyakan pendapat responden terkait dengan ketersediaan tempat parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2.1  
Pendapat Responden Terhadap Ketersediaan Tempat Parkir  
Di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

No	Kesediaan Parkir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak ada tempat parkir kendaraan	0	0
2	Jarang tersedia tempat parkir kendaraan	0	0
3	Sering tersedia tempat parkir kendaraan	4	3.8
4	Selalu tersedia tempat parkir kendaraan	101	96.2
	Total	105	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2021

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan ketersediaan tempat parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang, di peroleh pendapat dari 105 orang responden yang di survey, 101 orang (96,2%) menyatakan Selalu Tersedia Tempat Parkir Kendaraan, dan 4 orang (3,8%) menyatakan Sering Tersedia Tempat Parkir Kendaraan. Dari hasil survey tersebut, masyarakat sangat puas dengan ketersediaan lahan parkir yang ada di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang, dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

### 4.2.2. Keberadaan Juru Parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

Berikut akan di tanyakan kepada responden terkait dengan keberadaan juru parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2.2  
Pendapat Responden Terhadap Keberadaan Juru Parkir  
Di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

No	Juru Parkir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak ada juru parkir	105	100
	Total	105	100

Sumber: data olahan peneliti, 2021

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan keberadaan juru parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang, semua responden yaitu 105 orang (100%) menjawab tidak ada juru parkir sehingga terkadang kendaraan yang di parkir tidak rapi. Untuk itu, saran perbaikan pada masa yang akan datang adalah menempatkan petugas juru parkir, agar dapat mengatur kendaraan yang di parkir dan dapat memaksimalkan lahan parkir dengan penataan kendaraan yang di parkir.

### 4.3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan, mayoritas kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 unsur pelayanan yang ada, terdapat 18 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** sedangkan 1 unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori kinerja unsur **Tidak Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1 unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi dengan nilai rata-rata unsur sebesar 4,000 (100,00), yaitu Unsur Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan (unsur ke-9). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai unsur terendah, terdapat 1 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur Tidak Baik, yaitu Unsur Keberadaan pengaduan layanan (Unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,476 (61,90), sehingga unsur ini menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah Masyarakat pengguna layanan yang menjawab tidak pernah menggunakan unit pengaduan pelayanan meskipun mereka mengetahui bahwa kotak saran yang ada di UPTD Puskesmas Bukit Surungan, karena sudah merasa puas dengan pelayanan yang di terima.

Walaupun masih ada beberapa unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota

Padang Panjang , bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **97,00** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

#### **4.2. Rekomendasi**

Setelah dilakukan evaluasi melalui SKM di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang. Pada prinsipnya UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang sudah memberikan pelayanan yang baik. Akan tetapi, masih perlu lebih ditingkatkan lagi. Beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Melengkapi sarana pengaduan layanan berupa kotak saran dengan sarana alat tulisnya ( pena dan kertas).
2. Mensosialisasikan fasilitas pengaduan lain yang dapat digunakan oleh masyarakat seperti aplikasi pengaduan pengaduan via whatsapp, email, dll
3. Untuk mempermudah penyampaian pengaduan di masa transisi dari manual ke digital, masyarakat diberikan kesempatan menuliskan semua keluhan/pengaduan di papan tulis (white board) dan hasilnya akan di rekap harian oleh petugas UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang dari Sehingga semua keluhan/pengaduan bisa di tindaklanjuti dengan cepat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

### **Landasan Hukum:**

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

**LAMPIRAN  
TABEL INDUK  
SKM UPTD PUSKESMAS BUKIT SURUNGAN  
KOTA PADANG PANJANG TAHUN 2021**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total	418	418	414	412	417	417	416	417	420	417	417	412	418	414	260	417	419	407	415
NRR	3,9 81	3,9 81	3,9 43	3,9 24	3,9 71	3,9 71	3,9 62	3,9 71	4,0 00	3,9 71	3,9 71	3,9 24	3,9 81	3,9 43	2,4 76	3,9 71	3,9 90	3,8 76	3,9 52
NRR* N Tertim bang	0,2 09	0,2 09	0,2 07	0,2 06	0,2 09	0,2 09	0,2 08	0,2 09	0,2 10	0,2 09	0,2 09	0,2 06	0,2 09	0,2 07	0,1 30	0,2 09	0,2 10	0,2 04	0,2 08
IKM	<b>97,00</b>																		