



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

UPTD PUSKESMAS BUKIT SURUNGAN KOTA PADANG PANJANG

TA 2022

Tim Penyusun:
Dr. Ria Ariany, M.Si (Ketua)
Kusdarini, SIP, MPA (Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP. M.Si (Anggota)
Annisa Aulia Putri, S.AP, MAP (Anggota)



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas
2022**

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**UPTD PUSKESMAS BUKIT SURUNGAN
KOTA PADANG PANJANG
TAHUN ANGGARAN 2022**



Tim Penyusun:

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, S.IP. M.PA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP., M.Si.	(Anggota)
Annisa Aulia Putri, S.AP, MAP	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
(LPPM) Universitas Andalas,
2022**

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-arahannya.
- 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
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. Tujuan, Sasaran dan Keluaran Kegiatan	7
1.2.1. Maksud Kegiatan	7
1.2.2. Tujuan Kegiatan	7
1.2.3. Sasaran Kegiatan	8
1.2.4. Luaran Kegiatan	8
1.3. Manfaat dan Ruang Lingkup Kegiatan	8
1.3.1. Manfaat Kegiatan	8
1.3.2. Ruang Lingkup Kegiatan.....	8
BAB 2 METODE PENELITIAN, PROFIL UPTD PUSKESMAS BUKIT SURUNGAN KOTA PADANG PANJANG DAN IDENTITAS RESPONDEN	9
2.1. Metode Penelitian	9
2.1.1. Pemilihan Lokus Penelitian	9
2.1.2. Jenis dan Sumber Data	9
2.1.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data.....	9
2.1.4. Teknik Pengambilan Sampel	10
2.1.5. Teknik Analisis Data	11
2.2. Profil UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.....	12
2.2.1. Gambaran Umum Geografi	12
2.2.2. Demografi.....	13
2.2.3. Kondisi Sosial Budaya Dan Ekonomi	13
2.2.4. Visi, Misi, Strategi dan Tujuan.....	13
2.3. Profil Responden UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang	15
2.3.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	16
2.3.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	16
2.3.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
2.3.4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	17
2.3.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama.....	18
2.3.6. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	19
BAB 3 LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	20

3.1. Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang	20
3.2. Fasilitas Parkir	23
3.2.1. Ketersediaan Parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang	23
3.2.2. Keberadaan Juru Parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang	23
BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	25
4.1. Kesimpulan	25
4.2. Rekomendasi	26
DAFTAR PUSTAKA	27

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3.1	Kelompok Responden berdasarkan Jenis Layanan	16
Tabel 2.3.2	Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia	16
Tabel 2.3.3	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
Tabel 2.3.4	Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	18
Tabel 2.3.5	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama	18
Tabel 2.3.6	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	19
Tabel 3.1.1	Standar Penilaian	20
Tabel 3.1.2	Nilai SKM 19 Unsur Pelayanan Di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.....	21
Tabel 3.1.3	Tabel Perhitungan SKM di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang	22
Tabel 3.2.1	Pendapat Responden Terhadap Ketersediaan Tempat Parkir Di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.....	23
Tabel 3.2.2	Pendapat Responden Terhadap Keberadaan Juru Parkir Di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang.....	24

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat Kesehatan. Salah satu yang memegang peranan penting dalam upaya pembangunan Kesehatan adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerjanya. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, Kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Kegiatan yang dilaksanakan puskesmas berorientasi pada masalah dan kebutuhan kesehatan masyarakat setempat dengan melibatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Puskesmas merupakan ujung tombak dari pembangunan kesehatan Indonesia dengan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) yang diselenggarakannya. Puskesmas mampu menjangkau hingga pelosok daerah karena layanannya yang berbasis wilayah kerja di kecamatan. Sejak di terbitkannya Permenkes. No 44 tahun 2020 Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal berdasarkan standar baku yang telah di susun dalam Permenkes tersebut.

Pada era ini tuntutan publik terhadap layanan kesehatan yang memuaskan atau “*service excellent*” menjadi semakin tinggi. Tidak terkecuali di Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) salah satu nya Puskesmas. Maka dari itu setiap unit layanan yang ada di Puskesmas haruslah di kelola dengan baik dan diarahkan menuju *service excellent*. Termasuk pada UKM dan UKP di Puskesmas, sehingga pemanfaatan seluruh layanan yang ada di Puskesmas oleh masyarakat meningkat. Baik di Puskesmas, dan setiap unit dibawahnya yaitu Pustu, Poskeskel dan Posyandu.

Dalam kerangka Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan *good governance*, pelayanan publik terutama pelayanan di bidang Kesehatan, 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 menyus`un 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.

Puskesmas yang menjadi fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas Bukit Surungan sebagai salah satu Puskesmas yang melakukan pelayanan publik bidang Kesehatan di Kota Padang Panjang Puskesmas Bukit Surungan berada di kecamatan Padang Panjang Barat dengan luas wilayah kerja yang terdiri dari 4 (empat) kelurahan sebagai berikut:

1. Kelurahan Silaing Bawah
2. Kelurahan Silaing Atas
3. Kelurahan Pasar Usang
4. Kelurahan Bukti Surungan

Pelayanan prima sebagai pelayanan berkualitas harus didukung pula oleh budaya kerja aparat 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) Keserasian, 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 terealisasi, pemerintah menuangkannya dalam bentuk regulasi yang termuat dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Disamping itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan telah mulai mengoptimalisasikan 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, PROFIL UPTD PUSKESMAS BUKIT SURUNGAN KOTA PADANG PANJANG DAN IDENTITAS RESPONDEN

2.1. Metode Penelitian

2.1.1. 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. Teknik Pengambilan Sampel

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.

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.

2.1.5 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 menuliskannya 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.

2.2. Profil UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

2.2.1. 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

2.2.2. Demografi

Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Bukit Surungan pada tahun 2021 berjumlah 14.113 jiwa, terdiri dari penduduk asli dan pendatang. Tersebar di empat kelurahan, dimana Kelurahan Pasar Usang sebagai kelurahan yang berada di pusat Kota memiliki jumlah penduduk cukup tinggi dengan luas wilayah yang terbilang kecil dibandingkan dengan kelurahan lain yang memiliki luas wilayah yang cukup besar.

2.2.3. Kondisi Sosial Budaya Dan Ekonomi

Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Bukit Surungan sebagian besar beragama Islam. Warga non muslim, umumnya adalah kaum pendatang dari luar propinsi. Di tengah perbedaan etnis, suku, agama dan budaya, aktifitas sosial dan peribadatan penduduk berjalan dengan baik.

Mata pencaharian penduduk di Kecamatan Padang Panjang Barat beraneka ragam, mulai dari pedagang, wiraswasta, pegawai swasta, pegawai negeri, ABRI, bertani, buruh dan lain-lain. Pekerjaan sebagai buruh umumnya adalah buruh pabrik dan industri rumah tangga yang terdapat di beberapa kelurahan. Aktifitas perekonomian dalam lingkungan menengah ke bawah, juga berjalan sangat dinamis.

2.2.4. Visi, Misi, Strategi dan Tujuan

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

Visi Pembangunan kesehatan Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang yakni ” **Mewujudkan Masyarakat Padang Panjang Barat Sehat yang Mandiri, Bermarwah dan Bermartabat Tahun 2021**”.

Pernyataan visi tersebut, mengandung tiga point yaitu sehat, mandiri, bermarwah dan berkeadilan. Masyarakat Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang yang sehat adalah gambaran masyarakat Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan yakni masyarakat yang hidup dalam lingkungan dan perilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Hal tersebut selaras dengan pengertian kesehatan menurut UU Kesehatan No 36 tahun 2009, yang menyatakan bahwa sehat adalah keadaan sehat baik fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial maupun ekonomis. Hampir sama sehat menurut Badan Kesehatan Dunia/ World Health Organization (WHO), yang menyatakan bahwa sehat adalah keadaan sejahtera secara fisik, mental dan sosial bukan hanya sekedar tidak adanya penyakit maupun cacat. Dari definisi sehat diatas, dapat disimpulkan bahwa **sehat** adalah suatu keadaan fisik, mental dan sosial yang terbebas dari suatu penyakit sehingga seseorang dapat melakukan aktivitas secara optimal sehingga mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Mandiri dalam hal ini adalah masyarakat yang menyadari, mau dan mampu untuk mengenali, mencegah dan mengatasi permasalahan kesehatan yang dihadapi, sehingga dapat bebas dari gangguan kesehatan.

Bermarwah mengandung istilah yang menunjuk pada kehormatan diri, yang memiliki arti kemuliaan dan kewibawaan. Sehingga, dengan visi *‘Menjadikan Kecamatan Padang Panjang Barat sebagai Kecamatan yang ber- Bermarwah’* diharapkan dapat terwujud suatu kondisi kemuliaan bagi masyarakat khususnya wilayah kerja Puskesmas Bukit Surungan. Bermarwah berkaitan dengan Sumber Daya Manusia kota Padang Panjang yang ditandai dengan SDM yang berkualitas, masyarakat yang agamis, religi dan berbudaya. Kota yang **bermartabat** dapat diwujudkan melalui Kota yang yang aman, tertib, bersih dan asri, dimana masyarakat Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera dan memiliki keunggulan-keunggulan dan berdaya-saing tinggi untuk dapat menempatkan diri sebagai kota yang terkemuka dengan berbagai prestasi di berbagai bidang. Bermartabat ditandai dengan kota yang aman dan tertib, kota yang peduli lingkungan, meningkatnya kesejahteraan masyarakat, meningkatnya partisipasi masyarakat, dan terlaksananya reformasi birokrasi

MISI

Misi ini dituangkan menjadi empat misi yaitu :

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.
3. Memelihara dan meningkatkan upaya kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.
4. Meningkatkan dan mendayagunakan sumber daya yang ada.

STRATEGI

Visi dan misi Puskesmas Bukit Surungan akan dicapai dengan beberapa strategi yang diwujudkan melalui kegiatan-kegiatan yang terencana, terarah dan berkesinambungan.

Beberapa strategi tersebut antara lain:

- Meningkatkan upaya promosi kesehatan
- Meningkatkan koordinasi dan kerjasama yang lebih baik dengan lintas sektor
- Meningkatkan kualitas SDM Puskesmas
- Meningkatkan mutu dan keterjangkauan pelayanan kesehatan

TUJUAN

Sebagai tujuan akhir yang akan dicapai dari penjabaran visi, misi dan strategi Puskesmas Bukit Surungan adalah meningkatnya kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Bukit Surungan sehingga mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

2.3. Profil Responden UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan untuk UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang selama 15 Agustus - 30 September 2022. 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 Jenis Layanan (tabel 2.3.1), Rentang umur (tabel 2.3.2), Jenis Kelamin (tabel 2.3.3), Pendidikan Terakhir (tabel 2.3.4), Jenis Pekerjaan Utama (tabel 2.3.5) dan Jenis Pembayaran (table 2.3.6) seperti tabel berikut:

2.3.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan Jenis Layanan, jawaban dari 105 orang responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang dapat dilihat seperti pada tabel 2.3.1. berikut ini;

Tabel 2.3.1. Kelompok Responden berdasarkan Jenis Layanan

No	Kelompok Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Poli Umum	39	37,1
2	Poli KIA/KB	3	2,9
3	Poli Gigi	17	16,2
4	Poli Lansia	18	17,1
5	Laboratorium	3	2,9
6	Poli Anak	23	21,9
7	Surat Rujukan	2	1,9
		105	100

Sumber: Data Primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

Berdasarkan tabel 2.3.1. diatas, dapat diketahui bahwa jenis layanan yang paling banyak dilakukan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah jenis layanan Umum sebanyak 39 orang (37,1%), urutan kedua adalah jenis layanan Poli Anak sebanyak 23 orang (21,9%), urutan ketiga adalah jenis layanan Poli Lansia sebanyak 18 orang (17,1%), urutan ke empat adalah jenis layanan Poli Gigi sebanyak 17 orang (16,2%), dan urutan kelima adalah jenis layanan Laboratorium dan Poli KIA/KB masing-masing sebanyak 3 orang (2,9%), dan urutan keenam adalah jenis layanan Surat Rujukan sebanyak 2 orang (1,9%).

2.3.2. 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 2.3.2. berikut ini;

Tabel 2.3.2. Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-27	23	21.9
2	28-37	24	22.9
3	38-47	23	21.9
4	48-57	12	11.4
5	>57	23	21.9
	Total	105	100

Sumber: Data Primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

Dari tabel 2.3.2. diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan rentang usia, masyarakat yang terbanyak melakukan layanan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 24 orang (22,9%), urutan kedua adalah Kelompok usia 17-27 tahun, kelompok usia 38-47 tahun dan kelompok usia >57 tahun, masing-masing sebanyak 23 orang (21,0%), urutan ketiga 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.

2.3.3. 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 2.3.3 berikut ini:

Tabel 2.3.3. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	42	40
2	Perempuan	63	60
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis

Dari tabel 2.3.3 dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis kelamin responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang banyak dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 63 orang (60%), sedangkan yang melakukan layanan laki-laki sebanyak 42 orang (40%). 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.

2.3.4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

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 2.3.4 berikut ini:

Tabel 2.3.4. Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	17	16.2
2	SLTP	18	17.1
3	SLTA	47	44.8
4	D1-D2-D3	7	6.7
5	S1	12	11.4
6	S2-S3	4	3.8
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis

Dari tabel 2.3.4 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 47 orang (44,8%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTP sebanyak 18 orang (17,1%), urutan ketiga adalah berpendidikan SD sebanyak 17 orang (16,2%), urutan keempat berpendidikan S1 sebanyak 12 orang (11,4%), Urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 7 orang (6,7%), dan urutan keenam berpendidikan S2-S3 sebanyak 4 orang (3,8%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang adalah berpendidikan menengah ke bawah. 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.

2.3.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

Berdasarkan jenis pekerjaan utama, hasil jawaban dari 105 orang responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 2.3.5 berikut ini:

Tabel 2.3.5. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	6	5.7
2	Pegawai Swasta	4	3.8
3	Wiraswasta/Usahawan	13	12.4
4	Pelajar/Mahasiswa	14	13.3
5	Lainnya	68	64.8
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

Dari tabel 2.3.5 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 68 orang (64,8%), urutan kedua jenis pekerjaan utama Pelajar/mahasiswa sebanyak 14 (13,3%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan sebanyak 13 orang (12,4%), urutan keempat adalah jenis pekerjaan utamanya PNS sebanyak 6 orang (5,7%), urutan kelima adalah Pekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 4 orang (3,8%).

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, pegawai laundry, pensiunan, tenaga harian lepas (THL), tenaga honorer, penjahit, tidak bekerja) 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.

2.3.6. 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 2.3.6. berikut ini;

Tabel 2.3.6 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persentase (%)
1	Umum	2	1.9
2	Asuransi	103	98.1
3	Lainnya	0	0
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 2.3.6 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 103 orang (98,1%), urutan kedua adalah responden dengan jenis pembayaran umum sebanyak 2 orang (1,9%) dan urutan terendah yaitu responden dengan jenis pembayaran Lainnya tidak ada (0%).

BAB 3

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.

3.1. 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 3.1.1. Standar penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 3.1.2 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 (Unsur ke-1)	420	4,000	100,00	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di puskesmas (Unsur ke-2)	420	4,000	100,00	Sangat Baik
3	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di puskesmas (Unsur ke-3)	404	3,848	96,19	Sangat Baik
4	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (waktu tunggu sampai selesai pemberian obat tindakan) di puskesmas (Unsur ke-4)	417	3,971	99,29	Sangat Baik
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain) (Unsur ke-5)	420	4,000	100,00	Sangat Baik
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang telah ditetapkan di puskesmas (Unsur ke-6)	420	4,000	100,00	Sangat Baik
7	Kelengkapan jenis pelayanan di puskesmas (Unsur ke-7)	420	4,000	100,00	Sangat Baik
8	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di puskesmas (Unsur ke-8)	418	3,981	99,52	Sangat Baik
9	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan (Unsur ke-9)	404	3,848	96,19	Sangat Baik
10	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-10)	419	3,990	99,76	Sangat Baik
11	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-11)	420	4,000	100,00	Sangat Baik
12	Komunikasi petugas layanan di puskesmas (Unsur ke-12)	419	3,990	99,76	Sangat Baik
13	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-13)	420	4,000	100,00	Sangat Baik
14	Kerapian petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas (Unsur ke-14)	415	3,952	98,81	Sangat Baik
15	Keberadaan pengaduan layanan di puskesmas (Unsur ke-15)	348	3,314	82,86	Baik
16	Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) yang ada di puskesmas (Unsur ke-16)	405	3,857	96,43	Sangat Baik
17	Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang pemeriksaan, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll) di puskesmas (Unsur ke-17)	420	4,000	100,00	Sangat Baik
18	Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll) di puskesmas (Unsur ke-18)	405	3,857	96,43	Sangat Baik
19	Kebersihan lingkungan layanan yang disediakan di puskesmas (Unsur ke-19)	410	3,905	97,62	Sangat Baik
	TOTAL	7824	74,514		

Sumber: data primer 2022

Sedangkan pada tabel 3.1.3 berikut, akan disajikan perhitungan nilai SKM di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang .

Tabel 3.1.3 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 (Unsur ke-1)	420	4,000	0,210
2	Kemudahan prosedur pelayanan di puskesmas (Unsur ke-2)	420	4,000	0,210
3	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di puskesmas (Unsur ke-3)	404	3,848	0,202
4	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (waktu tunggu sampai selesai pemberian obat tindakan) di puskesmas (Unsur ke-4)	417	3,971	0,209
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain) (Unsur ke-5)	420	4,000	0,210
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang telah ditetapkan di puskesmas (Unsur ke-6)	420	4,000	0,210
7	Kelengkapan jenis pelayanan di puskesmas (Unsur ke-7)	420	4,000	0,210
8	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di puskesmas (Unsur ke-8)	418	3,981	0,209
9	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan (Unsur ke-9)	404	3,848	0,202
10	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-10)	419	3,990	0,210
11	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-11)	420	4,000	0,210
12	Komunikasi petugas layanan di puskesmas (Unsur ke-12)	419	3,990	0,210
13	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-13)	420	4,000	0,210
14	Kerapian petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas (Unsur ke-14)	415	3,952	0,208
15	Keberadaan pengaduan layanan di puskesmas (Unsur ke-15)	348	3,314	0,174
16	Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) yang ada di puskesmas (Unsur ke-16)	405	3,857	0,203
17	Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll) di puskesmas (Unsur ke-17)	420	4,000	0,210
18	Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll) di puskesmas (Unsur ke-18)	405	3,857	0,203
19	Kebersihan lingkungan layanan yang disediakan di puskesmas (Unsur ke-19)	410	3,905	0,205
	TOTAL	7824	74,514	3,919
	Total Konversi Nilai SKM			3,919
	Total Konversi Nilai SKM X 25			97,99
	Mutu Pelayanan			A
	Kinerja Pelayanan			Sangat Baik

Sumber: data primer, olahan peneliti 2022

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 = $3,919 \times 25 = 97,99$
- B. Mutu Pelayanan = **A**
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

3.2. Fasilitas Parkir

3.2.1. 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 3.2.1 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	0	0
4	Selalu tersedia tempat parkir kendaraan	73	100
	Total	73	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2022

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan ketersediaan tempat parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang, di peroleh pendapat dari 73 orang responden yang di survey, semua responden (100%) menyatakan Selalu 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.

3.2.2. 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 3.2.2. Pendapat Responden Terhadap Keberadaan Juru Parkir
Di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang

No	Juru Parkir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak ada juru parkir	73	100
	Total	73	100

Sumber: data olahan peneliti, 2022

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan keberadaan juru parkir di UPTD Puskesmas Bukit Surungan Kota Padang Panjang, semua responden yaitu 73 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.

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan, mayoritas kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 unsur pelayanan yang termasuk dalam perhitungan SKM, terdapat 18 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**, terdapat 1 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 8 unsur dengan nilai rata-rata sama sebesar 4,000 (100) yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan layanan yang dibutuhkan di puskesmas (Unsur ke-1), Unsur Kemudahan prosedur pelayanan di puskesmas (Unsur ke-2), Unsur Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain) (Unsur ke-5), Unsur Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang telah ditetapkan di puskesmas (Unsur ke-6), Unsur Kelengkapan jenis pelayanan di puskesmas (Unsur ke-7), Unsur Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-11), Unsur Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-13), dan Unsur Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll) di puskesmas (Unsur ke-17). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan kedelapan 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 Baik, yaitu Unsur Keberadaan pengaduan layanan (Unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,314 (82,86), sehingga unsur ini menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah UPTD Puskesmas Bukit Surungan menyediakan sarana pengaduan layanan secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung berupa kotak saran dan penyampaian secara langsung di bagian layanan pengaduan. Hanya saja kotak saran yang disediakan tidak difasilitasi dengan kertas dan pena sehingga tidak bisa digunakan (tidak berfungsi). Sedangkan penyampaian secara tidak langsung bisa disampaikan melalui telepon/sma/wa. Namun beberapa masyarakat belum mengetahui unit pengaduan layanan tersebut.

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 **97,99** 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 setiap media pengaduan dengan alur layanan dan atributnya (kertas dan alat tulis)
2. Mensosialisasikan semua media pengaduan layanan yang digunakan

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

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	2	4	4	4	4	4	2	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	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3
86	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	2	4	4	4	4	4	2	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	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	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	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
Total	420	420	404	417	420	420	420	418	404	419	420	419	420	415	348	405	420	405	410
NRR	4,000	4,000	3,848	3,971	4,000	4,000	4,000	3,981	3,848	3,990	4,000	3,990	4,000	3,952	3,314	3,857	4,000	3,857	3,905
NRR* N Tertim bang	0,210	0,210	0,202	0,209	0,210	0,210	0,210	0,209	0,202	0,210	0,210	0,210	0,210	0,208	0,174	0,203	0,210	0,203	0,205
IKM	97,99																		



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas 2022**