

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG I TAHUN 2021



**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KARANGANYAR**

KATA PENGANTAR

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat yang terpadu, berkewajiban untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diwilayah kerjanya serta mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan kewajiban tersebut, Puskesmas sebagai pelaksana pelayanan kesehatan tingkat pertama telah berusaha menjalankan pelayanan pelanggan dengan sebaik – baiknya, namun demikian dalam pelaksanaannya masih dijumpai kekurangan, kemudian untuk bisa mengevaluasi hasil pelayanan pelanggan yang telah dilaksanakan dalam satu tahun, maka dilakukan survei kepuasan masyarakat tahun 2021.

Selanjutnya dari hasil survei kepuasan masyarakat semester I ini, kami lakukan suatu analisa untuk dapat dijadikan salah satu dasar dalam rangka laporan pelayanan pelanggan di UPT Puskesmas Mojogedang I tahun 2021 sebagai evaluasi dan pedoman untuk meningkatkan pelayanan berikutnya.

Akhirnya dengan mengucapkan Puji Syukur ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, maka pelaksanaan survei dan laporan survei kepuasan masyarakat tahun 2021 UPT Puskesmas Mojogedang I. Tidak lupa kami mengucapkan banyak terima kasih yang kepada teman-teman dan masyarakat yang telah membantu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada khususnya dan seluruh karyawan pada umumnya yang telah melaksanakan tugas dalam melayani pelanggan/pasien dengan sebaik - baiknya, semoga dengan laporan survei kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan tahun berikutnya sehingga akan lebih baik lagi. Amin.

Mojogedang, 26 Oktober 2021

Kepala UPT Puskesmas Mojogedang I



Kristuti Catur Sumarah, S.Tr.Keb., Bdn
NIP.19700220 199302 2 002

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN.....	2
C. METODE.....	2
D. TIM.....	3
E. WAKTU PELAKSANAAN SKM	3
1. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI	3
2. LOKASI PELAKSANAAN SURVEI	3
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN ANALISA DATA	3
G. TEKNIK/METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA DATA	3
BAB II HASIL, ANALISIS DAN PENYUSUNAN RTL.....	5
A. HASIL SURVEI	5-7
B. ANALISIS DATA	8
C. RENCANA TINDAK LANJUT	8
BAB III PENUTUP	9
A. KESIMPULAN	9
B. SARAN	9
LAMPIRAN	
1. SK TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
2. REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021	
3. KRITIK DAN SARAN DARI KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.** Nilai Persepsi ,Interval IKM.Interval Konversi IKM,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.
- Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
- Tabel 3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
- Tabel 5.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
- Tabel 6.** Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di UPT Puskesmas Mojogedang I
- Tabel 7.** Rencana Tindak Lanjut



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi, pelayanan kesehatan di Puskesmas atau pun di Rumah sakit termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor kesehatan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur kesehatan di daerah.

Untuk mengetahui suatu pelayanan Puskesmas diperlukan suatu penilaian yang salah satunya adalah melalui penilaian oleh masyarakat pengunjung/pengguna Puskesmas dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Mojogedang I diharapkan memberi hasil

yang mampu memicu terjadinya perubahan paradigma dari Puskesmas yang mengatur masyarakat menjadi Puskesmas yang memenuhi harapan masyarakat

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Mojogedang I Tahun 2021.

3. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dicapai UPT Puskesmas Mojogedang I tahun 2021.
- b. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Mojogedang I melalui Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021.
- c. Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Mojogedang I.

C. METODE

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Krejcie dan Morgan). Populasi kunjungan ke UPT Puskesmas Mojogedang I sebanyak 33.505 orang, menurut tabel Morgan dan Krejcie sampel dalam survei kepuasan masyarakat adalah Pengunjung Puskesmas di UPT Puskesmas Mojogedang I sebanyak 379 orang.

b. Sampel dan Besar Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Jenis pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode non probability sampling. Sampel diambil dari pengunjung Puskesmas yang datang untuk berobat ke UPT Puskesmas Mojogedang I bulan Oktober 2021, dengan menyebarkan kuesioner survey kepuasan masyarakat (media cetak).

Besar Sampel dalam survei Kepuasan Masyarakat ini sebanyak 379 orang. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017.

D. TIM

Terlampir (SK)

E. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Waktu survey kepuasan masyarakat dilaksanakan bulan Oktober 2021 di UPT Puskesmas Mojogedang I.

a. Jadwal

Pengambilan sampel dilaksanakan pada bulan Oktober 2021.

b. Tempat /Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di UPT Puskesmas Mojogedang I di semua layanan.

F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

Data yang diambil dalam survei kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Mojogedang I adalah berupa data primer, dimana data primer diperoleh dengan cara melakukan pengambilan data langsung terhadap responden dengan mengisi kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan dua cara sebagai berikut :

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
2. Dilakukan oleh pencacah/petugas melalui wawancara.

Instrumen yang dipergunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah berupa kuisisioner.

G. Teknik/Metode Pengolahan Data dan Analisa Data

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu :

1. Pengolahan dengan komputer

Data entri dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

1) Nilai rata rata per unsur pelayanan

Nilai masing masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisisioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2) Nilai indeks pelayanan

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

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengaplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

Berikut ini proses pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Mojogedang I.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25 \\ 3,373 \times 25 = 84,32$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB II

HASIL ANALISIS DAN PENYUSUNAN RTL

A. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Dalam survei kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Mojogedang I Th 2021 dari populasi kunjungan 33.505 menurut tabel Morgan dan Krejcie sampel sebanyak 379 orang pengunjung Puskesmas, dan dari 379 kuesioner yang disebar semuanya kembali dengan jawaban lengkap dan layak untuk dibuatkan analisa. berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut umur, jenis kelamin dan jenis kunjungan pasien di UPT Puskesmas Mojogedang I.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Karakteristik pasien/pengguna layanan yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan nilai mean yaitu 40. Hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20-30 tahun	140	36,90
30-50 tahun	181	47,80
>50 tahun	58	15,30
TOTAL	379	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui kelompok umur <20-30 tahun sebanyak 140 orang (36,90 %) 30-50 tahun sebanyak 181 orang (47,80 %) dan >50 tahun sebanyak 58 orang (15,30 %).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	159	42
Perempuan	220	58
Total	379	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 159 orang (42 %), dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 220 orang (58 %).

c. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
SD/SMP/SMA/Sederajat	326	86,8
Diploma	17	4,49
S1/S2/S3	26	6,87
Total	379	100

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui tingkat pendidikan responden lulusan SD/SMP/SMA/Sederajat sebanyak 326 orang (86,8%), lulusan Diploma sebanyak 17 orang (4,49%), lulusan S1/S2/S3 sebanyak 26 orang (6,87%)

d. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
PNS/TNI/POLRI	36	9,50
Swasta	121	31,9
Wira Usaha	55	14,51
Lainnya	167	44,06
TOTAL	379	100

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui jenis pekerjaan responden dimana yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 36 orang (9,50%), Swasta sebanyak 121 orang (31,9%), Wirausaha responden lulusan SD/SMP/SMA/Sederajat sebanyak 326 orang (86,8%), lulusan Diploma sebanyak 17 orang (4,49%), lulusan S1/S2/S3 sebanyak 26 orang (6,87%)

2. Deskripsi Jawaban Responden

Berikut ini merupakan tabel nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden di UPT Puskesmas Mojogedang I.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di UPT Puskesmas Mojogedang I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,28
U2	Prosedur Pelayanan	3,29
U3	Waktu Pelayanan	3,26
U4	Biaya / tarif	3,55
U5	Produk Layanan	3,30
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,43
U7	Prilaku Pelayanan	3,45
U8	Sarana dan Prasarana	3,40
U9	Pengaduan	3,73
JUMLAH NILAI /UNSUR		11631
NRR/UNSUR		30,69
NRR		3,41
TERTIMBANG/ UNSUR IKM UNIT PELAYANAN		$84 + 85,25 = 84,63$

Dari tabel 6. diatas dapat diketahui nilai rata-rata persyaratan pelayanan adalah 3,28, nilai rata-rata sistem, mekanisme, prosedur pelayanan adalah 3,29 nilai rata-rata waktu penyelesaian adalah 3,26, nilai rata-rata biaya/tarif adalah 3,55, nilai rata-rata produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 3,30, nilai rata-rata kompetensi pelaksana adalah 3,43, nilai rata-rata perilaku pelaksana pelayanan adalah 3,45, nilai rata-rata sarana dan prasarana adalah 3,40 nilai rata-rata penanganan pengaduan, sarana dan masukan adalah 3,73. Jumlah nilai per unsur adalah 11.631, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 30,69, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3,41, dan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) Tahun 2021 di UPT Puskesmas Mojogedang I adalah 84,63.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Mojogedang I Semester 2 Th. 2021 masuk dalam kategori interval IKM antara 76,61 – 88,30, dengan simpulan bahwa mutu pelayanan adalah B, dengan kinerja unit pelayanan **Baik**.

B. ANALISA DATA

Analisa data yang dipergunakan adalah analisa univariat. Analisis univariat merupakan analisis setiap variabel yang dinyatakan dengan sebaran frekuensi, baik secara angka-angka mutlak maupun secara persentase, disertai dengan penjelasan kualitatif (Sudjana (1996) dalam Rahmawati (2000). Pada unsur U1, kesesuaian pelayanan. Pada unsur U2 tentang proses pelayanan, terlalu rumit alur pelayanan pasien terlalu lama menunggu.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	ANALISIS PENYEBAB	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU (BULAN)						PENANGGUNG JAWAB
1	2	3	4	5						6
1	Kesesuaian pelayanan	Man: penambahan petugas untuk mengatur alur Metode: terlalu rumit alur, sehingga pasien terlalu lama menunggu Money: - Machines: - Materials: diatur antrian yang masuk untuk menghindari kerumunan	Melakukan pembinaan kepada karyawan	1	2	3	4	5	6	Nanda Prahesti Ambar Sari, A.Md.RMIK
2	Proses Pelayanan	Man: Keterbatasan tenaga Metode: terlalu rumit alur, sehingga pasien terlalu lama menunggu Money: - Machines: - Materials: -	Melakukan pembinaan kepada karyawan	1	2	3	4	5	6	Putri Pri Mastuti, S.Kep. Ners

Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Mojogedang I semua unsur pelayanan nilai rata – rata unsur pelayanan baik. Tentu saja hal tersebut harus ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Mojogedang I, hal penting yang harus dilaksanakan adalah perbaikan terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur kesesuaian pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan. Seperti misalnya RTL mengatur alur keluar masuk pasien sehingga menghindari kerumunan dan alur tertata rapi

BAB III

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Responden yang diteliti di UPT Puskesmas Mojogedang I sebanyak 379 orang, paling banyak berasal dari kelompok usia 30-50 tahun, dengan jenis kelamin mayoritas perempuan. Dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan dapat dikatakan sebagai berikut : unsur prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,73 dan Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan mendapatkan nilai rata-rata terendah 3,28. Jumlah nilai per unsur adalah 11.631, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 30,69, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3,41, dan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) Tahun 2021 di UPT Puskesmas Mojogedang I adalah 84,63. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Mojogedang I Th. 2021 masuk dalam kategori interval IKM antara 76,61 – 88,30, dengan simpulan bahwa mutu pelayanan adalah **B**, dengan kinerja unit pelayanan **Baik**.

2. SARAN

- Menambahan petugas untuk mengatur alur sehingga tidak terjadi kerumunan
- Tempat pelayanan ditambah supaya pasien mudah dalam pelayanan

L A M P I R A N



**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG I**

JL. Raya Mojogedang-Karangpandan Km 1 Mojogedang karanganyar ,Telp. (0271)4992846
Email : mojogedangsatu@yahoo.com Kode Pos 57752

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
MOJOGEDANG I NOMOR:449.1/ 7 TAHUN 2021**

TENTANG

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPT PUSKESMAS
MOJOGEDANG I**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG I,

Menimbang : a. bahwa salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan;

b. bahwa Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Mojogedang I tentang Survey Kepuasan Masyarakat Pada UPT Puskesmas Mojogedang I.

Mengingat : 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

4 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

5 Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 5

Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- 6 Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 90 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG I TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG I
- KESATU : Menetapkan tim pengelola Survey Kepuasan Masyarakat pada UPT Puskesmas Mojogedang I sebagaimana terlampir dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Tim pengelola Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU melaksanakan kegiatan survey mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkandi : Mojogedang
Pada Tanggal : 15 September 2021

KEPALA
UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG I,

KRISTUTI CATUR SUMARAH
Penata Tk. I
NIP. 19700220 199302 2 002

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
MOJOGEDANG I
NOMOR 449.1/ .07 TAHUN 2021
TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG I

**1. TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPT
PUSKESMAS MOJOGEDANG I:**

JABATAN		NAMA PETUGAS
Pengarah	:	Kristuti Catur Sumarah, S.Tr Keb, Bdn
Ketua	:	Retnowati, SKM
Sekretariat	:	Sunarsih, SKM
Pelaksana	:	1. dr. Adiyanti Kusuma Dewi
	:	2. Nanda Prahesti Ambar Sari, A.Md.RMIK
	:	3. Putri Pri Mastuti, S.Kep,Ns
	:	4. Hilda Rizqi Fauziah, A.Md Kes

**2. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT**

a. Ketua:

- 1) Merencanakan jadwal pelaksanaan survei;
- 2) Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana survei;
- 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan survei dengan anggota tim;
- 4) Memonitor pelaksanaan survei;
- 5) Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan survei;
- 6) Melakukan analisis data hasil survei;
- 7) Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Puskesmas untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam membuat rencana tindak lanjut perbaikan;
- 8) Penyajian hasil survei.

b. Tim Sekretariat:

- 1) Menyiapkan bahan untuk kebutuhan pelaksanaan survei;
- 2) Mengumpulkan data hasil survei;
- 3) Melakukan tabulasi data;
- 4) Menyusun laporan;
- 5) Menyimpan dokumen survei.

c. Pelaksana:

- 1) Melaksanakan survei di unit pelayanan sesuai tanggung jawabnya;
- 2) Mengumpulkan data hasil survei;
- 3) Melaporkan hasil kegiatan survey kepada ketua tim.

3. PELAKSANAAN SURVEI

a. Pelaksana survei

Pelaksana survei adalah setiap unit pelayanan di UPT Puskesmas MOJOGEDANG I.

b. Tahapan survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat di pertanggung jawabkan.

4. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Teknik pelaksanaan survei di UPT Puskesmas MOJOGEDANG I adalah dengan menggunakan Kuesioner melalui pengisian sendiri.

5. PENYUSUNAN LAPORAN HASILSURVEI

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup:

a. Pendahuluan:

- 1) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan Publik;
- 2) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM;
 - 1) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah;
 - 2) Tim SKM terdiri dari Ketua, sekretaris dan anggota sebagai pelaksana SKM;
 - 3) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

b. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya.

c. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif.

Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (executive summary).

6. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Persiapan Survei

1) Penetapan Pelaksana survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

a) Pengarah.

b) Pelaksana, terdiri dari:

- Ketua;
- Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak maksimal 5 orang;
- Sekretariat.

1) Penyiapan Bahan Survei

a) Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b) Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- Bagian Pertama

Padabagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antarlain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

- **Bagian Ketiga**

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

- c) **Bentuk Jawaban**

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

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- ✓ Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- ✓ Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- ✓ Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- ✓ Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

- b. **Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

- 1) **Penetapan Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

N = populasi

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

- 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
Lokasi di masing-masing unit pelayanan UPT Puskesmas MOJOGEDANG I pada waktu jam layanan
- 3) Pelaksanaan Pengumpulan Data
 - a) Pengumpulan data
Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
 - b) Pengisian kuesioner
Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan cara, dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

7. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

a. Pengukuran Skala Likert

- 1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberikan nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

"N = bobot nilai per unsur"

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

$$\text{SKM} \hat{=} \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	NILAI PELAYANAN (x)	NILAI UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

b. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan cara, pengolahan dengan computer.

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

c. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

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

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) +$$

$$(g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

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

- 2) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- 3) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

d. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

e. Penyusunan Jadwal.

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

- 1) Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- 3) Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

8. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- a. Secara berkala Kepala UPT Puskesmas Mojogedang I melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Publik.
- b. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- c. Pengujian Kualitas Data

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

- d. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:

- 1) Operating Sistem (OS) DOS, atau
 - 2) Operating Sistem(OS)Microsoft(MS)Windows(MW),
 - 3) SPSS, dan lain-lainnya.
- e. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 6 (enam) bulan sekali.
- f. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
- Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.
- Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri
- g. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metodesurvei.
- Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring social.

9. ANALISA HASIL SURVEIDAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

a. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam table berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

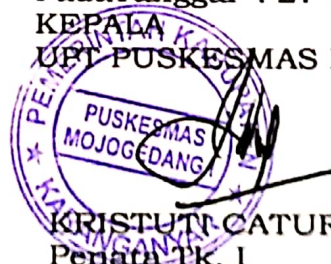
N O	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIA TAN	WAKTU								PENANGGUNG JAWAB

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung ,dapat melihat pada tabel berikut :

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Ditetapkan di : Mojogedang
 Pada Tanggal : 27 Oktober 2021
 KEPALA
 UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG I,



KRISTUTI CATUR SUMARAH
 Perawat Tk. I
 NIP. 19700220 199302 2 002

**KRITIK DAN SARAN PADA SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN UPT.PUSKESMAS MOJOGEDANG I
TAHUN 2021**

KRITIK

1. Sudah bagus tingkatkan pelayanan
2. Bagus dan mantap
3. Sudah baik pelayanan
4. Lebih baik lagi saja
5. Semoga menunggu antriannya tidak terlalu lama
6. Kemarin tanggal 23 september 2021 periksa yang memeriksa bidan siapa kurang tau namanya orangnya tidak mengenakkann
7. Untuk pembukaan jam operasional jika sudah pada jamnya di mohon untuk siap bagi petugasnya

SARAN

1. Jadilah yang lebih baik lagi
2. Pertahankan pelayanan
3. Lebih ditingkatkan untuk peningkatan yang lebih baik
4. Untuk saran bel dipoli ketika memanggil pasien harap dibunyikan terus jadi biar pasiennya dengar tidak seperti pas sayaa periksa tanggal 23 september kemarin
5. Pelayanan sudah bagus, semua tetap ramah dan sopan
6. Tetap menjadikan pelayanan untuk masyarakat yang utama

LAMPIRAN

1. REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN

NO URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN		USIA			PENDIDIKAN			PEKERJAAN				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	JUMLAH
	L	P	<20-30 tahun	30-50 tahun	>50 tahun	SD/SMP/SMA/ Sederajat	DIPLOMA	SI/S2/S3	PNS/TNI/POLRI	SWASTA	WIRUSAHA	LAINNYA										
1	√			√		√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2		√			√	√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
3		√		√				√	√				3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
4	√			√		√						√	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
5		√	√			√						√	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
6		√			√	√						√	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
7		√			√	√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8		√		√		√				√			4	3	3	3	3	4	3	4	4	31
9		√		√		√						√	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
10		√			√	√						√	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
11		√			√	√				√			3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
12	√				√	√						√	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
13	√				√	√						√	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
14	√				√	√				√			3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
15		√		√		√				√			3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
16		√		√		√				√			3	3	3	3	4	3	4	3	4	30
17		√	√			√						√	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
18		√		√		√				√			3	3	3	3	4	3	4	3	4	30
19		√			√	√						√	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
20	√			√		√					√		3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
21	√				√	√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22		√		√		√						√	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
23	√			√		√				√			4	4	3	3	3	3	4	3	4	31

24		√	√			√						√	4	4	3	3	3	4	3	3	4	31
25		√	√			√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
26		√	√			√						√	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
27	√		√			√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
28		√	√			√				√			3	4	3	3	3	3	3	4	4	30
29	√		√			√						√	4	4	3	3	3	3	4	3	4	31
30		√		√				√	√				3	3	3	4	3	3	4	2	4	29
31	√			√				√				√	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
32	√			√		√					√		4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
33		√		√		√				√			3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
34	√			√		√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
35	√			√			√		√				3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
36		√		√				√	√				3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
37		√	√			√						√	4	3	3	4	4	4	4	4	1	31
38		√	√			√						√	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
39		√		√		√			√	√			3	3	3	4	3	4	4	2	3	29
40		√	√			√							4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41		√		√			√				√		3	1	2	4	1	4	4	4	4	27
42		√	√			√				√			4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
43	√		√			√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
44		√	√			√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
45		√	√			√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
46		√	√			√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
47		√	√			√					√		3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
48		√		√		√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
49		√		√		√				√			3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
50		√	√			√						√	3	3	4	3	3	4	4	4	4	32
51		√	√			√						√	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
52		√		√		√						√	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
53		√		√			√		√				3	3	3	4	3	3	3	3	4	29

54		√		√		√						√	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31
55					√	√					√		3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
56	√		√			√				√			3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
57	√				√	√					√		3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
58		√		√		√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
59		√	√			√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
60		√	√			√					√		3	3	2	4	3	3	3	3	4	28
61	√		√			√						√	4	4	3	3	3	3	4	3	4	31
62		√			√			√	√				3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
63	√		√			√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64		√			√			√	√				3	3	2	3	3	3	3	3	4	27
65		√	√				√						3	4	3	3	4	3	3	3	4	30
66	√				√	√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	√				√	√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68		√		√		√					√		4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
69		√		√		√						√	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
70		√		√		√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
71	√			√		√					√		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	√			√				√	√				3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
73		√		√		√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
74	√			√		√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
75		√		√			√				√		3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
76		√			√	√					√		3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
77	√			√		√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78		√		√		√				√			3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
79		√		√		√				√			3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
80	√			√		√					√		3	3	4	3	3	4	4	4	4	32
81		√		√			√				√		3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
82	√			√		√						√	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
83		√		√		√						√	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28

84	√			√		√					√		3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
85	√			√		√				√			3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
86	√			√		√					√		3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
87	√		√			√					√		3	4	3	3	4	3	4	4	4	32
88		√		√				√	√				3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
89	√			√		√					√		3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
90	√				√	√						√	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
91	√		√			√					√		3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
92	√			√		√					√		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93		√		√				√	√				4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
94		√	√			√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95		√		√				√				√	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
96		√		√		√					√		4	4	4	4	4	3	3	4	3	33
97	√		√			√					√		4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
98	√			√				√	√				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99		√			√	√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	√			√		√				√			3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
101		√		√		√						√	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
102	√		√			√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
103		√			√	√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104	√			√				√	√				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105		√	√			√						√	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
106	√			√		√						√	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
107		√			√	√					√		3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
108	√			√		√						√	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
109		√	√			√						√	4	4	2	3	3	3	3	3	3	28
110		√	√			√						√	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
111	√			√		√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
112		√	√			√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
113	√		√			√					√		3	3	2	4	3	3	2	2	3	25

114	√			√		√						√	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
115	√		√			√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
116		√		√		√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
117	√			√		√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
118		√	√					√	√				3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
119		√			√			√		√			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
120	√			√		√						√	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
121		√	√					√				√	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
122	√		√					√	√				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
123	√			√		√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
124	√				√	√					√		4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
125		√		√		√				√			3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
126		√	√			√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
127	√		√			√						√	3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
128		√		√		√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
129	√		√			√						√	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
130	√		√			√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
131	√			√		√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
132	√			√				√	√				3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
133		√		√		√					√		3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
134	√			√		√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
135		√		√		√						√	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
136	√			√		√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
137	√		√			√					√		4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
138	√			√		√						√	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
139		√		√		√				√			3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
140		√			√	√				√			3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
141	√			√		√					√		3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
142		√		√		√				√			3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
143	√			√				√	√				3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

144		√		√		√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
145	√		√			√						√	3	4	4	4	3	3	3	4	4	32
146	√			√		√				√			3	3	4	3	3	3	3	3	1	26
147		√			√	√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
148	√			√		√				√			3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
149		√	√			√						√	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
150		√			√	√					√		4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
151	√				√	√						√	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
152		√		√		√					√		4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
153	√		√			√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
154		√	√			√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
155	√			√		√				√			3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
156	√			√		√						√	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
157		√		√			√				√		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
158		√		√		√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
159		√		√		√						√	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
160		√			√		√		√				4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
161		√		√		√					√		3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
162		√		√		√		√		√			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
163		√		√				√				√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
164		√	√			√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
165		√			√	√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
166		√	√									√	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
167		√	√			√		√	√				3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
168		√	√			√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
169		√	√				√			√			3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
170	√		√			√				√			4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
171		√		√		√						√	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
172		√		√		√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
173		√	√			√						√	4	4	3	2	4	4	4	4	4	33

174	✓				✓	✓						✓	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
175	✓			✓				✓	✓				3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
176		✓		✓		✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
177	✓			✓				✓	✓				3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
178	✓			✓		✓				✓			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
179		✓	✓			✓						✓	3	3	3	3	4	4	3	2	3	28
180	✓			✓		✓						✓	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
181	✓			✓		✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
182		✓	✓			✓						✓	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
183		✓	✓			✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
184		✓	✓			✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
185	✓		✓			✓				✓			3	2	4	4	4	4	3	4	4	32
186	✓			✓		✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
187	✓			✓		✓				✓			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
188		✓		✓		✓					✓		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
189	✓			✓		✓					✓		3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
190		✓		✓		✓						✓	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
191	✓				✓	✓					✓		3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
192	✓		✓			✓						✓	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
193	✓			✓		✓						✓	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
194	✓		✓			✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
195		✓		✓		✓				✓			3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
196		✓		✓		✓						✓	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
197	✓			✓		✓					✓		3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
198		✓			✓	✓				✓			3	3	4	3	4	3	3	3	4	30
199	✓				✓	✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
200		✓		✓		✓					✓		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
201	✓			✓		✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
202		✓	✓			✓				✓			4	4	3	3	3	4	4	3	4	32
203		✓		✓		✓				✓			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

204		√		√		√				√			4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
205		√		√		√				√			3	3	3	3	4	4	4	4	3	31
206		√	√			√						√	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
207	√		√			√						√	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
208		√	√			√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
209		√		√		√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
210		√		√		√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
211	√		√			√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
212	√				√	√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
213		√		√		√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
214		√		√		√					√		3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
215		√		√		√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
216		√			√	√				√			3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
217		√		√		√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
218	√				√	√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
219		√	√			√				√			3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
220		√				√				√			4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
221		√		√		√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
222		√		√				√	√				3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
223		√		√		√				√			4	3	3	3	3	4	4	4	4	32
224	√		√			√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
225		√		√		√					√		3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
226		√		√		√					√		3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
227	√		√			√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
228		√	√			√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
229	√			√		√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
230	√			√		√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
231	√			√				√	√				3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
232		√			√	√				√			3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
233		√		√		√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28

234		✓		✓		✓						✓	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
235	✓		✓					✓	✓				3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
236	✓				✓			✓	✓				3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
237	✓			✓		✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
238	✓			✓		✓				✓			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
239		✓	✓			✓						✓	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
240		✓	✓			✓				✓			3	3	4	3	3	4	4	3	4	31
241		✓	✓			✓						✓	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
242		✓		✓		✓						✓	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
243		✓	✓			✓				✓			3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
244		✓		✓		✓				✓			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
245	✓			✓		✓						✓	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
246		✓	✓			✓			✓				3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
247		✓		✓		✓			✓				3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
248		✓		✓				✓		✓			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
249		✓		✓		✓				✓			3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
250	✓				✓	✓				✓			3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
251		✓	✓			✓						✓	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
252		✓		✓		✓						✓	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
253		✓		✓		✓						✓	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
254		✓	✓			✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
255	✓			✓		✓					✓		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
256	✓			✓		✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
257	✓			✓		✓				✓			3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
258	✓		✓			✓					✓		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
259		✓	✓			✓						✓	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
260	✓			✓		✓						✓	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
261	✓			✓		✓					✓		4	4	3	3	4	4	4	4	3	33
262	✓			✓		✓						✓	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
263		✓			✓	✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29

264	√		√					√				√	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
265	√				√	√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
266	√				√	√						√	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
267		√		√		√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
268	√			√		√					√		4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
269		√	√				√		√				3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
270		√		√		√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
271		√		√		√						√	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
272	√			√		√					√		3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
273	√		√			√						√	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
274		√	√			√				√			4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
275	√		√			√				√			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
276		√		√			√			√			4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
277	√			√		√			√				3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
278	√		√			√				√			3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
279	√		√			√				√			4	4	3	3	3	3	4	4	3	31
280	√		√			√				√			4	3	3	3	4	4	4	3	3	31
281	√	√	√			√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
282	√		√			√						√	3	3	4	4	3	3	4	2	4	30
283	√		√			√						√	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
284	√	√	√			√						√	3	3	4	4	3	3	4	3	4	31
285	√		√			√						√	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
286	√		√			√						√	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
287	√		√			√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
288	√		√			√						√	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
289		√	√			√				√			4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
290		√	√			√						√	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
291	√		√			√						√	4	3	3	3	4	4	3	3	4	31
292		√	√			√						√	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
293		√	√			√					√		3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

294		✓		✓		✓						✓	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
295	✓			✓		✓					✓		3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
296	✓		✓			✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
297	✓		✓			✓						✓	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
298		✓	✓					✓		✓			3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
299		✓	✓			✓				✓			3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
300	✓				✓	✓				✓			4	4	4	3	4	4	3	3	1	30
301	✓			✓				✓		✓			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
302		✓	✓			✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
303		✓		✓		✓				✓			3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
304		✓		✓		✓					✓		4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
305		✓			✓	✓						✓	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
306	✓		✓			✓				✓			4	3	4	3	4	4	4	3	4	33
307		✓	✓					✓				✓	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
308		✓			✓	✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
309		✓			✓	✓						✓	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
310	✓			✓		✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
311	✓		✓			✓						✓	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
312	✓		✓			✓						✓	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
313	✓		✓			✓				✓			3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
314	✓		✓			✓						✓	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
315	✓			✓		✓					✓		3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
316	✓			✓		✓						✓	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
317	✓		✓			✓					✓		3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
318		✓		✓		✓						✓	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
319	✓		✓			✓						✓	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
320	✓		✓			✓				✓			3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
321	✓		✓			✓						✓	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
322	✓		✓			✓						✓	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
323	✓		✓			✓						✓	3	3	3	4	3	4	3	4	1	28

324		✓			✓	✓					✓		3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
325		✓		✓		✓						✓	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
326	✓				✓		✓		✓				3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
327		✓			✓	✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
328	✓		✓			✓					✓		4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
329	✓			✓				✓	✓				3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
330		✓	✓			✓					✓		3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
331		✓			✓	✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
332		✓		✓		✓						✓	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
333		✓		✓		✓			✓				3	3	2	3	1	3	3	3	4	25
334	✓			✓			✓		✓				3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
335		✓		✓		✓						✓	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
336		✓	✓			✓						✓	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
337		✓			✓	✓						✓	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
338		✓		✓		✓				✓			4	3	4	4	4	4	4	3	3	33
339		✓		✓		✓				✓			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
340		✓		✓		✓				✓			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
341		✓		✓		✓						✓	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
342		✓			✓	✓						✓	3	3	3	3	3	3	3	4	2	27
343	✓			✓		✓						✓	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
344		✓			✓	✓				✓			3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
345		✓		✓		✓				✓			3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
346		✓			✓	✓				✓			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
347		✓		✓		✓					✓		4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
348		✓		✓		✓				✓			4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
349		✓	✓			✓				✓			3	4	4	3	3	3	4	4	4	32
350	✓		✓			✓				✓			4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
351	✓			✓			✓			✓			4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
352		✓		✓		✓						✓	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
353		✓		✓				✓	✓				4	4	4	3	4	4	4	3	4	34

354		√			√			√	√				3	3	3	2	3	3	4	4	4	29
355		√		√		√						√	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
356		√	√			√						√	3	3	2	4	3	3	4	3	4	29
357		√	√			√				√			3	4	3	3	4	4	4	4	4	33
358		√	√			√						√	3	4	4	3	3	3	3	4	3	30
359		√	√			√						√	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
360		√	√			√				√			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
361		√	√			√						√	3	4	4	4	3	4	3	4	3	32
362	√				√	√						√	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
363		√		√		√						√	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
364	√			√		√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
365		√	√					√				√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
366	√		√					√				√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
367		√			√		√					√	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
368	√		√			√				√		√	3	3	3	3	3	3	3	2	1	24
369		√	√			√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
370		√			√			√	√				3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
371		√		√		√				√			3	3	2	4	3	4	3	4	4	30
372		√	√			√						√	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
373		√	√			√						√	3	3	3	3	4	3	3	2	2	26
374		√	√			√				√			3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
375		√		√		√				√			3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
376		√	√			√				√			3	3	3	3	4	3	3	2	4	28
377		√		√		√						√	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
378		√	√			√						√	3	2	3	3	3	3	3	3	4	27
379		√	√			√						√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
JUMLAH	159	220	140	181	58	326	17	36	36	121	55	167	1245	1246	1237	1347	1249	1300	1308	1287	1412	11631
N.Rata2													3.28	3.29	3.26	3.55	3.30	3.43	3.45	3.40	3.73	30.69