

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN III
TAHUN 2023**



**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KLUNGKUNG
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Klungkung, maka perlu diselenggarakan survey atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung melaksanakan pelayanan yang standar pelayanannya telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung sebagai berikut:

1. Peraturan Bupati Klungkung No.51 Tahun 2022 tentang Penetapan Inovasi Daerah.
2. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 474 / 24 / HK / 2019 Tentang Penetapan Kring Sehat Klungkung Sebagai Inovasi Daerah
3. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 49 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.
4. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 419 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Kesehatan Tim Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan

Berdasarkan keputusan tersebut, Dinas Kesehatan membagi menjadi 2 jenis layanan yaitu :

- a. Pelayanan Administrasi Kesehatan
- b. Pelayanan KRIS Klungkung dan P3K

Berdasarkan 2 jenis layanan tersebut terdapat 2 produk layanan yang terdiri dari :

1. Layanan Pemberian Rekomendasi Perizinan Bidang Kesehatan
2. Layanan Kegawatdaruratan KRIS Klungkung dan Pelayanan P3K

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 419 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Kesehatan Tim Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan
7. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 49 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.
8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 455 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan pada PSC KRIS Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung khususnya pada periode triwulan ketiga tahun 2023. Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

2.1. Persiapan

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan kuisisioner, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

- a. penyusunan kuisisioner dalam bentuk pengisian formulir melalui aplikasi SISUKMA yang dikirim melalui nomor WA pengguna layanan yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu :
 - 1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, dan instansi/alamat yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
 - 2) Bagian II : Survey Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Dinas Kesehatan. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :
 - a) Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b) Prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c) Waktu pelayanan.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d) Kemudahan mendapatkan informasi
Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
 - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 - f) Kompetensi Pelaksana.
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 - g) Perilaku Pelaksana.
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i) Sarana dan Prasarana.

Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *sangat buruk* diberi nilai persepsi **Bintang 1**, *buruk* diberi nilai persepsi **Bintang 2**, *baik* diberi nilai **Bintang 3**, *sangat baik* diberi nilai persepsi **Bintang 4**.

4) Jadwal Pelaksanaan.

Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Dinas Kesehatan adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Bulan
1.	Pengumpulan data survei	1 Juli s/d 30 September 2023
2.	Analisis data	30 September 2023
3.	Penyusunan laporan IKM	30 September 2023
4.	Publikasi IKM	12 Oktober 2023

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Responden

Responden kuisisioner adalah pengguna layanan yang diberikan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung dengan jumlah responden 264 orang.

2) Lokasi dan waktu penyampaian kuisisioner

Lokasi penyebaran kuisisioner adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian kuisisioner dilakukan oleh masing-masing responden melalui media WA yang dikirim dari aplikasi SISUKMA dan mengisi formulir yang diinput secara manual di aplikasi SISUKMA.

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 1 Juli s/d tanggal 30 September 2023

2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab kuisisioner dalam link yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA. Tetapi pada saat pelaksanaan tidak dapat dilakukan melalui WA karena responden tidak merespon kuisisioner yang dikirim, sehingga pengumpulan data dilaksanakan secara manual.

2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. Metode pengolahan data

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

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

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

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:

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

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut :

- ~ Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~ Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Dinas Kesehatan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Pengujian Kualitas Data

Data yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Karakteristik Responden

- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 130 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 134 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat SMA/Sederajat yaitu sebanyak 164 orang selanjutnya di tingkat pendidikan SD sebanyak 26 orang, SMP sebanyak 36 orang, S1 sebanyak 14 orang, D1 sebanyak 15 orang, D3 sebanyak 8 orang, D4 sebanyak 1 orang.
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh lainnya sebanyak 120 orang dan Wirausaha sebanyak 64 orang, Petani/Peternak/Nelayan sebanyak 21 orang ASN/TNI/POLRI sebanyak 6 orang serta Guru/Dosen sebanyak 10 orang, swasta 43 orang.

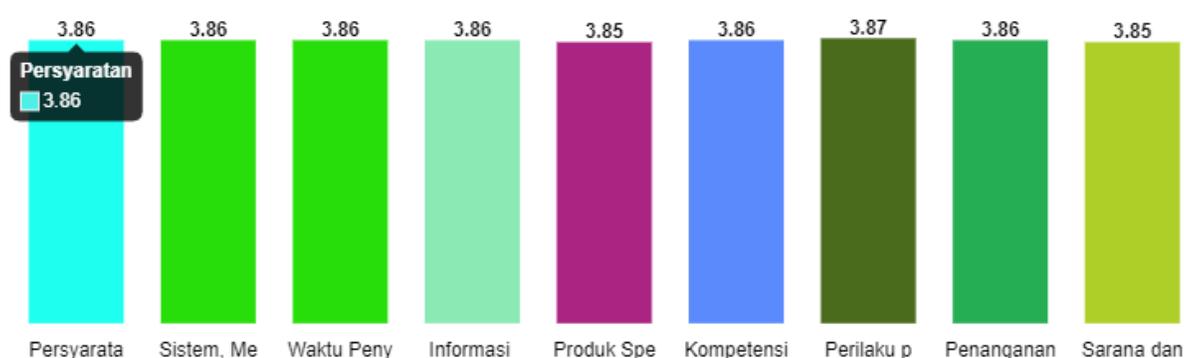
3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Kesehatan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar dibawah ini.

Gambar 3.1



Sumber : data diolah, 2023

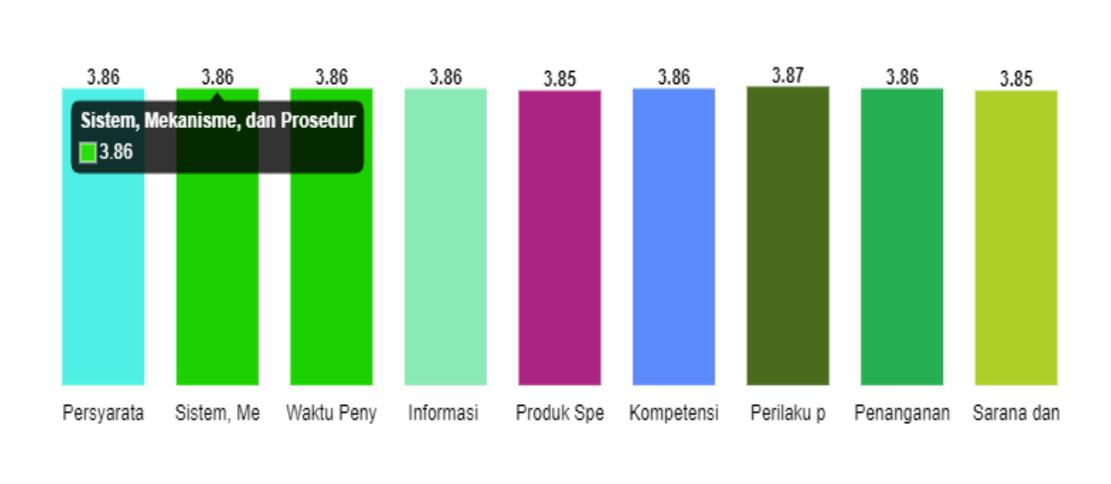
Gambar 3.1. Persepsi Responden terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan

Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,86 atau dengan kategori Sangat Baik.

2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan.

Gambar 3.2



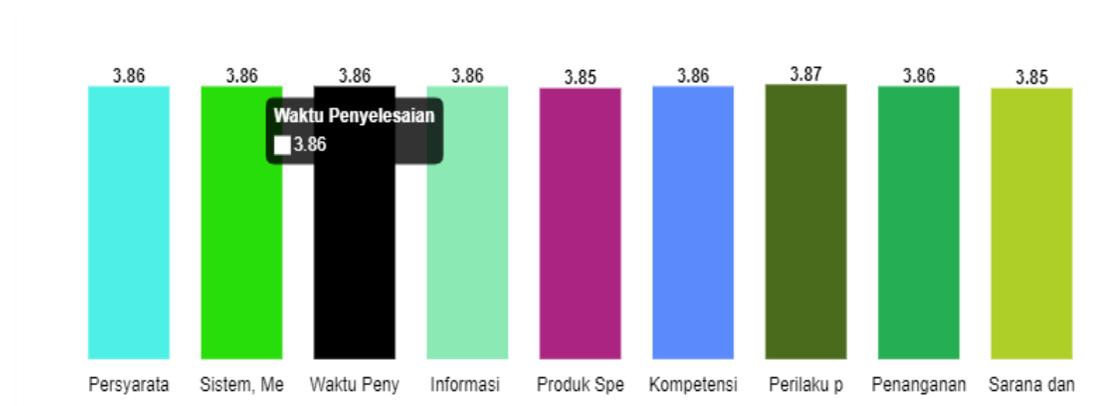
Sumber : data diolah, 2023

Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,86 atau dengan kategori Sangat Baik.

3. Kecepatan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Kesehatan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.3



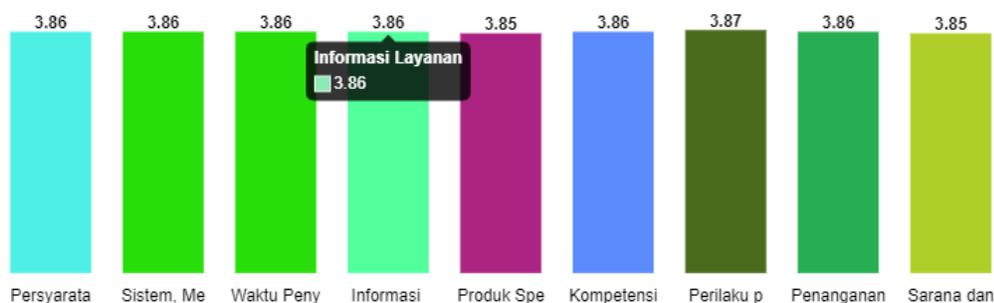
Sumber : data diolah, 2023

Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Dinas Kesehatan masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap Kecepatan Pelayanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,86 atau dengan kategori Sangat Baik.

4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di Dinas Kesehatan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.4



Sumber : data diolah, 2023

Penilaian responden terhadap informasi layanan di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,86 atau dengan kategori Sangat Baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang produk spesifikasi jenis layanan di Dinas Kesehatan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.5



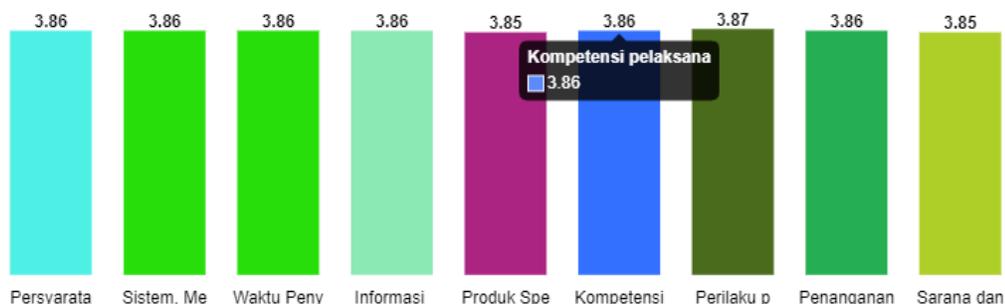
Sumber : data diolah, 2023

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap produk spesifikasi jenis layanan di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,85 atau dengan kategori Sangat Baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Kesehatan. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.6



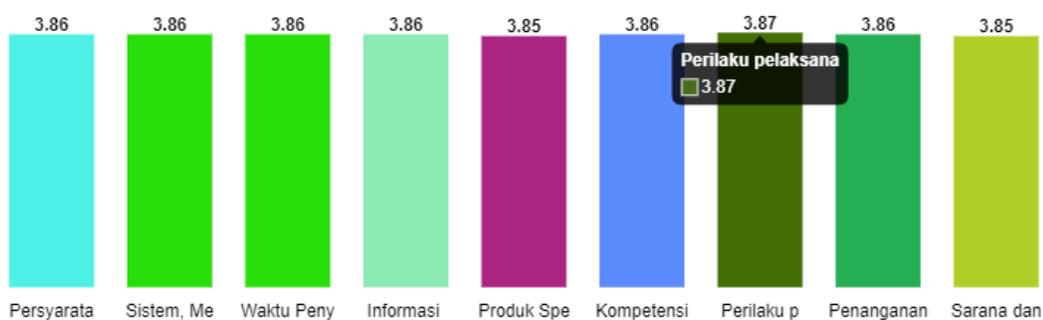
Sumber : data diolah, 2023

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kompetensi petugas di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,86 atau dengan kategori Sangat Baik.

7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7



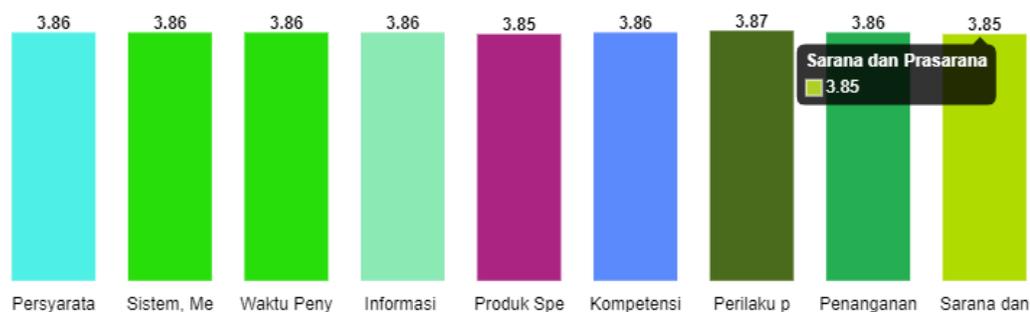
Sumber : data diolah, 2023

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Dinas Kesehatan masih pada kategori Sangat Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,87 atau dengan kategori Sangat Baik.

8. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana kelengkapan sarana prasarana pelayanan pada Dinas Kesehatan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.8



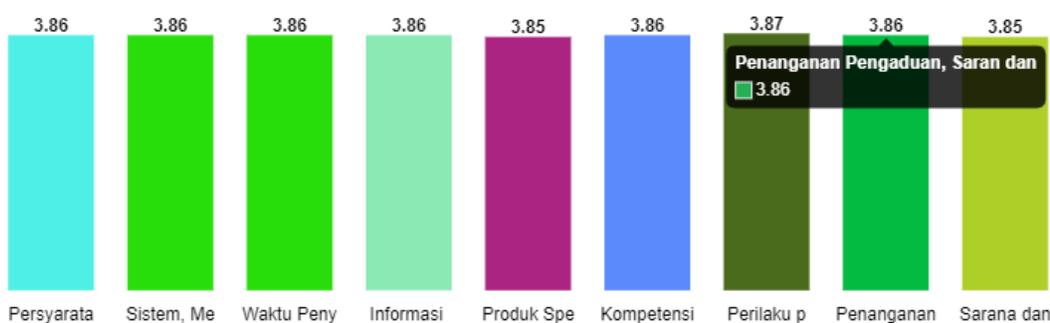
Sumber : data diolah, 2023

Penilaian responden terhadap sarana dan prasarana di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana yang ada pada Dinas Kesehatan yaitu sebesar 3,85 atau dengan kategori Sangat Baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada Dinas Kesehatan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.9



Sumber : data diolah, 2023

Penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,86 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Dinas Kesehatan maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 usur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam table di bawah ini.

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata	
					U1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9		
1	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2	90	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3	65	Laki-Laki	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	73	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	15	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
6	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
7	20	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	35	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
9	24	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
10	43	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
11	73	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
12	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
13	70	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
14	37	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
15	43	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
16	82	Perempuan	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
17	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
18	5	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
19	30	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
20	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
21	70	Perempuan	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
22	49	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
23	41	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
24	5	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
25	18	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
26	44	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
27	16	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
28	15	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
29	44	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
30	75	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
31	44	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
32	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
33	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

34	17	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
35	75	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
36	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
37	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
38	55	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
39	77	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
40	15	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
41	44	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
42	55	Perempuan	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
43	64	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
44	29	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
45	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
46	70	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
47	94	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
48	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
49	15	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
50	24	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
51	16	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
52	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
53	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
54	5	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
55	66	Laki-Laki	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
56	29	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
57	42	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
58	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
59	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
60	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
61	5	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
62	36	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
63	67	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
64	27	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
65	63	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
66	69	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
67	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
68	40	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
69	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
70	68	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
71	61	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
72	55	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
73	60	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
74	15	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
75	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
76	20	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
77	73	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
78	61	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
79	29	Perempuan	SD	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
80	44	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
81	15	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
82	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
83	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
84	25	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
85	16	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
86	44	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

87	33	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
88	7	Laki-Laki	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
89	5	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
90	31	Perempuan	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
91	20	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
92	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
93	32	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
94	63	Laki-Laki	SMP	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
95	27	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
96	80	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
97	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
98	33	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
99	85	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
100	24	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
101	30	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
102	30	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
103	66	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
104	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
105	55	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
106	77	Perempuan	SMP	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
107	56	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
108	22	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
109	18	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
110	42	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
111	66	Perempuan	SD	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
112	83	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
113	57	Laki-Laki	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
114	56	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
115	43	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
116	44	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
117	20	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
118	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
119	64	Laki-Laki	SD	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
120	17	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
121	53	Perempuan	SMP	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
122	75	Laki-Laki	SD	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
123	69	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
124	15	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
125	15	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
126	73	Laki-Laki	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

127	86	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
128	63	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
129	90	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
130	43	Perempuan	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
131	75	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
132	55	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
133	62	Laki-Laki	SD	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
134	77	Laki-Laki	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
135	45	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
136	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
137	19	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
138	16	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
139	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
140	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
141	42	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
142	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
143	12	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
144	16	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
145	32	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
146	11	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
147	40	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
148	13	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
149	24	Perempuan	SMP	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
150	60	Perempuan	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
151	25	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
152	17	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
153	17	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
154	55	Perempuan	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
155	40	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
156	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
157	85	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
158	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
159	71	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
160	33	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
161	53	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
162	85	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
163	47	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
164	15	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
165	26	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
166	63	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

167	70	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
168	38	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
169	72	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
170	70	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
171	110	Perempuan	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
172	73	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
173	74	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
174	80	Perempuan	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
175	35	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
176	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
177	67	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
178	70	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
179	84	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
180	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
181	23	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
182	65	Laki-Laki	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
183	60	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
184	75	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
185	29	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
186	64	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
187	24	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3.56
188	33	Perempuan	S1	Swasta	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3.56
189	26	Perempuan	S1	Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3.67
190	27	Laki-Laki	S1	Swasta	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3.56
191	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
192	71	Laki-Laki	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
193	18	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
194	90	Perempuan	SD	Petani/Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
195	15	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
196	15	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
197	57	Laki-Laki	D1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
198	57	Perempuan	D1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
199	59	Perempuan	SD	Petani/Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
200	85	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
201	44	Perempuan	D3	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
202	65	Laki-Laki	D1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
203	78	Perempuan	D3	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
204	18	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
205	65	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
206	69	Perempuan	SMA/ sederajat	Petani/Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

207	65	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
208	2	Laki-Laki	SD	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
209	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
210	41	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
211	81	Laki-Laki	D1	Guru/dosen	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
211	21	Perempuan	D1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
212	45	Perempuan	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
213	48	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
214	55	Laki-Laki	D1	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.11
215	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
216	70	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
217	44	Laki-Laki	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
218	65	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
219	50	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
220	56	Laki-Laki	D1	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
221	62	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
222	75	Perempuan	SMP	Petani/Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
223	75	Laki-Laki	D1	Petani/Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
224	23	Laki-Laki	D1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
225	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
226	59	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
227	18	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
228	65	Laki-Laki	D3	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
229	18	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
230	65	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
231	64	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
232	60	Laki-Laki	SMP	Petani/Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
233	55	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
234	56	Perempuan	D4	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
235	21	Perempuan	D1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
236	78	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
237	70	Perempuan	SMA/ sederajat	Petani/Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
238	66	Laki-Laki	SMP	Petani/Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
239	12	Perempuan	SD	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
240	66	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
241	60	Laki-Laki	D1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
242	23	Perempuan	D1	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
243	64	Laki-Laki	SD	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
244	66	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

245	65	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
246	60	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
247	58	Perempuan	D1	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
248	65	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
249	33	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
250	59	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
251	84	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
252	60	Perempuan	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
253	87	Perempuan	SMP	Petani/ Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
254	24	Laki-Laki	D1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
255	90	Perempuan	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
256	62	Laki-Laki	D3	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
257	46	Perempuan	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
258	66	Perempuan	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
259	64	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
260	66	Laki-Laki	D1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
261	63	Perempuan	SD	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
262	31	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
263	2	Laki-Laki	SD	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
264	46	Perempuan	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
					1018	1019	1019	1018	1017	1019	1021	1018	1017		
					3,86	3,86	3,86	3,86	3,85	3,86	3,87	3,86	3,85		
					0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42		
					95,48										

Tabel 3. 1

Dari tabel diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung adalah 95.48



Jika dilihat dari data jenis layanan, berdasarkan hasil pengukuran layanan, seluruh layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung mendapat kategori kinerja sangat baik. Kedua layanan tersebut adalah layanan kegawatdaruratan Kris Klungkung dan P3K dan Pemberian Rekomendasi Perizinan Bidang Kesehatan. IKM tertinggi mencapai 95.54 diperoleh oleh layanan kegawatdaruratan Kris Klungkung dan P3K sedangkan layanan pemberian rekomendasi izin bidang kesehatan yang mencapai 93.11 sesuai dengan gambar dibawah ini.

Gambar 3.10



Sumber : diolah, 2023

3.4. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kesehatan yaitu :

- a. Pada SKM periode TW III menunjukkan bahwa kesembilan unsur termasuk dalam kategori sangat baik, namun tetap perlu dilakukan kembali sosialisasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada seluruh pegawai serta penilaian kepatuhan terhadap prosedur secara internal serta penyebarluasan informasi standar pelayanan dan produk spesifikasi layanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung kepada masyarakat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan pada triwulan III tahun 2023 dengan kategori Sangat Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan disempurnakan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan) maupun pelaksanaan layanannya.
- b. 9 unsur penilaian dalam SKM pada TW III di Tahun 2023 telah mencapai kinerja dengan kategori sangat baik.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Dinas Kesehatan Sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi SOP kepada seluruh pegawai yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
2. Melakukan evaluasi kepatuhan terhadap prosedur/ SOP pelayanan secara internal dan penyebarluasan informasi standar pelayanan serta produk spesifikasi jenis layanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung kepada masyarakat.

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Klungkung,



drg. I Gusti Ayu Rina Dwijawati, M.Kes
NIP. 19720505 200212 2 011



ប្រឹក្សាភិបាលក្រុង ក្រុង

PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG

នាយកដ្ឋាន វិទ្យាសាស្ត្រសុខាភិបាល

DINAS KESEHATAN

រោងចក្រ មហាសាគារ ១៥១ រាជធានី (២០២៤៤) ប្រាសាទ ១០១

Jalan Gajah Mada No. 55 Telp. (0366) 21150

E-Mail: dinkesklungkung55@gmail.com Website : dinkes.klungkungkab.go.id



សីមានុរាជ

SEMARAPURA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III TAHUN 2023

NILAI UNSUR PELAYANAN		NILAI IKM
▪ Persyaratan Pelayanan	: 3.86	95,48
▪ Prosedur Pelayanan	: 3.86	
▪ Kecepatan Waktu Pelayanan	: 3.86	
▪ Kemudahan Informasi	: 3.86	
▪ Produk Spesifikasi Layanan	: 3.85	
▪ Kompetensi Pelaksana	: 3.86	
▪ Perilaku Pelaksana	: 3.87	
▪ Sarana Prasarana	: 3.85	
▪ Penanganan Pengaduan	: 3.86	

#bangga
melayani
bangsa

Sasaran Pelayanan: Kualitas, Komplet, dan Responsif

dinkesklungkung

(0366) 21150

Dinas Kesehatan
Kabupaten Klungkung

dinkes.klungkungkab.go.id