

LAPORAN MINI PROJECT

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TENTANG PELAYANAN SI MANIS NATUNA PUSKESMAS RANAI
BULAN MEI 2020**

*Disusun untuk Melengkapi Syarat Internship
di Puskesmas Ranai*



Disusun Oleh :

dr. Afni Okta Sariningwulan

dr. Aryani Diningrum

dr. David

dr. Murni Handayani

dr. Reno Juanda

dr. Vania Givadora H. Girsang

Pembimbing:

dr. Nadia Monita

PROGRAM INTERNSIP DOKTER INDONESIA

PERIODE MARET – JULI 2020

PUSKESMAS RANAI

KABUPATEN NATUNA

2020

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mewujudkan keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan.

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional, tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia.

Puskesmas Ranai merupakan salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan di wilayah Ranai dan sekitarnya. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian terhadap Puskesmas Ranai. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan Puskesmas seringkali mendapatkan banyak komplain dari pasiennya. Sebagai Instansi yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik, Puskesmas ranai juga dituntut untuk selalu mampu memberikan pelayanan yang baik serta selalu melakukan perbaikan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Puskesmas Ranai.

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan publik dilaksanakan untuk memuaskan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakekat pelayanan publik adalah memberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pada tahun 2017 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna adalah 77,5 yang didapat dari nilai rata – rata tertimbang dikalikan nilai konversi (25). Nilai kepuasan masyarakat yang sudah dikonversikan tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B artinya mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Ranai termasuk dalam kategori baik. Pada bulan Maret tahun 2018 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna adalah 71,5 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan C artinya mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Ranai termasuk dalam kategori kurang baik. Pada bulan Oktober tahun 2018 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna adalah 72,5 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan C artinya mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Ranai termasuk dalam kategori kurang baik. Pada bulan September - Oktober tahun 2019 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna adalah 78,975 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B artinya mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Ranai termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan pada bulan Mei tahun 2020 di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Ranai, Kabupaten Natuna kepada masyarakat?
2. Apakah inovasi Si Manis Natuna bisa meningkatkan kepuasan masyarakat?
3. Bagaimanakah masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat tentang upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Ranai, Kabupaten Natuna?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai, Kabupaten Natuna, dan menilai sejauh mana tanggapan masyarakat terhadap Si Manis Natuna

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Ranai, Kabupaten Natuna kepada masyarakat.
2. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai, Kabupaten Natuna.
3. Mendapatkan masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat tentang upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Ranai, Kabupaten Natuna.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan data ilmiah di bidang ilmu kesehatan masyarakat mengenai indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna pada berbagai pihak.
2. Sebagai dasar bagi Puskesmas mengenai kinerja pelayanan instansi pemerintah sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan kinerja pelayanan publik di bidang kesehatan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.
4. Sebagai bahan acuan untuk institusi kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Survei Kepuasan Masyarakat

2.1.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1(satu) sampai dengan 4(empat).

2.1.2 Maksud dan Tujuan Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan agar diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik serta diperolehnya umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

2.1.3 Manfaat Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada instansi pemerintah dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada publik.
- b. Dapat mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan kesehatan secara periodik.

- c. Bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- d. Dapat mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai, Kabupaten Natuna dan dengan demikian dapat dijadikan sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup kesehatan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan kesehatan di lingkungannya dan terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ditetapkan 9 unsur indeks kepuasan masyarakat yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Kesembilan unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan (U1), yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur(U2), yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian (U3), yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/ Tarif (U4), yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), yaitu 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 (U6), yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana (U7), yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan (U8), Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana (U9), yaitu sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, dan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Siklus pelayanan itu sendiri menurut A. Imanto, 2002, adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan *service delivery system* dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan”.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua,

adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dijelaskan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan ialah semua institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan. Layanan yang dilakukan oleh pegawai bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapa saja yang membutuhkan.
- b. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari aspek jumlah tetapi juga dari aspek peranannya. Layanan melalui tulisan ini dinilai cukup efisien terutama untuk layanan jarak jauh karena faktor biaya.
- c. Layanan bentuk perbuatan. Layanan ini sering terkombinasi dengan layanan lisan, sebab hubungan lisan terbanyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan.

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang dilakukan ada beberapa macam. Jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

- c. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespon berbagai kelemahan yang melekat pada tubuh birokrasi. Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

- a. Partisipatif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.
- b. Transparan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.
- c. Responsif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen.
- d. Tidak diskriminatif. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya.

- e. Mudah dan Murah. Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar *fee* untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandat konstitusi.
- f. Efektif dan Efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah.
- g. Aksesibel. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dan lain-lain.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.
- h. Akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal) akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai *social accountability*.

- i. Berkeadilan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

Aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan serta Inovasi.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnyadari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunyaakan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabilapelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangkawaktu pelayanan yang tidak tepat maka akan menimbulkan kekecewaanpelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Untukmengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei pelanggan yangdidasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengankebutuhan pelanggan.

Bagaimana menugukur kualitas pelayanan yang diberikanpenyelenggara pelayanan sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancangpara ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu aparatur. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi yaitu :

1. *Tangibel*(Berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), yaitu keinginan para staf pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Masing-masing dimensi tersebut memiliki indikator –indikator sebagai berikut :

1. Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud) terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Untuk dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) terdiri atas indikator :
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Untuk dimensi *Empathy* (Empati) terdiri atas :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas menghargai dan melayani setiap pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan harus dilakukan dengan melihat berbagai sudut pandang secara menyeluruh mulai dari hal-hal yang sifatnya berwujud sampai pada hal-hal yang tersirat selama proses pelayanan berlangsung sejak awal pelayanan sampai pelayanan selesai.

2.3 Puskesmas Sebagai Tempat Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas juga dapat disebut sebagai klinik pratama dimana merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan dengan menyediakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus (Permenkes RI No.46, 2015).

Adanya Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat; mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat; dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Permenkes RI No.75, 2014).

Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang

pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan dan merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Upaya pelayanan yang diselenggarakan adalah :

- a. Pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu upaya promotif dan preventif pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas.
- b. Pelayanan medik dasar yaitu upaya kuratif dan rehabilitatif dengan pendekatan individu dan keluarga melalui upaya perawatan yang tujuannya untuk menyembuhkan penyakit untuk kondisi tertentu

2.3.2 Tujuan Puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik (*public goods*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat disebut antara lain adalah promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga berencana, kesehatan jiwa masyarakat serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.

2.3.3 Fungsi Puskesmas

Ada 3 fungsi puskesmas yaitu :

- a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan

Puskesmas selalu berupaya menggerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, sehingga berwawasan serta mendukung pembangunan kesehatan. Di samping itu Puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pembangunan di wilayah kerjanya. Khusus untuk pembangunan kesehatan, upaya yang dilakukan puskesmas adalah mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

b. Pusat pemberdayaan masyarakat

Puskesmas selalu berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat termasuk dunia usaha memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaannya, serta ikut menetapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program kesehatan. Pemberdayaan perorangan, keluarga dan masyarakat ini diselenggarakan dengan memperhatikan kondisi dan situasi, khususnya sosial budaya masyarakat setempat.

c. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama

Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi tanggungjawab puskesmas meliputi:

1) Pelayanan kesehatan perorangan

Pelayanan kesehatan perorangan adalah pelayanan yang bersifat pribadi (*private goods*) dengan tujuan utama menyembuhkan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan, tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit. Pelayanan perorangan tersebut adalah rawat jalan dan untuk puskesmas tertentu ditambah dengan rawat inap.

2) Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik (*public goods*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga berencana, kesehatan jiwa serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.

2.3.4 Asas Penyelenggaraan Puskesmas

Penyelenggaraan upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan harus menerapkan Asas penyelenggaraan Puskesmas secara terpadu. Asas penyelenggaraan tersebut dikembangkan dari ketiga fungsi Puskesmas. Dasar penyelenggaraannya adalah pentingnya menerapkan prinsip dasar dari setiap fungsi puskesmas dalam menyelenggarakan setiap upaya puskesmas, baik upaya kesehatan wajib maupun upaya kesehatan pengembangan. Asas penyelenggaraan puskesmas yang dimaksud adalah :

a. Asas Pertanggungjawaban Wilayah

Asas penyelenggaraan Puskesmas yang pertama adalah pertanggungjawaban wilayah. Dalam arti Puskesmas bertanggung jawab meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya.

Dengan diselenggarakannya upaya kesehatan strata pertama oleh puskesmas pembantu, puskesmas keliling, bidan di desa serta berbagai upaya kesehatan diluar gedung puskesmas lainnya pada dasarnya merupakan bentuk realisasi dari Asas pertanggungjawaban wilayah.

b. Asas Pemberdayaan Masyarakat

Asas penyelenggaraan Puskesmas yang kedua adalah pemberdayaan masyarakat. Puskesmas wajib memberdayakan

perorangan, keluarga dan masyarakat, agar berperan aktif dalam penyelenggaraan setiap upaya Puskesmas.

c. Asas Keterpaduan

Asas penyelenggaraan Puskesmas yang ketiga adalah keterpaduan. Untuk mengatasi keterbatasan sumberdaya serta diperolehnya hasil optimal, penyelenggaraan setiap upaya Puskesmas harus diselenggarakan secara terpadu, jika mungkin sejak dari tahap perencanaan. Ada dua macam keterpaduan yang perlu diperhatikan yakni :

1) Keterpaduan lintas program

Keterpaduan lintas program adalah upaya memadukan penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan yang menjadi tanggung jawab Puskesmas.

2) Keterpaduan Lintas Sektor

Adalah upaya memadukan penyelenggaraan upaya Puskesmas (wajib, pengembangan dan inovasi) dengan berbagai program dari sektor terkait tingkat kecamatan, termasuk organisasi kemasyarakatan dan dunia usaha. Misalnya upaya kesehatan ibu dan anak : keterpaduan sektor kesehatan dengan camat, lurah/ kepala desa, organisasi profesi, organisasi kemasyarakatan, PKK, PLKB

d. Asas Rujukan

Asas penyelenggaraan Puskesmas yang keempat adalah rujukan. Sebagai sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama, kemampuan yang dimiliki oleh puskesmas terbatas. Padahal Puskesmas berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai permasalahan kesehatannya. Untuk membantu Puskesmas menyelesaikan berbagai masalah kesehatan tersebut dan juga untuk meningkatkan efisiensi, maka penyelenggaraan setiap upaya puskesmas (wajib, pengembangan dan inovasi) harus ditopang oleh Asas rujukan. Rujukan adalah pelimpahan wewenang dan tanggung jawab atas kasus penyakit atau masalah kesehatan yang

diselenggarakan secara timbal balik, baik secara vertikal dalam arti dari satu strata sarana pelayanan kesehatan ke strata sarana pelayanan kesehatan lainnya, maupun secara horisontal dalam arti antar strata sarana pelayanan kesehatan yang sama. Ada dua macam rujukan yaitu rujukan upaya kesehatan perorangan dan rujukan upaya kesehatan masyarakat.

2.4 Profil Puskesmas Ranai

2.4.1 Ruang lingkup puskesmas

Data umum meliputi data Geografi, Kependudukan dan Pendidikan

1). Data Geografi Kec.Bunguran Timur

Kecamatan Bunguran Timur merupakan 1 dari 14 kecamatan yang terdapat di kabupaten Natuna. Secara astronomis, Kecamatan Bunguran Timur terletak antara 3⁰46'50"-3⁰59'56" lintang utara dan 108⁰12'20"-108⁰24'14" bujur timur serta berada pada ketinggian 3-959 m dari atas permukaan laut. Secara administrasi, Kecamatan Bunguran Timur mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kec. Bunguran Timur Laut

Sebelah Selatan : Kec. Bunguran Tengah

Sebelah Timur : Laut Cina Selatan

Sebelah Barat : Kecamatan Bunguran Utara

Kecamatan Bunguran Timur mempunyai luas wilayah sebesar 146,83 km² dan merupakan kecamatan terluas ke-7 atau menempati 7,34% luas Kabupaten Natuna. Luas wilayah kecamatan Bunguran Timur terbagi kedalam 3 Kelurahan dan 3 Desa yaitu Kelurahan Ranai, Ranai Darat, Bandarsyah dan Desa Sungai Ulu, Batu Gajah dan Sepempang. Kecamatan Bunguran Timur terbagi menjadi 34 RW dan 119 RT. Luas

wilayah masing-masing kelurahan dan desa, jumlah lingkungan/dusun, jumlah RW, dan jumlah RT dari masing-masing kelurahan/desa.

Kecamatan Bunguran Timur diibukotai oleh Kelurahan Ranai. Jarak pusat administrasi Kecamatan Bunguran Timur dengan pusat administrasi kelurahan/desa sebagai mana tabel 1 berikut ini:

Tabel 2.1 Jarak Pusat Administrasi Kecamatan Bunguran Timur Dengan Pusat Administrasi Kelurahan/Desa

Kelurahan/Desa	Jarak (km)^{*)}
Kelurahan Ranai	0,785
Kelurahan Ranai Darat	1,478
Kelurahan Bandarsyah	1,770
Desa Sepempang	5,858
Desa Sungai Ulu	7,554
Desa Batu Gajah	8,475

^{*)} diukur dalam jarak lurus

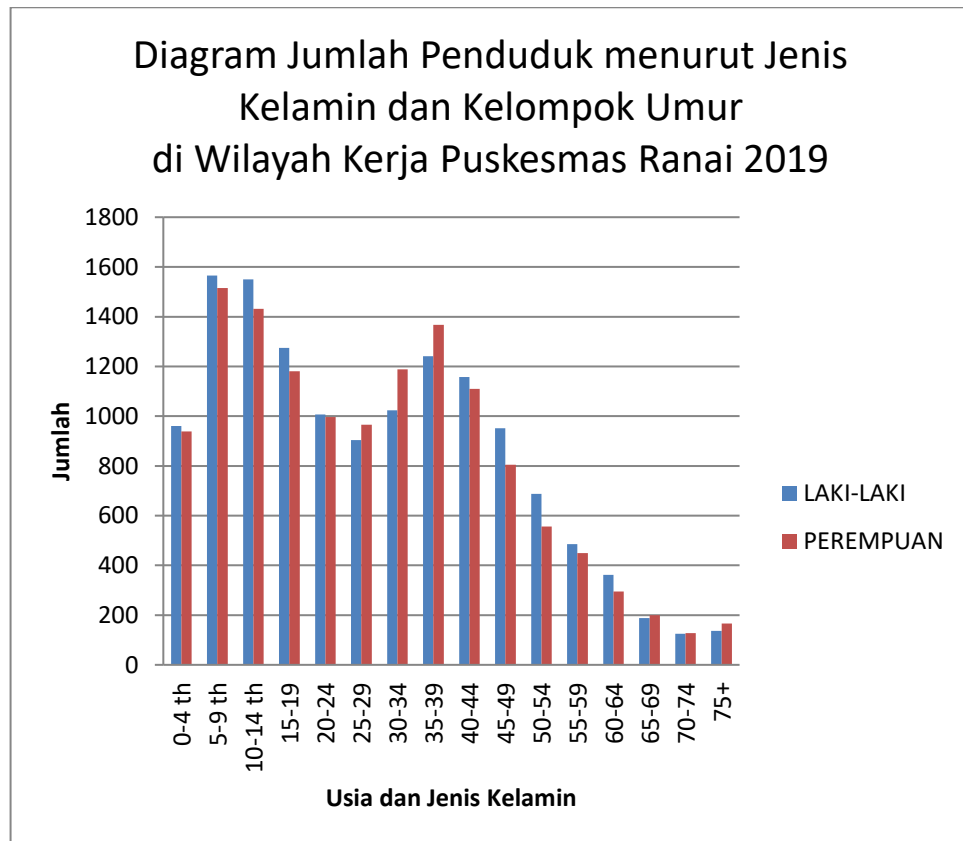
Sumber: kecamatan Bunguran Timur

Gambar 2.1 Peta Kecamatan Bunguran Timur

15-19	1274	1180
20-24	1007	996
25-29	904	965
30-34	1024	1188
35-39	1241	1367
40-44	1157	1110
45-49	952	805
50-54	687	556
55-59	486	449
60-64	362	295
65-69	188	200
70-74	125	128
75+	137	166
Jumlah	13620	13290

Sumber: kecamatan Bunguran timur

Gambar 2.2 Diagram Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kelompok Umur di Wilayah Kerja Puskesmas Ranai Tahun 2019

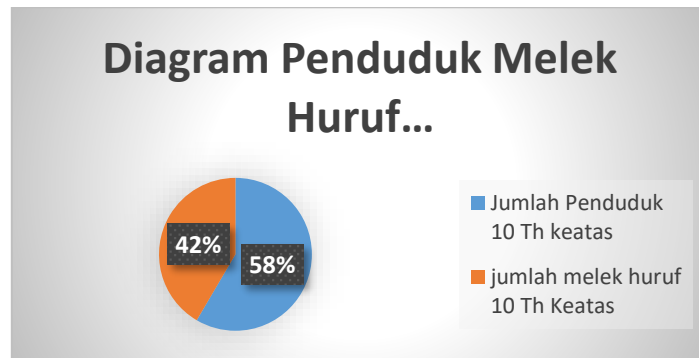


Sumber : kecamatan BunguranTimur

Dari diagram diatas tergambar kelompok umur dengan jumlah tertinggi terdapat pada usia 5 – 9 tahun dan 10 – 14 tahun, dimana usia tersebut merupakan usia sekolah.

3). Data Pendidikan Kec. BunguranTimur

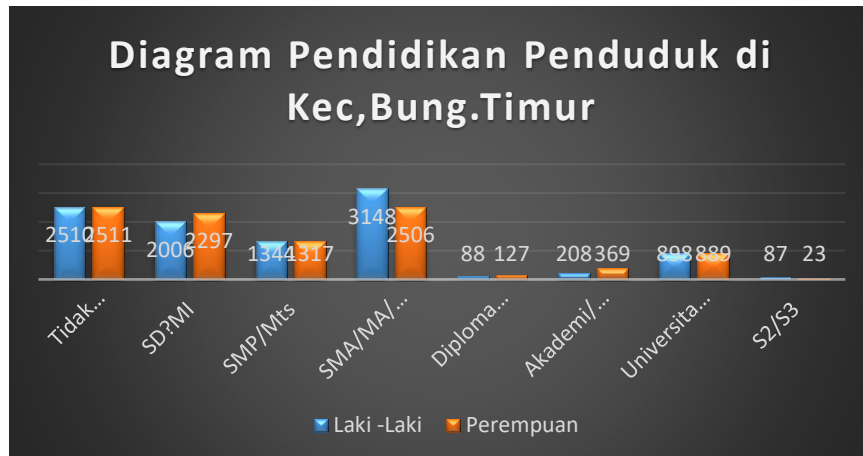
Gambar 2.3 Diagram Penduduk Melek Huruf Umur 10 Tahun Keatas



Sumber : kecamatan Bunguran Timur

Dari diagram diatas terlihat masih terdapat 1,04 % penduduk yang berumur 10 Tahun keatas yang tidak Melek Huruf, dan sesuai dengan diagram dibawah ini tergambar masih tingginya angka penduduk yang tidak memiliki ijazah yakni sebesar 23.31 % .

Gambar 2.4 Diagram Pendidikan Penduduk di Kecamatan Bunguran Timur



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif dimana pengukuran variabelnya hanya dilakukan satu kali pada satu waktu selama penelitian (Notoadmojo, 2010).

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah pasien yang datang berobat ke Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

3.2.2 Kriteria Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah pasien yang datang berobat ke Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

A. Kriteria Inklusi

1. Pasien yang ada di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna saat penelitian dilakukan.
2. Bersedia dan kooperatif untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan sebagai tanda persetujuan sampel penelitian.
3. Pasien berusia 17 tahun keatas.
4. Pasien sehat secara kejiwaan dan dalam kondisi yang memungkinkan untuk menjawab kuesioner.
5. Pasien sudah pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna minimal satu kali dalam satu tahun terakhir.

B. Kriteria Eksklusi

1. Pasien tidak mengisi kuisisioner yang telah dibagikan dengan lengkap.
2. Pasien yang menolak untuk mengisi kuesioner.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel secara *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil responden/pasien yang kebetulan ada atau bersedia di suatu tempat, yaitu Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna. (Notoadmojo, 2010).

Untuk menentukan jumlah minimum sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus Slovin, seperti di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dengan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 5%.

Berdasarkan rumus Slovin, dengan jumlah populasi sebanyak 26.910 jiwa didapatkan jumlah minimum sampel pada penelitian ini yaitu 394 sampel.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

3.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2020.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan Kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Instrumen ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan aparatur Negara. Kuisioner ini terdiri dari 9 pertanyaan karakteristik responden dan untuk masing-masing unsur indeks kepuasan masyarakat. Pertanyaan unsur indeks kepuasan masyarakat dijawab pada suatu skala Likert empat titik.

3.5 Prosedur Pengambilan Data

Pengumpulan Data Populasi dan Pengambilan Data

Subjek penelitian mengisi kuisioner sesuai dengan petunjuk pengisian. Data diambil dengan cara menghitung jumlah jawaban sampel. Kemudian dihitung rata – rata dari tiap unsur yang dinilai dalam indeks kepuasan masyarakat. Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan secara manual.

3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat dan Analisis Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/14/M.PAN/2017 ditetapkan 9 unsur indeks kepuasan masyarakat yang relevan, valid, dan dapat dipercaya sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Kesembilan unsur tersebut beserta intepretasi penilaiannya terdapat pada tabel 2 di bawah ini :

Tabel 3.1 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat dan Intepretasi Penilaiannya

No	Unsur IKM	Definisi Operasional	Skala Kriteria	Deskripsi
1	Persyaratan Pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	Tidak Sesuai
			2	Kurang Sesuai
			3	Sesuai
			4	Sangat Sesuai
2	Prosedur Pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1	Tidak Mudah
			2	Kurang Mudah
			3	Mudah

			4	Sangat Mudah
3	Waktu Penyelesaian	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1	Tidak Cepat
			2	Kurang Cepat
			3	Cepat
			4	Sangat Cepat
4	Biaya/Tarif	Bagaimana Pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1	Sangat Mahal
			2	Mahal
			3	Kurang Mahal
			4	Gratis
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan	1	Tidak Sesuai
			2	Kurang Sesuai
			3	Sesuai
			4	Sangat Sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	1	Tidak Kompeten
			2	Kurang Kompeten
			3	Kompeten
			4	Sangat Kompeten
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1	Tidak Sopan dan Ramah
			2	Kurang Sopan dan Ramah
			3	Sopan dan Ramah
			4	Sangat Sopan dan Ramah
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan	1	Tidak Ada
			2	Ada tapi tidak berfungsi
			3	Berfungsi Kurang Maksimal
			4	Dikelola dengan baik

9	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1	Kurang
			2	Cukup
			3	Baik
			4	Sangat Baik

3.7 Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

3.7.1 Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata timbang” 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:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, sehingga:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, 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 11 unsur).

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan 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 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 Indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh kemudian diinterpretasikan menjadi predikat kinerja pelayanan publik sesuai dengan tabel di bawah ini :

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

Nilai rata-rata dan unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dan Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

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:

$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = \text{Nilai SKM setelah dikonversi}$

$X \times 25 = y$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Distribusi Responden Menurut Kriteria Inklusi dan Eksklusi

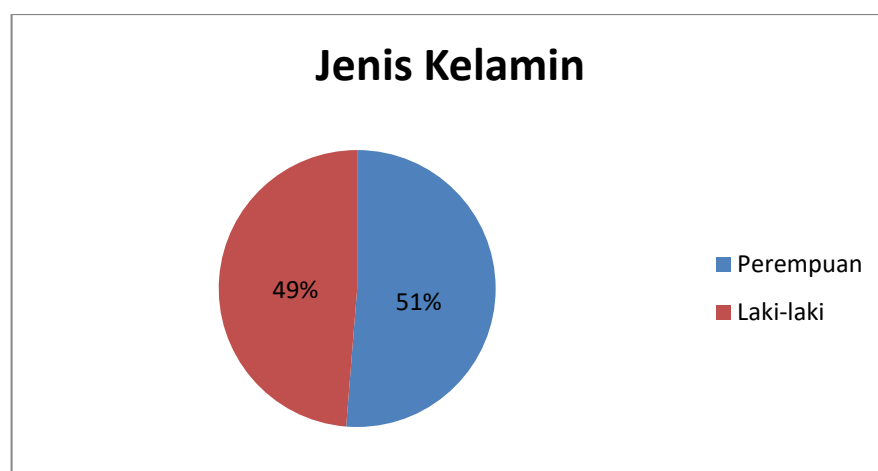
Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna didapatkan responden sebanyak 394 orang.

4.1.2 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna dapat digambarkan dalam Tabel 4.1 dan Gambar 4.1 di bawah ini :

Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki – Laki	192	49 %
Perempuan	202	51 %
Total	394	100 %

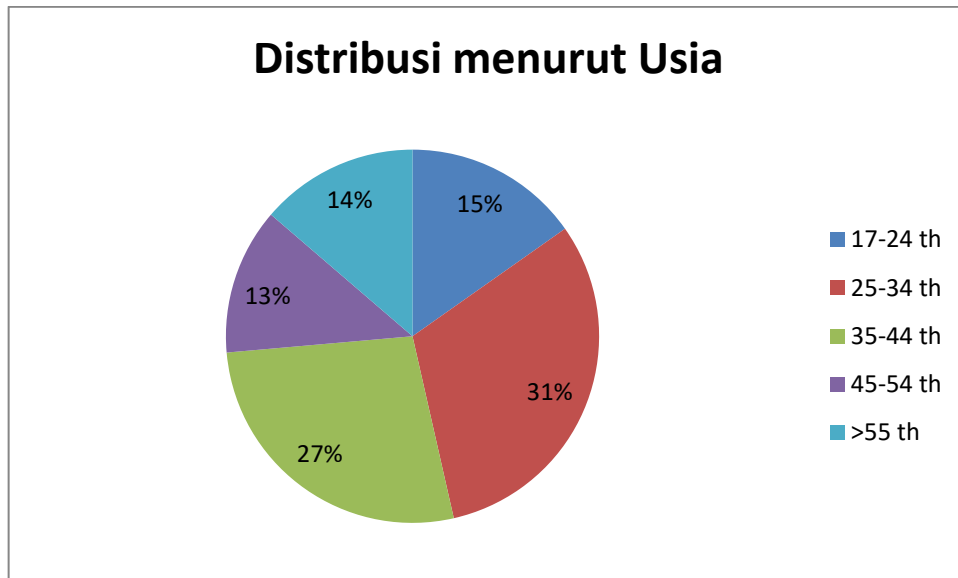


Gambar4.1 Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram pie dan tabel di atas menjelaskan bahwa responden laki - laki sebanyak 192 orang (49%) dan responden perempuan sebanyak 201 orang (51%).

4.1.3 Distribusi Responden menurut Usia

Berdasarkan hasil penelitian responden menurut usia adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2 Distribusi Responden menurut Usia

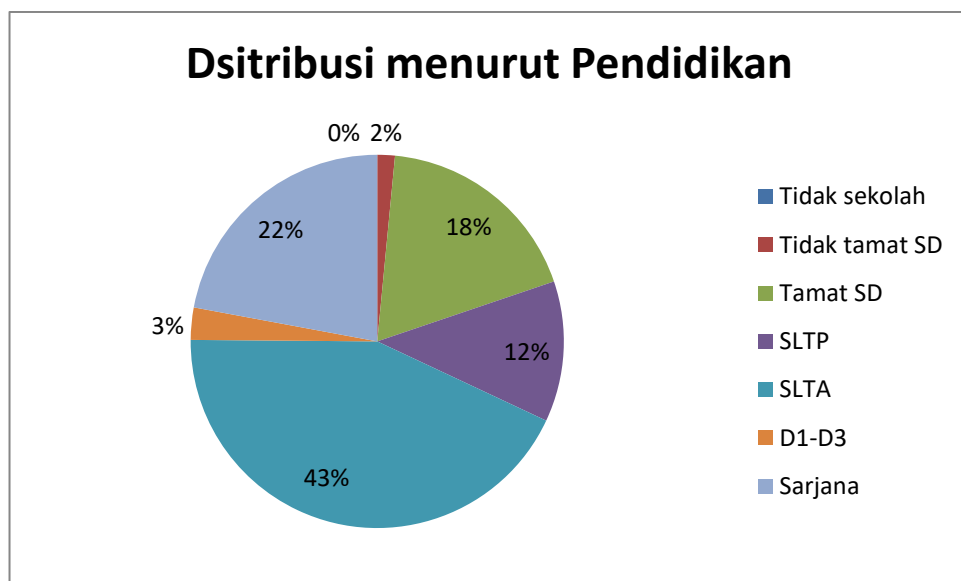
Berdasarkan diagram pie di atas menggambarkan bahwa responden dengan usia 17 – 24 tahun sebanyak 60orang (15%), usia 25 - 34 tahun sebanyak 123 orang (31%), usia 35 – 44 tahun sebanyak 107 orang (27%), usia 45 - 54 tahun sebanyak 50 orang (13%), usia diatas 55 tahun berjumlah 54orang (14%).

4.1.4 Distribusi Responden Menurut Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat pendidikan responden yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.2 dan Gambar 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Tidak sekolah	0	0%
Tidak tamat SD	6	2%
Tamat SD	72	18%
SLTP	48	12%
SLTA	170	43%
D1-D3	11	3%
Sarjana	87	22%



Gambar 4.3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan

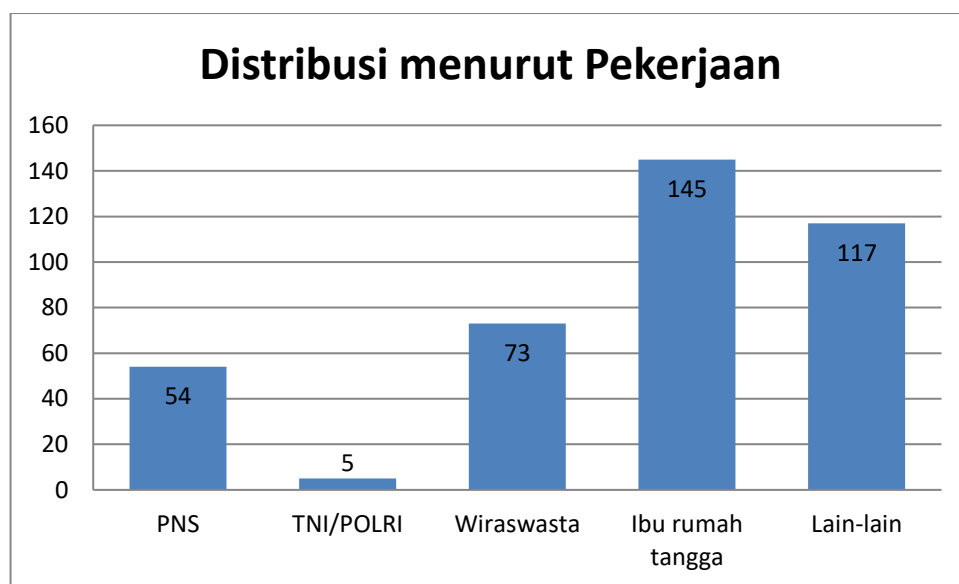
Dari tabel dan diagram pie di atas tidak didapatkan responden yang tidak sekolah, didapatkan responden yang tidak tamat SD berjumlah 6 orang (2%), yang tamat SD berjumlah 72 orang (18%), berpendidikan SLTP berjumlah 48 orang (12%), berpendidikan SLTA 170 orang (43%), berpendidikan D1-D3 berjumlah 11 orang (3%), dan yang berpendidikan sarjana berjumlah 87 orang (22%).

4.1.5 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, pekerjaan responden yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.3 dan Gambar 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS	54	13,70 %
TNI/POLRI	5	1,27 %
Wiraswasta	73	18,53 %
Ibu rumah tangga	145	36,80 %
Lain-lain	117	29,70 %



Gambar 4.4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan gambar di atas didapatkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 54 orang (13,70%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai TNI / POLRI sebanyak 5 orang (1,27%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 73 orang (18,53%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 145 orang (36,80%), dan responden yang memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 117 orang (29,70%).

4.1.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Persyaratan Pelayanan Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Prosedur Pelayanan Puskesmas di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Persyaratan Pelayanan Puskesmas

Kategori	Skor	Jumlah	Presentase
Tidak Sesuai	1	0	0%
Kurang Sesuai	2	6	1,52%
Sesuai	3	293	74,37%
Sangat Sesuai	4	95	24,11%
Nilai Rata – Rata		3,23	Baik

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas didapatkan bahwa ditemukan responden yang berpendapat bahwa prosedur persyaratan pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna tidak sesuai sebanyak 0 orang (0%), responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna kurang sesuai sebanyak 6 orang (1,52%), responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna Sesuai sebanyak 293 orang (74,37%), dan responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna sangat sesuai sebanyak 95 orang (24,11%). Berdasarkan penilaian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rata – rata masyarakat memberikan penilaian baik tentang prosedur pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

4.1.7 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Prosedur Pelayanan Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Prosedur Pelayanan Puskesmas di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Prosedur Pelayanan Puskesmas

Kategori	Skor	Jumlah	Presentase
Tidak Mudah	1	1	0,25 %
Kurang Mudah	2	18	4,57 %
Mudah	3	272	69,04 %
Sangat Mudah	4	103	26,14 %
Nilai Rata – Rata		3,21	Baik

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas didapatkan bahwa ditemukan responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna tidak mudah sebanyak 1 orang (0,25%), responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna kurang mudah sebanyak 18 orang (4,57%), responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna mudah sebanyak 272 orang (69,04%), dan responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna sangat mudah sebanyak 103 orang (26,14%). Berdasarkan penilaian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rata – rata masyarakat memberikan penilaian baik tentang prosedur pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

4.1.8 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kecepatan Pelayanan Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kecepatan Pelayanan Puskesmas di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat
Tentang Kecepatan Pelayanan Puskesmas

Kategori	Skor	Jumlah	Presentase
Tidak Cepat	1	5	1,27 %
Kurang Cepat	2	73	18,53 %
Cepat	3	278	70,56 %
Sangat Cepat	4	38	9,64 %
Nilai Rata – Rata		2,89	Kurang Baik

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas didapatkan bahwa responden yang berpendapat bahwa kecepatan pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna tidak cepat sebanyak 5 orang (1,27%), responden yang berpendapat bahwa kecepatan pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna kurang cepat sebanyak 73 orang (18,53%), responden yang berpendapat bahwa kecepatan pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna cepat sebanyak 278 orang (70,56%), dan responden yang berpendapat bahwa kecepatan pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna sangat cepat sebanyak 38 orang (9,64%). Berdasarkan penilaian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rata – rata masyarakat memberikan penilaian kurang baik tentang kecepatan pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

4.1.9 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kewajaran Biaya dalam Mendapatkan Pelayanan Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kewajaran Biaya dalam Mendapatkan Pelayanan Puskesmas di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat
Tentang Kewajaran Biaya dalam Mendapatkan Pelayanan Puskesmas

Kategori	Skor	Jumlah	Presentase
Sangat Mahal	1	3	0,76 %
Mahal	2	12	3,05%
Kurang Mahal	3	16	4,06 %
Gratis	4	363	92,13 %
Nilai Rata – Rata		3,88	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas didapatkan bahwa responden yang berpendapat bahwa sangat mahal biaya dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 3 orang (0,76%), yang berpendapat bahwa mahal akan biaya dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 12 orang (3,05%), yang berpendapat bahwa kurang mahal akan biaya dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 16 orang (4,06%) dan responden yang berpendapat bahwa biaya dalam mendapatkan pelayanan gratis sebanyak 363 orang (92,13%). Berdasarkan penilaian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rata – rata masyarakat memberikan penilaian sangat baik tentang kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

4.1.10 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya

Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya

Kategori	Skor	Jumlah	Presentase
----------	------	--------	------------

Tidak Sesuai	1	1	0,25 %
Kurang Sesuai	2	12	3,05 %
Sesuai	3	313	79,44 %
Sangat Sesuai	4	68	17,26 %
Nilai Rata – Rata		3,14	Baik

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas didapatkan bahwa, responden yang berpendapat tidak sesuai persyaratannya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna sebanyak 1 orang (0,25%), responden yang berpendapat kurang sesuai persyaratannya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna sebanyak 12 orang (3,05%), responden yang berpendapat adanya kesesuaian persyaratannya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna sebanyak 313 orang (79,44%), dan responden yang berpendapat sangat sesuai persyaratannya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna sebanyak 68 orang (17,26%). Berdasarkan penilaian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rata – rata masyarakat memberikan penilaian baik tentang kesesuaian persyaratannya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

4.1.11 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kompetensi/kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.9 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Skor	Jumlah	Presentase
Tidak Kompeten	1	0	0 %
Kurang Kompeten	2	15	3,81 %

Kompeten	3	289	73,35 %
Sangat Kompeten	4	90	22,84 %
Nilai Rata – Rata		3.2	Baik

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas didapatkan bahwa responden yang berpendapat bahwa petugas tidak mampu dalam memberikan pelayanan tidak ada responden, responden yang berpendapat bahwa kurang mampu akan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 15 orang (3,81%), responden yang berpendapat bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan sebanyak 289 orang (73,35%), dan responden yang berpendapat bahwa adanya petugas yang sangat mampu dalam memberikan pelayanan sebanyak 90 orang (22,84%). Berdasarkan penilaian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rata – rata masyarakat memberikan penilaian baik tentang kemampuan petugas yang memberikan pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

4.1.12 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Skor	Jumlah	Presentase
Tidak Sopan dan Ramah	1	2	0,51 %
Kurang Sopan dan Ramah	2	9	2,28 %
Sopan dan Ramah	3	280	71,07%

Sangat Sopan dan Ramah	4	103	26,14 %
Nilai Rata – Rata		3,23	Baik

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas didapatkan bahwa responden yang berpendapat bahwa petugas tidak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 2 orang (0,51%), responden yang berpendapat bahwa kurangnya kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 9 orang (2,28%), responden yang berpendapat bahwa petugas cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 280 orang (71,07%), responden yang berpendapat bahwa petugas sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 103 orang (26,14%). Berdasarkan penilaian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rata – rata masyarakat memberikan penilaian baik tentang kesopanan dan keramahan petugas yang memberikan pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

4.1.13 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana Puskesmas di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.11 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana Puskesmas

Kategori	Skor	Jumlah	Presentase
Kurang	1	10	2,54 %
Cukup	2	73	18,53 %
Baik	3	234	59,39 %
Sangat Baik	4	77	19,54 %

Nilai Rata – Rata	2,96	Kurang Baik
--------------------------	------	-------------

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas didapatkan bahwa responden yang berpendapat bahwa kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna kurang sebanyak 10 orang (2,54%), responden yang berpendapat bahwa kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna cukup sebanyak 73 orang (18,53%), dan responden yang berpendapat bahwa kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna baik sebanyak 234 orang (59,39%), responden yang berpendapat bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Ranai sangat baik sebanyak 77 orang (19,54%). Berdasarkan penilaian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rata – rata masyarakat memberikan penilaian kurang baik tentang kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

4.1.14 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Puskesmas di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.12 sebagai berikut :

Tabel 4.12 Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Puskesmas

Kategori	Skor	Jumlah	Presentase
Tidak Ada	1	14	3,55 %
Ada tetapi tidak berfungsi	2	10	2,54 %
Berfungsi kurang maksimal	3	81	20,56 %
Dikelola dengan baik	4	289	73,35 %
Nilai Rata – Rata		3,64	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas didapatkan bahwa responden yang berpendapat bahwa kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna tidak ada sebanyak 14 orang (3,55%), responden yang berpendapat ada tetapi tidak berfungsi di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna sebanyak 10 orang (2,54%), dan responden yang berpendapat bahwa berfungsi kurang maksimal di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna sebanyak 81 orang (20,56%), responden yang berpendapat bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Ranai dikelola dengan baik sebanyak 289 orang (73,35%). Berdasarkan penilaian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rata – rata masyarakat memberikan penilaian sangat baik tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.

4.1.15 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna

Berdasarkan hasil penelitian, Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna digambarkan dalam Tabel 4.13 sebagai berikut :

Tabel 4.13 Survei Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR UNIT PELAYANAN	NILAI RATA – RATA BULAN SEPTEMBER - OKTOBER TAHUN 2019	NILAI RATA – RATA BULAN MEI TAHUN 2020	INTEPRETASI
U1	Persyaratan Pelayanan	3,151	3,23	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,12	3,21	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,714	2,89	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,691	3,88	Sangat Baik
U5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,134	3,14	Baik

U6	Kompetensi Pelaksana	3,12	3,2	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,234	3,23	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,083	2,96	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,184	3,61	Sangat Baik
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		3,159 Dikonversi menjadi 78,975	3,26Dikonversi menjadi 81,5	Baik

4.2 Pembahasan

Survei Kepuasan Masyarakat mencapai nilai 81,5 yaitu sesuai dengan mutu pelayanan B atau baik. Dari kesembilan unsur penyusun Survei Kepuasan Masyarakat, didapatkan lima unsur dengan predikat baik yaitu persyaratan pelayanan (U1), prosedur pelayanan (U2), spesifikasi jenis pelayanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), dan perilaku pelaksana (U7); dua unsur dengan predikat kurang baik yaitu waktu penyelesaian (U3), dan unsur sarana dan prasarana (U8); dan dua unsur dengan predikat sangat baik yaitu pada unsur biaya/tarif (U4), dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9). Jika dibandingkan dengan Survei Kepuasan Masyarakat bulan Oktober tahun 2019, didapatkan sedikit peningkatan. Nilai persepsi responden rata – rata pada setiap unsur mengalami peningkatan kecuali untuk unsur atas sarana dan prasarana yang mengalami sedikit penurunan.

Nilai persepsi responden rata – rata atas prosedur pelayanan meningkat, karena pelayanan petugas puskesmas kepada masyarakat dari tahun ke tahun selalu sesuai dengan standar operasional pelayanan yang berlaku.

Nilai persepsi responden rata – rata kemudahan prosedur pelayanan sedikit meningkat, dikarenakan petugas puskesmas selalu mengupayakan kemudahan bagi pasien. Begitu juga untuk unsur kecepatan dalam waktu memberikan

pelayanan, meskipun unsur waktu penyelesaian merupakan unsur yang termasuk dalam kategori kurang baik. Responden mengeluh terlalu lama antri untuk mendapatkan pelayanan disebabkan banyaknya jumlah pasien yang berobat, jadi terkadang mereka harus mengantri lebih lama jika saat itu banyak pasien yang datang berobat, dalam hal ini, sulit untuk diubah, karena banyaknya cakupan dari Puskesmas Ranai itu sendiri. Selain itu, responden juga mengeluh terkadang lambatnya respon dari pasien yang sudah dipanggil untuk mendapatkan pelayanan yang memperlambat pelayanan pasien yang lain, hal ini terjadi karena jauhnya tempat duduk pasien dengan poli yang akan dikunjungi jadi pasien tidak mendengar saat dipanggil, terutama pasien lansia yang pendengarannya sudah berkurang.

Nilai persepsi responden rata – rata atas biaya atau tarif dalam kategori sangat baik. Hal ini disebabkan karena responden tidak dikenakan biaya sepeserpun saat mendapatkan pelayanan kesehatan di balai pengobatan yang memiliki kartu BPJS.

Nilai persepsi responden rata – rata atas penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami peningkatan yang cukup signifikan bila dibandingkan dengan bulan Oktober 2019. Hal ini dikarenakan petugas puskesmas yang semakin tanggap dalam menangani aduan aduan masyarakat, serta program puskesmas yang menggunakan stik kepuasan untuk mengukur tingkat kepuasan harian pasien, sehingga dapat segera dievaluasi.

Adapun unsur sarana dan prasarana yang mengalami penurunan, dikarenakan sarana dan prasarana serta ketersediaan alat yang menurut masyarakat kurang memadai, contoh seperti saat akan dilakukan pemeriksaan rekam jantung, karna tidak tersedianya alat tersebut di Puskesmas, jadi pasien tersebut perlu dirujuk ke Rumah Sakit. Untuk selanjutnya, disarankan agar dievaluasi lagi pengadaan sarana dan prasarana di puskesmas, mengacu pada Permenkes No 75 tahun 2014 tentang Puskesmas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna bulan Mei 2020 adalah 3.26. Nilai IKM setelah dikonversi adalah 81,5.
2. Kinerja unit pelayanan di Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natunabulan Mei 2020masuk dalam kategori “Baik”.
3. Nilai rata – rata persepsi responden atas persyaratan pelayanan di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna masuk dalam kategori baik (3,23).
4. Nilai rata – rata persepsi responden atas prosedur pelayanan di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna masuk dalam kategori baik (3,21).
5. Nilai rata – rata persepsi responden atas waktu penyelesain pelayanan di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna masuk dalam kategori kurang baik (2,89).
6. Nilai rata – rata persepsi responden atas biaya/tarif di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna masuk dalam kategori sangat baik (3,88).
7. Nilai rata – rata persepsi responden atas spesifikasi jenis pelayanan di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna masuk dalam kategori baik (3,14).
8. Nilai rata – rata persepsi responden atas kompetensi pelaksanadalam memberikan pelayanan di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna masuk dalam kategori baik (3,2).

9. Nilai rata – rata persepsi responden atas perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna masuk dalam kategori baik (3,23).
10. Nilai rata – rata persepsi responden atas sarana dan prasarana di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna masuk dalam kategori kurang baik (2,96).
11. Nilai rata – rata persepsi responden atas penanganan pengaduan, saran dan masukan di unit pelayanan Puskesmas Ranai, Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna masuk dalam kategori sangat baik (3,61).
12. Nilai terendah per unsur pelayanan adalah waktu pelayanan dan nilai tertinggi adalah unsur tarif pelayanan.
13. Jika dibandingkan dengan survei kepuasan masyarakat bulan Oktober 2019 survei kali ini dinilai mengalami sedikit peningkatan.
14. Masukan dari responden tentang upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Ranai yaitu dilakukan evaluasi sarana dan prasarana serta peningkatan kelengkapan alat – alat medis maupun nonmedis.

5.2 Saran

Saran – saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pada puskesmas - puskesmas di tempat lain dengan populasi yang lebih besar dengan mempertimbangkan variabel – variabel luar yang lebih spesifik terutama faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.
2. Dilakukan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan urutan prioritas yang diperoleh dari hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat di atas.
3. Perlu diciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan kesehatan di puskesmas sehingga upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan

dapat berperan maksimal sehingga dapat menjangkau segala aspek individu yang menjadi subjek kesehatan.

4. Perlu dilakukan penelitian ulang per tiga sampai enam bulan setelah evaluasi dan perbaikan dari hasil survei saat ini. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang sedikit dimodifikasi agar memudahkan tercapainya tujuan dari penelitian. Adapun modifikasi yang dimaksud yaitu dengan melampirkan beberapa alat atau sarana prasarana yang wajib tersedia di Puskesmas mengacu pada Permenkes No 75 tahun 2014 tentang Puskesmas agar responden dapat membandingkan dengan sarana prasarana yang sudah ada di Puskesmas Ranai.
5. Perlu diadakannya rapat per enam bulanan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan keluhan yang ada sehingga dapat menjadi tolak ukur pembenahan kinerja puskesmas.
6. Perlu dilakukan evaluasi terhadap ketersediaan peralatan yang ada di ruang pemeriksaan Puskesmas Ranai yang merupakan bagian dari sarana prasarana yang perlu dilengkapi sebagai bentuk umpan balik dari hasil evaluasi terhadap hasil dari unsur sarana dan prasarana yang kurang baik mengacu pada Permenkes No 75 tahun 2014 tentang Puskesmas. Adapun peralatan yang kami sarankan untuk disediakan yaitu penyediaan sarung tangan dan tong sampah infeksius di setiap ruang pemeriksaan, dan juga disediakan alat pemeriksaan penunjang di poli yang membutuhkan seperti kaca pembesar, garpu tala, dan tonometer. Untuk ruang gawat darurat, yang perlu disediakan yaitu EKG.
7. Untuk unsur waktu penyelesaian yang masih kurang baik, kami sarankan dilakukan beberapa modifikasi. Diantaranya yaitu dengan memisahkan tempat duduk ruang tunggu pasien, pasien duduk di depan polynya masing-masing, terutama pasien yang lansia agar tidak menghambat proses pemanggilan pasien yang lain. Untuk penelitian selanjutnya juga perlu dilampirkan tentang waktu yang optimal dilakukannya pelayanan di Puskesmas, agar pasien lebih memahami

kekurangan dari Puskesmas Ranai yang perlu diperbaiki, juga agar tercapainya tujuan dari penelitian ini.

8. Peran serta semua pihak termasuk petugas pelayanan dan pengguna pelayanan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di semua instansi pemerintah, termasuk pelayanan kesehatan di puskesmas.
9. Perlu diadakannya evaluasi dan pendisiplinan sumber daya manusia sebagai tonggak pelayanan kesehatan di puskesmas.



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS RANAI

Jln. Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bunguran Timur Provinsi Kepulauan Riau
 Kode Pos : 29783 Telp (0773) 31018 – 3118 email :uptdpuskesmasranai@gmail.com
 RANAI

**“ Survei Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan
 Puskesmas Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna
 Bulan Mei Tahun 2020 “**

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur tahun
2. Jenis Kelamin L / P
3. Pekerjaan
 1. PNS
 2. TNI/POLRI
 3. Wiraswasta
 4. Ibu Rumah Tangga
 5. Lain-lain
4. Pendidikan Terakhir
 1. Tidak Sekolah
 2. Tidak Tamat SD
 3. Tamat SD
 4. SLTP
 5. SLTA
 6. D1 – D3
 7. Sarjana
5. Kategori Pasien
 1. BPJS
 2. Umum

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN DI
 PUSKESMAS**

(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Saudara)

- 1) Bagaiman pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
- 2) Bagaiman pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah

- c. Mudah
 - d. Sangat mudah
- 3) BagaimanapendapatSaudaratentangkecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
- a. Tidakcepat
 - b. Kurangcepat
 - c. Cepat
 - d. Sangatcepat
- 4) BagaimanapendapatSaudaratentangkewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
- a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Kurang mahal
 - d. Gratis
- 5) BagaimanapendapatSaudaratentangkesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- a. Tidaksesuai
 - b. Kurangsesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangatsesuai
- 6) BagaimanapendapatSaudaratentangkompetensi/kemampuan petugas akanpelayanan?
- a. Tidakkompeten
 - b. Kurangkompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangatkompeten
- 7) BagaimanapendapatSaudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- a. Tidaksopan dan ramah
 - b. Kurangsopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
- 8) BagaimanapendapatSaudaratentang kualitas sarana dan prasana?
- a. Kurang
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangatbaik
- 9) BagaimanapendapatSaudaratentangpenanganan pengaduan pengguna layanan?
- a. Tidakada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Tabel Data Jawaban Responden

No. Urut	Nilai per Unsur Pelayanan												
	JK	Umur	Pend	Peker	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	P	2	7	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
2	P	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	P	2	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
4	P	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	L	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	P	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
7	L	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
8	L	2	7	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4
9	P	3	7	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	L	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
11	L	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4
12	P	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	P	2	5	4	4	4	2	4	3	3	1	3	4
14	P	2	7	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
15	L	4	7	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	P	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	L	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3
18	L	4	7	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4
19	L	5	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	1
20	L	3	5	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3
21	L	3	5	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4
22	L	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3
23	L	5	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4
24	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	L	4	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	P	1	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4
27	L	5	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	1
28	L	4	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3
29	L	3	7	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
30	L	2	7	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
31	P	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
32	P	3	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
33	L	5	7	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
34	L	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	L	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
36	L	3	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4
37	P	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
38	L	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4
39	L	2	4	5	2	3	4	4	4	4	4	3	4
40	L	2	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
41	P	3	7	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4
42	L	4	7	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
43	P	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
44	P	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	L	3	7	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	L	5	3	5	4	3	3	4	3	3	4	2	1
48	P	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

49	L	4	5	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3
50	P	4	5	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4
51	P	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4
52	P	4	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4
53	L	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4
54	L	2	7	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
55	L	2	5	5	3	3	4	4	3	3	3	2	4
56	L	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4
57	P	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	P	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	P	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
60	P	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4
61	L	5	5	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
62	P	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1
63	P	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
64	L	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	L	3	7	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
66	L	2	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4
67	P	4	7	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
68	L	2	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
69	L	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
70	L	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	L	1	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	P	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	P	3	7	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2
74	L	2	7	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
75	L	5	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	P	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
77	L	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
78	L	3	7	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
79	L	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
80	L	2	6	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
81	L	5	2	5	3	3	3	2	3	3	4	4	4
82	P	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
83	L	2	7	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	L	5	7	5	3	3	2	4	3	2	3	2	4
85	L	3	7	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
86	P	3	7	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2
87	P	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4
88	L	4	5	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3
89	P	4	7	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	L	2	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	P	1	5	5	3	4	3	4	3	3	3	2	1
92	P	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	P	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	P	2	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4
95	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	P	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
97	L	2	7	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	L	5	6	1	3	3	1	4	3	2	2	2	4
99	L	2	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
100	P	4	7	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4
101	L	5	6	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	P	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4

103	P	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
104	P	2	7	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	L	5	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
106	L	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4
107	L	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	P	3	5	1	4	2	2	4	3	3	3	1	4
109	P	2	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4
110	L	1	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4
111	P	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	L	4	5	1	3	4	3	4	3	3	3	2	4
113	P	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
114	L	3	5	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3
115	P	1	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
116	P	1	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4
117	P	1	7	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3
118	L	3	7	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3
119	P	4	5	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4
120	L	2	7	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
121	P	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1
122	L	3	7	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4
123	P	1	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4
124	L	2	4	5	2	3	3	2	2	3	3	2	3
125	L	3	4	5	3	4	2	4	3	3	3	4	3
126	P	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4
127	P	2	5	5	3	2	3	4	3	3	3	3	4
128	L	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
129	P	1	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
130	P	2	7	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	P	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
132	P	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	P	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
134	P	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
135	P	2	7	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
136	P	4	7	1	3	3	3	4	4	3	3	3	1
137	L	3	7	5	3	3	3	4	3	3	3	2	1
138	L	2	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
139	L	2	7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	P	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
141	P	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4
142	P	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
143	L	3	7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	L	3	7	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
145	L	2	5	2	3	4	3	4	3	4	4	1	4
146	L	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	P	2	7	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	P	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
149	L	3	7	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
150	P	3	7	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	L	2	7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	P	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
153	L	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
154	P	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	L	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	L	5	7	5	3	3	3	2	3	3	3	2	1

157	L	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
158	P	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
159	L	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
160	L	2	7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	L	3	7	1	3	4	3	4	3	3	4	2	4
162	P	3	7	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	L	3	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	L	1	5	5	3	1	3	4	3	2	2	2	2
165	P	3	7	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
166	L	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	L	2	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
168	L	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4
169	P	1	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
170	P	2	6	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
171	P	2	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	L	1	5	5	3	2	2	4	3	4	3	4	4
173	P	1	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
174	P	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
175	P	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	L	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4
177	P	1	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
178	L	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
179	P	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
180	L	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
181	P	2	5	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3
182	L	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3
183	P	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
184	P	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
185	L	2	5	3	3	3	2	4	4	3	3	1	4
186	P	1	7	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	P	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
188	P	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
189	P	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
190	P	2	5	3	3	2	1	4	3	3	3	1	3
191	L	2	7	5	3	3	1	4	3	2	2	3	3
192	L	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4
193	P	2	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
194	L	2	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
195	P	2	5	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4
196	P	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
197	P	2	7	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	L	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	L	1	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4
200	L	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	P	1	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4
202	L	1	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
203	L	3	7	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
204	L	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
205	P	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
206	P	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
207	L	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
208	P	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
209	P	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	L	2	5	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4

211	P	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	P	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
213	L	2	7	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
214	L	2	7	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4
215	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	P	2	5	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2
217	L	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
218	L	4	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
219	P	2	5	5	3	3	3	4	3	2	3	2	3
220	P	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	P	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3
222	L	2	7	3	3	2	2	4	2	2	3	3	4
223	P	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4
224	L	4	5	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
225	L	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3
226	L	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
227	P	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	P	1	4	1	4	3	2	2	1	2	3	4	3
229	P	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
230	L	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
231	L	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	P	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
233	P	2	7	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
234	P	3	7	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
235	L	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	L	5	7	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	L	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	P	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	2	1
239	P	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	L	5	5	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
241	P	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
242	P	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
243	P	2	5	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3
244	L	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1
245	L	1	3	3	3	4	3	4	4	4		4	4
246	P	1	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4
247	P	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
248	P	1	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4
249	L	4	7	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
250	L	5	7	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
251	P	2	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
252	L	2	7	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
253	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	P	1	5	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4
255	P	1	6	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
256	L	3	7	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4
257	p	2	5	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3
258	L	2	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	1
259	L	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
260	L	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	P	2	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
262	P	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
263	P	3	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	L	3	7	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3

265	P	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
266	p	2	7	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4
267	L	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4
268	L	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
269	P	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
270	P	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
271	P	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4
272	P	1	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
273	L	2	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
274	P	3	5	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3
275	L	2	7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
276	P	3	7	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
277	L	3	7	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
278	P	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
279	L	2	5	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4
280	L	3	5	5	3	3	2	4	3	3	4	2	3
281	L	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
282	P	2	5	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
283	P	2	7	1	3	2	3	4	3	3	3	2	3
284	L	5	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
285	L	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
286	P	2	7	5	4	3	3	2	4	4	4	4	4
287	L	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
288	P	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
289	L	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
290	P	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4
291	L	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4
292	P	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
293	P	2	7	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
294	L	5	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3
295	P	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
296	L	2	6	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
297	L	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	L	3	4	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3
299	P	3	3	4	2	2	2	4	3	3	2	2	2
300	L	2	7	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4
301	P	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2
302	L	3	4	5	2	2	2	4	3	3	2	2	3
303	L	2	7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
304	L	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
305	P	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
306	P	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
307	P	2	7	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	L	5	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
309	L	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4
310	L	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
311	P	3	5	1	4	2	2	4	3	3	3	1	4
312	P	2	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4
313	L	1	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4
314	P	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
315	L	4	5	1	3	4	3	4	3	3	3	2	4
316	P	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
317	L	3	5	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3
318	P	1	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4

319	P	1	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4
320	P	1	7	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3
321	L	3	7	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3
322	P	4	5	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4
323	L	2	7	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
324	P	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1
325	L	3	7	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4
326	P	1	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4
327	L	2	7	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
328	L	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	P	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
330	P	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
331	L	3	5	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4
332	P	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
333	P	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
334	L	3	7	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
335	L	2	7	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4
336	P	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	P	2	5	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2
338	L	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
339	L	4	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
340	P	1	5	5	3	3	3	4	3	2	3	2	3
341	P	2	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
342	P	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3
343	L	4	7	3	3	2	2	4	2	2	3	3	4
344	P	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2
345	P	4	7	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
346	P	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
347	P	2	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
348	P	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
349	L	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
350	P	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
351	L	2	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
352	L	5	7	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4
353	P	5	7	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
354	L	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
355	L	2	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4
356	P	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
357	P	1	5	4	4	4	2	4	3	3	1	3	4
358	P	1	7	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
359	L	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	2	4
360	L	1	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4
361	P	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
362	P	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
363	P	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
364	P	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4
365	L	3	5	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
366	P	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1
367	P	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
368	L	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
369	L	2	7	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
370	P	2	5	1	4	2	2	4	3	3	3	1	4
371	P	1	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4
372	L	3	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4

373	P	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
374	L	5	5	1	3	4	3	4	3	3	3	2	4
375	P	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
376	P	5	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4
377	L	2	4	5	2	3	3	2	2	3	3	2	3
378	L	3	4	5	3	4	2	4	3	3	3	4	3
379	P	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4
380	P	2	5	5	3	2	3	4	3	3	3	3	4
381	L	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
382	P	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
383	P	3	7	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
384	L	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
385	L	2	7	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
386	L	1	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4
387	P	2	7	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
388	L	4	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
389	L	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
390	P	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
391	L	5	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
392	P	2	3	5	3	3	3	4	4	3	3	2	3
393	L	1	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4
394	L	1	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4

