

**20
24**

TRIWULAN II

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Lampung, maka perlu diselenggarakan survei 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 elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung adalah Tim yang tertera pada Surat Perintah Tugas Direktur RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Poliklinik RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu dalam 1 (satu) tahun dilaksanakan 4 kali survei. Pada periode Triwulan II dilaksanakan dari Bulan April-Juni Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	6
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2024	36
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	6

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	6
----	--------------------------------	-----------	---

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada bulan Maret tahun 2024 maka populasi penerima layanan pada RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung dalam kurun waktu tersebut adalah sebanyak 3.985 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 360 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 340 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTA SE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	153	45%
		PEREMPUAN	187	55%
2	PENDIDIKAN	SD	73	20%
		SLTP	82	23%
		SLTA	120	33%
		DIII	32	9%
		SI	45	13%
		S2	8	2%
3	PEKERJAAN	PNS	43	12%
		TNI	10	3%
		WIRASWASTA	40	11%
		BURUH	103	29%
		PETANI	137	38%
		LAINNYA	27	7%

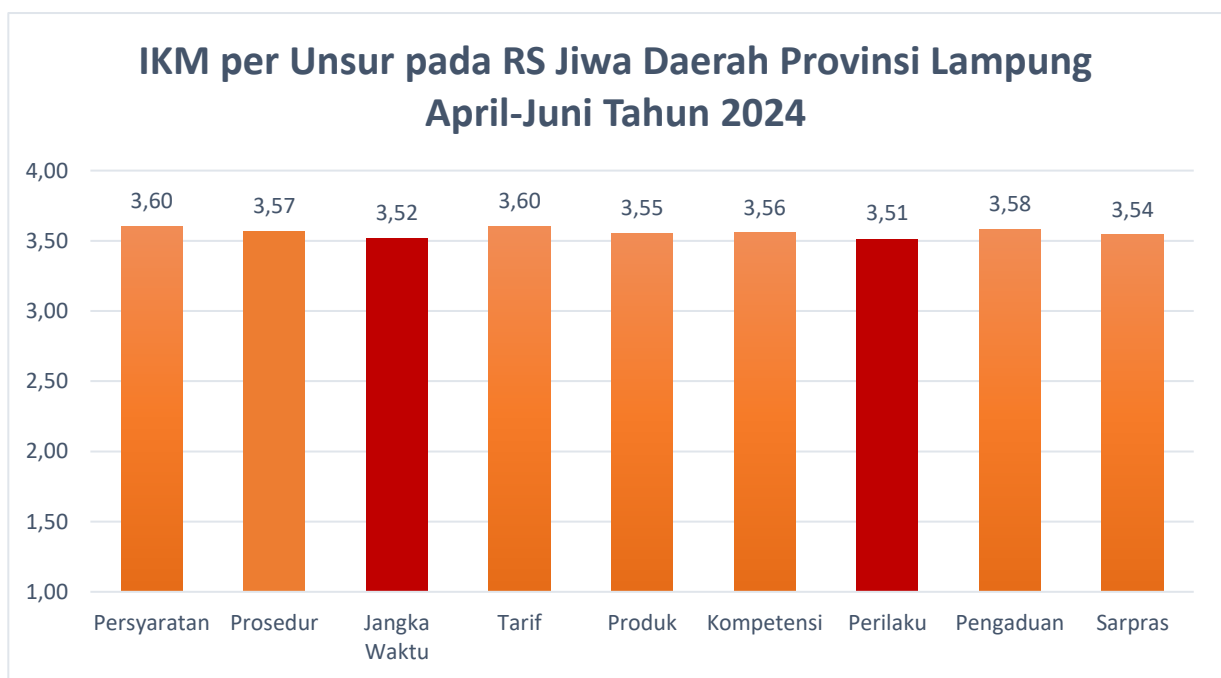
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,60	3,57	3,52	3,60	3,55	3,56	3,51	3,58	3,54
Kategori	A	A	B	A	A	A	B	A	A
IKM Unit Layanan	88,95 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Petugas mendapatkan nilai terendah yaitu 3,51 dan Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,52 adalah nilai terendah kedua
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,60, Persyaratan yaitu 3,60 serta Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,58.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Lebih disiplin waktu”.
- “Tingkatkan profesionalitas”.
- “Tolong nomor antrian pasien diurut sesuai saat kedatangan calon pasien yang berobat. Agar yg daftar duluan tidak pulang belakangan.”.
- “Semoga RSJ dapat meningkatkan kembali pelayanannya, baik dari petugas maupun sarana prasarana dikedepannya”
- “Pelayanan ditingkatkan lagi, melayani dengan senyum dan ramah karena masih ada beberapa petugas kurang ramah”.
- “Tingkatkan kesabaran dalam melayani pasien”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Belum adanya layanan registrasi secara online serta beberapa sistem yang masih manual.
- Belum semua Petugas layanan diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*

4.2 Rencana Tindak Lanjut

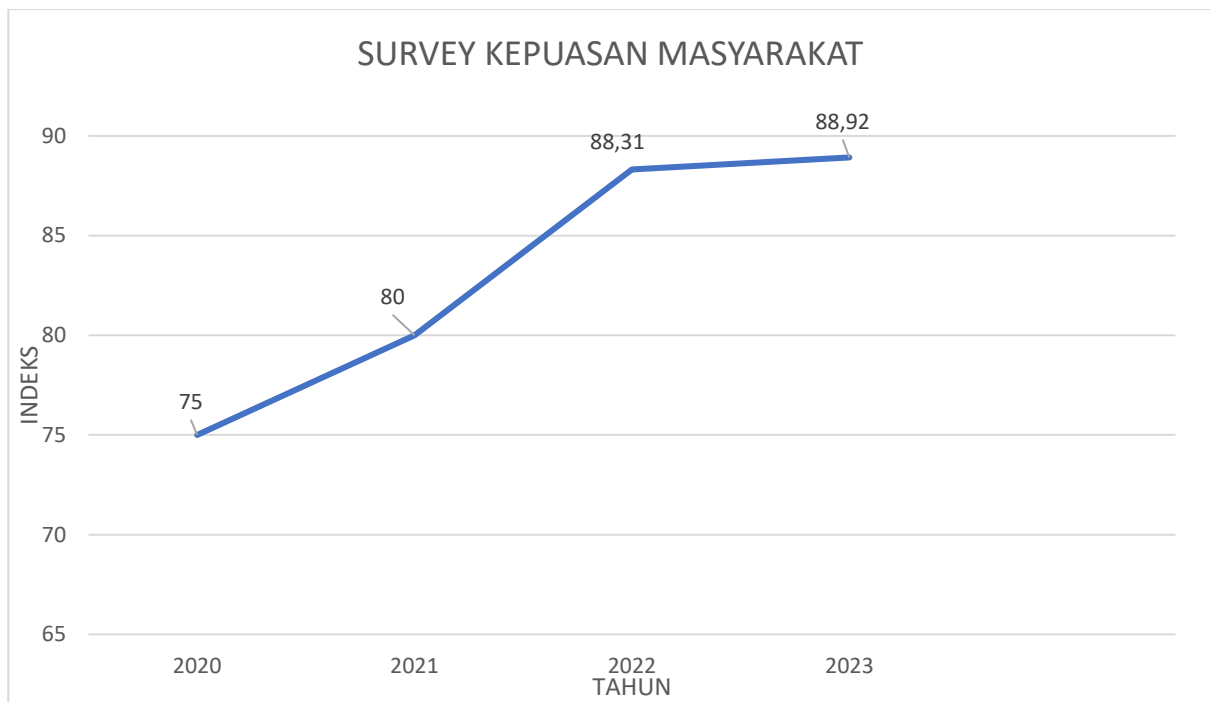
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Pembuatan Registrasi Online dan SIMRS			√		Bagian IT
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai 88,95. Meskipun demikian, nilai SKM RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan perilaku pelaksana.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dan Persyarata mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,60, dan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,55.

Pesawaran, 21 Juli 2024

Direktu RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung



Dr. NUYEN MEUTIA FITRI, MARS

NIP. 19680101 200212 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
 Jl. Raya GedongTataan Km.13 Telp.(0721) 271170 / Fax. (0721) 271171
 E-mail : rsj@lampungprov.go.id
 PESAWARAN 35366

Tanggal Survei:	Jam Survei :	No.
I. DATA RESPONDEN		<i>Diisi Oleh Petugas</i>
Nama/Inisial		
Nomor HP		
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 KeAtas	
Pekerjaan Utama	1. Petani 4. POLRI/TNI 2. PNS 5. Ibu Rumah Tangga 3. Wiraswasta 6. Lainnya.....	
Poli Tujuan		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan persyaratan prosedur pelayanan di RSJ Daerah Lampung? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah. d. Sangat mudah	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan informasi di RSJ Daerah Lampung? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di RSJ Daerah Lampung? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di RSJ Daerah Lampung? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di RSJ Daerah Lampung? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (informasi ketersediaan ruang rawat, informasi jadwal dokter) di RSJ Daerah Lampung? a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan di RSJ Daerah Lampung? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang rumah sakit dalam menangani informasi dan menangani keluhan anda di RSJ Daerah Lampung? a. Tidak baik. b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan (visite dokter, jadwal poli, obat-obatan, dan kepuasan pelayanan) di RSJ Daerah Lampung? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	Kritik dan Saran:	

*) Keterangan = Nilai Responden (diisi oleh petugas)

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : RSJ DAERAH LAMPUNG
 ALAMAT : Jl. Raya GedongTataan Km.13
 Tlp/Fax. : Telp.(0721) 271170 / Fax. (0721) 271171
 Priode April s/d Juni Tahun 2023

NO RES	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Perempuan	40	SLTP	IRT	4	3	3	4	4	3	3	4	3
2	Perempuan	35	SD	IRT	4	3	3	4	4	3	3	4	3
3	Laki-laki	25	SD	Petani	4	3	3	4	4	3	3	4	3
4	Perempuan	43	SD	IRT	4	3	3	4	4	3	3	4	3
5	Laki-laki	33	SLTA	Buruh	4	3	4	4	3	3	3	4	3
6	Laki-laki	25	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	3	3
7	Laki-laki	25	SLTA	Buruh	4	3	3	4	3	4	4	3	3
8	Perempuan	45	SLTA	Petani	4	3	3	4	3	4	3	3	4
9	Perempuan	48	SLTP	IRT	3	4	3	4	3	3	3	3	4
10	Laki-laki	20	SLTA	Wiraswasta	3	4	3	4	3	4	3	3	3
11	Laki-laki	35	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	3	3	3
12	Perempuan	40	SD	Petani	3	4	3	4	3	4	3	3	3
13	Perempuan	56	SLTA	IRT	3	4	4	4	3	3	3	3	4
14	Laki-laki	45	SLTP	Wiraswasta	3	4	4	4	3	3	3	3	4
15	Laki-laki	43	S1	Wiraswasta	4	3	4	4	3	3	3	4	4
16	Perempuan	23	D3	Lainnya	4	3	4	4	3	3	3	4	4
17	Laki-laki	27	SLTA	Buruh	4	3	4	4	3	3	3	4	4
18	Laki-laki	29	SLTA	Wiraswasta	3	4	3	4	3	3	3	3	4
19	Laki-laki	37	SLTP	Wiraswasta	3	4	3	4	3	3	4	3	4
20	Laki-laki	45	SLTP	Buruh	3	4	3	4	3	3	4	3	4
21	Laki-laki	40	S1	Wiraswasta	4	3	3	4	3	4	3	4	3
22	Laki-laki	41	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	3	4	3	4	3
23	Laki-laki	49	SLTA	Wiraswasta	4	3	3	4	3	4	3	4	3
24	Laki-laki	38	SLTA	Wiraswasta	3	4	4	4	3	4	3	4	3
25	Laki-laki	65	SLTP	Wiraswasta	3	4	4	4	3	4	3	4	3
26	Laki-laki	63	SLTA	Buruh	3	4	4	4	3	4	3	4	3
27	Laki-laki	31	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	4	3	4	3	4	3
28	Laki-laki	47	SLTA	Buruh	3	3	4	4	4	3	3	3	4
29	Perempuan	42	SLTA	IRT	3	3	4	4	3	3	3	3	4
30	Perempuan	47	SLTA	IRT	3	3	4	4	3	3	3	3	3
31	Laki-laki	47	SD	Petani	3	4	3	4	4	4	3	3	3
32	Laki-laki	62	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	3	3	4
33	Perempuan	33	SLTA	IRT	3	4	3	4	4	4	4	3	3
34	Laki-laki	62	SLTP	Petani	3	4	3	4	3	4	4	3	4
35	Perempuan	57	S2	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	Laki-laki	20	SD	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4
37	Perempuan	74	SLTA	IRT	4	4	3	4	4	3	4	3	4
38	Laki-laki	29	SLTA	Wiraswasta	4	4	3	4	3	4	3	4	4
39	Laki-laki	52	SD	Buruh	4	4	3	4	3	4	3	4	4
40	Laki-laki	60	SLTA	Buruh	3	4	4	4	4	3	3	4	4
41	Laki-laki	52	SD	Wiraswasta	3	3	4	4	4	3	3	4	4
42	Perempuan	38	SLTA	IRT	4	3	4	4	4	3	3	4	4
43	Laki-laki	32	SD	Buruh	4	3	3	4	4	3	4	4	4
44	Laki-laki	40	SLTP	Wiraswasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4
45	Laki-laki	30	SD	Petani	4	4	3	4	4	3	3	3	4
46	Perempuan	59	SD	IRT	4	3	3	4	4	3	3	3	4
47	Perempuan	48	SLTA	IRT	4	3	3	4	4	3	3	3	4
48	Laki-laki	42	S2	PNS	3	4	3	4	3	4	4	3	4
49	Laki-laki	21	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	3	3	4
50	Perempuan	58	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	3	3	4
51	Laki-laki	43	SLTA	POLRI/TNI	3	4	3	3	3	4	3	3	4
52	Laki-laki	43	SLTA	Wiraswasta	3	4	3	4	3	4	3	3	3
53	Laki-laki	37	S2	PNS	3	4	3	4	3	4	3	3	3
54	Laki-laki	38	SLTA	Wiraswasta	3	4	3	3	3	4	3	4	3
55	Laki-laki	42	SLTA	Wiraswasta	3	4	3	3	3	4	3	4	3
56	Laki-laki	22	SLTA	IRT	4	4	3	3	3	4	3	4	3
57	Perempuan	48	SLTP	Buruh	4	4	3	4	4	3	3	4	3
58	Perempuan	28	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	4	3
59	Laki-laki	33	S1	Wiraswasta	4	4	3	4	4	3	3	4	3
60	Perempuan	45	S1	IRT	4	4	3	4	4	3	3	4	3
61	Laki-laki	53	SD	Buruh	3	3	3	4	3	3	3	4	4
62	Laki-laki	55	SLTA	Buruh	3	3	3	4	3	3	3	4	4

63	Laki-laki	53	SD	Petani	3	3	4	4	3	3	3	3	4
64	Laki-laki	35	SLTA	Wiraswasta	3	4	4	4	3	3	3	3	4
65	Laki-laki	45	SLTP	Petani	3	4	4	4	3	4	3	3	4
66	Laki-laki	25	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	3	4
67	Perempuan	52	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	3	4
68	Perempuan	20	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	4	4
69	Laki-laki	19	SLTP	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	3	4
70	Laki-laki	55	SLTA	Petani	4	4	3	4	3	4	4	3	4
71	Laki-laki	56	SLTA	Petani	4	4	3	4	3	4	4	3	4
72	Laki-laki	68	D3	Buruh	4	3	3	4	3	4	4	4	3
73	Laki-laki	57	SLTA	Buruh	4	3	3	4	4	4	4	4	3
74	Laki-laki	45	SLTA	Buruh	4	4	3	4	4	4	3	4	4
75	Perempuan	37	SLTA	IRT	3	4	3	4	4	4	4	4	3
76	Perempuan	32	SLTP	Petani	4	4	3	4	4	3	4	4	4
77	Laki-laki	52	SD	IRT	4	4	3	4	4	3	3	3	4
78	Perempuan	23	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4
79	Laki-laki	40	SLTA	IRT	4	4	3	4	3	3	3	4	3
80	Perempuan	58	SD	IRT	4	4	3	4	3	3	3	4	4
81	Perempuan	34	SD	IRT	3	4	3	3	4	3	4	4	4
82	Perempuan	30	D3	Petani	3	4	3	3	4	4	4	4	4
83	Laki-laki	28	S1	Wiraswasta	3	4	3	3	4	4	3	4	4
84	Laki-laki	49	SLTP	Buruh	4	3	3	3	4	4	3	4	4
85	Laki-laki	42	SLTP	Wiraswasta	4	3	3	4	4	4	3	4	4
86	Perempuan	27	SLTA	IRT	4	3	3	4	4	4	3	3	4
87	Perempuan	45	SLTA	Buruh	3	4	3	4	4	3	4	4	4
88	Laki-laki	62	SD	IRT	4	4	3	4	4	4	3	4	4
89	Perempuan	39	SLTP	IRT	4	4	3	4	3	4	3	4	4
90	Perempuan	45	SLTP	IRT	4	4	3	4	3	4	3	4	4
91	Perempuan	64	SD	IRT	4	4	4	3	3	4	3	4	4
92	Perempuan	19	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	3	4	3	3	4	4
93	Perempuan	38	SLTA	Petani	4	4	4	3	3	4	3	4	3
94	Laki-laki	40	SLTA	Buruh	4	4	4	3	3	4	3	4	3
95	Laki-laki	30	SD	Petani	4	4	4	3	3	4	3	4	3
96	Laki-laki	38	S1	Pns	4	4	4	4	4	3	3	4	3
97	Laki-laki	35	S1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	4	3	4
98	Laki-laki	35	SLTP	Petani	4	3	4	3	4	3	4	3	4
99	Laki-laki	59	S1	Lainnya	3	3	4	3	4	3	4	3	4
100	Laki-laki	45	SD	IRT	4	3	4	3	4	3	3	3	4
101	Perempuan	37	SD	Wiraswasta	4	3	3	3	4	4	4	3	3
102	Laki-laki	48	S2	Wiraswasta	3	4	3	4	4	4	3	3	3
103	Laki-laki	55	SLTP	Buruh	3	4	3	4	4	4	3	3	3
104	Laki-laki	49	SLTP	Petani	3	4	4	4	4	3	4	3	3
105	Laki-laki	48	SLTA	Petani	3	4	3	4	4	3	4	3	3
106	Laki-laki	45	S1	Wiraswasta	3	4	3	4	4	3	4	4	3
107	Laki-laki	38	S1	Petani	3	4	3	3	4	3	3	4	3
108	Laki-laki	31	D3	Lainnya	3	3	4	3	4	4	3	3	4
109	Perempuan	33	SLTA	IRT	4	3	4	3	4	4	3	3	4
110	Perempuan	25	SLTA	Wiraswasta	3	4	4	3	4	3	4	3	4
111	Laki-laki	62	SD	Petani	3	4	4	4	3	4	3	4	4
112	Perempuan	18	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	3	3	4
113	Laki-laki	44	SLTA	IRT	4	3	4	4	3	4	3	3	4
114	Perempuan	40	SLTA	Buruh	4	3	4	3	3	4	3	3	4
115	Laki-laki	62	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	3	3	4
116	Perempuan	32	SLTA	Buruh	4	4	3	4	3	4	3	4	4
117	Laki-laki	50	SLTA	Buruh	4	4	3	4	3	3	4	4	4
118	Perempuan	46	SLTA	Buruh	3	4	3	4	3	3	4	3	3
119	Laki-laki	28	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	3	4	3	3
120	Laki-laki	43	SD	Buruh	3	4	4	4	4	3	4	3	3
121	Perempuan	30	SD	IRT	4	4	3	4	3	3	4	4	3
122	Perempuan	42	S2	PNS	4	4	3	4	3	4	3	4	3
123	Perempuan	43	SLTP	Petani	4	4	3	4	3	4	3	4	3
124	Perempuan	39	S1	Lainnya	4	3	4	3	4	4	3	4	3
125	Laki-laki	26	S1	Wiraswasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
126	Perempuan	35	SLTP	Petani	4	3	4	3	4	4	3	3	4
127	Perempuan	35	SLTP	Petani	4	3	4	4	4	4	3	3	4
128	Laki-laki	67	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	3	4	3
129	Perempuan	55	S1	IRT	4	3	4	4	3	4	3	4	3
130	Laki-laki	17	SLTP	Lainnya	4	3	4	4	3	4	3	4	3
131	Laki-laki	30	SLTP	Buruh	4	3	4	4	3	4	3	4	4
132	Laki-laki	30	SD	Buruh	4	4	4	3	3	4	3	4	4
133	Perempuan	56	SLTA	IRT	4	3	4	3	4	3	3	4	4
134	Laki-laki	43	SLTP	Buruh	3	4	4	3	4	3	3	3	4
135	Laki-laki	19	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	4	3	3	3	4

136	Laki-laki	38	SD	Wiraswasta	3	3	4	4	4	3	3	3	4
137	Laki-laki	35	SLTP	Wiraswasta	4	4	4	3	4	3	3	4	3
138	Perempuan	18	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	3	3	4	3
139	Perempuan	48	SLTA	IRT	4	4	4	3	4	3	4	3	3
140	Perempuan	45	SD	IRT	4	4	4	3	4	3	4	3	3
141	Laki-laki	37	D3	Buruh	4	3	4	4	3	4	4	3	3
142	Laki-laki	44	SLTA	Buruh	4	3	4	4	4	4	3	4	3
143	Perempuan	24	S1	Lainnya	4	3	4	4	4	4	3	4	3
144	Laki-laki	41	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	4	3	4	3	4	3
145	Perempuan	45	SLTA	Buruh	3	4	4	4	3	4	3	4	3
146	Laki-laki	43	SLTP	Wiraswasta	3	4	3	4	3	3	4	3	3
147	Laki-laki	35	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	3	4	3	3
148	Laki-laki	59	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	4	3	3
149	Laki-laki	28	SLTP	Petani	3	4	4	3	4	3	4	3	3
150	Perempuan	61	SLTA	IRT	4	3	4	3	4	3	4	3	3
151	Laki-laki	37	SLTA	Buruh	4	3	4	3	4	3	4	4	4
152	Laki-laki	38	SLTP	Wiraswasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
153	Laki-laki	29	SLTA	Wiraswasta	4	3	3	4	3	4	4	3	4
154	Laki-laki	48	SLTA	Petani	4	3	3	4	4	4	4	3	4
155	Laki-laki	46	SLTA	Buruh	4	4	3	4	3	4	4	4	4
156	Laki-laki	40	D3	Wiraswasta	4	4	3	4	3	4	4	3	4
157	Perempuan	33	S1	IRT	4	3	4	4	3	3	4	3	4
158	Laki-laki	37	SD	Lainnya	4	3	4	4	3	3	4	3	4
159	Perempuan	44	D3	PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	4
160	Perempuan	54	S1	IRT	4	4	4	3	3	4	3	3	4
161	Perempuan	30	SLTP	Petani	4	4	3	3	4	4	3	4	3
162	Laki-laki	45	SD	Buruh	4	4	3	3	4	4	3	4	3
163	Laki-laki	68	SD	Petani	4	4	3	4	4	3	3	4	3
164	Perempuan	70	SD	IRT	3	4	3	4	4	3	4	3	3
165	Perempuan	30	S1	IRT	3	4	3	4	4	3	4	3	3
166	Laki-laki	40	SD	Buruh	3	4	3	4	4	3	4	4	3
167	Laki-laki	35	SD	Petani	3	4	4	4	4	3	4	3	4
168	Perempuan	21	SLTA	Buruh	4	3	4	3	4	3	4	3	4
169	Laki-laki	53	SLTA	Wiraswasta	4	3	4	3	4	3	4	3	4
170	Laki-laki	36	SLTP	Wiraswasta	4	3	4	3	4	4	3	3	4
171	Perempuan	42	SD	Petani	4	3	4	3	4	4	3	3	4
172	Perempuan	57	SD	IRT	4	3	4	4	4	4	4	3	4
173	Perempuan	46	S1	IRT	4	4	3	4	3	4	4	3	4
174	Laki-laki	43	SLTP	Buruh	4	4	3	4	3	4	3	4	4
175	Laki-laki	62	SLTA	PNS	3	3	4	4	3	4	3	4	3
176	Laki-laki	43	S1	PNS	4	3	4	3	4	3	4	4	3
177	Laki-laki	29	D3	Wiraswasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
178	Perempuan	45	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	3	4	4	3
179	Perempuan	47	SD	IRT	4	4	4	3	4	3	4	4	3
180	Perempuan	46	SLTA	IRT	4	4	4	4	4	4	3	4	4
181	Perempuan	48	SD	Buruh	3	4	4	4	3	4	3	4	4
182	Perempuan	28	S1	IRT	3	4	4	3	4	3	3	4	4
183	Laki-laki	24	SLTP	Lainnya	3	4	4	3	4	3	4	3	4
184	Laki-laki	22	SLTP	Wiraswasta	3	4	4	3	4	3	4	3	4
185	Laki-laki	50	SLTP	Wiraswasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
186	Laki-laki	43	S2	PNS	3	4	4	3	4	3	4	4	3
187	Laki-laki	45	S2	PNS	4	4	4	3	3	4	4	4	3
188	Perempuan	21	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	4
189	Laki-laki	31	SLTA	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	3	4	4
190	Perempuan	65	SD	Petani	4	4	3	3	4	4	3	4	4
191	Laki-laki	28	SLTA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	3	4	3
192	Laki-laki	70	SLTA	Lainnya	4	4	3	3	4	4	3	4	3
193	Perempuan	38	SD	IRT	4	3	3	4	4	4	3	4	3
194	Laki-laki	22	SLTA	Buruh	4	3	3	4	4	3	4	4	3
195	Laki-laki	27	SLTA	Petani	4	3	3	4	4	4	4	3	4
196	Perempuan	23	SLTA	Wiraswasta	4	3	3	4	3	4	4	4	4
197	Laki-laki	44	D3	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	3
198	Laki-laki	37	SLTA	Buruh	3	3	3	4	4	4	3	3	3
199	Perempuan	40	SLTA	IRT	4	3	4	3	4	4	4	3	3
200	Laki-laki	37	SLTA	Buruh	4	3	4	3	4	4	4	4	3
201	Perempuan	51	SD	Petani	3	4	3	4	4	3	4	3	4
202	Perempuan	40	D3	Wiraswasta	3	4	4	4	4	3	3	4	4
203	Perempuan	42	SLTA	IRT	3	4	3	4	3	3	4	4	4
204	Perempuan	45	SD	IRT	3	4	4	3	4	3	4	4	3
205	Perempuan	18	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
206	Perempuan	17	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	3	4
207	Perempuan	43	S2	Wiraswasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
208	Perempuan	18	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4

209	Laki-laki	35	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
210	Perempuan	18	SLTA	Lainnya	4	4	3	3	4	4	3	4	4
211	Perempuan	19	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	4
212	Perempuan	26	S1	IRT	4	4	3	4	4	4	3	4	3
213	Laki-laki	17	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	3	4	4
214	Perempuan	23	D3	PNS	4	3	3	4	3	4	3	4	4
215	Laki-laki	53	S2	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
216	Laki-laki	36	S1	Lainnya	4	3	4	4	3	4	3	4	4
217	Perempuan	36	S2	Wiraswasta	4	3	4	3	4	3	4	4	3
218	Perempuan	35	S2	Wiraswasta	3	3	4	4	3	3	4	3	4
219	Perempuan	16	SLTP	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	4	4
220	Perempuan	35	S2	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	3
221	Laki-laki	50	SLTP	Petani	3	4	4	3	4	4	3	4	4
222	Laki-laki	66	S2	PNS	3	4	4	3	4	3	4	3	4
223	Perempuan	32	S2	Wiraswasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
224	Laki-laki	18	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	4
225	Perempuan	28	S2	Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	4	3
226	Perempuan	17	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	4	3	4
227	Perempuan	17	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	3	3
228	Perempuan	18	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	3	4	4	3
229	Perempuan	29	S2	Lainnya	4	3	4	4	3	4	3	3	4
230	Laki-laki	28	S1	PNS	4	3	4	3	4	3	3	3	4
231	Perempuan	18	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	3	3
232	Perempuan	18	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	4	4
233	Perempuan	36	S1	PNS	4	4	3	3	3	3	4	4	4
234	Perempuan	43	SLTP	IRT	4	4	3	4	3	3	4	3	4
235	Laki-laki	38	SLTP	Wiraswasta	4	4	3	4	4	3	4	3	4
236	Laki-laki	30	SLTA	Wiraswasta	4	4	3	4	3	3	3	4	4
237	Laki-laki	27	SLTA	IRT	4	4	4	3	3	4	4	4	3
238	Perempuan	26	SLTP	Buruh	4	4	4	3	4	4	4	4	4
239	Perempuan	30	SLTP	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	3	4
240	Laki-laki	33	S1	Wiraswasta	4	4	4	3	4	4	4	3	4
241	Perempuan	35	SLTP	IRT	3	4	3	4	3	4	3	4	4
242	Laki-laki	24	SD	Buruh	3	4	3	4	3	4	3	4	3
243	Laki-laki	29	SLTA	Buruh	3	3	4	3	3	4	4	3	3
244	Laki-laki	31	SD	Petani	3	3	4	3	3	4	3	4	3
245	Laki-laki	28	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	3	4	3	4	4	3
246	Perempuan	45	SD	Petani	3	3	3	3	4	3	4	4	3
247	Laki-laki	25	SD	Buruh	3	3	3	4	4	3	4	4	4
248	Perempuan	52	SLTP	Petani	3	3	4	3	4	3	3	4	4
249	Perempuan	20	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	4	3	4	4	4
250	Laki-laki	27	SLTP	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	3
251	Perempuan	29	SLTA	Wiraswasta	4	4	3	4	3	4	3	4	3
252	Laki-laki	55	SD	Petani	4	4	3	4	3	4	4	3	3
253	Laki-laki	46	SLTA	Buruh	4	4	3	4	3	4	4	4	3
254	Laki-laki	40	D3	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
255	Perempuan	33	SLTP	IRT	4	3	4	4	4	4	4	3	3
256	Laki-laki	37	SD	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	4	3
257	Perempuan	44	SLTP	PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	3
258	Laki-laki	54	SLTP	IRT	3	3	4	3	4	3	3	3	4
259	Perempuan	30	SLTP	Petani	3	3	4	3	4	4	3	4	4
260	Laki-laki	45	SD	Buruh	3	3	4	3	4	4	3	4	4
261	Perempuan	68	SD	Petani	3	3	4	3	4	4	4	4	4
262	Perempuan	29	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	3	3	4	4	3	4
263	Perempuan	37	SLTP	Petani	3	4	3	4	4	4	4	4	4
264	Laki-laki	32	SLTA	Buruh	3	4	3	4	4	4	4	4	3
265	Laki-laki	28	D3	Wiraswasta	4	3	3	4	4	4	4	4	3
266	Perempuan	33	S1	IRT	4	3	3	4	4	3	4	4	3
267	Laki-laki	37	SD	Lainnya	4	3	3	4	4	3	4	4	3
268	Perempuan	44	D3	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	3
269	Perempuan	54	SLTP	IRT	3	3	3	4	4	3	4	4	4
270	Laki-laki	30	SLTP	Petani	3	3	3	4	4	3	4	4	4
271	Laki-laki	45	SD	Buruh	4	3	4	3	4	4	4	4	3
272	Perempuan	68	SLTA	Petani	4	3	4	3	3	4	3	4	4
273	Laki-laki	37	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	3	4	3	3	4
274	Perempuan	44	SLTA	PNS	4	3	4	3	4	3	4	3	4
275	Perempuan	54	SLTP	IRT	4	3	4	3	4	3	4	4	3
276	Perempuan	30	SLTP	Petani	3	4	3	4	3	4	4	4	3
277	Laki-laki	45	SD	Buruh	3	4	3	4	3	4	3	4	4
278	Perempuan	68	SD	Petani	3	4	3	3	3	4	3	3	4
279	Laki-laki	45	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	3	4
280	Perempuan	33	D3	IRT	4	4	3	3	4	3	4	3	4
281	Perempuan	18	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	3	4	3	4

282	Perempuan	47	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	4	4	3
283	Laki-laki	22	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	4	4	3	4	3
284	Perempuan	67	SLTA	IRT	4	3	3	3	3	4	3	4	4
285	Perempuan	24	SLTA	Wiraswasta	4	3	4	3	3	4	3	4	4
286	Perempuan	52	S1	Tani	3	3	4	3	3	4	3	4	4
287	Perempuan	25	SLTA	IRT	4	4	4	3	3	4	3	4	4
288	Laki-laki	55	SLTA	Buruh	4	4	3	3	4	3	4	4	3
289	Laki-laki	48	SLTA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
290	Laki-laki	39	D3	Wiraswasta	4	4	3	4	4	3	4	4	3
291	Perempuan	23	SD	IRT	4	4	4	3	4	3	4	4	3
292	Perempuan	17	S1	Mahasiswi	4	4	4	3	4	3	4	4	4
293	Laki-laki	17	SLTA	PELAJAR	3	3	4	3	4	3	4	4	3
294	Perempuan	67	SLTP	IRT	3	3	4	4	4	3	4	4	3
295	Perempuan	49	S1	Swasta	3	4	4	4	3	4	4	3	4
296	Laki-laki	49	S2	PNS	3	4	4	4	3	4	4	3	4
297	Laki-laki	39	S1	PNS	4	4	4	3	4	3	4	3	4
298	Laki-laki	32	S1	Swasta	4	4	3	3	4	3	4	3	4
299	Perempuan	27	S1	Swasta	4	4	3	3	3	3	4	3	4
300	Perempuan	23	SLTA	Lainnya	3	4	3	3	3	3	4	3	4
301	Perempuan	37	SLTP	PNS	3	3	4	3	3	3	4	3	3
302	Perempuan	47	SLTP	PNS	4	3	4	3	3	4	4	3	3
303	Perempuan	37	S1	Wiraswasta	4	3	4	3	4	4	4	3	3
304	Perempuan	36	SLTA	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	3
305	Perempuan	45	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	3
306	Perempuan	24	D3	IRT	3	4	4	4	4	4	3	4	3
307	Perempuan	45	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	3	4	3
308	Perempuan	54	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	3	3	4
309	Laki-laki	26	S1	Swasta	3	4	4	4	3	4	3	3	4
310	Laki-laki	56	D3	ASN	4	3	4	3	4	4	3	3	4
311	Perempuan	40	D3	IRT	4	3	4	3	4	4	4	4	4
312	Perempuan	38	D3	PNS	4	4	4	3	4	3	4	4	4
313	Laki-laki	51	S2	ASN	3	4	3	4	4	3	4	4	3
314	Perempuan	36	D3	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	3
315	Perempuan	38	S2	PNS	4	4	4	4	3	4	3	4	3
316	Laki-laki	44	D3	Wiraswasta	4	3	4	4	4	4	3	4	3
317	Perempuan	45	D3	IRT	4	3	4	3	4	4	3	4	4
318	Perempuan	34	S1	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	4	3
319	Laki-laki	45	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	4	3
320	Perempuan	53	S1	Swasta	4	3	3	3	3	4	4	4	3
321	Laki-laki	52	S1	PNS	3	3	3	3	4	4	4	3	4
322	Laki-laki	29	D3	Wiraswasta	4	3	3	3	3	4	4	3	4
323	Laki-laki	19	SD	Pelajar	4	4	3	3	3	4	4	3	4
324	Perempuan	32	SLTA	IRT	3	4	4	4	3	3	4	3	4
325	Laki-laki	22	S1	Belum Bekerja	4	3	4	4	3	3	4	3	4
326	Laki-laki	43	S2	Swasta	4	3	4	4	4	3	4	3	4
327	Perempuan	35	S1	Guru	4	3	4	4	3	4	4	4	3
328	Perempuan	41	D3	Wiraswasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3
329	Perempuan	27	S1	Guru	4	4	3	4	3	4	3	4	4
330	Laki-laki	61	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	3	4	3
331	Laki-laki	46	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	4	4	3
332	Laki-laki	38	SLTA	Swasta	3	3	4	3	4	3	4	4	3
333	Perempuan	30	SLTP	Dosen	3	3	4	3	4	3	4	3	4
334	Perempuan	37	SLTP	Dosen	4	3	3	3	4	4	4	3	4
335	Perempuan	27	S1	Guru	4	3	3	3	4	4	4	3	4
336	Laki-laki	61	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	3	4	3
337	Perempuan	46	S1	Wiraswasta	4	3	4	3	3	3	4	4	3
338	Laki-laki	38	SLTA	Swasta	4	4	4	3	3	3	4	4	3
339	Laki-laki	25	SD	Buruh	3	4	4	4	4	3	4	4	3
340	Perempuan	41	D3	Wiraswasta	4	4	4	4	3	4	3	4	3
341	Perempuan	27	S1	Guru	4	4	3	4	3	4	3	4	4
342	Laki-laki	61	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	3	4	3
343	Laki-laki	46	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	4	3
344	Perempuan	46	S1	Wiraswasta	4	3	4	3	3	3	4	4	4
345	Laki-laki	38	SLTA	Swasta	4	4	4	3	3	3	4	4	3
346	Laki-laki	25	SD	Buruh	3	4	4	4	4	3	4	4	3
347	Perempuan	41	D3	Wiraswasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3
348	Perempuan	27	S1	Guru	4	4	3	4	3	4	3	4	4
349	Laki-laki	61	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	3	4	3
350	Perempuan	32	SLTA	IRT	3	4	4	3	4	3	4	3	4
351	Laki-laki	22	S1	Belum Bekerja	4	3	3	4	4	3	4	3	4
352	Laki-laki	43	S2	Swasta	4	3	3	4	4	3	4	3	4
353	Perempuan	35	S1	Guru	4	3	4	3	4	4	4	4	4
354	Perempuan	41	D3	Wiraswasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4

355	Perempuan	27	S1	Guru	4	4	3	4	3	4	3	4	4
356	Laki-laki	61	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	3	4	3
357	Laki-laki	46	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	4	3	4	4	3
358	Laki-laki	38	SLTA	Swasta	3	3	4	3	4	3	4	4	3
359	Perempuan	30	SLTP	Dosen	3	3	4	3	4	3	4	3	4
360	Perempuan	37	SLTP	Dosen	4	3	3	4	4	4	3	3	4
Σnilai / Unsur					1297	1285	1266	1296	1278	1280	1265	1290	1275
Nilai Rata-Rata					3,603	3,569	3,517	3,600	3,550	3,556	3,514	3,583	3,542
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,256	0,253	0,250	0,256	0,252	0,252	0,249	0,254	0,251
IKM Unit pelayanan													**) 88,95

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,071

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 88,95

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100,00

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan	3,60	90,07
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,57	89,24
U3	Waktu Penyelesaian	3,52	87,92
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,60	90,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55	88,75
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,56	88,89
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,51	87,85
U8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	89,58
U9	Sarana dan Prasarana	3,54	88,54
	TOTAL	3,56	88,95

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2022



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG

PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG

TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini

dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,52	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	B
3	Waktu Penyelesaian	3,48	B
4	Biaya/Tarif	3,88	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,57	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,51	B
7	Perilaku Pelaksana	3,58	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,70	A
9	Sarana dan Prasarana	3,45	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas

perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Perbaikan Ruangan	✓				
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.1 Pelatihan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)		✓			
3	Waktu Penyelesaian	3.1 Pendaftaran Online				✓	
		3.2 Pelatihan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)		✓			

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Perbaikan Ruangan	Sudah	Melakukan perbaikan terhadap ruangan yang sudah kurang bagus seperti di poliklinik rawat jalan		

2	2.1 Pelatihan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)	Sudah	Melakukan pelatihan SIM RS. SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan.		
3	3.1 Pendaftaran Online	Belum	Membuat Pendaftaran Online agar pasien dapat datang sesuai dengan antrian yang didapatkan dan tidak menunggu terlalu lama	-	

	3.2 Pelatihan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)	Sudah	Melakukan pelatihan SIM RS. SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Sehingga diharapkan nantinya pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat		
--	--	-------	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pendaftaran Online, dikarenakan aplikasi nya sedang proses pembuatan
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pendaftaran Online	Membuat Pendaftaran Online agar pasien dapat datang sesuai dengan antrian yang didapatkan dan tidak menunggu terlalu lama	2024	Kabid Pelayanan	Tim IT

Pesawaran, 21 Juli 2024

**Direktur RS Jiwa Daerah
Provinsi Lampung**



DI NUYEN MEUTIA FITRI, MARS
NIP. 19680101 200212 2 002