

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PUSKESMAS SEGALA MIDER**  
**TAHUN 2023**



**DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG**  
**PUSKESMAS SEGALA MIDER**  
**JALAN PAGAR ALAM NO. 207 GUNUNG AGUNG**  
**KEC.LANGKAPURA BANDAR LAMPUNG**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
Latar Belakang .....	1
Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
Pelaksana SKM .....	4
Metode Pengumpulan Data .....	4
Lokasi Pengumpulan Data .....	5
Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
Jumlah Responden SKM .....	7
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
Rencana Tindak Lanjut .....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **2.1 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 kesehatan Puskesmas Segala Mider sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bandar 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.

## **2.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Berikut dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

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

## **2.3 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 kesehatan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung melalui Puskesmas Segala Mider.

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 Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Segala Mider dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Segala Mider adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Puskesmas Segala Mider pada waktu jam layanan sedang sibuk, 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 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 kali per tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2023	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2023	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Segala Mider berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Segala Mider di bulan September 2023 adalah sebanyak 1469 orang  $\approx$  1500 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 306 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

#### 3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 306 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki	146	47%
		Perempuan	160	52%
2.	Umur	<20	30	9,8%
		21-30	70	22%
		31-40	115	35%
		41-50	55	17,9%
		51-60	26	8,4%
		>60	10	3%
3.	Pekerjaan	PNS	50	16%
		TNI	13	4,2%
		Swasta	90	29%
		Wirausaha	33	10,7%
		Lainnya	110	35%
4.	Pendidikan	SD Ke Bawah	36	11%
		SLTP	18	5,8%
		SLTA	111	36%
		DIII	5	1%
		SI	124	40%
		S2	10	3%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,63	3,64	3,76	3,80	3,78	3,76	3,77	3,80	3,72
<b>Kategori</b>		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	Unit	84,32 (Sangat Baik)								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jenis unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya atau tarif yang diberikan kepada penerima pelayanan dengan nilai rata-rata 3,80. Hal ini menunjukkan bahwa biaya atau tarif yang dikenakan pada pelayanan yang memang di luar kepesertaan bpjs atau jamkeskot sudah diberlakukan sesuai perda Walikota Bandar Lampung dan masih terjangkau, sehingga pengguna layanan dapat menikmati pelayanan di Puskesmas Segala Mider tanpa harus mengeluarkan biaya yang cukup mahal. Selain itu kritik dan saran/ penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai tertinggi yang sama 3,80. Penanganan pengaduan pengguna layanan dilakukan secara langsung maupun online melalui media sosial.
2. Unsur yang memiliki nilai terendah yaitu persyaratan dan prosedur layanan. Unsur tersebut sudah tergolong baik sudah diberlakukan sesuai peraturan namun masih di bawah rata-rata dari nilai unsur penilaian lainnya sehingga perlu adanya peningkatan dan sosialisasi lebih lanjut mengenai persyaratan dan prosedur layanan kepada pengguna layanan. Unsur ketiga yang memiliki nilai terendah adalah kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,72.
3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan dari tahun 2022 sebesar 78,01 dan tahun 2023 menjadi sebesar 84,32.

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 :

1. “Pelayanan sudah menggunakan sistem online, namun antrian tetap lama”.
2. “Jika ada rujukan jangan dipersulit”.
3. “Tambah loket untuk pelayanan BPJS, ruang tunggu”.

## **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan kesehatan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui EPEL (Evaluasi Pelayanan) 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 berupa :

1. Mensosialisasikan lebih lanjut mengenai persyaratan dan prosedur layanan
2. Menempelkan alur layanan pengguna puskesmas
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana Puskesmas
4. Melaksanakan pemeliharaan gedung untuk meningkatkan kenyamanan pengguna puskesmas
5. Berusaha mempertahankan penilaian yang sudah baik dan berusaha meningkatkan pelayanan, agar dapat memuaskan pengguna puskesmas.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung melalui Puskesmas Segala Mider secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 84,32. Selain itu, nilai Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari tahun 2021 hingga 2023.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif layanan serta penanganan pengaduan pengguna layanan (kritik dan saran) mendapatkan nilai tertinggi 3,80 dari unsur layanan.
3. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan persyaratan, prosedur dan kualitas sarana dan prasarana
4. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui EPEL (Evaluasi Pelayanan) 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).

Mengetahui,  
**Kepala Puskesmas Segala Mider**

Bandar Lampung, Desember 2023  
**Wakil Manajemen Mutu**

**dr. Destriana Hasan, M.Kes**

NIP. 19791204 200902 2 003

**dr. Elly Tri Yanuarsih**

NIP. 19790103 200804 2 001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG  
DINAS KESEHATAN  
**UPT PUSKESMAS SEGALA MIDER**  
Jl. Pagar Alam No. 207 Kec. Langkapura Bandar Lampung 35154  
Email : puskesmas.segalamider@yahoo.com

I DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)		
<i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		
Nomor Responden	.....	
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. DI-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usabawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

<b>II. RUANGAN</b>	Loket/Polri Umum/Polri Gigi/ Polri KIA/ Laboratorium/Tindakan/Apotek
<i>(Pilih salah satu dengan dilingkari)</i>	

### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG MUTU SARANA PUSKESMAS

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P <sup>(*)</sup>	1	2	3	4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P <sup>(*)</sup>	1	2	3	4
a. Tidak sesuai		1				a. Buruk		1			
b. Kurang sesuai		2				b. Cukup		2			
c. Sesuai		3				c. Baik		3			
d. Sangat sesuai		4				d. Sangat baik		4			
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Puskesmas Segala Mider ?		1	2	3	4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan ruangan pelayanan/Periksaan Laboratorium ?		1	2	3	4
a. Tidak mudah		1				a. Tidak Nyaman		1			
b. Kurang mudah		2				b. Kurang Nyaman		2			
c. Mudah		3				c. Cukup Nyaman		3			
d. Sangat Mudah		4				d. Sangat Nyaman		4			
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		1	2	3	4	10. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?		1	2	3	4
a. Tidak cepat		1				a. Tidak ada		1			
b. Kurang cepat		2				b. Ada tapi tidak berfungsi		2			
c. Cepat		3				c. Berfungsi kurang maksimal		3			
d. Sangat cepat		4				d. Dikelola dengan baik		4			
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?		1	2	3	4	11. Saran dan kritik untuk pelayanan Puskesmas Segala Mider .....					
a. Sangat mahal		1									
b. Cukup mahal		2									
c. Murah		3									
d. Gratis		4									
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		1	2	3	4	*Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden memilih jawaban yang sesuai dengan (X) menyilang.					
a. Tidak sesuai		1									
b. Kurang sesuai		2									
c. Cukup sesuai		3									
d. Sangat sesuai		4									
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/kompetensi petugas pelayanan ?		1	2	3	4						
a. Tidak kompeten		1									
b. Kurang kompeten		2									
c. Kompeten		3									
d. Sangat kompeten		4									
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?		1	2	3	4						
a. Tidak sopan dan ramah		1									
b. Kurang sopan dan ramah		2									
c. Sopan dan ramah		3									
d. Sangat sopan dan ramah		4									

## 2. Hasil Olah Data Per Unsur Pertanyaan

Nilai Unsur Pelayanan								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	3	3	3	3	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	4	4	3



3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4

3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	2	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3

4	4	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	4
4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	3	4	3
4	3	4	4	3	4	3	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	4

3	3	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	3	4	3
3	4	4	3	3	4	3	4	3
3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	4	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	4	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	4	4	3	4	4
3	3	4	4	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	3	4	3	4	3	3	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	4	3	3
3	3	4	4	3	4	4	4	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4

3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	3	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	4	3	4
3	4	4	3	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3	3
3	3	4	3	4	3	3	4	3
3	4	4	3	4	3	3	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	4	4

4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	4	3	3	3	4	4	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3	4	4
4	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	3
3	3	4	3	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	3	3	3	4	3	4	3
4	4	3	3	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3
3	3	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3	4

3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	3	3	4	3	4	3
3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	4	4	3	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	3	4	4
3	3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	3	4
4	3	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	3	4
4	4	3	3	4	3	4	4	4



	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	1003	1006	1039	1048	1044	1039	1042	1049	1028	
NRR Tertimbang/ unsur	0.363833333333333	0.36492156862745	0.37689215686275	0.3801568627451	0.37870588235294	0.37689215686275	0.37798039215686	0.38051960784314	0.37290196078431	33.728.039.215.686
IKM Unit Pelayanan										84.32