



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS BONTANG SELATAN I KOTA BONTANG TAHUN 2023

## DAFTAR ISI

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                | <b>i</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                         | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                               | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                 | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                            | 2         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                              | <b>4</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                        | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                                         | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....                                   | 8         |
| 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan .....        | 9         |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                | <b>11</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..... | 11        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                       | 12        |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....                                               | 13        |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                                         | <b>15</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                 | <b>16</b> |
| 1. Kuesioner .....                                                    | 16        |
| 2. Hasil Olah Data SKM.....                                           | 17        |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....                          | 24        |

## **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 Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kalimantan Timur, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang.

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 DPRD;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD 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 Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 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 Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada surveyor. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan ataupun dari surveyor yang sedang bertugas.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan       | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | September 2023          | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Oktober - November 2023 | 60                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | November 2023           | 15                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | November 2023           | 15                |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 61.368 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 356 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 SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 356 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR         | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI              | 111    | 32%        |
|    |               | PEREMPUAN         | 235    | 68%        |
|    |               |                   |        |            |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH       | 54     | 16%        |
|    |               | SLTP              | 65     | 19%        |
|    |               | SLTA              | 182    | 53%        |
|    |               | DI-DIII           | 16     | 5%         |
|    |               | SI                | 25     | 7%         |
|    |               | S2-S3             | 1      | 0          |
|    |               |                   |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS               | 5      | 1%         |
|    |               | TNI/POLRI         | 0      | 0          |
|    |               | Swasta            | 86     | 25%        |
|    |               | Wirausaha         | 34     | 10%        |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa | 26     | 8%         |
|    |               | Lainnya           | 189    | 56%        |
|    |               |                   |        |            |
| 4  | JENIS LAYANAN | Pendaftaran       | 113    | 31.6%      |
|    |               | Poli Umum         | 80     | 22.3%      |
|    |               | Poli Gigi         | 12     | 3.4%       |
|    |               | Poli KIA          | 50     | 14.0%      |
|    |               | Poli Imunisasi    | 8      | 2.2%       |
|    |               | Poli TB           | 5      | 1.4%       |
|    |               | Klinik Gizi       | 1      | 0.3%       |
|    |               | Apotek            | 83     | 23.2%      |
|    |               | Laboratorium      | 6      | 1.7%       |
|    |               |                   |        |            |

Terlihat pada tabel di atas bahwa mayoritas responden pada Puskesmas Bontang Selatan I adalah Perempuan, sebesar 68% (235 orang). Mayoritas pendidikan responden adalah SLTA sebanyak 182 orang atau sebesar 53%. Adapun sebagian besar pekerjaan

responden adalah berkategori lainnya dengan jumlah 189 orang atau sebesar 56%. Bekerja di sektor swasta merupakan jumlah pekerjaan terbesar ke dua, dengan persentase 86 orang (25%). Sedangkan jenis layanan yang dinilai pada survey ini adalah sebanyak sembilan layanan, yaitu pelayanan pendaftaran, pelayanan Poli Umum, pelayanan Poli Gigi, pelayanan pelayanan Poli KIA, pelayanan Poli Imunisasi, pelayanan Poli TB, pelayanan Klinik Gizi, Apotek, dan pelayanan Laboratorium. Responden terbanyak pada Pendaftaran sebanyak 113 orang atau sebesar 31,6%.

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei IKM di Puskesmas Bontang Selatan I pada tahun 2023 menunjukkan capaian yang Baik, yaitu nilai IKM 82,37. Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik).

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

|                                      | Nilai Unsur Pelayanan |          |          |          |          |          |          |          |          |
|--------------------------------------|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                                      | U1                    | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9       |
| <b>IKM per unsur (NI)</b>            | 3.04                  | 3.11     | 3.06     | 3.99     | 3.06     | 3.10     | 3.12     | 3.94     | 3.23     |
| <b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b> | 76.05                 | 77.79    | 76.47    | 99.72    | 76.47    | 77.38    | 78.00    | 98.60    | 80.87    |
| <b>Kategori</b>                      | <b>C</b>              | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>A</b> | <b>C</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>B</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b>              | <b>82.37 (Baik)</b>   |          |          |          |          |          |          |          |          |

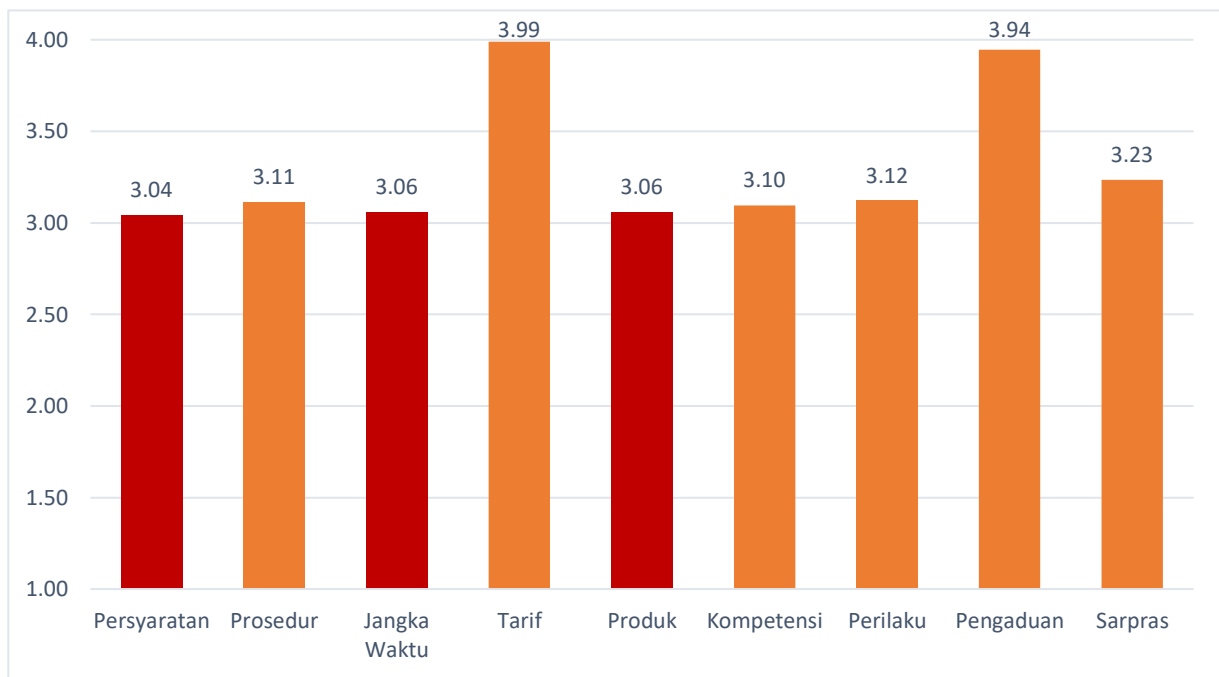
Pada tabel 1 terlihat bahwa unsur tertinggi ada di unsur keempat tentang kewajaran biaya dengan nilai IKM 3,99 atau 99,72 dari 100, dilanjutkan dengan unsur penanganan pengaduan dengan nilai IKM 3,94 atau setara dengan 98,60. Adapun unsur tertinggi ketiga terkait unsur kesembilan terkait sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai IKM sebesar 3,23 atau 80,87.

Adapun unsur dengan nilai terendah adalah unsur kesatu tentang persyaratan dengan nilai IKM 3,06 atau 76,47 dari 100, dilanjutkan dengan unsur kecepatan layanan

dengan perolehan nilai IKM sebesar 3,06 atau setara dengan nilai 76,47. unsur pelayanan dengan nilai IKM 3,06 atau setara dengan 76,47.

. Lebih rinci dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Puskesmas Bontang Selatan I menilai sembilan jenis layanan, yaitu pelayanan pendaftaran, pelayanan Poli Umum, pelayanan Poli Gigi, pelayanan pelayanan Poli KIA, pelayanan Poli Imunisasi, pelayanan Poli TB, pelayanan Klinik Gizi, Apotek, dan pelayanan Laboratorium. dengan hasil Sebagian besar mendapatkan nilai Baik.

Tabel 3.2.

Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Selatan I

| No | Jenis Layanan  | Hasil SKM 2023 | Kategori |
|----|----------------|----------------|----------|
| 1  | Pendaftaran    | 81.71          | Baik     |
| 2  | Poli Umum      | 83.72          | Baik     |
| 3  | Poli Gigi      | 82.87          | Baik     |
| 4  | Poli KIA       | 82.39          | Baik     |
| 5  | Poli Imunisasi | 80.56          | Baik     |

| <b>No</b> | <b>Jenis Layanan</b> | <b>Hasil SKM<br/>2023</b> | <b>Kategori</b> |
|-----------|----------------------|---------------------------|-----------------|
| 6         | Poli TB              | 83.33                     | Baik            |
| 7         | Klinik Gizi          | 77.78                     | Baik            |
| 8         | Apotek               | 81.99                     | Baik            |
| 9         | Laboratorium         | 83.33                     | Baik            |

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada sembilan layanan di Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang secara keseluruhan masuk dalam kategori Baik. Adapun secara khusus, perhitungan juga dilakukan pada setiap jenis layanan. Pada Pelayanan pendaftaran mendapatkan nilai IKM sebesar 81,71. Pelayanan Poli Umum mendapatkan nilai IKM sebesar 83,72, sekaligus menjadi nilai layanan tertinggi diantara nilai jenis layanan lainnya. Pelayanan Poli Gigi mendapatkan nilai IKM sebesar 82,87, pelayanan pelayanan Poli KIA mendapatkan nilai IKM sebesar 82,39, pelayanan Poli Imunisasi mendapatkan nilai IKM sebesar 80,56, pelayanan Poli TB mendapatkan nilai IKM sebesar 83,33, pelayanan Klinik Gizi mendapatkan nilai IKM sebesar 77,78, Pelayanan Apotek mendapatkan nilai IKM sebesar 81,99, dan pelayanan Laboratorium mendapatkan nilai IKM sebesar 83,33.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Dari hasil survey lapangan, diketahui bahwa responden belum memberikan jawaban terkait masukan/keluhan pada setiap unsur layanan yang ada di Puskesmas Bontang Selatan I. Namun, perlu menjadi perhatian bahwa masih terdapat tiga unsur pelayanan yang masuk dalam kategori masih cukup, yaitu unsur persyaratan, unsur kecepatan layanan, serta unsur pelayanan. Sehingga diperlukan langkah-langkah khusus agar kepuasan masyarakat meningkat.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tarif layanan mendapatkan nilai terendah, terendah pertama ada di unsur persyaratan dengan nilai IKM 3,04 atau sebesar 76,05. Unsur terendah kedua adalah unsur ketiga yakni terkait kecepatan layanan dengan perolehan nilai IKM sebesar 3,06 atau sebesar 76,47. Adapun unsur terendah ketiga adalah unsur kelima terkait pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,06 atau setara dengan 76,47.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi ada di unsur keempat tentang kewajaran biaya dengan nilai IKM 3,99 atau 99,72 dari 100, dilanjutkan dengan unsur penanganan pengaduan dengan nilai IKM 3,94 atau setara dengan 98,60. Adapun unsur tertinggi ketiga terkait unsur kesembilan terkait sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai IKM sebesar 3,23 atau 80,87.
3. 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 :
  - “Antrian Lama, Dipercepat Lagi”.
  - Dipercepat lagi dalam pelayanan
  - Untuk orang yang pertama kali periksa bingung
  - Rujukan Yang agak ribet
  - Antrian lambat

- Untuk dokter muda kadang belum terlalu mengerti dalam menjelaskan kepada masyarakat
- Daftar online banyak yang tidak mengerti
- Harus menjelaskan lebih rinci lagi, banyak yang belum tau systemnya
- Lama Menunggu, pelayanan dipercepat agar tidak lama menunggu
- Pendingin ruangan kurang berfungsi maksimal
- Antrian lama dan petugas kurang cepat
- antrian datanya lambat
- Harus ada laporan baru ditangani
- Antrian dan pelayanan yang lambat
- masih ada petugas yang cuek
- tidak mudah, petugas harusnya bisa menjelaskan dengan jelas
- masih ada yang tidak ramah dalam melayani pasien
- dipercepat lagi dipendaftaran
- kipasnya kurang
- terlalu banyak antrian, harusnya dipercepat
- antrian lama di poli
- kecepatan dalam pelayanan kurang cepat
- fasilitas diperbaiki / diperbaharui seperti untuk alat cek gula

Berbagai persoalan yang muncul, karena adanya persoalan terkait unsur : prosedur layanan, sapsras dan kompetensi petugas.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

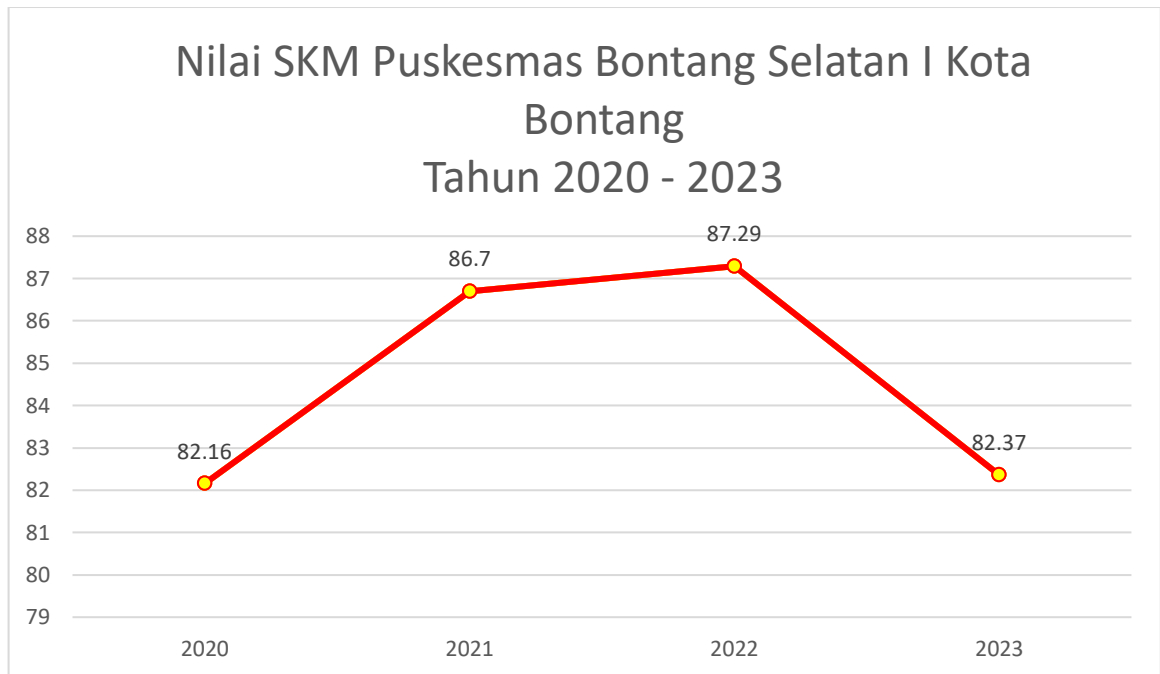
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur   | Program / Kegiatan                                                                                | Waktu |    |     |    | Penanggung Jawab                   |
|-----|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|-----|----|------------------------------------|
|     |                   |                                                                                                   | TW    | TW | TW  | TW |                                    |
|     |                   |                                                                                                   | I     | II | III | IV |                                    |
| 1   | Persyaratan       | Melakukan review SP terkait persyaratan layanan yang dianggap memberatkan                         | √     | √  |     |    | Tata Usaha dan pengampu JF terkait |
|     |                   |                                                                                                   |       |    |     |    |                                    |
| 2   | Kecepatan layanan | Melakukan review SOP, terutama terkait waktu layanan                                              | √     | √  |     |    | Tata Usaha dan pengampu JF terkait |
|     |                   |                                                                                                   |       |    |     |    |                                    |
| 3   | Pelayanan         | Memasang standar pelayanan di ruang layanan dan disetiap media sosial Puskesmas Bontang Selatan I | √     | √  |     |    | Tata Usaha dan pengampu JF terkait |

#### 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 Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa hasil SKM Puskesmas Bontang Selatan I Kota Bontang tahun 2023 merupakan nilai SKM terendah kedua yang diraih antara Tahun 2020-2022 yaitu sebesar 82,37. Capaian ini menurun 4,42 poin dibanding capaian sebelumnya di tahun 2022 yaitu sebesar 87,29. Namun, terlihat juga bahwa capaian Puskesmas Bontang Selatan I masih belum stabil, karena nilai SKM yang diraih cenderung fluktuatif. Dengan hasil SKM di tahun 2023 ini, diharapkan agar Puskesmas Bontang Selatan lebih memacu Upaya perbaikan kinerja layanan, agar semakin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat semakin meningkat dan hasil SKM di tahun selanjutnya se

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bontang Selatan I, Sebagian besar mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,37. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Bontang Selatan I menunjukkan penurunan hasil capaian nilai IKM di tahun 2023 dibandingkan Tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan, unsur kecepatan layanan, dan unsur pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur kewajaran biaya, unsur penanganan pengaduan, dan unsur sarana dan prasarana.
- Beberapa saran yang dapat diberikan adalah melakukan review SP terkait persyaratan layanan yang dianggap memberatkan, melakukan review SOP, terutama terkait waktu layanan, dan memasang standar pelayanan di ruang layanan dan disetiap media sosial Puskesmas Bontang Selatan I

Kota Bontang,     November 2023

**Kepala Puskesmas Bontang Selatan I**

.....

NIP.....

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



No :



**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN RSUD/ BADAN/ DINAS/ KECAMATAN/ KELURAHAN/ UPT  
PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2023**

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Tanggal Survey :                                                         | Jam Survey :                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>PROFIL RESPONDEN</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Nama :                                                                   | No.HP :                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Jenis kelamin :                                                          | Usia : ..... Tahun                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <input type="checkbox"/> Laki-Laki<br><input type="checkbox"/> Perempuan |                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Pendidikan :                                                             | <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D4 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> >S2                                                               |  |
| Pekerjaan :                                                              | <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/ Polri <input type="checkbox"/> Peg. Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Pelajar/ Mahasiswa<br><input type="checkbox"/> Lainnya, ..... (sebutkan) |  |
| Jenis Layanan Yang Diterima :                                            | (Sebutkan, misal : KTP, Akta, Poli Umum, dll)                                                                                                                                                                                               |  |

**A. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN**  
(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)

1. Apakah syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

|   |               |
|---|---------------|
| 1 | Tidak Sesuai  |
| 2 | Kurang Sesuai |
| 3 | Sesuai        |
| 4 | Sangat Sesuai |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

|   |               |
|---|---------------|
| 1 | Tidak Sesuai  |
| 2 | Kurang Sesuai |
| 3 | Sesuai        |
| 4 | Sangat Sesuai |

2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan?

|   |                        |
|---|------------------------|
| 1 | Berbeltir, Tidak Mudah |
| 2 | Agak Mudah             |
| 3 | Mudah                  |
| 4 | Sangat Mudah           |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **AGAK MUDAH** atau **TIDAK MUDAH**, mohon berikan penjelasan:

|   |                        |
|---|------------------------|
| 1 | Berbeltir, Tidak Mudah |
| 2 | Agak Mudah             |
| 3 | Mudah                  |
| 4 | Sangat Mudah           |

3. Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan pemberian pelayanan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

|   |              |
|---|--------------|
| 1 | Tidak Cepat  |
| 2 | Kurang Cepat |
| 3 | Cepat        |
| 4 | Sangat Cepat |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK CEPAT** atau **KURANG CEPAT**, mohon berikan penjelasan:

|   |              |
|---|--------------|
| 1 | Tidak Cepat  |
| 2 | Kurang Cepat |
| 3 | Cepat        |
| 4 | Sangat Cepat |

4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

|   |              |
|---|--------------|
| 1 | Sangat Mahal |
| 2 | Cukup Mahal  |
| 3 | Murah        |
| 4 | Gratis       |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP MAHAL** atau **SANGAT MAHAL**, mohon berikan penjelasan:

|   |              |
|---|--------------|
| 1 | Sangat Mahal |
| 2 | Cukup Mahal  |
| 3 | Murah        |
| 4 | Gratis       |

5. Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan Standar Pelayanan yang Tercantum ?

|   |               |
|---|---------------|
| 1 | Tidak Sesuai  |
| 2 | Kurang Sesuai |
| 3 | Sesuai        |
| 4 | Sangat Sesuai |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

|   |               |
|---|---------------|
| 1 | Tidak Sesuai  |
| 2 | Kurang Sesuai |
| 3 | Sesuai        |
| 4 | Sangat Sesuai |

6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?

|   |                           |
|---|---------------------------|
| 1 | Tidak Mampu               |
| 2 | Kurang Mampu              |
| 3 | Mampu/ kompeten           |
| 4 | Sangat Mampu dan Terampil |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK MAMPU** atau **KURANG MAMPU**, mohon berikan penjelasan:

|   |                           |
|---|---------------------------|
| 1 | Tidak Mampu               |
| 2 | Kurang Mampu              |
| 3 | Mampu/ kompeten           |
| 4 | Sangat Mampu dan Terampil |

7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?

|   |                        |
|---|------------------------|
| 1 | Tidak Sopan dan Ramah  |
| 2 | Kurang Sopan dan Ramah |
| 3 | Sopan dan Ramah        |
| 4 | Sangat Sopan dan Ramah |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SOPAN** atau **KURANG RAMAH**, mohon berikan penjelasan:

|   |                        |
|---|------------------------|
| 1 | Tidak Sopan dan Ramah  |
| 2 | Kurang Sopan dan Ramah |
| 3 | Sopan dan Ramah        |
| 4 | Sangat Sopan dan Ramah |

8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1 | Tidak Ada                   |
| 2 | Ada, Tetapi Tidak Berfungsi |
| 3 | Berfungsi Kurang Maksimal   |
| 4 | Dikelola Dengan Baik        |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK ADA** atau **KURANG BERFUNGSI**, mohon berikan penjelasan:

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1 | Tidak Ada                   |
| 2 | Ada, Tetapi Tidak Berfungsi |
| 3 | Berfungsi Kurang Maksimal   |
| 4 | Dikelola Dengan Baik        |

9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini?

|   |             |
|---|-------------|
| 1 | Buruk       |
| 2 | Cukup       |
| 3 | Baik        |
| 4 | Sangat Baik |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP** atau **BURUK**, mohon berikan penjelasan:

|   |             |
|---|-------------|
| 1 | Buruk       |
| 2 | Cukup       |
| 3 | Baik        |
| 4 | Sangat Baik |

Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima:

\*\*\* Terima Kasih \*\*\*

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: Puskesmas Bontang Selatan I

JENIS LAYANAN

:

| NO.<br>RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|            | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 2          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 3          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 5          | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 6          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 7          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 8          | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 9          | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 10         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  |
| 11         | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 12         |                       | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 13         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 14         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 15         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 16         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 17         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 18         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 19         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 20         | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 21         | 3                     | 3  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 22         | 3                     | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 23         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 24         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 25         | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 26         | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 27         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 28         | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 29         | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 30         | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 31         | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 32         | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 33         | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 34         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 35         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 36         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 37         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 38         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 39         | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 40         | 3                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 41         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 42         | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 43         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 44         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 45         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 46         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 47         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 48         | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 49         | 3                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 50         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 51         | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 52         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 53         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 55  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 56  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 57  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 58  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 59  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 60  | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 61  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 62  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 63  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 64  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 65  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 66  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 67  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 68  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 69  | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 70  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 71  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 72  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 73  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 74  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 75  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 76  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 77  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 78  | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 79  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 80  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 81  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 82  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 83  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 84  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 85  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 86  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 87  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 88  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 89  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 90  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 91  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 92  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 93  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 94  | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 95  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 96  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 97  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 101 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 107 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 108 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 |   | 3 | 4 | 3 |
| 109 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 110 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 113 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 118 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 121 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 122 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 124 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 125 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 128 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 129 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 130 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 131 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 133 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 134 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 137 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 138 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 143 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 144 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 145 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 146 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 152 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 153 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 155 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 157 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 162 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 163 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 164 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 165 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 168 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 169 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 170 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 171 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 172 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 173 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 174 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 175 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 177 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 178 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 179 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 180 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 181 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 182 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 184 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 185 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 186 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 187 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 188 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 189 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 190 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 191 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 192 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 193 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 194 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 195 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 196 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 197 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 198 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 199 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 200 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 201 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 202 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 203 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 204 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 205 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 206 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 207 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 208 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 209 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 210 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 211 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 212 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 213 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 214 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 215 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 216 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 217 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 218 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 219 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 220 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 221 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 222 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 223 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 224 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 225 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 226 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 227 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 228 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 229 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 230 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 231 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 232 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 233 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 234 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 235 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 236 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 237 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 238 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 239 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 240 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 241 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 242 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 243 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 244 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 245 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 246 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 247 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 248 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 249 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 250 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 251 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 252 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 253 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 254 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 255 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 256 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 257 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 258 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 259 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 260 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 261 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 262 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 263 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 264 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 265 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 266 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 267 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 268 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 269 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 270 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 271 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 272 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 273 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 274 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 275 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 276 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 277 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 278 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 279 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 280 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 281 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 282 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 283 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 284 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 285 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 286 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 287 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 288 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 289 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 290 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 291 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 292 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 293 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 294 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 295 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 296 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 297 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 298 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 299 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 300 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 301 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 302 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 303 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 304 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 305 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 306 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 307 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 308 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 309 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

|                    |       |       |       |       |       |       |             |            |       |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|------------|-------|
| 310                | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4           | 4          | 3     |
| 311                | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4           | 4          | 4     |
| 312                | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4           | 4          | 4     |
| 313                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 314                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 315                | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 316                | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 317                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 318                | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 319                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 320                | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 4     |
| 321                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 322                | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 323                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 324                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 325                | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 326                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 327                | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 328                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 329                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 330                | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 331                | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 332                | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 333                | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4           | 4          | 3     |
| 334                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 335                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 336                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 337                | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4           | 4          | 3     |
| 338                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 339                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 340                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 341                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 342                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 343                | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 344                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 345                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 346                | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 347                | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 348                | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 349                | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 350                | 3     | 3     | 2     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 351                | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3           | 4          | 3     |
| 352                | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3           | 4          | 4     |
| 353                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 354                | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4           | 3          | 4     |
| 355                | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3           | 4          | 4     |
| 356                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 3     |
| 357                | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 4     |
| 358                | 3     | 3     | 2     | 4     | 3     | 3     | 3           | 4          | 4     |
| ΣNilai /Unsur      | 1086  | 1114  | 1095  | 1428  | 1095  | 1105  | 1117        | 1412       | 1158  |
| NRR / Unsur        | 3.042 | 3.112 | 3.059 | 3.989 | 3.059 | 3.095 | 3.120       | 3.944      | 3.235 |
| NRR tertbg/ unsur  | 0.338 | 0.346 | 0.340 | 0.443 | 0.340 | 0.344 | 0.347       | 0.438      | 0.359 |
| IKM Unit pelayanan |       |       |       |       |       |       | *)<br>3.295 | **) 82.372 |       |

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

| No. | Unsur Pelayanan               |
|-----|-------------------------------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        |
| U2  | Prosedur Pelayanan            |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           |
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          |
| U6  | Kompetensi Petugas            |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    |
| U8  | Penanganan Pengaduan          |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana |

**IKM UNIT PELAYANAN :****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

**A (Sangat Baik)** : 88,31 - 100,00      **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,61  
**B (Baik)** : 76,61 - 88,30      **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

|                  | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Tidak Baik       | 0.00  | 0.28  | 0.56  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| Kurang Baik      | 0.00  | 1.40  | 11.17 | 0.00  | 0.00  | 0.84  | 0.56  | 0.00  | 1.12  |
| Baik             | 95.80 | 85.20 | 70.11 | 1.12  | 94.13 | 88.80 | 86.87 | 5.59  | 74.30 |
| Sangat Baik      | 4.20  | 13.13 | 18.16 | 98.88 | 5.87  | 10.36 | 12.57 | 94.41 | 24.58 |
| kosong           | 0.28  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.28  | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| Total Persentase | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
| Total Responden  | 357   | 358   | 358   | 358   | 358   | 357   | 358   | 358   | 358   |

**JUMLAH JAWABAN**

|                 | U1  | U2  | U3  | U4  | U5  | U6  | U7  | U8  | U9  |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Tidak Baik      | 0   | 1   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Kurang Baik     | 0   | 5   | 40  | 0   | 0   | 3   | 2   | 0   | 4   |
| Baik            | 342 | 305 | 251 | 4   | 337 | 317 | 311 | 20  | 266 |
| Sangat Baik     | 15  | 47  | 65  | 354 | 21  | 37  | 45  | 338 | 88  |
| kosong          | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   |
| Total Responden | 358 | 358 | 358 | 358 | 358 | 358 | 358 | 358 | 358 |

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







**Kerja sama antara:  
Pemerintah Kota Bontang &  
Puslatbang KDOD LAN RI**  
<https://puslatbangkdod.lan.go.id/>

**Pemerintah Kota Bontang  
Jl. Moeh Roem, Bontang Lestari,  
Kec. Bontang Selatan  
Kota Bontang, Kalimantan Timur 75325**