

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

JANUARI-DESEMBER 2024



RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI
KABUPATEN JEMBER
TAHUN 2024

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)	8
BAB IV	17
ANALISIS HASIL SKM	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	17
4.3 Tren Nilai SKM	18
BAB V	20
KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	21

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 RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa 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 dan pelayanan publik yang telah diberikan oleh RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember.

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 RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Lembar Kuesioner 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 RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember 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 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 2 Semester dalam (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	1 Januari – 5 Desember 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	6 Desember 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6 Desember 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 (05 Desember 2024), maka populasi penerima layanan pada RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember dalam kurun waktu 12 (duabelas) bulan adalah sebanyak 149.068 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 764 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 764 orang responden periode 1 Januari – 5 Desember 2024, dengan rincian sebagai berikut :

No	Dinas/ UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
	RSD dr. Soebandi	88,93	750
	Rata-rata	88,93	750

3.2 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

NO RE SP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	3	3	4	4	3	4	4	4
7	3	3	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	3	3	3	3	4	4
13	3	4	3	3	3	3	4	4	4
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	4	3	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	3	4	4
18	4	4	3	4	4	3	4	4	4
19	4	3	3	4	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	4	3	3	4	4	3	4	4	4
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4

24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	3	4	3	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4	3	4
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4
31	4	3	4	4	3	3	4	3	4
32	3	4	3	4	3	4	3	4	3
33	4	4	3	4	3	3	4	4	3
34	4	4	4	4	3	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	3	3	3	3	3
37	4	3	3	4	4	3	4	3	3
38	4	4	3	4	3	3	4	3	4
39	4	3	4	4	3	4	4	3	4
40	3	3	3	4	3	3	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	3	3	3
42	3	3	4	4	4	4	3	4	4
43	3	3	3	4	4	4	4	4	2
44	3	3	4	4	3	4	4	3	3
45	3	3	3	4	3	4	3	3	3
46	3	3	4	4	4	4	3	3	3
47	4	3	4	4	4	4	3	3	3
48	3	3	4	4	3	3	4	3	3
49	4	3	4	4	3	3	4	3	4
50	4	3	4	3	3	4	4	4	4
51	3	3	4	3	3	4	3	4	3
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	3	4	3	4	3	3	4	3	4

54	4	3	4	4	4	4	3	4	4
55	4	3	4	4	3	3	3	4	4
56	3	3	4	4	3	3	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4
58	3	3	4	3	3	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	4	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	4	4	3	3	4	4	3	3	4
62	3	3	3	4	3	4	3	4	4
63	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	3	4	4	4	4
66	4	3	4	4	4	3	3	3	3
67	4	3	4	4	4	3	4	4	3
68	4	4	4	4	4	3	3	4	3
69	3	3	4	3	4	4	3	4	3
70	3	4	4	3	4	4	3	3	3
71	4	3	4	4	4	3	4	3	3
72	4	4	4	4	3	4	3	3	3
73	3	4	4	4	3	4	3	3	3
74	4	3	3	4	3	4	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	2
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	3	4	4	3	3
78	4	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	3	3	4	3	3	3	4	4
80	4	4	4	4	3	4	3	4	3
81	3	4	3	4	4	3	3	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	3	3	4	3	4

84	3	3	3	3	4	3	4	4	4
85	3	3	3	4	4	3	4	3	4
86	3	3	3	4	4	4	3	4	4
87	3	3	4	4	4	4	3	4	3
88	3	4	3	4	4	3	3	4	3
89	4	4	4	4	3	4	3	4	4
90	3	4	4	4	4	4	3	3	3
91	4	3	3	4	3	4	3	3	4
92	4	4	4	4	3	4	3	3	4
93	4	3	3	4	3	4	3	4	4
94	4	3	3	4	3	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4
96	4	4	4	4	3	4	3	4	4
97	4	3	3	3	3	4	3	4	3
98	4	3	3	3	3	4	3	4	4
99	3	3	3	4	3	4	3	4	3
100	3	4	3	4	3	4	3	4	4
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	4	3	4	3	4	4
103	4	3	3	4	3	4	4	4	4
104	4	3	3	3	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	3	3	3	3	4
106	4	3	4	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	3	4	3	4	4
108	4	3	3	4	3	4	3	4	4
109	4	3	3	4	3	4	3	4	4
110	4	4	4	4	3	3	4	3	4
111	3	4	4	4	3	3	4	3	3
112	3	4	4	4	3	3	4	3	3
113	3	3	3	3	3	3	4	4	4

114	3	3	3	4	3	3	3	4	4
115	3	3	4	4	4	3	3	4	3
116	3	3	3	4	4	4	3	4	4
117	3	3	4	3	4	3	4	4	3
118	4	3	3	4	4	3	3	4	4
119	4	4	3	4	4	4	3	4	4
120	4	3	3	4	4	3	3	4	3
121	4	3	3	3	4	4	4	4	3
122	3	3	3	4	4	4	4	4	3
123	3	3	4	4	3	4	3	4	3
124	4	4	4	4	4	4	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	3	3	3
126	4	4	3	4	4	4	3	4	4
127	4	4	3	3	3	4	3	4	4
128	4	4	3	3	3	3	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	4	4
130	4	3	3	4	4	4	4	4	4
131	4	3	3	4	3	4	3	4	3
132	3	4	4	4	4	3	3	4	4
133	4	4	3	4	3	3	3	4	4
134	4	3	3	4	3	3	3	4	4
135	3	4	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	4	3	4	3
137	3	3	3	4	3	4	3	3	3
138	3	3	4	4	4	4	3	4	3
139	4	4	3	3	3	3	3	4	3
140	4	3	3	4	3	4	3	4	4
141	4	3	3	3	3	3	3	3	4
142	4	3	3	4	3	4	3	4	4
143	4	4	4	4	4	3	3	4	4

144	4	4	4	4	3	3	3	4	4
145	3	3	4	4	3	3	3	4	4
146	3	3	3	3	3	3	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	3	4	4
148	3	4	3	4	4	4	4	3	4
149	3	4	3	3	3	4	4	4	3
150	3	4	4	3	3	3	3	4	3
151	3	4	3	4	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	4	4	4	4	3	3	4	3
154	3	3	4	3	3	3	3	3	4
155	3	4	3	4	4	3	4	4	3
156	4	3	3	3	4	3	4	4	3
157	4	3	3	3	3	3	4	4	3
158	3	3	3	4	3	4	4	4	3
159	4	3	4	3	4	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	4	3	3	3
161	4	4	3	3	3	3	3	3	4
162	3	4	3	3	3	3	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	4	4	3
164	3	3	3	4	3	3	4	4	3
165	3	4	3	3	3	4	4	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	4	3	3	3	4	3	3	4	4
169	3	3	3	3	4	4	3	4	4
170	3	4	4	3	4	3	3	3	4
171	3	4	4	3	4	3	3	3	3
172	4	4	4	3	4	4	3	3	4
173	4	4	3	4	4	4	3	4	4

174	3	3	3	3	4	3	4	3	4
175	3	3	3	4	4	3	3	3	4
176	4	3	3	4	4	4	3	4	4
177	4	3	4	3	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	3	3	4	4
179	4	4	4	3	4	3	4	4	3
180	4	4	3	3	4	3	3	4	3
181	4	4	4	4	4	3	3	4	3
182	3	3	4	4	3	3	4	3	3
183	4	3	3	3	3	4	3	4	3
184	3	3	3	3	3	3	4	4	3
185	3	4	4	4	3	4	3	4	3
186	4	3	3	4	3	4	3	3	3
187	3	3	4	3	3	4	3	3	3
188	4	3	3	4	3	4	3	4	3
189	3	3	3	3	3	3	3	4	3
190	3	4	4	4	3	3	4	4	4
191	4	4	4	3	4	3	3	3	4
192	3	3	3	3	3	3	3	3	4
193	4	3	3	3	4	4	3	3	3
194	3	3	4	4	4	4	3	3	3
195	3	3	4	3	4	4	3	4	4
196	4	3	4	4	4	4	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	3	8	4	4	3	4	3
199	4	4	3	3	3	4	3	4	3
200	3	4	3	3	3	4	4	4	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	4	4	4	3	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	4	4	3	3

204	3	4	3	3	3	3	4	4	3
205	3	3	3	3	4	3	3	3	3
206	4	3	4	3	4	4	4	4	3
207	3	3	4	3	3	3	3	3	3
208	3	4	3	3	4	3	3	3	3
209	3	4	3	4	4	4	4	4	3
210	3	4	3	3	4	3	4	3	4
211	3	4	3	3	4	3	4	3	3
212	3	4	3	3	4	3	3	3	3
213	4	4	3	3	4	4	3	3	3
214	4	3	3	4	4	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4
216	3	3	3	3	3	3	3	4	4
217	3	3	3	3	3	3	3	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	4	4
219	3	3	3	3	3	3	3	4	4
220	3	3	3	3	3	3	4	4	4
221	4	4	3	3	3	3	3	4	4
222	3	3	3	3	3	4	3	4	3
223	4	3	3	3	4	3	3	3	3
224	4	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	4	3	3	3	3
228	3	3	4	3	3	4	3	3	3
229	3	4	4	3	4	3	3	3	3
230	3	3	3	4	3	3	3	4	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4
232	3	3	3	3	4	3	3	4	3
233	3	3	3	3	3	3	3	4	4

234	4	3	3	3	4	3	3	4	3
235	3	3	3	3	4	3	3	3	3
236	3	3	3	4	2	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	4	3	3
238	3	3	3	3	4	3	4	3	3
239	3	3	3	4	3	4	3	4	4
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3
241	4	4	3	4	3	4	4	4	4
242	4	4	4	4	3	4	3	4	4
243	4	3	3	4	3	4	4	4	4
244	3	3	3	3	3	4	4	4	4
245	3	4	4	4	3	3	3	3	4
246	4	3	3	4	3	4	4	4	4
247	3	3	4	4	3	4	3	4	4
248	4	3	3	4	3	4	4	4	4
249	3	3	3	3	3	4	4	4	4
250	3	4	4	4	3	3	3	3	4
251	4	3	3	4	3	4	4	4	4
252	3	3	4	4	3	4	3	4	4
253	4	3	3	4	3	4	4	4	4
254	3	3	4	4	3	4	4	4	4
255	3	4	4	4	3	3	3	3	4
256	4	3	3	4	3	4	4	4	4
257	3	3	4	4	3	4	3	4	4
258	4	3	3	4	3	4	4	4	4
259	3	3	3	3	3	4	4	4	4
260	3	4	4	4	3	3	3	3	4
261	4	3	3	4	3	4	4	4	4
262	3	3	4	4	3	4	3	4	4
263	4	3	3	4	3	4	4	4	4

264	3	3	3	3	3	4	4	4	4
265	3	4	4	4	3	3	3	3	4
266	4	3	3	4	3	4	4	4	4
267	3	3	4	4	3	4	3	4	4
268	3	3	3	4	3	4	4	4	4
269	3	3	3	3	3	4	4	4	4
270	3	4	4	4	3	3	3	3	4
271	4	4	3	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	3	4	3	4	4
273	4	3	3	4	3	4	4	4	4
274	3	3	3	3	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	3	3	3	3	4
276	4	3	3	4	3	4	4	4	4
277	3	3	4	4	3	4	3	4	4
278	4	3	3	4	3	4	4	4	4
279	3	3	3	3	3	4	4	4	4
280	3	4	4	4	3	3	3	3	4
281	4	3	3	4	3	4	4	4	4
282	3	3	4	4	4	4	3	4	4
283	4	3	3	4	3	4	4	4	4
284	3	3	4	4	4	4	4	4	4
285	3	4	4	4	3	3	3	3	4
286	4	3	3	4	3	4	4	4	4
287	3	3	4	4	3	4	3	4	4
288	4	3	3	4	4	4	4	4	4
289	3	3	3	3	3	4	4	4	4
290	3	4	4	4	3	3	3	3	4
291	4	3	3	4	3	4	4	4	4
292	4	3	4	4	3	3	3	4	4
293	4	3	3	4	3	4	4	4	4

294	3	3	3	3	3	4	4	4	4
295	3	4	4	4	3	3	3	3	4
296	4	3	3	4	3	4	4	4	4
297	3	3	4	4	3	4	3	4	4
298	3	3	3	4	3	4	4	4	4
299	3	3	3	3	3	4	4	4	4
300	3	4	4	4	3	3	4	3	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	3	4	3	4	4
303	4	3	3	4	3	4	4	4	4
304	4	4	3	3	4	4	4	4	4
305	3	3	3	3	3	4	4	4	4
306	4	3	3	4	3	4	4	4	4
307	3	3	4	4	3	4	3	4	4
308	4	3	3	4	3	4	4	4	4
309	3	3	3	3	3	4	4	4	4
310	3	4	4	4	3	3	3	3	4
311	4	3	3	4	3	4	4	4	4
312	3	3	4	4	4	4	3	4	4
313	4	3	3	4	3	4	4	4	4
314	3	3	4	4	4	4	4	4	4
315	3	4	4	4	3	3	3	3	4
316	4	3	3	4	3	4	4	4	4
317	3	3	4	4	3	4	3	4	4
318	4	3	3	4	4	4	4	4	4
319	3	3	3	3	3	4	4	4	4
320	3	4	4	4	3	3	3	3	4
321	4	3	3	4	3	4	4	4	4
322	4	3	4	4	3	3	3	4	4
323	4	3	3	4	3	4	4	4	4

324	3	3	3	3	3	4	4	4	4
325	3	4	4	4	3	3	3	3	4
326	4	3	3	4	3	4	4	4	4
327	3	3	3	3	3	4	4	4	4
328	3	4	3	4	3	4	4	4	4
329	3	4	3	3	3	4	4	4	4
330	3	4	4	4	3	3	4	3	4
331	4	4	4	4	4	4	4	3	4
332	3	4	4	4	3	4	4	4	4
333	3	4	3	4	4	3	4	4	4
334	4	4	4	4	3	4	4	4	4
335	3	4	3	4	4	4	3	4	4
336	4	4	4	4	3	3	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	3
338	3	3	3	4	3	3	4	4	3
339	3	3	3	4	3	4	3	3	3
340	4	3	4	3	3	4	4	4	4
341	4	3	4	4	3	3	3	4	4
342	3	3	3	3	3	3	3	4	4
343	3	3	4	4	3	4	4	4	4
344	3	4	4	3	4	4	3	3	3
345	3	3	3	4	3	3	3	4	2
346	4	4	4	4	3	4	3	4	3
347	3	3	3	4	4	3	4	3	4
348	3	4	4	4	4	4	3	3	3
349	4	4	4	4	4	4	3	4	4
350	3	4	3	4	3	4	3	4	4
351	4	4	4	4	3	3	3	3	4
352	4	4	4	4	3	3	4	3	4
353	3	3	4	4	4	3	3	4	3

354	4	3	3	4	4	3	3	4	3
355	4	4	4	4	4	4	3	3	3
356	4	3	3	4	4	4	4	4	4
357	3	4	3	3	3	3	3	3	4
358	4	3	3	4	3	4	3	4	4
359	3	3	4	4	3	3	3	4	4
360	3	4	4	3	3	3	3	4	3
361	3	4	3	4	4	3	4	4	3
362	3	3	3	4	3	4	3	3	3
363	3	4	3	3	3	4	4	3	3
364	3	4	4	3	4	3	3	3	4
365	3	4	3	3	3	4	4	4	4
366	3	3	3	3	4	3	3	3	3
367	3	4	3	3	4	3	4	3	4
368	3	3	3	3	3	3	3	3	4
369	3	3	3	3	3	3	4	4	4
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	3	3	3	4	3	3	3	4	3
372	3	3	3	3	4	3	3	3	3
373	3	3	3	4	3	3	3	4	3
374	4	4	3	4	3	4	4	4	4
375	3	4	4	4	3	3	3	3	4
376	3	4	4	4	3	3	3	3	4
377	3	4	4	4	3	3	3	3	4
378	3	4	4	4	3	3	3	3	4
379	3	4	4	4	3	3	3	3	4
380	3	4	4	4	3	3	3	3	4
381	4	4	4	4	3	3	3	3	4
382	3	4	4	4	3	3	3	3	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4

384	4	4	4	4	3	4	3	4	4
385	4	3	3	4	3	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	3	3	3	3	4	4	4	4
388	4	3	3	4	3	4	4	4	4
389	3	3	4	4	3	4	3	4	4
390	4	3	3	4	3	4	4	4	4
391	3	3	3	3	3	4	4	4	4
392	3	4	4	4	3	4	3	4	4
393	4	3	3	4	3	4	4	4	4
394	3	3	3	4	4	4	3	4	4
395	4	3	3	4	3	4	4	4	4
396	3	3	3	4	4	4	4	4	4
397	3	4	4	4	3	4	3	4	4
398	4	3	3	4	3	4	4	4	4
399	3	3	4	4	3	4	3	4	4
400	4	3	4	4	4	4	4	4	3
401	3	3	3	3	3	4	4	4	4
402	3	4	4	4	3	4	3	4	4
403	4	3	3	4	3	4	4	4	4
404	4	3	4	4	3	4	3	4	4
405	4	3	3	4	3	4	4	4	4
406	3	3	3	3	3	4	4	4	4
407	3	4	4	3	3	4	3	4	3
408	4	3	3	3	3	4	4	4	4
409	4	3	3	3	3	4	4	4	4
410	4	4	3	3	3	4	4	4	4
411	3	4	3	3	3	4	4	4	4
412	3	4	4	4	3	4	4	4	3
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4

414	4	4	4	4	3	4	3	4	4
415	4	3	3	4	3	4	4	4	4
416	3	3	4	4	4	4	4	4	4
417	3	3	3	3	3	4	4	4	4
418	4	3	3	4	3	4	4	4	4
419	3	3	4	4	3	4	3	4	4
420	4	3	3	4	3	4	4	4	4
421	3	3	3	3	3	4	4	4	4
422	3	4	4	4	3	3	3	4	3
423	4	3	3	4	3	4	4	4	4
424	3	3	4	4	4	4	3	4	4
425	4	3	3	4	3	4	4	4	4
426	3	3	4	4	4	4	4	4	4
427	3	4	4	4	3	3	3	4	4
428	4	3	4	3	3	4	3	4	4
429	3	3	3	3	4	4	4	4	4
430	4	3	3	4	4	4	4	4	4
431	3	3	3	3	3	4	4	4	4
432	3	4	4	4	3	3	3	4	3
433	4	3	3	4	3	4	4	4	4
434	4	3	4	4	3	3	3	4	4
435	4	3	3	4	3	4	4	4	4
436	3	3	3	3	3	4	4	4	4
437	3	4	4	4	3	4	3	4	3
438	4	3	3	4	3	4	4	4	4
439	3	3	3	3	3	4	4	4	4
440	3	4	3	4	3	4	4	4	4
441	3	4	4	4	3	4	4	4	4
442	3	4	4	4	3	3	4	4	4
443	3	4	4	4	4	4	4	4	4

444	4	4	4	4	4	4	3	4	4
445	4	3	3	4	3	4	4	4	4
446	4	3	4	4	4	4	4	4	4
447	4	3	3	3	3	4	4	4	4
448	4	3	3	4	3	4	4	4	4
449	3	3	4	4	3	4	4	4	4
450	4	3	3	4	3	4	4	4	4
451	3	3	3	3	3	4	4	4	4
452	3	4	4	4	3	3	3	4	3
453	4	3	3	4	3	4	4	4	3
454	3	3	4	4	4	4	3	4	3
455	4	3	4	4	4	4	4	4	4
456	3	3	4	4	4	4	4	4	4
457	3	4	4	4	3	4	3	4	4
458	4	3	4	3	3	4	3	4	4
459	3	3	3	3	4	4	4	4	4
460	4	3	3	4	4	4	4	4	4
461	3	3	3	3	3	4	4	4	4
462	3	4	4	4	3	3	3	4	3
463	4	3	3	4	3	4	4	4	4
464	4	3	4	4	3	3	3	4	4
465	4	3	3	4	3	4	4	4	3
466	3	3	3	3	3	3	4	4	4
467	3	4	4	4	3	3	3	4	3
468	4	3	3	3	4	4	4	4	4
469	3	3	3	3	3	4	4	4	4
470	3	4	3	4	3	4	4	4	4
471	3	4	3	3	3	4	4	4	4
472	3	4	4	4	3	3	4	4	4
473	3	4	3	3	3	4	4	4	4

474	4	4	4	4	3	4	4	4	4
475	3	3	3	4	3	4	4	4	4
476	3	4	4	4	3	4	4	4	4
477	4	3	3	4	4	4	4	4	4
478	4	3	3	3	3	4	4	4	4
479	4	3	4	4	4	4	3	4	4
480	3	3	3	4	3	4	4	4	4
481	3	3	3	3	3	4	4	4	4
482	4	4	3	4	3	4	3	4	4
483	4	3	3	3	4	4	4	4	4
484	4	3	4	4	3	3	3	4	4
485	3	3	4	4	3	4	4	4	4
486	3	3	4	4	3	4	4	4	4
487	4	4	3	4	3	4	3	4	4
488	4	3	4	4	3	4	4	4	4
489	4	3	3	3	3	4	3	4	4
490	3	3	3	4	3	4	4	3	4
491	3	3	4	4	3	4	4	4	4
492	4	4	3	4	3	4	3	4	4
493	3	3	3	3	3	4	4	4	4
494	4	3	4	4	3	4	3	4	4
495	3	3	3	4	3	4	4	4	4
496	3	3	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	3	4	3	4	4
498	3	3	4	4	3	4	4	4	4
499	4	3	4	4	4	4	4	4	4
500	3	4	4	4	3	4	4	4	4
501	3	4	3	4	3	4	3	4	4
502	4	4	3	3	3	4	4	4	4
503	3	4	3	4	3	3	3	4	4

504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	3	4	3	4	3	3	4	4	4
506	3	4	4	3	3	4	3	4	4
507	4	3	4	4	4	4	3	4	4
508	4	3	4	4	3	4	4	3	4
509	4	3	3	4	3	4	4	3	4
510	4	3	4	4	3	4	4	4	4
511	4	3	3	4	3	4	4	4	4
512	4	4	3	4	3	4	4	4	3
513	4	3	4	4	3	3	3	4	4
514	3	3	3	3	3	4	4	4	4
515	4	3	3	3	4	4	4	4	4
516	3	3	4	3	3	4	3	4	4
517	3	4	3	4	4	4	4	3	4
518	4	3	4	4	3	4	4	4	4
519	3	3	4	4	3	4	4	4	4
520	4	3	4	4	3	4	4	4	4
521	3	3	4	3	4	4	4	4	4
522	3	4	4	4	3	4	4	4	4
523	4	4	3	4	3	4	3	4	4
524	3	3	3	4	3	4	4	4	4
525	4	4	3	4	3	4	4	4	4
526	3	3	4	4	3	4	3	4	4
527	3	3	3	3	3	3	4	4	4
528	4	3	3	3	4	4	3	4	4
529	4	3	3	3	4	4	4	4	4
530	4	3	4	4	4	4	4	4	4
531	4	4	3	3	4	4	3	4	4
532	4	3	3	4	4	4	4	4	4
533	4	3	4	4	4	4	4	4	3

534	3	3	3	4	4	4	4	4	4
535	4	3	4	4	4	4	4	4	3
536	3	4	4	4	4	4	3	4	4
537	3	3	4	4	4	4	4	4	4
538	4	3	4	3	4	4	4	4	4
539	3	3	4	3	4	4	4	4	4
540	4	3	3	4	4	4	4	4	4
541	4	4	3	4	3	4	4	4	4
542	4	3	4	4	3	4	4	4	4
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	3	4	3	4	3	3	4	4	4
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	3	4	3	3	4	4	4	4	4
547	3	4	3	4	4	4	4	4	4
548	3	4	4	4	4	4	4	4	4
549	3	4	3	4	4	4	4	4	4
550	4	4	3	4	4	4	4	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	3	3	4	4	4	4	4
553	4	4	3	4	4	4	4	4	4
554	4	4	3	4	4	4	4	4	4
555	4	4	3	4	4	4	4	4	4
556	4	4	4	4	4	4	4	4	4
557	4	3	3	4	4	4	4	4	4
558	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	4	4	4	4	4	4	4	4	4
560	4	4	3	4	4	4	4	4	4
561	4	4	4	4	4	4	4	4	4
562	4	4	3	4	4	4	4	4	4
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4

564	4	4	3	4	4	4	4	4	4
565	4	4	4	4	4	4	4	4	4
566	3	4	4	4	4	4	4	4	4
567	4	4	4	4	4	4	4	4	4
568	4	4	4	4	4	4	4	3	4
569	4	4	4	4	4	4	4	4	4
570	4	4	4	4	3	4	3	4	4
571	4	4	3	4	3	4	3	4	3
572	4	3	4	4	4	4	4	4	4
573	4	4	3	3	3	4	4	4	4
574	4	3	3	4	3	4	4	4	4
575	4	3	4	4	3	4	4	4	4
576	4	3	4	4	3	4	4	4	4
577	3	4	3	4	4	4	4	4	4
578	4	4	4	4	3	4	3	4	3
579	4	3	3	4	3	4	4	4	3
580	3	4	4	4	4	4	3	4	3
581	4	3	4	4	4	4	4	4	4
582	4	3	4	4	4	4	4	4	3
583	4	4	3	4	4	4	3	4	3
584	4	3	4	3	3	4	3	4	4
585	3	3	4	3	4	4	4	4	4
586	4	3	3	4	4	4	4	4	4
587	3	4	3	3	3	4	4	4	4
588	3	4	4	4	3	3	3	4	3
589	4	4	3	4	3	4	4	4	4
590	4	3	4	4	3	4	3	4	4
591	3	3	3	4	3	4	4	4	3
592	3	3	4	3	3	3	4	4	4
593	4	4	4	3	3	4	4	4	3

594	4	3	3	4	3	4	4	4	4
595	4	3	4	3	3	4	4	4	4
596	4	4	4	4	3	4	4	4	4
597	4	4	3	3	3	4	4	4	4
598	3	4	4	4	3	4	4	3	3
599	4	4	4	4	4	4	4	4	4
600	4	4	4	4	3	4	3	4	4
601	4	3	3	4	3	4	3	4	3
602	4	3	4	4	4	4	4	4	4
603	4	4	4	3	3	4	4	4	4
604	4	3	3	4	3	4	4	4	4
605	3	4	4	4	3	4	4	4	4
606	4	4	3	4	3	4	4	4	4
607	4	3	3	3	3	4	4	4	4
608	3	4	4	4	3	4	3	4	3
609	4	3	3	4	3	4	4	4	3
610	3	3	4	4	4	4	3	4	3
611	4	3	4	4	4	4	4	4	4
612	3	3	3	4	4	4	4	4	3
613	3	4	3	4	4	4	3	4	3
614	3	3	4	3	3	4	3	4	4
615	3	3	4	3	4	4	4	4	4
616	4	3	4	4	4	4	4	4	4
617	4	3	3	3	3	4	4	4	4
618	4	4	4	4	3	3	3	4	3
619	3	3	3	4	3	4	4	4	4
620	4	4	4	4	3	4	3	4	4
621	3	4	4	4	3	4	4	4	3
622	3	3	3	3	3	3	4	4	4
623	4	4	4	3	3	4	4	4	3

624	4	3	4	4	3	4	4	4	4
625	3	3	4	3	3	4	4	4	4
626	4	4	3	4	3	4	4	4	4
627	4	4	3	3	3	4	4	4	4
628	3	4	4	4	3	4	4	3	3
629	4	3	4	4	2	4	4	4	4
630	4	4	4	4	3	4	3	4	4
631	4	3	3	4	3	4	3	4	3
632	4	3	4	4	2	4	4	4	4
633	4	3	3	3	3	4	4	4	4
634	4	4	3	4	3	4	4	4	4
635	4	4	4	4	3	4	4	4	4
636	4	3	4	4	3	4	4	4	4
637	4	4	3	4	2	4	4	4	4
638	3	3	4	4	2	3	3	4	3
639	4	3	3	4	2	4	4	4	3
640	3	4	4	4	3	4	3	4	3
641	4	3	4	4	3	4	4	4	4
642	3	3	4	4	2	4	4	4	3
643	3	4	3	4	3	4	3	4	3
644	3	4	4	3	3	4	3	4	4
645	3	4	4	3	3	4	4	4	4
646	4	4	3	4	3	4	4	4	4
647	3	3	3	3	3	4	4	4	4
648	4	4	4	4	3	4	3	4	3
649	4	3	3	4	3	4	4	4	4
650	4	4	4	4	3	4	3	4	4
651	3	3	3	4	3	4	4	4	3
652	3	3	4	3	3	3	4	4	4
653	4	4	4	3	3	4	4	4	3

654	4	4	3	4	3	4	4	4	4
655	3	4	4	3	3	4	4	4	4
656	3	4	4	4	3	4	4	4	4
657	3	3	3	3	3	4	4	4	4
658	3	4	4	4	3	4	4	3	3
659	4	3	4	4	3	4	4	4	4
660	4	3	4	4	3	4	3	4	4
661	4	3	3	4	3	4	3	4	3
662	4	4	4	4	3	4	4	4	4
663	4	4	4	3	3	4	4	4	4
664	4	4	3	4	3	4	4	4	4
665	3	4	4	4	3	4	4	4	4
666	4	3	4	4	3	4	4	4	4
667	3	3	3	3	3	4	4	4	4
668	3	4	4	4	3	4	3	4	3
669	4	3	3	4	3	4	4	4	3
670	3	3	4	4	3	4	3	4	3
671	4	3	4	4	4	4	4	4	4
672	3	3	4	4	3	4	4	4	3
673	3	4	3	4	3	4	3	4	3
674	4	4	4	3	4	4	3	4	4
675	4	4	3	3	3	4	4	4	4
676	4	3	3	4	3	4	4	4	4
677	3	3	3	3	3	4	4	4	4
678	3	4	4	4	3	4	3	4	3
679	3	3	3	4	3	4	4	4	4
680	4	3	4	4	3	3	3	4	4
681	4	4	3	4	3	4	4	4	3
682	3	4	3	3	4	3	4	4	4
683	4	4	4	3	4	4	4	4	3

684	4	4	4	4	4	4	4	4	4
685	3	3	3	3	4	4	4	4	4
686	3	4	4	4	3	4	4	4	4
687	3	3	3	3	4	4	4	4	4
688	4	3	4	4	4	3	4	3	3
689	4	3	4	4	3	4	4	4	4
690	4	4	4	4	3	4	3	4	4
691	3	4	3	4	3	4	3	4	3
692	3	3	4	4	3	4	4	4	4
693	4	4	4	3	4	4	4	4	4
694	4	4	3	4	3	4	4	4	4
695	4	3	3	4	3	4	4	4	4
696	4	4	4	4	4	4	4	4	4
697	3	3	3	4	3	4	4	4	4
698	3	3	4	4	3	3	3	4	3
699	4	3	3	4	3	4	4	4	3
700	3	4	3	4	3	4	3	4	3
701	4	4	3	4	3	4	4	4	4
702	3	4	3	4	3	4	4	4	3
703	3	3	3	4	3	4	3	4	3
704	3	3	4	3	4	4	3	4	4
705	3	3	4	3	4	4	4	4	4
706	4	4	3	4	4	4	4	4	4
707	3	3	3	3	4	4	4	4	4
708	4	3	3	4	3	4	3	4	3
709	3	4	3	4	4	4	4	4	4
710	4	4	4	4	4	4	3	4	4
711	3	4	3	4	3	4	4	4	3
712	3	4	4	3	3	3	4	4	4
713	4	3	4	3	3	4	4	4	3

714	4	4	4	4	3	4	4	4	4
715	3	3	3	3	4	4	4	4	4
716	4	4	3	4	3	4	4	4	4
717	4	4	3	3	3	4	4	4	4
718	3	4	3	4	4	4	4	3	3
719	3	4	4	4	3	4	4	4	4
720	4	3	4	4	3	4	3	4	4
721	3	4	3	4	3	4	3	4	3
722	4	4	4	4	3	4	4	4	4
723	4	3	3	3	3	4	4	4	4
724	4	4	3	4	3	4	4	4	4
725	3	3	4	4	3	4	4	4	4
726	4	3	3	4	4	4	4	4	4
727	3	3	3	3	4	4	4	4	4
728	3	4	4	4	4	4	3	4	3
729	4	3	3	4	4	4	4	4	3
730	3	4	3	4	4	4	3	4	3
731	4	3	4	4	4	4	4	4	4
732	3	3	3	4	4	4	4	4	3
733	4	3	3	4	3	4	3	4	3
734	3	4	4	3	4	4	3	4	4
735	3	3	3	3	4	4	4	4	4
736	4	3	4	4	4	4	4	4	4
737	3	3	3	3	4	4	4	4	4
738	4	4	4	4	3	4	3	4	3
739	3	3	3	4	3	4	4	4	4
740	4	4	4	4	4	3	3	4	4
741	3	4	3	4	4	4	4	4	3
742	3	3	3	3	4	3	4	3	4
743	4	3	3	3	4	4	4	4	3

744	4	4	4	4	3	3	4	4	4
745	3	4	3	3	4	4	4	3	4
746	4	3	3	4	3	4	4	4	4
747	3	3	4	3	4	4	4	4	4
748	4	3	4	4	3	3	4	3	3
749	4	3	3	3	4	4	4	4	4
750	3	3	4	3	4	4	3	3	4

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Σ Nilai/ Unsur	2622	2557	2588	2761	2482	2741	2672	2826	2788
NRR/Unsur	3.50	3.41	3.45	3.68	3.31	3.65	3.56	3.77	3.72
NRR Tertbg/ Unsur	0.388056	0.378436	0.383024	0.408628	0.367336	0.405668	0.395456	0.418248	0.412624
Σ NRR IKM Tertimbang	3.56								
NILAI IKM	88.93								

Link Spreadsheet :

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WkGm5ylzGWtvTBuOcEKzGrPV3sWUGYFWJE12Oh4XDUU/edit?usp=sharing>

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31. Selanjutnya **Sistem, mekanisme dan prosedur** yang mendapatkan nilai 3,41 adalah nilai terendah kedua, dan ketiga adalah **Waktu penyelesaian** yang mendapatkan nilai 3,45.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **sarana dan prasarana** mendapatkan nilai 3,77 dari unsur layanan, dan **penanganan pengaduan** 3,72 serta **Biaya/Tarif** mendapatkan nilai 3,68.

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

- Produk spesifikasi jenis pelayanan perlu dioptimalkan kembali sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- Masyarakat merasa Sistem Mekanisme dan Prosedur di RSD dr. Soebandi perlu dioptimalkan kembali. Masyarakat banyak yang belum memahami alur dan prosedur pelayanan.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan. Dikarenakan keterbatasan personil dengan banyaknya pelayanan yang diberikan.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Juli 2024. 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	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi mengenai jenis pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan Jember Ngepodcast (J-NGEPODS) yang dilaksanakan secara rutin setiap 2 minggu sekali. Untuk meningkatkan jumlah kepesertaan saat pelaksanaan podcast selain memberikan informasi kegiatan melalui medsos juga bisa sharing melalui pejabat OPD yang ada di RS untuk di share ke WA grup OPD lain agar jajarannya dibawahnya juga bisa mengikuti kegiatan podcast.	√	√			Bidang Diklit
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sosialisasi Layanan Code Stroke kepada masyarakat agar tersampaikan untuk mempercepat layanan	√	√			Bidang Pelayanan

		keawatdaruratan stroke. Dengan melibatkan Dinas Kesehatan dan jajarannya agar sosialisasi Code Stroke dapat tersampaikan yang diharapkan sosialisasi bisa dilanjutkan kepada masyarakat di wilayahnya.					
3	Waktu penyelesaian	Optimalisasi antrian online untuk mempersingkat waktu tunggu pelayanan rawat jalan melalui sosialisasi. Seringkali kontinuitas jaringan menjadi kendala, terutama di wilayah. Bagi masyarakat yang telah berhasil mendaftarkan online dan terkendala dengan jaringan akan dibantu secara manual menggunakan layanan Fast Track di RSD dr. Soebandi.	√	√	√	√	Bidang Perencanaan

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 RSD dr. Soebandi Jember dapat dilihat melalui hasil dari survei kepuasan diantaranya sebagai berikut :

1. Tahun 2022 sebesar 81,58
2. Tahun 2023 sebesar 85,67
3. Tahun 2024 (Januari – 05 Desember) sebesar 88,93

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada RSD dr. Soebandi Jember.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 02 Januari hingga 05 Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,93
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Produk spesifikasi jenis pelayanan; Sistem, mekanisme dan prosedur; dan Waktu penyelesaian.**
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **sarana dan prasarana** mendapatkan nilai 3,77 dari unsur layanan, dan **penanganan pengaduan** 3,72 serta **Biaya/Tarif** mendapatkan nilai 3,68.

Kabupaten Jember, 06 Desember 2024

Plt. Direktur RSD dr. Soebandi Jember



Dr. LILIK DAILIYAH, M.Kes
NIP. 19651028 199602 2 001