



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS BONTANG LESTARI KOTA BONTANG TAHUN 2023





DAFTAR ISI

DAFTA	AR ISI	i
BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB II	I 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 II	II HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
3.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan	9
BAB I\	V ANALISIS HASIL SKM	11
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2	Rencana Tindak Lanjut	12
4.3	Tren Nilai SKM	17
BAB V	/ KESIMPULAN	19
LAMP	PIRAN	21
1.	Kuesioner	21
2.	Hasil Olah Data SKM	22
3.	Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	28

BABI

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 Lestari Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi 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 Lestari 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:

- 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 Lestari Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Bontang Lestari 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 disebarkan 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 Lestari 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 Lestari Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Bontang Lestari Kota Bontang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 24.035 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 322 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 322 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	113	42%
		PEREMPUAN	157	58%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	96	36%
		SLTP	42	16%
		SLTA	121	45%
		DI-DIII	1	0
		SI	10	4%
		S2-S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI/POLRI	0	0
		Swasta	47	17%
		Wirausaha	6	2%
		Pelajar/Mahasiswa	17	6%
		Lainnya	200	74%
4	JENIS LAYANAN	Umum	190	70%
		Gigi	14	5%
		KIA	35	13%
		KB	14	5%
		Gizi	0	0
		P2M	0	0
		Tindakan	2	1%
		Laboratorium	13	5%
		Kirkes	2	1%

Berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan, sebanyak 322 kuesioner didominasi responden perempuan sebanyak 58% dan didominasi Pendidikan menengah yaitu SLTA sebesar 45% dan SLTP 16% dan SD ke bawah 36%. Dengan tingkat pekerjaan lainnya terbanyak sebesar 74% sisanya dari unsur swasta sebesar 17%.

Jika dilihat dari jenis Layanan dimana kuesioner terbanyak berasal dari Pelayanan

Umum sebesar 70%. Kemudian Pelayanan KIA 13%, gigi, gizi dan poli lainnya rerata 0% - 5%. Oleh karena itu perlu adanya Sosialisasi yang lebih intensif ke seluruh sub unit/Layanan; tentang adanya Layanan publik yang dimiliki Kerja Puskesmas Bontang Lestari.

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

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bontang Barat pada tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 322 orang, diperoleh IKM sebesar 82.47. Berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN/RB Nomor 14 Tahun 2017 maka IKM sebesar 85.76 masuk pada kategori mutu Pelayanan B (Baik) dengan range 76.61-88.30.

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur (NI)	3.01	3.11	3.06	3.88	3.03	3.23	3.39	3.93	3.05
Nilai Interval Konversi (NIK)	75.28	77.69	76.57	96.94	75.83	80.65	84.72	98.33	76.20
Kategori	C B C A C B B					Α	С		
IKM Unit Layanan	82.47 (Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Nilai rerata hasil survei untuk setiap unsur pelayanan ditunjukkan oleh tabel sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata		
U8	Penanganan Pengaduan	3.933		
U4	Biaya/Tarif	3.878		
U7	Perilaku Pelaksana	3.389		
U6	Kompetensi Pelaksana	3.226		
U2	Prosedur	3.107		
U3	Waktu Pelayanan	3.063		
U9	Sarana dan Prasarana	3.048		
U1	Persyaratan	3.011		
U5	Produk layanan 3.033			

Berdasarkan tabel diatas, maka unsur Pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut untuk mempertahankan IKM menjadi "sangat Baik" adalah unsur Produk Pelayanan, Prosedur dan Sarana Prasarana. Biaya/tarif, Penanganan pengaduan, dan perilaku pelaksana perlu dipertahankan menjadi tiga unsur paling tinggi dalam penilaian kepuasan pengguna Layanan

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Survei yang dilakukan ini berimbang dalam memberikan penilaian "Baik" pada seluruh jenis Layanan di Puskesmas Bontang Lestari.

Tabel 2.
Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Lestari

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2023	Kategori	
1	Gigi	84.33	Baik	
2	КВ	82.94	Baik	
3	Umum	82.38 Bai		
4	KIA 82.38		Baik	
5	Laboratorium	82.26	Baik	
6	Kirkes	81.94	Baik	
7	Tindakan	77.78	Baik	
8	Gizi	0	-	
9	P2M	0	-	

Dari hasil survei per jenis Layanan, nilai IKM tertinggi atau "Baik" berasal dari seluruh Layanan sehingga dapat dikatakan secara keseluruhan mutu Pelayanan "B". 3 (tiga) Nilai IKM tertinggi di Pelayanan Klinik Gigi, Klinik KB dan Klinik Umum sedangkan 3 (tiga) nilai IKM terendah atau mendapatkan mutu pelayanan "B" berasal dari Pelayanan Tindakan, Kirkes dan Laboratorium. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih lanjut dari semua unit Layanan agar ke depannya mendapatkan nilai IKM "Sangat Baik". Salah satunya dengan melakukan Sosialisasi intensif tentang jenis Layanan yang dimiliki Puskesmas Bontang Lestari . Selain itu dapat dilakukan terobosan inovasi dan integrasi pemanfaatan Internet of Things (IoT) sehingga Layanan berbasis online dan praktis dilakukan tanpa tatap muka dan gratis tak berbayar.

Nilai IKM tertinggi di poli KIA disebabkan tidak langsung oleh adanya komitmen dan penghargaan yang diterima Kota Bontang ke-6 kalinya sebagai Kota Ramah Anak kategori Nindya.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- 1. Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.033. Selanjutnya persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3.011 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3.048.
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.933 dari unsur layanan, dan biaya tariff serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,878 dan 3.389.

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 :

- Perlu peningkatan pelayanan
- sebaiknya memanggil antrian pasien menggunakan microfon
- Karna petugasnya kurang
- ada petugas yang bermain hp saat jam kerja
- pada saat ada kondisi darurat tidak dilayani, karena menurut dokter itu tidak darurat
- masih ada petugas yang tidak menanggapi aduan dari pasien
- kurang gesit
- ada beberapa yang kurang sopan
- perlu memperhatikan sarana dan prasarana
- pelayanan pendaftaran lama
- lambat dalam melayani pasien
- perlu tambahan petugas ditempat pelayanan pendaftaran dan UGD
- kurang tanggapan saat ada yang memberi pengaduan
- jam pelayanan diperpanjang
- semakin dipercepat pelayanannya
- buka pelayanan pada hari Minggu (saran)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan kemungkinan disebabkan:

- 1. Berbelitnya dan lambannya pelayanan dapat disebabkan karena ketrampilan pegawai yang masih kurang dan tidak mengintegrasikan dengan teknologi yang berkembang. Hal ini dapat diatasi dengan Menyederhanakan proses Pelayanan dan mempersingkat antrian dengan pembauran teknologi/integrasi Internet of Things (IoT) seperti aplikasi daring, fitur Whatsapp Messenger dan sebagainya pada proses Pelayanan
- 2. Kurang maksimalnya Pelayanan yang diberikan pegawai dapat diselesaikan dengan pemberian Pelatihan internal kepada pegawai agar bersikap professional, ramah
- 3. Lambannya Pelayanan dapat diatasai dengan Loket pendaftaran ditambah agar mengurangi kerumunan dan mempersingkat antrian dan jam Pelayanan dibuka sesuai jam operasional dan tidak terlambat atau lambat dalam memberikan Pelayanan.
- 4. Kurang maksimalnya Pelayanan juga dapat diatasi dengan pemberian sanksi dan reward dalam proses Pelayanan sehingga setiap pegawai memiliki tanggungjawab dan komitmen dalam memberikan kualitas Pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan

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:

Prioritas			Waktu				Penanggung	
No.	Unsur	Program / Kegiat	an	TW	TW	TW	TW	Jawab
0.152.		I	II	Ш	IV			
1	Produk	- Inovasi	produk	٧	٧	٧	٧	- Tim IT
	Pelayanan	Layanan	dengan					- Tim
		mengintegras	ikan					SDM
		fitur-fitur	baru,					
		teknologi Terk	oaru atau					

	metode baru untuk memperluas fungsionalitas produk Layanan - Kemitraan strategis dengan perusahaan lain mencakup kemitraan teknologi, kolaborasi riset atau kemitraan pemasaran yang memperluas cakupan dan			- PIC Jenis Layanan
	meningkatkan daya saing			-
2 Prosedur	- Analisis mendalam	√ √	√ √	- Tim IT
Pelayanan	terhadap proses Pelayanan dengan mengidentidikasi langkah yang tidak efisien dan menghambat kinerja - Automatisasi tugas rutin dan administratif dengan penggunaan teknologi untuk menghemat waktu dan sumber daya serta mengurangi risiko kesalahan manusia			- PIC Jenis layanan

N.A C	
- Memanfaatkan	
teknologi sesuai	
kebutuhan seperti	
perangkat lunak	
pelacakan atau aplikasi	
mobile untuk	
mempercepat proses	
Kerja	
- Pelatihan regular untuk	
pegawai untuk	
meningkatkan	
ketrampilan dalam	
menjalankan prosedur	
Pelayanan	
- Monitoring dan evaluasi	
kinerja untuk	
mengetahui area	
perbaikan	
- Koordinasi yang baik	
dalam komunikasi	
internal untuk	
menghindari kesalahan	
atau hambatan dalam	
alur Kerja	
- Fleksibilitas dalam	
proses untuk	
mengakomondasi	
perubahan	
- Implementasi prinsip	
continuous	
improvement atau	
·	

		perbaikan kelanjutan dengan mengajarkan kepada pegawai untuk Mencari cara dalam peningkatan prosedur Pelayanan secara konstan - Umpan balik secara teratur dari pengguna Layanan mengenai prosedur Pelayanan agar segera diperbaiki					
3	Sarana dan prasarana	 Analisis kebutuhan aktual pengguna dan pemangku kepentingan dengan melakukan survei dan analisis untuk memahami harapan dan tuntutan masyarakat Memprioritaskan proyek berdasarkan dampak dan urgensi Mencari sumber pembiayaan berkelanjutan dengan mempertimbangkan opsi kemitraan publikswasta untuk meningkatkan investasi 	V	V	V	V	- Tim IT - PIC Jenis layanan

- Memanfaatkan	
teknologi Terbaru u	ntuk
meningkatkan efis	iensi
operasional	dan
Pelayanan	serta
menerapkan intern	et of
things u	ntuk
menerapkan	
pemantauan	dan
Manajemen yang l	lebih
baik	
- Mengidentifikasi r	risiko
potensial dan stra	ategi
mitigasi dan pr	aktik
Manajemen risiko u	ntuk
	oyek
dengan lebih baik	
- Melibatkan masyar	rakat
dalam pr	roses
Perencanaan	dan
pengambilan keputi	usan
- Memberikan pelat	tihan
peningkatan	
keterampilan	dan
pengetahuan se	esuai
tuntutan pekerjaan	dan
	pada
Pengembangan	
	ntuk
meningkatkan kua	alitas
Manajemen	

- Monitoring dan evaluasi		
untuk mengukur kinerja		
sarpras		
- Membentuk kemitraan		
dan kolaborasi dengan		
pemda dan Lembaga		
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 Lestari Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Puskesmas Bontang Lestari. Jika di tahun 2021 mengalami peningkatan indeks sebesar 9.15 poin kemudian menurun sebesar 9.00 poin tahun 2022 kemudian kembali mengalami penurunan indeks sebesar 3.24 poin di tahun 2023.

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 Lestari Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik (B) dengan nilai SKM 82.47.
 Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Bontang Lestari Kota Bontang menunjukkan fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk Layanan, persyaratan Layanan dan sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.033 dari unsur layanan, dan biaya tariff serta sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,011 dan 3.048.
- Berdasarkan kesimpulan diatas disarankan agar Puskesmas Bontang Lestari:
 - Melakukan Sosialisasi terhadap Layanan publik di Puskesmas Bontang Selatan II sehingga lebih banyak stakeholder yang memahami dalam SOP/Standar Layanan
 - Meningkatkan kualitas Layanan untuk unsur persyaratan layanan, serta produk Layanan dan memperbanyak loket pendaftaran untuk mengurangi kerumunan dan mempersingkat antrian
 - 3. Bersikap ramah dan tidak bersikap diskriminatif antara BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan
 - 4. Mempercepat waktu Pelayanan agar menyediakan sistem Layanan dalam bentuk online
 - 5. Melakukan inovasi Pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan Pelayanan akan selalu diupayakan dalam rangka peningkatan kinerja Pelayanan publik agar kepuasan masyarakat terus meningkat.
 - 6. Menambah sarana prasarana seperti kipas/pendingin ruangan di ruang tunggu, fasilitas di toilet umum dan dilaksanakan pemisahan toilet pria dan Wanita

Kota Bontang,	November 2023
Kepala Puskesm	as Bontang Lestari
NIP	
N	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •

LAMPIRAN

1. Kuesioner

		No:			
KUISIONER SURVEY KEPU KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASY. PADA UNIT LAYANAN RSUD/ BADAN/ DINAS/ KECAN PEMERINTAH KOTA BONTANG TAI	۸АТ	AN/ KELURAHAN/ UPT			
Tanggal Survey :	Jan	Survey :			
PROFIL RESPONDEN					
Vama : No.HP :	-				
lenis kelamin : Laki-Laki Usia : Tahun Perempuan					
Pendidikan: SD SMP SMA	D1-0	04 □ \$1 □ >\$2			
☐ Lainnya, (sebutkan)	Wire	aswasta 🗆 Pelajar/ Mahasiswa			
lenis Layanan Yang 🔲(Seb Diterima:	utka	n, misal : KTP, Akta, Poli Umum, dll)			
(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pa 1. Apakah syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/	1 2	Tidak Sesuai Kurang Sesuai			
dipublikasikan?		Sesuai			
Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur	1	Berbelit, Tidak Mudah			
untuk mendapatkan pelayanan?	2	Agak Mudah			
		Mudah			
Jika pilihan Bapak/ Ibu AGAK MUDAH atau TIDAK MUDAH, mo		Sangat Mudah			
Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan pemberian pelayanan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?	1 2 3	Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat			
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK CEPAT atau KURANG CEPAT, mo		Sangat Cepat berikan penjelasan:			
Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?	1 2 3	Sangat Mahal Cukup Mahal Murah Gratis			
Jika pilihan Bapak/ Ibu CUKUP MAHAL atau SANGAT MAHAL, r					

Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan	1	Tidak Sesuai
Standar Pelayanan yang Tercantum ?	12	Kurana Sesuai
oranian rangianan yang ratumum t	3	Sesugi
	4	Sangat Sesuai
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK SESUAI atau KURANG SESUAI, n		
Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/	Ιı	Tidak Mampu
kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?	2	Kurana Mamou
nompeters personal member man personal.	3	Mampu/kompeten
		Sangat Mampu dan Tera
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK MAMPU atau KURANG MAMPU		
	_	
 Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan 	1	Tidak Sopan dan Ramah
perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada		Kurang Sopan dan Rama
saudara?	3	Sopan dan Ramah
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK SOPAN atau KURANG RAMAH,	4	Sangat Sopan dan Rama
Bagaimana pendapat anda tentang penanganan	1	Tidak Ada
Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	2	Ada, Tetapi Tidak Berfun
		Ada, Tetapi Tidak Berfun Berfungsi Kurang Maksim
pengaduan pengguna layanan ?	3	Ada, Tetapi Tidak Berfun Berfungsi Kurang Maksim Dikelola Dengan Baik
	3	Ada, Tetapi Tidak Berfun Berfungsi Kurang Maksim Dikelola Dengan Baik
pengaduan pengguna layanan ? Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK ADA atau KURANG BERFUNG SI,	3	Ada, Tetapi Tidak Berfun Berfungsi Kurong Maksim Dikelola Dengan Baik son berikan penjelasan:
pengaduan pengguna layanan ? Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK ADA atau KURANG BERFUNG SI,	2 3 4 mol	Ada, Tetapi Tidak Berfun Berfungsi Kurang Maksin Dikelola Dengan Baik tan berikan penjelasan: Buruk
pengaduan pengguna layanan ? Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK ADA atau KURANG BERFUNGSI. 9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan	2 3 4 moh	Ada, Tetapi Tidak Berfun Berfungsi Kurong Maksim Dikelola Dengan Baik on berikan penjelasan: Buruk Cukup
pengaduan pengguna layanan ? Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK ADA atau KURANG BERFUNGSI. 9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan	2 3 4 mol	Ada, Tetapi Tidak Berfur Berfungsi Kurang Maksin Dikelola Dengan Baik non berikan penjelasan: Buruk Cukup Baik
pengaduan pengguna layanan ? Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK ADA atau KURANG BERFUNGSI. 9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini?	2 3 4 mol	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi Kurang Maksin Dikelola Dengan Balk son berikan penjelasan: Buruk Cukup Baik Songat Baik
pengaduan pengguna layanan ? Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK ADA atau KURANG BERFUNGSI. 9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini? Jika pilihan Bapak/ Ibu CUKUP atau BURUK, mohon berikan pe	2 3 4 moh	Ado, Tetapi Tidak Berfun Berfungsi Kurang Maksin Dikelala Dengan Baik on berikan penjelasan: Buruk Cukup Baik Sangat Baik Sangat Baik
pengaduan pengguna layanan ? Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK ADA atau KURANG BERFUNGSI. 9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini?	2 3 4 moh	Ado, Tetopi Tidak Berfun Berfungsi Kurong Maksim Dikelala Dengan Baik on berikan penjelasan: Buruk Cukup Baik Sangat Baik Sangat Baik

Page 2 of 2

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Bontang Lestari

JENIS LAYANAN :

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

554 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 566 3 3 3 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 569 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 </th <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>1</th> <th>1</th> <th></th> <th>1</th> <th></th>						1	1		1	
55 3 3 3 4 3 3 4 4 3 57 3 3 3 4 4 4 3 59 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4	54	3	3	3	4	3	3	4	3	3
56 3 3 3 3 4 4 3 58 3 3 3 4 4 4 3 58 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 3	55				1			2		
57 3 3 3 4 3 3 4 4 4 4 3 59 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3								3	4	
57 3 3 3 4 3 3 4 4 4 4 3 59 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4	56	3	3	3	3	3	3	4	4	3
58 3 3 3 4 4 4 4 3 3 60 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 6 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3	57		2	2	1		2	1	1	
69 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3										
69 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 4 4 3 4 4 4 4 3 3 4 4 3 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 3 4	58	3	3	3	4	3	4	4	4	3
60 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4	50		2		1		2	1	1	
61 3 3 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 66 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3										
61 3 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 66 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3	60	3	3	3	4	3	4	4	4	4
62 3 3 3 4 3 3 4 4 3 64 4 3 64 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3	61				2			2	1	2
63 3 3 4 3 3 4 4 3 64 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 65 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 6 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3					S				4	
63 3 3 4 3 3 4 4 3 66 3 3 3 4 3 3 3 4 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3	62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3	63				1				1	
65 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4										
66 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3	64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3	65	2	2	2	1	2	2	2	2	2
67 3 3 3 4 3 7 70 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 7 71 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3										
67 3 3 3 4 3 7 70 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 7 71 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3	66	3	3	3	4	3	3	4	4	3
68 3 3 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3	67				1			1	1	
69 3 3 3 4 4 3 70 3 3 3 4 4 3 71 3 3 3 4 4 3 72 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 77 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 <td></td>										
69 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 7TI 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3	68	3	3	3	4	3	4	4	4	4
70 3 3 4 3 3 4 4 3 71 3 3 3 4 3 3 4 4 3 72 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3	69				1		3	1	1	3
71 3 3 4 3 3 4 4 3 72 3 3 3 4 3 3 3 4 3 7 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4										
71 3 3 4 3 3 4 4 3 72 3 3 3 4 3 3 3 4 3 7 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3	70	3	3	3	4	3	3	4	4	3
72 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 73 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3	71				1			1		
73 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 75 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 2 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4										
73 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 75 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 2 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4	72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 76 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4										
75 3 3 4 3 3 4 3 76 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4										
75 3 3 4 3 3 4 3 76 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4	74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76 3 3 3 4 3 3 3 4 3 77 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3	75				1					
77 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 4 4 3 3 3 4 4 4 3 3 3 4 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 4 4										
77 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 3 4 4	76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78 3 3 4 3 3 3 4 3 79 3 4 3 3 3 4 4 3 80 3 3 3 4 3 3 4 4 3 81 3 3 2 4 3 2 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 <td>77</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td></td>	77				4				2	
79 3 4 3 3 3 3 4 4 4 4 8 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3										
80 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3			3	3	4		3	3	4	3
80 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3	79	3	4	3	3	3	3	3	4	4
81 3 3 2 4 3 2 3 4 3 3 3 4 4 3 3 84 3 3 4 4 3 3 84 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4 3 8 8 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4										
82 3 3 4 3 3 4 4 3 83 3 3 3 4 3 3 4 4 3 84 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3					4				4	
82 3 3 4 3 3 4 4 3 83 3 3 3 4 3 3 4 4 3 84 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3	81	3	3	2	4	3	2	3	4	3
83 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3										
84 3 3 4 3 3 3 4 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3			3	3	4	3	3	4	4	3
84 3 3 4 3 3 3 4 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3	83	3	3	3	4	3	3	4	4	3
85 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 4 3 88 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3										
86 3 3 4 3 4 3 4 3 4 3 8 3 3 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3		3			4				3	4
86 3 3 4 3 4 3 4 3 4 3 8 3 3 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3	85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87 3 3 3 4 3 4 4 4 3 88 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 9 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 9 9 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4										
88 3 3 4 3 3 4 4 3 89 3 3 3 4 3 3 4 3 90 3 3 3 4 3 3 4 3 91 3 3 3 4 3 3 4 4 3 92 3 3 3 4 3 3 4 4 3 93 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 9 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 </td <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4</td> <td>3</td>									4	3
88 3 3 4 3 3 4 4 3 89 3 3 3 4 3 3 4 3 90 3 3 3 4 3 3 4 3 91 3 3 3 4 3 3 4 4 3 92 3 3 3 4 3 3 4 4 3 93 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 9 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 </td <td>87</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4</td>	87	3	3	3	3	3	4	3	4	4
89 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4										
90 3 3 3 4 3 3 4 4 3 99 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4					4				4	
90 3 3 3 4 3 3 4 4 3 99 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4	89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91 3 3 4 3 3 4 4 3 92 3 3 3 4 3 3 4 3 93 3 3 3 4 3 3 4 3 94 3 3 3 4 3 3 3 4 3 95 3 3 3 4 3 3 3 4 3 96 3 3 3 4 3 3 3 4 3 97 3 3 3 4 3 3 4 3 3 9 4 3 3 4 3 3 9 99 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4										
92 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4			3		4			3	4	
92 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4	91	3	3	3	4	3	3	4	4	3
93 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 9 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3										
94 3 3 4 3 3 4 3 95 3 3 3 4 3 3 4 3 96 3 3 3 4 3 3 4 3 97 3 3 3 4 3 3 4 3 98 3 3 3 4 3 3 4 4 3 99 3 3 3 4 3 3 4 4 3 100 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4			3		4			3	4	3
94 3 3 4 3 3 4 3 95 3 3 3 4 3 3 4 3 96 3 3 3 4 3 3 4 3 97 3 3 3 4 3 3 4 3 98 3 3 3 4 3 3 4 4 3 99 3 3 3 4 3 3 4 4 3 100 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4	93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 9 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3										
96 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3	94		3		4			3	4	
96 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3	95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 3 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4										
98 3 3 4 3 3 4 4 3 99 3 3 3 3 3 3 4 3 100 3 3 3 4 3 3 4 3 101 3 4 4 3 3 4 3 1002 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3										
98 3 3 4 3 3 4 4 3 99 3 3 3 3 3 3 4 3 100 3 3 3 4 3 3 4 3 101 3 4 4 3 3 4 3 1002 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3	97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99 3 3 3 3 3 3 4 3 100 3 3 3 4 3 3 4 3 100 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 <td></td>										
100 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3										
100 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3	99	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101 3 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 102 3 3 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 <td></td>										
102 3 3 4 3 4 3 4 3 103 3 3 3 4 3 3 4 3 104 3 3 3 4 3 3 4 4 3 105 3 3 3 4 3 3 4 3 3 106 3 3 3 3 4 3 4 3 3 107 3 3 3 4 3 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 3 4 4 3 109 3 4 3 3 3 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 3 111 3 3 3 3 3 3 3 4 3										
102 3 3 4 3 4 3 4 3 103 3 3 3 4 3 3 4 3 104 3 3 3 4 3 3 4 4 3 105 3 3 3 4 3 3 4 3 3 106 3 3 3 3 4 3 4 3 3 107 3 3 3 4 3 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 3 4 4 3 109 3 4 3 3 3 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 3 111 3 3 3 3 3 3 3 4 3	101	3	4	4	3	3	4	4	4	4
103 3 3 4 3 3 4 3 104 3 3 3 4 4 3 105 3 3 3 4 3 3 4 3 106 3 3 3 3 4 3 4 3 107 3 3 3 4 3 3 4 3 108 3 3 3 3 3 3 4 4 3 109 3 4 3 3 3 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 <td>102</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>	102									
104 3 3 4 3 3 4 4 3 105 3 3 3 4 3 3 4 3 106 3 3 3 3 4 3 4 3 107 3 3 3 4 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 4 4 3 109 3 4 3 3 3 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 <										
104 3 3 4 3 3 4 4 3 105 3 3 3 4 3 3 4 3 106 3 3 3 3 4 3 4 3 107 3 3 3 4 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 4 4 3 109 3 4 3 3 3 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 <	103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105 3 3 3 4 3 3 4 3 106 3 3 3 3 4 3 4 3 107 3 3 3 4 3 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 3 4 4 3 109 3 4 3 3 3 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 3 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 3 4 3 116 3 <	104									
106 3 3 3 3 4 3 4 3 107 3 3 3 4 3 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 3 4 3 3 109 3 4 3 3 3 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 3 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 3 4 3										
106 3 3 3 3 4 3 4 3 107 3 3 3 4 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 3 4 4 3 109 3 4 3 3 3 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 3 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 3 4 3 <td< td=""><td></td><td></td><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td>3</td><td></td><td></td><td></td></td<>			3				3			
107 3 3 3 4 3 3 4 4 3 108 3 3 3 3 3 3 4 3 3 109 3 4 3 3 4 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 3 4 3	106				3					
108 3 3 3 3 3 4 3 109 3 4 3 3 4 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 4 3		0								
108 3 3 3 3 3 4 3 109 3 4 3 3 4 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 4 3										
109 3 4 3 3 3 4 4 4 4 3 110 3 3 3 4 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 4 3	108	3	3	3	3		3	3	4	3
110 3 3 3 4 3 3 4 3 111 3 3 3 4 3 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 4 3										
111 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 4 3										
111 3 3 4 3 3 4 3 112 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 4 3	110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 3 4 3										
112 3 3 3 3 3 4 3 113 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 3 4 3					4				4	
113 3 3 3 3 3 4 3 114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 3 4 3	112	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114 3 3 3 4 3 3 4 3 115 3 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 3 4 3										
115 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 4 3					3					
115 3 3 4 3 3 4 3 116 3 3 3 4 3 3 4 3	114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116 3 3 4 3 3 4 3										
					4				4	
	116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11/ 3 3 3 3 3 4 4 4 3										
	17/	3	3	3	3	3	4	4	4	3

119 3 4 3 4 3 4 3 1 4 3 1 4 3 3 1 4 3 4 4 3 1 4 4 3 1 4 4 3 1 4 3 3 4 4 3 1 4 3 3 4 4 3 1 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 3 4 4				_		_				_
120		3			4					3
121 4 4 3 4 3 3 3 4 3 13 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4	119	3	3	3	4	3	3	4	4	3
121 4 4 3 4 3 3 3 4 3 13 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4	120	3	3	3	4	4	3	4	4	3
122 3 3 4 3 3 4 4 3 124 3 3 4 4 3 124 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 </td <td></td>										
123 3 3 4 3 3 4 4 3 125 3 3 3 4 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 <td></td>										
124 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 4 4 3 3 132 126 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 4 4 4 3 3 127 127 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 128 129 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 131 3 3 4 4 4 4										
126 3 3 3 4 4 4 4 3 127 3 3 3 4 4 4 4 4 3 128 3 4 4 4 4 4 4 4 3 129 3 3 3 4 4 4 4 4 3 130 3 3 4 4 3 3 4 4 3 130 3 3 4 4 3 3 4 4 3 131 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4										
126									4	
127 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 129 3 3 3 4 4 4 4 3 129 3 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 </td <td>125</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>3</td>	125	3	3	3	4	3	4	4	4	3
127 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4	126	3	3	3	4	3	3	4	4	3
128	127									
129										
130										
131 3 3 4 4 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3							-			
132 3 4 4 4 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 4 4 3 14 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 3 4										
133 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4		3	3	4	4	3	4		4	
134 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 4		3	3	4	4	4	3	3	4	3
134 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 4	133	3	4	3	4	3	4	4	4	3
135 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4	134		4		4		4	3	4	
136 3 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 137 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 4 3 14 3 4 4 4 4 3 14 3 4 4 4 4 3 14 3 4 4 4 4 3 144 3 4 4 4 4 3 144 3 4 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 <t< td=""><td>135</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>3</td></t<>	135									3
137 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 14 4 3 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 3										
138 3 4 3 3 3 4 3 139 3 3 3 4 4 4 4 3 140 3 3 3 4 3 4 4 3 141 3 3 3 3 3 4 4 3 142 3 3 3 3 3 3 4 3 143 3 3 3 4 3 3 4 3 144 3 3 3 4 3 4 4 3 144 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4										
139 3 3 4 3 4 4 4 4 3 140 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 3 4 <td></td>										
140 3 3 4 3 3 4 4 3 141 3 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4</td> <td></td>									4	
140 3 3 4 3 3 4 4 3 141 3 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 <td>139</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>3</td>	139	3	3	3	4	3	4	4	4	3
141 3 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3	140				4		3	4	4	
142 3 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3 3 4 4 3 4 3 3 3	141								-	
1443 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3										
144 3 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 4 3 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3										
145 4 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3										
146 3 3 3 4 3 3 4 3 147 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 <td></td>										
147 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3		4	-	3			-			
148 3 3 3 4 3 3 4 4 3 149 3 3 3 4 3 3 3 4 2 150 3 3 3 4 4 4 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 <td< td=""><td>146</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td></td<>	146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148 3 3 3 4 3 3 4 4 3 149 3 3 3 4 3 3 3 4 2 150 3 3 3 4 4 4 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 <td< td=""><td>147</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td></td<>	147	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149 3 3 3 4 3 3 4 2 150 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 4 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 </td <td>148</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>	148									
150 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3										
151 3 4 4 4 4 4 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3										
152 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 4										
153 3 3 4 3 3 4 4 3 154 3 3 3 4 3 3 4 4 3 155 3 3 4 3 3 4 4 3 156 3 4 3 3 4 4 3 157 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 14 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 <t< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></t<>										
154 3 3 4 3 3 4 4 3 155 3 3 3 4 3 3 4 4 3 156 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 157 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 1 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4		3		3	4	3		3	3	
155 3 3 4 3 3 4 4 3 156 3 4 3 4 3 4 4 3 157 3 4 3 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 </td <td>153</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>3</td>	153	3	3	3	4	3	3	4	4	3
155 3 3 4 3 3 4 4 3 156 3 4 3 4 3 4 4 3 157 3 4 3 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 </td <td>154</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4</td> <td></td>	154	3	3	3	4	3	3	4	4	
156 3 4 3 4 3 4 4 3 157 3 4 3 4 3 4 4 3 158 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 1 4 3 3 3 4 3 3 1 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 </td <td></td>										
157 3 4 3 4 3 4 4 3 158 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3</td>										3
158 3 3 4 3 3 4 3 159 3 4 4 4 3 3 4 3 160 3 4 3 4 3 4 3 161 3 3 3 4 3 3 4 3 162 3 4 3 4 3 4 3 4 3 162 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 <td></td>										
159 3 4 4 4 3 3 4 3 160 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 <td></td>										
160 3 4 3 4 3 3 4 4 3 161 3 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 </td <td></td>										
161 3 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4					4			3	4	
161 3 3 4 3 3 4 3 162 3 4 3 4 3 4 3 163 3 3 3 4 3 4 4 4 3 164 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3		3	4	3	4	3	3	4	4	3
162 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4	161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
163 3 3 4 3 4 4 4 4 3 164 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 3 4 4 3 4 3 4 3 4 3 </td <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3</td>										3
164 3 3 4 3 3 4 3 165 3 3 4 4 3 3 4 3 166 3 3 4 4 3 3 4 4 3 167 3 3 4 4 3 3 4 4 3 168 3 3 4 4 3 3 4 4 3 169 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 170 3 3 4 4 3 3 4 4 3 170 3 3 4 4 3 3 4 4 3 171 3 4 3 4 3 4 4 3 172 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 <td></td>										
165 3 3 4 4 3 3 4 4 3 166 3 3 4 4 3 3 4 4 3 167 3 3 4 4 3 3 4 4 3 168 3 3 4 4 3 3 4 4 3 169 3 3 3 4 4 3 4 4 3 170 3 3 4 4 3 3 4 4 3 171 3 4 3 4 3 4 4 3 171 3 4 3 4 3 4 4 3 172 3 3 3 4 3 4 4 4 3 173 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 <td></td>										
166 3 3 3 4 3 3 4 4 3 167 3 3 4 4 3 3 4 4 3 168 3 3 4 4 3 3 4 4 3 169 3 3 3 4 4 3 4 4 3 170 3 3 4 4 3 3 4 4 3 171 3 4 3 4 3 4 4 3 172 3 3 4 3 4 4 4 3 173 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3										
167 3 3 4 4 3 3 4 4 3 168 3 3 4 4 3 3 4 4 3 169 3 3 3 4 4 3 4 4 3 170 3 3 4 4 3 3 4 4 3 171 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3										
168 3 3 4 4 3 3 4 4 3 169 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 170 3 3 4 4 3 3 4 4 3 171 3 4 3 4 3 4 3 4 3 172 3 3 3 4 3 4 4 4 3 173 3 3 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 <td></td> <td></td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3</td>			3							3
169 3 3 3 4 3 3 4 4 3 170 3 3 4 4 3 3 4 4 3 171 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 <td< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></td<>										
170 3 3 4 4 3 3 4 4 3 171 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 4 4 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 </td <td></td>										
170 3 3 4 4 3 3 4 4 3 171 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 4 4 4 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 </td <td>169</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>3</td>	169	3	3	3	4	3	3	4	4	3
171 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 4 4 4 3 4 3 3 3 4 3<										
172 3 3 4 3 4 4 4 4 3 173 3 3 3 4 3 3 3 3 3 174 3 3 3 4 3 3 4 4 3 175 3 3 3 4 3 3 4 4 3 176 3 3 3 4 3 3 3 4 3 177 3 3 3 4 3 3 3 4 3 178 3 3 3 4 3 3 3 4 3 180 3 3 3 4 3 3 3 4 3										3
173 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 4<										
174 3 3 4 3 3 4 4 3 175 3 3 3 4 3 3 4 4 3 176 3 3 3 4 3 3 4 3 177 3 3 3 4 3 3 4 3 178 3 3 3 4 3 3 4 3 179 3 3 3 4 3 3 4 3 180 3 3 4 3 3 4 3				3						3
175 3 3 4 3 3 4 4 3 176 3 3 3 4 3 3 4 3 177 3 3 3 4 3 3 4 3 178 3 3 4 3 3 4 3 179 3 3 3 4 3 3 4 3 180 3 3 4 3 3 3 4 3										
176 3 3 3 4 3 3 4 3 177 3 3 3 4 3 3 4 3 178 3 3 4 3 3 4 3 179 3 3 4 3 3 4 3 180 3 3 4 3 3 4 3										
177 3 3 3 4 3 3 4 3 178 3 3 4 3 3 4 3 179 3 3 3 4 3 3 4 3 180 3 3 3 4 3 3 3 4 3	175	3	3	3	4	3	3	4	4	3
177 3 3 3 4 3 3 4 3 178 3 3 4 3 3 4 3 179 3 3 3 4 3 3 4 3 180 3 3 3 4 3 3 3 4 3	176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178 3 3 4 3 3 4 3 179 3 3 3 4 3 3 4 3 180 3 3 4 3 3 4 3										
179 3 3 3 4 3 3 3 4 3 180 3 3 3 4 3 3 3 4 3										
180 3 3 4 3 3 4 3										
181 3 3 4 3 4 4 3										
	181	3	3	3	44	3	44	4	44	3

	1		1		1	1	1	1	
182	3	3	3	4	3	3	4	4	3
183	3	3	4	4	3	3	4	4	3
184	3	4	4	4	3	4	3	4	3
			-						
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	3	3	3	4	3	3	4	4	3
187	3	3	3	4	3	3	3	4	3
188	3	3	3	4	3	3	4	4	3
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	3	3	3	4	3	3	3	4	3
191	3	3	3	4	3	4	4	4	4
192	3							4	
		3	3	3	3	3	3	-	3
193	3	3	3	3	3	3	4	4	3
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	3	4	4	4
197	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	3	3	3	4	3	3	3	4	3
199	3	3	3	4	3	3	3	4	3
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201	3	3	3	4	3	4	4	4	3
202	3	3	3	4	3	4	4	4	3
203	3	4	3	4	3	3	4	4	3
204	3	3	4	4	3	4	4	4	3
205	3	3	3	3	3	3	3	4	2
206	3	3	3	4	3	3	4	4	3
207	3	4	3	4	3	3	3	4	3
208									
	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	3	3	3	4	3	4	4	4	4
210	3	3	3	4	3	3	3	4	3
211	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	3	3	3	4	3	3	3	4	3
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216									
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	4	3	4	3	3	4	4	3
220	3	3	3	4	3	4	4	4	3
221	3	3	3	4	3	4	3	4	3
222	3	3	3	4	3	4	4	4	3
223	3	3	4	4	3	3	4	4	2
224	3	3	3	4	3	3	3	4	4
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	3	3
228									
	3	3	3	4	3	4	4	4	3
229	3	3	3	4	3	3	3	4	3
230	3	3	3	4	3	4	4	4	3
231	3	3	3	4	3	4	4	4	3
232	3					3			
		3	3	4	3		3	4	3
233	3	3	3	4	3	3	4	4	3
234	3	3	3	3	3	4	4	4	3
235	3	3	3	4	4	4	4	4	3
236									
	3	3	3	4	3	4	3	4	3
237	3	3	3	4	3	4	3	4	3
238	3	3	3	4	3	4	4	4	3
239	3	3	3	4	3	3	3	4	3
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3
241	3	3	3	4	3	3	3	4	3
242	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	3	3	3	4	3	3	4	4	3
244	3	3	3	4	3	4	4	4	3
245	3	3	4	4	3	3	4	4	3

*) **) IKM Unit pelayanan 3.299 82.469											
unsur								*\	**\		
NRR tertbg/	0.335	0.345	0.340	0.431	0.337	0.358	0.377	0.437	0.339		
NRR / Unsur	3.011	3.107	3.063	3.878	3.033	3.226	3.389	3.933	3.048		
ΣNilai /Unsur	813	839	827	1047	819	871	915	1062	823		
270	3	3	3	4	3	4	3	4	3		
269	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
268	3	3	3	4	3	4	3	4	3		
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
266	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
265	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
264	3	3	3	4		3	3	4			
262 263	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
261	3	3	4	4	3	3	3	4	3		
260	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
259	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
258	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
257	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
256	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
255	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
254	3	3	3	3	3	3	3	4	3 3 3		
253	3	3	4	4	3	3	3	4	3		
252	3	3	4	4	3	3	4	4	3		
251	3	3	3	4	4	3	3	2	3		
250	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
249	3	4	3	4	3	3	4	4	3		
248	3	3	3	4	3	3	3	3			
246 247	3	3	3	4	3	3 4	3	4	3		

Keterangan:

= Unsur-Unsur pelayanan - U1 s.d. U14

- 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	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.011
U2	Prosedur Pelayanan	3.107
U3	Kecepatan Pelayanan	3.063
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.878
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.033
U6	Kompetensi Petugas	3.226
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.389
U8	Penanganan Pengaduan	3.933
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.048

IKM UNIT PELAYANAN: 82.47

Mutu Pelayanan : **Baik**

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60 **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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	0.37	1.85	0.00	0.00	0.74	0.00	1.11	1.48
Baik	98.89	88.52	90.00	12.22	96.67	75.93	61.11	4.44	92.22
Sangat Baik	1.11	11.11	8.15	87.78	3.33	23.33	38.89	94.44	6.30
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	270	270	270	270	270	270	270	270	270

_				JUMLAH J	AWABAN				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	1	5	0	0	2	0	3	4
Baik	267	239	243	33	261	205	165	12	249
Sangat Baik	3	30	22	237	9	63	105	255	17
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	270	270	270	270	270	270	270	270	270

3. Dokumentasi Terkait 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