



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025



PEMERINTAH KOTA MALANG

DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Rajasa No. 27 Kel. Bumiayu Kec. Kedungkandang Telp :0341-754338,0341-754339

Email: rsudkotamalang@gmail.com website: rsud.malangkota.go.id Kode Pos 65135

Melayani Dengan Sepenuh Hati

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2025 RSUD Kota Malang yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD Kota Malang.

Laporan ini memuat Hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan kesehatan pada RSUD Kota Malang. Adapun tujuan dari survey ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan. Survey kepuasan masyarakat dilakukan selama bulan Januari sampai dengan Juni 2025. Hasil dari survey ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan di lingkungan RSUD Kota Malang.

Kami menyadari bahwa laporan ini terdapat kekurangan, sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat Kota Malang. Laporan ini sangat terbuka terhadap kritik dan saran dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan pelaksanaan pelayanan kesehatan berorientasi kepada kepuasan pengunjung.

DIREKTUR RSUD KOTA MALANG,

dr. RINA ISTAROWATI
Pembina Tingkat I
NIP. 19751025 200312 2 005

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan 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. Seluruh Institusi pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah di harapkan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dan menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam menerima pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang di lakukan oleh RSUD Kota Malang saat ini di rasakan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun melalui media sosial. Apabila keluhan tersebut tidak di ketahui dan tidak segera mendapatkan respon maka dapat memudarkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit. Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan secara menyeluruh oleh seluruh civitas Hospitalia.

Adanya survey kepuasan masyarakat kepada pasien dan pengunjung RSUD Kota Malang di gunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat di peroleh melalui metode survey berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik.

RSUD Kota Malang salah satu penyedia layanan kesehatan yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang informasi kesehatan. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus di laksanakan secara terprogram, terarah dan konsisten menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Adapun *tools* yang di gunakan adalah mengukur pelaksanaan pelayanan publik melalui pengisian kuisisioner oleh pasien/keluarga pasien/pengunjung.

B. Tujuan

Tujuan survey ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai pedoman untuk mengukur nilai kepuasan masyarakat
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat khususnya pasien dan keluarga pasien sebagai penggunaan layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan kesehatan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan kesehatan menjadi lebih inovatif
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, di lakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survey kepuasan masyarakat harus di publikasikan dengan mudah di akses oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Partisipasif

Pelaksanaan survey melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil yang sebenarnya

3. Akuntabel

Segala hal yang di atur dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat melaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan kositen berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4. Berkesinambungan

Survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6. Netralitas

Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini meliputi :

1. Metode Survei

Hasil kuisioner di oleh dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk mendapatkan hasil nilai korelasi. Nilai survey kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 jenis pertanyaan

2. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survey.

- a. Menyediakan kuisioner
- b. Menentukan responden
- c. Melaksanakan survei
- d. Mengolah hasil survey
- e. Menyajikan hasil survei

F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam satu waktu berkaitan tentang persyaratan teknis atau administratif

2. Transparansi, Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang transparan (keterbukaan) informasi pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif Pelayanan

Biaya yang dikeluarkan bagi penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan yang besarnya sudah ditetapkan sesuai peraturan perundangan.

5. Produk / Spesifikasi jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sesuai dengan jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana terkait pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Integritas dan Perilaku pelaksana

Integritas dan perilaku petugas (kesopanan, keramahan, tidak menerima suap / gratifikasi, tidak melakukan pungutan liar

8. Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat digunakan oleh pasien atau pengunjung dalam proses

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan pengguna layanan

G. Manfaat

- 1. Dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan dari setiap unsur dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan
- 2. Dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh tiap unit di RSUD Kota Malang
- 3. Dapat digunakan sebagai dasar penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan kepuasan masyarakat
- 4. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang

5. Meningkatkan persaingan positif antar unit maupun instalasi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan

BAB II
METODE SURVEI

A. Pendahuluan

Pemecahan suatu masalah di dalam suatu instansi dapat melalui upaya penelitian. Penelitian dapat menjawab berbagai permasalahan melalui metode yang sistematis dan di dukung dengan data. Hal ini dapat mengetahui jawaban atas pertanyaan, penyelesaian atas permasalahan maupun pemahaman yang mendalam terhadap suatu kejadian yang sulit di pahami

Sasaran penelitian dapat dicapai melalui metode penelitian yang baik dan sesuai dengan permasalahan yang di kaji. Metode penelitian yang di gunakan untuk mencari jawaban atas suatu permasalahan dapat melalui metode survei.

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang segala aspek yang terkait sasaran dan permasalahan.

B. Metode penelitian Survei

Metode penelitian survey merupakan cara pengumpulan data berdasarkan survey yang telah dilaksanakan. Survey merupakan kegiatan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data yang di gunakan sebagai keperluan tujuan penelitian. Survey menggunakan kuisisioner yang tersedia untuk mengumpulkan data, secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir.

C. Periode Survei

Survey dilaksanakan secara berkala yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan yang dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan (semester). Survey ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pengolahan dan analisa hasil survey mengikuti cara pengolahan dan analisa hasil survey. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan skala likert. Populasi dalam penelitian sebanyak 379 orang.

Tabel 2.1 Responden

No	Kriteria	Keterangan	Koding
1	Jenis Kelamin	Laki Laki	(1)
		Perempuan	(2)
2	Pendidikan	SD/bawahnya	(1)
		SMP	(2)
		SMA	(3)
		Perguruan Tinggi	(4)
3	Pekerjaan	PNS	(1)
		TNI	(2)
		Polri	(3)
		Swasta	(4)
		Wirausaha	(5)
		Lainnya	(6)

Tabel 2.2 Bobot Nilai

Keterangan	Poin
Sangat Puas	(4)
Puas	(3)
Tidak Puas	(2)
Sangat Tidak Puas	(1)

Tabel 2.3 Rekapitulasi nilai SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat baik

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survey adalah *person in charge* (PIC) setiap unit / instalasi pelayanan kesehatan yang terdapat di RSUD Kota Malang yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien dan pengunjung dalam setiap kegiatan

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan ini di laksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah langkah sebagai berikut :

- a. Mempersiapkan instrument survei
- b. Menentukan besaran dan teknik pengambilan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survei
- e. Mengolah hasil survei
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Tahapan dari survei kepuasan Masyarakat ini berdasarkan arahan atau kuisisioner yang telah di tetapkan dengan metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun teknik survey yang di dilakukan yakni, antara lain :

1. Kuesioner di berikan kepada pasien atau pengunjung secara tatap muka
2. Kuesioner diberikan melalui pengisian sendiri
3. Diskusi kelompok terfokus di tiap unit layanan
4. Wawancara tidak terstruktur

Dalam hal ini kuisisioner telah dibagikan di tiap tiap unit / instalasi pelayanan secara langsung dan di *follow – up* terkait kepatuhan pengisian.

B. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survey ini di gunakan sebagai bahan salah satu media pelayanan pengaduan publik secara bertahap dan berkesinambungan berdasarkan informasi yang di miliki

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam laporan ini mencakup latar belakang masalah, tujuan, metode, dan jadwal pelaksanaan serta tindak lanjut, sebagai berikut :

a. Pendahuluan

Latar belakang masalah, tujuan, metode dan jadwal pelaksanaan SKM

- 1) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya permasalahan dalam penyusunan laporan survey, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan
- 2) Tujuan survey berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari laporan hasil survey yang di gunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara nasional

- 3) Metode memuat karakteristik populasi, perwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah
- 4) Jadwal memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei

b. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kekurangan atau kelebihan dari setiap unsur yang di ukur. Hasil analisis survei dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya untuk melihat trend.

c. Penutup

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran yang memuat intisari dari hasil survey kepuasan masyarakat, baik bersifat positif maupun negative. Saran / rekomendasi memuat masukan sebagai bahan perbaikan pelayanan dari setiap unsur yang menunjukkan kekurangan

BAB IV
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

A. Analisis data

- 1. Penentuan Responden
 - a. Jumlah responden : 379 responden
 - b. Metode penentuan : di pilih secara acak
- 2. Data Responden
 - a. Jenis kelamin

Tabel 4.1 Data jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki laki	170	44.85
Perempuan	209	55.14

Berdasarkan data di atas dapat diketahui prosentase responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki laki

- b. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2 Data Tingkat Pendidikan Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
SD / kebawah	79	20.8
SMP	71	18.73
SMA	139	36.6
Perguruan Tinggi	88	23.21

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil bahwa responden memiliki tingkat pendidikan SMA merupakan urutan tertinggi dengan jumlah responden sebanyak 139 responden, Perguruan Tinggi di peroleh responden sebanyak 88 responden, SMP sebanyak 71 responden dan pendidikan SD / kebawah sebanyak 79 responden. Dari data tersebut di peroleh bahwa pengunjung RSUD Kota Malang (responden survei) adalah masyarakat yang mempunyai pendidikan menengah ke atas.

3. Lokasi dan Jumlah Penyebaran Kuesioner

Tabel 4.3 Lokasi Pengambilan Data

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	Farmasi	27
2	Irna Dewasa	61
3	Irna Anak	59
4	Irna Ibu	27
5	IGD	20
6	Gizi	64
7	Laboratorium	18
8	Kamar Bersalin	27
9	Pendaftaran	26
10	Rawat Jalan	50

Dari tabel di atas diperoleh lokasi pengambilan data dengan responden terbanyak berasal dari poli rawat jalan, hal ini dikarenakan kunjungan pasien poli rawat jalan lebih banyak dibandingkan dengan kunjungan pasien di unit yang lain.

B. Hasil Survei Berdasarkan Unsur pertanyaan

Unsur penilaian	Keterangan	Nilai Rata - Rata
Persyaratan pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.58
Transparansi, Sistem, mekanisme dan Prosedur	Transparansi informasi dan kemudahan prosedur pelayanan	3.61
Waktu Pelayanan	Kecepatan waktu memberikan pelayanan	3.65
Biaya/tarif pelayanan	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3.65
Produk/Spesifikasi jenis layanan	Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan	3.65
Kompetensi Pelaksana	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3.64
Integritas dan Perilaku Pelaksana	Integritas perilaku petugas	3.64
Sarana Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana	3.62
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan pada pengguna layanan	3.62

C. Hasil Survei Berdasarkan Unit / Instalasi

1. Intalasi Farmasi

Tingkat partisipasi pasien pada Instalasi Farmasi dalam mengisi survey kepuasan masyarakat mencapai 7.12 %. Prosentase tingkat partisipasi intalasi farmasi merupakan tempat terakhir pelayanan baik pelayanan rawat jalan maupun rawat inap. Instalasi farmasi merupakan tempat pengambilan obat sehingga membutuhkan konsentrasi tinggi dalam meracik obat sehingga responden yang di dapat berbeda dengan instalasi yang lain.

Keluhan yang di peroleh pada instalasi farmasi :

1. Waktu tunggu obat yang terlalu lama
2. Tenaganya sepertinya kurang, sehingga pasien menunggu obat sangat lama. Bagaimana dengan pasien lansia atau pasien yang harus segera minum obat?

2. Instalasi Rawat Inap Dewasa

Instalasi Rawat Inap Dewasa didapatkan tingkat partisipasi pasien dalam mengisi survei kepuasan masyarakat mendapatkan hasil sebesar 16.09 % hal ini di karenakan jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan perawatan di irna dewasa tersebut adalah pasien dari beberapa dokter spesialis, sehingga jumlah pasien yang di survey lebih banyak di bandingkan dengan instalasi yang lain

Keluhan yang di peroleh pada instalasi Rawat Inap Dewasa :

1. Waktu berkunjung di batasi dengan jumlah pengunjung yang hanya boleh 2 orang.

3. Instalasi Rawat Inap Anak

Instalasi rawat Inap Anak merupakan salah satu instalasi rawat inap yang banyak memberikan layanan perawatan kepada pasien terutama pasien anak. Tingkat partisipasi instalasi ini terhadap survei kepuasan masyarakat di dapatkan sebesar 15.56 %, dengan sasaran adalah keluarga pasien (orang tua). Prosentase tingkat pastisipasi rawat inap anak sangat baik di karenakan jumlah pasien yang mendapatkan perawatan jumlahnya banyak.

Keluhan yang di peroleh pada instalasi Rawat Inap Anak :

1. Kebersihan kamar mandi masih sangat kurang terutama saat pagi hari

4. Instalasi Rawat Inap Ibu

Instalasi Rawat Inap Ibu merupakan salah satu instalasi yang menjadi media survei kepuasan masyarakat. Tingkat pastisipasi dalam mengisi kuisioner yang di perolah dari instalasi Rawat Inap Ibu adalah sebesar 7.12 %, prosentase ini adalah salah satu prosentase kecil selain Instalasi farmasi, IGD dan kamar bersalin. Hal ini di karenakan jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan di ruang tersebut sedikit di bandingkan dengan layanan instalasi rawat inap dewasa maupun instalasi rawat inap anak.

Keluhan yang diperoleh pada Instalasi Rawat Inap Ibu :

1. Dokter memeriksa pasien dengan kondisi pasca operasi hanya dengan bertanya tanpa melakukan tindakan pemeriksaan apapun

5. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Instalasi Gawat Darurat (IGD) menjadi salah satu tempat untuk melakukan survei kepuasan masyarakat dengan tingkat responden sebesar 5.27 %, prosentase ini didapatkan dengan memberikan survey kepada keluarga pasien yang kondisi pasien tidak dalam keadaan kegawatan yang fatal, hal inilah yang membuat jumlah pasrtipan masyarakat yang di survey sangat rendah di bandingkan dengan instalasi yang lain.

Keluhan yang di perolah pada Instalasi Gawat darurat :

1. Pasien sangat lama menunggu di ruang IGD dan tidaks egera di pindah ke ruang rawat inap

6. Instalasi Gizi

Tingkat partisipasi respon survey kepuasan pelanggan di Instalasi Gizi di peroleh sebesar 16.88%, Tingkat partisipasi ini di kategorikan baik hal ini di karenakan sasaran responden instalasi gizi adalah semua pasien yang mendapatkan pelayanan gizi baik rawat jalan maupun rawat inap.

Keluhan yang diperoleh pada instalasi Gizi :

1. Makanan nya enak tetapi dagingnya masih agak keras

7. Instalasi Laboratorium

Hasil Survey kepuasan pelanggan pada instalasi laboratorium di peroleh tingkat partisipasi responden sebesar 4.74 %. Tingkat partisipasi ini paling sedikit di bandingkan dengan instalasi yang lain, hal ini di karenakan untuk layanan pemeriksaan laboratorium pasien akan langsung meninggalkan instalasi laboratorium di karenakan hasil akan bisa di ambil beberapa waktu setelah pemeriksaan.

8. Instalasi Kamar Bersalin

Tingkat partisipan pada saat pelaksanaan survei kepuasan pelanggan pada instalasi kamar bersalin adalah sebanyak 7.12 %, hasil tersebut di dapat karena jumlah pasien yang mendapatkan layanan di instalasi tersebut tergolong sedikit.

9. Pendaftaran

Instalasi pendaftaran memperoleh hasil sebanyak 6.86 %, prosentase ini masih terbilang belum maksimal di karenakan kondisi layanan di pendaftaran dimana pasien lebih memilih lebih cepat di layani daripada harus menunggu lama di pendaftaran. Perolehan hasil tersebut sesuai dengan jumlah sasaran di poli rawat jalan.

Keluhan yang di peroleh dari hasil survei :

1. Menunggu antrian pendaftaran sangat lama
2. Proses pendaftaran ribet, harus melewati beberapa orang dulu baru bisa melakukan pendaftaran

10. Instalasi Rawat Jalan

Tingkat Partisipasi pelanggan saat pelaksanaan survei di Instalasi rawat jalan adalah sebanyak 13.19 % hal ini termasuk katagori cukup. Hasil tersebut tidak bisa di katagorikan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi rawat jalan lumayan banyak dari beberapa poli yang ada. Untuk sasaran survey kepuasan adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di poli MCU, poli dalam, poli obgyn, poli gigi. Poli kulit, poli syaraf, poli paru, poli anak dan poli bedah serta poli bedah orthopedi.

Keluhan yang di peroleh dari hasil survei :

1. Dokter datang nya lama sehingga ada beberapa anak yang rewel (kondisi di poli anak)
2. Pasien tidak mendapatkan kuota untuk layanan poli gigi
3. Pengguna layanan umum harus mengikuti kuota yang sama persis dengan pasien BPJS (tidak ada perbedaan untuk layanan pasien umum & BPJS di poli gigi).

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MALANG
PEMERINTAH KOTA MALANG
SEMESTER I
TAHUN 2025

Nilai IKM
90,77
Katagori Mutu pelayanan : A

Responden		
Jumlah		: 379 orang
Jenis Kelamin	: laki Laki	: 170 orang
	Perempuan	: 209 orang
Pendidikan	: SD/dibawahnya	: 79 orang
	SMP	: 71 orang
	SMA	: 139 orang
	Perguruan Tinggi	: 88 orang
Periode Survey Januari s/d Juni 2025		

Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan
Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan
meningkatkan pelayanan bagi masyarakat

DIREKTUR RSUD KOTA MALANG,

dr. RINA ISTAROWATI
Pembina Tingkat I
NIP. 19751025 200312 2 005

BAB V

ANALISA HASIL SURVEY DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Demografi

Berdasarkan hasil survey jumlah responden total 379 orang dengan prosentase jumlah responden 170 orang berjenis kelamin Laki laki dan 209 adalah Perempuan. Dari hasil tersebut di ketahui bahwa pengunjung RSUD Kota Malang lebih banyak berjenis kelamin Perempuan.

B. Pendidikan

Tingkat pendidikan dari responden survey kepuasan masyarakat di dapatkan prosentase untuk tingkat pendidikan SD/dibawahnya sebanyak 79 orang, untuk jenjang pendidikan SMP di peroleh sebanyak 71 orang, untuk pendidikan SMA sebanyak 139 orang dan responden dengan pendidikan perguruan Tinggi sebanyak 88 orang. Dari hasil tersebut di ketahui bahwa prosentase tertinggi untuk pendidikan responden adalah pada jenjang pendidikan SMA, hal ini di karenakan pasien / keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Malang merupakan warga perbatasan wilayah Kota Malang dan Kabupaten Malang.

C. Unsur Persyaratan pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan menunjukkan angka rata rata 3,58 dengan indeks 89.58. Hal ini menunjukkan bahwa unsur persyaratan pelayanan memiliki nilai mutu pelayanan A atau sangat baik. Evaluasi secara berkala di perlukan agar kualitas pelayanan di RSUD Kota Malang dapat meningkat dengan mengutamakan kepuasan terutama terhadap pelayanan bagi masyarakat khususnya pasien dan pengunjung RSUD Kota Malang.

D. Unsur Transparansi, Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Perolehan nilai rata rata pada unsur Transparansi, Sistem mekanisme dan Prosedur di dapatkan 3,61 dengan indeks 90.24. Hal ini menunjukkan bahwa unsur sistem, mekanisme, prosedur pelayanan tergolong sangat baik atau A. Nilai ini bisa dikatakan meningkat dari tahun sebelumnya. Kegiatan evaluasi secara rutin masih sangat diperlukan terhadap transparansi, sistem mekanisme & prosedur pelayanan yang baik dan dapat di pahami oleh pelanggan khususnya pasien dan pengunjung RSUD Kota Malang. Hal tersebut dijadikan alat yang baik dalam melaksanakan pelayanan di sebuah instansi agar kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

E. Waktu Pelayanan

Unsur Waktu penyelesaian pelayanan di peroleh nilai rata rata sebesar 3,65 dengan indeks 91.36 yang menunjukkan bahwa unsur tersebut dalam katagori A atau sangat baik, nilai ini menunjukkan ada peningkatan dari hasil survey di tahun sebelumnya. Waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu keluhan pada suatu pelayanan publik salah satunya di RSUD Kota Malang. Keluhan bisa di selesaikan dengan komunikasi, informasi dan edukasi kepada para pasien/keluarga pasien bahwa segala tindakan yang berhubungan dengan kesehatan membutuhkan ketelitian dan kehati hatian. Maka diharapkan pasien/ pengunjung RSUD Kota Malang dapat memahami perlunya antrian dalam waktu tunggu yang sesuai dengan SOP adalah yang dapat di terima. Tetapi dengan dasar tersebut perlu adanya peningkatan kedisiplinan dan kesesuaian SOP pelayanan dari petugas dan unsur terkait untuk senantiasa tepat dan cepat dalam pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

F. Biaya / Tarif Pelayanan

Unsur Biaya / Tarif di peroleh hasil rata rata 3,65 dengan nilai indeks 91.29 hal ini merupakan hasil penilaian dengan katagori A atau sangat baik untuk katagori Biaya/Tarif Pelayanan. Tarif yang diterapkan di RSUD Kota Malang mengacu pada Lampiran Peraturan Daerah Kota Malang No 1 tahun 2025 tentang PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 4 TAHUN 2023 TENTANG TARIF PAJAK DAERAH DAN RESTRIBUSI DAERAH. Berdasarkan hal tersebut maka semua bentuk biaya akan di sesuaikan dengan peraturan daerah kota malang tersebut. Peningkatan kedisiplinan para petugas dibutuhkan agar senantiasa tepat dan cepat dalam pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat khususnya pasien dan pengunjung RSUD Kota Malang.

G. Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur Produk / Layanan mendapatkan nilai rata rata 3,65 dengan nilai indeks 91.29 yang menunjukkan bahwa unsur tersebut merupakan penilaian hasil dengan katagori A atau sangat baik dan penilaian tersebut menunjukkan adanya kenaikan. Hasil layanan yang diberikan menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan yang optimal dalam pelaksanaannya. Evaluasi akan terus di lakukan secara berkala untuk mengetahui adanya permasalahan, saran, serta perlunya solusi yang akan meningkatkan kinerja serta pelayanan yang optimal.

H. Kompetensi pelaksana

Unsur Kompetensi Pelaksana di dapatkan nilai rata rata 3,64 dengan nilai indeks 91.03 yang menunjukkan unsur tersebut dalam katagori mutu pelayanan sangat baik atau A. Kompetensi pelaksanaan berhubungan dengan kepuasan masyarakat dalam penanganan yang di berikan oleh petugas selama perawatan maupun pemeriksaan. Hal ini dapat di ukur secara obyektif dalam setiap tindakan. Evaluasi yang perlu di lakukan dapat berupa pelatihan sesuai dengan deskripsi pekerjaan maupun tugas lain yang diberikan tanggungjawab kepada petugas terkait. Hal ini meningkatkan kompetensi petugas agar tidak terjadi tindakan yang dapat membahayakan nyawa seseorang atau menimbulkan kerugian lain.

I. Integritas & Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku pelaksana mendapatkan nilai rata rata 3,64 dengan indeks 91.09, hal ini menunjukkan bahwa unsur penilaian tersebut dalam katagori A atau sangat baik. Perilaku Pelaksana dapat dinilai secara obyektif, namun mayoritas bisa menilai secara subyektif tergantung bagaimana seorang pengunjung/pasien menyikapi permasalahan. Perilaku Pelaksana terus di monitor dan evaluasi oleh setiap pimpinan unit atau instalasi. Perlu adanya evaluasi secara pribadi apabila ditemukan laporan terkait perilaku pelaksanaan evaluasi dengan menggunakan bukti fisik yang jelas sesuai konteks permasalahan.

J. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur Penanganan pengaduan mendapatkan nilai rata rata pada angka 3.62 dengan indeks 90.57, hal ini menunjukkan unsur Penanganan Pengaduan masuk dalam katagori A atau sangat baik. Unsur Penanganan Pengaduan berkaitan dengan sarana dan prasarana pengaduan. Pada pelaksanaannya sarana pengaduan berupa kotak saran dan media pengaduan yang tersedia di area pelayanan baik di area tunggu rawat jalan maupun rawat inap belum maksimal. Terkait pengaduan melalui sosial media telah tersedia dan memang perlu dilakukan sosialisasi terhadap metode pengaduan yang tersedia agar dapat meningkatkan pengetahuan pengunjung maupun

pasien dalam menggunakan sarana pengaduan yang tersedia apabila ditemukan ketidaksesuaian dalam mendapatkan pelayanan.

K. Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai rata rata 3.62 dengan indeks 90.44, penilaian ini masuk dalam katagori A atau sangat baik. Sarana dan Prasarana yang tersedia di RSUD Kota Malang yang berhubungan dengan pelayanan sudah tersedia dan berfungsi dengan baik, akan tetapi tetap perlu di lakukan perbaikan evaluasi jika ada sarana dan prasarana yang sudah tidak layak fungsi.

L. Analisis & Rencana Tindak Lanjut

Ada beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain adalah tingkat partisipasi dari unit/instalasi terkait kerjasama untuk pelaksanaan survei yang di nilai sulit atau pertanyaan yang susah dipahami oleh pasien/ pengunjung. Mekanisme pemberian kertas survei melalui petugas baik di rawat jalan maupun rawat inap dan nantinya akan di serahkan kepada pengelola pengaduan publik hasilnya belum maksimal, hal ini di karenakan ada beberapa petugas yang lupa memberikan form survei kepada pasien dikarenakan banyaknya pasien yang di tangani, atau bahkan ada beberapa petugas yang mengatakan bahwa form hilang.

Rencana tindak lanjut yang akan di lakukan oleh RSUD Kota Malang, adalah perlunya perbaikan sistem atau alur dalam melakukan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat. Semua civitas hospitalia hendaknya bekerjasama dalam melakukan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat karena ini merupakan tanggungjawab bersama untuk mengetahui penilaian unit/instalasi yang diperoleh dari masyarakat agar dapat dilakukan evalusi dan perbaikan pelayanan mutu keselamatan pasien. Pelaksanaan survei untuk selanjutnya dapat dilakukan sesuai alur yang berjalan dan selalu di follow up kepada para petugas di ruangan untuk mengingatkan para pasien dan keluarga agar dapat berpartisipasi dalam melakukan survei.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat merupakan metode untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan oleh RSUD Kota Malang yang bermanfaat sebagai dasar evaluasi terhadap beberapa unsur dalam pelayanan, yakni unsur persyaratan pasien ; transparansi sistem, mekanisme dan prosedur ; waktu pelayanan ; biaya/tarif pelayanan ; produk/spesifikasi jenis layanan ; kompetensi pelaksana ; integritas dan perilaku pelaksana ; penanganan pengaduan, saran dan masukan ; sarana prasarana. Unsur dengan prosentase tertinggi adalah biaya / tarif pelayanan dan produk/spesifikasi jenis layanan yang semakin baik dalam pelayanannya. Sedangkan, unsur dengan prosentase paling rendah adalah persyaratan pelayanan yang selalu akan di evalusi secara berkala. Adapun indeks kepuasan masyarakat di RSUD Kota Malang pada semester I tahun 2025 adalah 90.77 termasuk dalam katagori mutu pelayanan dengan nilai A, yang mempunyai arti katagori sangat baik. Perlu adanya evalusi dan perencanaan tindak lanjut dari pelaksanaan sistem alur pelaksanaan survei agar dapat meningkatkan pemerataan pelaksanaan survei serta dapat menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

B. Saran

Perlu adanya perbaikan sistem alur pelaksanaan survei di sertai monitoring dan evaluasi secara berkala. Kerjasama yang baik dalam pelaksanaan survei bagi tiap tiap unit/instalasi mampu mendukung pemerataan tingkat pasrtisipasi pelaksanaan survei. Upaya sosialisasi yang baik terhadap pelayanan yang tersedia merupakan salah satu unsur penting agar pasien dan pengunjung rumah sakit dapat mengetahui secara jelas informasi pelayanan yang tersedia, agar dapat melakukan survei kepuasan masyarakat secara obyektif dan dapat dipercaya.

LAMPIRAN

**DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KOTA MALANG**

Unsur 1 : Kode A Persyaratan Pelayanan

Unsur 2 : Kode B Sistem, Mekanisme, Prosedur

Unsur 3 : Kode C Waktu Penyelesaian Pelayanan

Unsur 4 : Kode D Biaya/Tarif

Unsur 5 : Kode E Produk/Hasil Layanan

Unsur 6 : Kode F Kompetensi Pelaksana

Unsur 7 : Kode G Perilaku Pelaksana

Unsur 8 : Kode H Penanganan Pengaduan

Unsur 9 : Kode I Sarana Prasarana

No	JK	Pendi dikan	Unsur 1					Unsur 2					Unsur 3				Unsur 4					Unsur 5			Unsur 6				Unsur 7				Unsur 8			Unsur 9							
			A1	A2	A3	A4	Σ	B1	B2	B3	B4	Σ	C1	C2	C3	Σ	D1	D2	D3	D4	Σ	E1	E2	Σ	F1	F2	F3	Σ	G1	G2	G3	Σ	H1	H2	Σ	I1	I2	I3	I4	I5	Σ		
1	L	SMA	3	3	4	4	3.50	3	4	4	4	3.75	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	4	3.67	3	4	3	3.33	4	3	3.50	4	3	3	3	3	3	3.20	
2	P	PT	4	4	3	3	3.50	3	4	4	4	3.75	4	4	4	4.00	3	3	4	4	3.50	4	4	4.00	3	3	4	3.33	3	4	4	3.67	3	4	3.50	3	4	3	3	3	3	3.20	
3	P	PT	3	3	3	4	3.25	4	4	3	3	3.50	4	3	3	3.33	4	4	3	3	3.50	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	3	4	3.33	3	4	3.50	3	3	3	3	3	3	3.00	
4	L	PT	3	4	4	4	3.75	3	4	4	3	3.50	3	4	4	3.67	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	3	3.67	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
5	P	SMA	4	3	3	4	3.50	3	4	3	3	3.25	4	3	3	3.33	4	4	4	4	3.75	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	4	4	3.67	3	3	3.00	4	3	3	3	3	3	3.20	
6	L	PT	3	4	4	4	3.75	4	3	3	3	3.25	4	4	4	4.00	3	3	4	3	3.25	4	3	3.50	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	4	3	3.50	3	4	4	4	4	4	3.80	
7	L	PT	4	3	3	3	3.25	3	4	3	4	3.50	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	4	3	3.50	3	4	4	3.67	4	4	3	3.67	4	3	3.50	4	4	3	3	3	3	3.40	
8	L	PT	4	3	4	3	3.50	4	4	4	3	3.75	3	4	4	3.67	3	3	4	4	3.50	4	4	4.00	3	3	3	3.00	4	4	3	3.67	4	4	4.00	3	3	4	4	4	3	3.40	
9	P	SMA	3	4	4	4	3.75	3	3	4	3	3.25	4	4	3	3.67	3	4	4	4	3.75	4	4	4.00	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
10	P	SMP	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.40	
11	L	SMA	4	3	3	4	3.50	4	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	3	3	3	3	3.40	
12	L	PT	4	4	4	3	3.75	3	3	4	4	3.50	3	3	3	3.00	3	3	4	3	3.25	4	3	3.50	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
13	L	SMA	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	4	4	3	3	3.50	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	3	3	3.60
14	P	PT	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4.00
15	L	SMA	3	4	3	3	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	4	3.33	3	3	3	4	3.25	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	3	4	4	4	3.40	
16	P	SMA	4	4	4	3	3.75	4	4	3	4	3.75	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4	3	3	3	3.60	
17	P	SMP	3	3	3	3	3.00	4	4	3	3	3.50	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	4	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
18	L	PT	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	4	3	3.67	3	4	4	4	3.75	3	3	3.00	4	4	3	3.67	3	3	3	3.00	4	3	3.50	3	3	3	4	3	3	3.20	
19	L	PT	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	4	3	3.67	4	3	3	3	3.25	3	3	3.00	3	3	4	3.33	3	3	3	3.30	4	3	3.50	3	3	3	3	3	3	3.00	
20	P	PT	3	3	3	4	3.25	4	4	3	3	3.50	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	4	3	3.50	4	4	3	3.67	3	3	3	3.00	2	2	2.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
21	P	SMA	4	4	3	3	3.50	4	4	3	4	3.75	3	4	3	3.33	3	3	4	4	3.50	3	4	3.50	3	4	3	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
22	P	SMA	3	4	4	3	3.50	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	4	4	3	3.75	4	4	4.00	4	4	3	3.67	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
23	P	PT	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33	4	3	3	4	3.50	3	4	3.50	4	3	4	3.67	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
24	L	SMA	3	4	4	3	3.50	4	3	4	4	3.75	3	3	3	3.00	4	4	3	3	3.50	4	4	4.00	3	4	3	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
25	P	PT	3	4	3	4	3.50	3	4	3	4	3.50	4	4	3	3.67	3	4	4	4	3.75	3	3	3.00	4	3	3	3.33	4	3	3	3.33	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
26	L	PT	4	3	4	3	3.50	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3.33	4	4	3	3	3.50	3	4	3.50	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
27	L	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33	3	3	3	3	3.00	4	3	3.50	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
28	P	SMP	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	3	3	4	3.33	3	3	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00	
29	L	SD	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00	
30	L	SMP	3	3	4	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	4	3	4	3.50	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
31	P	SMA	3	3	3	3	3.00	4	3	4	4	3.75	4	4	4	4.00	4	3	4	3	3.50	4	4	4.00	4	3	3	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
32	P	SMA	3	3	4	4	3.50	3	4	3	4	3.50	3	3	3	3.00	3	4	4	4	3.75	3	4	3.50	3	3	4	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
33	P	SMA	4	3	3	4	3.50	4	3	4	3	3.50	3	4	4	3.67	4	3	4	3	3.50	4	3	3.50	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
34	L	SMP	3	3	4	3	3.25	4	3	4	4	3.75	4	4	3	3.67	3	3	3	3	3.25	4	3	3.50	3	4	3	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
35	L	SMP	3	4	4	4	3.75	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	3	3	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	
36	P	SMA	3	3	3	3	3.00	4	4	3	3	3.50	3	4	3	3.33	3	3	3	3	3.00	4	3	3.50	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	

37	P	PT	3	3	3	3	3.00	3	3	4	3	3.25	3	3	3	3.00	3	4	4	4	3.75	3	4	3.50	3	3	3	3.50	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00
38	L	PT	4	3	4	3	3.50	4	3	3	3	3.25	3	4	3	3.33	3	3	4	3	3.25	4	3	3.50	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00
39	P	SD	4	4	3	3	3.50	3	4	3	3	3.25	4	3	3	3.33	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	4	3	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00
40	P	SMA	3	3	3	4	3.25	3	3	4	3	3.25	3	3	3	3.00	4	4	3	4	3.75	3	4	3.50	3	3	3	3.00	3	3	4	3.33	3	3	3.00	3	3	3.00
41	L	SMA	3	4	4	3	3.50	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	4	3.67	3	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00
42	P	PT	3	4	4	4	3.75	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3.00	4	3	3
43	L	SMA	3	4	4	4	3.75	4	4	4	3	3.75	4	4	4	4.00	4	4	3	3	3.50	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	3	3.50	3	4	3
44	P	SMP	4	3	3	3	3.25	4	4	4	4	4.00	3	3	4	3.33	4	4	4	4	4.00	4	3	3.50	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3.00	4	3	3
45	L	SMA	4	4	3	3	3.50	4	4	4	3	3.75	4	4	3	3.67	4	4	4	4	4.00	3	4	3.50	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	3	4	2.33	4	4	3
46	P	PT	4	4	4	4	4.00	3	4	3	3	3.25	4	4	4	4.00	4	4	4	3	3.75	4	3	3.50	4	3	3	3.33	4	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	3
47	L	PT	4	3	4	4	3.75	4	4	4	3	3.75	3	4	3	3.33	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3
48	L	SMA	4	3	4	3	3.75	3	4	4	3	3.50	4	4	3	3.67	4	4	4	4	4.00	4	3	3.50	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	4	3	3.50	3	3	3
49	P	SMP	3	3	4	4	3.50	4	4	4	3	3.75	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	3	3	3.00	4	4	3
50	P	PT	4	4	4	4	4.00	4	3	3	3	3.25	3	4	3	3.33	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4	4.00	3	3	3.00	3	3	3
51	P	SMP	3	3	4	3	3.25	3	3	3	4	3.25	4	3	4	3.67	3	4	3	4	3.50	4	4	4.00	3	4	3	3.33	3	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4
52	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3.00	3	3	3
53	P	SMA	3	4	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3
54	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4
55	P	SMA	4	4	4	3	3.75	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4
56	L	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	4	3	3.25	4	3	3	3.33	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3
57	L	PT	3	4	3	4	3.50	4	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	3	4	3	3.50	3	4	3.50	3	4	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	3
58	P	SMP	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4
59	P	SD	3	3	3	4	3.00	4	4	4	4	3.75	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3
60	P	SMA	4	4	3	3	3.50	4	4	4	4	4.00	4	3	3	3.33	3	3	3	3	3.00	3	4	3.50	3	3	4	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3
61	P	PT	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3.33	3	4	4	3	3.50	4	3	3.50	4	4	3	3.67	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3
62	L	SMA	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3	3.25	3	4	3	3.33	3	3	3	3	3.00	3	4	3.50	4	3	3	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3
63	L	PT	3	4	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3
64	L	PT	3	3	4	3	3.25	3	2	3	3	2.75	2	2	2	2.00	3	4	3	3	3.25	3	4	3.50	3	4	2	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	3
65	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4
66	L	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4
67	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	4	3.75	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4
68	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	4	3	3.25	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	3
69	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	4	3.25	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4
70	L	SD	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4
71	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4
72	L	SD	3	4	4	3	3.50	3	3	4	4	3.50	4	3	4	3.67	4	3	4	4	3.75	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	4
73	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	4	4	4	3.75	3	4	3	3.33	3	4	4	3	3.50	4	4	4.00	3	3	4	3.33	4	4	4	4.00	3	3	3.00	3	3	3
74	P	SD	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3
75	L	SMP	2	3	4	3	3.00	3	4	3	2	3.00	4	3	4	3.67	3	2	4	3	3.00	4	3	3.50	4	4	3	3.67	4	4	4	4.00	3	2	2.50	3	4	3
76	P	SMP	3	4	3	3	3.25	3	4	4	4	3.75	4	3	4	3.33	3	3	4	3	3.25	4	4	4.00	3	3	4	4.00	4	3	3	3.33	4	4	4.00	3	2	4
77	P	SMP	3	4	3	3	3.25	4	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	3	4	4	3	3.67	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	3	3	3.33	4	4	4.00	3	2	4
78	L	SMP	3	3	3	3	33.0	3	3	2	2	2.50	2	4	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3.50	3	3	4	3.33	3	3	3	3.00	2	2	2.00	3	3	3
79	L	SD	3	3	4	3	3.25	3	2	3	3	2.75	3	3	3	3.00	2	3	2	2	2.25	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	2
80	P	SMP	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4
81	P	PT	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3
82	P	SD	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4
83	P	SD	4	4	4	4	4.00	4	4	3	4	3.75	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	2	3	2.50	4	4</	

88	L	SMP	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3	3.25	4	3	4	3.67	3	3	4	3	3.25	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	2	2.50	4	3	3	4	3	3.40
89	P	SMA	3	3	4	3	3.25	3	4	3	3	3.25	3	4	3	3.33	3	4	2	3	3.00	4	2	3.00	4	4	4	4.00	3	4	3	3.33	3	3	3.00	3	4	2	3	4	3.20
90	P	SMA	3	4	3	3	3.25	3	4	3	3	3.25	3	3	3	3.00	3	3	4	3	3.25	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	4	3.33	3	3	3.00	4	4	3	4	3	3.60
91	P	SMP	4	4	3	3	3.50	3	4	4	3	3.50	3	4	3	3.33	3	3	3	3	3.00	4	4	4.00	4	2	4	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00
92	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	4	3	3	3.25	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	4	3	3.33	3	3	3.00	3	3	4	3	3	3.20
93	L	PT	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	4	3.33	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00
94	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
95	P	SMA	3	4	4	3	3.50	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3.33	3	4	3	4	3.50	3	3	3.00	4	4	3	3.67	4	3	3	3.50	3	4	3.50	4	3	3	3	3	3.20
96	P	PT	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
97	P	PT	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	2	4	3.33	4	3	3.50	4	3	4	4	4	3.80
98	P	PT	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
99	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	4	3	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00
100	P	PT	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
101	L	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	2	3.00	2	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
102	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
103	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	4	3.25	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	3	3	3	3.40
104	P	SD	3	4	3	4	3.50	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3.33	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	2	3	3.00	3	3	3.00	3	4	3	4	4	3.60
105	L	SMP	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00	3	3	4	3	3.25	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	4	3	3.67	3	3	3.00	3	3	4	3	3	3.20
106	P	SMA	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3	3.00	4	3	4	3.67	2	3	3	3	2.75	3	3	3.00	3	2	3	2.67	3	4	3	3.33	3	3	3.00	3	4	3	3	3	3.20
107	P	SMA	3	3	4	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	4	4	3.67	3	4	3	3	3.25	3	3	3.00	3	4	3	3.33	3	3	3	3.00	4	3	3.50	3	3	3	3	3	3.00
108	L	SMP	4	4	3	3	3.50	3	3	3	3	3.00	4	4	3	3.67	3	2	4	3	3.00	3	3	3.00	4	3	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
109	L	SMP	3	4	3	4	3.50	3	3	3	3	3.00	3	3	4	3.33	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	4	3.33	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	4	4	4	3.40
110	P	SMP	4	3	4	3	3.50	3	4	3	3	3.25	4	3	3	3.33	3	3	3	3	3.00	4	3	3.50	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	3	3.50	4	3	4	3	4	3.60
111	L	SMA	3	3	3	4	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00	2	2	4	3	2.75	3	3	3.00	4	3	3	3.33	4	3	3	3.33	3	4	3.50	3	4	3	4	3	3.40
112	L	PT	3	4	4	3	3.50	3	3	4	3	3.25	4	4	4	4.00	4	3	3	3	3.25	4	4	4.00	3	4	3	3.33	3	3	3	3.00	4	3	3.50	3	3	4	4	4	3.60
113	L	SMP	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3	3.25	3	3	3	3.00	3	3	4	3	3.25	3	3	3.00	4	3	4	3.67	3	3	4	3.33	3	4	3.50	4	3	3	3	3	3.20
114	P	SMP	4	3	3	3	3.25	3	3	3	4	3.25	4	4	3	3.67	3	2	3	3	2.75	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	4	4.00	3	4	3	4	4	3.60
115	L	SMA	3	4	3	4	3.50	3	3	4	3	3.25	3	4	3	3.33	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	4	4.00	3	3	4	4	3	3.40
116	L	SMA	3	3	3	4	3.25	4	4	3	4	3.75	4	4	4	4.00	4	4	4	3	3.75	3	4	3.50	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33	3	3	3.00	4	4	3	3	3	3.40
117	P	SMP	4	4	4	4	4.00	4	3	3	3	3.25	3	3	4	3.33	3	3	3	3	3.00	4	3	3.67	4	4	3	3.67	4	4	3	3.67	3	3	3.00	4	3	3	3	4	3.40
118	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	4	3	3.25	4	4	4	4.00	3	3	4	3	3.25	4	4	4.00	3	4	4	3.67	3	3	4	3.33	4	4	4.00	3	3	3	3	3	3.00
119	P	SMA	3	4	4	3	3.50	4	4	4	3	3.75	3	3	3	3.00	3	4	3	3	3.25	4	4	4.00	4	3	3	3.33	3	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
120	P	SMA	4	4	3	4	3.75	3	3	3	3	3.00	3	4	4	3.67	4	2	2	3	2.75	4	3	3.50	3	4	3	3.33	4	4	4	4.00	3	3	3.00	4	3	3	4	3	3.40
121	L	SD	3	4	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00	3	4	3	3	3.25	3	3	3.00	3	3	4	3.33	3	3	3	3.00	4	4	4.00	3	4	4	3	3	3.40
122	L	PT	3	3	4	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	4	4	3	3.40
123	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00
124	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
125	P	SMP	3	4	4	3	3.50	4	3	4	4	3.75	4	4	4	4.00	3	3	4	4	3.50	4	3	3.50	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4	4	4	4.00
126	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
127	L	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3.00	3	4	4	4	4	3.80
128	L	SMA	4	4	4	4	44.0	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
129	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
130	P	PT	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
131	L	SMP	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4																		

139	L	SMP	3	3	3	3	3.00	4	4	3	3	3.50	3	3	4	3.33	3	3	3	3	3.00	3	4	3.50	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33	4	4	4.00	3	3	3	3	3	3.00
140	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	4	3	3.67	4	3	3	3	3.25	4	3	3.50	3	3	3	3.00	3	4	4	3.67	3	3	3.00	3	4	4	3	4	3.60
141	P	SMA	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3	3.25	3	4	3	3.33	3	4	3	3	3.25	3	4	3.50	3	4	3	3.33	4	4	3	3.67	3	4	3.50	4	3	4	3	4	3.60
142	L	SMP	3	4	3	3	3.25	3	3	4	4	3.50	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	4	3	3.50	3	3	3	3.00	3	3	4	3.33	4	4	4.00	3	4	3	3	3	3.20
143	L	SMP	3	4	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	4	3	4	3.67	3	4	4	3	3.50	3	4	3.50	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33	3	3	3.00	4	3	3	4	3	3.40
144	P	SMP	3	4	3	3	3.25	3	4	3	3	3.25	3	4	3	3.33	3	3	4	3	3.25	4	3	3.50	3	3	3	3.00	3	4	3	3.33	3	3	3.00	3	3	4	4	3	3.40
145	L	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	4	4	4	3.75	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33	3	4	3.50	3	3	3	3	3	3.00
146	L	PT	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33	4	3	3	3	3.25	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	4	3	4	3	3.40
147	L	SMP	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
148	L	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
149	P	SMA	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00
150	L	SMA	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4	4	4	4.00
Jml	150		150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Rata Rata			3.93	3.51	3.47	3.41	3.58	3.41	3.49	3.45	3.39	3.44	3.49	3.53	3.45	3.49	3.43	3.45	3.49	3.38	3.44	3.61	3.52	3.56	3.53	3.57	3.53	3.54	3.51	3.45	3.49	3.48	3.41	3.37	3.38	3.45	3.45	3.39	3.41	3.38	3.42