

# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN II  
TAHUN 2025**

**DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillaahirabbil'aalamiin, Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang atas Rahmat dan Ridho-Nya, Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2025 ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan menyusun Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai laporan pertanggungjawaban realisasi Indikator Kinerja Kepala Dinas pada Tahun 2025 dengan Target Nilai Akhir 92,18. Selain itu, Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai sejauh mana kualitas pelayanan publik pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan.

Terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam proses pengumpulan data hingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini. Saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga Laporan ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai pijakan dalam upaya peningkatan kinerja aparatur Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan di masa yang akan datang.

Banjarbaru,       Juni 2025



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	i
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II .....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1    Pelaksana SKM.....	4
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
BAB III .....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
3.1    Jumlah Responden SKM .....	6
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
BAB IV .....	7
ANALISIS HASIL SKM .....	7
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	7
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3    Tren Nilai SKM.....	8
BAB V .....	9
KESIMPULAN .....	9

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 pelaksanaan urusan perumahan dan kawasan permukiman yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna prasarana, sarana dan utilitas permukiman dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan public untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan membagikan kuisioner kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik urusan perumahan dan permukiman di Provinsi Kalimantan Selatan.

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner manual yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuisioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 kuisioner SKM Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan 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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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 pengumpulan data dilakukan saat acara sosialisasi Program Rehabilitasi Rumah Bagi Korban Bencana Melalui Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) yang tersebar di Provinsi Kalimantan Selatan oleh Bidang Perumahan. Adapun fokus lokasi pelaksanaan SKM dilakukan di **Kabupaten Barito Kuala**.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan saat monitoring pelaksanaan kegiatan pemberian Bantuan Sosial Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Korban Bencana tersebar di Kabupaten Barito Kuala.

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan pada periode Triwulan II Tahun 2025 melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat saat acara sosialisasi yang dilakukan oleh Bidang Teknis Perumahan.

Survey Kepuasan Masyarakat yang terakhir dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan pada Triwulan II Tahun 2025 memiliki jumlah responden penerima layanan yaitu 117 responden.

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.62	3.79	3.78	3.80	3.81	3.61	3.78	3.74	3.61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,18 (A atau Sangat Baik)								

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan pada Triwulan II Tahun 2025, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai tertinggi pertama yaitu (U5) terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai NRR/Unsur yaitu 3,81. Dengan demikian dapat diartikan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Nilai tertinggi kedua yaitu Biaya/Tarif (U4) dengan nilai NRR/Unsur yaitu 3,80. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Biaya/Tarif, layanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan efektif dan efisien sesuai dengan saran dan masukan dari masyarakat
3. Nilai tertinggi ketiga yaitu Prosedur (U2) Perilaku Pelaksana dengan nilai NRR/Unsur yaitu 3,79. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tahapan dalam menerima manfaat pelayanan yang diberikan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan masih dapat dipenuhi oleh masyarakat.
4. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah (U6) yaitu Kompetensi Pelaksana dengan nilai NRR/Unsur yaitu 3,61 dan Sarana dan Prasarana (U9) nilai NRR/Unsur yaitu 3,61 . Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana kegiatan sosial dinilai baik dari segi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta sarana dan prasarana pelaksanaan kegiatan.

Adapun kondisi permasalahan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

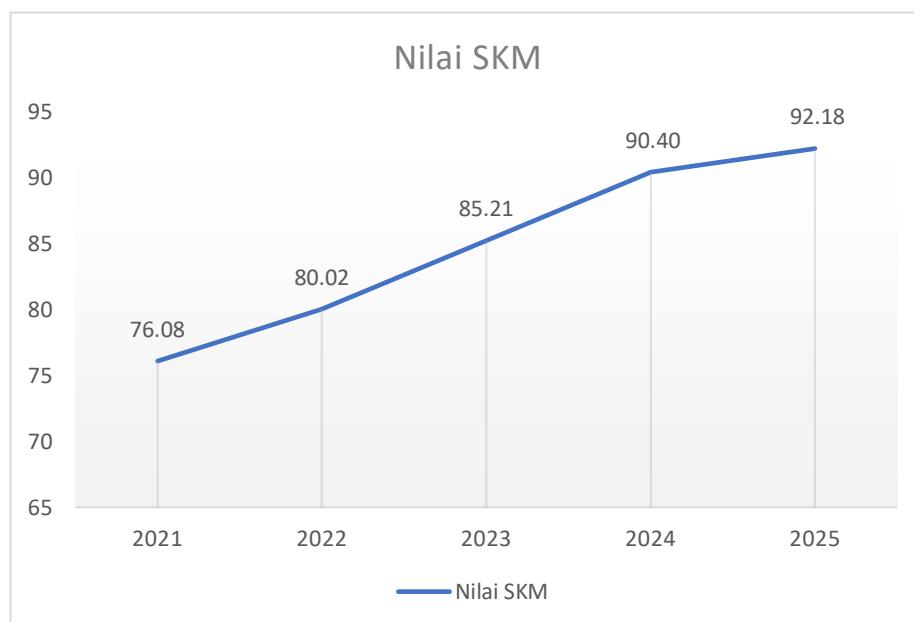
- Melihat dari data unsur terendah di atas maka unsur Kompetensi Pelaksana dan Pelaksanaan pekerjaan Pihak Ke-Tiga perlu ada solusi dan perbaikan/penyempurnaan dalam mekanisme tersebut sehingga masyarakat dapat merasa Pelaksana memiliki kompetensi yang lebih baik lagi pada saat pelaksanaan kegiatan di lapangan dan sarana dan prasarana yang digunakan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka hasil analisa ini dijadikan dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yaitu **Kompetensi** dan **Sarana dan prasarana**, serta menindaklanjuti pada Triwulan selanjutnya.

## 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.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan periode Triwulan II Tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,18. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasil Surveinya yaitu Kompetensi sehingga dapat meningkat nilai unsurnya pada Triwulan selanjutnya.

**Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat  
Sosialisasi Rumah Bagi Korban Bencana Melalui Bantuan  
Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Kabupaten Barito Kuala Tahun 2025**



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN										
DAN PER UNSUR PELAYANAN										
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
6	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
13	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
16	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
18	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
21	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
25	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
28	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
29	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
30	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
31	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
32	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
33	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
36	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
37	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
38	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
39	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	3	3	4	3	

<b>41</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
<b>42</b>	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
<b>43</b>	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
<b>44</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
<b>45</b>	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
<b>46</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
<b>47</b>	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
<b>48</b>	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
<b>49</b>	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
<b>50</b>	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
<b>51</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
<b>52</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
<b>53</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
<b>54</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
<b>55</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
<b>56</b>	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
<b>57</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
<b>58</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
<b>59</b>	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
<b>60</b>	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
<b>61</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>62</b>	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
<b>63</b>	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
<b>64</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>65</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
<b>66</b>	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
<b>67</b>	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
<b>68</b>	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
<b>69</b>	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
<b>70</b>	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
<b>71</b>	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
<b>72</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
<b>73</b>	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
<b>74</b>	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
<b>75</b>	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
<b>76</b>	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
<b>77</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
<b>78</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
<b>79</b>	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
<b>80</b>	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
<b>81</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>82</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
<b>83</b>	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
<b>84</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>85</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
<b>86</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

87	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
89	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
90	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
92	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
93	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
96	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
102	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
103	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
106	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
107	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
109	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
111	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
112	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
113	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
116	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
117	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
<b>Σ Nilai/Unsur</b>	423	443	442	445	446	422	442	437	422	
<b>NRR/Unsur</b>	3.62	3.79	3.78	3.80	3.81	3.61	3.78	3.74	3.61	
<b>NRR TTB/Unsur</b>	0.40	0.42	0.42	0.42	0.42	0.40	0.42	0.41	0.40	<b>3.69</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									<b>92.18</b>	

