

# **LAPORAN KAJIAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN  
POLTEKKES KEMENKES JAKARTA II  
TAHUN 2021**



**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES JAKARTA II  
TAHUN 2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Poltekkes Kemenkes Jakarta II merupakan salah satu institusi Pendidikan Negeri dibawah Kementerian Kesehatan dan alih bina Kementerian Pendidikan Vokasi yang melaksanakan pelayanan publik dalam bidang Pendidikan dan pelayanan mahasiswa. Salah satu jenis layanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta II adalah Layanan Akademik dan Kemahasiswaan. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan memberikan pelayanan akademik, kemahasiswaan, alumni, kerjasama dan humas.

Dalam Upaya meningkatkan kinerja di Poltekkes Kemenkes Jakarta II dalam hal melakukan pelayanan pendidikan, penelitian, mengembangkan standarisasi kualitas sumber daya dan proses belajar mengajar untuk lebih menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing tinggi sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi, maka dilakukan kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya pelayanan terhadap mahasiswa.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi khususnya Poltekkes Kemenkes Jakarta II.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan suatu kewajiban bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas harus memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan dapat diberikan secara tepat, responsif dan akuntabel. Oleh karena itu, Poltekkes melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil dari survei ini akan menunjukkan bagaimana kinerja Layanan Akademik dan Kemahasiswaan di Poltekkes Kemenkes Jakarta II serta sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang undang nomor: 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 38 ayat 1);
2. Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 no 215).
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

### **- MAKSUD DAN TUJUAN SECARA UMUM**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah : mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

### **- MAKSUD DAN TUJUAN SECARA KHUSUS :**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah Layanan Kemahasiswaan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Unit Layanan Akademik dan Kemahasiswaan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II dan sekaligus sebagai wahana penyerapan aspirasi mahasiswa baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara berkala dan kecenderungan kinerja pelayanan pada Unit Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II dari waktu ke waktu, dan hasilnya dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

#### **D. MANFAAT**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (SKPD atau Unit Pelaksana IKM).
6. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.

#### **E. RUANG LINGKUP SURVEY**

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Akademik dan Kemahasiswaan ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II di tahun 2021 yaitu pada semester genap 2021/2022 kepada seluruh mahasiswa disetiap prodi yang ada di Poltekkes Kemenkes Jakarta II yaitu 7 (Tujuh) Prodi D III dan 4 (Empat) Prodi D IV/Sarjana Terapan), survey ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II kepada pelanggannya yaitu mahasiswa yang membutuhkan pelayanan.

Adapun pertanyaan yang disebarakan melalui Google Form yang berisi kuesioner survei kepada mahasiswa (pelanggan) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan mahasiswa memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia

## **F. SASARAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan akademik dan kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Jakarta II dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta mahasiswa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public.

## **G. PRINSIP**

Dalam melakukan survey indeks kepuasan masyarakat memperhatikan 6 (enam) prinsip, yaitu :

1. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## BAB II

### LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. PERSIAPAN

Untuk pelaksanaan Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Jakarta dengan membentuk TIM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Tahun 2021 terdiri dari:

Pengarah	: Direktur Poltekkes Kemenkes Jakarta II
Pelaksana terdiri dari	:
Ketua	: Wakil Direktur I dan III Poltekkes Kemenkes Jakarta II
Sekretariat	: Ka Sub Bag Administrasi Akademik Bag Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama
Anggota	: Ketua Jurusan Poltekkes Kemenkes Jakarta II Koord Kemahasiswaan Direktorat dan Jurusan Koord Humas dan Promosi Koord Akademik Direktorat dan Jurusan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan Unit Layanan Akademik dan Kemahasiswaan bekerja sama dengan seluruh jurusan yang ada dilingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta II menetapkan strategi pengumpulan data.

#### B. PENYIAPAN BAHAN

Bahan yang dibutuhkan dalam survei IKM ini yaitu kuesioner elektronik dalam bentuk google form yang disebar melalui koordinator jurusan. Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner yang terdapat pada lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam kuesioner yang disebar oleh Tim Penyusunan Penyelenggara Pelayanan Publik Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul Kuesioner dan nama Instansi yang dilakukan survey

Bagian II : Identitas responden meliputi nama, tanggal lahir, alamat, jenis kelamin, pendidikan dan Nomor Induk Mahasiswa, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) yang mengandung pertanyaan sebanyak 14 unsur.

Pertanyaan ditujukan kepada pelayanan akademik dan kemahasiswaan di Jurusan dan di Direktorat Poltekkes Kemenkes Jakarta II. Kuesioner dibuat dengan Menggunakan Google Form dengan menggunakan Link <https://bit.ly/3wTNfO1> dan setiap mahasiswa dapat mengisi formulir Kuesioner tersebut dengan menggunakan HP atau PC.

### C. METODE PENELITIAN

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan **Skala Likert**. **Skala Likert** adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

### D. BENTUK JAWABAN

Bentuk jawaban pertanyaan dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, dalam bentuk pilihan berganda dengan kategori penelitian adalah tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### E. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN

Responden yang diambil dalam survei ini yaitu mahasiswa yang aktif kuliah di lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta II untuk menilai Responden dipilih secara acak (Simple Random Sampling/SRS).

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan jumlah mahasiswa semester genap tahun 2021 yang berstatus aktif (terdaftar sebagai mahasiswa) dari seluruh prodi yang ada di Poltekkes Kemenke Jakarta II. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Jumlah peserta didik pada semester genap TA 2021 adalah 2374 mahasiswa yang terdiri dari 1421 mahasiswa Prodi D III dan 953 mahasiswa Prodi D IV/Sarjana Terapan sehingga dengan menggunakan table sampel Krejcie and Morgan sebesar 330 mahasiswa menilai Unit Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan di Direktorat dan 330 mahasiswa menilai Unit Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan di Jurusan sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh tahun 2021 merupakan gabungan antara Indeks Kepuasan Masyarakat di Direktorat dan Jurusan dengan total keseluruhan 660 responden.

## F. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Lokasi pengumpulan data ditetapkan pada 11 Program Studi dan Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 4 hari kerja dengan cara menyebarkan link Google Form kepada seluruh koordinator kemahasiswaan jurusan melalui ketua jurusan menggunakan broadcast WA grup dan surat pemberitahuan penyebaran angket Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengumpulan data dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta II baik di Prodi/Jurusan dan Direktorat pada tanggal 20-23 Juni 2021.

## G. PENGOLAHAN DATA

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kuesioner terdiri **9 unsur** yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan**, yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, yaitu pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan
3. **Waktu Penyelesaian**, yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. **Biaya/tarif**, yaitu kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5. **Produk Spesifikasi jenis Pelayanan**, yaitu kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan;
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
8. **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**, yaitu kualitas sarana dan prasarana;
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan.

Pengolahan data diambil dari hasil pengisian Google Form yang sudah dalam bentuk Excel (Ms Excel) yang sudah memuat pertanyaan mulai dari U1 sd U14 baik penilaian di Direktorat dan Jurusan yang mengandung 9 Unsur yang diminta.

Setelah itu Langkah selanjutnya kita menggunakan Pengukuran Skala Rikert yaitu :

1. Setiap pertanyaan diberi nilai .

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang”. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai Penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$N$  = bobot nilai per unsur

Unsur yang kita gunakan sebanyak 14 unsur sehingga diperoleh angka 0,071

2. Untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan Bobot nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Rumus sebagai berikut :

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Hasil perhitungan IKM tersebut dapat kita lihat berapa Nilai Persepsi, Nilai Interval dan Nilai Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Jakarta II dikelola secara online pelaksanaan Survey secara online adalah para responden mengisi Kuesioner yang disebar dengan menggunakan link yang ditentukan dan dalam bentuk Google Form, dimana didalam Formulir tersebut ada pertanyaan sebanyak 14 untuk menilai Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan Direktorat dan 14 pertanyaan untuk menilai Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan Jurusan. Data yang masuk bisa langsung terlihat dalam bentuk diagram.

Data profil responden pengguna Layanan Akademik dan Kemahasiswaan Direktorat dan Jurusan dipetakan dalam bentuk diagram dan kemudian dideskripsikan.

## **H. PENGUJIAN KUALITAS DATA**

Data yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, prodi/jurusan dan nomor induk mahasiswa. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

**BAB III**  
**REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP**  
**PELAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN**

Data yang terkumpul secara kuantitatif melalui survei selanjutnya ditindaklanjuti dengan melakukan pengolahan data agar dapat memberikan gambaran indeks kepuasan mahasiswa. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Berikut rekapitulasi Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Jakarta II adalah sebagai berikut:

A. Jumlah responden

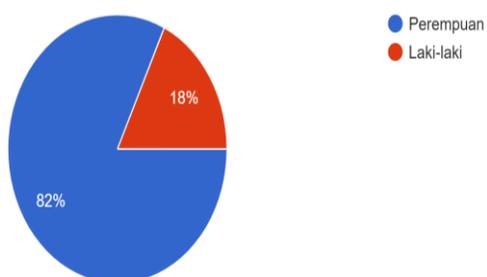
**Tabel 3.1**

JUMLAH RESPONDEN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN POLTEKKES KEMENKES JAKARTA II TAHUN 2021

No	Prodi	Jumlah Responden
1	D3 Radiologi	40
2	D3 Gizi	25
3	D3 Sanitasi	40
4	D3 Analisis Farmasi dan Makanan	35
5	D3 Teknik Gigi	24
6	D3 Teknologi Elektromedis	3
7	D3 Farmasi	68
8	D4 Teknologi Radiologi Pencitraan	23
9	D4 Gizi dan Dietetika	31
10	D4 Sanitasi Lingkungan	31
11	D4 Teknologi Rekayasa Elektromedis	10
	<b>TOTAL</b>	<b>330</b>

B. Jenis Kelamin

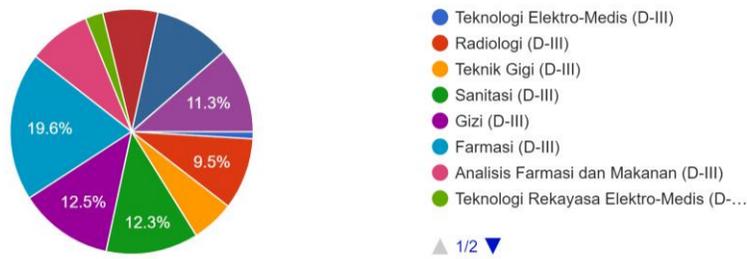
Jenis Kelamin  
423 responses



Jumlah peserta yang mengikuti survey ini 82% adalah perempuan dan 18% adalah Laki-laki

### C. Prodi

Program Studi Jurusan



### D. Indeks Per Unsur Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Jakarta II

NO	UNSUR IKM	NILAI UNSUR IKM	NILAI IKM
1	Persyaratan	0.222036364	5.550909091
2	Prosedur	0.221928788	5.548219697
3	Waktu Pelayanan	0.442781818	11.06954545
4	Biaya Layanan	0.444180303	11.10450758
5	Spesifikasi Layanan	0.22365	5.59125
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	0.224080303	5.602007576
7	Perilaku Pelaksana Layanan	0.67374697	16.84367424
8	Maklumat Pelayanan	0.219669697	5.491742424
9	Penanganan Pengaduan,saran ,masukan	0.447192424	11.17981061
	<b>Nilai Kepuasan Total</b>	<b>3.119266667</b>	<b>77.98166667</b>

Nilai Total **3,12** dengan nilai **77,98** kriteria **Baik**

**KETERANGAN :**

No. 1 = U2

No. 2 = U1

No. 3 = U7 + U12

No. 4 = U10 + U 11

No. 5 = U5

No. 6 = U6

No. 7 = U4 + U8 + U9

No. 8 = U3

No. 9 = U13 + U14

→ Range skor 2.51 – 3.25 = kategori B (Baik) dengan nilai 77,98

Dengan demikian Nilai Indeks Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Jakarta II secara Keseluruhan dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,12 \times 25 = \mathbf{77,98}$$

(Nilai Interval Konversi IKM 62,51- 81,25 = B)

b. Mutu Pelayanan = **B (Baik)**

c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

## **BAB IV**

### **ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **A. ANALISA MASALAH**

Dari penjelasan hasil survei di atas, tampak bahwa dari 14 item pertanyaan, terdapat 3 item pertanyaan yang memiliki skor penilaian terendah dibanding dengan item yang lain yaitu item pertanyaan mengenai Kecepatan Pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan bagi Mahasiswa, Kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan bagi Mahasiswa dan Kepastian Jadwal dalam memberikan pelayanan bagi Mahasiswa. (Lampiran Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat)

#### **B. PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka upaya perbaikan yang dilakukan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II adalah sebagai berikut :

1. Untuk aspek mengenai kecepatan pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan bagi Mahasiswa dengan memperjelas prosedur dan transparansi dalam biaya.
2. Untuk aspek Kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa dengan melakukan pelatihan yang berkaitan dengan softskill komunikasi dan kemampuan tenaga kependidikan untuk melaksanakan dan meningkatkan pelayanan prima kepada mahasiswa.
3. Untuk aspek mengenai kepastian Jadwal dalam mendapatkan pelayanan dengan mengkaji kembali aturan mengenai jadwal pelayanan dan meningkatkan disiplin tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Kemahasiswaan tahun 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (public service) di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK**. Hal ini terbukti ke-14 unsur pertanyaan pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi **3,12 setelah dikonversi menjad 77,98**.
2. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Kemahasiswaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II adalah **BAIK**.
3. Berdasarkan kesimpulan atas hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dijelaskan di atas maka pelayanan kepada mahasiswa sudah **BAIK** dan harus **ditingkatkan** agar menjadi **SANGAT BAIK**.

#### B. SARAN

Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II perlu melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di seluruh unit yang ada di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II melalui tim survei yang independen. Nilai IKM yang sudah BAIK pada Unit Layanan Kemahasiswaan perlu ditingkatkan.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

Jakarta, 7 Juli 2021

Direktur

Joko Sulistiyo, ST, M.Si

NIP 1968112219899031002

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN TAHUN 2021  
PENILAIAN GABUNGAN**

**UNIT PELAYANAN** : POLTEKKES KEMENKES JAKARTA II  
**ALAMAT** : JL HANG JEBAT III BLOK F III KEBAYORAN JAKARTA SELATAN  
**TELP/FAX** : 021-7397641,43, 7202811 / 021-7397769

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
27	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
28	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
31	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

42	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
52	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
58	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
62	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	

97	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
98	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
108	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
158	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
159	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
161	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
166	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
168	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
174	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
176	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
177	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
182	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
183	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
184	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
189	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
191	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
192	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
201	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
203	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
204	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	
205	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	
206	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
208	3	3	2	3	3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	
209	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
211	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
213	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
214	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
219	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
221	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
222	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
223	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
228	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
234	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
235	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
238	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
239	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
247	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
249	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
250	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
254	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
258	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
263	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
266	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
274	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
279	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
283	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
284	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
285	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
287	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
289	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
297	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
298	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
300	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
301	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
303	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
314	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
315	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	

317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
323	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
326	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
329	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
330	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
331	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
345	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
348	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
351	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
356	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
357	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
359	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
360	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
361	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
362	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
363	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
364	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
365	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
366	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
367	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
371	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	

372	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
374	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
375	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
376	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
377	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
379	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
381	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
384	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
385	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
386	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
387	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
388	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
389	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
390	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
391	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
392	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
393	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
394	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
395	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
396	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
397	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
398	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
400	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
401	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
402	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
403	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
404	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
405	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
406	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
409	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
410	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
411	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
412	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
413	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
414	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
415	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
416	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
417	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
418	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
419	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
420	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
421	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
422	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
423	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
424	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
425	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
426	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	

427	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
428	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
429	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
430	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
431	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
432	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
433	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
434	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
435	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	
436	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
437	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
438	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
439	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
441	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
442	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
443	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
444	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
445	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
446	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
447	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
448	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
449	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
450	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
451	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
452	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
453	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
454	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
455	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
456	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
457	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
458	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
460	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
461	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
462	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
463	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
464	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
465	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
466	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
467	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
468	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
469	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
470	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
471	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
472	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
474	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
476	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
477	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
478	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
479	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
481	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	

482	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
483	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
484	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
485	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
486	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
487	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
488	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
489	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
490	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
491	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
493	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
495	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
496	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
497	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
498	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	3	
499	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
500	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
501	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
502	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
503	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
504	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
505	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
506	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
507	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
508	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
511	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
512	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
513	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
514	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
515	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
516	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
517	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
518	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
519	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
520	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
521	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
522	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
523	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
524	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
525	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
526	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
527	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
528	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
529	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
530	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
531	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
532	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
533	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	
534	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
535	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
536	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

537	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
538	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
539	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
540	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
541	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
542	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
543	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
544	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
545	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
546	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
547	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
548	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
549	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
550	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
551	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
552	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
553	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
554	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
555	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
556	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
557	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
558	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
559	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
560	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
561	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
562	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
563	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
564	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
565	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
566	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
567	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
568	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
569	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
570	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
571	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
572	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
573	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
574	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
575	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
576	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
577	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
578	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
579	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
580	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	
581	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
582	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
583	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
584	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
585	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
586	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
587	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
588	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
589	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
590	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
591	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

592	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
593	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
594	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
595	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
596	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
597	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
598	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
599	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
600	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
601	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
602	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
603	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
604	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
605	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
606	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
607	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
608	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
609	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
610	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
611	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
612	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
613	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
614	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
615	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
616	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
617	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
618	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
619	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
620	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
621	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
622	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
623	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
624	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
625	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
626	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
627	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
628	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
629	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
630	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
631	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
632	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
633	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
634	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
635	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
636	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
637	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
638	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
639	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
640	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
641	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
642	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
643	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
644	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
645	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
646	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	

647	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
648	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
649	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
650	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
651	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
652	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
653	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
654	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
655	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
656	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
657	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
658	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
659	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
660	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
Jumlah nilai per unsur	2063	2064	2042	2082	2079	2083	2047	2076	2105	2059	2070	2069	2065	2092	
NRR Per Unsur = JML nilai perunsur : JML kuisisioner yang terisi	3.13	3.13	3.09	3.15	3.15	3.16	3.10	3.15	3.19	3.12	3.14	3.13	3.13	3.17	
NRR tertimbang perunsur = NRR perunsur X 0.071	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.23	0.22	0.22	0.22	0.22	0.23	3.12
IKM Unit Pelayanan															77.98

Catatan : Skor **77,98** masuk kedalam mutu layanan kriteria Baik (B) menurut standar KEMENPAN

Keterangan :

- U1 s.d U 14 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata- rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jml NRR IKM tertimbang
- \*\*) = IKM unit pelayanan x 25

Jakarta , 7 Juli 2021  
 Penanggung Jawab,  
 Direktur,

Joko Sulistiyo, ST, M.Si  
 1968112219899031002