LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAAT TW IV

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS HALU OLEO

2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Halu Oleo, maka diperlukan *input/feedback* untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan mutu tersebut. *Input/feedback* yang diperlukan berasal dari pengguna layanan baik internal maupun eksternal. *Input/feedback* yang diperoleh dapat menunjukkan pencapaian mutu dan dapat menjadi bahan perbaikan untuk peningkatan layanan FMIPA UHO ke depan.

Survei Kepuasan yang diselenggarakan setiap 3 bulan oleh FMIPA UHO merupakan *tools* yang digunakan oleh FMIPA UHO untuk memperoleh *input/feedback*. Melalui Survei Kepuasan, data yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasasn Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh sebab itu Tim Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) FMIPA UHO menggunakan peraturan tersebut untuk melakukan pengukuran Survei Kepuasan ini.

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 yang telah diberikan oleh FMIPA UHO.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan pada FMIPA UHO diberikan kepada pengguna layanan dalam bentuk e-kuesioner (link). Pemilihan e-kuesioner dilakukan dengan pertimbangan efektivitas dan efisiensi. E-kuesioner tersebut dapat diakses oleh pengguna layanan dengan mudah. Adapun linknya adalah https://forms.gle/FWnbxmMMpCxcutvz9

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert. Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

   Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

   Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/ Tarif

   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

   Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

   Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

9. Sarana dan Prasarana

   Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada Unit Layanan Terpadu FMIPA UHO yang pernah mendapatkan/menggunakan layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara daring oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu setiap tiga bulan. Survei saat ini dilakukan mulai tgl 1 Oktober s.d 31 Desember 2023. Tahapan dalam pelaksanaan survei adalah :

1. Persiapan;
2. Pengumpulan data;
3. Pengohan data dan analisis data;
4. Penyusunan dan Pelaporan hasil.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima layanan di FMIPA UHO. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan mengisi link survei dapat digunakan sebagai sampel.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil survei banyaknya responden yang mengisi link kuesioner diperiode ini sebanyak 309 orang. dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Gambaran Umum Responden

1	GENDER	LAKI-LAKI	206	66,67%
		PEREMPUAN	103	33,33%
2	PENDIDIKAN	SLTA	199	64,40%
		DIPLOMA	1	0,32%
		SARJANA (S1)	63	20,39%
		PASCA SARJANA (S2/S3)	46	14,89%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai survei Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai :

$$\text{Bobot Nilai Rata} - \text{Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = \text{N}$$

N : Bobot Nilai per unsur

Setelah diperoleh nilai bobot rata-rata tertimbang pada setiap indicator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang masing-masing indikator pelayanan sebagai berikut :

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi pertanyaan}}{\text{Total unsur yang terisi}} \text{x Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai Konversi Indeks} = Hasil\ Indeks\ x\ 25$$

Selanjutnya hasilnya dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 2. Kategori Mutu Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks	Nilai Onterval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	44,00 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,75 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,50 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di FMIPA UHO dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada FMIPA sebesar 86,50 berada pada kategori **"Sangat Baik"** pada interval 81,50 s/d 100,00 .

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (Sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 3. Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di FMIPA UHO

No	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,32	Sangat Baik	9
2	Prosedur	3,52	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,41	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,49	Sangat Baik	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,65	Sangat Baik	1
7	Prilaku Pelaksana	3,64	Sangat Baik	2
8	Maklumat Pelayanan	3,41	Sangat Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37	Sangat Baik	8

BAB IV

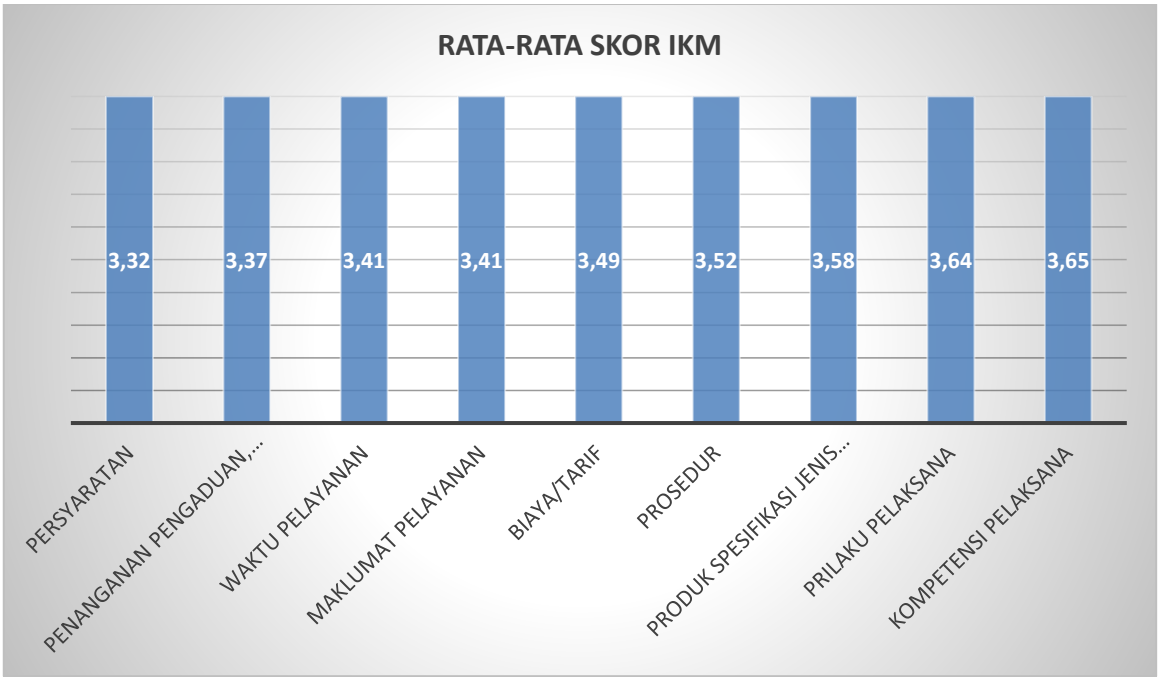
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur dengan nilai terendah ialah Persyaratan dengan nilai, 3,32, lalu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,37, dan Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,41.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,65 lalu unsur Prilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,64 dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,58

Selanjutnya rata-rata skor IKM per unsur layanan dapat di lihat pada diagram berikut:



4.2 Rencana Tindak Lanjut

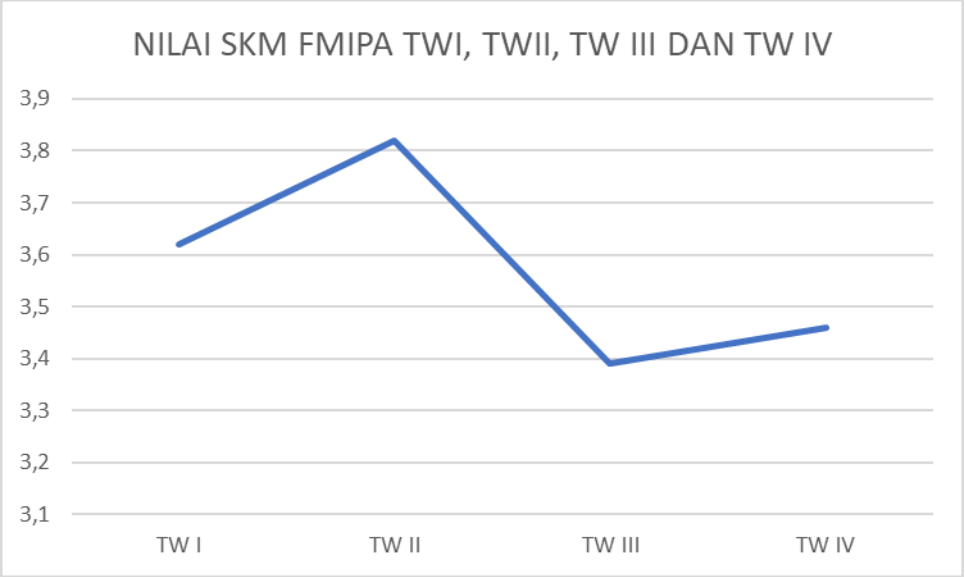
Berdasarkan hasil survey di atas maka FMIPA akan mempertahankan standar dan kualitas pelayanan yang telah baik, dan mengambil langkah-langkah perbaikan serta inovasi atas layanan yang masih mendapat catatan dan persepsi kurang baik dari responden.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang memperoleh nilai terendah yaitu Persyaratan dengan nilai, 3,32, lalu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,37, dan Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,41. Meskipun ketiga unsur tersebut memberikan nilai rendah tapi tetap dalam kategori sangat baik. Meskipun demikian semua unit layanan akan berupaya meningkatkan kualitas layanannya. Upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan penanganan pengaduan dan meninjau kembali kesesuaian waktu pelayanan.

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 analisis survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan FMIPA dapat dilihat melalui grafik berikut:



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama kurun waktu Oktober sampai dengan Desember 2023 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di FMIPA secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 86,50.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Waktu Pelayanan.

Lampiran 1.

Pertanyaan Kuesioner Indeks Kepuasaan Masyarakat

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HALU OLEO
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
Kampus Hijau Bumi Tridharma Anduonohu Kendari 93232 Telp. (0401) 3191929 Fax (0401) 3190496

Tujuan dari kuisioner ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Publik di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo. Responden dimohon bantuannya untuk menjawab beberapa pertanyaan dibawah ini dengan memberi Jawaban sesuai dengan pilihan anda.

Atas kerjasama Anda, kami mengucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : ..... (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi : .....
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
   2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir: 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4)
   2. SD 6. Sarjana (S1)
   3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
   4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
   2. TNI/Polri 6. Pedagang
   3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
   4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:
      .....

Petunjuk Cara Pengisian Kuesioner :
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif di Fakultas MIPA UHO?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana sistem mekanisme dan prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Fakultas MIPA UHO?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3	Waktu	Bagaimana jangka waktu pelayanan	a. Sangat Cepat

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
	Pelayanan	yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Fakultas MIPA UHO?	b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Kesesuaian biaya	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kesesuaian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Fakultas MIPA UHO?	a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Cukup Sesuai d. Tidak Sesuai
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Fakultas MIPA UHO?	a. Sangat Memuasakan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Fakultas MIPA UHO?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Fakultas MIPA UHO dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Fakultas MIPA UHO dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuasakan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pegaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Fakultas MIPA UHO?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Fakultas MIPA UHO bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Lampiran 2

Hasil Olah Data

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

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

87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
89	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
90	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
92	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
93	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
94	3	3	3	3	4	3	2	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
97	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
102	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
103	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	2	3	4	4	3	3	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
115	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
116	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
117	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
118	3	2	3	4	3	4	3	3	3	
119	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
120	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
121	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
126	3	3	2	3	2	4	4	3	4	
127	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
128	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
129	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
130	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
131	3	3	3	3	3	3	4	4	4	

132	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
133	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
136	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
137	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
138	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
139	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
140	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
143	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
144	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
145	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
146	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
147	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
148	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
149	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
151	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
152	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
155	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
156	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
158	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
159	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
160	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
161	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
162	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
163	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
164	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
168	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
170	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
171	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
172	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

177	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
180	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
181	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
183	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
184	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
187	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
188	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
189	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
190	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
191	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
193	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
194	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
198	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
201	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
202	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
203	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
206	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
207	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
208	2	3	2	4	4	3	3	3	2	
209	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
211	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
212	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
213	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
215	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
216	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
217	3	4	3	2	3	4	3	4	3	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
220	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
221	4	4	3	3	4	4	4	3	3	

222	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
223	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
224	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
225	3	3	3	4	2	4	3	3	3	
226	3	3	4	3	2	4	4	3	3	
227	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
228	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
229	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
230	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
231	4	3	2	3	3	3	3	4	4	
232	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
233	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
234	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
235	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
236	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
237	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
238	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
243	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
245	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
246	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
247	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
249	3	4	3	3	3	3	4	2	3	
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
252	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
253	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
254	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
255	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
256	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
258	3	2	4	3	3	4	3	3	3	
259	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
260	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
261	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
262	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
263	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
264	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
266	3	4	4	3	4	4	4	4	4	

267	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
270	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
271	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
272	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
275	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
276	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
277	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
278	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
279	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
280	4	4	2	4	4	4	4	2	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
283	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
284	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
285	2	3	4	2	3	4	2	3	4	
286	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
287	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
288	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
289	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
290	3	4	3	4	2	3	4	3	3	
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
292	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
294	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
295	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
296	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
297	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
298	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
299	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
300	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
301	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
302	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
303	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
304	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
305	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
306	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
307	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
308	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
309	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
Jumlah	1027	1089	1055	1079	1105	1127	1124	1054	1042	

Nilai NRR per RL	3,32	3,52	3,41	3,49	3,58	3,65	3,64	3,41	3,37	
NRR Tertimbang	0,37	0,39	0,38	0,38	0,39	0,4	0,4	0,38	0,37	3,46
IKM Unit Layanan	86,5									