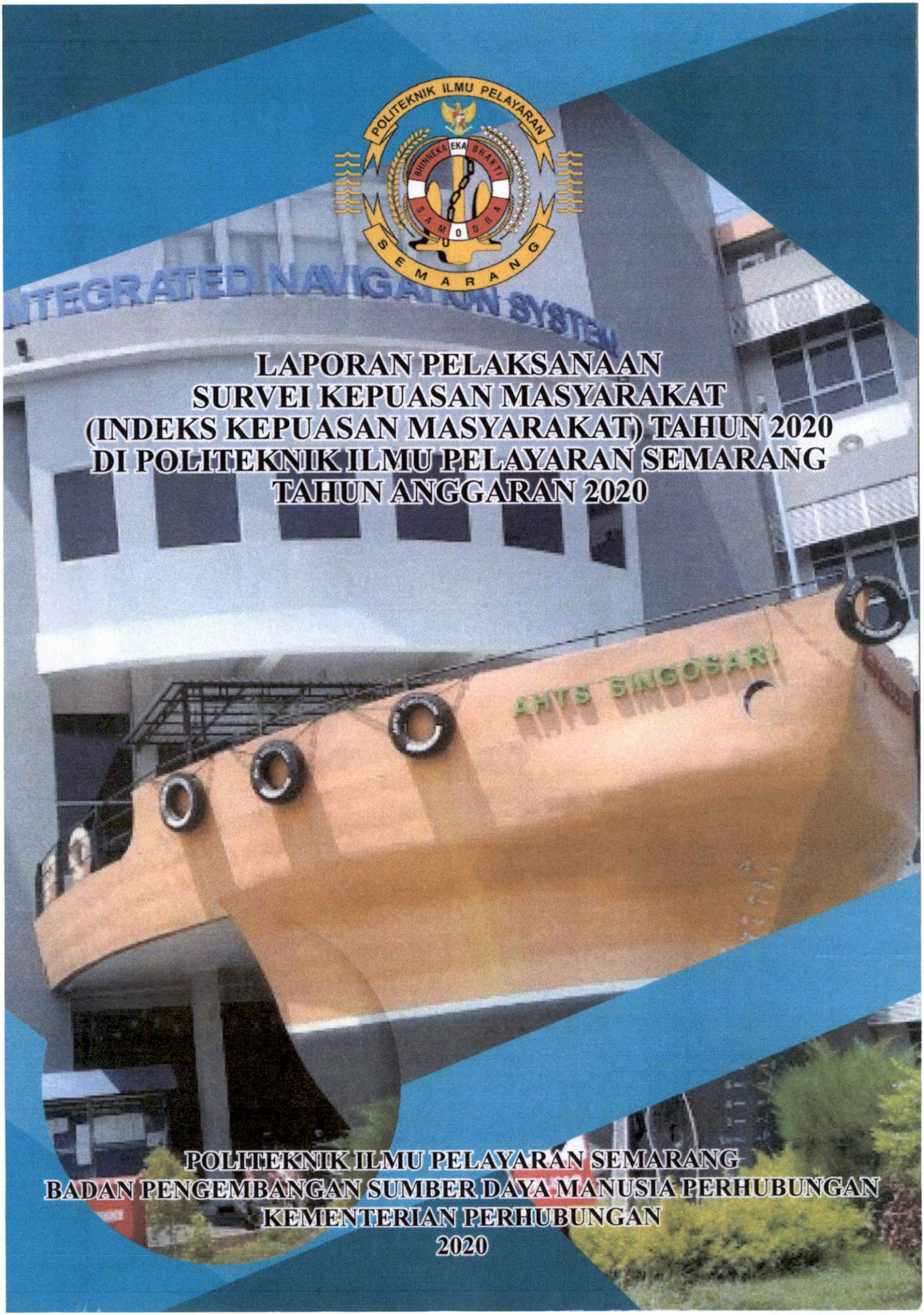


LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT) TAHUN 2020 DI POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG TAHUN ANGGARAN 2020

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2020 di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang yang merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Perhubungan, adalah Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perhubungan yang menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan publik untuk masyarakat khususnya dalam bidang pelayaran. Jasa Layanan yang dilaksanakan di PIP Semarang meliputi: Jasa Layanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pembentukan, Jasa Layanan Diklat Peningkatan, Jasa Layanan Pelatihan, Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan, Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan, Jasa Layanan Sewa Fasilitas. Dan Jasa Layanan Lainnya,

Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang secara periodik mengadakan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bekerjasama dengan CV.Oxy Consultan yang kemudian hasilnya disusun dalam suatu bentuk laporan berupa Indeks kepuasan Masyarakat. Hasil dari Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut berperan penting sebagai bahan penilaian dan tindakan – tindakan apa saja yang harus dievaluasi untuk perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan.

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun unsur yang diukur adalah Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; serta Sarana dan Prasarana.

Demikian yang dapat disampaikan, semoga hasil survei ini dapat dipergunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan agar terwujud pelayanan publik yang cepat dan tanggap terhadap kepentingan masyarakat.

Semarang, November 2019
CV. Oxy Consultan

Jasmadi, STP
DIREKTUR UTAMA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR LAMPIRAN iv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Sasaran 2
1.3 Keluaran dan Ruang Lingkup SKM 2
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN 3
2.1 Tahapan Kegiatan Survei 3
2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 3
2.3 Responden 4
2.4 Metode Pengumpulan Data 6
2.5 Kategori Jawaban 6
2.6 Pengolahan dan Analisis Data 7
2.7 Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM 8
2.8 Penyusunan Laporan 8
2.9 Pengelompokan Hasil Pengukuran IKM 8
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI 9
3.1 Jasa Layanan Diklat Pembentukan 9
3.2 Jasa Layanan Diklat Peningkatan 10
3.3 Jasa Layanan Pelatihan 12
3.4 Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan 13
3.5 Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan 15
3.6 Jasa Layanan Sewa Fasilitas 17
3.7 Jasa Layanan Penunjang Pendidikan 18
a. Jasa Layanan Penunjang Pendidikan – Perpustakaan 18
b. Jasa Layanan Penunjang Pendidikan – Marlin Test 20
c. Jasa Layanan Penunjang Pendidikan – LSP 21
BAB IV KESIMPULAN 22
4.1 Kesimpulan 23
4.2 Saran dan Rekomendasi 25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pada Pasal 1 (satu) menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun serta Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selanjutnya pada Pasal 4 (empat) juga menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Terkait dengan hal tersebut, Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang yang merupakan Perguruan Tinggi Negeri di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP), Kementerian Perhubungan dengan tugas untuk mengemban atau melaksanakan layanan pendidikan yang pada khususnya dibidang kemaritiman turut serta dalam melaksanakan kegaiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai dan menentukan dalam menjaga, meningkatkan serta mengembangkan mutu dan kualitas layanannya. Selain daripada itu, PIP Semarang juga merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang memiliki berbagai jenis layanan untuk mendukung proses pendidikan atau jasa lainnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat umum. Berbagai jenis layanan yang dilaksanakan oleh PIP Semarang tentunya dilaksankan dengan penuh tanggung jawab dan mengacu pada peraturan dan kebijakan yang berlaku, adapun layanan yang dilaksanakan di PIP Semarang diantaranya yaitu Jasa Layanan Diklat Pembentukan, Jasa Layanan Diklat Peningkatan, Jasa Layanan Diklat Pelatihan, Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan, Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan, Jasa Layanana Sewa Fasilitas dan Jasa Layanan Lainnya (Penunjang pendidikan).

Maka dari itu sebagai unit Penyelenggara Pelayanan Publik, PIP Semarang perlu melakukan evaluasi berkala dalam rangka menjaga, emningkatkan dan mengembangkan peningkatan kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari SKM ini selanjutnya dijadikan dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu, data tersebut dapat menjadi kepentingan untuk sebagaimana mestinya serta sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dan meningkatkan serta mengembangkan jasa pelayanan publik di Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang Tahun 2020. Adapun sasarannya adalah untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat PIP Semarang yang meliputi :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
d. Sebagai bahan kepentingan pemenuhan IKU Direktur.

1.3 Keluaran dan Ruang Lingkup SKM

Sebagai keluaran dari kegiatan ini adalah:

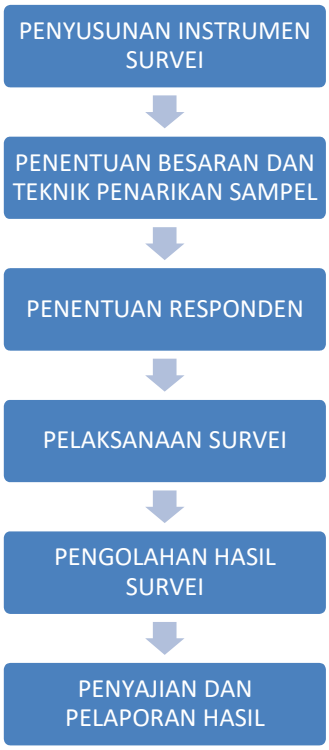
a. Hasil survei IKM LIPI tahun 2016; dan
b. Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik yang seharusnya dilakukan oleh PIP Semarang

Sedangkan untuk ruang lingkup dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada layanan PIP Semarang yaitu Jasa Layanan Diklat Pembentukan, Diklat Peningkatan, Diklat Pelatihan, Pengujian Kompetensi Kepelautan, Sertifikat Kesehatan, Sewa Fasilitas. Dan Jasa Layanan Lainnya (Penunjang Pendidikan) dengan mencangkup standar yang dipersyaratkan dalam mengambil penilaian.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Tahapan Kegiatan Survei



2.2 Unsur SKM

Dalam pedoman penyusunan Suvei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik tentunya telah diatur dalam penyusunannya, salah satunya adalah unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam pertanyaan/ kuesioner yang diajukan. Adapun unsur- unsur yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selanjutnya unsur tersebut diolah dalam bentuk pertanyaan yang akan diisi oleh pengguna jasa layanan atau disebut sebagai responden, Secara umum ruang lingkup kuesioner yang disusun meliputi 9 (sembilan) unsur layanan 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 dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut

2.3. Responden

Responden dipilih secara acak sesuai dengan cakupan wilayah masing – masing unit layanan. Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**, sebagaimana berikut:

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Ditentukan jumlah responden dari masing-masing layanan, dengan rincian sebagai berikut:

- **Jasa Layanan Diklat Pembentukan**

  Jumlah responden adalah Taruna untuk mengisi survei sebanyak 300 (tiga ratus) responden.
- **Jasa Layanan Diklat Peningkatan**

  Jumlah responden adalah peserta perwira siswa atau responden sebanyak 75 (tujuh puluh lima) responden.
- **Jasa Layanan Pelatihan**

  Pengisi survey adalah peserta diklat pelatihan sebanyak 353 (tiga ratus lima puluh tiga) responden.
- **Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan**

  Jumlah Responden survei Pengujian Kompetensi Kepelautan adalah sebanyak 70 (tujuh puluh) responden.
- **Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan**

  Jumlah responden pada survey layanan kesehatan adalah sebanyak 110 (seratus sepuluh) responden.
- **Jasa Layanan Sewa Fasilitas.**

  Jumlah responden pada layanan jasa sewa fasilitas adalah 7 (tujuh) responden.
- **Jasa Layanan Lainnya**

  a. Jumlah responden layanan Perpustakaan adalah sebanyak 139 (seratus tiga puluh sembilan) responden;

  b. Jumlah populasi layanan Unit Bahasa (Marlin Test) responden adalah 29 (dua puluh sembilan) responden;

  c. Jumlah populasi layanan LSP responden adalah 113 (seratus tiga belas) responden.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKM dilakukan dengan cara memberikan kusioner yang disebarkan berupa Google Form untuk diisi sendiri oleh responden pada saat setelah selesai pelayanan.

2.5 Kategori Jawaban

Skala jawaban yang digunakan dalam SKM ini adalah skala 4, dengan kategori jawaban sebagai berikut:

Nilai Persepsi 1 : Kategori Tidak Baik

Nilai Persepsi 2	:	Kategori Kurang Baik
Nilai Persepsi 3	:	Kategori Baik
Nilai Persepsi 4	:	Kategori Sangat Baik

2.6 Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data hasil pengisian kusioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi Ms. Excel dengan metode sebagai berikut :

1. Metode Pengolahan Data

   Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata unsur terlebih dahulu, untuk menentukan nilai rata-rata unsur tersebut maka dihitung dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai unsur}}{\text{Jumlah } Responden} * 0{,}8$$

   Keterangan :

   - Dikalikan 0,25 untuk skala 4 (Empat)
   - Jumlah nilai unsur adalah jumlah keseluruhan hasil nilai per pertanyaan

   Lalu setelah ditemukannya jumlah Nilai rata-rata per unsur, maka ditentukan Nilai rata-rata indeks/ IKM. Perhitungan nilai tersebut dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Nilai rata -rata IKM per unsur} = \frac{1}{24} \text{ X Nilai rata-rata per unsur}$$

$$\text{Nilai rata -rata IKM} = \text{Jumlah keseluruhan Nilai rata} - \text{rata IKM per unsur}$$

   Setelah kita mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat maka untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) skala nilai antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut harus dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan x 25}$$

2.7 Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Berikut adalah Tabel 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)
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

2.8 Penyusunan Laporan

Setelah dilaksanakan pengambilan survei terhadap responden yang telah mengisi maka kemudian disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang perkembangan dari sebuah unit pelayanan yang dapat dijadikan dasar untuk peningkatan kualitas pelayanan.

2.9 Pengelompokan Hasil SKM

Pengelompokan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang dikelompokan menjadi 7 (tujuh) berdasarkan jasa layanan yang disurvei yaitu :

1. Jasa Layanan Diklat Pembentukan
2. Jasa Layanan Diklat Peningkatan
3. Jasa Layanan Diklat Pelatihan
4. Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan
5. Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan
6. Jasa Layanan Sewa Fasilitas
7. Jasa Layanan Lainnya (Penunjang Pendidikan)

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

3.1 Jasa Layanan Diklat Pembentukan

Survei yang dilaksanakan pada Diklat Pembentukan melibatkan 300 Responden dari Taruna adapun hasil tersebut adalah hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.24**	**Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,23**	**Baik**
3	Waktu	**3,22**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3,25**	**Baik**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3,24**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,25**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3,27**	**Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3,27**	**Baik**
9	Sarana dan prasarana	**3,26**	**Baik**
Nilai Indeks Kepuasan		**3,24**	
Nilai Indeks setelah dikonversi		**81,22**	
Mutu Layanan		**Baik**	
Kinerja Layanan		**Baik**	

Dari hasil survei terhadap layanan Diklat Pembentukan, diketahui bahwa mutu layanan termasuk dalam kategori B dengan kinerja unit layanan **Baik**. Adapun nilai rata-rata (NRR) unsur layanan adalah **3.24 dari skala 4**. Hal ini berarti bahwa secara umum Taruna sebagai pengguna jasa layanan Diklat Pembentukan menilai adanya peningkatan kategori yaitu **"BAIK".**

Unsur layanan **Perilaku pelaksana dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan** mendapatkan nilai tertinggi yakni **3.27** adapun unsur yang memiliki nilai paling terendah adalah **unsur waktu** sebesar **3,22.**

Unsur layanan yang tertinggi dapat menjadi acuan agar unsur lainnya melakukan perbaikan sedangkan untuk unsur waktu akan dievaluasi lebih lanjut lagi terhadap pelaksanaan kegiatan diklat pembentukan dari pelayanan yang diberikan kepada Taruna.

Perbandingan antara nilai indeks per unsur layanan pada Tahun 2019 dengan nilai indeks per unsur layanan tahun 2020 dilakukan untuk mengetahui adanya peningkatan atau penurunan pada nilai indeks per unsur layanan. Perbandingan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2019	Tahun 2020	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.25**	**3.24**	**Turun 0,01 poin**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.10**	**3,23**	**Naik 0,13 poin**
3	Waktu	**2.94**	**3,22**	**Naik 0.28 poin**
4	Biaya/Tarif	**2.91**	**3,25**	**Naik 0.34 poin**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.14**	**3,24**	**Naik 0.10 poin**
6	Kompetensi Pelaksana	**2.97**	**3,25**	**Naik 0.28 poin**
7	Perilaku Pelaksana	**3.10**	**3,27**	**Naik 0.17 poin**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.06**	**3,27**	**Naik 0.21 poin**
9	Sarana dan prasarana	**3.08**	**3,26**	**Naik 0.18 poin**
	Nilai IKM	**3.04**	**3.24**	**Naik 0.20 poin**
	Nilai IKM Konversi	**75.98**	**81,22**	**Naik 5,24 poin**

Tabel Perbandingan 1

Dari perbandingan kedua nilai indeks tahunan per unsur layanan di table atas, terlihat adanya perbaikan atau peningkatan point pada layanan unsur.

Secara umum, nilai IKM pada layanan Diklat Pembentukan mengalami penaikan yang signifikan dari tahun 2019 sebesar 0.20 poin . Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kepuasan Taruna terhadap layanan yang diterima pada tahun 2020, hampir semua unsur mengalami peningkatan kecuali pada unsur informasi/ kesesuaian persyaratan yang mengalami penurunan namun tidak signifikan, mengingat kenaikan yang signifikan maka perlu dipertahankan atau dikembangkan dengan inovasi-inovasi lebih lanjut dalam melaksanakan pelayanan sehingga akan mendapati penilaian dari “B” menju ke “A”

3.2 Jasa Layanan Diklat Peningkatan

Survei pada Diklat Peningkatan melibatkan **75 (tujuh puluh lima)** responden Perwira Siswa (Pasis) dengan hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.20**	**Baik**

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.09**	**Baik**
3	Waktu	**3.13**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3.05**	**Kurang Baik**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.11**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.23**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3.23**	**Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.27**	**Baik**
9	Sarana dan prasarana	**3.15**	**Baik**
Nilai Indeks Kepuasan		**3,16**	
Nilai Indeks setelah dikonversi		**79,05**	
Mutu Layanan		**B**	
Kinerja Layanan		**Baik**	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari ke sembilan unsur layanan, responden hampir memberikan skala penilaian yang "Baik" kecuali pada unsur layanan Biaya/Tarif untuk jenis layanan di diklat peningkatan.Namun secara umum dan keseluruhan rata-rata para Perwira Siswa (Pasis) menilai baik dengan layanan diklat yang diterima.

Perbandingan nilai indeks per unsur layanan pada Tahun 2019 dengan nilai indeks per unsur layanan tahun 2020 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2019	Tahun 2020	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.52**	**3.20**	**Turun 0.32 Poin**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.45**	**3.09**	**Turun 0.36 poin**
3	Waktu	**3.36**	**3.13**	**Turun 0,23 poin**
4	Biaya/Tarif	**3.33**	**3.05**	**Turun 0.28 poin**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.37**	**3.11**	**Turun 0.26 poin**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.48**	**3.23**	**Turun 0,25 poin**
7	Perilaku Pelaksana	**3.41**	**3.23**	**Turun 18 poin**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.36**	**3.27**	**Turun 0,09**
9	Sarana dan prasarana	**3.53**	**3.15**	**Turun 0.38 poin**
	Nilai IKM	**3.44**	**3,16**	**Turun 0,28 poin**
	Nilai IKM Konversi	**85,90**	**79,05**	**Turun 6,85 poin**

Tabel Perbandingan 2

Berdasarkan perbandingan kedua nilai indeks per unsur layanan sebagaimana tampak pada tabel dan grafik di atas, diketahui penurunan mengalami banyak hal yang signifikan, maka perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut terhadap

pelayanan pada jasa diklat peningkatan yang dilaksanakan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Evaluasi perlu dilakukan dengan cara menelaah lebih lanjut terhadap proses pelaksanaan kegiatan di layanan jasa diklat peningkatan karen terjadinya penurunan yang signifikan pada tahun 2020 dari 2019 menjadi sebuah resiko baru yang dapat diperoleh. Sesuai pada klausul yang tercantum pada ISO 9001:2015 yakni klausul 4 (empat) maka perlu ditinjau kembali identifikasi resiko, peluang, sasaran mutu dan isu internal serta eksternal yang dapat mempengaruhi kelancaran kegaiatan operasioanal.

Nilai IKM layanan Diklat Peningkatan pada tahun 2020 mengalami **penurunan sebesar 0,28 poin** dibandingkan IKM Tahun 2019.

3.3 Jasa Layanan Pelatihan

Survei pada Jasa Layanan Pelatihan melibatkan **353 (tiga ratus lima pulh tiga)** responden peserta Pelatihan dengan hasil survei sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.23**	**Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.23**	**Baik**
3	Waktu	**3.22**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3.24**	**Baik**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.23**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.26**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3.28**	**Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.24**	**Baik**
9	Sarana dan prasarana	**3.24**	**Baik**
Nilai Indeks Kepuasan		**3.24**	
Nilai Indeks setelah dikonversi		**81,01**	
Mutu Layanan		**B**	
Kinerja Layanan		**Baik**	

Survei yang dilakukan terhadap layanan Pelatihan menunjukkan bahwa 9 (Sembilan) unsur layanan memiliki nilai **Baik.** Dengan nilai rata-rata unsur layanan yaitu **3.24 (dari skala 4)**.

Ditinjau dari hasil survei diatas, Nilai indeks paling tinggi diperoleh unsur layanan **Perilaku pelaksana** dengan nilai indeks sebesar **3.28**, selanjutnya disusul dengan unsur layanan **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai indeks masing- masing sebesar **3.26**. Sementara itu nilai indeks terendah terdapat pada unsur layanan **Waktu**

pelaksanaan dengan indeks sebesar **3.22** sehingga perlu **perbaikan** melihat tinjauan dari penilaian pelanggan

Perbandingan nilai indeks per unsur layanan pada tahun 2020 dengan nilai indeks per unsur layanan pada Tahun 2019 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2019	Tahun 2020	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.52**	**3.23**	**Turun 0.29 poin**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.45**	**3.23**	**Turun 0.22 poin**
3	Waktu	**3.36**	**3.22**	**Turun 0,14 poin**
4	Biaya/Tarif	**3.33**	**3.24**	**Turun 0.09 poin**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.37**	**3.23**	**Turun 0.14 poin**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.48**	**3.26**	**Turun 0.22 poin**
7	Perilaku Pelaksana	**3.41**	**3.28**	**Turun 0.13 poin**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.36**	**3.24**	**Turun 0.12 poin**
9	Sarana dan prasarana	**3.53**	**3.24**	**Turun 0.29 poin**
	Nilai IKM	**3.44**	**3.24**	**Turun 0.20 poin**
	Nilai IKM Konversi	**85,90**	**81,01**	**Turun 4.89 poin**

Tabel Perbandingan 3

Dari perbandingan nilai indeks per unsur layanan di atas, seluruh unsur pelayanan mengalami penurunan, sama halnya dengan layanan pada Diklat Peningkatan perlunya evaluasi secara menyeluruh harus segera dilaksanakan guna menjaga kualitas pelayanan. Hal ini pun tentunya harus menjadi perhatian besar mengingat terjadinya penurunan secara menyeluruh terhadap kualitas layanan ditambah penurunan terjadi secara signifikan.

3.4 Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan

Survei pada Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan melibatkan **70 (tujuh puluh)** responden peserta **Ujian Keahlian Pelaut (UKP)** dengan hasil survei sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.28**	**Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.28**	**Baik**
3	Waktu	**3.35**	**Baik**

4	Biaya/Tarif	**3.20**	**Baik**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.24**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.30**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3.37**	**Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.31**	**Baik**
9	Sarana dan prasarana	**3.26**	**Baik**
Nilai Indeks Kepuasan		**3.28**	
Nilai Indeks setelah dikonversi		**82,20**	
Mutu Layanan		**B**	
Kinerja Layanan		**Baik**	

Survei yang dilakukan terhadap layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan menunjukkan bahwa keseluruhan unsur mendapatkan nilai yang positif dengan hasil kategori **Baik**. Dengan nilai rata-rata unsur layanan yaitu **3.28** (dari skala 4), menunjukkan bahwa peserta Pengujian Kompetensi Kepelautan sebagai penerima layanan merasa puas dengan layanan yang ada.

Nilai indeks paling tinggi diperoleh unsur layanan **Perilaku pelaksanan** dengan nilai indeks sebesar **3.37, s**elanjutnya disusul dengan unsur layanan **Waktu pelaksanaan** dan seterusnya. Sementara itu nilai indeks terendah terdapat pada unsur layanan **Produk spesifikasi layanan** dengan indeks sebesar **3.24**. namun pada unsur produk ini jenis layanan PUKP hanya sebagai penyelenggara jasa layanan pengujian komptensi kepelautan bukan sebagai pembuat produk pengujian tersebut maka dari itu hal pada unsur ini perlu ditinjau dan dievaluasi lebih lanjut lagi.

Berikut adalah nilai perbandingan IKM layanan pengujian kompetensi kepelautan Tahun 2020 dengan tahun 2019:

No	**Unsur Pelayanan**	**Nilai Unsur Layanan**		**Keterangan**
		Tahun 2019	**Tahun 2020**	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.20**	**3.28**	**Naik 0.08 poin**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.21**	**3.28**	**Naik 0.07 poin**
3	Waktu	**3.05**	**3.35**	**Naik 0.30 poin**
4	Biaya/Tarif	**3.18**	**3.20**	**Naik 0.02 poin**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.22**	**3.24**	**Naik 0.02 poin**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.22**	**3.30**	**Naik 0.08 poin**

7	Perilaku Pelaksana	**3.30**	**3.37**	**Naik 0.07 poin**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.20**	**3.31**	**Naik 0.11 poin**
9	Sarana dan prasarana	**3.26**	**3.26**	**Sama**
	Nilai IKM	**3.21**	**3.28**	**Naik 0.07 poin**
	Nilai IKM Konversi	**80.16**	**82.20**	**Naik 1.04 poin**

Tabel Perbandingan 4

Berdasarkan perbandingan IKM pada Tahun 2019 Layanan PUKP banyak mengalami peningkatan pada setiap unsurnya namun tetap disarankan untuk dapat meningkatkan kualitas layanannya, hal tersebut jika diperhatikan, kualitas layanan dapat terbantu meningkat secara signifikan karena peningkatan unsur layanan pada waktu pelaksanaan yang mengalami kenaikan sebesar 0.30 poin dan unsur layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 0.11 poin, hal ini menunjukan bahwa adanya keseriusan pada layanan PUKP untuk terus melakukan peningkatan pelayanan pada setiap unsur pelayananannya meskipun belum terlalu signifikan.

3.5 Jasa Layanan Kesehatan

Survei pada Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan melibatkan **110 (serratus sepuluh)** responden pengguna jasa layanan kesehatan. Adapun hasil survei tersebut sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.34**	**Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.34**	**Baik**
3	Waktu	**3.36**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3.32**	**Baik**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.36**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.40**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3.43**	**Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.40**	**Baik**
9	Sarana dan prasarana	**3.37**	**Baik**
Nilai Indeks Kepuasan		**3.36**	
Nilai Indeks setelah dikonversi		**84.22**	
Mutu Layanan		**B**	
Kinerja Layanan		**Baik**	

Survei yang dilakukan terhadap layanan Kesehatan menunjukkan bahwa keseluruhan memiliki unsur layanan yang bernilai **Baik.** Pada survei Tahun 2020 ini layanan kesehatan masih memiliki penilaian dalam kategori Baik yang diberikan oleh responden pada saat pengisian kuesioner**.** Nilai indeks paling tinggi diperoleh unsur layanan **Perilaku pelaksana dan Kompetensi pelaksanan**. masih sama dengan halnya pada survei Tahun 2019, unsur kompetensi pelaksana, sedangkan perilaku pelaksana mendapatkan peningkatan penilaian dan ditahun 2020 dapat menjadi penilaian yang tertinggi diantara unsur lainnya diberikan penilaiannya oleh para pelanggan. Selanjutnya pada Survei Tahun 2020 ini nilai terendah diberikan pada unsur layanan **Biaya/Tarif.** Pada unsur ini perlu dilakukan tinjauan terhadap biaya/ tarif karena pada unsur ini ada kaitannya dengan ketentuan atau kebijakan yang berlaku.

Berikut adalah perbandingan table antara indeks kepuasan pada Tahun 2020 dengan Tahun 2019 :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2019	Tahun 2020	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.31**	**3.34**	**Naik 0.03 poin**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.31**	**3.34**	**Naik 0.03 poin**
3	Waktu	**3.26**	**3.36**	**Naik 0.10 poin**
4	Biaya/Tarif	**3.37**	**3.32**	**Turun 0.05 poin**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.36**	**3.36**	**Sama**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.35**	**3.40**	**Naik 0.05 poin**
7	Perilaku Pelaksana	**3.34**	**3.43**	**Naik 0.09 poin**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.30**	**3.40**	**Naik 0.10 poin**
9	Sarana dan prasarana	**3.33**	**3.37**	**Naik 0.04 poin**
	Nilai IKM	**3.32**	**3.36**	**Naik 0.04 poin**
	Nilai IKM Konversi	**83.08**	**84,22**	**Naik 1.14 poin**

Tabel Perbandingan 5

Dilihat pada perbandingan anatara Tahun 2019 dengan Tahun 2020 diatas, Layanan kesehatan telah mengalami peningkatan dalam pelayanannya meskipun kenaikan belum terlalu signifikan baik itu pada setiap unsurnya ataupun dari hasil akhirnya. Pada tahun 2020 ini ada sebuah fasilitas layanan baru pada jasa pelayanan kesehatan yakni jasa rapid test, Pandemi Covid-19 yang terjadi diseluruh dunia dan telah masuk ke indonesia membuat banyak daerah/ wilayah di indonesia mengalami

angka peningkatan penyebaran virus tersebut, maka Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang menginovasikan untuk membuka jasa layanan Rapid Test pada layanan kesehetan sebagi wujud keseriusan PIP semarang dalam mengmbangkan dan memberikan inovasi terhadap layanannya.

3.6 Jasa Layanan Sewa Fasilitas

Survei pada Jasa Layanan Sewa Fasilitas melibatkan **7 (tujuh)** responden dengan hasil survei sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.50**	**Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.29**	**Baik**
3	Waktu	**3.29**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3.29**	**Baik**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.43**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.43**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3.57**	**Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.29**	**Baik**
9	Sarana dan prasarana	**3.36**	**Baik**
Nilai Indeks Kepuasan		**3,38**	
Nilai Indeks setelah dikonversi		**84.52**	
Mutu Layanan		**B**	
Kinerja Layanan		**Baik**	

Survei yang dilakukan terhadap layanan Sewa Fasilitas menunjukkan bahwa dari semua unsur layanan bernilai **Baik ,** dari unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah pada **unsur Perilaku pelaksana** dan disusul dengan **informasi/ kesesuain persyaratan.** Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah 3.29 pada **biaya/tarif, waktu, sistem/mekanisme/prosedur dan penanganan pengaduan saran dan masukan.**

Berikut adalah perbandingan table antara Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2020 dengan Tahun 2019 :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2019	Tahun 2020	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.33**	**3.50**	**Naik 0.17 poin**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.20**	**3.29**	**Naik 0.09 poin**

3	Waktu	**3.15**	**3.29**	**Naik 0.14 poin**
4	Biaya/Tarif	**3.13**	**3.29**	**Naik 0.16 poin**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.15**	**3.43**	**Naik 0.28 poin**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.24**	**3.43**	**Naik 0.19 poin**
7	Perilaku Pelaksana	**3.40**	**3.57**	**Naik 0.17 poin**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.17**	**3.29**	**Naik 0.12 poin**
9	Sarana dan prasarana	**3.36**	**3.36**	**Sama**
	Nilai IKM	**3.24**	**3.38**	**Naik 0.14 poin**
	Nilai IKM Konversi	**80.97**	**84.52**	**Naik 3.55 poin**

Tabel Perbandingan 6

Survei yang dilakukan pada Tahun 2020 pada layanan sewa fasilitas menunjukan mengalami peningkatan, tapi meskipun mengalami peningkatan ada yang perlu diperhatikan pada unsur **Sarana dan Prasarana,** karena pada unsur tersebut masih memiliki nilai yang sama pada Tahun 2019, sehingga perlu di evaluasi dengan layanan pada sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelaksanaan sewa fasilitas di PIP Semarang.

3.7 Jasa Layanan Lainnya.

Survei pada Jasa Layanan lainnya di Tahun 2020 terbagi menjadi 3 (tiga) jenis layanan, yaitu layanan **Perpustakaan** dan **Layanan Marlin test (Unit Bahasa) dam Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi.**

a. Jasa Layanan Lainnya - Perpustakaan

Survei pada layanan perpustakaan dilakukan kepada responden dengan sejumlah 139 (seratus tiga puluh sembilan) responden dengan hasil survei sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.34**	**Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.61**	**Sangat Baik**
3	Waktu	**3.23**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3.26**	**Baik**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.27**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.36**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3.36**	**Baik**

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.36**	**Baik**
9	Sarana dan prasarana	**3.27**	**Baik**
Nilai Indeks Kepuasan		**3,33**	
Nilai Indeks setelah dikonversi		**83,48**	
Mutu Layanan		**B**	
Kinerja Layanan		**Baik**	

Survei yang dilakukan terhadap layanan Perpustakaan menunjukkan bahwa unsur layanan memiliki nilai **Baik dan 1 (satu) unsur layanan Sangat Baik** dengan nilai rata-rata unsur layanan yaitu **3.33** (dari skala 4), menunjukkan bahwa pengguna Perpustakaan sebagai penerima layanan **merasa puas** dengan layanan yang ada.

Nilai indeks paling tinggi diperoleh unsur layanan **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** dengan nilai indeks sebesar **3.61.** Sementara itu nilai indeks terendah terdapat pada unsur layanan **waktu** dengan indeks sebesar **3.23**.

adapun tabel perbandingan terhadap hasil nilai survei tahun 2019 dengan tahun 2020 yaitu :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2019	Tahun 2020	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.27**	**3.34**	**Naik 0.07 poin**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.28**	**3.61**	**Naik 0.33 poin**
3	Waktu	**3.26**	**3.23**	**Turun 0.03 poin**
4	Biaya/Tarif	**3.24**	**3.26**	**Naik 0.02 poin**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.18**	**3.27**	**Naik 0.09 poin**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.24**	**3.36**	**Naik 0.12 poin**
7	Perilaku Pelaksana	**3.30**	**3.36**	**Naik 0.06 poin**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.26**	**3.36**	**Naik 0.10 poin**
9	Sarana dan prasarana	**3.34**	**3.27**	**Turun 0.07 poin**
	Nilai IKM	**3.27**	**3.33**	**Naik 0.06 poin**
	Nilai IKM Konversi	**81.72**	**83.48**	**Naik 1,76 poin**

Tabel Perbandingan 7

Pada table perbandingan diatas menunjukan pada layanan perpustakaan mengalami 1 (satu) unsur peningkatan secara signifikan yaitu ada Sistem, Mekanisme dan Prosedur sedangkan pada setiap unsurnya tetap bernilai baik

meskipun ada 2 (dua) unsur mengalami penurunan yaitu pada unsur waktu dan sarana prasarana. Meskpun seperti itu pada hasil akhirnya menunjukan peningkatan meskipun tidak secara signifikan. Namun peningkatan yang terjadi pada keseluruhan unsur ini tidak semata harus puas dalam mendaptkan aspek penilaian tersebut melainkan mempertahankan atau terus melakukan peningkatan perlu dilakukan secara berkelanjutan.

b. Jasa Layanan Lainnya – Marlin Test

Layanan Marlin test adalah produk layanan yang diberikan oleh PIP Semarang yang dilaksanakan oleh Unit Bahasa PIP Semarang untuk Taruna atau Peserta diklat dan masyarakat umum terkait sertifikasi Marlin test. Untuk pengambilan Survei ini, PIP Semarang mengambil survey sebanyak 29 (dua puluh sembilan) Responden. Tahun 2020 selain mengambil secara tahunan juga mengambil secara Triwulan, pada unit bahasa secara triwulan terus mengalami peningkatan, lalu adapun hasil surveinya yang diambil pada tahun 2020 adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.29**	**Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.33**	**Baik**
3	Waktu	**3.33**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3.29**	**Baik**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.33**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.38**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3.47**	**Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.41**	**Baik**
9	Sarana dan prasarana	**3.34**	**Baik**
Nilai Indeks Kepuasan		**3.35**	
Nilai Indeks setelah dikonversi		**83.81**	
Mutu Layanan		**B**	
Kinerja Layanan		**Baik**	

Survei yang dilakukan ini menunjukan hasil akhir nilai yang baik, setelah dilakukan survei untuk yang pertama kalinya pada tahun 2019 lalu mengalami peningkatan, layanan marlin tes dari unit Bahasa terus mengalami peningkatan, hasilnya menunjukan nilai "Baik" yang diberikan oleh responden. Namun hal ini tidak menghentikan semangat PIP Semarang untuk terus melakukan peningkatan

pelayanan meskipun sudah mendapatkan nilai "Baik" dari pelanggan terhadap pelayanan peningkatan bahasa.

Dari 9 (Sembilan) Survei yang dilakukan, menunjukan nilai rata-rata IKM mendapatkan nilai sebesar **3.35** dengan nilai unsur layanan paling tertinggi didapatkan dari unsur **Perilaku Pelaksana dan Penanganan pengaduan saran, kritik dan masukan**.

adapun tabel perbandingan terhadap hasil nilai survei tahun 2019 dengan tahun 2020 yaitu :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2019	Tahun 2020	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.18**	**3.29**	**Naik 0.08 poin**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.22**	**3.33**	**Naik 0.11 poin**
3	Waktu	**3.22**	**3.33**	**Naik 0.11 poin**
4	Biaya/Tarif	**2.77**	**3.29**	**Naik 0.40 poin**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.10**	**3.33**	**Naik 0.52 poin**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.16**	**3.38**	**Naik 0.22 poin**
7	Perilaku Pelaksana	**3.35**	**3.47**	**Naik 0.12 poin**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.23**	**3.41**	**Naik 0.18 poin**
9	Sarana dan prasarana	**3.25**	**3.34**	**Naik 0.09 poin**
	Nilai IKM	**3.18**	**3.35**	**Naik 0.17 poin**
	Nilai IKM Konversi	**79.55**	**83.81**	**Naik 4.26 poin**

Tabel Perbandingan 8

c. Jasa Layanan Lainnya – Lembaga Sertifikasi Profesi

Layanan Sertifikasi Profesi adalah jasa layanan yang diberikan oleh PIP Semarang yang dilaksanakan oleh Unit Lembaga Sertifikasi Profesi PIP Semarang yang bekerjasama dengan BNSP untuk Taruna atau Peserta diklat dan masyarakat umum terkait sertifikasi profesi pada bidang kemaritiman. Untuk pengambilan Survei ini, PIP Semarang mengambil survey sebanyak 113 (seratus tiga belas) Responden. Tahun 2020. adapun hasil surveinya yang diambil pada tahun 2020 adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.38**	**Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.33**	**Baik**
3	Waktu	**3.33**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3.33**	**Baik**

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.35**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.35**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3.43**	**Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.41**	**Baik**
9	Sarana dan prasarana	**3.35**	**Baik**
Nilai Indeks Kepuasan		**3.36**	
Nilai Indeks setelah dikonversi		**84.07**	
Mutu Layanan		**B**	
Kinerja Layanan		**Baik**	

Survei yang dilakukan ini menunjukan hasil akhir nilai yang baik, setelah dilakukan survei untuk yang pertama kalinya pada tahun 2019 lalu mengalami peningkatan, hasilnya menunjukan nilai "Baik" yang diberikan oleh responden. Namun hal ini tidak menghentikan semangat PIP Semarang untuk terus melakukan peningkatan pelayanan yang bekerjasama dengan lembaga lain.

Dari 9 (Sembilan) Survei yang dilakukan, menunjukan nilai rata-rata IKM mendapatkan nilai sebesar **3.36** dengan nilai unsur layanan paling tertinggi didapatkan dari unsur **Perilaku Pelaksana dan Penanganan pengaduan saran, kritik dan masukan**.

adapun tabel perbandingan terhadap hasil nilai survei tahun 2019 dengan tahun 2020 yaitu :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2019	Tahun 2020	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	**3.21**	**3.38**	**Naik 0.17 poin**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.47**	**3.33**	**Turun 0.14 poin**
3	Waktu	**3.07**	**3.33**	**Naik 0.26 poin**
4	Biaya/Tarif	**3.27**	**3.33**	**Naik 0.06 poin**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.34**	**3.35**	**Naik 0.01 poin**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.37**	**3.35**	**Turun 0.02 poin**
7	Perilaku Pelaksana	**3.59**	**3.43**	**Turun 0.16 poin**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3.29**	**3.41**	**Naik 0.12 poin**
9	Sarana dan prasarana	**3.45**	**3.35**	**Turun 0.10 poin**
	Nilai IKM	**3.35**	**3.36**	**Naik 0.01 poin**
	Nilai IKM Konversi	**83.70**	**84.07**	**Naik 0.37 poin**

Tabel Perbandingan 9

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

1. Dari keseluruhan kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Tahun 2020 melalui metode online ini diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan hasil **3.28** dengan masing-masing layanan sebagai berikut:

NO	Jenis Layanan Diklat	IKM	IKM Konversi	Mutu Layanan	Keterangan
1)	Jasa Layanan Diklat Pembentukan	**3.24**	**81.22**	**B**	**Baik**
2)	Jasa Layanan Diklat Peningkatan	**3.16**	**79.05**	**B**	**Baik**
3)	Jasa Layanan Pelatihan	**3.24**	**81.01**	**B**	**Baik**
4)	Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan	**3.28**	**82.20**	**B**	**Baik**
5)	Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan	**3.36**	**84.22**	**B**	**Baik**
6)	Jasa Layanan Sewa Fasilitas	**3.38**	**84.52**	**B**	**Baik**
7)	Jasa Layanan Lainnya (Penunjang Pendidikan)	**3.34**	**83.50**	**B**	**Baik**
Nilai Rata-Rata		**3.28**	**82.14**	**B**	**Baik**

2. Apabila dibandingkan dengan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2019 maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2020 ini mengalami peningkatan sebesar sebesar 0.02 poin dari nilai Indeks 3,26 menjadi 3,28 dengan nilai konversi mengalami peningkatan sebesar 0,64 poin. Adapun terdapat peningkatan nilai indeks pada masing – masing layanan diantaranya pada 5 (lima) layanan yaitu Jasa Layanan Diklat Pembentukan, Jasa Layanan Kesehatan, Layanan Pengujian Kompetensi dan kepelautan, Jasa Sewa Fasilitas dan Jasa Layanan Lainnya penunjang pendidikan serta terdapat penurunan

nilai Indeks pada 2 (dua) Layanan yaitu pada Layanan Diklat Pelatihan dan Layanan Diklat Peningkatan.

3. Keterangan Perbandingan nilai Indeks Tahun 2019 dan Tahun 2020 pada setiap layanan di PIP Semarang.

No	Jenis Layanan Diklat	Nilai IKM		Keterangan
		Tahun 2019	Tahun 2020	
1)	Jasa Layanan Diklat Pembentukan	**3,04**	**3.24**	**Naik 0.20 poin**
2)	Jasa Layanan Diklat Peningkatan	**3.44**	**3.16**	**Turun 0.28 poin**
3)	Jasa Layanan Pelatihan	**3.31**	**3.24**	**Turun 0.07 poin**
4)	Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan	**3.21**	**3.28**	**Naik 0.07 poin**
5)	Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan	**3,32**	**3.36**	**Naik 0.04 poin**
6)	Jasa Layanan Sewa Fasilitas	**3.24**	**3.38**	**Naik 0.14 poin**
7)	Jasa Layanan Lainnya (Penunjang Pendidikan)	**3.26**	**3.34**	**Naik 0.08 poin**
Nilai Rata-rata		**3.26**	**3.28**	**Naik 0.02 Poin**
Nilai Konversi		**81.50**	**82.14**	**Naik 0.64 Poin**

Pada ketujuh layanan tersebut, terdapat 2 (dua) layanan yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan perbaikan karena mengalami penurunan yaitu Jasa Layanan Diklat Peningkatan dan Jasa Layanan Pelatihan. Pada kedua jasa tersebut perlu dilakukan evaluasi, monitoring sehingga akan tetap terjaga mutu kualitas dan pengembangan layanannya. Seiring pada tahun 2020 ada masa pandemi, Jasa layanan ini utamanya mengalami perubahan mekanisme yaitu dengan pola perubahan layanan secara online, namun hal tersebut seharusnya tidak merubah penilaian jasa layanan, maka dari itu segala sesuatu yang mengalami perubahan

pada pola sistem layanan maka perlu terarah dan terkontrol dalam pengembangan dan inovasinya sehingga mutu kualitas tetap terjaga dan peningkatan kepuasan masyarakat tetap didapatkan dari hasil layanan. Pada Jasa layanan peningkatan utamanya indeks yang menurun adalah pada unsur sarana dan prasarana, unsur sistem mekanisme, prosedur dan persyaratan serta Biaya/Tarif sedangkan untuk Jasa Layanan Diklat Pelatihan adalah pada unsur sarana dan prasarana, unsur sistem mekanisme, prosedur dan persyaratan serta Kompetensi pelaksana, maka dari itu untuk kedua jasa layanan tersebut perlu evaluasi dan perbaikan pada unsur tersebut.

4. Berdasarkan kontrak kinerja antara Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dengan Kementerian Keuangan tentang penetapan Kinerja Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang sebagai Badan Layanan Umum, bahwa **target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 3.26 di tahun 2020**.
   Meskipun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat telah terpenuhi dengan hasil **3.28 dari target 3.26** namun evaluasi dan perbaikan perlu tetaap dilakukan, karena hasil terhadap peningkatan hanya naik 0.02 poin, utamanya dalam hal-hal yang sering terjadi pada unsur layanan yang membuat nilai Indeks menurun sehingga menyebabkan angka Indeks akhir hanya sedikit mengalami peningkatan sedangkan pada layanan lainnya telah meningkat perlu dilakukan monitoring dan evaluasi lebih lanjut.

4.2 Saran dan Rekomendasi.

1. Monitoring dan Evaluasi perlu dilakukan utamanya terhadap layanan yang mengalami penurunan yaitu Jasa Layanan Diklat Peningkatan dan Jasa Layanan Diklat Pelatihan, Monitoring dan Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan terlebih dahulu unsur-unsur yang mengalami penurunan secara signifikan.
2. Untuk terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik, perlu dilakukan survei secara berkala sehingga dapat diketahui sejauh mana peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, selain survei secara berkala perlu dilakukan tinjauan lapangan secara langsung sehingga langsung menanggapi unsur-unsur yang dapat mempengaruhi penurunan tingkat kepuasan masyarakat.

3. Evaluasi terhadap Kritik dan Saran/ keluhan pelanggan perlu dilakukan rekapan yang kemudian dirapatkan secara tinjauan manajemen secara triwulan sehingga lebih cepat tanggap dalam antisipasi penurunan tingkat kepuasan masyarakat.
4. Pelayanan yang mengalami perubahan mekanisme, sistem dan prosedur perlu dianalisa dampak identifikasi resiko dan peluang, isu internal dan eksternal serta sasaran mutu terhadap mekanisme pengembangan layanan sehingga dalam pengawasan kegiatannya dapat terevaluasi secara berkala.
5. Inventarisir unsur layanan yang mengalami penurunan nilai indeks atau memiliki nilai indeks yang rendah dan harus segera dilakukan tindak lanjut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, bisa dilakukan dengan menindaklanjuti saran dan kritik sebagai keluhan pelanggan, perbaikan sarana dan prasarana atau metode dalam kegiatan dengan tetap pada sesuai standar pelayanan.
6. Dilakukan konfirmasi terhadap pelanggan yang telah memberikan pelayanan terhadap survei sehingga lebih cepat respon dalam memperbaiki kekurangan terhadap upaya peningkatan layanan.

DOKUMENTASI KEGIATAN

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2020

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARATAK
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN ANGGARAN 2020

KUESIONER YANG DIGUNAKAN

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2020

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

TAHUN ANGGARAN 2020

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. ISILAH IDENTITAS DIRI ANDA DENGAN BAIK DAN BENAR MENGGUNAKAN HURUF KAPITAL.
2. KUESIONER AKAN MEMBERIKAN PERTANYAAN YANG DAPAT ANDA JAWAB SESUAI DENGAN PILIHAN YANG MENURUT ANDA LAYAK UNTUK DIBERIKAN PENILAIAN SESUAI POINT YANG TELAH DITENTUKAN.
3. SETIAP PERTANYAAN DAPAT ANDA BERIKAN TANDA SILANG (X) PADA PILIHAN GANDA YANG TELAH DI SEDIAKAN.
4. PERHITUNGAN PENILAIAN DIHITUNG BERDASARKAN SKOR SEBAGAI BERIKUT :
   - TIDAK MUDAH / TIDAK SESUAI/ TIDAK SETUJU : 1 (SATU) POINT
   - KURANG MUDAH / KURANG SESUAI/ KURANG SETUJU : 2 (DUA) POINT
   - MUDAH / SESUAI/ SETUJU : 3 (TIGA) POINT
   - SANGAT MUDAH / SANGAT SESUAI/ SANGAT SETUJU : 4 (EMPAT) POINT

B. IDENTITAS DIRI

1. NAMA :
2. JENIS KELAMIN :
3. USIA : Th.
4. PENDIDIKAN TERKAKHIR :
   - ☐ SMA / SMK SEDERAJAT
   - ☐ DIPLOMA – I / II
   - ☐ DIPLOMA – III
   - ☐ DIPLOMA IV / STRATA -1
   - ☐ STRATA – 2
   - ☐ STRATA - 3
5. PEKERJAAN UTAMA :
6. TEMPAT KERJA/ SEKOLAH :
7. ALAMAT RUMAH :
8. ALAMAT EMAIL :
9. NOMOR TELEPON :

<u>Survei Aspek Kepuasan Pelayanan</u>

1. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kemudahan prosedur/ alur pelayanan?

   A. Tidak Mudah

   B. Kurang Mudah

   C. Mudah

   D. Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kemudahan akses informasi untuk mendapatkan informasi prosedur/ alur pelayanan?

   A. Tidak Mudah

B. Kurang Mudah

C. Mudah

D. Sangat Mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kemudahan persyaratan pelayanan?

A. Tidak Mudah

B. Kurang Mudah

C. Mudah

D. Sangat Mudah

4. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu bahwa relevansi persyaratan pelayanan telah sesuai dengan layanan yang akan anda ikuti?

A. Tidak Setuju

B. Kurang Setuju

C. Setuju

D. Sangat Setuju

5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian informasi biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

A. Tidak Sesuai

B. Kurang Sesuai

C. Sesuai

D. Sangat Sesuai

6. Apakah biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang Bapak/ibu dapatkan?

A. Tidak Sesuai

B. Kurang Sesuai

C. Sesuai

D. Sangat Sesuai

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan dengan yang diinformasikan?

A. Tidak Sesuai

B. Kurang Sesuai

C. Sesuai

D. Sangat Sesuai

8. Apakah waktu yang diberikan telah memenuhi nilai efisiensi dan efektifitas?

A. Tidak Setuju

B. Kurang Setuju

C. Setuju

D. Sangat Setuju

9. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai daftar produk/ jasa layanan dapat diketahui dengan jelas?

A. Tidak Setuju

B. Kurang Setuju

C. Setuju

D. Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai seluruh produk/ jasa layanan berfungsi dan mudah dijalani?

A. Tidak Setuju

B. Kurang Setuju

C. Setuju

D. Sangat Setuju

11. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemampuan petugas/ keandalan aplikasi sistem pelayanan?

A. Tidak Baik

B. Kurang Baik

C. Baik

D. Sangat Baik

12. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemampuan pendidik/ pegawai/ teknisi dalam proses pelayanan?

A. Tidak Baik

B. Kurang Baik

C. Baik

D. Sangat Baik

13. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai keramahan dan sopan santun petugas/ pendidik/ pegawai dalam proses pelayanan?

A. Tidak Baik

B. Kurang Baik

C. Baik

D. Sangat Baik

14. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai petugas/ pendidik/ pegawai penampilan dalam proses pelayanan?

A. Tidak Baik

B. Kurang Baik

C. Baik

D. Sangat Baik

15. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana dalan pelayanan?

A. Tidak Baik

B. Kurang Baik

C. Baik

D. Sangat Baik

16. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai sarana dan prasarana terhadap pemenuhan/ pemadaian proses layanan?

A. Tidak Sesuai

B. Kurang Sesuai

C. Sesuai

D. Sangat Sesuai

17. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kecepatan penanganan layanan saran dan kritik yang dilakukan oleh petugas/ pendidik/ pegawai terhadap proses layanan?

A. Tidak Baik

B. Kurang Baik

C. Baik

D. Sangat Baik

18. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kesesuaian penanganan layanan saran dan kritik yang dilakukan oleh petugas/ pendidik/ pegawai terhadap proses layanan?

A. Tidak Sesuai

B. Kurang Sesuai

C. Sesuai

D. Sangat Sesuai

Survei Aspek Zona Integritas

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

A. Sangat Tidak Setuju

B. Tidak Setuju

C. Kurang Setuju

D. Cukup Setuju

E. Setuju

F. Sangat Setuju

2. Petugas/ Pendidik/ Pegawai pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang.

A. Sangat Tidak Setuju

B. Tidak Setuju

C. Kurang Setuju

D. Cukup Setuju

E. Setuju

F. Sangat Setuju

3. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi.

A. Sangat Tidak Setuju

B. Tidak Setuju

C. Kurang Setuju

D. Cukup Setuju

E. Setuju

F. Sangat Setuju

4. Petugas/ Pendidik/ pegawai pelayanan tidak diskriminatif.

A. Sangat Tidak Setuju

B. Tidak Setuju

C. Kurang Setuju

D. Cukup Setuju

E. Setuju

F. Sangat Setuju

5. Tidak terdapat pungutan liar.

A. Sangat Tidak Setuju

B. Tidak Setuju

C. Kurang Setuju

D. Cukup Setuju

E. Setuju

F. Sangat Setuju

6. Petugas pelayanan/ pendidik/ pegawai tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.

A. Sangat Tidak Setuju

B. Tidak Setuju

C. Kurang Setuju

D. Cukup Setuju

E. Setuju

F. Sangat Setuju

7. Petugas/ Pendidik/ pegawai pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.

A. Sangat Tidak Setuju

B. Tidak Setuju

C. Kurang Setuju

D. Cukup Setuju

E. Setuju

F. Sangat Setuju

Berikan saran dan kritik untuk instansi.

……
……

REKAPITULASI JAWABAN KUESINOER

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2020

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN JASA DIKLAT PEMBENTUKAN																		Rata - Rata Nilai Per Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	8.2	9.1	9.2	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.17
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3.61
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.94
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.11
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89
13	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3.50
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3.22
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3.33
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.06
17	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3.39
18	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.22
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
21	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3.72
22	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.56
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.06
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3.11
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
33	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.83
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
36	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.11

37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
42	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	**3.83**
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
46	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	**3.28**
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
51	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	**3.28**
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
53	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	**3.67**
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**3.06**
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
66	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	**3.22**
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
72	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	**3.44**
73	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	**3.44**
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**3.17**
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**

77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
82	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
83	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	**3.72**
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
92	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	**3.56**
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
95	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
97	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	**3.72**
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
104	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	**3.39**
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**

117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.56**
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
124	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	**3.44**
125	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**3.11**
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	**3.33**
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
137	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	**3.22**
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	**3.67**
140	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	**3.11**
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
143	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	**3.22**
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
146	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.28**
147	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
152	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
155	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	**3.00**
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**

157	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	**3.39**
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
159	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
160	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
172	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	**3.28**
173	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	**3.22**
174	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	**3.28**
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
177	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	**3.44**
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
180	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	**3.50**
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
192	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	**3.50**
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
194	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.61**
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
196	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	**3.44**

197	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	**3.00**
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	**3.06**
199	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	**2.33**
200	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	**3.17**
201	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**2.00**
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
203	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	**3.61**
204	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	**3.00**
211	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	**3.11**
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
225	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	1	2	3	**3.06**
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
229	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	**3.11**
230	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	**3.72**
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
235	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	**3.28**
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**

237	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	**3.11**
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
242	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	**3.67**
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
247	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
250	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	**3.28**
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
262	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.78**

263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
265	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
266	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	**3.44**
267	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	**3.39**
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
270	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	**3.44**
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
274	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
283	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	**3.67**
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	**3.17**
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
292	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	**3.22**
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
295	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	**3.83**
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
297	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	**3.11**
299	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	**3.50**
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**

Rata-Rata Per pertanyaan	3.24	3.23	3.25	3.25	3.23	3.21	3.26	3.23	3.24	3.24	3.25	3.25	3.28	3.26	3.27	3.26	3.25	3.26	
Rata-Rata Per Unsur	3.24		3.25		3.22		3.25		3.24		3.25		3.27		3.27		3.26		
Jumlah nilai unsur	973	968	975	976	970	964	979	968	972	971	976	976	983	979	981	978	976	979	
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden	3.24	3.23	3.25	3.25	3.23	3.21	3.26	3.23	3.24	3.24	3.25	3.25	3.28	3.26	3.27	3.26	3.25	3.26	
NRR Indeks = NRR Unsur* (1/24)	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	3.2489
SKM (1 - 100)																			81.2222

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN JASA DIKLAT PENINGKATAN																		Rata - Rata Nilai Per Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	8.2	9.1	9.2	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
2	4	4	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3.00
4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.89
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
6	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.50
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3.11
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
11	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.17
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.94
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
14	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.17
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
17	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.61
18	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.61
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3.56
20	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.94
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
24	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2.78
25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.94
26	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2.78
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3.39
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
34	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.83
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00

36	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.22**
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	**3.17**
39	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	**3.28**
40	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.78**
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	**3.78**
43	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	**3.50**
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
47	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.78**
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
50	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	**2.61**
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
53	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.83**
54	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.61**
55	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	**3.28**
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	**3.11**
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	4	3	2	2	**2.72**
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
63	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	**2.83**
64	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.94**
65	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.67**
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
67	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.89**
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	**3.22**
70	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	**2.89**
71	2	3	1	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	**2.94**
72	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	**3.28**
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	**3.11**

74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
Rata-Rata Per pertanyaan	3.19	3.21	3.08	3.11	3.17	3.08	3.05	3.05	3.11	3.11	3.23	3.23	3.20	3.25	3.28	3.27	3.12	3.19	
Rata-Rata Per Unsur	3.20		3.09		3.13		3.05		3.11		3.23		3.23		3.27		3.15		
Jumlah nilai unsur	239	241	231	233	238	231	229	229	233	233	242	242	240	244	246	245	234	239	
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden	3.19	3.21	3.08	3.11	3.17	3.08	3.05	3.05	3.11	3.11	3.23	3.23	3.20	3.25	3.28	3.27	3.12	3.19	
NRR Indeks = NRR Unsur* (1/24)	0.18	0.18	0.17	0.17	0.18	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.17	0.18	3.1622
SKM (1 - 100)																			79.0556

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN JASA DIKLAT PELATIHAN																		Rata - Rata Nilai Per Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	8.2	9.1	9.2	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.39
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3.89
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.94
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.39
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3.11
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.11
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00

34	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**3.33**
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
38	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	**3.17**
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
46	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	**3.56**
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	**3.22**
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
55	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	**3.39**
56	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.17**
57	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
64	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	**3.61**
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**

70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
71	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	**3.44**
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	**3.28**
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	**3.11**
76	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	**3.61**
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
82	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	**3.33**
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
85	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
89	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	**3.44**
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
92	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
94	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.78**
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
97	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.94**
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
100	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	**3.28**
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**

106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
108	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	**3.28**
109	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	**3.17**
110	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	**3.11**
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**3.06**
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
114	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	**3.67**
115	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.17**
116	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.72**
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
119	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	**3.22**
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
123	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.83**
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
126	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
128	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.83**
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	**3.17**
132	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	**3.67**
133	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	**3.67**
134	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
135	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	**3.33**
136	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	**3.33**
137	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
139	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**

142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
143	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	**3.56**
144	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	**3.44**
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
147	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	**3.56**
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	**3.06**
149	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
155	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	**3.39**
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
167	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	**3.61**
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
173	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	**3.17**
174	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**3.06**

178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
180	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.22**
181	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
182	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	**3.56**
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
189	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
199	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	**3.17**
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
201	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	**3.61**
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
203	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
208	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	**3.28**
209	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
210	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
211	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.22**
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
213	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	**3.44**

214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
216	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	**3.61**
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
219	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	**3.28**
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
222	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
225	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
226	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
229	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	**3.44**
230	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	**3.44**
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
239	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
243	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	**3.39**
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**3.06**
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
249	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	**3.50**

250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	**3.28**
251	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**3.00**
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
254	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**3.17**
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
258	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**3.17**
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
260	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	**3.67**
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
262	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.89**
263	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	**3.17**
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
265	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**3.17**
266	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	**3.33**
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
273	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	**3.78**
274	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.50**
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
277	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	**3.56**
278	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
279	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.94**
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	**3.33**
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
285	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	**3.78**

286	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	**3.28**
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
288	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	**3.50**
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
291	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	**3.78**
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
295	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.39**
296	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.39**
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
301	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.78**
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
303	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	**3.06**
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
305	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
306	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	**3.17**
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	**3.11**
314	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**3.11**
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
317	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	**3.50**
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**

322	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
323	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.28**
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
325	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	**3.33**
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
328	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	**3.67**
329	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	**3.56**
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
331	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	**3.67**
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	**3.11**
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
339	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	**3.11**
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
342	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	**3.56**
343	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	**3.39**
344	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	**3.61**
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
346	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	**3.17**
347	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	**3.50**
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
349	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
351	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	**3.22**
352	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	**3.39**
353	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	**3.50**
Rata-Rata Per pertanyaan	**3.22**	**3.24**	**3.24**	**3.22**	**3.24**	**3.20**	**3.25**	**3.23**	**3.22**	**3.23**	**3.24**	**3.28**	**3.27**	**3.28**	**3.24**	**3.24**	**3.25**	**3.22**	

Rata-Rata Per Unsur	3.23		3.23		3.22		3.24		3.23		3.26		3.28		3.24		3.24	
Jumlah nilai unsur	1138	1145	1145	1135	1143	1129	1146	1141	1138	1141	1144	1157	1156	1158	1145	1143	1148	1138
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden	3.22	3.24	3.24	3.22	3.24	3.20	3.25	3.23	3.22	3.23	3.24	3.28	3.27	3.28	3.24	3.24	3.25	3.22
NRR Indeks = NRR Unsur* (1/24)	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	3.2405
SKM (1 - 100)																			81.0120

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN JASA PENGUJIAN KOMPETENSI KEPELAUTAN																		Rata - Rata Nilai Per Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	8.2	9.1	9.2	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3.17
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.94
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
7	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.61
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
9	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3.44
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
18	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.33
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3.89
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
21	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.78
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
23	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.72
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
25	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3.39
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
33	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
35	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3.50

36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
40	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.17**
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
43	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	**3.56**
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.61**
46	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.17**
47	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	**3.22**
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	**3.17**
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	**3.17**
51	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	**3.28**
52	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.17**
53	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	**3.56**
54	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	**3.44**
55	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	**3.06**
57	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	**3.22**
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	**3.50**
59	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**3.17**
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	**3.50**
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**3.06**
62	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	**3.61**
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
64	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	**2.78**
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
66	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.83**
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
68	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	**3.17**
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
Rata-Rata Per pertanyaan	**3.24**	**3.31**	**3.27**	**3.29**	**3.37**	**3.33**	**3.21**	**3.19**	**3.26**	**3.23**	**3.30**	**3.30**	**3.39**	**3.36**	**3.30**	**3.31**	**3.27**	**3.26**	

Rata-Rata Per Unsur	3.28		3.28		3.35		3.20		3.24		3.30		3.37		3.31		3.26		
Jumlah nilai unsur	227	232	229	230	236	233	225	223	228	226	231	231	237	235	231	232	229	228	
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden	3.24	3.31	3.27	3.29	3.37	3.33	3.21	3.19	3.26	3.23	3.30	3.30	3.39	3.36	3.30	3.31	3.27	3.26	
NRR Indeks = NRR Unsur* (1/24)	0.18	0.18	0.18	0.18	0.19	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.19	0.19	0.18	0.18	0.18	0.18	3.2881
SKM (1 - 100)																			82.2024

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN JASASEWA FASILITAS																		Rata - Rata Nilai Per Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	8.2	9.1	9.2	
1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3.17
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3.78
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3.44
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.28
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
Rata-Rata Per pertanyaan	3.43	3.57	3.29	3.29	3.43	3.14	3.29	3.29	3.43	3.43	3.57	3.29	3.57	3.57	3.14	3.43	3.29	3.43	
Rata-Rata Per Unsur	3.50		3.29		3.29		3.29		3.43		3.43		3.57		3.29		3.36		
Jumlah nilai unsur	24	25	23	23	24	22	23	23	24	24	25	23	25	25	22	24	23	24	
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden	3.43	3.57	3.29	3.29	3.43	3.14	3.29	3.29	3.43	3.43	3.57	3.29	3.57	3.57	3.14	3.43	3.29	3.43	
NRR Indeks = NRR Unsur* (1/24)	0.19	0.20	0.18	0.18	0.19	0.17	0.18	0.18	0.19	0.19	0.20	0.18	0.20	0.20	0.17	0.19	0.18	0.19	3.3810
SKM (1 - 100)																			84.5238

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PENUNJANG PENDIDIKAN (PERPUSTAKAAN)																		Rata - Rata Nilai Per Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	8.2	9.1	9.2	
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.78
2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3.39
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.17
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.61
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.11
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
9	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.28
10	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3.33
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.94
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
15	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.11
16	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2.61
17	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3.44
18	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.83
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.17
20	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3.33
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.17
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
23	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3.72
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
26	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.17
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
29	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3.22
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**3.11**
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
45	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	**3.67**
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
51	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**3.17**
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
56	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	**3.33**
59	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	**3.33**
60	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	**3.33**
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	**3.11**
62	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	**3.67**
64	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.83**
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
67	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	**3.17**
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
74	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	**2.94**
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	**3.17**

76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
77	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	**3.33**
78	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	**3.33**
79	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	**3.33**
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
81	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	**3.11**
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	**3.94**
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
85	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	**3.11**
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.89**
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
88	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	**3.39**
89	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.83**
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
92	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	**3.56**
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
95	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	**3.78**
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
100	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	**3.22**
101	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	**3.39**
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
104	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**3.11**
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
106	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	**3.28**
107	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.89**
108	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	**3.72**
109	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.94**
110	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.28**
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
112	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	**3.39**
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	**2.89**
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**

116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50
121	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.11
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
124	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3.28
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3.17
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
127	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3.00
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
137	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2.78
138	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2.78
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
Rata-Rata Per pertanyaan	3.35	3.33	3.28	3.94	3.22	3.23	3.25	3.26	3.27	3.27	3.35	3.37	3.37	3.35	3.37	3.35	3.27	3.28	
Rata-Rata Per Unsur	3.34		3.61		3.23		3.26		3.27		3.36		3.36		3.36		3.27		
Jumlah nilai unsur	465	463	456	548	448	449	452	453	454	455	466	468	469	466	468	465	454	456	
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden	3.35	3.33	3.28	3.94	3.22	3.23	3.25	3.26	3.27	3.27	3.35	3.37	3.37	3.35	3.37	3.35	3.27	3.28	
NRR Indeks = NRR Unsur* (1/24)	0.19	0.19	0.18	0.22	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	0.18	0.18	3.3393
SKM (1 - 100)																			83.4832

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PENUNJANG PENDIDIKAN (BAHASA)																		Rata - Rata Nilai Per Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	8.2	9.1	9.2	
1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3.50
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3.78
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
6	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83
7	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3.33
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.06
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
16	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2.39
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3.28
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3.22
20	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.94
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.00
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.06
28	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3.44
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3.39

Rata-Rata Per pertanyaan	3.28	3.31	3.38	3.28	3.34	3.31	3.24	3.34	3.31	3.34	3.38	3.38	3.45	3.48	3.45	3.38	3.34	3.34	
Rata-Rata Per Unsur	3.29		3.33		3.33		3.29		3.33		3.38		3.47		3.41		3.34		
Jumlah nilai unsur	95	96	98	95	97	96	94	97	96	97	98	98	100	101	100	98	97	97	
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden	3.28	3.31	3.38	3.28	3.34	3.31	3.24	3.34	3.31	3.34	3.38	3.38	3.45	3.48	3.45	3.38	3.34	3.34	
NRR Indeks = NRR Unsur* (1/24)	0.18	0.18	0.19	0.18	0.19	0.18	0.18	0.19	0.18	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	3.3525
SKM (1 - 100)																			83.8123

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN JASA PENUNJANG PENDIDIKAN (LSP)																		Rata - Rata Nilai Per Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	8.2	9.1	9.2	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3.50
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
5	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3.28
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3.33
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3.17
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.06
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
17	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3.28
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
25	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3.67
26	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3.56
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.39
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3.28
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.06
34	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3.56
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00

37	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.83**
38	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	**3.72**
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
40	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	**2.94**
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	**3.06**
43	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	**3.44**
44	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	**3.33**
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
47	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.11**
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
50	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	**3.33**
51	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	**3.28**
52	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.78**
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
55	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	**3.28**
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
57	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	**3.33**
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
65	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**3.11**
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
70	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	**3.33**
71	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**3.78**
72	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	**3.56**
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
74	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	**3.50**
75	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	**3.56**

76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
77	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	**3.22**
78	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	**3.33**
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	**3.39**
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	**3.11**
83	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
84	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	**3.11**
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.44**
87	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	**3.72**
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
89	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	**3.44**
90	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	**3.44**
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**4.00**
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
93	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.89**
94	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.89**
95	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.06**
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	**2.94**
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
99	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.94**
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
101	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	**2.50**
102	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	**3.28**
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	**3.83**
105	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	**3.28**
106	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	**3.39**
107	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	**3.39**
108	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	**3.72**
109	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	**3.67**
110	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	**3.83**
111	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	**3.83**
112	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**2.94**
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**3.00**

Rata-Rata Per pertanyaan	3.35	3.41	3.35	3.31	3.33	3.33	3.36	3.30	3.32	3.38	3.33	3.37	3.45	3.41	3.45	3.37	3.36	3.35	
Rata-Rata Per Unsur	3.38		3.33		3.33		3.33		3.35		3.35		3.43		3.41		3.35		
Jumlah nilai unsur	379	385	379	374	376	376	380	373	375	382	376	381	390	385	390	381	380	378	
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden	3.35	3.41	3.35	3.31	3.33	3.33	3.36	3.30	3.32	3.38	3.33	3.37	3.45	3.41	3.45	3.37	3.36	3.35	
NRR Indeks = NRR Unsur* (1/24)	0.19	0.19	0.19	0.18	0.18	0.18	0.19	0.18	0.18	0.19	0.18	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	0.19	3.3628
SKM (1 - 100)																			84.0708