



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum

Universitas Jambi 2025



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahNya, kegiatan pelaksanaan dan penyusunan laporan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum Universitas Jambi telah diselesaikan. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Desember 2025. Laporan hasil IKM disusun dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil IKM merupakan gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum yang mempunyai tugas melaksanakan urusan perencanaan, keuangan, dan umum serta bidang organisasi sumber daya manusia.

Kami berharap seluruh pihak dapat memberikan saran yang membangun terhadap laporan ini, agar dapat menjadi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi peningkatan pelayanan publik pada Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum Universitas Jambi.

Jambi, 29 Desember 2025
Kepala Biro Perencanaan,
Keuangan, dan Umum



Dr. Zulfri Afdhal, S.Kom., M.M.
NIP 197904052001121002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Landasan Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Metode	3
E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
F. Jadwal Kegiatan.....	7
BAB II. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Profil Responden	9
B. Data Kuesioner	12
C. Hasil Perhitungan Survei	16
D. Saran Perbaikan dari Responden	16
E. Hasil Analisa dan Tindak Lanjut.....	17
BAB III. PENUTUP	
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	6
Tabel 2. Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat BPKU Universitas Jambi.....	8
Tabel 3. Responden SKM BPKU berdasarkan Jenis Kelamin	9
Tabel 4. Responden SKM BPKU berdasarkan Pendidikan Terakhir	10
Tabel 5. Responden SKM BPKU berdasarkan Status Kepegawaian	11
Tabel 6. Responden SKM BPKU berdasarkan Usia	11
Tabel 7. Unsur Persyaratan SKM BPKU	12
Tabel 8. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur SKM BPKU	13
Tabel 9. Unsur Waktu Penyelesaian SKM BPKU	13
Tabel 10. Unsur Biaya/Tarif SKM BPKU.....	13
Tabel 11. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan SKM BPKU	14
Tabel 12. Unsur Kompetensi Pelaksana SKM BPKU	14
Tabel 13. Unsur Perilaku Pelaksana SKM BPKU	15
Tabel 14. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan SKM BPKU	15
Tabel 15. Unsur Sarana dan Prasarana SKM BPKU	15
Tabel 16. Hasil Skor Unsur Pelayanan BPKU	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Responden SKM BPKU berdasarkan Jenis Kelamin	10
Gambar 2.	Responden SKM BPKU berdasarkan Pendidikan Terakhir	10
Gambar 3.	Responden SKM BPKU berdasarkan Status Kepegawaian	11
Gambar 4.	Responden SKM BPKU berdasarkan Usia	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang transparan dan akuntabel oleh aparatur pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif perlu dilaksanakan secara optimal untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum (BPKU) Universitas Jambi sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang *supporting system* layanan pendidikan menyadari pentingnya peningkatan pelayanan kepada masyarakat (*stakeholder*) dalam hal ini civitas Universitas Jambi.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Disamping itu melalui

data indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum Universitas Jambi memberikan pelayanan publik mempunyai tugas melaksanakan urusan perencanaan, keuangan, dan umum.

B. Landasan Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 72 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Jambi.
3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 242/M/2024 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Minimum Universitas Jambi.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud penyusunan laporan kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum Universitas Jambi tahun 2025.
2. Tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:
 - a. Mengetahui kinerja pelayanan publik sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

- b. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.

D. Metode

1. Variabel Survei

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum. Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

Kuesioner survei terbagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan, status kepegawaian dan usia yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : Saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

2. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) sebanyak 700 orang. Responden mengisi kuesioner sesuai dengan layanan yang pernah dirasakannya dan memberi nilai pada setiap unsur-unsur pelayanan.

3. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dengan cara memberikan kuesioner melalui laman <https://angket.unja.ac.id/>.

4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengan nilai sangat negatif.

Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- Sangat Negatif : 1
- Negatif : 2
- Positif : 3
- Sangat Positif : 4

5. Metode Pengolahan Data

Langkah-langkah analisis data survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- a. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9 sesuai bidang pelayanan, yaitu: Perencanaan, Keuangan, dan Umum serta Hukum dan Kepegawaian.

- b. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat, data isian kuesioner dihitung dengan menggunakan rumus:

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

- c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 s.d. 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

- d. Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan RB

6. Metode Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, status kepegawaian dan usia. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban

yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Metode analisis survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel dan mutu unit pelayanan.

7. Penyusunan Laporan

Laporan survei kepuasan masyarakat Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum tahun 2025 disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM.

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Pengarah	: Prof. Dr. Helmi, S.H., M.H. (Rektor Universitas Jambi)
Penanggung jawab	: Prof. Dr. Ir. Depison, M.P. (Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Umum)
Ketua	: Dr. Zufri Afdhal, S.Kom., M.M. (Kepala Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum)
Sekretaris	: Nover Hardimen, S.Kom., M.S.I. (Ketua Tim Kerja Manajemen Perencanaan dan Kinerja)
Anggota	: Putri Diana, S.H. (Penyusun Materi Hukum dan Perundang-undangan) Kasful Azmi (Pengadministrasi Perkantoran) Fandi Apriandi, S.IP. (Penata Layanan Operasional) Azumi Khazanah, S.H. (Penata Layanan Operasional) Saum Prafitra'id Ruffdiyanto Sindoro, S.I.P. (Penata Layanan Operasional)

F. Jadwal Kegiatan

Jadwal penyusunan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat BPKU Universitas Jambi

No.	Nama Kegiatan	Uraian Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	Tim IKM menyusun pertanyaan yang akan menjadi unsur penilaian dan mengadopsinya ke dalam sistem online	24 s.d 28 November 2024
2.	Pengisian kuesioner	Civitas Universitas Jambi sebagai pengguna layanan mengisi kuesioner secara online	01 s.d 12 Desember 2024
3.	Analisis data	Tim IKM mengolah data sesuai isian kuesioner.	15 s.d 19 Desember 2024
4.	Penyusunan laporan	Tim IKM menyusun laporan IKM	22 s.d 26 Desember 2024

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Profil Responden

Civitas Universitas Jambi yang melakukan pengisian data dalam survei kepuasan masyarakat ini sebanyak 700 orang. Sesuai tabel sampel Morgan dan Krejcie pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik minimal sampel adalah 317 sampel. Sementara itu jumlah responden atau sampel pada survei kepuasan masyarakat ini adalah sebanyak 700 orang dan sangat memadai untuk mewakili populasi. Adapun jumlah populasi sebanyak 2.025 sivitas Universitas Jambi yang terdiri dari Dosen PNS sebanyak 1.157 orang, Dosen PPPK sebanyak 176 orang, Dosen Tetap Non ASN sebanyak 9 orang, Tenaga Kependidikan PNS sebanyak 185 orang, Tenaga Kependidikan PPPK sebanyak 487 orang, Tenaga Kependidikan PPPK Paruh Waktu sebanyak 1 orang dan Tenaga Kontrak sebanyak 10 orang.

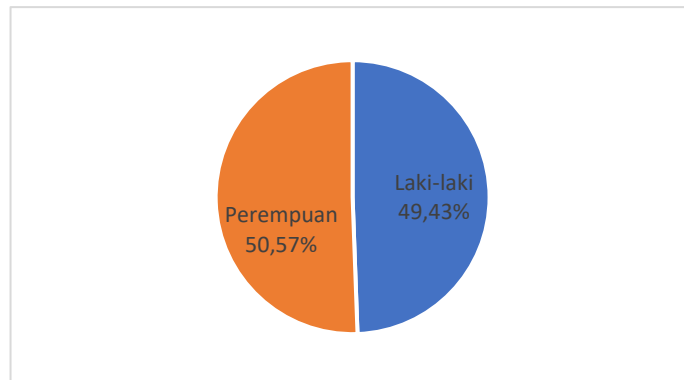
Karakteristik responden survei kepuasan masyarakat BPKU berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Responden SKM BPKU berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden
1.	Laki-laki	346 (49,43%)
2.	Perempuan	354 (50,57%)
Jumlah		700

Sumber: Data olahan

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 1. Responden SKM BPKU berdasarkan Jenis Kelamin

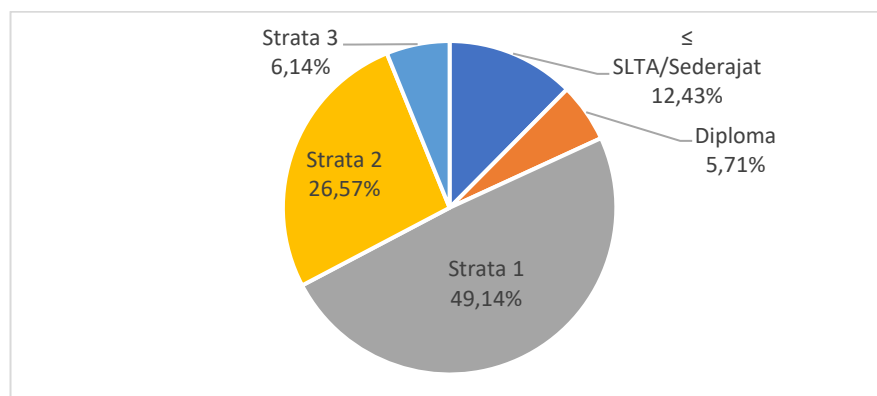
Karakteristik responden survei kepuasan masyarakat BPKU berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Responden SKM BPKU berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	≤ SLTA/Sederajat	87	12,43
2.	Diploma	40	5,71
3.	Strata 1	344	49,15
4.	Strata 2	186	26,57
5.	Strata 3	43	6,14
Total		700	100

Sumber: Data olahan

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 2. Responden SKM BPKU berdasarkan Pendidikan Terakhir

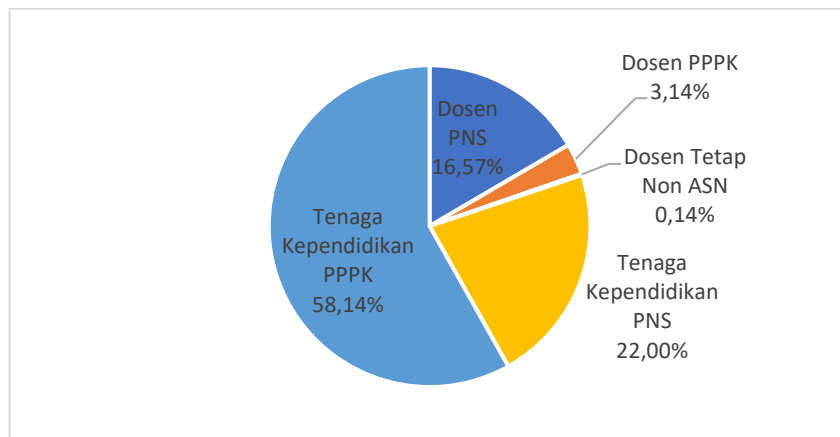
Karakteristik responden survei kepuasan masyarakat BPKU berdasarkan status kepegawaian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Responden SKM BPKU berdasarkan Status Kepegawaian

No.	Status Kepegawaian	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Dosen PNS	116	16,57
2.	Dosen PPPK	22	3,15
3.	Dosen Tetap Non ASN	1	0,14
4.	Tenaga Kependidikan PNS	154	22,00
5.	Tenaga Kependidikan PPPK	407	58,14
Total		700	100

Sumber: Data olahan

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 3. Responden SKM BPKU berdasarkan Status Kepegawaian

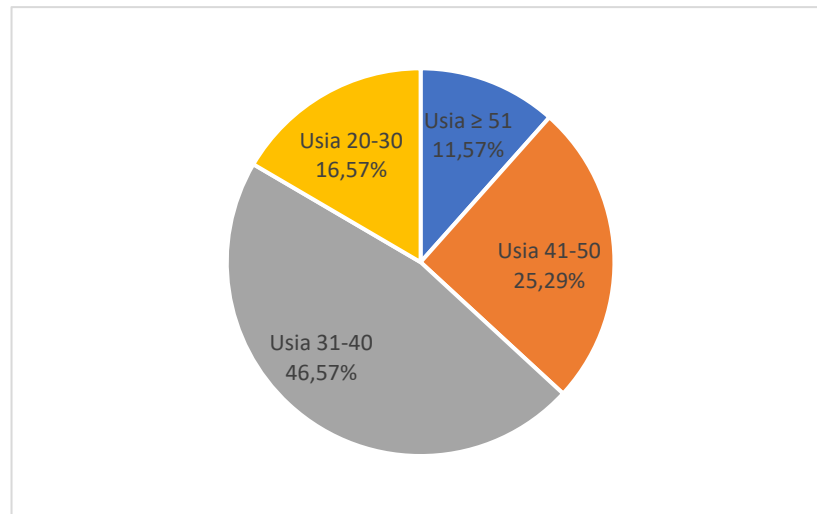
Karakteristik responden survei kepuasan masyarakat BPKU berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Responden SKM BPKU berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	≥ 51	81	11,57
2.	41-50	177	25,29
3.	31-40	326	46,57
4.	20-30	116	16,57
Total		700	100

Sumber: Data olahan

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 4. Responden SKM BPKU berdasarkan Usia

B. Data Kuesioner

1. Persyaratan

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Persyaratan Survei Kepuasan Masyarakat di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan bidang pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Unsur Persyaratan SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Sangat sesuai	182	26,00
2.	Sesuai	500	71,43
3.	Kurang sesuai	17	2,43
4.	Tidak sesuai	1	0,14

Sumber: Data olahan

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Survei Kepuasan Masyarakat di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan bidang pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Sangat Mudah	171	24,43
2.	Mudah	490	70,00
3.	Kurang Mudah	34	4,86
4.	Tidak Mudah	5	0,71

Sumber: Data olahan

3. Waktu Penyelesaian

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Waktu Penyelesaian Survei Kepuasan Masyarakat di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan bidang pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Unsur Waktu Penyelesaian SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Sangat Cepat	130	18,57
2.	Cepat	502	71,71
3.	Kurang Cepat	61	8,71
4.	Tidak Cepat	7	1,00

Sumber: Data olahan

4. Biaya/Tarif

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Biaya/Tarif Survei Kepuasan Masyarakat di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan bidang pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Unsur Biaya/Tarif SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Tidak ada	609	87,00
2.	Jarang ada	54	7,71
3.	Ada	36	5,14
4.	Sering ada	1	0,14

Sumber: Data olahan

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan bidang pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Sangat sesuai	161	23,00
2.	Sesuai	520	74,29
3.	Kurang sesuai	17	2,43
4.	Tidak sesuai	2	0,29

Sumber: Data olahan

6. Kompetensi Pelaksana

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Kompetensi Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan bidang pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Unsur Kompetensi Pelaksana SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Sangat kompeten	133	19,00
2.	Kompeten	534	76,29
3.	Kurang kompeten	29	4,14
4.	Tidak kompeten	4	0,57

Sumber: Data olahan

7. Perilaku Pelaksana

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Perilaku Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan bidang pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Unsur Perilaku Pelaksana SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Sangat baik	180	25,71
2.	Baik	439	52,71
3.	Cukup baik	75	10,71
4.	Tidak baik	8	1,14

Sumber: Data olahan

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Survei Kepuasan Masyarakat di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan bidang pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Dikelola dengan baik	521	74,43
2.	Berfungsi kurang maksimal	136	19,43
3.	Ada tetapi tidak berfungsi	23	3,29
4.	Tidak ada	20	2,86

Sumber: Data olahan

9. Sarana dan Prasarana

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Sarana dan Prasarana Survei Kepuasan Masyarakat di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan bidang pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15. Unsur Sarana dan Prasarana SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Sangat baik	176	25,14
2.	Baik	444	63,43
3.	Cukup	77	11,00
4.	Buruk	4	0,57

Sumber: Data olahan

10. Uraian Tugas Tim Kerja

Untuk melihat penilaian terhadap pengetahuan uraian tugas tim kerja di BPKU Universitas Jambi sesuai dengan Keputusan rektor dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15. Unsur Sarana dan Prasarana SKM BPKU

No.	Jawaban	f	%
1.	Sudah	472	67,43
2.	Belum	228	32,57

Sumber: Data olahan

C. Hasil Perhitungan Survei

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di BPKU Universitas Jambi berada pada kategori A (Sangat Baik) dengan nilai interval konversi sebesar 90,49.

D. Saran Perbaikan dari Responden

Secara umum, responden menyampaikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum Universitas Jambi, namun beberapa responden memberikan saran yang membangun agar dilakukan peningkatan dan optimalisasi pelayanan. Saran perbaikan dari responden dirangkum dan disimpulkan sebagai berikut: Penggunaan aplikasi pengaduan *online*, aplikasi peminjaman kendaraan dinas dan pemakaian gedung, sosialisasi arah kebijakan dalam perencanaan, kejelasan SOP terkait layanan keuangan dan SDM untuk menjamin mutu layanan serta tidak tebang pilih dalam melayani.

E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut

Hasil skor unsur pelayanan yang dinilai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16. Hasil Skor Unsur Pelayanan BPKU

No.	Unsur Kepuasan Masyarakat	Bidang Pelayanan
		BPKU
1.	Persyaratan	3,23
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18
3.	Waktu Penyelesaian	3,08
4.	Biaya/Tarif	3,82
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20
6.	Kompetensi Pelaksana	3,14
7.	Perilaku Pelaksana	3,13
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65
9.	Sarana dan Prasarana	3,13
10.	Pengetahuan Uraian Tugas Tim Kerja	3,35

Sumber: Data olahan; BPKU

Tindak lanjut dari hasil di atas berupa upaya peningkatan pelayanan pada unsur-unsur yang masih berada pada kategori baik agar kedepannya dapat menjadi sangat baik, dan tetap mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh kategori sangat baik, agar kedepannya tetap sangat baik.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum Universitas Jambi memiliki beberapa jenis pelayanan yang terangkum dalam 4 (empat) bidang pelayanan publik yang menyediakan jasa layanan administrasi untuk membantu pimpinan universitas dan unit kerja di lingkungan Universitas Jambi. Bidang pelayanan terdiri dari, bidang Perencanaan, Keuangan, Umum dan terakhir bidang Hukum dan Kepegawaian. Untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan dilakukan survei kepuasan masyarakat untuk dapat melihat apakah kinerja BPKU sudah sesuai dengan harapan *stakeholder*. Adapun nilai SKM BPKU Universitas Jambi adalah sebesar 90,49 dengan katagori Sangat Baik.

B. Rekomendasi

Untuk meningkatkan pelayanan, Biro Perencanaan, Keuangan, dan Umum Universitas Jambi perlu membuat prioritas terhadap saran dan masukan dari responden, seperti: pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan pengaduan maupun layanan lainnya, meningkatkan sosialisasi penerapan SOP, dan melayani dengan hati.

LAMPIRAN

Nilai Unsur Pelayanan: Perencanaan

No.	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7	PR8	PR9	PR10
Σ Nilai Unsur	2263	2227	2155	2671	2240	2196	2189	2558	2191	2344
NRR/Unsur	3,23	3,18	3,08	3,82	3,20	3,14	3,13	3,65	3,13	3,35
NRR Tertimbang	0,36	0,35	0,34	0,42	0,35	0,35	0,34	0,40	0,34	0,37
IKM Pelayanan BPKU								3,62		

1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3.	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
4.	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2
5.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2
6.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
7.	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
8.	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
9.	3	2	3	4	3	1	1	3	2	2
10.	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
11.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
13.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
14.	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2
15.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
16.	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
17.	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4
18.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
19.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
20.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
21.	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
22.	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2
23.	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2
24.	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
25.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
26.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
27.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
28.	3	2	2	4	3	3	2	1	3	4
29.	2	2	2	4	2	3	2	3	2	4
30.	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4
31.	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
32.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
33.	3	2	1	4	2	3	2	3	3	2
34.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35.	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
36.	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
37.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
38.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
39.	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
40.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
41.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
42.	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4
43.	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
44.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
45.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
46.	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
47.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
48.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
49.	3	3	3	4	3	2	4	2	4	
50.	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2
51.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
53.	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2
54.	3	2	2	4	2	3	1	3	2	4
55.	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4
56.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
57.	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4
58.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
59.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
60.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
61.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
62.	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4
63.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
64.	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4
65.	3	2	2	4	3	2	1	2	2	2
66.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67.	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
68.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69.	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
70.	3	3	3	4	3	2	2	1	3	4
71.	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
72.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
74.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
76.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
77.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
79.	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
80.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81.	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
82.	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
83.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
84.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
85.	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
86.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
87.	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
88.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
89.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
90.	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2
91.	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
92.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
93.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
94.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
95.	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
96.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
97.	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
98.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
99.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
102.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
103.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
105.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
106.	3	2	2	4	3	2	3	2	3	4
107.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
108.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
109.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
110.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
111.	3	3	3	4	3	3	2	4	2	4
112.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
113.	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
114.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
115.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
116.	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4
117.	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
118.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119.	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
120.	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
121.	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4
122.	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2
123.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
124.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
125.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
126.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
127.	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
128.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129.	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
130.	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
132.	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4
133.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
134.	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
135.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
136.	3	3	3	4	3	2	2	1	3	4
137.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138.	3	3	2	2	3	3	2	1	2	4
139.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
140.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
141.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
142.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
143.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
144.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
145.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
147.	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

148.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
149.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
150.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
151.	2	3	2	3	1	3	3	1	3	4
152.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
154.	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4
155.	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2
156.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
157.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
158.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
159.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
160.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
161.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163.	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
164.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
165.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
166.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
167.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
168.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
170.	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
171.	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
172.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
173.	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
174.	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
175.	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4
176.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
177.	2	2	2	3	3	2	3	1	4	4
178.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
180.	3	3	2	4	4	3	3	1	3	4
181.	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
182.	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
183.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
184.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
185.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186.	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
187.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
188.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
189.	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
190.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
192.	3	3	3	4	3	3	2	1	3	4
193.	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2
194.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
195.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
196.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
197.	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2
198.	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2
199.	3	1	3	4	3	3	3	4	3	2
200.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
201.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2
202.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2
203.	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2
204.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
205.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
206.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
207.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208.	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2
209.	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
210.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
211.	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4
212.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213.	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2
214.	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2
215.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
216.	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
217.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
218.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
219.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2
220.	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2
221.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
222.	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
223.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
224.	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
225.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2
226.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227.	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
228.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229.	3	3	2	4	2	3	2	4	2	4
230.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2
231.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
232.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
233.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
234.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
235.	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
236.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
237.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
238.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
240.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241.	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
242.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2
243.	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
244.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
245.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
246.	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2
247.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
248.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
249.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
250.	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
251.	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
252.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
253.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
254.	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
255.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
257.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
258.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
259.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
260.	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
261.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
262.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
263.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
264.	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
265.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
266.	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2
267.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
268.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269.	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
270.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
271.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
272.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
273.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
274.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
275.	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
276.	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2
277.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
278.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
279.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
280.	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
281.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
282.	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4
283.	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4
284.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
285.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
286.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
287.	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
288.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
289.	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2
290.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292.	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4
293.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
294.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
295.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
296.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
297.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
298.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
299.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
301.	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
302.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
305.	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
306.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
308.	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
309.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
310.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
311.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
312.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313.	3	3	2	4	3	2	2	1	4	2
314.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315.	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
316.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
317.										

328.	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4
329.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330.	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
331.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
332.	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
333.	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2
334.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
335.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
336.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
337.	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2
338.	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4
339.	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2
340.	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
341.	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2
342.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
343.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
344.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
345.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
346.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347.	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2
348.	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2
349.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
350.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
351.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
352.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
353.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354.	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2
355.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
356.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357.	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
358.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
359.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
360.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
361.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
363.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
364.	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4
365.	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
366.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
367.	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
368.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
369.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
370.	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
371.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
372.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
373.	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
374.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
375.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
376.	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2
377.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378.	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2
379.	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2
380.	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
381.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
383.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
384.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
385.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
387.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
388.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
389.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
390.	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2
391.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
392.	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4
393.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
394.	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2
395.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
396.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
397.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
398.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
399.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
400.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
401.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
403.	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
404.	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
405.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
406.	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4
407.	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
408.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
409.	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
410.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2
411.	4	3	3	1	3	3	3	4	3	4
412.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
413.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
414.	3	3	3	4	3	3	2	1	3	4
415.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
416.	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
417.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
418.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
419.	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2
420.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
421.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
422.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
424.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
425.	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4
426.	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
427.	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2
428.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
429.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
430.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
431.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
432.	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
433.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
434.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
435.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
436.	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4
437.	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2
438.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
439.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
440.	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
441.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
442.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
443.	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2
444.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
445.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
447.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
448.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
450.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451.	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
452.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453.	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2
454.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
455.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
456.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457.	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
458.	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
459.	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4
460.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
461.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
462.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
463.	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4
464.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
465.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
466.	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
467.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
468.	3	3	3	4	3	3	2	4	2	4
469.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
470.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
472.	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
473.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
474.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
476.	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2
477.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
478.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
479.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
480.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
481.	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4
482.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
483.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
484.	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
485.	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2
486.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
487.	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2
488.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
489.	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4
490.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
491.	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4
492.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
493.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
494.	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4
495.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
496.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
497.										

508.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
509.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
510.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
511.	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2
512.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2
513.	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
514.	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2
515.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
516.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
517.	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4
518.	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2
519.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
520.	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
521.	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4
522.	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
523.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
524.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
525.	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
526.	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2
527.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
528.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
529.	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
530.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
531.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
532.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
533.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
534.	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4
535.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
536.	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
537.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
538.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2
539.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
540.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
541.	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2
542.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
543.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
544.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
545.	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2
546.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
547.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
548.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
549.	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4
550.	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
551.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2
552.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553.	3	3	3	4	3	3	2	4	2	4
554.	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
555.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
556.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
557.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
558.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
559.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
560.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
561.	3	3	3	4	3	3	2	4	2	4
562.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
563.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
564.	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
565.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
566.	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2
567.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4

568.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
569.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
570.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
571.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
572.	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2
573.	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
574.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
575.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
576.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
577.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
578.	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2
579.	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2
580.	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
581.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
582.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
583.	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2
584.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
585.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
586.	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2
587.	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2
588.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
589.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
590.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
591.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
592.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
593.	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4
594.	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2
595.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
596.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
597.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
598.	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4
599.	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
600.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
601.	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
602.	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2
603.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
604.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
605.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
606.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
607.	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2
608.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
609.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
610.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
611.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
612.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
613.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
614.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
615.	3	2	2	4	3	3	3	4	2	4
616.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
617.	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
618.	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
619.	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2
620.	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
621.	3	2	1	4	3	2	3	3	2	2
622.	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
623.	2	2	1	2	2	2	1	2	1	4
624.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
625.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
626.	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2
627.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4

628.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
629.	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
630.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
631.	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4
632.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
633.	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2
634.	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2
635.	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4
636.	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
637.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
638.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
639.	3	2	2	3	2	2	1	2	2	4
640.	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
641.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
642.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
643.	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2
644.	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4
645.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2
646.	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2
647.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
648.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
649.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
650.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
651.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
652.	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
653.	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
654.	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2
655.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
656.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
657.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2
658.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
659.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
660.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
661.	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2
662.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
663.	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2
664.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
665.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
666.	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4
667.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
668.	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2
669.	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
670.	2	1	1	4	2	1	1	1	1	2
671.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
672.	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
673.	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2
674.	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
675.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
67										

688.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
689.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2
690.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
691.	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4
692.	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2
693.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
694.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
695.	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2
696.	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4
697.	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
698.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
699.	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
700.	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4