

LAPORAN
INDEKS
KEPUASAN
MASYARAKAT
(IKM)

BALAI BESAR
PENGUJIAN
STANDAR
INSTRUMEN PADI

SEMESTER 2
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 2 Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Tahun 2023.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik. Pada tahun 2023 ini Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi (BSIP Padi) telah melaksanakan kegiatan survei Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) dengan mengambil responden dari masyarakat dan instansi penerima pelayanan publik.

Melalui hasil survey ini yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada BSIP Padi pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BSIP Padi Semester 2 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Sukamandi, Desember 2023
Kepala BSIP Padi

Dr. Muhammad Thamrin
NIP. 197207021998031002

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL | |
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR LAMPIRAN. | v |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Dasar Hukum | 4 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan | 4 |
| 1.4. Manfaat | 5 |
| 1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai..... | 6 |
| BAB II METODOLOGI PENGUKURAN | |
| 2.1 Ruang Lingkup | 7 |
| 2.2 Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)..... | 7 |
| 2.3 Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 8 |
| 2.4 Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 10 |
| 2.5 Jumlah dan Jenis Responden | 11 |
| 2.6 Metode Pengumpulan Data..... | 11 |
| 2.7 Metode Pengolahan Data..... | 12 |
| 2.8 Pengujian Kualitas Data | 13 |
| 2.9 Penyusunan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)..... | 14 |
| BAB III LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS MASYARAKAT (IKM) | 15 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 19 |
| L A M P I R A N | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | 13 |
| Tabel 2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per Indikator..... | 16 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey Survey kepuasan masyarakat.

Menurut Lovelock dkk (2010:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi”.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler (2002:42), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, Survey kepuasan pelanggan, ghost shopping, lost customer analysis. Kajian Survey kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survey kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Sinambela (2010:128) adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memilih setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu

produk secara fisik. Sedangkan definisi pelayanan publik menurut keppmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekatnya pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik mejadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dapat dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Dalam hal ini, keberhasilan pemerintah untuk membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efesien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Kantor Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada dibawah dan bertanggung jawab pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi (BSIP Padi) berupa pelayanan jasa informasi, konsultasi, rekomendasi, perpustakaan, laboratorium pengujian, magang/PKL bagi siswa/mahasiswa, serta penyediaan produk layanan berupa publikasi, benih padi berbagai

varietas dan hasil analisis laboratorium.

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik. 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.

Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki pengertian adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

1.2. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik,
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat,
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
5. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat,

6. Permentan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi secara periodik;
3. Mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi melalui data dan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
4. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi.

1.4 Manfaat

Melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan menyediakan data IKM secara periodik yang memiliki manfaat sebagai

berikut :

- 1) Diketuainya kelemahan atau kekurangan atas kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi secara periodik;
- 3) Diketahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi melalui data dan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
- 4) Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; dan
- 5) Masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan publik Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi.

1.5 Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Kementerian Pertanian sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaiandan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi, sehingga Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi

Sukamandi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

BAB II

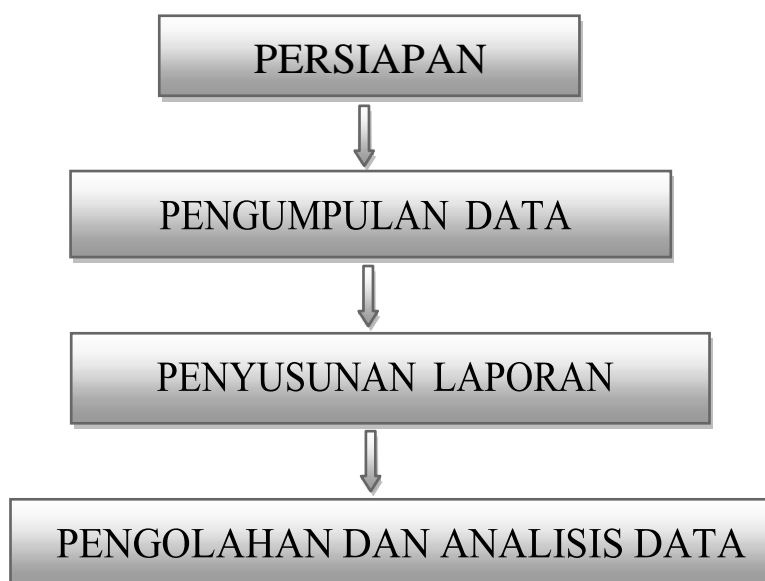
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi dilaksanakan pada pelayanan yang diselenggarakan pada periode tahun 2023 Semester 2 (Juli-Desember), Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi membagikan kuesioner kepada responden penerima pelayanan publik yaitu masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi. Dari kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada tahun 2023 Semester 2 dan sebagai motivasi Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2 Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut :



2.3. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik dengan cara membagikan kuisisioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi. Dalam kuisisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang “*relevan valid*” dan “*reliabel*” sebagai unsur pelayanan yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Pelayanan Instansi Pemerintah, ke-9 unsur pelayanan yang harus ada dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebagai berikut :

1 Persyaratan

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

2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3 Waktu Penyelesaian

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

4 Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6 Kompetensi Pelaksana **)

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

7 Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9 Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan: *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis. **) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

2.4 Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah. Kuesioner yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah yang terbagi dalam 3 bagian yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang dibutuhkan untuk menganalisa profil

responden dalam memberikan penilaian atas pelayanan publik yang dilaksanakan.

Bagian II : identitas pencacah berisi data pencacah (tidak diisi oleh masyarakat).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat yang diberikan oleh penerima pelayanan sebagai responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai dalam kuesioner secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dikategorikan yaitu sebagai berikut :

- **Tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
- **Kurang Baik** diberi nilai persepsi 2;
- **Baik** diberi nilai persepsi 3; dan
- **Sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

2.5 Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks pada Semester 1, diambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 202 orang responden yang dipilih secara tidak sengaja.

2.6 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan pada tahun 2023 Semester 1.

2.7 Metode Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik kajian data Survey kepuasan masyarakat sesuai dengan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut: 1). Editing setelah kuisisioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian kuisisioner sehingga hanya kuisisioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan. 2). Tabulasi setelah data terkumpul, data tersebut diberi skor terhadap jawaban 9 indikator Survey Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau main tabel. 3). Kajian SKM dan interpretasi. Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 \quad (1)$$

Guna memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} \quad (2)$$

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

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM seperti tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. 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 | 25.00-64.99 | 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 Nomor 14 Tahun 2017

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai SKM dari Kantor Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi. 4). Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan langkah terakhir dalam teknik kajian data. Data yang berupa angka dari hasil kuesioner atau angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi penelitian.

2.8 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas

pada nomor 2.4. Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

2.9 Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

- a) Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “*excel*” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b) Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkatagorikan nilai IKM dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

BAB III

LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Pengukuran Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) Semester 2 tahun 2023 dilaksanakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi sesuai dengan tugas, pokok dan tata kerja yang diatur Permentan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Adapun penerima pelayanan publik yang diberikan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi adalah masyarakat dan instansi pemerintah/swasta.

Pada periode pengukuran tahun 2023 Semester 2 Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi, pengukuran Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) mengambil responden sejumlah 328 (tiga ratus dua puluh delapan) responden. Survey Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) dilakukan dalam rangka menilai kualitas kinerja pelayanan di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi dengan mengedarkan kuesioner kepada orang yang datang.

Kuesioner yang telah diedarkan kepada responden, responden telah mengisi identitas responden dan memberi penilaian kinerja pelayanan dari masing-masing unsur, maka data yang diperoleh dari pengisian kuesioner tersebut adalah **Data Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memberi gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi sebagai penyelenggara pelayanan dengan penerima pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah/perusahaan swasta pengguna layanan di lingkungan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi.

Nilai IKM hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan pada Semester 2 Tahun 2023 dengan menggunakan 9 unsur sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan jumlah 328 responden sebagai penerima pelayanan publik dapat diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per Indikator. Juli-Desember 2023.

| No. | Unsur Pelayanan | Jumlah Rata-Rata | Nilai SKM | Nilai Konversi SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja |
|-----------------------------|---|------------------|-------------|--------------------|----------------|--------------------|
| 1. | Persyaratan | 1.158 | 3.53 | 88.26 | B | Baik |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1.183 | 3.61 | 90.17 | A | Sangat Baik |
| 3. | Waktu Penyelesaian | 1.147 | 3.50 | 87.42 | B | Baik |
| 4. | Biaya/Tarif | 1.194 | 3.64 | 91.01 | A | Sangat Baik |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 1.169 | 3.56 | 89.10 | A | Sangat Baik |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 1.188 | 3.62 | 90.55 | A | Sangat Baik |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 1.205 | 3.67 | 91.84 | A | Sangat Baik |
| 8. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1.136 | 3.46 | 86.59 | B | Baik |
| 9. | Sarana dan Prasarana | 1.255 | 3.83 | 95.66 | A | Sangat Baik |
| NRR Tertimbang Unsur | | | 3.60 | 90.07 | | Sangat Baik |

Dari tabel di atas dengan menggunakan rumus sebagaimana telah diuraikan dalam bab II diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi yaitu sebagai berikut :

Nilai IKM = 90.07

Nilai IKM sebagaimana tersebut diatas terletak pada nilai interval konversi IKM antara 76.61 sampai 88.30 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi semester 2 tahun 2023 dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan “ A “** dengan **Kinerja Unit Pelayanan** adalah **SANGAT BAIK**.

Dalam survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang disediakan, data menunjukkan hasil yang positif sebagai berikut:

- Persyaratan, dengan rata-rata penilaian sebesar 3.53, mendapatkan nilai konversi SKM sebesar 88.26, menunjukkan kualitas pelayanan yang baik (B). Meskipun demikian, aspek ini masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Sementara itu, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur meraih rata-rata 3.61 dan konversi SKM 90.17, mendapatkan hasil yang sangat baik (A) dari masyarakat, menunjukkan kinerja dan mutu pelayanan yang tinggi.
- Aspek Waktu Penyelesaian memiliki rata-rata 3.50 dan konversi SKM 87.42, menempatkannya pada kategori yang baik (B) meskipun masih ada ruang untuk peningkatan efisiensi. Biaya/Tarif mendapat nilai rata-rata 3.64 dan konversi SKM 91.01, menunjukkan mutu yang sangat baik (A) dan kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap aspek ini.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan rata-rata 3.56 dan konversi SKM 89.10, serta Kompetensi Pelaksana dengan rata-rata 3.62 dan konversi SKM 90.55, keduanya menandakan tingkat kepuasan yang sangat baik (A) dari masyarakat terhadap kedua aspek ini.
- Perilaku Pelaksana meraih rata-rata 3.67 dan konversi SKM 91.84, menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik (A) dalam hal perilaku staf atau pelaksana yang memberikan layanan. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan rata-rata 3.46 dan konversi SKM 86.59, serta Sarana dan Prasarana dengan rata-rata 3.83 dan konversi SKM 95.66, menandakan kepuasan yang baik hingga sangat baik (B dan A) dari masyarakat terhadap kedua aspek ini.
- Secara keseluruhan, NRR tertimbang unsur sebesar 3.60 atau 90.07 dalam skala 1-5, mencerminkan kepuasan yang sangat baik dari masyarakat terhadap layanan yang disediakan, dengan mayoritas aspek mendapatkan penilaian tinggi dan memuaskan dari perspektif masyarakat yang dilayani..

Secara umum, hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah diterima dengan baik oleh masyarakat. Mayoritas unsur pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik hingga sangat baik, dengan nilai rata-rata dan konversi SKM yang mengindikasikan mutu pelayanan yang memuaskan. Hal ini menandakan bahwa lembaga atau layanan yang disurvei telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek yang dievaluasi.

Namun, meskipun mayoritas aspek telah meraih penilaian positif, masih terdapat beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih lanjut. Misalnya, dalam penanganan pengaduan, terdapat ruang untuk meningkatkan efisiensi atau responsivitas dalam menanggapi masukan dan keluhan dari masyarakat. Begitu juga dengan aspek waktu penyelesaian yang, meskipun telah mendapat penilaian baik, tetap memiliki ruang untuk ditingkatkan dalam hal efisiensi proses.

Selain itu, survei ini menegaskan pentingnya pemeriksaan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan, karena aspek ini memainkan peran krusial dalam memengaruhi kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan yang tinggi yang tercermin dari hasil survei ini dapat menjadi landasan yang kuat untuk terus meningkatkan dan memperbaiki layanan yang diberikan, sambil tetap mempertahankan standar kualitas yang telah berhasil diterima dengan baik oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat diatas, rencana tindak lanjut dapat diarahkan pada beberapa langkah sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem yang lebih responsif terhadap pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Ini bisa meliputi penggunaan platform digital untuk memantau dan merespons masukan secara cepat, serta meningkatkan pelatihan staf dalam menangani pengaduan dengan lebih efektif.
2. Meninjau kembali proses-proses yang terlibat dalam waktu penyelesaian layanan untuk mengidentifikasi area-area di mana efisiensi dapat ditingkatkan. Hal ini bisa melibatkan revisi prosedur atau penggunaan teknologi yang lebih canggih untuk mempercepat waktu layanan tanpa mengorbankan kualitas.
3. Melakukan audit menyeluruh terhadap sarana dan prasarana yang mendukung layanan untuk memastikan ketersediaan dan keandalannya. Rencana perawatan preventif dan perbaikan berkala bisa membantu menjaga kualitas sarana tersebut.
4. Menyediakan pelatihan tambahan bagi karyawan terutama terkait dengan peningkatan kompetensi, perilaku pelayanan, dan penanganan situasi yang beragam. Ini akan meningkatkan kepercayaan diri dan keterampilan staf dalam memberikan layanan yang lebih baik.

5. Menetapkan jadwal untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala guna mengukur dampak dari perubahan dan perbaikan yang diimplementasikan. Langkah ini akan membantu dalam memahami apakah perubahan yang dilakukan telah membuahkan hasil yang diharapkan

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan:

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 328 orang diperoleh **Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKM)** Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi **sebesar 90,07** dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan “ A “** dan **Kinerja Unit Pelayanan** dengan katagori **SANGAT BAIK**. Sedang Nilai Rata-rata IKM per unsur pelayanan diperoleh sebesar **3.60**.

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi pada Semester 2 tahun 2023 menunjukkan mayoritas aspek layanan memperoleh penilaian baik hingga sangat baik. Meskipun demikian, beberapa area seperti penanganan pengaduan, efisiensi waktu penyelesaian, dan pemeliharaan sarana-prasarana memerlukan perhatian lebih lanjut untuk peningkatan kualitas layanan.

Saran:

1. Meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan, saran, dan masukan masyarakat dengan menggunakan platform digital dan pelatihan staf untuk menangani pengaduan secara efektif.
2. Meninjau kembali proses-proses layanan untuk mengidentifikasi area-area di mana efisiensi dapat ditingkatkan, baik melalui revisi prosedur maupun penerapan teknologi canggih.
3. Melakukan audit menyeluruh terhadap sarana dan prasarana yang mendukung layanan serta merencanakan perawatan preventif dan perbaikan

berkala untuk menjaga kualitasnya.

4. Memberikan pelatihan tambahan kepada karyawan, terutama terkait dengan peningkatan kompetensi, perilaku pelayanan, dan penanganan situasi yang beragam untuk meningkatkan layanan yang diberikan.
5. Menjadwalkan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengukur dampak dari perubahan dan perbaikan yang diimplementasikan, sehingga dapat memastikan bahwa perubahan tersebut membuahkan hasil yang diharapkan.

Lampiran

| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Responden | U 1 | U 2 | U 3 | U 4 | U 5 | U 6 | U 7 | U 8 | U 9 | Keterangan |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 17 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 35 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 42 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 68 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 69 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 158 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 159 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 160 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 161 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 162 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 166 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 167 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 178 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 179 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 180 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 181 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 182 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 183 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 184 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 185 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 186 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 187 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 189 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 190 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 191 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 192 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 193 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 196 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 197 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 198 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 199 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 200 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 202 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 203 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 204 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 205 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 208 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 209 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 210 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 211 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 212 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 213 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 214 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 215 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 216 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 217 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 218 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 220 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 221 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 222 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 223 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 224 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 225 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 226 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 227 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 228 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 229 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 230 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 231 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 232 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 233 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 234 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 235 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 236 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 237 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 238 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 239 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 240 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 241 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 242 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 243 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 244 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 245 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 246 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 247 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 248 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 249 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 250 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 251 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 252 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 253 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 254 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 255 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 256 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 257 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 258 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 259 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 260 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 261 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 262 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 263 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 264 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 265 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 266 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 267 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 268 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 269 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 270 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 271 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 272 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 273 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 274 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | |
| 275 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | |
| 276 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | |
| 277 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 278 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 279 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 280 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 281 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 282 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 283 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 284 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 285 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 286 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 287 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 288 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 289 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 290 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 291 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 292 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 293 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 294 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 295 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 296 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 297 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 298 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 299 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 300 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 301 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 302 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 303 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 304 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 305 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 306 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 307 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 308 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 309 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 310 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 311 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 312 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 313 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 314 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 315 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 316 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 317 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 318 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 319 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 320 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 321 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 322 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 323 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 324 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 325 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 326 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 327 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 328 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |

