



PNB

## UNIT PENJAMINAN MUTU AKADEMIK

Gedung Unit Lantai 1, Kampus Bukit Jimbaran, Kuta, Badung

E-mail: upma\_pnb@yahoo.co.id



ISO 9001

# LAPORAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2019



### OLEH

I Wayan Siwantara, SE.,MM  
Dr. Putu Wijaya Sunu, ST.,MT  
I Putu Gede Sopan Rahtika, BS,MS  
I Nyoman Sutapa, S.ST, MT  
Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb  
Ni Ketut Bagiastuti, SH.,MH  
I Made Ariana, SE.,M.Si,Ak  
I Wayan Suasnawa, ST.,MT



POLITEKNIK NEGERI BALI  
2019

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN

#### SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2019

##### Tim Surveyor

- Ketua : I Wayan Siwantara, SE.,MM  
Sekretaris : Dr. Putu Wijaya Sunu, ST.,MT  
Anggota :
1. I Putu Gede Sopan Rahtika, BS,MS
  2. I Nyoman Sutapa, S.ST, MT
  3. Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb
  4. Ni Ketut Bagiastuti, SH.,MH
  5. I Made Ariana, SE.,M.Si,AK
  6. I Wayan Suasnawa, ST.,MT

##### Responden

1. Mahasiswa Jurusan Pariwisata
2. Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga
3. Mahasiswa Jurusan Akuntansi
4. Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil
5. Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin
6. Mahasiswa Jurusan Teknik Elektro

Bakit Jimbaran, 30 April 2019

Mengetahui,  
Kepala Kantor Direktur I



(A.A. Ngurah Bagus Mulawarman, ST.,MT)

Dilaporkan oleh,  
Ketua UPMA

(I Wayan Siwantara, SE.,MM)

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali tahun ini merupakan kegiatan rutin Unit Penjaminan Mutu Akademik. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka memonitor mutu pelayanan dan menjamin efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu sesuai persyaratan ISO 9001:2008.

Ruang lingkup survei adalah indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dengan menggunakan Skala Likert 4 alternatif jawaban, yaitu 4=Sangat Baik, 3=Baik, 2=Kurang Baik, 1=Tidak Baik. Jumlah mahasiswa yang dipakai sebagai responden adalah sebanyak 532 orang dari 6 Jurusan. Pelaksanaan survei dilakukan oleh 8 orang surveyor dengan menggunakan kuesioner pada tanggal 17-21 April 2019.

Hasil survei pada tahun 2019 ini, memperlihatkan rata-rata angka indeks kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali sebesar **3,06**. Dimana aspek jaminan pelayanan (*Assurance*) mendapatkan peringkat paling tinggi yaitu sebesar 3,18 dan aspek daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan peringkat paling rendah yaitu 3,00. Namun jika dilihat dari tiga unit kerja yang disurvei (BAAK, Perpustakaan, Jurusan), maka terlihat pelayanan di Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan mendapat peringkat paling tinggi yaitu 3,07. Kemudian pelayanan di Jurusan 3,06 dan Perpustakaan sebesar 3,05. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali adalah **Baik** (berada pada interval 2,51-3,3), namun masih dibawah target Renstra tahun 2019 yaitu 3,4.

Oleh karena itu, diharapkan agar semua unit pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya pada tahun 2019 karena angka indeks tahun ini masih dibawah target Renstra. Walaupun bila dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2018 yaitu sebesar 3,05 capaian tahun ini menunjukkan adanya peningkatan yaitu sebesar 3,06.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Kuasa) kami panjatkan, karena "Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Politeknik Negeri Bali Tahun 2019" dapat diselesaikan sesuai dengan harapan.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini masih ditemukan beberapa hambatan, namun tetap dapat terlaksana sesuai rencana. Oleh karena itu kami sangat mengapresiasi partisipasi mahasiswa yang sangat kooperatif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

Bukit Jimbaran, 30 April 2019  
Ketua Tim

## DAFTAR ISI

| ISI   | HALAMAN |
|---|---------|
| Judul .....   | i       |
| Lembar Pengesahan.....                                    | ii      |
| Ringkasan Eksekutif .....                                 | iii     |
| Kata Pengantar.....                                       | iv      |
| Daftar Isi .....  | v       |
| Bab I Pendahuluan .....                                   | 1       |
| 1.1. Latar Belakang .....                                 | 1       |
| 1.2. Tujuan Survei .....                                  | 1       |
| 1.3. Kegunaan Survei .....                                | 1       |
| 1.4. Waktu Pelaksanaan .....                              | 1       |
| Bab II Metode Survei.....                                 | 2       |
| 2.1. Variabel.....  | 2       |
| 2.2. Pengukuran Variabel .....                            | 2       |
| 2.3. Populasi dan Sampel.....                             | 2       |
| 2.4. Teknik Analisis .....                                | 3       |
| Bab III Organisasi Politeknik Negeri Bali .....           | 4       |
| 3.1. Visi Politeknik Negeri Bali .....                    | 4       |
| 3.2. Misi Politeknik Negeri Bali .....                    | 4       |
| 3.3. Struktur Organisasi Politeknik Negeri Bali.....      | 4       |
| Bab IV Hasil dan Pembahasan.....                          | 5       |
| 4.1. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Aspek Pelayanan..... | 5       |
| 4.2. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Unit Pelayanan.....  | 9       |
| 4.3. Mutu dan Kinerja Pelayanan. ....                     | 10      |
| Bab V Penutup .....                                       | 11      |
| 5.1. Simpulan .....                                       | 11      |
| 5.2. Rekomendasi. ....                                    | 11      |
| Lampiran  |         |



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan monev terhadap implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Politeknik Negeri Bali adalah kegiatan rutin yang dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Diantaranya adalah pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* melalui survei. Pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa telah diatur dalam prosedur tersendiri di Unit Penjaminan Mutu Akademik.

## 1.2. Tujuan Survei

Tujuan dari kegiatan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem manajemen mutu di Politeknik Negeri Bali. Secara khusus, adalah untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa dan menentukan aspek yang perlu segera ditindak lanjuti.

## 1.3. Kegunaan Survei

Hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan proses belajar mengajar di Politeknik Negeri Bali. Disamping juga untuk menunjukkan katagori tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan berdasarkan pedoman Surat Keputusan Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

## 1.4. Waktu Pelaksanaan

Persiapan survei tingkat kepuasan mahasiswa dimulai dari penyusunan alat ukur tingkat kepuasan pada bulan Pebruari 2019. Kemudian pelaksanaan uji coba alat ukur pada bulan Maret 2019, dan pengambilan data di lapangan pada bulan April 2019.

## BAB II METODE SURVEI

Metode yang digunakan dalam survei pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan rancangan sebagai berikut.

### 2.1. Variabel

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima akan diukur dengan menggunakan 5 (lima) variabel. Variabel-variabel tersebut dirujuk dari penelitian Berry & Parasuraman (1991) yaitu: Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Wujud fisik (*tangible*). Pada survei ini, kelima variabel tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan, Jurusan, dan Perpustakaan.

### 2.2. Pengukuran Variabel

Masing-masing variabel pengukuran akan diuraikan menjadi butir-butir pertanyaan pada kuisioner. Alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu: 1=Tidak Baik, 2=Kurang Baik, 3= Baik, 4=Sangat Baik. Untuk pengumpulan data menggunakan sistem informasi secara online dan pengolahan data digunakan bantuan program Microsoft Excel dalam menghitung nilai frekuensi dari setiap variabel. Sedangkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PNB sebagai instansi pemerintahan, akan diukur dengan mengkonversikan nilai kepuasan mahasiswa kepada standar mutu pelayanan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

Adapun konversi nilai kepuasan mahasiswa terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan pengelompokan seperti pada Tabel 2.1.

Table 2.1  
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan,  
dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,03 – 1,75        | 25 – 43,75                  | D              | Tidak baik             |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,76 - 62,50               | C              | Kurang baik            |
| 3              | 2,51 – 3,3         | 62,51 - 81,35               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 – 4,00        | 81,26 – 100,00              | A              | Sangat baik            |

### 2.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam pengukuran ini adalah seluruh mahasiswa PNB tahun 2018/2019 di semua jurusan. Pengambilan sampel dilakukan secara non probabilitas dengan metode *Purposive Sampling* pada enam program studi. Kuisioner yang disebarakan sebagai sample



adalah sebanyak 752. Jumlah ini telah memadai untuk dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterimanya.

Adapun tentang rincian jumlah seluruh respondennya adalah seperti yang terlihat pada Tabel berikut.

Tabel 2.2  
Responden Menurut Jurusan

| No. | Jurusan            | Jumlah (orang) |
|-----|--------------------|----------------|
| 1.  | Pariwisata         | 111            |
| 2.  | Administrasi Niaga | 135            |
| 3.  | Akuntansi          | 61             |
| 4.  | Teknik Sipil       | 209            |
| 5.  | Teknik Mesin       | 129            |
| 6.  | Teknik Elektro     | 107            |
|     | Total              | 752            |

Sumber : Lampiran 2.

Tabel 2.3  
Responden Menurut Semester

| No. | Tingkatan Semester | Jumlah (orang) |
|-----|--------------------|----------------|
| 1.  | Semester II        | 448            |
| 2.  | Semester IV        | 272            |
| 3.  | Semester VIII      | 32             |
|     | Total              | 752            |

Sumber : Lampiran 2.

## 2.4. Teknik Analisis

Teknik analisis data dilakukan dengan menghitung angka indek tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap aspek layanan berdasarkan jumlah responden di masing-masing katagori serta tingkat kesenjangannya (perbedaan antara harapan dengan kenyataan). Selanjutnya untuk menentukan mutu dan kinerja pelayanan, maka angka indek tersebut akan dikonversi dengan angka standar mutu pelayanan instansi pemerintah sebagaimana yang tertuang pada Surat Keputusan Menpan Nomor: 25/M.PAN/2/2004.

## BAB III ORGANISASI POLITEKNIK NEGERI BALI

### 3.1. Visi Politeknik Negeri Bali

Visi Politeknik Negeri Bali adalah “Menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi Vokasi Terdepan Penghasil Lulusan Profesional Berdaya Saing Internasional Pada Tahun 2025”.

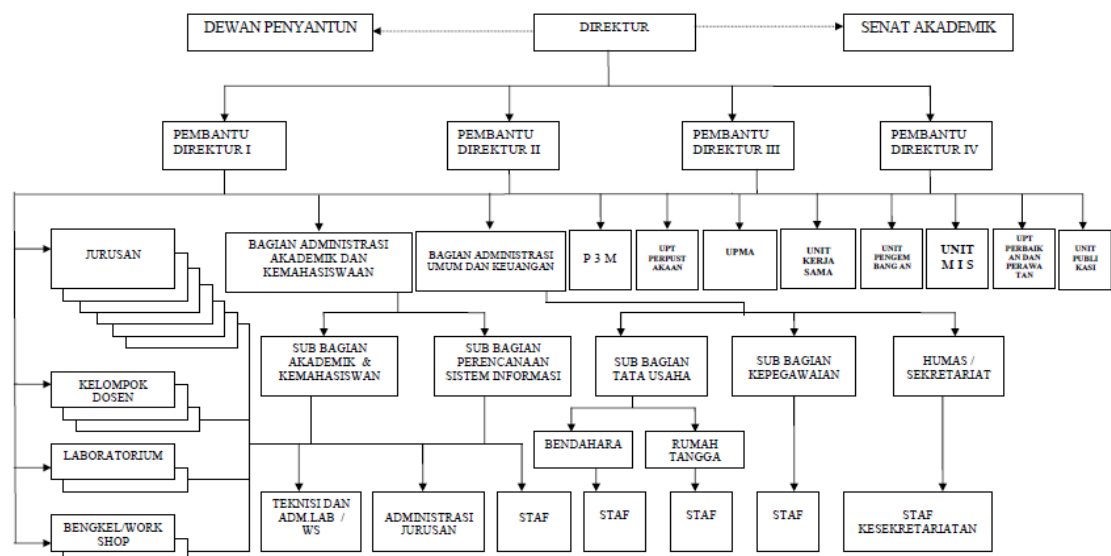
### 3.2. Misi Politeknik Negeri Bali

- M1. Menyelenggarakan pendidikan vokasi yang dapat diakses secara merata dan berkesetaraan bagi masyarakat.
- M2. Menyelenggarakan pendidikan bidang vokasi yang berkarakter kebangsaan dengan standar mutu nasional dan regional Asia-Pasifik.
- M3. Melaksanakan penelitian bertaraf internasional pada bidang keilmuan dan teknologi terapan.
- M4. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang berlandaskan pada penerapan keilmuan dan teknologi.
- M5. Menyelenggarakan kerjasama di kawasan regional aspac.
- M6. Mengembangkan sistem tata kelola yang inovatif, transparan, dan akuntabel didukung oleh sumber-sumber daya yang bertaraf internasional.
- M7. Membangun keunggulan lembaga yang berorientasi pada kepariwisataan.

### 3.3. Struktur Organisasi Politeknik Negeri Bali

Organisasi Politeknik Negeri Bali dipimpin oleh seorang Direktur, dibantu oleh 4 orang Pembantu Direktur, dan beberapa Kepala Bagian/Pusat/Unit/Jurusan/Program Studi, seperti terlihat pada Gambar 3.1.

Gambar 3.1  
Struktur Organisasi PNB



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Aspek Pelayanan

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap wujud fisik pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Tangible*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,05 seperti yang terlihat pada Tabel 4.1. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek wujud fisik adalah baik.

Tabel 4.1  
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Wujud Fisik  
Pelayanan Politeknik Negeri Bali  
Tahun 2019

| Bobot | Kategori       | Frekuensi | Nilai  |
|-------|----------------|-----------|--------|
| 4     | Sangat Baik    | 1.322     | 5.288  |
| 3     | Baik           | 6.064     | 18.192 |
| 2     | Kurang Baik    | 835       | 1.670  |
| 1     | Tidak Baik     | 51        | 51     |
|       | Total          | 8.272     | 25.201 |
|       | Indek Kepuasan |           | 3,05   |

Sumber : Lampiran 2

#### 2. Kepuasan mahasiswa terhadap keandalan pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Reliability*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,06 seperti yang terlihat pada Tabel 4.2. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek keandalan adalah baik.

Tabel 4.2  
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan  
Pelayanan Politeknik Negeri Bali  
Tahun 2019

| Bobot | Kategori       | Frekuensi | Nilai  |
|-------|----------------|-----------|--------|
| 4     | Sangat Baik    | 1.189     | 4.756  |
| 3     | Baik           | 6.425     | 19.275 |
| 2     | Kurang Baik    | 635       | 1.270  |
| 1     | Tidak Baik     | 22        | 22     |
|       | Total          | 8.271     | 25.323 |
|       | Indek Kepuasan |           | 3,06   |

Sumber : Lampiran 2

### 3. Kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Responsiveness*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,00 seperti yang terlihat pada Tabel 4.3. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek daya tanggap adalah baik.

Tabel 4.3  
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap  
Pelayanan Politeknik Negeri Bali  
Tahun 2019

| Bobot | Katagori       | Frekuensi | Nilai  |
|-------|----------------|-----------|--------|
| 4     | Sangat Baik    | 495       | 1.980  |
| 3     | Baik           | 3.528     | 10.584 |
| 2     | Kurang Baik    | 478       | 956    |
| 1     | Tidak Baik     | 11        | 11     |
|       | Total          | 4.512     | 13.531 |
|       | Indek Kepuasan |           | 3,00   |

Sumber : Lampiran 2

### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap jaminan pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Assurance*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,18 seperti yang terlihat pada Tabel 4.4. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek jaminan adalah baik.

Tabel 4.4  
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Jaminan  
Pelayanan Politeknik Negeri Bali  
Tahun 2019

| Bobot | Katagori       | Frekuensi | Nilai  |
|-------|----------------|-----------|--------|
| 4     | Sangat Baik    | 1.045     | 4.180  |
| 3     | Baik           | 3.226     | 9.678  |
| 2     | Kurang Baik    | 229       | 458    |
| 1     | Tidak Baik     | 12        | 12     |
|       | Total          | 4.512     | 14.328 |
|       | Indek Kepuasan |           | 3,18   |

Sumber : Lampiran 2

### 5. Kepuasan mahasiswa terhadap empati pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Empathy*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks

Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan PNB Tahun 2018 sebesar 3,02 seperti yang terlihat pada Tabel 4.5. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek empati adalah baik.

Tabel 4.5  
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Empati  
Pelayanan Politeknik Negeri Bali  
Tahun 2019

| Bobot | Katagori       | Frekuensi | Nilai  |
|-------|----------------|-----------|--------|
| 4     | Sangat Baik    | 660       | 2.640  |
| 3     | Baik           | 3.317     | 9.951  |
| 2     | Kurang Baik    | 490       | 980    |
| 1     | Tidak Baik     | 45        | 45     |
|       | Total          | 4.512     | 13.616 |
|       | Indek Kepuasan |           | 3,02   |

Sumber : Lampiran 2

## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap semua aspek pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap semua aspek pelayanan dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada semua aspek kualitas pelayanan (*Reability, Assurane, Responsiveness, Empathy, Tangible*). Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,06 seperti yang terlihat pada Tabel 4.6. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari semua aspek adalah baik.

Tabel 4.6  
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua Aspek  
Pelayanan Politeknik Negeri Bali  
Tahun 2019

| Bobot | Katagori               | Frekuensi | Nilai  |
|-------|------------------------|-----------|--------|
| 4     | Sangat Baik            | 4.711     | 18.844 |
| 3     | Baik                   | 22.560    | 67.680 |
| 2     | Kurang Baik            | 2.667     | 5.334  |
| 1     | Tidak Baik             | 141       | 141    |
|       | Total                  | 30.079    | 91.999 |
|       | Indek Tingkat Kepuasan |           | 3,06   |

Sumber : Lampiran 2

## 7. Kesenjangan harapan mahasiswa dengan kenyataan pelayanan

Kesenjangan yang terjadi antara harapan mahasiswa dengan kenyataan pelayanan yang dirasakannya akan menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Kesenjangan (*Gap*) tersebut didalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7  
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan  
Pelayanan Politeknik Negeri Bali  
Tahun 2019

| No. | Aspek Pelayanan       | Harapan | Kenyataan | Perbedaan |
|-----|-----------------------|---------|-----------|-----------|
| 1.  | <i>Tangible</i>       | 3,59    | 3,05      | 0,54      |
| 2.  | <i>Reability</i>      | 3,59    | 3,06      | 0,53      |
| 3.  | <i>Responsiveness</i> | 3,55    | 3,00      | 0,55      |
| 4.  | <i>Assurance</i>      | 3,54    | 3,18      | 0,36      |
| 5.  | <i>Empathy</i>        | 3,56    | 3,02      | 0,54      |
|     | Rata-rata             | 3,57    | 3,06      | 0,51      |

Sumber : Lampiran 2

Dari Tabel 4.7 tersebut, terlihat bahwa perbedaan (*gap*) terendah antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa berada pada aspek jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 0,36. Hal ini berarti bahwa jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Negeri Bali sudah hampir mendekati apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Sebaliknya, perbedaan tertinggi terlihat pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 0,55. Hal ini berarti bahwa perhatian yang diberikan kepada mahasiswa dalam pelaksanaan pelayanan masih jauh dari yang diharapkan oleh mahasiswa. Dimana secara keseluruhan rata-rata masih ada perbedaan sebesar 0,51.

#### 4.2. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Unit Pelayanan

##### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada BAAK. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,07 seperti yang terlihat pada Tabel 4.8. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAAK adalah tergolong baik.

Tabel 4.8  
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan  
Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan  
Tahun 2019

| Bobot | Kategori               | Frekuensi | Nilai  |
|-------|------------------------|-----------|--------|
| 4     | Sangat Baik            | 715       | 2.860  |
| 3     | Baik                   | 4.227     | 12.681 |
| 2     | Kurang Baik            | 304       | 608    |
| 1     | Tidak Baik             | 18        | 18     |
|       | Total                  | 5.264     | 16.167 |
|       | Indek Tingkat Kepuasan |           | 3,07   |

Sumber : Lampiran 2

## 2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT-Perpustakaan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada UPT-Perpustakaan. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,05 seperti yang terlihat pada Tabel 4.9. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT-Perpustakaan adalah tergolong baik.

Tabel 4.9  
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan  
UPT-Perpustakaan  
Tahun 2019

| Bobot | Kategori               | Frekuensi | Nilai  |
|-------|------------------------|-----------|--------|
| 4     | Sangat Baik            | 809       | 3.236  |
| 3     | Baik                   | 4.710     | 14.130 |
| 2     | Kurang Baik            | 482       | 964    |
| 1     | Tidak Baik             | 14        | 14     |
|       | Total                  | 6.015     | 18.344 |
|       | Indek Tingkat Kepuasan |           | 3,05   |

Sumber : Lampiran 2

## 3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada Jurusan. Dalam hal ini diperoleh angka indeks 3,06 seperti yang terlihat pada Tabel 4.10. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurusan secara umum adalah baik.

Tabel 4.10  
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan  
Semua Jurusan  
Tahun 2019

| Bobot | Kategori               | Frekuensi | Nilai  |
|-------|------------------------|-----------|--------|
| 4     | Sangat Baik            | 3.187     | 12.748 |
| 3     | Baik                   | 13.623    | 40.869 |
| 2     | Kurang Baik            | 1.881     | 3.762  |
| 1     | Tidak Baik             | 109       | 109    |
|       | Total                  | 18.800    | 57.488 |
|       | Indek Tingkat Kepuasan |           | 3,06   |

Sumber : Lampiran 2

Catatan : PW=2,99 AN=2,94 AK=3,01 TS=3,08 TM=3,24 TE=3,06

## 4.3. Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai mutu dan kinerja masing-masing unit pelayanan akan ditentukan oleh indeks kepuasan pelayanannya. Adapun nilai mutu dan kinerja masing-masing unit pelayanan di Politeknik Negeri Bali pada tahun 2018-2019 adalah seperti yang terlihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11  
Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan  
pada Politeknik Negeri Bali  
Tahun 2018-2019

| No. | Unit Pelayanan                   | IKM<br>2018 | IKM<br>2019 | Mutu<br>Pelayanan | Kinerja<br>Pelayanan |
|-----|----------------------------------|-------------|-------------|-------------------|----------------------|
| 1.  | Bag. Adm. Akademik Kemahasiswaan | 3,06        | 3,07        | B                 | Baik                 |
| 2.  | UPT-Perpustakaan                 | 3,05        | 3,05        | B                 | Baik                 |
| 3.  | Semua Jurusan                    | 3,04        | 3,06        | B                 | Baik                 |
|     | - Jurusan Pariwisata             | 3,04        | 2,99        | B                 | Baik                 |
|     | - Jurusan Administrasi Niaga     | 2,99        | 2,94        | B                 | Baik                 |
|     | - Jurusan Akuntansi              | 3,07        | 3,01        | B                 | Baik                 |
|     | - Jurusan Teknik Sipil           | 3,20        | 3,08        | B                 | Baik                 |
|     | - Jurusan Teknik Mesin           | 3,07        | 3,24        | B                 | Baik                 |
|     | - Jurusan Teknik Elektro         | 2,82        | 3,06        | B                 | Baik                 |

Sumber : Lampiran 2

Dari Tabel 4.11 terlihat mutu pelayanan tahun 2019 semuanya baik, dimana angka indeks tertinggi ada pada Jurusan Teknik Mesin yaitu sebesar 3,24 dan terendah ada pada Jurusan Administrasi Niaga. Namun demikian, semuanya masih berada dibawah target Renstra tahun 2019 sebesar 3,40.



## BAB V PENUTUP

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2019, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik negeri Bali secara umum adalah “**baik**” dengan indeks tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 3,06 dan meningkat dibandingkan dengan yang diperoleh pada tahun 2018 yaitu sebesar 3,05. Namun demikian, capaian angka indeks tersebut masih berada dibawah target Renstra tahun 2019 yaitu sebesar 3,40.

Adapun rincian masing-masing angka indeks yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Angka indeks kepuasan pelayanan pada BAAK sebesar 3,07.
2. Angka indeks kepuasan pelayanan pada UPT-Perpustakaan sebesar 3,05.
3. Angka Indeks kepuasan pelayanan pada Jurusan sebesar 3,06 dengan rincian:
  - a. Angka indeks jurusan Pariwisata sebesar 2,99
  - b. Angka indeks jurusan Administrasi Niaga sebesar 2,94
  - c. Angka indeks jurusan Akuntansi sebesar 3,07
  - d. Angka indeks jurusan Teknik Sipil sebesar 3,08
  - e. Angka indeks jurusan Teknik Mesin sebesar 3,24
  - f. Angka indeks jurusan Teknik Elektro sebesar 3,06
4. Angka Indeks kepuasan pelayanan seluruhnya sebesar 3,06

### 5.2. Rekomendasi

Meskipun semua aspek pelayanan sudah baik, namun aspek **daya tanggap** (*responsiveness*) harus ditingkatkan karena angka indeks kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini paling rendah.

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1**

- Google Form Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa
- Daftar Pertanyaan (Kuisener)



## SURVEY LAYANAN AKADEMIK

Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Bali, Tahun 2019

Survey ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Saudara sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan harapan dan kenyataan yang sebenarnya. Partisipasi saudara dalam mengisi instrumen ini secara obyektif sangat besar artinya bagi Politeknik Negeri Bali dalam peningkatan mutu pelayanannya. Jawaban saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak akan memiliki dampak negatif bagi siapapun. Instrumen ini berisi seperangkat pertanyaan tentang harapan dan kenyataan dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan.

Pilih jawaban yang disediakan untuk nilai kenyataan dan harapan dengan kriteria

Kenyataan yang dirasakan :

Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik

Harapan yang diinginkan :

Sangat Penting, Penting, Kurang Penting, Tidak Penting

\* Required

Nama \*

Your answer

NIM \*

Your answer

Jurusan dan Program Studi \*

**SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN  
DI POLITEKNIK NEGERI BALI  
TAHUN \_\_\_\_\_**

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : \_\_\_\_\_  
NIM : \_\_\_\_\_  
Program Studi : \_\_\_\_\_  
Jurusan : \_\_\_\_\_  
Semester : Ganjil/Genap Tahun \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Kelas : \_\_\_\_\_  
Jenis kelamin : Laki/Perempuan  
Tanggal pengisian : \_\_\_\_\_

**PETUNJUK**

- Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali
- Saudara sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan harapan dan kenyataan yang sebenarnya.
- Partisipasi saudara dalam mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Politeknik Negeri Bali dalam peningkatan mutu pelayanan.
- Jawaban saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak akan memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- Instrumen ini berisi seperangkat pertanyaan tentang harapan dan kenyataan dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan.
- Berilah tanda (√) pada kolom nilai harapan dan kenyataan dengan kriteria:  

|   |   |
|---|---|
| <b>Harapan:</b><br>4=Sangat penting<br>3=Penting<br>2=Kurang penting<br>1=Tidak penting | <b>Kenyataan:</b><br>4=Sangat Baik<br>3=Baik<br>2=Kurang Baik<br>1=Tidak Baik |
|---|---|

**KUESIONER**

**1. Aspek Fisik (*tangibles*)**

| Harapan |   |   |   | Pertanyaan  | Kenyataan |   |   |   |
|---------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|
| 1       | 2 | 3 | 4 | Tentang Kondisi Fisik Sarana Prasarana            | 1         | 2 | 3 | 4 |
|         |   |   |   | 1. Ruang kuliah yang dipakai untuk perkuliahan ?  |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 2. Sarana belajar mengajar di ruang kuliah ?      |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 3. Ruang lab yang dipakai untuk praktikum ?       |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 4. Sarana praktikum yang tersedia di lab ?        |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 5. Ruang pelayanan administrasi di jurusan ?      |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 6. Sarana pelayanan yang digunakan di jurusan ?   |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 7. Ruang pelayanan akademik di pusat (BAAK) ?     |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 8. Sarana pelayanan yang digunakan di BAAK ?      |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 9. Ruang pelayanan pustaka di Perpustakaan ?      |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 10. Sarana yang digunakan di Perpustakaan ?       |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 11. Bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan ? |           |   |   |   |

## 2. Aspek Kehandalan (*Reliability*)

| Harapan |   |   |   | Pertanyaan  | Kenyataan |   |   |   |
|---------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|
| 1       | 2 | 3 | 4 | Tentang Kehandalan SDM dan Sarpras                | 1         | 2 | 3 | 4 |
|         |   |   |   | 1. Kehandalan dosen dalam memberikan kuliah ?     |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 2. Kehandalan dosen dalam memberikan contoh ?     |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 3. Kemampuan dosen dalam mengajar praktikum?      |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 4. Kemampuan staf jurusan dalam pelayanan ?       |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 5. Kemampuan teknisi jurusan dalam pelayanan?     |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 6. Kehandalan peralatan yang dipakai praktikum ?  |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 7. Kehandalan informasi akademik di jurusan ?     |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 8. Kemampuan staf BAAK dalam pelayanan ?          |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 9. Kehandalan informasi akademik di BAAK ?        |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 10. Kemampuan staf Perpustakaan dlm pelayanan ?   |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 11. Kehandalan informasi pustaka di Perpustakaan? |           |   |   |   |

## 3. Aspek Daya tanggap (*Responsiveness*)

| Harapan |   |   |   | Pertanyaan                                       | Kenyataan |   |   |   |
|---------|---|---|---|--|-----------|---|---|---|
| 1       | 2 | 3 | 4 | Tentang Daya Tanggap SDM                         | 1         | 2 | 3 | 4 |
|         |   |   |   | 1. Daya tanggap dosen terhadap fisik mahasiswa ? |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 2. Daya tanggap dosen thd daya serap mahasiswa?  |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 3. Daya tanggap teknisi terhadap kesiapan lab ?  |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 4. Daya tanggap jurusan thp ketersediaan PBM ?   |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 5. Daya tanggap staf BAAK dlm melayani mhs ?     |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 6. Daya tanggap staf Perpustakaan thd kbth mhs ? |           |   |   |   |

## 4. Aspek Keterjaminan (*Assurance*)

| Harapan |   |   |   | Pertanyaan  | Kenyataan |   |   |   |
|---------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|
| 1       | 2 | 3 | 4 | Tentang Jaminan Kepastian Hasil Pelayanan         | 1         | 2 | 3 | 4 |
|         |   |   |   | 1. Jaminan soal ujian tidak bocor ?               |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 2. Jaminan penilaian ujian dilakukan obyektif ?   |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 3. Jaminan pelaksanaan PBM dilaks dengan baik ?   |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 4. Jaminan staf jur menginput nilai degan jujur ? |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 5. Jaminan staf BAAK melayani dengan baik ?       |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 6. Jaminan staf Perpustakaan melayani dgn baik?   |           |   |   |   |

## 5. Aspek Empati (*Empathy*)

| Harapan |   |   |   | Pertanyaan   | Kenyataan |   |   |   |
|---------|---|---|---|--|-----------|---|---|---|
| 1       | 2 | 3 | 4 | Tentang Perhatian terhadap mahasiswa                     | 1         | 2 | 3 | 4 |
|         |   |   |   | 1. Perhatian dosen thp mhs yang kurang pintar ?          |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 2. Perhatian dosen thp mhs yg aktif organisasi ?         |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 3. Perhatian teknisi thp ketiadaan peralatan lab. ?      |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 4. Perhatian staf jur thp ketiadaan sarana PBM ?         |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 5. Perhatian staf BAAK thp mhs yang tak mampu?           |           |   |   |   |
|         |   |   |   | 6. Perhatian staf perpustakaan thp ketiadaan bh.pustaka? |           |   |   |   |

Tuliskan keluhan yang saudara alami selama menerima pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali :

.....

.....

.....

## **LAMPIRAN**

### Lampiran 2

- Data Hasil Survey
- Hasil Analisis Data

[illegible]

[illegible]



[illegible]

|     |                  |    |        |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----|------------------|----|--------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 185 | Shinta saraswati | AN | D4 MBI | IV | P | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
|-----|------------------|----|--------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|



|     |                        |    |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|-----|------------------------|----|-------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 313 | I Gede Arimbawa Pratan | TE | D3 MI | IV | L | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3</ |
|-----|------------------------|----|-------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|

[illegible]

[illegible]





[illegible]





[illegible]

| Tingkat kepuasan terhadap seluruh layanan PNB |                  |        |        |
|---|------------------|--------|--------|
| Bobot   | Kategori         | Frek   | Nilai  |
| 4   | Sangat baik      | 4.711  | 18.844 |
| 3   | Baik             | 22.560 | 67.680 |
| 2   | Kurang Baik      | 2.667  | 5.334  |
| 1   | Tidak Baik       | 141    | 141    |
|   | Total            | 30.079 | 91.999 |
|   | Kepuasan thd PNB | 3,06   | (Baik) |

| Tingkat kepuasan terhadap layanan Jurusan |                      |        |        |
|---|----------------------|--------|--------|
| Bobot                                     | Kategori             | Frek   | Nilai  |
| 4   | Sangat baik          | 3.187  | 12.748 |
| 3   | Baik                 | 13.623 | 40.869 |
| 2   | Kurang Baik          | 1.881  | 3.762  |
| 1   | Tidak Baik           | 109    | 109    |
|   | Total                | 18.800 | 57.488 |
|   | Kepuasan thd Jurusan | 3,06   | (Baik) |

| Tingkat kepuasan terhadap layanan BAAK |                   |       |        |
|--|-------------------|-------|--------|
| Bobot                                  | Kategori          | Frek  | Nilai  |
| 4                                      | Sangat baik       | 715   | 2.860  |
| 3                                      | Baik              | 4.227 | 12.681 |
| 2                                      | Kurang Baik       | 304   | 608    |
| 1                                      | Tidak Baik        | 18    | 18     |
|  | Total             | 5.264 | 16.167 |
|  | Kepuasan thd BAAK | 3,07  | (Baik) |

| Tingkat kepuasan terhadap layanan Perpustakaan |                           |       |        |
|--|---------------------------|-------|--------|
| Bobot  | Kategori                  | Frek  | Nilai  |
| 4  | Sangat baik               | 80    | 3.236  |
| 3  | Baik                      | 4.710 | 14.130 |
| 2  | Kurang Baik               | 482   | 964    |
| 1  | Tidak Baik                | 14    | 14     |
|  | Total                     | 6.015 | 18.344 |
|  | Kepuasan thd Perpustakaan | 3,05  | (Baik) |

| Tingkat kepuasan dari aspek Tangibles |                               |       |        |
|---------------------------------------|-------------------------------|-------|--------|
| Bobot                                 | Katagori                      | Frek  | Nilai  |
| 4                                     | Sangat baik                   | 1.322 | 5.288  |
| 3                                     | Baik                          | 6.064 | 18.192 |
| 2                                     | Kurang Baik                   | 835   | 1.670  |
| 1                                     | Tidak Baik                    | 51    | 51     |
|                                       | Total                         | 8.272 | 25.201 |
|                                       | Kepuasan dari aspek Tangibles | 3,05  | (Baik) |

| Tingkat kepuasan dari aspek Reliability |                                 |       |        |
|---|---------------------------------|-------|--------|
| Bobot                                   | Katagori                        | Frek  | Nilai  |
| 4                                       | Sangat baik                     | 1.189 | 4.756  |
| 3                                       | Baik                            | 6.425 | 19.275 |
| 2                                       | Kurang Baik                     | 635   | 1.270  |
| 1                                       | Tidak Baik                      | 22    | 22     |
|   | Total                           | 8.271 | 25.323 |
|   | Kepuasan dari aspek Reliability | 3,06  | (Baik) |

| Tingkat kepuasan dari aspek Responsiveness |                                    |       |        |
|--|------------------------------------|-------|--------|
| Bobot                                      | Katagori                           | Frek  | Nilai  |
| 4  | Sangat baik                        | 495   | 1.980  |
| 3  | Baik                               | 3.528 | 10.584 |
| 2  | Kurang Baik                        | 478   | 956    |
| 1  | Tidak Baik                         | 11    | 11     |
|  | Total                              | 4.512 | 13.531 |
|  | Kepuasan dari aspek Responsiveness | 3,00  | (Baik) |

| Tingkat kepuasan dari aspek Assurance |                               |       |        |
|---------------------------------------|-------------------------------|-------|--------|
| Bobot                                 | Katagori                      | Frek  | Nilai  |
| 4                                     | Sangat baik                   | 1.045 | 4.180  |
| 3                                     | Baik                          | 3.226 | 9.678  |
| 2                                     | Kurang Baik                   | 229   | 458    |
| 1                                     | Tidak Baik                    | 12    | 12     |
|                                       | Total                         | 4.512 | 14.328 |
|                                       | Kepuasan dari aspek Assurance | 3,18  | (Baik) |

| Tingkat kepuasan dari aspek Empaty |                            |       |        |
|------------------------------------|----------------------------|-------|--------|
| Bobot                              | Katagori                   | Frek  | Nilai  |
| 4                                  | Sangat baik                | 660   | 2.640  |
| 3                                  | Baik                       | 3.317 | 9.951  |
| 2                                  | Kurang Baik                | 490   | 980    |
| 1                                  | Tidak Baik                 | 45    | 45     |
|                                    | Total                      | 4.512 | 13.616 |
|                                    | Kepuasan dari aspek Empaty | 3,02  | (Baik) |