

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

SEMESTER I



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK PROVINSI
SULAWESI TENGAH
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....

BAB I.....

PENDAHULUAN.....

 A. Pengantar.....

 B. Dasar Hukum.....

 C. Maksud dan Tujuan.....

BAB II.....

PENGUMPULAN DATA.....

 A. Pelaksana SKM.....

 B. Metode Pengumpulan Data.....

 C. Waktu Pengumpulan Data.....

BAB III.....

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....

 A. Profil Responden.....

 B. Hasil Survei.....

BAB IV.....

ANALISIS HASIL SKM.....

 A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....

 B. Rencana Tindak Lanjut.....

BAB V.....

KESIMPULAN.....

LAMPIRAN.....

 A. Kuesioner.....

 B. Hasil Pengolahan Data.....

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjarkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian Dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah Semester I Tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian Dan Statistik dalam meningkatkan kualitas layanan public di lingkungan kami sehingga meningkatkan kepuasan bagi stakeholder kami. Hasil dari survey ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat dan pegawai terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditunjukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadapn layanan yang kami berikan. Survei ini sangat penting dalam rangka mendukung tercapainya visi dan misi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian Dan Statistik, serta sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dan saran konstruktif dari berbagai pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, khususnya tim penyusun yang telah berkerja keras dan berdedikasi tinggi.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi peningkatan kualitas layanan dan integritas di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian Dan Statistik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. PENGANTAR

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun

2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapatan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

Dengan menyelenggarakan SKM, maka akan memberikan dampak sebagai berikut :

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

Sedangkan manfaat yang diperoleh dari SKM yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintahan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

A. PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan 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, ketrampilan 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)

C. WAKTU PENGUMPULAN DATA

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Februari – April 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2025	15

D. METODE ANALISIS DATA

Analisis yang digunakan dalam survey ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpul data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan statistic sederhana yaitu skala likert, dan mereratakan skor yang diberikanresponden atas setiap pertanyaan survei.

Dalam hal ini IKM diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi kemudian nilai skala dikonversi ke skala 4.

Nilai Persepsi, Interval, Intrval Konversi, Mutu Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik

Nilai SKM	Nilai IKM	Mutu Layanan	Kategori
1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
3,53 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. PROFIL RESPONDEN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester I tahun 2025, jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 30 orang. Dari jumlah tersebut didominasi oleh perempuan, hal ini terlihat dari data table di bawah ini :

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	18	
Perempuan	12	
Total Responden	30	

B. HASIL SURVEI

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kategori
1	Persyaratan	3,800	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,833	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayana	3,833	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif	4,000	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,800	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,800	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,833	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	4,000	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,767	Sangat Baik

Dari hasil pengolahan data Triwulan I Tahun 2025, 30 responden memberikan penilaian terkait kepuasan layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik sebesarNilai tersebut menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan masyarakat terkait pelayanan Publik adalah “A” dan kinerja unit pelayanan dinilai “Sangat Baik”.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi pelaksana pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,80. Selanjutnya jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai 3,83. Kedua unsur layanan tersebut merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 4,00

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.
2. Jangka waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh sebagian masyarakat. Penambahan jam pelayanan dari waktu yang sebelumnya dan juga penggunaan customer service (metode daring) untuk pelayanan diluar jam pelayanan sudah dilakukan pada awal tahun ini, tetapi masih banyak masyarakat belum mengetahui tentang informasi ini.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya..

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	Penanggung Jawab		
			SEMESTER	SEMESTER	
			I	II	
1	Waktu Penyelesaian	- Melakukan perbaikan dan waktu yang maksimal dalam hal penyelesaian pelayanan. - Menyesuaikan antara pertanyaan dan jawaban dalam pembuatan quesioner.	√	√	
					...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan pelayanan sesuai prosedur	√	√	...
					...
3	Perilaku Petugas	Lebih meningkatkan dan memberikan pelayanan yang lebih baik.	√	√	...

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- ❑ Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 96.20 Hal ini juga didukung dengan nilai SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- ❑ Unsur pelaksana pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan.
- ❑ Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4.00 dari semua unsur layanan, dan sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 4.00

Palu, Juni 2025

**An.KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH
SEKRETARIS,**



Drs. ASWIN SAUDO .M.Si
Pembina Tk.I/ IV b
NIP. 19730105 199203 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN												
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1			U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	P1	P2	P3	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	114	114	114	115	115	120	114	114	115	113	120	
NRR / pertanyaan	3.800	3.800	3.800	3.833	3.833	4.000	3.800	3.800	3.833	3.767	4.000	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.141	0.141	0.141	0.426	0.426	0.444	0.422	0.422	0.426	0.418	0.444	
NRR tertbg/unsur	0.047											
IKM Unit pelayanan											3.848	96.200
Keterangan :												
- U1 s.d. U14				= Unsur-Unsur pelayanan								
- NRR				= Nilai rata-rata								
- IKM				= Indeks Kepuasan Masyarakat								
- ")				= Jumlah NRR IKM tertimbang								
- ")				= Jumlah NRR Tertimbang x 2								
NRR Per Unsur				= Jumlah nilai per unsur dibagi								
				Jumlah kuesioner yang terisi								
NRR tertimbang				= NRR per unsur x 0,111								
IKM UNIT PELAYANAN :											96.20	
Mutu Pelayanan : Sangat Baik												
Mutu Pelayanan :												
A (Sangat Baik)				: 88,31 - 100,00				C (Kurang Baik)				: 65,00 - 76,60
B (Baik)				: 76,61 - 88,30				D (Tidak Baik)				: 25,00 - 64,99