

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN LAYANAN BIDANG DI STIKES RS BAPTIS KEDIRI TAHUN 2021 (Prodi Keperawatan DIII, Prodi Keperawatan Program Sarjana, Prodi ARS)



**STIKES RS. BAPTIS KEDIRI
TAHUN 2021**

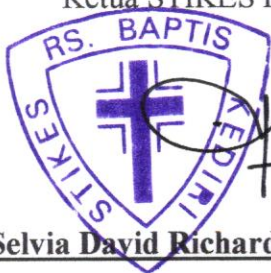
STIKES RS. BAPTIS KEDIRI

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN LAYANAN BIDANG
DI STIKES RS BAPTIS KEDIRI TAHUN 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan ini disusun sebagai hasil kegiatan survei kepuasan Layanan Bidang di STIKES RS Baptis Kediri. Laporan ini ditetapkan dan disahkan pada tanggal 27 Desember 2021

Mengetahui,
Ketua STIKES RS Baptis Kediri



Selvia David Richard, S.Kep., Ns., M.Kep

Kediri, 27 Desember 2021
Kepala UPM

Maria Anita Yusiana, S.Kep., Ns., M.Kes

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kasih dan rahmatNya sehingga laporan survie kepuasan Layanan Bidang di STIKES RS Baptis Kediri tahun 2021 dapat diselesaikan. Proses survie kepuasan merupakan upaya dari STIKES RS Baptis Kediri untuk memberikan layanan yang bermutu kepada stakeholder internal maupun eksternal yang berkelanjutan, sehingga segala kekurangan pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan terus menerus melalui input dari hasil survei ini. Besar harapan kami hasil survei ini menjadi acuan untuk meningkatkan layanan yang lebih berkualitas menuju STIKES Baptis Kediri yang Unggul, bermutu dan berdaya saing global berdasarkan kasih Tuhan.

Kami menyadari laporan ini perlu terus diperbaiki kedepan lebih baik, masukan dan saran atas laporan ini akan semakin memperlengkapi layanan STIKES RS Baptis Kediri kedepan lebih baik.

Kediri, 27 Desember 2021

DAFTAR ISI

Halaman sampul

Lembar pengesahan

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB 1 Pendahuluan

BAB 2 Sistem Penilaian

BAB 3 Hasil Kegiatan

BAB 4 Rencana Tindak Lanjut

Lampiran

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. TUJUAN

Survei kepuasan Layanan Bidang di STIKES RS Baptis Kediri bertujuan :

1. Meningkatkan layanan kepada mahasiswa dengan layanan bidang yang bermutu sesuai pencapaian Visi dan Misi Intitusi
2. Meningkatkan mutu layanan bidang baik dari sarana prasarana, sumber daya manusia serta sistem layanan bagi mahasiswa dan alumni yang mendukung pengembangan institusi.
3. Meningkatkan kecintaan mahasiswa terhadap almamater dengan terus memberikan masukan untuk pengembangan dan perbaikan STIKES RS Baptis Kediri yang lebih baik.

1.2. SASARAN

1. Mahasiswa Prodi Keperawatan Diploma III
2. Mahasiswa Prodi Keperawatan program Sarjana
3. Mahasiwa Prodi Administrasi Rumah Sakit

1.3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan survei kepuasan :

1. Siurvei kepusanan layanan bidang (BAAK, Keuangan, dan layanan penunjang lainnya) meliputi tangible, realibility, rsponsiveness, empathy di STIKES RS Baptis Kediri

1.4. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

4.1.1 Pelaksanaan

Survei dilaksanakan dengan intensitas sekali dalam setahun. Tahap-tahap survei meliputi :

A. Tahap Persiapan

- 1) Menyusun Instrumen survei mulai dari penetapan kisi-kisi instrumen
- 2) Penyusunan butir-butir instrumen, melakukan uji petik melalui *judgement* pakar pengukuran.
- 3) Uji validitas instrumen studi pelacakan dilakukan melalui validasi butir dengankorelasi *product moment* menggunakan program excel dan *expert judgement* (uji tenaga ahli pengukuran) untuk mengetahui ketepatan atau kesahihan instrumen.
- 4) Uji validitas instrumen studi pelacakan lulusan dilakukan melalui validasi butir dengan korelasi *product moment* menggunakan program excel dan *expert judgement* (uji tenaga ahli pengukuran) untuk mengetahui ketepatan atau kesahihan instrumen.
- 5) Mempersiapkan perangkat surat tugas dari pimpinan serta perangkat instrumen survei.

B. Tahap Pelaksanaan

- 1) Melakukan koordinasi internal tim survei, dan sosialisasi
- 2) Menetapkan responden sampel survei secara acak bersama program studi masing-masing.
- 3) Menyebarkan kuesioner dan format isian kepada sampel.
- 4) Melakukan wawancara terstruktur dengan sampel yang ditentukan secara acak.

- 5) Melakukan pengumpulan instrumen survei.
- 6) Mengolah dan menganalisis data

C. Tahap Pelaporan

Laporan hasil survei berisi tentang hasil rekapitulasi dan analisis survei kepuasan Layanan Bidang di STIKES RS Baptis Kediri di laporkan kepada Kepala Unit Penjaminan Mutu dan di sahkan Oleh Ketua STIKES RS Baptis Kediri.

4.2. Teknik Survei

Bentuk instrumen survei adalah kuesioner tertutup bentuk *check list* berdasarkan skala penilaian yang diberikan.

4.3 Instrumen Pengukuran Dan Nilai Skor

Instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang terdiri dari 19 pernyataan yang berhubungan dengan 5 indikator kepuasan. Nilai pernyataan dalam instrument kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah Sangat Tidak Baik dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menyatakan layanan bidang Sangat Tidak Baik terhadap pernyataan yang diberikan di dalam kuesioner tersebut. Nilai skala 2 adalah Kurang Baik, artinya responden mengatakan pelayanan kurang baik terhadap mahasiswa terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 3 adalah cukup baik, artinya responden mengatakan pelayanan cukup baik terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 4 adalah baik, artinya responden mengatakan pelayanan baik terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 5 adalah sangat baik, artinya responden mengatakan pelayanan sangat baik terhadap aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh STIKES RS. Baptis Kediri

3.4. Metode Analisis Data

Metode analisis data hasil survei menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk prosentase. Hasil analisis data angket selanjutnya dibandingkan dengan data ideal berdasarkan angket yang disebar. Angket kepuasan terdiri dari pilihan jawaban sangat puas, puas, cukup, kurang puas dan tidak puas

Adapun rating penilaian dari survey kepuasan adalah sebagai berikut :

skor	Penilaian	Keterangan
5	80-100%	Sangat Puas
4	70--79%	Puas
3.	60-69%	Cukup Puas
2	50-59%	Kurang Puas
1	<50%	Sangat tidak puas

BAB 3

HASIL PENGUKURAN KEPUASAN

3.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Layanan Bidang Prodi Keperawatan DIII

No	Kepuasan pembelajaran	Sangat puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Sangat Kurang Puas	
		Jml	%	Jml	%	jml	%	jml	%	jml	%
1	Realibility	7	50	4	29	3	21	0	0	0	0
2	Responsivness	9	64	4	29	1	7	0	0	0	0
3	Empaty	7	50	6	43	1	7	0	0	0	0
4	Tangible	11	79	1	7	2	14	0	0	0	0
5	Kepuasan Total	9	64	5	36	0	0	0	0	0	0
Rata-rata		85%									

Dari tabel diatas kepuasan mahasiswa Prodi Keperawatan DIII memiliki kepuasan layanan bidang rata-rata 85% (memenuhi SNP) dengan uraian sebagian besar sangat puas (64%) dan puas. (36%), namun pada indikator Realibility ada 21% dan Tangible ada 14% yang cukup puas.

3.2 Hasil Pengukuran Kepuasan Layanan Bidang Prodi Keperawatan Program Sarjana

No	Kepuasan pembelajaran	Sangat puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Sangat Kurang Puas	
		Jml	%	jml	%	jml	%	jml	%	jml	%
1	Realibility	11	34	17	53	3	9	1	3	0	0
2	Responsivness	13	41	17	53	2	6	0	0	0	0
3	Empaty	8	25	20	63	2	6	2	6	0	0
4	Tangible	14	44	13	41	4	13	1	3	0	0
5	Kepuasan Total	14	44	15	47	2	6	1	3	0	0
Rata-rata		79%									

Dari tabel diatas kepuasan mahasiswa prodi keperawatan Program Sarjana dengan rata-rata 79% (belum menuhi SNP) dengan uraian Puas (47%) dan Sangat Puas (44%)

dan dijumpai yang cukup puas, dan kurang puas 9% terutama pada indikator realibility empathy dan tangible

3.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Layanan Bidang Prodi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana

No	Kepuasan pembelajaran	Sangat puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Sangat Kurang Puas	
		jml	%	jml	%	jml	%	jml	%	jml	%
1	Realibility	8	47	7	41	2	12	0	0	0	0
2	Responsivness	11	65	6	35	0	0	0	0	0	0
3	Empaty	11	65	5	29	1	6	0	0	0	0
4	Tangible	13	76	4	24	0	0	0	0	0	0
5	Kepuasan Total	11	65	6	35	0	0	0	0	0	0
Rata-rata		84%									

Dari tabel diatas kepuasan mahasiswa Prodi Administrasi Rumah Sakit program Sarjana dengan rata-rata 84% (memenuhi SNP) dengan uraian Sangat Puas (65%) dan Puas (35%).

BAB 3

SIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

3.1 Simpulan

Berdasarkan hasil survei, dilakukan peningkatan kegiatan dan layanan serta pemberian berupa kebijakan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap Proses pembelajaran.

Berdasar Hasil dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mahasiswa Prodi Keperawatan DIII sudah memenuhi SNP yang ditetapkan dengan memiliki kepuasan sebagian besar sangat puas dan puas. namun pada indikator Tangble dan empathy masih yang cukup puas. Terhadap layanan bidang di Tahun Akademik 2020/2021.
2. Mahasiswa Prodi Keperawatan Program Sarjana belum memenuhi SNP yang ditetapkan dengan memiliki kepuasan Puas dan Sangat Puas dan dijumpai yang cukup puas, dan kurang puas pada indikator responsiveness. Terhadap layanan bidang di Tahun Akademik 2020/2021.
3. Mahasiswa Prodi Adminitrasi Rumah Sakit Program Sarjana sudah memenuhi SNP yang ditetapkan dengan memiliki kepuasan Sangat Puas dan Puas terhadap layanan bidang di Tahun Akademik 2020/2021.

3.2 Tindak Lanjut

1. Prodi Keperawatan DIII Perlu mempertahankan pencapaian kepuasan Layanan bidang dan perlu meningkatkan pelayanan kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan serta kerapian lingkungan kantor di Tahun Akademik 2021/2022

2. Prodi Keperawatan Program Sarjana Perlu meningkatkan kepuasan Layanan Bidang di Tahun Akademik 2021/2022 terutama kemampuan respon staf terhadap keluhan mahasiswa.
3. Prodi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana Perlu mempertahankan pencapaian kepuasan Layanan Bidang di Tahun Akademik 2021/2022,

STIKE RS BAPTIS KEDIRI
UNIT PENJAMINAN MUTU
REKAPITULASI KEPUASAN LAYANAN BIDANG TAHUN 2021
PRODI KEPERAWATAN DIPLOMA III

NO	RELAIBILITY				JML	%	SKOR	RESPONSIVENESS						JML	%	SKOR	EMPATHY					JML	%	SKOR	TANGIBLE					JML	%	SKOR	TOTAL	%	SKOR
	1	2	3	4				5	6	7	8	9	10				11	12	13	14	15				16	17	18								
1	3	3	2	4	12	75%	4	4	3	4	4	4	4	23	96%	5	2	3	3	8	67%	3	2	3	2	3	2	12	60%	3	55	76%	4		
2	3	3	3	3	12	75%	5	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	4	4	4	3	4	19	95%	5	58	81%	5		
3	3	3	3	4	13	81%	5	4	3	3	4	4	3	21	88%	5	3	3	3	9	75%	4	4	4	4	3	3	18	90%	5	61	85%	5		
4	4	4	3	4	15	94%	5	4	4	3	4	4	4	23	96%	5	3	4	4	11	92%	5	4	4	4	3	4	19	95%	5	68	94%	5		
5	4	4	4	4	16	100%	5	4	4	4	4	4	4	24	100%	5	4	4	4	12	100%	5	4	4	4	4	4	20	100%	5	72	100%	5		
6	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	54	75%	4		
7	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	4	3	3	16	80%	5	55	76%	4		
8	3	2	3	3	11	69%	3	2	3	3	2	3	3	16	67%	3	3	3	3	9	75%	4	4	4	4	3	3	18	90%	5	54	75%	4		
9	3	3	3	2	11	69%	3	3	3	4	2	4	4	20	83%	5	3	3	4	10	83%	5	2	3	2	3	3	13	65%	3	54	75%	4		
10	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	4	3	4	3	20	83%	5	3	3	3	9	75%	4	3	4	4	3	3	17	85%	5	58	81%	5		
11	4	4	3	4	15	94%	5	4	4	3	4	4	4	23	96%	5	3	4	4	11	92%	5	4	4	4	3	4	19	95%	5	68	94%	5		
12	4	3	4	4	15	94%	5	4	4	3	4	4	4	23	96%	5	4	4	4	12	100%	5	4	4	4	4	4	20	100%	5	70	97%	5		
13	3	3	3	4	13	81%	5	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	4	3	4	11	92%	5	4	4	3	3	4	18	90%	5	60	83%	5		
14	4	3	4	4	15	94%	5	4	4	3	4	4	4	23	96%	5	4	4	4	12	100%	5	4	4	4	4	4	20	100%	5	70	97%	5		
						21%	3								7%	3					7%	3						14%	3		0%	3			
						29%	4								29%	4					43%	4						7%	4		36%	4			
						50%	5								64%	5					50%	5						79%	5		64%	5			
						100%									100%						100%							100%			100%				
						Rata-rata	82%								86%						84%							87%			85%				

STIKE RS BAPTIS KEDIRI
UNIT PENJAMINAN MUTU
REKAPITULASI KEPUASAN LAYANAN BIDANG TAHUN 2021
PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA DAN PROFESI NERS

NO	RELAIBILITY				JML	%	SKOR	RESPONSIVENESS						JML	%	SKOR	EMPATHY					JML	%	SKOR	TANGIBLE					JML	%	SKOR	TOTAL	%	SKOR
	1	2	3	4				5	6	7	8	9	10				11	12	13	14	15				16	17	18								
1	3	4	3	3	13	81%	5	3	4	4	3	3	3	20	83%	5	4	4	4	12	100%	5	3	3	4	3	3	16	80%	5	61	85%	5		
2	3	4	2	4	13	81%	5	4	2	3	3	3	3	18	75%	4	2	2	2	6	50%	2	1	3	3	2	2	11	55%	2	48	67%	3		
3	3	3	2	3	11	69%	3	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	2	3	3	8	67%	3	2	3	3	2	2	12	60%	3	49	68%	3		
4	2	1	3	4	10	63%	3	3	3	4	4	3	3	20	83%	5	2	3	4	9	75%	4	3	4	3	4	3	17	85%	5	56	78%	4		
5	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	2	3	3	8	67%	3	3	3	3	3	3	15	75%	4	53	74%	4		
6	3	3	3	3	12	75%	4	3	2	3	3	3	3	17	71%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	4	3	3	16	80%	5	54	75%	4		
7	3	3	3	3	12	75%	4	3	2	3	3	3	3	17	71%	4	3	3	3	9	75%	4	2	3	3	3	3	14	70%	4	52	72%	4		
8	3	3	3	3	12	75%	4	4	3	2	4	3	3	19	79%	4	3	3	3	9	75%	4	2	3	3	2	3	13	65%	3	53	74%	4		
9	3	3	3	3	12	75%	4	4	4	4	4	4	3	23	96%	5	4	3	4	11	92%	5	3	4	3	4	3	17	85%	5	63	88%	5		
10	3	4	4	4	15	94%	5	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	4	4	4	4	4	20	100%	5	62	86%	5		
11	2	2	2	2	8	50%	2	3	2	2	3	3	3	16	67%	3	2	2	2	6	50%	2	2	3	3	2	2	12	60%	3	42	58%	2		
12	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	54	75%	4		
13	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	3	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	54	75%	4		
14	4	4	4	4	16	100%	5	4	4	4	4	4	4	24	100%	5	4	4	4	12	100%	5	3	4	4	4	4	19	95%	5	71	99%	5		
15	4	3	4	4	15	94%	5	4	4	4	3	4	3	22	92%	5	4	4	4	12	100%	5	3	4	3	4	4	18	90%	5	67	93%	5		
16	4	3	4	4	15	94%	5	4	4	4	3	4	3	22	92%	5	4	4	4	12	100%	5	3	4	3	4	4	18	90%	5	67	93%	5		
17	3	3	3	3	12	75%	4	3	2	3	3	3	3	17	71%	4	3	3	3	9	75%	4	2	3	3	3	3	14	70%	4	52	72%	4		
18	3	3	3	3	12	75%	4	4	3	4	4	4	4	23	96%	5	3	3	3	9	75%	4	3	4	4	3	3	17	85%	5	61	85%	5		
19	4	4	4	4	16	100%	5	4	4	4	4	4	4	24	100%	5	4	4	4	12	100%	5	2	4	3	4	4	17	85%	5	69	96%	5		
20	3	3	3	3	12	75%	4	4	3	4	4	4	4	23	96%	5	3	3	3	9	75%	4	3	4	4	3	3	17	85%	5	61	85%	5		
21	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	54	75%	4		
22	4	3	3	3	13	81%	5	4	3	3	4	4	3	21	88%	5	3	3	3	9	75%	4	3	4	4	4	4	19	95%	5	62	86%	5		
23	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	54	75%	4		
24	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	54	75%	4		
25	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	54	75%	4		
26	4	4	4	4	16	100%	5	4	4	4	4	4	4	24	100%	5	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	64	89%	5		

27	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	18	75%	4	4	4	4	12	100%	5	3	4	3	4	4	18	90%	5	60	83%	5	
28	4	3	3	4	14	88%	5	4	3	3	4	4	3	21	88%	5	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	59	82%	5
29	2	3	3	3	11	69%	3	3	3	2	3	3	3	17	71%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	52	72%	4
30	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	2	2	3	2	3	12	60%	3	51	71%	4
31	3	4	4	3	14	88%	5	4	3	3	4	4	3	21	88%	5	3	4	3	10	83%	5	4	4	4	3	4	19	95%	5	64	89%	5
32	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	3	15	75%	4	54	75%	4
						3%	2							0%	2					6%	2						3%	2		3%	2		
						9%	3							6%	3					6%	3						13%	3		6%	3		
						53%	4							53%	4					63%	4						41%	4		47%	4		
						34%	5							41%	5					25%	5						44%	5		44%	5		
						100%								100%						100%							100%			100%			
Rata-rata						79%								81%						78%							78%			79%			

STIKE RS BAPTIS KEDIRI
UNIT PENJAMINAN MUTU
REKAPITULASI KEPUASAN LAYANAN BIDANG TAHUN 2021
PRODI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PROGRAM SARJANA

NO	RELAIBILITY				JML	%	SKOR	RESPONSIVENESS						JML	%	SKOR	EMPATHY					JML	%	SKOR	TANGIBLE					JML	%	SKOR	TOTAL	%	SKOR
	1	2	3	4				5	6	7	8	9	10				11	12	13	14	15				16	17	18								
1	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	4	4	2	3	16	80%	5	55	76%	4		
2	3	4	3	4	14	88%	5	3	4	3	3	4	4	21	88%	5	3	4	4	11	92%	5	3	4	4	3	3	17	85%	5	63	88%	5		
3	3	3	4	4	14	88%	5	4	3	4	4	3	4	22	92%	5	4	4	4	12	100%	5	3	4	4	4	4	19	95%	5	67	93%	5		
4	2	2	3	4	11	69%	3	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	2	3	4	9	75%	4	3	4	3	3	2	15	75%	4	53	74%	4		
5	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	3	3	4	16	80%	5	55	76%	4		
6	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	3	4	3	3	16	80%	5	55	76%	4		
7	4	4	4	4	16	100%	5	4	4	4	4	4	4	24	100%	5	4	4	4	12	100%	5	4	4	4	4	4	20	100%	5	72	100%	5		
8	3	3	4	4	14	88%	5	4	3	4	4	4	3	22	92%	5	4	3	3	10	83%	5	3	3	3	4	4	17	85%	5	63	88%	5		
9	3	3	3	3	12	75%	4	4	4	4	4	4	4	24	100%	5	4	4	4	12	100%	5	3	4	3	4	3	17	85%	5	65	90%	5		
10	4	3	3	3	13	81%	5	4	4	3	3	4	4	22	92%	5	3	4	3	10	83%	5	3	3	3	3	3	15	75%	4	60	83%	5		
11	3	2	2	3	10	63%	3	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	2	3	3	8	67%	3	3	4	4	3	2	16	80%	5	52	72%	4		
12	3	3	3	3	12	75%	4	3	3	3	3	3	3	18	75%	4	3	3	3	9	75%	4	3	4	4	2	3	16	80%	5	55	76%	4		
13	3	4	3	4	14	88%	5	3	4	3	3	4	4	21	88%	5	3	4	4	11	92%	5	3	4	4	3	3	17	85%	5	63	88%	5		
14	3	3	3	3	12	75%	4	3	4	4	3	4	4	22	92%	5	4	3	3	10	83%	5	3	3	3	3	3	15	75%	4	59	82%	5		
15	3	3	3	3	12	75%	4	3	4	4	3	4	4	22	92%	5	4	3	3	10	83%	5	3	3	3	3	3	15	75%	4	59	82%	5		
16	3	4	4	3	14	88%	5	3	3	4	3	3	4	20	83%	5	4	3	3	10	83%	5	3	4	3	3	3	16	80%	5	60	83%	5		
17	3	3	4	4	14	88%	5	4	3	4	4	3	4	22	92%	5	4	4	4	12	100%	5	3	4	4	4	4	19	95%	5	67	93%	5		
						12%	3								0%	3					6%	3							0%	3		0%	3		
						41%	4								35%	4					29%	4							24%	4		35%	4		
						47%	5								65%	5					65%	5							76%	5		65%	5		
						100%									100%						100%								100%			100%		100%	
						Rata-rata									80%						86%											84%			