



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BULAN FEBRUARI 2022



**Kami Siap
Melayani
Dengan Ceria**





KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas Nikmat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Februari Tahun 2022.

Pandemi Covid-19 tidak menghalangi dan menjadikan alasan keterbatasan dalam pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah yang terbaru yang disebut Adaptasi Kebiasaan Baru tentunya tidak terlepas dari upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah selama ini dalam menangani penyebaran Covid-19. Adaptasi Kebiasaan Baru adalah merupakan tindakan menerapkan tatanan hidup baru guna menjaga produktivitas selama masa pandemi COVID-19 dengan menerapkan perilaku pencegahan penularan COVID-19.

Pemerintah memastikan bahwa penanganan wabah virus korona atau Covid-19 yang telah menjadi pandemi terus menjadi perhatian pemerintah. Pemerintah terus berusaha keras mengatasi virus korona yang tidak mengenal batas negara, dengan tanpa menimbulkan kepanikan di masyarakat. "Pemerintah sekali lagi, tanpa henti mengupayakan peningkatan kesiapan dan ketangguhan negara kita dalam menghadapi pandemi ini, ini bukan epidemi tapi sudah pandemi sekarang ini." Langkah-langkah serius telah kita ambil tetapi juga sekali lagi di sampaikan, di saat yang bersamaan, kita tidak ingin menciptakan rasa panik, tidak ingin menciptakan keresahan di tengah masyarakat. Oleh sebab itu, dalam penanganan, kita memang tidak bersuara. Kita semuanya harus tetap tenang dan berupaya keras menghadapi tantangan ini."

Dalam masa Adaptasi Kebiasaan Baru ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau mengambil langkah pelayanan secara online dan offline terbatas. Terkait hal tersebut, berpengaruh terhadap kepada penyebaran Angket Kepuasan Masyarakat kepada Pemohon Perizinan dan Non Perizinan, namun hal itu tidak berdampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik untuk



mendapatkan pelayanan yang berintegritas dan melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dengan cara penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui Angket Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak karena telah mendukung Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Semoga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini bermanfaat bagi semua pihak.

Pekanbaru, Februari 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau

Dr. H. Helmi. D, M.Pd

Pembina Utama Muda

Nip. 19661231 199703 1 027

Daftar Isi

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BULAN FEBRUARI 2022 PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU.....	1
A. HASIL PEMBAHASAN	1
A.1. Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	1
A.2. Prosedur Pelayanan	2
A.3. Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan.....	3
A.4. Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan.....	4
A.5. Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	4
A.6. Kemampuan Petugas Pelayanan	5
A.7. Etika Petugas Dalam Pelayanan	6
A.8. Sarana Dan Prasarana.....	7
A.9. Proses Penanganan Pengaduan	8
B. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	8
B.1. Indeks Per-Unsur Pelayanan	8
B.2. Nilai Indeks Unit Pelayanan	10
B.3. Data Responden	10
B.4. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Januari – Februari 2022.....	29
C. KESIMPULAN DAN SARAN	31
C.1. Kesimpulan	31
C.2. Saran	32
D. Lampiran	33

Daftar Tabel

Tabel	Hal
A. 1. Persepsi Responden terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	1
2. Persepsi Responden terhadap Prosedur Pelayanan	2
3. Persepsi Responden terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan.....	3
4. Persepsi Responden terhadap Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan.....	4
5. Persepsi Responden terhadap Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan	4
6. Persepsi Responden terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan	5
7. Persepsi Responden terhadap Etika Petugas Pelayanan	6
8. Persepsi Responden terhadap Sarana dan Prasarana	7
9. Persepsi Responden terhadap Proses Penanganan Pengaduan	8
B. 10. Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
11. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang Unit Pelayanan.....	9
12. Jumlah Data Responden Bulan Februari 2022	10
13. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per-Unsur Januari - Februari 2022.....	30

Daftar Grafik

Grafik	Hal
A.1. Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	2
A.2. Prosedur Pelayanan	2
A.3. Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3
A.4. Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Memberikan Pelayanan	4
A.5. Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan	5
A.6. Kemampuan Petugas Pelayanan	6
A.7. Etika Petugas dalam Pelayanan	6
A.8. Sarana dan Prasarana	7
A.9. Proses Penanganan Pengaduan	8
B.4. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Januari – Februari 2022	29



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BULAN FEBRUARI 2022 PADA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DPMPTSP PROVINSI RIAU

A. HASIL PEMBAHASAN

Data hasil survey lapangan yang diperoleh dari 854 (Delapan Ratus Lima Puluh Empat) Responden penerima layanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Februari 2022 di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau setelah dilakukan analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

A.1. KEJELASAN KESESUAIAN PERSYARATAN

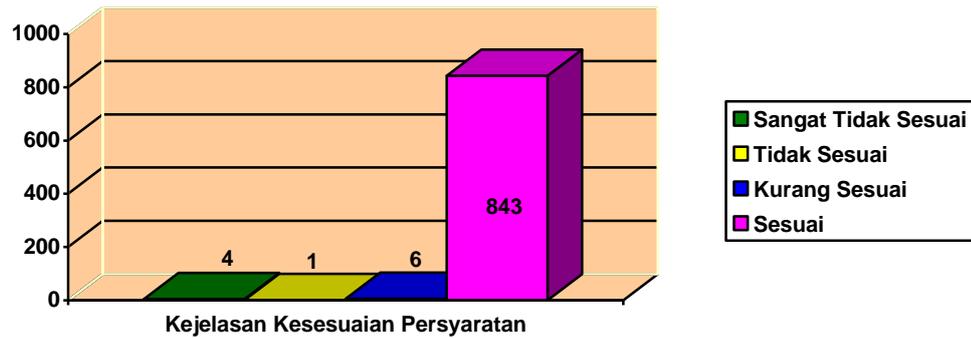
Tabel 1. Persepsi Responden terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak sesuai	4	0,47
2	Tidak sesuai	1	0,12
3	Kurang Sesuai	6	0,70
4	Sesuai	843	98,71
	Jumlah	854	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap kejelasan kesesuaian persyaratan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sesuai” sebesar 98,71%, kemudian “Kurang sesuai” 0,70 %, “Tidak sesuai” 0,12 % dan “Sangat tidak sesuai” 0,47 %. Persepsi “Kurang sesuai”, “Tidak sesuai” dan “Sangat tidak sesuai” terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan masih ditemui dikarenakan sebagian kecil Responden namun sebagian besar Responden sudah memahami dan melengkapi persyaratan yang ditentukan sebagai persyaratan wajib.



Untuk lebih jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini :



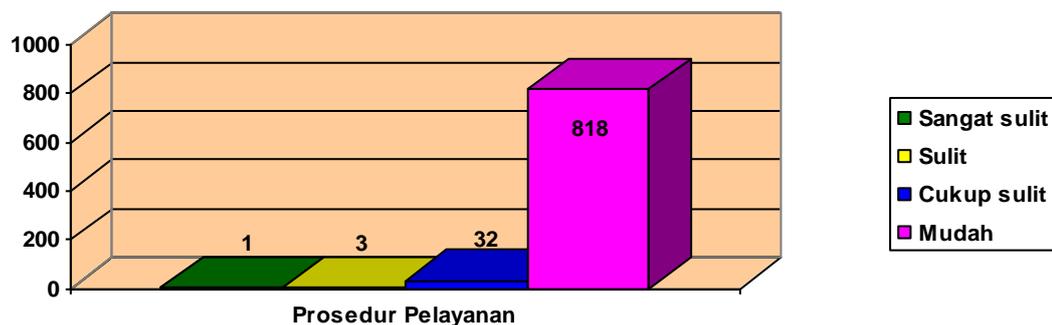
A.2. PROSEDUR PELAYANAN

Tabel 2. Persepsi Responden terhadap Prosedur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Prosedur Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Sangat sulit	1	0,12
2	Sulit	3	0,35
3	Cukup sulit	32	3,75
4	Mudah	818	95,78
	Jumlah	854	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Prosedur Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Mudah” sebesar 95.78%, kemudian “Cukup sulit” 3.75%, “Sulit” 0.35% dan “Sangat sulit” 0.12%. Persepsi, “Sangat Sulit”, “Sulit”, ‘Cukup Sulit’ terhadap Prosedur Pelayanan masih ditemui lagi namun hanya sebagian kecil responden dikarenakan sebahagian besar Responden sudah memahami prosedur yang telah disediakan pada Leaflet, papan-papan pengumuman yang sudah ada dan ditempelkan di dinding Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.





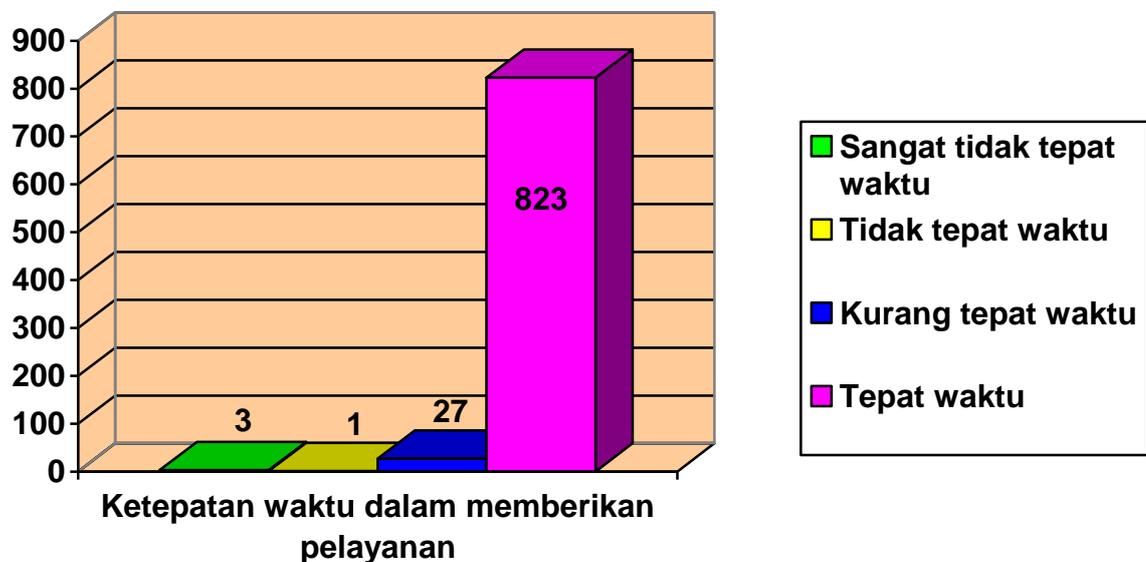
A.3. KETEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Tabel 3. Persepsi Responden terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak tepat waktu	3	0,35
2	Tidak tepat waktu	1	0,12
3	Kurang tepat waktu	27	3,16
4	Tepat waktu	823	96,37
	Jumlah	854	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Tepat waktu” sebesar 96.37%, kemudian “Kurang tepat waktu” 3.16%, “Tidak tepat waktu” 0.12% dan “Sangat tidak tepat waktu” 0.35%. Persepsi “Kurang tepat waktu”, “Tidak tepat waktu” dan “Sangat tidak tepat waktu” terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih ditemui walaupun hanya sebagian kecil dari responden tetapi tetap akan di evaluasi apa yang menjadi penyebab keterlambatan dalam pengurusan layanan perizinan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.





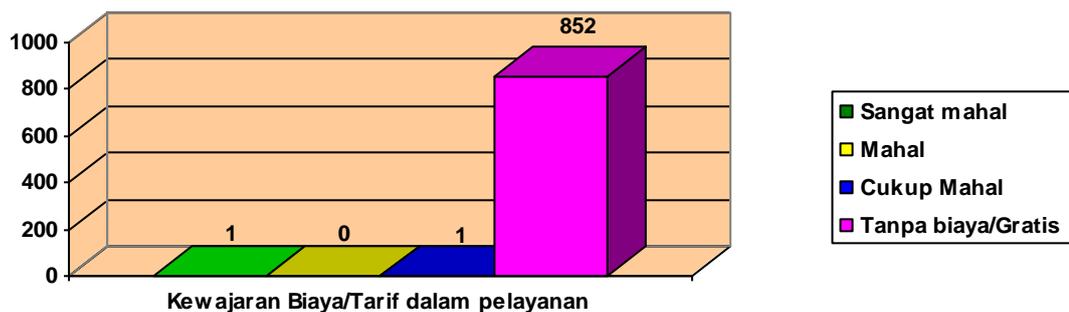
A.4. KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN

Tabel 4. Persepsi Responden terhadap Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Sangat mahal	1	0,12
2	Mahal	0	0,00
3	Cukup mahal	1	0,12
4	Tanpa Biaya/gratis	852	99,77
	Jumlah	854	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kewajaran Biaya/tarif Dalam Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sangat mahal” sebesar 99.77%, kemudian “Cukup mahal” 0.12%, “Mahal” 0.00% dan “Sangat tidak tepat waktu” 0.12%. Persepsi “Cukup mahal”, dan “Sangat Mahal”, terhadap Kewajaran biaya/tarif masih ditemui tetapi hanya satu responden dari 854 responden dan akan dievaluasi dikarenakan Pelanggan/ Responden sudah diinformasikan terkait terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau adalah Rp.0 (nol rupiah).

Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.



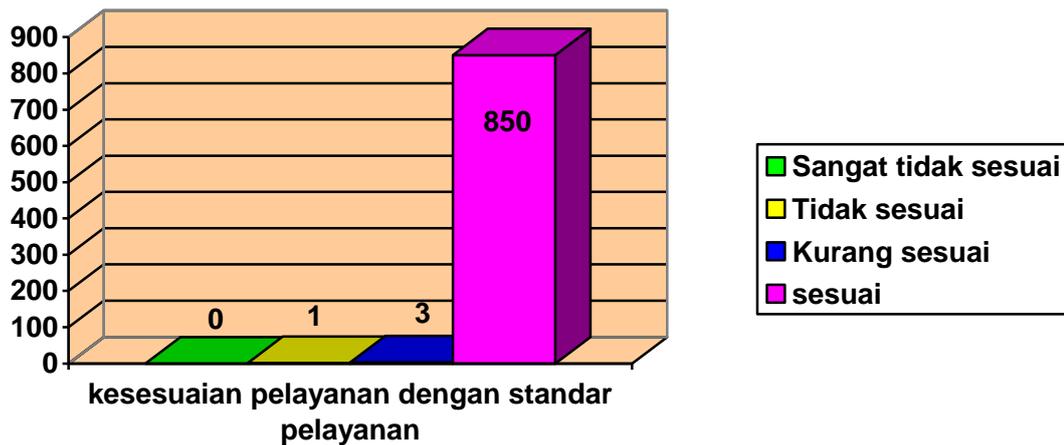
A.5. KESESUAIAN PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN

Tabel 5. Persepsi Responden terhadap Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak sesuai	0	0,00
2	Tidak sesuai	1	0,12
3	Kurang sesuai	3	0,35
4	Sesuai	850	99,53
	Jumlah	854	100



Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sesuai” sebesar 99.53%, kemudian “Kurang Sesuai” 0.35%, “Tidak sesuai” 0.12% dan “Sangat tidak sesuai” 0.00%. Persepsi “Tidak sesuai” dan “Kurang sesuai” terhadap Kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan masih ditemukan namun hanya sebagian kecil dari responden dikarenakan Responden menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas DPMPTSP Provinsi Riau sudah terlayani dengan baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan. Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.



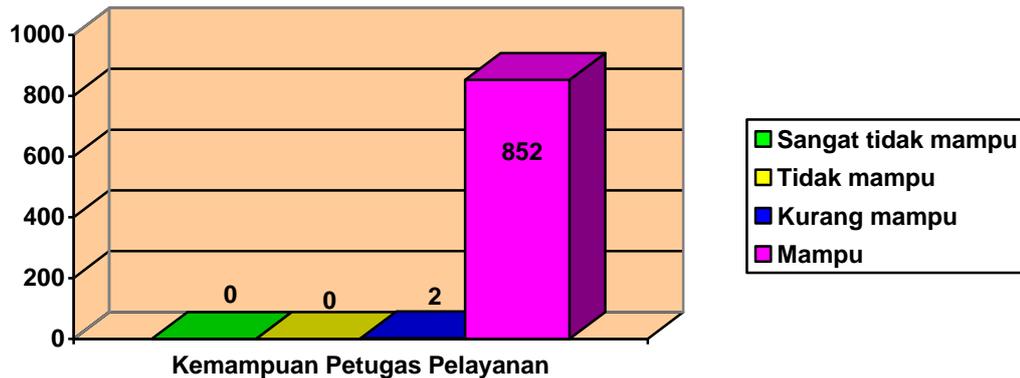
A.6. KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN

Tabel 6. Persepsi Responden terhadap kemampuan petugas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Nilai	Persepsi	Kemampuan Petugas Pelayanan	
	Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak mampu	0	0,00
2	Tidak mampu	0	0,00
3	Kurang Mampu	2	0,23
4	Mampu	852	99,77
	Jumlah	854	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Mampu” sebesar 99.77%, kemudian “Kurang Mampu” 0.23%, “Tidak mampu” 0.00% dan “Sangat tidak mampu” 0.00%. Persepsi “Tidak mampu”, dan “Sangat Tidak Mampu” terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan responden merasa dalam memberikan informasi terkait syarat perizinan dan non perizinan petugas sudah menguasai masalah persyaratan sehingga responden merasa puas.

Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.

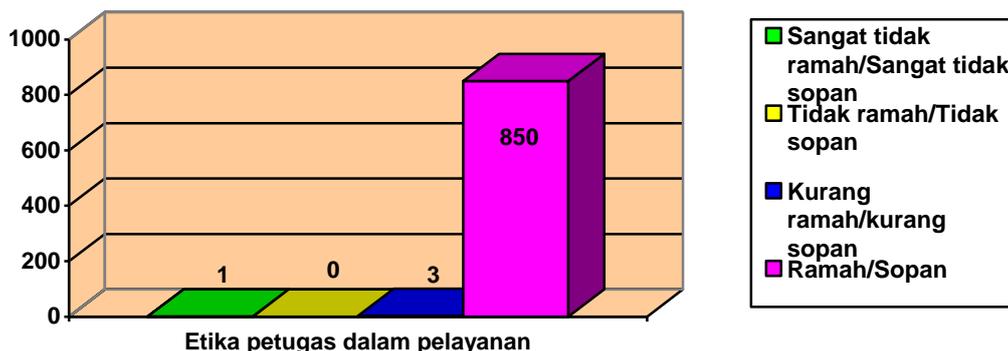


A.7. ETIKA PETUGAS DALAM PELAYANAN

Tabel 7. Persepsi Responden terhadap Etika Petugas Dalam Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Nilai	Persepsi	Etika Petugas dalam Pelayanan	
	Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak ramah/Sangat tidak sopan	1	0,12
2	Tidak ramah/Tidak Sopan	0	0,00
3	Kurang ramah/Kurang sopan	3	0,35
4	Ramah/Sopan	850	99,53
	Jumlah	854	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Etika Petugas Dalam Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Ramah/Sopan” sebesar 99.53%, kemudian “Kurang ramah/Kurang sopan” 0.35%, “Tidak ramah/Tidak Sopan” 0.00% dan “Sangat tidak ramah/Sangat tidak sopan” 0.12%. Persepsi, “Kurang ramah/ Kurang sopan”, dan “Sangat Tidak Ramah/Sangat Tidak Sopan ” masih ditemui namun hanya sebagian kecil responden dan tetap akan dilakukan evaluasi dan sebagian besar Responden merasa terlayani dengan baik oleh petugas, pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.





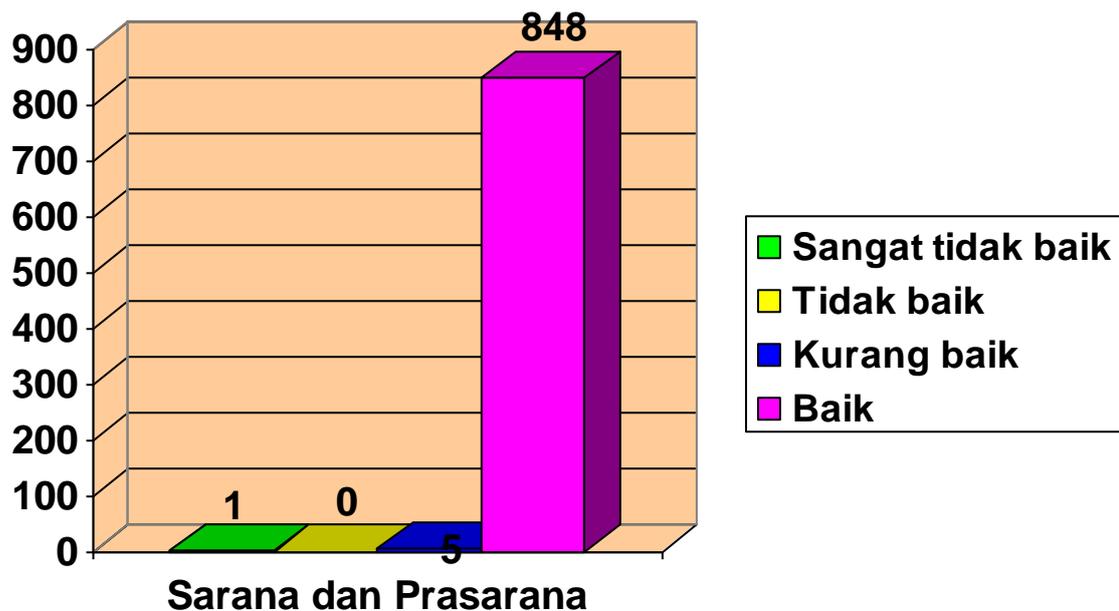
A.8. SARANA DAN PRASARANA

Tabel 8. Persepsi Responden terhadap Sarana dan Prasarana pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Sarana dan Prasarana	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak baik	1	0,12
2	Tidak baik	0	0,00
3	Kurang baik	5	0,59
4	Baik	848	99,30
	Jumlah	854	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Sarana Dan Prasarana, terbanyak adalah pada pernyataan “Baik” sebesar 99.18%, kemudian “Kurang baik” 0.70%, “Tidak baik” 0.00% dan “Sangat tidak baik” 0.12%. Persepsi ‘Tidak baik’ terhadap sudah tidak ditemukan lagi dan kriteria “Sangat tidak baik” dan ‘Kurang Baik’ terhadap Sarana dan Prasarana masih ditemui namun hanya sebagian kecil saja dari responden namun tetap akan dievaluasi lagi. Sebanyak 99,3 % Responden merasa Sarana dan Prasarana sudah memadai.

Untuk jelasnya dapat lihat grafik dibawah ini.





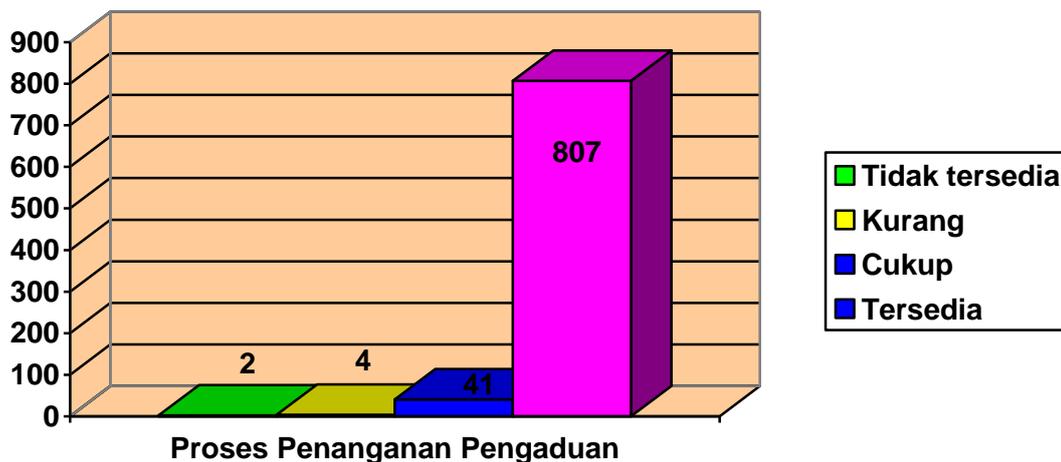
A.9. PROSES PENANGANAN PENGADUAN

Tabel 9. Persepsi Responden terhadap Proses Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Proses Penanganan Pengaduan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Tidak tersedia	2	0,23
2	Kurang	4	0,47
3	Cukup	41	4,80
4	Tersedia	807	94,50
	Jumlah	854	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Proses Penanganan Pengaduan, terbanyak adalah pada pernyataan "Tersedia" sebesar 94.50%, kemudian "Cukup" 4.80%, "Kurang" 0.47% dan "Tidak tersedia" 0.23%. Persepsi "Tidak Tersedia", 'Kurang', dan 'Cukup' terhadap proses penanganan pengaduan dalam memberikan pelayanan masih ditemukan lagi dan akan dievaluasi lagi namun sebanyak 94,50 % responden puas dikarenakan semua fasilitas untuk pelayanan pengaduan masyarakat sudah disediakan dan informasi pelayanan pengaduan pun telah disediakan dan Responden merasa puas terhadap penjelasan yang diberikan petugas.

Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.



B. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

B.1. Indeks per unsur pelayanan

Untuk mengetahui hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan unit kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dilakukan perhitungan terhadap survei per unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut :



Tabel 10. Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Tabel 11. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	3,977	A	SANGAT BAIK
U2	Prosedur Pelayanan	3,952	A	SANGAT BAIK
U3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,956	A	SANGAT BAIK
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam memberikan pelayanan	3,995	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan	3,994	A	SANGAT BAIK
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,998	A	SANGAT BAIK
U7	Etika petugas dalam pelayanan	3,993	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	3,989	A	SANGAT BAIK
U9	Proses Penanganan Pengaduan	3,936	A	SANGAT BAIK



B.2. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Nilai Indeks Unit Pelayanan :

$$(3,977 \times 0,11) + (3,952 \times 0,11) + (3,956 \times 0,11) + (3,995 \times 0,11) + (3,994 \times 0,11) + (3,998 \times 0,11) + (3,993 \times 0,11) + (3,989 \times 0,11) + (3,936 \times 0,11) = 3,973$$

Dengan demikian nilai Indeks Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau hasilnya adalah sebagai berikut =

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar x 25

$$= 3,973 \times 25 = 99,32$$

2. Mutu Pelayanan adalah “ A “

3. Kinerja Pelayanan adalah “SANGAT BAIK ”

B.3. Data Responden

Tabel 12. Jumlah Data Responden Bulan Februari 2022

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	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
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4



29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	1	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3



74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	4	4	4	4	4	4	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	2	4	3	4	4	4	2
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4



119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	3	4	4	4	3	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	1	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	3	4	4	4	4	4	4	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	2
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	3	3	4	4	3	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4



164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	3	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	3
181	4	3	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4



209	4	4	3	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	3	4	4	4	3	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	3	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4



254	4	4	3	4	4	4	4	4	4
255	1	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	1	4	4	4	4	4	3
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	3	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	3	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	3
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	3	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4



299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	3
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	3
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	3	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	3	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	3
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	2
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	3
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4



344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	3
346	4	2	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	3	4	4	4	4	4	4
351	2	1	1	1	2	4	1	1	1
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	3
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	2	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	3	3	3	4	4	4	3	3	3
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	3	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4



389	4	4	3	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	3	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	2	4	4	4	4	4	3	3
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	4	4	3	4	4	4	4	4	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	4	4	4	4	4	4	4	4	4
421	4	4	4	4	4	4	4	4	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	4	4	3	4	4	4	4	4	3
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4
433	4	3	4	4	4	4	4	4	4



434	4	4	4	4	4	4	4	4	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	4	3	4	4	4	4	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	4	4	4	4	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4	3
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	4	3	4	4	4	4	4	4
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	4	4	3	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4	3
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	4	3	4	4	4	4	4	4	4
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4



479	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	4	4	4	4	3
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	4	4	4	4	4	4	4	4	4
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	4	4	3	4	4	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	4	4	4	4	4	4	4	4	4
514	4	4	3	4	4	4	4	4	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	4	4	4	4	4	4	4	4
517	4	4	4	4	4	4	4	4	4
518	4	4	3	4	4	4	4	4	3
519	4	4	4	4	4	4	4	4	4
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	4	4	4	4	4	4	4	4	4



524	4	4	4	4	4	4	4	4	4
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4
526	4	4	4	4	4	4	4	4	3
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	4	4	4	4	4	4	4	4	4
529	4	4	3	4	3	4	3	3	2
530	4	4	4	4	4	4	4	4	4
531	4	4	4	4	4	4	4	4	4
532	4	4	4	4	4	4	4	4	4
533	4	3	4	4	4	4	4	4	3
534	4	4	4	4	4	4	4	4	4
535	4	4	4	4	4	4	4	4	4
536	4	4	4	4	4	4	4	4	4
537	4	4	4	4	4	4	4	4	4
538	4	4	4	4	4	4	4	4	4
539	4	4	4	4	4	4	4	4	4
540	1	4	4	4	4	4	4	4	3
541	4	4	4	4	4	4	4	4	4
542	4	4	4	4	4	4	4	4	4
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	4	4	4	4	4	4	4	4	4
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4
547	4	4	4	4	4	4	4	4	4
548	4	4	4	4	4	4	4	4	4
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4
550	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553	4	4	4	4	4	4	4	4	4
554	4	4	4	4	4	4	4	4	4
555	4	4	4	4	4	4	4	4	4
556	4	4	4	4	4	4	4	4	4
557	4	4	4	4	4	4	4	4	4
558	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	4	4	3	4	4	4	4	4	4
560	4	4	4	4	4	4	4	4	4
561	4	4	4	4	4	4	4	4	4
562	4	4	4	4	4	4	4	4	4
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4
564	4	4	3	4	4	4	4	4	3
565	4	4	4	4	4	4	4	4	4
566	4	4	4	4	4	4	4	4	4
567	4	4	4	4	4	4	4	4	4
568	4	4	4	4	4	4	4	4	4



569	4	4	4	4	4	4	4	4	4
570	4	4	4	4	4	4	4	4	4
571	4	4	4	4	4	4	4	4	4
572	4	4	4	4	4	4	4	4	4
573	4	4	4	4	4	4	4	4	4
574	4	4	4	4	4	4	4	4	4
575	4	3	4	4	4	4	4	4	4
576	4	4	4	4	4	4	4	4	4
577	4	4	4	4	4	4	4	4	3
578	4	4	4	4	4	4	4	4	4
579	4	4	4	4	4	4	4	4	4
580	4	4	4	4	4	4	4	4	4
581	4	4	4	4	4	4	4	4	4
582	4	3	4	4	4	4	4	4	4
583	4	4	4	4	4	4	4	4	4
584	4	4	4	4	4	4	4	4	4
585	4	4	4	4	4	4	4	4	4
586	4	4	4	4	4	4	4	4	4
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4
590	4	4	3	4	4	4	4	4	3
591	4	4	4	4	4	4	4	4	3
592	4	4	4	4	4	4	4	4	4
593	4	4	4	4	4	4	4	4	4
594	4	4	4	4	4	4	4	4	4
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4
596	4	4	4	4	4	4	4	4	4
597	4	4	4	4	4	4	4	4	4
598	4	4	4	4	4	4	4	4	4
599	4	4	4	4	4	4	4	4	4
600	4	4	4	4	4	4	4	4	4
601	4	4	4	4	4	4	4	4	4
602	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	4	4	4	4	4	4	4	4	4
605	3	3	4	4	4	4	4	4	4
606	4	4	4	4	4	4	4	4	4
607	4	4	4	4	4	4	4	4	4
608	4	4	4	4	4	4	4	4	4
609	4	4	4	4	4	4	4	4	4
610	4	3	4	4	4	4	4	4	4
611	4	4	4	4	4	4	4	4	4
612	4	4	4	4	4	4	4	4	4
613	4	4	4	4	4	4	4	4	4



614	4	4	4	4	4	4	4	4	3
615	4	4	4	4	4	4	4	4	4
616	4	4	4	3	3	4	4	4	4
617	4	4	4	4	4	4	4	4	4
618	4	4	4	4	4	4	4	4	4
619	4	4	4	4	4	4	4	4	4
620	4	4	4	4	4	4	4	4	4
621	4	4	4	4	4	4	4	4	4
622	4	4	4	4	4	4	4	4	4
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4
624	4	4	4	4	4	4	4	4	4
625	4	4	4	4	4	4	4	4	4
626	4	4	4	4	4	4	4	4	4
627	4	4	4	4	4	4	4	4	4
628	4	4	4	4	4	4	4	4	4
629	4	4	4	4	4	4	4	4	4
630	4	4	4	4	4	4	4	4	4
631	4	4	4	4	4	4	4	4	4
632	4	4	4	4	4	4	4	4	4
633	4	4	4	4	4	4	4	4	4
634	4	4	4	4	4	4	4	4	4
635	4	4	4	4	4	4	4	4	4
636	4	4	4	4	4	4	4	4	4
637	4	4	4	4	4	4	4	4	4
638	4	4	4	4	4	4	4	4	4
639	4	4	4	4	4	4	4	4	4
640	4	4	4	4	4	4	4	4	4
641	4	4	4	4	4	4	4	4	4
642	4	4	4	4	4	4	4	4	4
643	4	4	4	4	4	4	4	4	4
644	4	4	4	4	4	4	4	4	4
645	4	4	4	4	4	4	4	4	4
646	4	4	4	4	4	4	4	4	4
647	4	4	4	4	4	4	4	4	4
648	4	4	4	4	4	4	4	4	4
649	4	4	4	4	4	4	4	4	4
650	4	4	4	4	4	4	4	4	4
651	4	4	4	4	4	4	4	4	4
652	4	4	4	4	4	4	4	4	4
653	4	4	4	4	4	4	4	4	4
654	4	4	4	4	4	4	4	4	4
655	4	4	4	4	4	4	4	4	4
656	4	4	4	4	4	4	4	4	4
657	4	4	4	4	4	4	4	4	4
658	4	4	4	4	4	4	4	4	4



659	4	4	4	4	4	4	4	4	4
660	4	4	4	4	4	4	4	4	4
661	4	4	4	4	4	4	4	4	4
662	4	4	4	4	4	4	4	4	4
663	4	4	4	4	4	4	4	4	4
664	4	4	4	4	4	4	4	4	4
665	4	4	4	4	4	4	4	4	4
666	4	4	4	4	4	4	4	4	4
667	4	4	4	4	4	4	4	4	4
668	4	4	4	4	4	4	4	4	4
669	4	4	4	4	4	4	4	4	4
670	4	4	4	4	4	4	4	4	4
671	4	4	4	4	4	4	4	4	4
672	4	4	4	4	4	4	4	4	4
673	4	4	4	4	4	4	4	4	4
674	4	4	4	4	4	4	4	4	4
675	4	4	4	4	4	4	4	4	4
676	4	4	4	4	4	4	4	4	4
677	4	4	4	4	4	4	4	4	4
678	4	4	4	4	4	4	4	4	4
679	4	4	4	4	4	4	4	4	4
680	4	4	4	4	4	4	4	4	4
681	4	4	4	4	4	4	4	4	4
682	4	4	4	4	4	4	4	4	4
683	4	4	4	4	4	4	4	4	4
684	4	4	4	4	4	4	4	4	4
685	4	4	4	4	4	4	4	4	4
686	4	4	4	4	4	4	4	4	4
687	4	4	4	4	4	4	4	4	4
688	4	4	4	4	4	4	4	4	4
689	4	4	4	4	4	4	4	4	4
690	4	4	4	4	4	4	4	4	4
691	4	4	4	4	4	4	4	4	4
692	4	4	4	4	4	4	4	4	4
693	4	4	3	4	4	4	4	4	4
694	4	4	4	4	4	4	4	4	4
695	4	4	4	4	4	4	4	4	4
696	4	4	4	4	4	4	4	4	4
697	4	4	4	4	4	4	4	4	4
698	4	4	4	4	4	4	4	4	4
699	4	4	4	4	4	4	4	4	4
700	4	4	4	4	4	4	4	4	4
701	4	4	4	4	4	4	4	4	3
702	4	4	4	4	4	4	4	4	4
703	4	4	4	4	4	4	4	4	4



704	4	4	4	4	4	4	4	4	4
705	4	4	4	4	4	4	4	4	4
706	1	4	4	4	4	4	4	4	4
707	4	4	4	4	4	4	4	4	4
708	4	4	4	4	4	4	4	4	4
709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	4	4	4	4	4	4	4	4	4
712	4	4	4	4	4	4	4	4	4
713	4	4	4	4	4	4	4	4	4
714	4	4	4	4	4	4	4	4	4
715	3	3	4	4	4	4	4	4	4
716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
717	4	4	4	4	4	4	4	4	4
718	4	4	4	4	4	4	4	4	4
719	4	4	4	4	4	4	4	4	4
720	4	4	4	4	4	4	4	4	4
721	4	4	3	4	4	4	4	4	4
722	4	4	4	4	4	4	4	4	4
723	4	4	4	4	4	4	4	4	4
724	4	4	4	4	4	4	4	4	4
725	4	4	4	4	4	4	4	4	4
726	4	4	4	4	4	4	4	4	4
727	4	4	4	4	4	4	4	4	4
728	4	4	4	4	4	4	4	4	4
729	4	4	4	4	4	4	4	4	4
730	4	4	4	4	4	4	4	4	4
731	4	4	4	4	4	4	4	4	4
732	4	4	4	4	4	4	4	4	4
733	4	4	4	4	4	4	4	4	4
734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
735	4	4	4	4	4	4	4	4	4
736	4	4	4	4	4	4	4	4	4
737	4	4	4	4	4	4	4	4	4
738	4	4	4	4	4	4	4	4	4
739	4	4	4	4	4	4	4	4	4
740	4	4	4	4	4	4	4	4	4
741	4	4	4	4	4	4	4	4	4
742	4	4	4	4	4	4	4	4	4
743	4	4	4	4	4	4	4	4	4
744	4	4	4	4	4	4	4	4	4
745	4	4	4	4	4	4	4	4	4
746	4	4	4	4	4	4	4	4	4
747	4	4	4	4	4	4	4	4	4
748	4	4	4	4	4	4	4	4	4



749	4	4	4	4	4	4	4	4	3
750	4	4	4	4	4	4	4	4	4
751	4	4	4	4	4	4	4	4	4
752	4	4	4	4	4	4	4	4	4
753	4	4	4	4	4	4	4	4	1
754	4	4	4	4	4	4	4	4	4
755	4	4	4	4	4	4	4	4	4
756	4	4	4	4	4	4	4	4	4
757	4	4	4	4	4	4	4	4	4
758	4	4	4	4	4	4	4	4	4
759	4	4	4	4	4	4	4	4	4
760	4	4	4	4	4	4	4	4	4
761	4	4	4	4	4	4	4	4	4
762	4	4	4	4	4	4	4	4	4
763	4	4	4	4	4	4	4	4	4
764	4	4	4	4	4	4	4	4	4
765	4	4	4	4	4	4	4	4	4
766	4	4	4	4	4	4	4	4	4
767	4	4	4	4	4	4	4	4	4
768	4	4	4	4	4	4	4	4	4
769	4	4	4	4	4	4	4	4	4
770	4	3	4	4	4	4	4	4	4
771	4	4	4	4	4	4	4	4	4
772	4	4	4	4	4	4	4	4	4
773	4	4	4	4	4	4	4	4	4
774	4	4	4	4	4	4	4	4	4
775	4	4	4	4	4	4	4	4	4
776	4	4	4	4	4	4	4	4	4
777	4	4	4	4	4	4	4	4	4
778	4	4	4	4	4	4	4	4	4
779	4	4	4	4	4	4	4	4	4
780	4	4	4	4	4	4	4	4	4
781	4	4	4	4	4	4	4	4	4
782	4	4	4	4	4	4	4	4	4
783	4	4	4	4	4	4	4	4	4
784	4	4	4	4	4	4	4	4	4
785	4	4	4	4	4	4	4	4	4
786	4	4	4	4	4	4	4	4	4
787	4	4	4	4	4	4	4	4	4
788	4	4	4	4	4	4	4	4	4
789	4	4	4	4	4	4	4	4	4
790	4	4	4	4	4	4	4	4	4
791	4	4	4	4	4	4	4	4	4
792	4	4	4	4	4	4	4	4	4
793	4	4	4	4	4	4	4	4	4

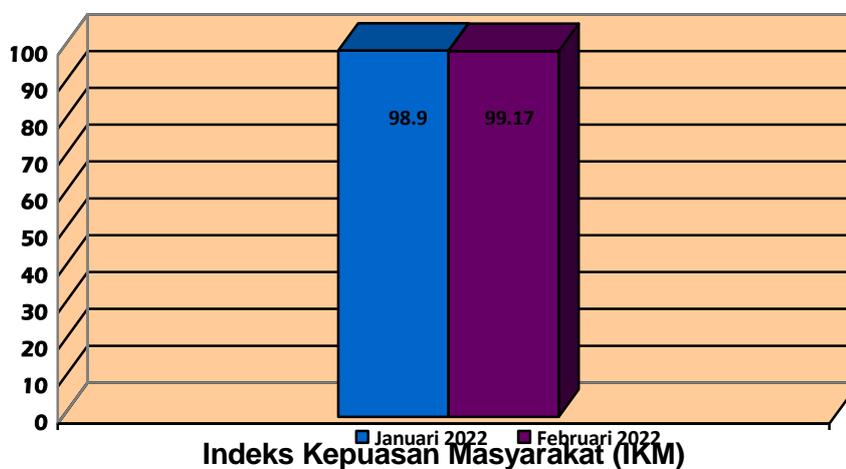


794	4	4	4	4	4	4	4	4	4
795	4	4	4	4	4	4	4	4	4
796	4	4	4	4	4	4	4	4	4
797	4	4	4	4	4	4	4	4	4
798	4	4	4	4	4	4	4	4	4
799	4	4	4	4	4	4	4	4	4
800	4	4	4	4	4	4	4	4	4
801	4	4	4	4	4	4	4	4	4
802	4	4	4	4	4	4	4	4	4
803	4	4	4	4	4	4	4	4	4
804	4	4	4	4	4	4	4	4	4
805	4	4	4	4	4	4	4	4	4
806	4	4	4	4	4	4	4	4	4
807	4	4	4	4	4	4	4	4	4
808	4	4	4	4	4	4	4	4	4
809	4	4	4	4	4	4	4	4	4
810	4	4	4	4	4	4	4	4	4
811	4	4	4	4	4	4	4	4	4
812	4	4	4	4	4	4	4	4	4
813	4	4	4	4	4	4	4	4	4
814	4	4	4	4	4	4	4	4	4
815	4	4	4	4	4	4	4	4	4
816	4	4	4	4	4	4	4	4	4
817	4	4	4	4	4	4	4	4	4
818	4	4	4	4	4	4	4	4	4
819	4	4	4	4	4	4	4	4	4
820	4	4	4	4	4	4	4	4	3
821	4	4	4	4	4	4	4	4	4
822	4	4	4	4	4	4	4	4	4
823	4	4	4	4	4	4	4	4	4
824	4	4	4	4	4	4	4	4	4
825	4	4	4	4	4	4	4	4	4
826	4	3	4	4	4	4	4	4	3
827	4	4	4	4	4	4	4	4	3
828	4	4	4	4	4	4	4	4	4
829	4	4	4	4	4	4	4	4	4
830	4	4	4	4	4	4	4	4	4
831	4	4	4	4	4	4	4	4	4
832	4	4	4	4	4	4	4	4	4
833	4	4	4	4	4	4	4	4	4
834	4	4	4	4	4	4	4	4	4
835	4	4	4	4	4	4	4	4	3
836	4	4	4	4	4	4	4	4	4
837	4	4	4	4	4	4	4	4	4
838	4	4	4	4	4	4	4	4	4



839	4	4	4	4	4	4	4	4	4
840	4	4	4	4	4	4	4	4	4
841	4	4	4	4	4	4	4	4	4
842	4	4	4	4	4	4	4	3	4
843	4	4	4	4	4	4	4	4	4
844	4	4	4	4	4	4	4	4	4
845	4	4	4	4	4	4	4	4	4
846	4	3	4	4	4	4	4	4	4
847	4	4	4	4	4	4	4	4	4
848	4	4	4	4	4	4	4	4	4
849	4	4	4	4	4	4	4	4	4
850	4	4	4	4	4	4	4	4	4
851	4	4	4	4	4	4	4	4	4
852	4	3	4	4	4	4	4	4	4
853	4	4	4	4	4	4	4	4	4
854	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR per Unsur	3.977	3.952	3.956	3.995	3.994	3.998	3.993	3.989	3.936
NRR tertimbang per Unsur	0.441	0.439	0.439	0.443	0.443	0.444	0.443	0.443	0.437
Jumlah NRR SKM tertimbang									3.973
SKM Unit Pelayanan									99,32

B.4. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perbulan



Grafik nilai IKM bulan Januari 2022- Februari 2022



Tabel 13. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per-Unsur Januari 2022 – Februari 2022

No	Unsur Pelayanan	Januari 2022		Februari 2022	
		Nilai rata-rata unsur	Mutu Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Mutu Pelayanan
U1	Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	3.981	A	3.977	A
U2	Prosedur Pelayanan	3.960	A	3.952	A
U3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.960	A	3.956	A
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam memberikan pelayanan	3.997	A	3.995	A
U5	Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan	3.997	A	3.994	A
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.996	A	3.998	A
U7	Etika petugas dalam pelayanan	3.995	A	3.993	A
U8	Sarana dan Prasarana	3.993	A	3.989	A
U9	Proses Penanganan Pengaduan	3.945	A	3.936	A



C. KESIMPULAN DAN SARAN

C.1. KESIMPULAN

1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau meskipun dalam suasana Adapatasi Kebiasaan Baru tetap melaksanakan pelayanan kepada masyarakat berupa pemberian legalitas perizinan maupun non perizinan ;
2. Hasil pengolahan penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan 'A'. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau pada bulan Februari 2022 dengan nilai SKM = 99,32;
3. Hasil perhitungan mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau termasuk dalam kategori "A";
4. Hasil perhitungan kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau masuk dalam kategori " Sangat Baik".



C.2. SARAN

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang mencapai kategori “Sangat Baik”, maka disarankan :

1. Semua pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau khususnya petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan dan memenuhi komponen pelayanan yang dinilai belum memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa pelayanan;
2. Perlu dilakukan pemantauan dan pengendalian pelayanan secara terus menerus secara internal sehingga peningkatan mutu pelayanan dapat diketahui untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan hingga keluhan masyarakat dapat diminimalisir dan diantisipasi;
3. Mengoptimalkan sarana dan media yang ada untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau;
4. Perlu dilakukan evaluasi minimal 3 (tiga) bulan sekali terhadap hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga dapat diketahui kekuatan dan kendala-kendala yang dihadapi di masing-masing unit pelayanan, hasil evaluasi hendaknya segera ditindaklanjuti dan menjadi komitmen bersama dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan.



Lampiran