



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2023

**POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN
BANDUNG**

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	3
D. Tim Pelaksana	3
E. Waktu Survei	3
F. Metode Pengolahan Data	4
II. ANALIS DAN HASIL SURVEI	6
A. Pengambilan dan Pengolahan Data	6
B. Instrumen Survei	12
C. Analisis Data	13
D. Rencana Tindak Lanjut	21
III. KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa, *stakeholder* dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung (PEP-B) sampai saat ini sudah dilaksanakan sejak PEP-B berdiri 4 tahun yang lalu. Maka dari itu diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa survei kepuasan masyarakat (SKM)/Evaluasi kepuasan pengguna jasa di PEP-B sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Publik. Pada semester II tahun 2023 ini PEP-B menggunakan cara dalam survei ini yaitu menggunakan lembar kuisioner secara *daring* melalui *google form* <https://bit.ly/SKM2023-SMTII> dengan harapan untuk untuk lebih mudah, efisien dan mendukung program *Go Green* dengan menghemat penggunaan kertas. Survei tersebut juga untuk memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), sistem manajemen ISO, evaluasi perbaikan layanan, dan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di PEP-B.

B. Maksud dan Tujuan

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik ini diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap institusi/organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik untuk melakukan evaluasi kinerja layanan.

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah mengetahui tingkat kepuasan dan juga hal-hal yang menunjukkan aspek kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung. Tujuan kegiatan ini adalah mendapatkan umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga dapat terus memperbaiki dan mengembangkan layanannya untuk memberikan kepuasan yang berkelanjutan kepada masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa PEP-B) dilaksanakan secara berkala sebanyak 2 kali dalam setahun (dilaksanakan setiap semester) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di PEP-B sebagai bahan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun berikutnya dan seterusnya.

C. Sasaran

Sebagai sasaran Survei Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa PEP-B) pada semester II tahun 2023 ini adalah mahasiswa, akademisi, masyarakat dan alumni di lingkungan PEP-B dan pihak luar PEP-B yang berjumlah 218 responden.

D. Tim Pelaksana

Kegiatan survei Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung pada semester II tahun 2023 yang dilakukan oleh tim kerja yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Direktur Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Nomor: 29.1.K/OT.03/BPB/2023 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik pada Politeknik Energi dan Pertambangan (PEP) Bandung semester II tahun 2023 dengan susunannya ditunjukkan pada Tabel 1.1.

E. Waktu Survei

Waktu Survei Indeks Kepuasan Masyarakat IKM PEP-B antara tanggal 16 Desember – 22 Desember 2023. Kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat didistribusikan di seluruh Prodi, Lembaga dan Unit Kerja, *stakeholder* serta masyarakat umum pengguna jasa layanan di Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung.

F. Metode Pengolahan Data

Pada semester II tahun 2023 ini PEP-B telah melaksanakan survei kepuasan pengguna jasa yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Begitu juga metode pengolahan Nilai SKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 yaitu dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, sehingga setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan menggunakan rumus:

$$\text{IKM Unit Layanan} = \text{IKM} \times 25$$

Hasil penilaian IKM yang telah dikonversikan selanjutnya dibandingkan dengan nilai interval konversi untuk memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan seperti ditunjukkan pada Tabel 1.2. Untuk mendukung analisis prioritas perbaikan pada masing-masing unsur layanan, selain mengacu pada PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis GAP dan *Importance Performance Analysis* (IPA) juga digunakan dalam pengolahan data pada survei ini. Prioritas perbaikan ditujukan pada unsur-unsur layanan yang berada di kuadran I di mana

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



pada kuadran ini harapan masyarakat besar tetapi kinerja layanan pada unsur-unsur layanan rendah.

Tabel 1.1 Susunan Tim SKM PEP-B

NO	NAMA/JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Dr. Asep Rohman, S.T., M.T.	Pembina
2.	Yudi Rahayudin, S.T., M.T., Ph.D	Pengarah
3.	Dr. forest. Tedi Yunanto, S.Hut., M.Si.	Penanggung jawab I
4.	Sumanto, S.E.	Penanggung jawab II
5.	Dr. Asep Mohamad Ishaq Shiddiq, S.T., M.T.	Ketua Pelaksana
6.	Lingga Bayu Anshori, S.Pd	Sekretaris Pelaksana
7.	Denny Lumban Raja, S.Kom., M.T.	Anggota
8.	Rochsyid Anggara, S.T., M.T.	Anggota
9.	Infantri Putra, S.T., M.B.A.	Anggota
10.	Dian Eka Aryanti, S.T., M.T.	Anggota
11.	Dadang Zaelani	Anggota
12.	Harmoni Sofa, S.Pd.	Anggota
13.	Ayu Ratna Wulansari, S.Pd	Anggota
14.	Febriyanto Pratama, S.Kom	Anggota

Tabel 1.2.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

II. ANALISIS DAN HASIL SURVEI

A. Pengambilan dan Pengolahan Data

Populasi dalam survei ini adalah mahasiswa, dosen, tenaga pendidik, masyarakat dan pihak lain yang berasal dari badan usaha yang pernah menggunakan layanan dari PEP-B baik itu di tingkat pusat, prodi, dan unit. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring dengan *google form* melalui tautan kuesioner kepada responden. Data yang telah diperoleh, kemudian diolah seperti ditunjukkan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Tabulasi Hasil Survei

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

• • •

27	3	3	3	3	3	3	4	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	4	4	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	4	3	3	3	3	3	3	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	4	3	3	3	4	3	2
39	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40	3	3	3	2	3	4	3	4	3
41	4	3	4	3	4	4	3	3	4
42	3	3	3	2	4	3	4	3	4
43	4	4	4	4	3	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	3	4	3	4	3	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	3	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	4	3	4	4	3	3	4
52	4	4	4	3	4	3	4	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	4	4	3	4	4	4	4
57	3	3	4	4	4	4	4	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	3	3	2	4	3	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	4	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	4
67	4	4	4	3	3	3	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	4	3	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

• • •

71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	3	4	4	4	4	4
74	4	3	3	3	3	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	4	3	3	3	3
77	4	3	3	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	3	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	4	4	3	3	4	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	3	2	3	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	3	3	3	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	4	3	4
90	4	3	4	4	4	4	4	3	4
91	3	3	3	3	3	3	4	3	4
92	3	3	3	3	3	3	4	4	3
93	3	2	3	2	4	3	3	4	4
94	4	3	3	3	3	4	4	3	3
95	4	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	2	3	2	3	4	4	4	4
97	4	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	3	4	3	4	3	4
103	4	4	4	3	4	3	4	4	4
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	4	3	3	3	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	3	3	3	3	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	4	4	3
113	4	3	4	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

• • •

115	4	3	3	3	3	4	4	3	4
116	4	4	3	3	3	3	4	3	4
117	3	4	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	3	3	3	4	4	3	4
120	3	3	3	3	3	3	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	3	3	2	3	3	4	3	4
123	3	2	3	3	3	3	4	3	4
124	3	3	3	2	3	4	4	3	3
125	4	3	3	3	3	3	3	3	4
126	3	3	3	2	3	3	3	3	4
127	4	3	3	3	4	4	4	2	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	3	3	3	4	3	4	3	4
137	4	4	4	3	4	4	4	4	4
138	4	4	3	2	3	4	4	3	4
139	4	4	3	3	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	3	4	4	4	3	4	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	3	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	3	3	3	4	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	3	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	4	4	3	3	4
150	3	4	3	3	3	3	4	4	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	4	4	4	3	4
153	4	3	4	4	3	4	4	4	3
154	3	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	4	3	4	3	4	4	3	4
158	4	3	3	3	3	3	4	3	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

• • •

159	4	4	3	3	3	3	3	3	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	4
161	3	4	4	2	4	4	4	2	4
162	2	4	3	4	3	3	4	4	3
163	2	4	4	4	4	3	4	2	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	4	4	3	3	3	3	3	3	4
166	3	3	3	3	4	4	4	3	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	3	4	3	3	4	4	4	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	4	4	3
173	4	3	4	3	3	3	3	4	4
174	3	3	3	4	4	4	3	3	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	4
180	4	4	3	3	3	4	4	4	4
181	4	4	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	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	3	3	4	4	3	4	3	3	4
187	4	3	3	3	3	4	3	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	3	4
192	4	3	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	4	3	4	4	4	4	4
194	3	3	3	3	3	3	4	4	4
195	3	2	3	2	3	4	4	4	4
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4
198	2	1	3	3	3	4	4	4	4
199	3	3	3	3	4	4	4	3	4
200	4	4	4	3	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	4	4	3	4	4	4

● ● ●

3,54

88,45

Keterangan:

- = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.111

Dari hasil pengolahan data diperoleh dibuat tabulasi seperti berikut:

Tabel 2.2. Nilai Indeks Kepuasan per Unsur (NRR)

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.53
U2	Prosedur	3.42
U3	Waktu Pelayanan	3.45
U4	Biaya Tarif	3.32
U5	Produk Layanan	3.53
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56
U7	Perilaku Pelaksana	3.67
U8	Layanan	3.52
U9	Penanganan Pengaduan	3.83

Tabel 2.3. Nilai Indeks Kepuasan Unit Layanan

Konversi IKM Unit Layanan	88.45
---------------------------	-------

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

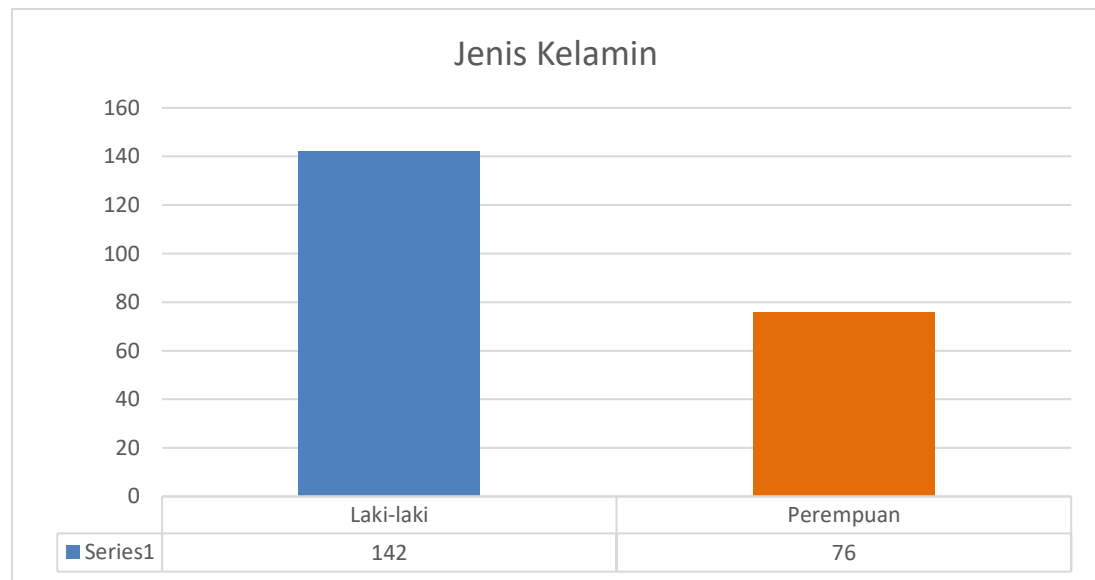
B. Instrumen Survei

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 bagian utama. Bagian pertama adalah pertanyaan singkat terkait dengan jenis kelamin, pendidikan, dan asal unit kerja. Bagian kedua berisi 9 pertanyaan yang mencerminkan 9 unsur yang menjadi fokus survei kepuasan masyarakat yang dilakukan PEP-B pada semester II tahun 2023. Setiap unsur diwakili dengan satu pertanyaan untuk mengukur unsur tersebut.

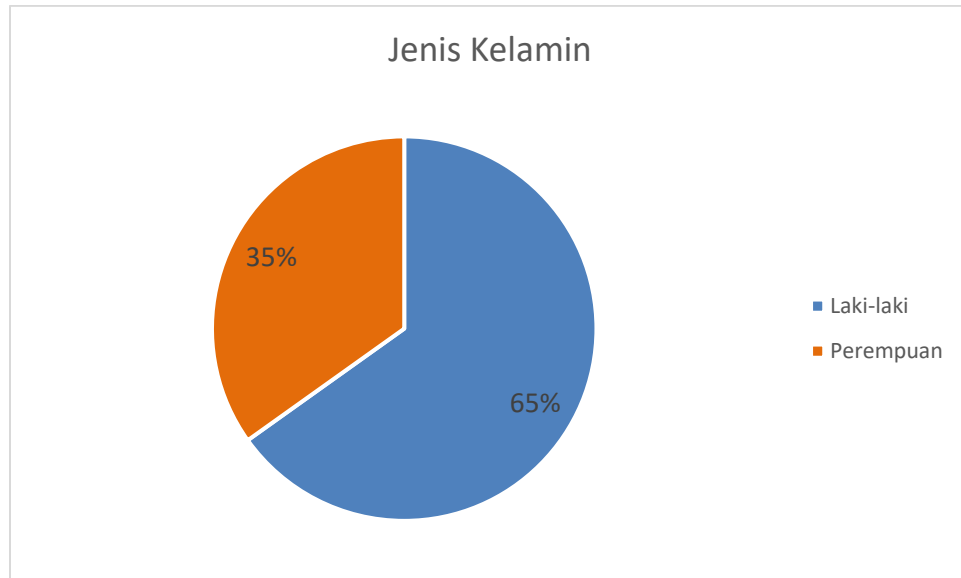
C. Analisis Data

Dalam analisis data pada survei ini, PermenPANRB nomor 14 tahun 2017 menjadi rujukan pengolahan dan analisis baik untuk tiap unsurnya maupun secara agregat untuk mendapatkan skor indeks kepuasan masyarakat. Skor Indeks Kepuasan Masyarakat secara agregat dihitung dengan menghitung skor tertimbang per unsur yang disurvei. Untuk mendapatkan skor indeks kepuasan masyarakat per unsur yang disurvei, maka dilakukan perhitungan nilai rata-rata per unsur dengan cara seperti diuraikan pada sub-bab metode pengolahan data di atas. Selanjutnya interpretasi hasil pengolahan data dilakukan dengan mengacu pada standar tabel nilai interval pada Tabel 1.2.

Data yang telah terkumpul dianalisis berdasarkan karakteristiknya. Terdapat 3 bagian yang masing-masing menjelaskan jenis kelamin, pendidikan, dan proporsi dari asal responden. Sebanyak 218 responden telah terkumpul pada survei ini dimana bila ditinjau dari proporsi jenis kelamin, jumlah jenis kelamin laki-laki adalah 142 orang dan perempuan 76 orang. Gambar 2.1 dan Gambar 2.2 menunjukkan proporsi dari jenis kelamin pada survei ini.

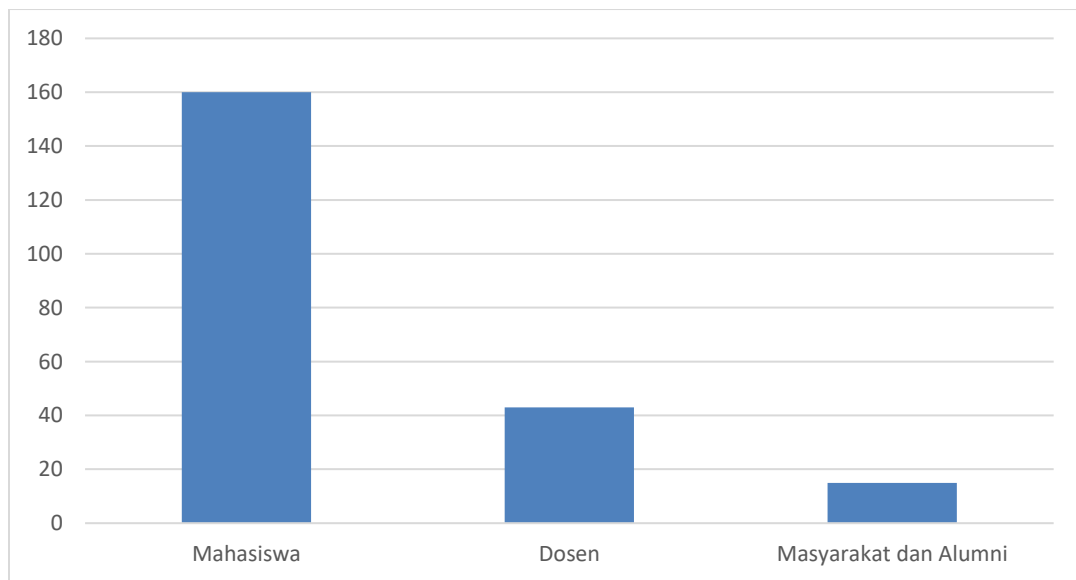


Gambar 2.1 Proporsi Jenis Kelamin Responden Survei SKM Semester II 2023 PEP-B



Gambar 2.2 Persentase Jenis Kelamin Responden Survei SKM 2023 PEP-B

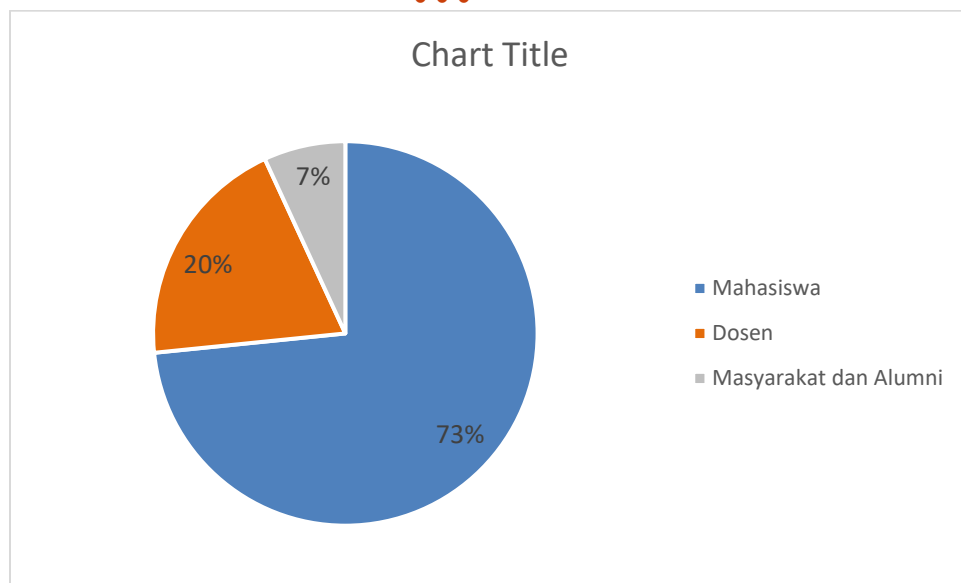
Bila ditinjau dari proporsi asal para responden, jumlah responden yang berasal dari mahasiswa adalah 160 orang, akademisi 43 orang, masyarakat dan alumni 15 orang. Gambar 2.3 menunjukkan proporsi jumlah responden berdasarkan asalnya.



Gambar 2.3 Proporsi Asal Responden Survei SKM Semester II 2023 PEP-B

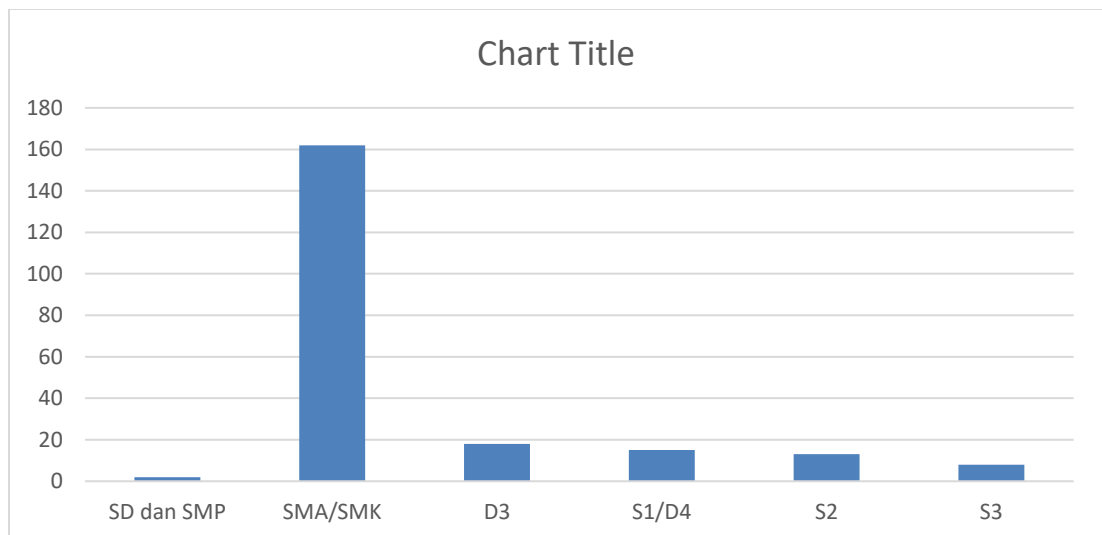
Gambar 2.4 menunjukkan persentase dari sebaran asal responden pada survei berdasarkan asal responden. Persentase mahasiswa adalah 73%, akademisi 20%, masyarakat dan alumni 7%

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Gambar 2.4 Persentase Asal Responden Survei SKM Semester II 2023 PEP-B

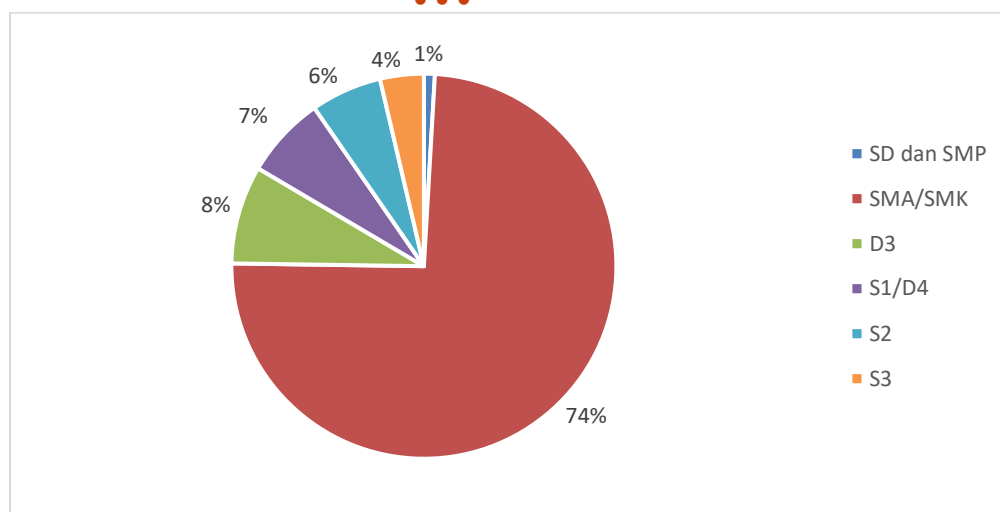
Selain jenis kelamin dan asal responden, pendidikan juga menjadi bagian pada survei ini dimana komposisi SD dan SMP adalah 2 orang, SMK/SMA adalah 162 orang, D3: 18 orang, S1: 15 orang, S2: 13 orang, dan S3 berjumlah 8 orang. Gambar 2.5 menunjukkan proporsi responden berdasarkan pendidikan.



Gambar 2.5 Proporsi Pendidikan Responden Survei SKM Semester II 2023 PEP-B

Persentase responden berdasarkan pendidikan ditunjukkan pada Gambar 2.6. Persentase SD dan SMP adalah 1%, SMK/SMA: 74%, D3: 8%, S1: 7%, S2: 6%, dan S3: 4%. Proporsi mahasiswa merupakan responden terbanyak pada survei SKM ini.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Gambar 2.6 Persentase Pendidikan Responden Survei SKM Semester II 2023 PEP-B

Data keseluruhan yang diperoleh dalam survei ini telah dianalisis untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai yang diperoleh terbagi menjadi 2 jenis, yaitu nilai Indeks Kepuasan tiap unsur SKM dan Indeks Kepuasan secara agregat. Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur (NRR), maka jumlah nilai per unsur dibagi oleh jumlah responden. Tabulasi hasil pengolahan data ditunjukkan pada Tabel 2.2. Tabel 2.3 menunjukkan rangkuman nilai persepsi per unsur. Unsur layanan biaya tarif (U4) mendapatkan skor yang paling rendah dibandingkan dengan unsur layanan lainnya yaitu 3,32 dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan “baik”. Nilai tertinggi diperoleh unsur layanan penanganan pengaduan (U9) dengan skor 3,83 sehingga bisa dikategorikan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan “sangat baik”. Unsur layanan lainnya seperti persyaratan(U1), produk layanan(U5), kompetensi (U6) dan perilaku pelaksana (U7) memperoleh nilai persepsi “sangat baik” sedangkan, prosedur(U2), waktu pelayanan(U3) serta sarana dan prasarana (U8) memperoleh nilai persepsi “baik”.

Perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat secara agregat untuk sembilan unsur layanan ini dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$IKM = \left(\frac{29,44}{9} \right) \times 25 = 81,78$$

Dengan skor tersebut, maka mutu unit pelayanan PEP-B pada tahun 2023 ini dapat disimpulkan memiliki nilai A dengan kinerja Sangat Baik.

Tabel 2.3. Rangkuman Nilai Persepsi per Unsur

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3.53	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.42	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.45	B	Baik
U4	Biaya Tarif	3.32	B	Baik
U5	Produk Layanan	3.53	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.67	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.52	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.83	A	Sangat Baik

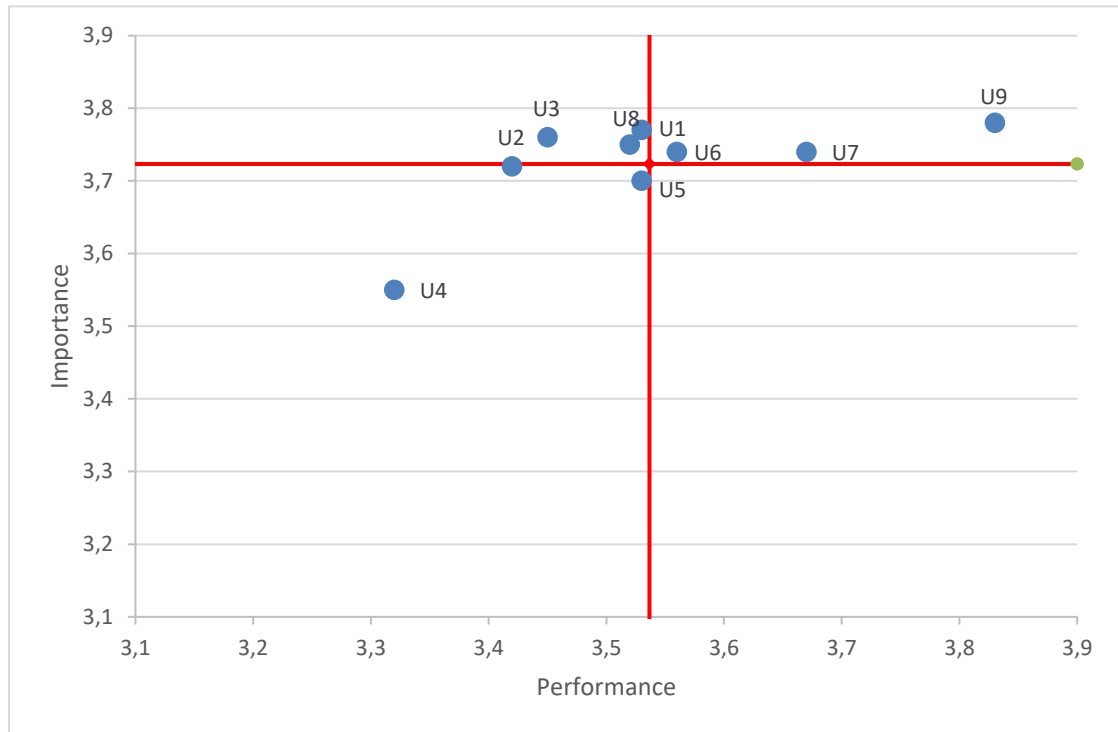
Untuk mengetahui prioritas unsur layanan yang harus diperbaiki, maka hasil analisis GAP dan *Importance Performance Analysis* dapat digunakan. Tabulasi hasil pengolahan data dengan analisis GAP ditunjukkan pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4. Tabulasi Hasil Pengolahan Data Analisis GAP

No.	Kode	Performance	Importance	Gap Score
1	U1	3,53	3,77	-0,24
2	U2	3,42	3,72	-0,30
3	U3	3,45	3,76	-0,31
4	U4	3,32	3,55	-0,23
5	U5	3,53	3,70	-0,17
6	U6	3,56	3,74	-0,18
7	U7	3,67	3,75	-0,08
8	U8	3,52	3,78	-0,26
9	U9	3,83	3,72	0,11
RATA-RATA		3,54	3,72	-1,66

Selanjutnya, hasil pengolahan data di atas diplot antara *performance* dan *importance* untuk mengetahui posisi masing-masing unsur layanan. Hasil plot ditunjukkan pada Gambar 2.7.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Gambar 2.7. Plot *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan nilai hasil pengolahan data di atas, maka dapat diketahui unsur layanan mana saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya di lingkungan PEP Bandung, sehingga tingkat kepuasan pengguna layanannya semakin baik di tahun-tahun mendatang. Prioritas peningkatan kinerja ditujukan pada unsur Persyaratan Layanan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), dan Sarana Prasarana (U8). Meskipun demikian, untuk meningkatkan IKM unit layanan Biaya Tarif (U4) dan Produk Layanan (U5) tetap harus ditingkatkan. Sedangkan unsur layanan Kompetensi Pelaksana (U6), layanan Perilaku Pelaksana (U7) dan layanan Penanganan Pengaduan (U9) harus dipertahankan. Peningkatan kinerja yang dapat dilakukan lebih rinci adalah:

1. Persyaratan Pelayanan

Termasuk di dalamnya adalah persyaratan teknis dan administratif. PEP-B memperoleh nilai mutu pelayanan A dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik” dengan nilai 3,53. Beberapa responden memberikan saran agar bisa ditingkatkan lagi unsur persyaratan pelayanan PEP Bandung ini.

2. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil survei, nilai mutu yang diperoleh untuk unsur prosedur pelayanan di PEP-B adalah B dengan kinerja pelayanan “Baik”. Oleh karena itu, PEP-B harus meningkatkan unsur layanan ini untuk meningkatkan kualitas layanannya. Saran yang disampaikan oleh responden diantaranya adalah lebih memperhatikan dan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam urusan perkuliahan.

3. Waktu Pelayanan

Untuk unsur layanan ini, PEP-B memperoleh nilai 3,45 dengan nilai mutu “B” dan kinerja pelayanan “baik”. Oleh karena itu, PEP-B perlu meningkatkan kualitas pelayanannya terkait waktu pelayanan. Saran yang diberikan responden diantaranya adalah menambah personil untuk mempercepat serta mempermudah pelayanan.

4. Kewajaran Biaya dan Tarif Layanan

Unsur layanan ini memperoleh nilai 3,32 lebih besar dari nilai unsur di semester I yaitu 3,29. Unsur ini ada pada level pelayanan B dan kinerja pelayanan “baik”. Adapun beberapa pendapat responden yang disampaikan diantaranya adalah tarif UKT mahasiswa PEP-B bisa disediakan beasiswa baik dari internal maupun eksternal PEP-B.

5. Produk Layanan

Unsur layanan ini memperoleh nilai 3,53 dengan mutu layanan A dan kinerja pelayanan “sangat baik”. Meskipun demikian, PEP-B masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga bisa mencapai kinerja pelayanan dengan nilai yang lebih tinggi lagi. Responden mengharapkan peningkatan pelayanan produk layanan diantaranya dalam materi serta kegiatan yang bermanfaat.

6. Kompetensi Petugas Layanan

Dengan nilai IKM per unsur 3,56, mutu layanan terkait kompetensi petugas layanan dikategorikan A dan kinerja pelayanan “sangat baik”. Meskipun demikian, PEP-B tetap harus menjaga kualitas pelayanannya untuk konsisten memperoleh kinerja pelayanan sangat baik. Peningkatan dan konsistensi kualitas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan



pengalaman dari petugas layanan.

7. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Unsur layanan ini memperoleh nilai IKM per unsur 3,67, sehingga bisa dikategorikan kinerja pelayanan “sangat baik”. Kualitas pelayanan tetap harus dijaga dan ditingkatkan pada aspek kesopanan, keramahan, dan responsif. Beberapa masukan dari responden adalah peningkatan dalam merespon dan penanganan pelayanan terhadap mahasiswa.

8. Sarana dan Prasarana

Unsur layanan terkait sarana dan prasarana memperoleh nilai IKM per unsur 3,52. Unsur ini tidak mengalami kenaikan maupun penurunan dari IKM semester I dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan “baik”. Dengan demikian, PEP Bandung harus tetap meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga kepuasan terhadap layanan PEP-B dapat terus meningkat bahkan bisa mencapai kinerja layanan sangat baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai IKM per unsur 3,83 dengan mutu layanan “A” dengan kinerja layanan “sangat baik”. Meskipun demikian, masih ada beberapa catatan yang diberikan responden, diantaranya yaitu harapan penanganan dengan cepat, tepat, dan baik. Selain itu, bisa memberikan kepastian solusinya.

D. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis SKM tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu disusunlah rencana tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan PEP Bandung. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan pada unsur yang memiliki nilai terendah. Berikut rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM:

Tabel 2.5. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan	√				Manajemen
		Melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat		√		√	Manajemen
2	Prosedur Pelayanan	Peningkatan informasi mengenai panduan prosedur pelayanan	√				Manajemen
		Melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat		√		√	
3	Waktu Pelayanan	Perbaikan manajemen waktu pelayanan	√				Manajemen
		Melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat		√		√	Manajemen
4	Sarana Prasarana	Pendataan berkala mengenai kondisi peralatan	√		√		Tim BMN
		Memberikan nilai terhadap kondisi dari peralatan untuk kemudian dibuat skala prioritas revitalisasi		√		√	Tim BMN
		Pengadaan fasilitas pendukung perkuliahan	√				Bidang Umum dan Keuangan

III. KESIMPULAN

Dari survei yang dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung semester II tahun 2023, maka disimpulkan bahwa kinerja Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah “Sangat Baik”. Meskipun begitu, terdapat beberapa unsur layanan yang harus ditingkatkan kinerjanya sehingga kinerja unit pelayanan tersebut dapat meningkat menjadi sangat baik. Prioritas peningkatan kinerja ditujukan pada unsur unsur Persyaratan Layanan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), dan Sarana Prasarana (U8). Meskipun demikian, untuk meningkatkan IKM unit layanan Biaya Tarif (U4) dan Produk Layanan (U5) tetap harus ditingkatkan. Sedangkan unsur layanan Kompetensi Pelaksana (U6), layanan Perilaku Pelaksana (U7) dan layanan Penanganan Pengaduan (U9) harus terus dipertahankan.

Dengan melakukan peningkatan kualitas pada unsur-unsur layanan tersebut, diharapkan memberikan dampak positif kepada peningkatan kepuasan pengguna layanan Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung pada tahun-tahun mendatang.

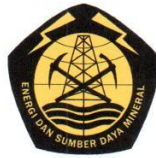


LAMPIRAN

Surat Tugas

Susunan Tim Survei SKM PEP-B Semester II Tahun 2023

Lampiran 1. Surat Tugas



**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA**

POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG
KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN
BANDUNG

NOMOR : 29.1.K/OT.03/BPB/2023

TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG TAHUN 2023

DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa dalam mewujudkan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel perlu adanya koordinasi dan kolaborasi satuan kerja dengan *stakeholder* pengguna layanan yang diwadahi dengan forum konsultasi publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam poin a dan b, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;
- d. bahwa Pegawai yang Namanya tersebut dalam Lampiran keputusan ini dipandang mampu untuk diberi tugas sesuai dengan ketentuan berlaku;
- e. bahwa sesuai dengan poin a, b, c, dan d di atas, maka dipandang perlu untuk menetapkan tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik pada Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung dengan Keputusan Direktur Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



-2-

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
 5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Instansi Pemerintah;
 6. Surat Edaran Biro Organisasi dan Tata Laksana Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor T-1649/OT.03/SJN.O/2022 perihal Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Forum Konsultasi Publik (FKP) di Lingkungan Kementerian ESDM.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG TAHUN 2023.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

-3-

- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik pada Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Tahun 2023 selanjutnya disebut Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik PEP Bandung, sebagaimana tertuang dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Masa kerja Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik PEP Bandung Tahun 2023 mulai bulan September 2023 s.d. Desember 2023.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 21 Agustus 2023



DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN
PERTAMBANGAN BANDUNG,

ISTEP ROHMAN

Tembusan :

1. Pimpinan Unit Kerja di lingkungan Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung;
2. Yang bersangkutan.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Lampiran 2. Susunan Tim Survei SKM PEP-B Tahun 2023

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN
PERTAMBANGAN BANDUNG

TENTANG

NOMOR : 29.1.K/OT.03/BPB/2023

TANGGAL : 21 AGUSTUS 2023

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI
PUBLIK PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN
BANDUNG TAHUN 2023.

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK PADA POLITEKNIK ENERGI
DAN PERTAMBANGAN BANDUNG TAHUN 2023

NO	NAMA/JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Dr. Asep Rohman, S.T., M.T.	Pembina
2.	Yudi Rahayudin, S.T., M.T., Ph.D.	Pengarah I
3.	Dr. forest. Tedi Yunanto, S.Hut., M.Si.	Pengarah II
4.	Dr. Asep Mohamad Ishaq Shiddiq, S.T., M.T.	Ketua Pelaksana
5.	Lingga Bayu Anshori, S.Pd.	Sekretaris Pelaksana
6.	Sumanto, S.E.	Anggota
7.	Dr. Denny Lumban Raja, S.Kom., M.T.	Anggota
8.	Rochsyid Anggara, S.T., M.T.	Anggota
9.	Infantri Putra, S.T., M.B.A.	Anggota
10.	Dian Eka Aryanti, S.T., M.T.	Anggota
11.	Dadang Zaelani	Anggota
12.	Harmoni Sofa, S.Pd.	Anggota
13.	Ayu Ratna Wulansari, S.Pd.	Anggota
14.	Febriyanto Pratama, S.Kom.	Anggota



DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI
DAN PERTAMBANGAN BANDUNG,

ASEP RONMAN