



POLITEKNIK ENERGI DAN
PERTAMBANGAN BANDUNG

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



POLITEKNIK ENERGI
DAN PERTAMBANGAN
BANDUNG

SEMESTER 1
2024



DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Sasaran	2
D. Tim Pelaksana	2
E. Waktu Survei	2
F. Metode Pengolahan Data	3
II. ANALISIS DAN HASIL SURVEI	5
A. Pengambilan dan Pengolahan Data	5
B. Instrumen Survei	12
C. Analisis Data	12
D. Rencana Tindak Lanjut	20
III. KESIMPULAN	22



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 Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Publik. Pada semester I tahun 2024 ini PEP-B menggunakan cara dalam survei ini yaitu menggunakan lembar kuisioner secara *daring* melalui *google form* <https://bit.ly/skmpepbsatu2024> dengan harapan 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 Bandung.

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 Bandung 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 I tahun 2024 ini adalah mahasiswa, akademisi, masyarakat dan alumni di lingkungan PEP-B dan pihak luar PEP-B yang berjumlah 221 responden.

D. Tim Pelaksana

Kegiatan survei Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung pada semester I tahun 2024 yang dilakukan oleh tim kerja yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Direktur Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Nomor: 2.K/OT.03/BPBU/2024 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik pada Politeknik Energi dan Pertambangan (PEP) Bandung semester I tahun 2024 dengan susunannya ditunjukkan pada Tabel 1.1.

E. Waktu Survei

Waktu Survei Kepuasan Masyarakat IKM PEP-B antara tanggal 27 Mei – 4 Juni 2024. Kuesioner Survei 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 I tahun 2024 ini PEP-B telah melaksanakan survei kepuasan pengguna jasa yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu Permen PANRB 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 Permen PANRB 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 Permen



PANRB 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 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 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.	Dian Eka Aryanti, S.T., M.T.	Anggota
8.	Dr. Denny Lumban Raja, S.Kom., M.T.	Anggota
9.	Rochsyid Anggara, S.T., M.T.	Anggota
10.	Rudiyansah, S.T., M.T.	Anggota
11.	Eneng Siti Purmala, S.H.	Anggota
12.	Dadang Zaelani	Anggota
13.	Harmoni Sofa, S.Pd.	Anggota



No	Nama/Jabatan	Jabatan Dalam Tim
14.	Fauziah Maulina Yusuf, S.Pd.	Anggota
15.	Ayu Ratna Wulansari, S.Pd	Anggota
16.	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 - 100,0	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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

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
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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

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
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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

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
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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

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
159	4	4	3	3	3	3	3	3	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	4	3	4	3	4	4	3	4
163	4	4	4	4	4	3	4	3	4
164	3	3	4	2	3	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	4	4	3	3	4	4	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	4	3	3	4	3	3
172	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	4	3
175	2	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	4	3	3	3	3	4	4	2	2
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	4	4
183	3	3	3	2	3	3	4	2	2
184	4	4	4	4	3	4	4	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3
187	4	4	3	4	4	4	4	4	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	3	3	4	4	4	2	3
190	4	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	3	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	3	4	4	3	4
201	4	4	4	3	4	4	4	4	4
202	3	3	3	3	3	4	4	3	3
203	4	4	4	3	4	3	4	4	4
204	4	4	3	4	4	4	4	3	4
205	3	4	3	3	4	4	4	4	4
206	4	4	4	3	3	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	2	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	3	2	2	3	2	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	4	4	3	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	3	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	3	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	3	3	3	3	3	3	3
218	3	4	4	3	4	4	3	2	3
219	3	4	3	2	4	4	4	4	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	2	3	3	3	3	3
S Nilai per Unsur	795	776	770	740	788	796	818	784	838
NRR/Unsur	3,60	3,51	3,48	3,35	3,57	3,60	3,70	3,55	3,79
NRR Tertimbang/Unsur	0,40	0,39	0,39	0,37	0,40	0,40	0,41	0,39	0,42
Ikm Unit Layanan									3,57
Konversi Ikm Unit Layanan									89,29



Keterangan

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks kepuasan masyarakat
- NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = $\text{NRR per unsur} \times 0.111$

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	3,60
U2	Prosedur	3,51
U3	Waktu Pelayanan	3,48
U4	Biaya Tarif	3,35
U5	Produk Layanan	3,57
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60
U7	Perilaku Pelaksana	3,70
U8	Layanan	3,55
U9	Penanganan Pengaduan	3,79

Tabel 2.3. Nilai Indeks Kepuasan Unit Layanan

Konversi IKM Unit Layanan	89.29
---------------------------	-------

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

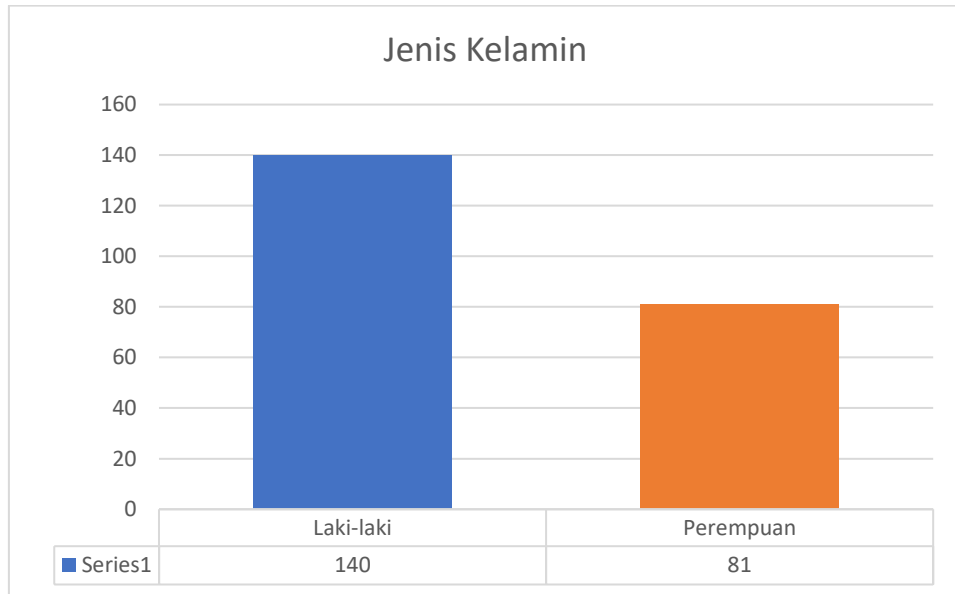
**B. Instrumen Survei**

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 I tahun 2024. Setiap unsur diwakili dengan satu pertanyaan untuk mengukur unsur tersebut.

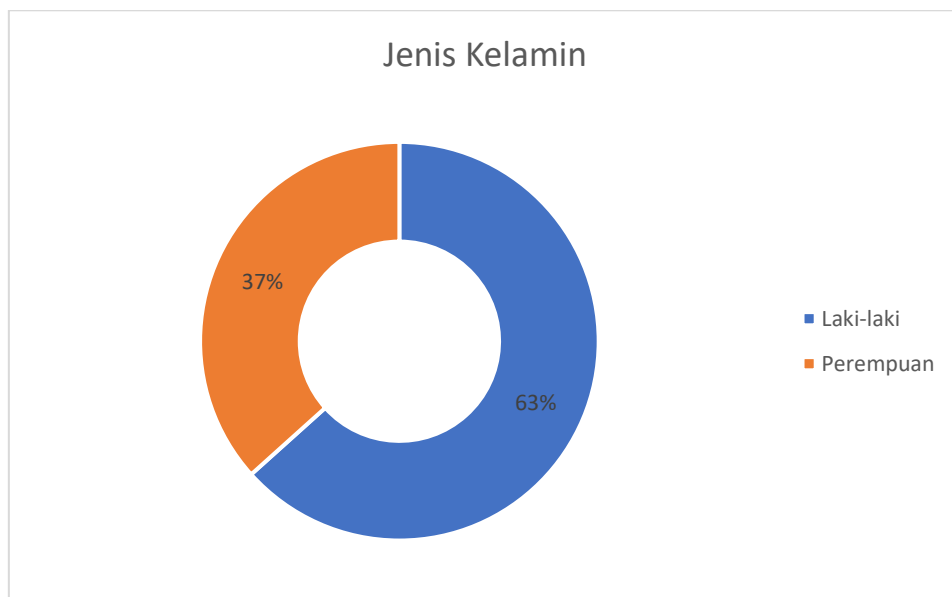
C. Analisis Data

Dalam analisis data pada survei ini, Permen PANRB 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 221 responden telah terkumpul pada survei ini dimana bila ditinjau dari proporsi jenis kelamin, jumlah jenis kelamin laki-laki adalah 140 orang dan perempuan 81 orang. Gambar 2.1 dan Gambar 2.2 menunjukkan proporsi dari jenis kelamin pada survei ini.

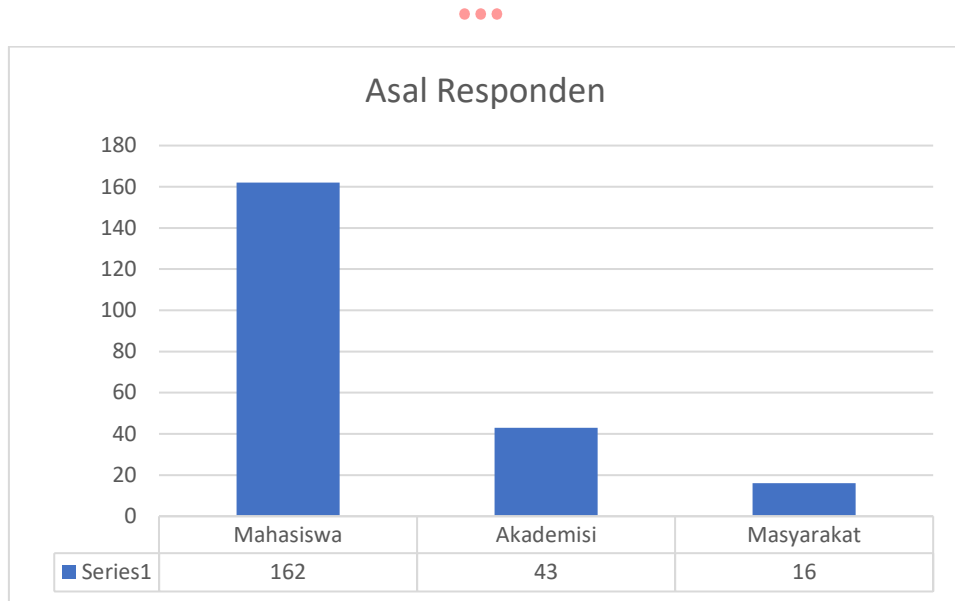


Gambar 2.1 Proporsi Jenis Kelamin Responden



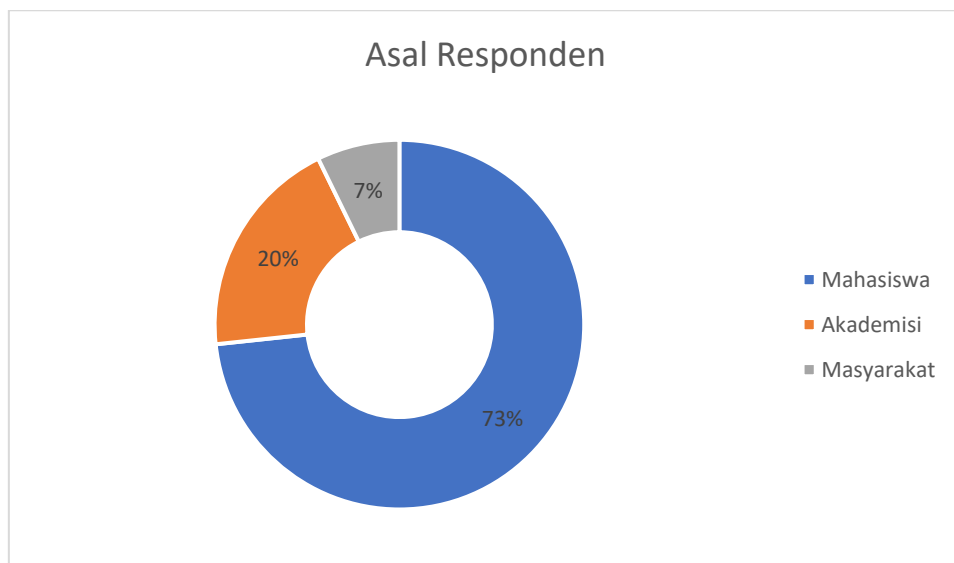
Gambar 2.2 Persentase Jenis Kelamin Responden

Bila ditinjau dari proporsi asal para responden, jumlah responden yang berasal dari mahasiswa adalah 162 orang, akademisi 43 orang, masyarakat dan alumni 16 orang. Gambar 2.3 menunjukkan proporsi jumlah responden berdasarkan asalnya.



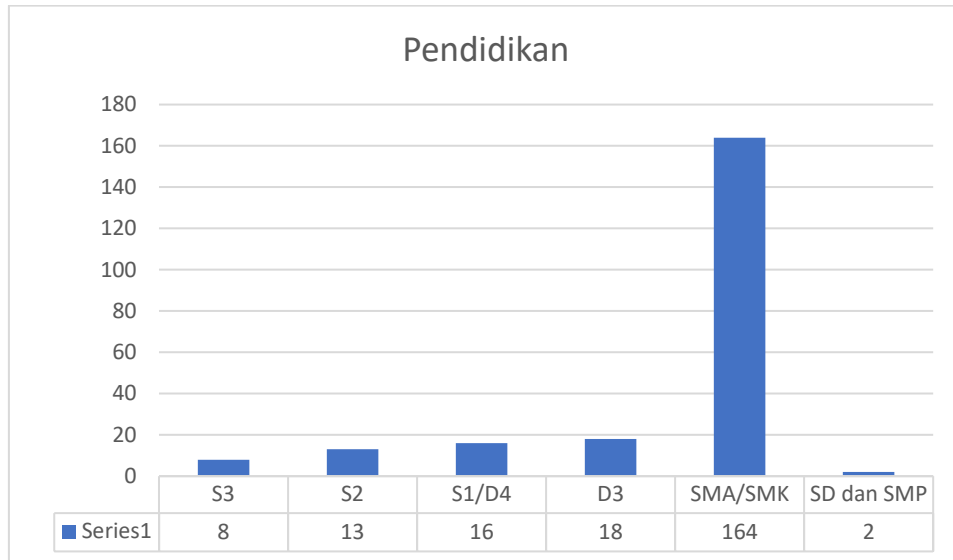
Gambar 2.3 Proporsi Asal Responden Survei SKM PEPB

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



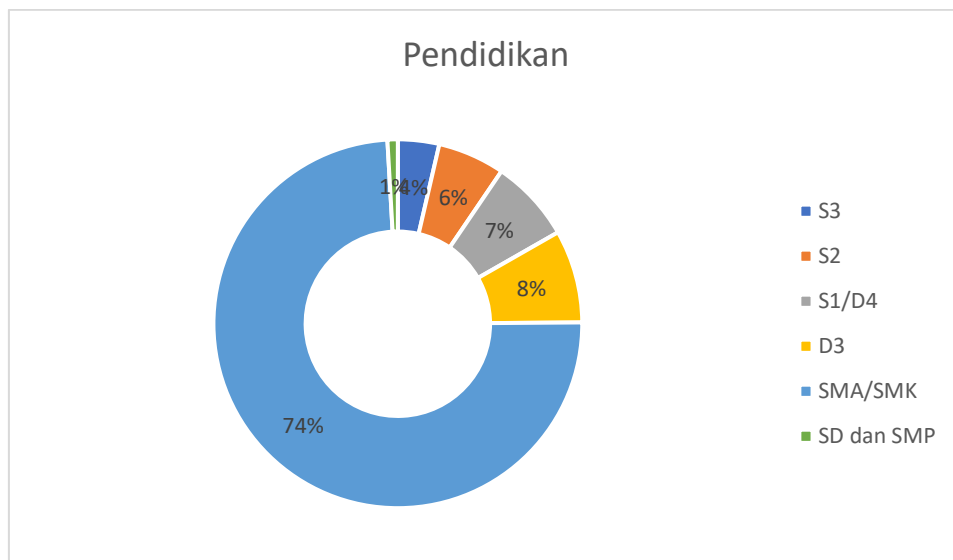
Gambar 2.4 Persentase Asal Responden SKM PEPB

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 PEPB

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.



Gambar 2.6 Persentase Pendidikan Responden Survei SKM PEPB

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 3,48 dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan “baik”. Nilai tertinggi diperoleh unsur layanan penanganan pengaduan (U9) dengan skor 3,79 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) serta sarana dan prasarana (U8) memperoleh nilai persepsi “sangat baik” sedangkan, prosedur(U2), waktu pelayanan(U3) memperoleh nilai persepsi “baik”.

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

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

$$IKM = \frac{29,44}{9}$$

Dengan skor tersebut, maka mutu unit pelayanan PEPB pada semester satu tahun 2024 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	3,60	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,51	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,48	B	Baik
U4	Biaya Tarif	3,35	B	Baik
U5	Produk Layanan	3,57	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60	A	Sangat Baik



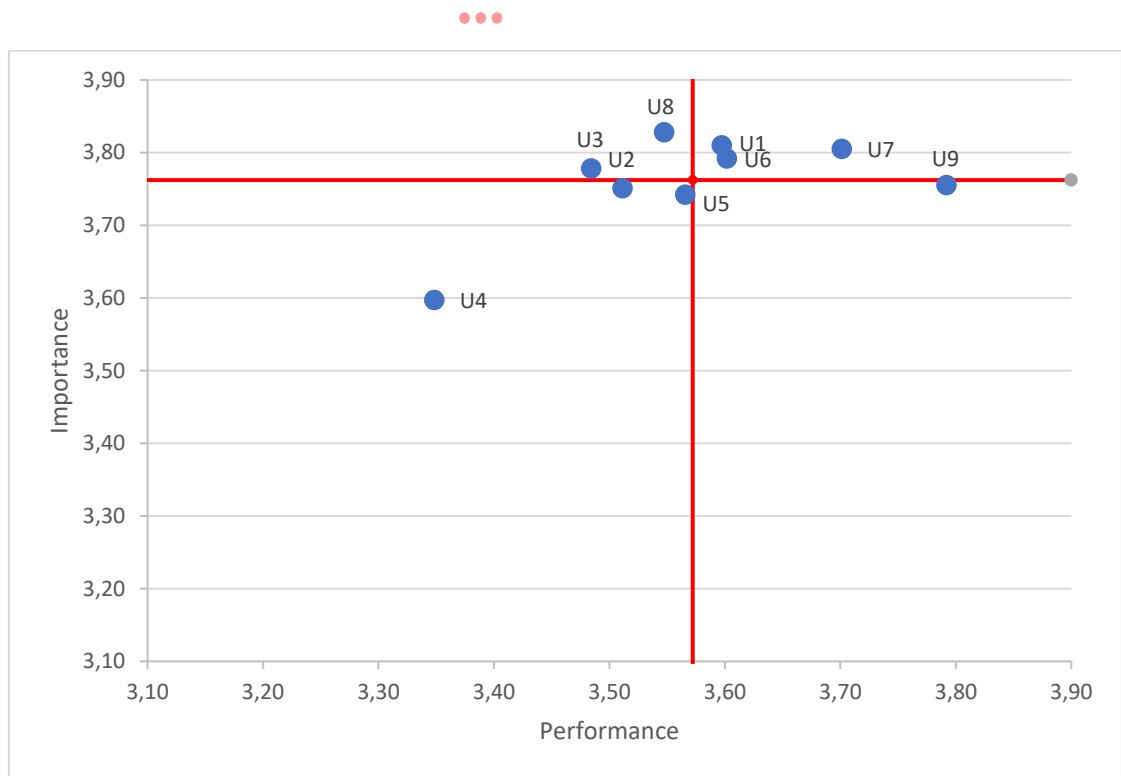
U7	Perilaku Pelaksana	3,70	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,55	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,79	A	Sangat Baik

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	3,60	3,81	-0,21
2	U2	3,51	3,75	-0,24
3	U3	3,48	3,78	-0,29
4	U4	3,35	3,60	-0,25
5	U5	3,57	3,74	-0,18
6	U6	3,60	3,79	-0,19
7	U7	3,70	3,81	-0,10
8	U8	3,55	3,83	-0,28
9	U9	3,79	3,76	0,04
RATA-RATA		3,57	3,76	-0,19

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.



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 Waktu Pelayanan (U3), dan Sarana Prasarana (U8). Meskipun demikian, untuk meningkatkan IKM unit layanan Prosedur Pelayanan (U2), Biaya Tarif (U4) dan Produk Layanan (U5) tetap harus ditingkatkan. Sedangkan unsur Persyaratan Layanan (U1), 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 3,60. 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 3,48 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 3,35 lebih besar dari nilai unsur di tahun 2023 yaitu 3,32. 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 3,57 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 3,60, 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 3,70, 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 3,55. Unsur ini mengalami kenaikan dari IKM tahun 2023 dengan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan “sangat baik”. Dengan demikian, PEP Bandung harus tetap mempertahankan kualitas pelayanannya sehingga kepuasan terhadap layanan PEP-B dapat tetap mencapai kinerja layanan sangat baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mengalami sedikit penurunan dari tahun 2023 dengan skor 3,83 menjadi 3,79. Meskipun demikian mutu layanan ini masih memperoleh kinerja layanan “sangat baik”. Pada unsur layanan ini 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 berada pada kuadran II yaitu yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah. Berikut rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM:



Tabel 2.5. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Perbaikan manajemen waktu pelayanan	√		Manajemen
		Melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat	√	√	Manajemen
2	Sarana Prasarana	Pendataan berkala mengenai kondisi peralatan	√		Tim BMN
		Memberikan nilai terhadap kondisi dari peralatan untuk kemudian dibuat skala prioritas revitalisasi		√	Tim BMN



III. KESIMPULAN

Dari survei yang dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung semester I tahun 2024, 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 Waktu Pelayanan (U3), dan Sarana Prasarana (U8). Meskipun demikian, untuk meningkatkan IKM unit layanan Prosedur Pelayanan (U2), Biaya Tarif (U4) dan Produk Layanan (U5) tetap harus ditingkatkan. Sedangkan unsur layanan Persyaratan Layanan (U1), 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

-1-



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

**KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN
BANDUNG**

**NOMOR : 2.K/OT.03/BPBU.K/2024
TENTANG**

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG
TAHUN 2024**

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.

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);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



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 2024.

KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik pada Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Tahun 2024 selanjutnya disebut Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik PEP Bandung, sebagaimana tertuang dalam lampiran keputusan ini.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KEDUA : Masa kerja Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Tahun 2024 mulai bulan Mei 2024 sampai dengan Desember 2024.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 27 Juni 2024

**DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI
DAN PERTAMBANGAN BANDUNG,**



Ditandatangani secara elektronik
ASEP ROHMAN

Tembusan :

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

-1-

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN
PERTAMBANGAN BANDUNG
NOMOR : 2.K/OT.03/BPBU.K/2024
TANGGAL : 27 Juni 2024
TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI
PUBLIK PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN
BANDUNG TAHUN 2024

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG TAHUN 2024

NO	NAMA	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.	Dian Eka Aryanti, S.T., M.T.	Anggota
8.	Dr. Denny Lumban Raja, S.Kom., M.T.	Anggota
9.	Rochsyid Anggara, S.T., M.T.	Anggota
10.	Rudiyansah, S.T., M.T.	Anggota
11.	Eneng Siti Purmala, S.H.	Anggota
12.	Dadang Zaelani	Anggota
13.	Harmoni Sofa, S.Pd.	Anggota
14.	Fauziah Maulina Yusuf, S.Pd.	Anggota
15.	Ayu Ratna Wulansari, S.Pd	Anggota
16.	Febriyanto Pratama, S.Kom	Anggota

DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI
DAN PERTAMBANGAN BANDUNG,



ASEP ROHMAN elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSN