



**POLITEKNIK ENERGI DAN
PERTAMBANGAN BANDUNG**

**SEMESTER I
2025**

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Sasaran	2
D. Tim Pelaksana	2
E. Waktu Survei	3
F. Metode Pengolahan Data	3
II. ANALISIS DAN HASIL SURVEI	5
A. Pengambilan dan Pengolahan Data	5
B. Instrumen Survei	13
C. Analisis Data	13
D. Rencana Tindak Lanjut	23
III. KESIMPULAN	24



I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stakeholder, dan masyarakat umum sebagai pengguna jasa layanan di Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung (PEP Bandung) telah dilaksanakan secara konsisten sejak institusi ini berdiri, yaitu empat tahun yang lalu. Seiring dengan komitmen PEP Bandung dalam memberikan layanan yang berkualitas dan akuntabel, maka diperlukan upaya pengukuran tingkat keberhasilan layanan tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atau evaluasi kepuasan pengguna jasa. Kegiatan ini dilaksanakan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan mengacu pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Pada semester I tahun 2025, PEP Bandung melaksanakan SKM dengan menggunakan metode kuisioner daring melalui Google Form yang dapat diakses melalui tautan <https://bit.ly/skmpepbsatu2025>. Pemilihan metode daring ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses kepada responden, meningkatkan efisiensi pelaksanaan survei, serta mendukung inisiatif ramah lingkungan (Go Green) melalui pengurangan penggunaan kertas.

Selain sebagai bentuk evaluasi dan peningkatan mutu layanan, hasil dari survei ini juga dimanfaatkan sebagai data dukung dalam proses Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO, serta sebagai bahan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PEP Bandung. Dengan demikian, pelaksanaan SKM ini menjadi bagian penting dalam mendorong terciptanya layanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

B. Maksud dan Tujuan

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kualitas layanan publik ini diukur melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik



sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai tindak lanjut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) mengeluarkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyedia layanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja layanan secara berkala.

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Politeknik Energi dan Pertambangan (PEP) Bandung adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan, serta menggali aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik secara objektif dari masyarakat atau pengguna jasa atas kinerja dan kualitas layanan yang diberikan. Hasil survei menjadi dasar bagi PEP Bandung untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan layanan demi mencapai kepuasan masyarakat yang berkelanjutan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala sebanyak dua kali dalam satu tahun, yaitu setiap semester. Evaluasi rutin ini dilakukan guna menilai sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di PEP Bandung dan sebagai bahan pertimbangan untuk perencanaan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

C. Sasaran

Sebagai sasaran Survei Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa PEP Bandung) pada semester I tahun 2025 ini adalah mahasiswa, akademisi, masyarakat dan alumni di lingkungan dan pihak luar PEP Bandung yang berjumlah 228 responden.

D. Tim Pelaksana

Kegiatan survei Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung pada semester I tahun 2025 yang dilakukan oleh tim kerja yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Direktur Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Nomor: 25.2.K/OT.03/BPB/2025 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik pada Politeknik Energi dan



Pertambangan (PEP) Bandung semester I tahun 2025 dengan susunannya ditunjukkan pada Tabel 1.1.

E. Waktu Survei

Waktu Survei Kepuasan Masyarakat IKM PEP Bandung antara tanggal 14 – 21 Mei 2025. 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 2025 ini PEP Bandung 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.mont. Imelda Eva Roturena Hutabarat, 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



No	Nama/Jabatan	Jabatan Dalam Tim
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.	Dadang Zaelani	Anggota
12.	Harmoni Sofa, S.Pd.	Anggota
13.	Fauziah Maulina Yusuf, S.Pd.	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 Bandung 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.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Tabel 2.1. Tabulasi Hasil Survei

No. Responden	NILAI UNSUR LAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	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	3
6	3	3	4	4	3	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	3	3	4	3	4	4
12	4	3	4	3	4	3	4	4	4
13	4	3	3	3	3	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	4	3	4	3	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	3	3	4	3	3	3	4
20	3	3	3	3	4	3	3	4	4
21	4	3	4	3	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	3	4	3	3	3	3	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	4	3	3	4
32	3	3	3	3	4	3	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	4	3	3
34	3	3	3	3	3	4	4	3	4
35	4	3	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	3	4	3	3
37	3	3	3	3	3	3	4	3	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	4	4	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	4	3	3	3	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	3	4	3	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	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	4	3	3	3	4	3	4
49	3	3	3	3	4	4	4	4	4
50	3	3	3	2	3	4	3	4	3
51	4	3	4	3	4	4	3	3	4
52	3	3	3	2	4	3	4	3	4
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	3	4	3	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	3	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	4	4	3	4	4	3	3	4
62	4	4	4	3	4	3	4	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	4	4	3	4	4	4	4
67	3	3	4	4	4	4	4	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	3	3	2	4	3	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	4	3	3	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	4	4
77	4	4	4	3	3	3	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

79	4	3	4	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	4	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	3	4	4	4	4	4
84	4	3	3	3	3	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	4	3	3	3	3
87	4	3	3	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	4	4	3	3	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	3	2	3	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	3	3	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	4	3	3
100	4	3	4	4	4	4	4	3	4
101	3	3	3	3	3	3	4	3	4
102	3	3	3	3	3	3	4	4	3
103	3	2	3	2	4	3	3	4	4
104	4	3	3	3	3	4	4	3	4
105	4	3	3	3	3	3	3	3	4
106	3	2	3	2	3	4	4	4	4
107	4	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4
112	3	3	4	3	4	3	4	3	4
113	4	4	4	3	4	3	4	4	4
114	4	4	4	3	4	4	4	4	4
115	4	3	3	3	4	4	4	4	4
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	3	3	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	3	4	4	3	4	4	4	3
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	3	4	4	3	4
168	4	3	3	3	3	3	4	3	4
169	4	4	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	3	4	3	4	4	3	4
173	4	4	4	4	4	3	4	3	4
174	3	3	4	4	3	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	4	4	3	3	4	4	3	3
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	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	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	3	4	3	4	3	3	3	3	4
189	3	4	3	4	3	3	3	3	3
190	4	3	3	3	3	4	4	2	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	3	3	3	4	4
193	3	3	3	3	3	3	4	2	4
194	4	4	4	4	3	4	4	3	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	3	4	3	3	3	3	3	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	3	4	4	4	2	3
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	4	3	3	3	3	3	3	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	3	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	3	4	4	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	4	4	3	4
213	4	4	4	3	4	3	4	4	4
214	4	4	3	4	4	4	4	3	3
215	3	4	3	3	4	4	4	4	4
216	4	4	4	3	3	4	4	4	3
217	4	4	4	4	4	4	2	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	3	4	4	3	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	3	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	3	3	3	3	3	3	4
226	3	4	4	3	4	4	3	2	3
227	3	4	3	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S Nilai per Unsur	828	813	805	777	821	829	851	817	879
NRR/Unsur	3,63	3,57	3,53	3,41	3,60	3,64	3,73	3,58	3,86
NRR Tertimbang/Unsur	0,40	0,40	0,39	0,38	0,40	0,40	0,41	0,40	0,43
IKM UNIT LAYANAN									3,62
KONVERSI IKM UNIT LAYANAN									90,39



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	3,63
U2	Prosedur	3,57
U3	Waktu Pelayanan	3,53
U4	Biaya Tarif	3,41
U5	Produk Layanan	3,60
U6	Kompetensi Pelaksana	3,64
U7	Perilaku Pelaksana	3,73
U8	Layanan	3,58
U9	Penanganan Pengaduan	3,86

Tabel 2.3. Nilai Indeks Kepuasan Unit Layanan

Konversi IKM Unit Layanan	90,33
---------------------------	-------

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 2025. Setiap unsur diwakili dengan satu pertanyaan untuk mengukur unsur tersebut.

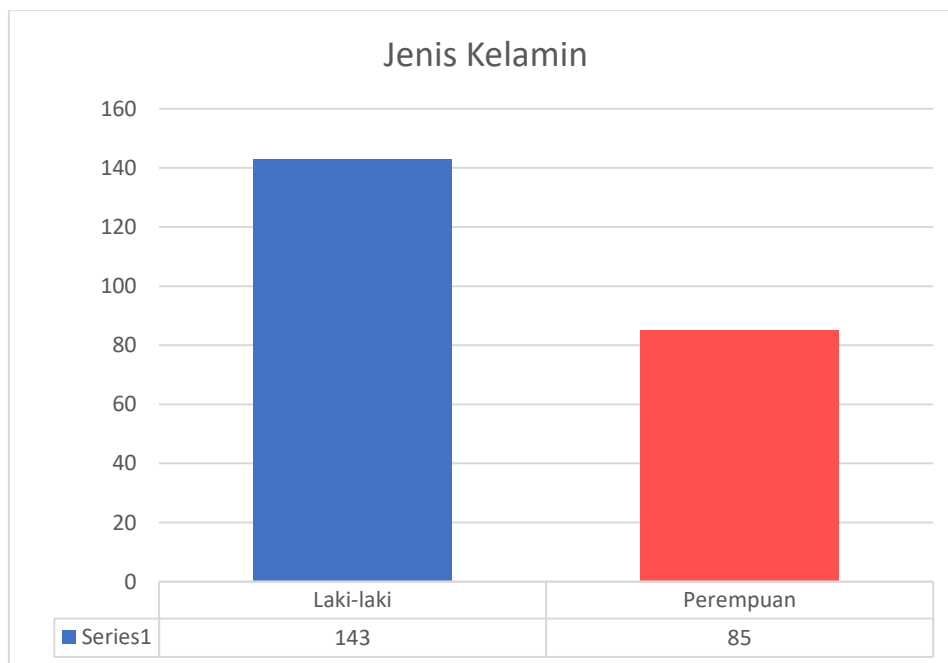
C. Analisis Data

Dalam pelaksanaan dan analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 dijadikan sebagai acuan utama dalam tahapan pengolahan data, analisis, serta penentuan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Panduan ini memberikan kerangka kerja sistematis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan publik terhadap unit penyelenggara pelayanan, dalam hal ini Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung (PEP-B). Penilaian dilakukan secara kuantitatif melalui perhitungan nilai rata-rata tiap unsur layanan serta nilai agregat keseluruhan dari seluruh unsur yang disurvei.

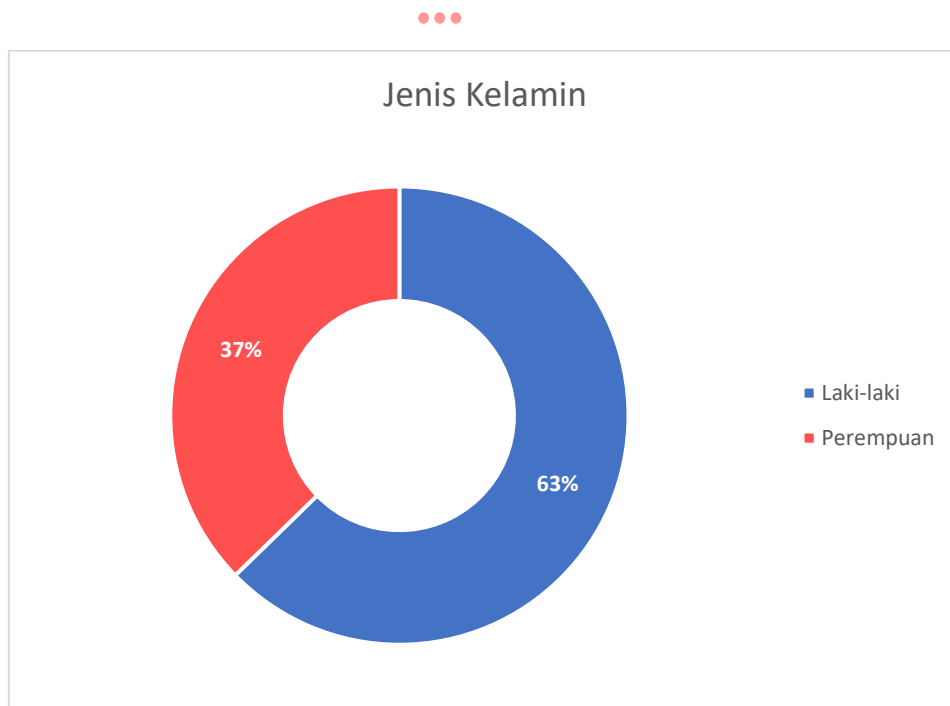
Skor IKM agregat diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang dari seluruh unsur pelayanan yang termasuk dalam kuesioner survei. Sementara itu, nilai per unsur dihitung dengan menjumlahkan skor dari seluruh responden pada masing-masing unsur, kemudian dibagi dengan jumlah total responden. Proses penghitungan ini mengikuti metode yang telah dijelaskan secara rinci pada sub-bab metode pengolahan data sebelumnya. Setelah nilai diperoleh, interpretasi terhadap skor IKM dilakukan dengan mengacu pada tabel interval mutu pelayanan yang ditetapkan dalam Permen PANRB, sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 1.2. Tabel tersebut mengelompokkan nilai IKM ke dalam empat kategori mutu: Sangat Baik (A), Baik (B), Kurang Baik (C), dan Tidak Baik (D), sehingga memudahkan dalam menilai kinerja dan merumuskan rekomendasi peningkatan layanan.



Selain analisis terhadap skor per unsur, data yang telah dikumpulkan juga dianalisis berdasarkan karakteristik responden, yang mencakup tiga variabel utama: jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan asal unit layanan atau afiliasi responden. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sebaran dan representasi responden yang berkontribusi dalam survei serta untuk melihat potensi kecenderungan penilaian berdasarkan karakteristik demografis. Dalam survei yang dilaksanakan pada semester I tahun 2025 ini, terkumpul sebanyak 228 responden. Berdasarkan distribusi jenis kelamin, sebanyak 143 orang (63%) merupakan responden laki-laki, sedangkan 85 orang (37%) merupakan responden perempuan. Komposisi ini menunjukkan dominasi responden laki-laki, yang bisa mencerminkan komposisi umum pengguna layanan atau mahasiswa aktif di lingkungan PEP-B. Visualisasi proporsi jenis kelamin tersebut ditampilkan pada Gambar 2.1 dan Gambar 2.2, yang membantu pembaca dalam memahami sebaran demografis secara lebih informatif..

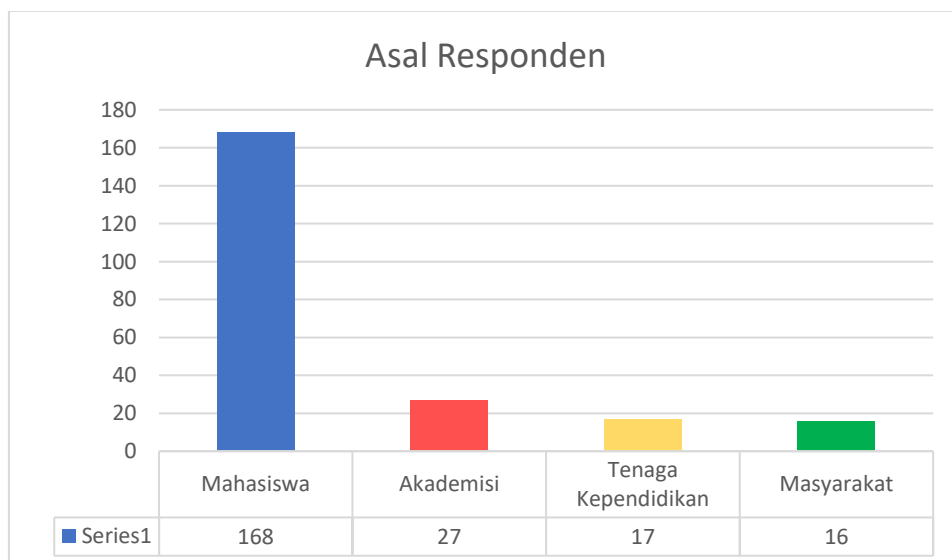


Gambar 2.1 Proporsi Jenis Kelamin Responden



Gambar 2.2 Persentase Jenis Kelamin Responden

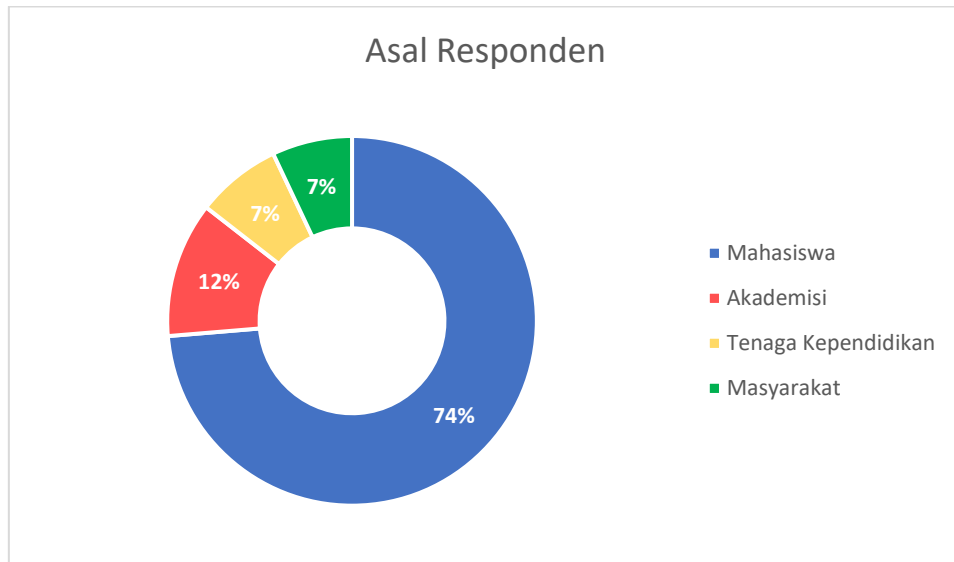
Bila ditinjau dari proporsi asal para responden, jumlah responden yang berasal dari mahasiswa adalah 168 orang, akademisi 27 orang, tenaga kependidikan 17 orang dan masyarakat 16 orang. Gambar 2.3 menunjukkan proporsi jumlah responden berdasarkan asalnya.



Gambar 2.3 Proporsi Asal Responden Survei SKM PEPB

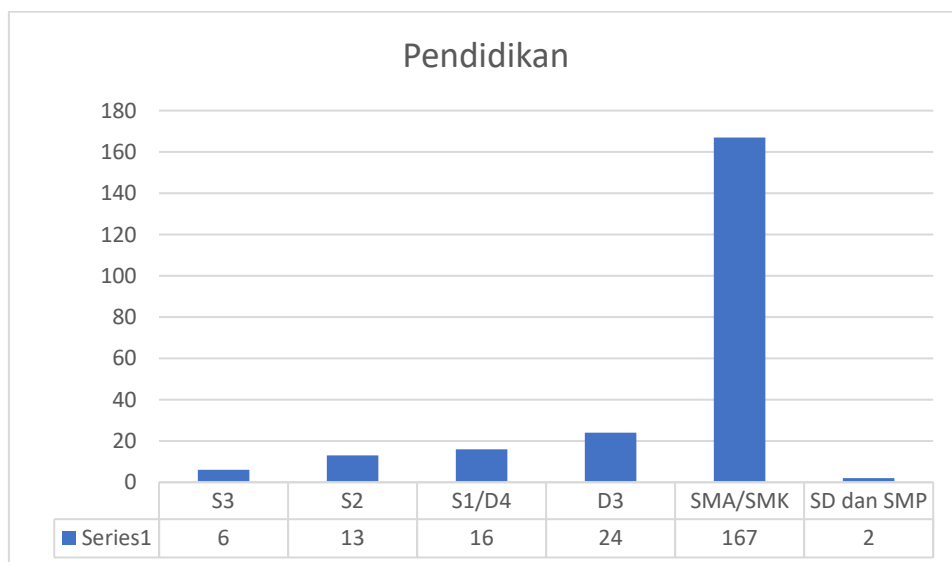


Gambar 2.4 menunjukkan persentasi dari sebaran asal responden pada survei berdasarkan asal reponden. Persentase mahasiswa adalah 74%, akademisi 12%, tenaga kependidikan 7% dan masyarakat 7%.



Gambar 2.4 Persentase Asal Responden SKM PEPB

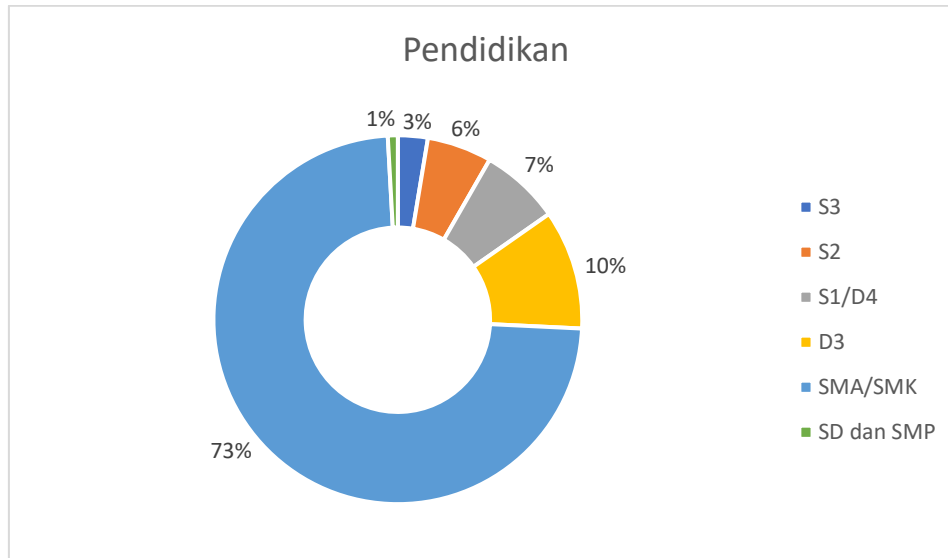
Selain jenis kelamin dan asal responden, pendidikan juga menjadi bagian pada survei ini dimana komposisi SD dan SMP adalah 2 orang, SMK/SMA adalah 168 orang, D3: 24 orang, S1: 16 orang, S2: 13 orang, dan S3 berjumlah 6 orang. Gambar 2.5 menunjukkan proporsi responden berdasarkan pendidikan.



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: 73%, D3: 10%, S1: 7%, S2: 6%, dan S3: 3%. Proporsi mahasiswa merupakan responden terbanyak pada survei SKM ini.



Gambar 2.6 Persentase Pendidikan Responden Survei SKM PEPB

Data keseluruhan yang diperoleh dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester I tahun 2025 telah dianalisis secara kuantitatif guna menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator kinerja pelayanan publik di Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung (PEP Bandung). Analisis ini mencakup dua jenis nilai, yaitu Indeks Kepuasan per Unsur Pelayanan (NRR) dan Indeks Kepuasan Agregat secara keseluruhan. Untuk memperoleh nilai indeks per unsur (NRR), jumlah nilai persepsi responden untuk setiap unsur pelayanan dibagi dengan total jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei. Hasil pengolahan dan tabulasi data tersebut disajikan dalam Tabel 2.2, sementara Tabel 2.3 merangkum nilai rata-rata persepsi pengguna layanan terhadap masing-masing unsur.

Dari hasil survei, diketahui bahwa unsur layanan biaya atau tarif layanan (U4) mendapatkan nilai persepsi terendah yaitu 3,39. Nilai ini berada dalam kategori mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan “Baik”, menunjukkan bahwa aspek



keterjangkauan dan kewajaran biaya masih perlu ditingkatkan. Beberapa responden mengusulkan agar PEP-B dapat menyediakan lebih banyak alternatif beasiswa atau skema keringanan biaya sebagai bentuk kepedulian terhadap kondisi sosial ekonomi mahasiswa.

Sebaliknya, unsur layanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9) memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,86, yang masuk dalam kategori mutu pelayanan A dengan kinerja “Sangat Baik”. Capaian ini mencerminkan keberhasilan PEP-B dalam menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan yang efektif dan responsif, serta menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa didengar dan dilayani secara profesional dalam proses penanganan masukan.

Selain kedua unsur tersebut, unsur layanan lainnya juga menunjukkan hasil yang cukup menggembirakan. Persyaratan layanan (U1), prosedur pelayanan (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi petugas (U6), perilaku petugas atau kesopanan dan keramahan (U7), serta sarana dan prasarana (U8) memperoleh nilai persepsi dengan kategori “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap aspek-aspek teknis maupun perilaku dalam layanan yang diberikan oleh PEP-B. Sementara itu, unsur biaya tarif (U4) memperoleh nilai persepsi dengan kategori “Baik”, yang menandakan masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam hal kecepatan dan efisiensi penyampaian layanan.

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 2025 ini dapat disimpulkan memiliki nilai A dengan kinerja Sangat Baik.



Tabel 2.3. Rangkuman Nilai Persepsi per Unsur

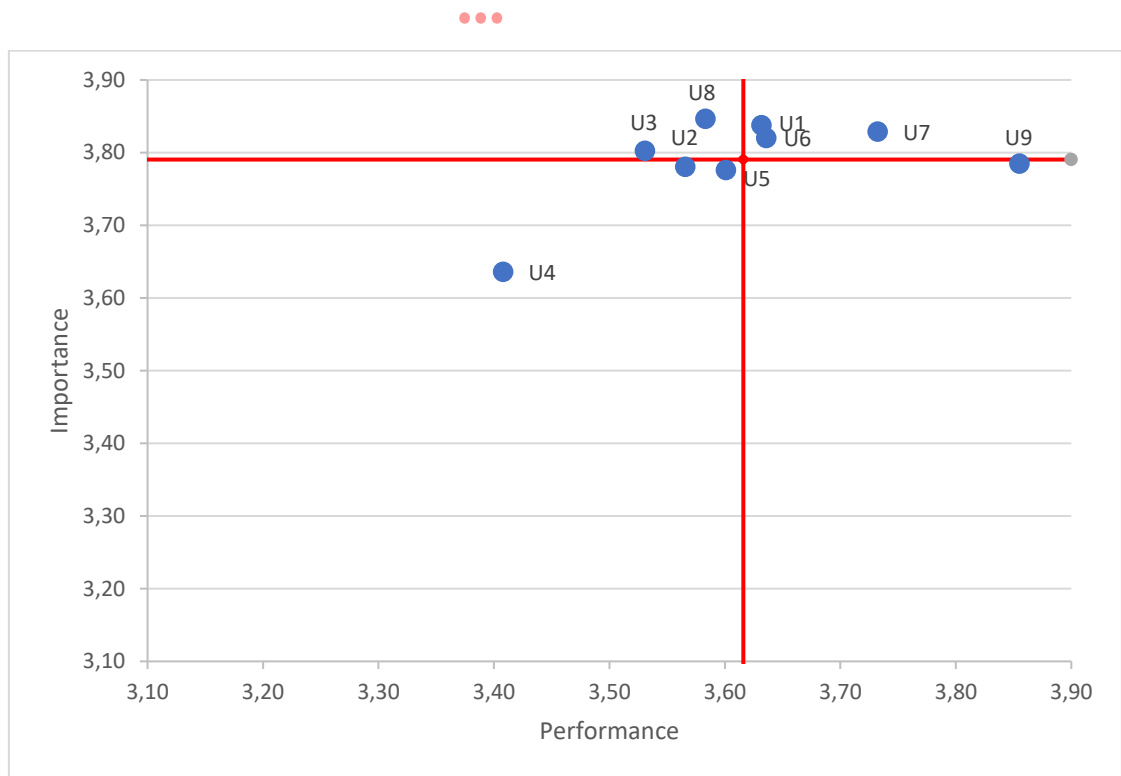
No.	Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,63	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,57	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,53	A	Baik
U4	Biaya Tarif	3,41	B	Baik
U5	Produk Layanan	3,60	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,64	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,73	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,58	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,86	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	3,63	3,84	-0,21
2	U2	3,57	3,78	-0,21
3	U3	3,53	3,80	-0,27
4	U4	3,41	3,64	-0,23
5	U5	3,60	3,78	-0,18
6	U6	3,64	3,82	-0,18
7	U7	3,73	3,83	-0,10
8	U8	3,58	3,85	-0,26
9	U9	3,86	3,79	0,07
RATA-RATA		3,61	3,79	-0,18

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

Unsur ini mencakup kelengkapan dan kejelasan persyaratan teknis dan administratif dalam mengakses layanan. PEP-B memperoleh nilai IKM sebesar 3,63, yang berarti mutu layanan berada pada kategori A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai persyaratan layanan telah tersedia



secara jelas dan mudah diakses oleh pengguna layanan. Beberapa responden memberikan apresiasi atas kemudahan dalam memahami dan memenuhi persyaratan layanan, serta berharap agar standar ini dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan, terutama dalam hal transparansi dan kejelasan informasi.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dinilai memiliki peningkatan positif dengan perolehan nilai mutu "Sangat Baik", mencerminkan bahwa alur layanan di PEP-B sudah cukup efisien dan tidak berbelit-belit. Namun demikian, hasil survei juga menunjukkan bahwa masih ada kebutuhan untuk penyederhanaan proses, khususnya dalam hal layanan administrasi perkuliahan. Responden berharap adanya layanan digital yang lebih terintegrasi, serta petunjuk yang lebih rinci untuk memperlancar proses layanan.

3. Waktu Pelayanan

Aspek waktu pelayanan memperoleh nilai IKM sebesar 3,53, dengan mutu B dan kinerja "Sangat Baik". Meskipun tergolong memuaskan, sebagian responden menyampaikan bahwa waktu tunggu layanan masih dapat diperbaiki. Saran yang muncul antara lain adalah penambahan jumlah personel, khususnya pada jam-jam sibuk, serta optimalisasi sistem pelayanan berbasis daring untuk mempercepat proses pelayanan.

4. Kewajaran Biaya dan Tarif Layanan

Pada unsur ini, nilai IKM sebesar 3,41 menunjukkan penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya (3,47). Meskipun masih dalam kategori "Baik", responden menilai bahwa aspek pembiayaan dapat lebih disesuaikan dengan kondisi ekonomi mahasiswa. Mereka mengusulkan adanya diversifikasi jenis beasiswa baik dari pihak internal maupun kerja sama eksternal, serta penyampaian informasi yang lebih terbuka mengenai alokasi dana dan kebijakan pembiayaan.

5. Produk Layanan

Produk layanan yang disediakan oleh PEP-B memperoleh nilai 3,60 dengan mutu A (Sangat Baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa jenis dan kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meski demikian, terdapat harapan agar layanan ini dapat ditingkatkan melalui pengembangan



materi akademik, penyelenggaraan pelatihan keterampilan tambahan, serta kegiatan non-akademik yang lebih relevan dengan dunia kerja.

6. Kompetensi Petugas Layanan

Nilai IKM untuk unsur ini adalah 3,64, dengan mutu layanan A dan kinerja "Sangat Baik". Hal ini mencerminkan bahwa petugas layanan di PEP-B dinilai memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan layanan. Namun, agar mutu ini dapat terus dijaga, penting dilakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan wawasan, keterampilan, dan sikap profesionalisme petugas dalam menghadapi berbagai jenis layanan dan pengguna.

7. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Dengan skor 3,73, unsur ini menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik. Petugas dinilai ramah, sopan, serta komunikatif dalam berinteraksi dengan pengguna layanan. Namun demikian, masukan dari responden menyoroti pentingnya peningkatan aspek kecepatan dan empati dalam menangani keluhan atau kebutuhan khusus pengguna layanan, agar tidak hanya ramah namun juga responsif.

8. Sarana dan Prasarana

Unsur ini menunjukkan perbaikan dari tahun sebelumnya dengan nilai IKM sebesar 3,58 dan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Fasilitas layanan dinilai cukup memadai dan mendukung kelancaran pelayanan, baik dari sisi kenyamanan ruang pelayanan maupun dukungan teknologi informasi. Untuk ke depan, PEP-B diharapkan terus melakukan evaluasi terhadap kondisi sarana dan melakukan pembaruan secara berkala guna mendukung kualitas layanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur ini mengalami peningkatan skor dari 3,74 pada tahun 2024 menjadi 3,86 di tahun 2025, dengan kinerja "Sangat Baik". Namun, meskipun memperoleh nilai tinggi, responden tetap menekankan pentingnya penanganan pengaduan yang lebih cepat, transparan, dan solutif. PEP-B didorong untuk menyediakan sistem pelaporan yang mudah digunakan serta memberikan umpan balik secara terbuka kepada pelapor.



D. Rencana Tindak Lanjut

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester I tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas layanan publik di PEP Bandung berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik pada hampir seluruh unsur pelayanan. Hal ini mencerminkan komitmen institusi dalam menyelenggarakan layanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna. 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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Perbaikan manajemen waktu pelayanan	√	√	√	√	Manajemen
		Peningkatan Kapasitas SDM		√		√	
		Melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat		√		√	Manajemen
2	Sarana Prasarana	Audit Sarana dan Prasarana Secara Berkala	√		√		Tim BMN
		Pemeliharaan Rutin dan Pembaruan Fasilitas		√		√	Tim BMN



III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan pengguna layanan di lingkungan PEP Bandung, dapat disimpulkan bahwa beberapa unsur layanan menunjukkan kinerja yang sudah sangat baik dan perlu dipertahankan, seperti Persyaratan Layanan (U1), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), dan Penanganan Pengaduan (U9). Sementara itu, unsur Prosedur Pelayanan (U2), Biaya Tarif (U4), dan Produk Layanan (U5) meskipun sudah berada pada tingkat baik hingga sangat baik, tetap memerlukan peningkatan untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Adapun unsur yang menjadi prioritas peningkatan kinerja adalah Waktu Pelayanan (U3) dan Sarana Prasarana (U8) karena nilai keduanya masih tergolong lebih rendah dibanding unsur lainnya. Saran dari responden menekankan perlunya percepatan pelayanan, penambahan personil, peningkatan materi layanan, serta penyediaan beasiswa sebagai dukungan biaya. Peningkatan kualitas di seluruh unsur ini diharapkan dapat mendorong tercapainya kepuasan pengguna layanan yang lebih tinggi di masa mendatang.

Diharapkan hasil survey ini menjadi dasar perbaikan berkelanjutan bagi PEP Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Dengan menindaklanjuti masukan responden dan memprioritaskan peningkatan pada aspek waktu pelayanan serta sarana prasarana, PEP Bandung diharapkan mampu mewujudkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif. Selain itu, konsistensi dalam mempertahankan unsur layanan yang telah berkinerja sangat baik juga menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan di tahun-tahun mendatang.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



LAMPIRAN



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

**KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN
BANDUNG**

NOMOR : 25.2.K/OT.03/BPB/2025

TENTANG

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG TAHUN 2025**

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 dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik pada Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Tahun 2025 dengan Keputusan Direktur Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung;

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 POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG TAHUN 2025.

KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik pada Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Tahun 2025 selanjutnya disebut Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik PEP Bandung, sebagaimana tertuang dalam

Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.

KEDUA : Masa kerja Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Tahun 2025 mulai bulan Mei 2025 s.d. Desember 2025.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 9 Mei 2025

DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN
PERTAMBANGAN BANDUNG,



ROTURENA HUTABARAT

Tembusan :

1. Yang bersangkutan.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

-4-

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN
BANDUNG
NOMOR : 25.2.K/OT.03/BPB/2025
TANGGAL : 9 MEI 2025
TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI
PUBLIK PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG
TAHUN 2025

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK PADA POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG TAHUN 2025

No.	Nama	Jabatan dalam Tim
1.	Dr.mont. Imelda Eva Roturena Hutabarat, 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.	Dadang Zaelani	Anggota
12.	Harmoni Sofa, S.Pd.	Anggota
13.	Fauziah Maulina Yusuf, S.Pd.	Anggota

DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN
PERTAMBANGAN BANDUNG,



IMELDA EVA ROTURENA HUTABARAT