



**POLITEKNIK ENERGI DAN
PERTAMBANGAN BANDUNG**

**SEMESTER II
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	3
E.	Waktu Survei.....	3
F.	Metode Pengolahan Data	3
II.	ANALISIS DAN HASIL SURVEI	6
A.	Pengambilan dan Pengolahan Data	6
B.	Instrumen Survei	13
C.	Analisis Data	13
D.	Rencana Tindak Lanjut	24
III.	HASIL TINDAK LANJUT	26
IV.	KESIMPULAN	28



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 II tahun 2025, PEP Bandung melaksanakan SKM dengan menggunakan metode kuisioner daring melalui website yang dapat diakses melalui tautan <https://skm.pepbandung.ac.id/survey/skm-panrb>. 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

Pada Semester II Tahun 2025, sasaran Survei Kepuasan Masyarakat PEP Bandung meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta masyarakat umum yang berasal dari lingkungan internal maupun pihak eksternal PEP Bandung. Survei ini berhasil menghimpun partisipasi sebanyak 221 responden. Jumlah tersebut mencerminkan keterlibatan yang cukup representatif dari berbagai pemangku kepentingan dalam memberikan umpan balik mengenai kualitas layanan yang diselenggarakan oleh PEP Bandung.



D. Tim Pelaksana

Kegiatan survei Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung pada semester II 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 II tahun 2025 dengan susunannya ditunjukkan pada Tabel 1.1.

E. Waktu Survei

Waktu Survei Kepuasan Masyarakat IKM PEP Bandung antara tanggal 19 – 28 November 2025. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat didistribusikan di seluruh Prodi dan Unit Kerja, stakeholder serta masyarakat umum pengguna jasa layanan di Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung.

F. Metode Pengolahan Data

Pada semester II 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 II 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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



No	Nama/Jabatan	Jabatan Dalam Tim
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

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.

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	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	4	3	3	3	3	3	4
8	3	3	4	3	3	3	3	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	2	3	2	2	4	3	4	4
22	3	3	3	3	3	4	4	4	3
23	3	3	3	3	4	3	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	1	3	3	3	3	3

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	3	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	3	2	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	4	2	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	4	4	3	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	4	3	3
52	3	3	3	4	3	3	4	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	4	3	3	4	4	3	3
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	3	3	4	3	4	3
61	3	3	3	3	3	4	4	3	3
62	4	4	4	3	3	4	4	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	4	3	3	4	4	3	4
65	4	3	3	4	4	4	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

67	3	4	3	3	3	4	4	4	4
68	4	3	3	3	3	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	4	3	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	4	4	3	3	3	3	3
78	4	4	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	3	2	4	4	3	4	4	4	1
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	2	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	4	3	3	3	4	4	3	3
87	3	3	3	2	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	4	2	3	3	3	3	3
90	4	4	4	3	3	4	4	3	4
91	3	4	3	3	4	3	4	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	4	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	4	4	3	4	4
96	3	3	4	2	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	4	4	2	3	3	3	3
100	3	4	3	3	3	3	1	4	3
101	3	3	3	2	3	3	3	3	3
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

108	4	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	4	3	2	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	2	3	4	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	3	4	4	3	4	4	4	4	4
118	4	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	4	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	4	3	3	3	4	4	3	4
122	4	4	3	4	3	4	4	1	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	3
125	4	4	4	3	4	3	3	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	4	4	3	4	4	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	2	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	4	4	3	4	3	4	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	4	3	3	3	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	2	3	2	4	4	3	1
144	3	3	3	3	2	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	3	3	3	3	3	2	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	4	4	3	4	4	4	4	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

149	3	4	4	3	4	4	4	4	4
150	4	3	4	3	3	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	4	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	3	4	4	4	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	3	4	3	4	3	4	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	3
168	4	4	4	3	3	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	4	4	3	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	4	4	3	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	4	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	4	4	3	4	4	4	4	4
183	3	4	3	2	2	3	2	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	4	4	3	4	3	3	3	3
189	2	3	2	3	2	3	4	2	2

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	4	4	3	3	4	3	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	4	4	3	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	3	3	4	4	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	3	3	4	3	3
200	3	4	4	3	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	3	3	3	3	3	4	3	3
205	3	4	4	3	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	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	4	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	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	3	4
221	3	4	4	3	4	4	4	3	4
S Nilai per Unsur	800	807	807	762	788	817	819	797	796
NRR/Unsur	3.62	3.65	3.65	3.45	3.57	3.70	3.71	3.61	3.60
NRR Tertimbang/Unsur	0.40	0.41	0.41	0.38	0.40	0.41	0.41	0.40	0.40
IKM UNIT LAYANAN									3,62
KONVERSI IKM UNIT LAYANAN									90,40



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	3,62
U2	Prosedur	3,65
U3	Waktu Pelayanan	3,65
U4	Biaya Tarif	3,45
U5	Produk Layanan	3,57
U6	Kompetensi Pelaksana	3,70
U7	Perilaku Pelaksana	3,71
U8	Layanan	3,61
U9	Penanganan Pengaduan	3,60

Tabel 2.3. Nilai Indeks Kepuasan Unit Layanan

Konversi IKM Unit Layanan	90,40
----------------------------------	--------------

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 Bandung pada semester II tahun 2025. Setiap unsur diwakili dengan satu pertanyaan untuk mengukur unsur tersebut.

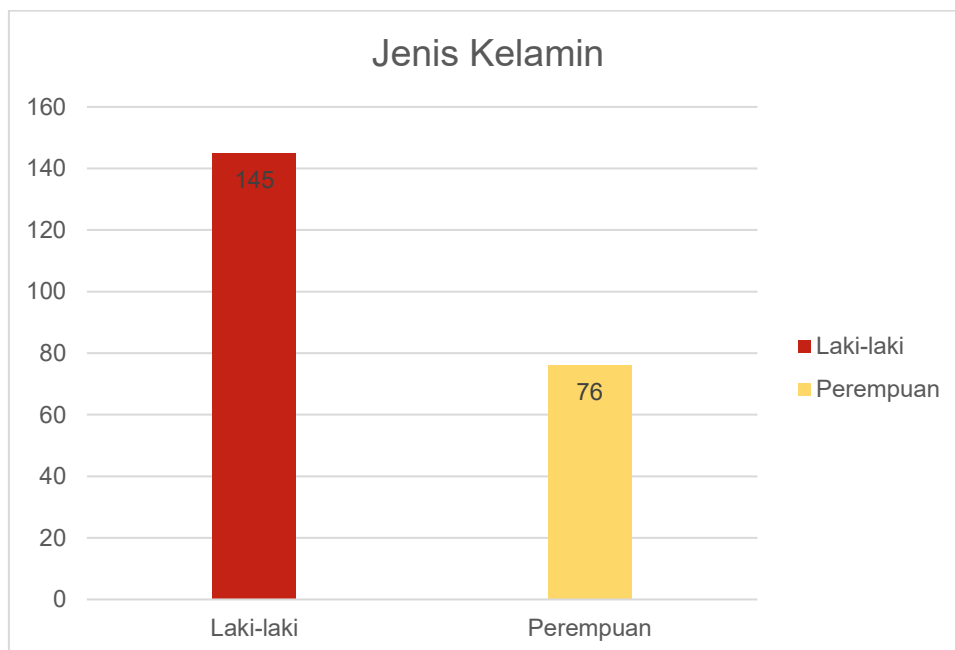
C. Analisis Data

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. Penilaian dilakukan secara kuantitatif melalui perhitungan nilai rata-rata tiap unsur layanan serta nilai agregat keseluruhan dari seluruh unsur yang disurvei.

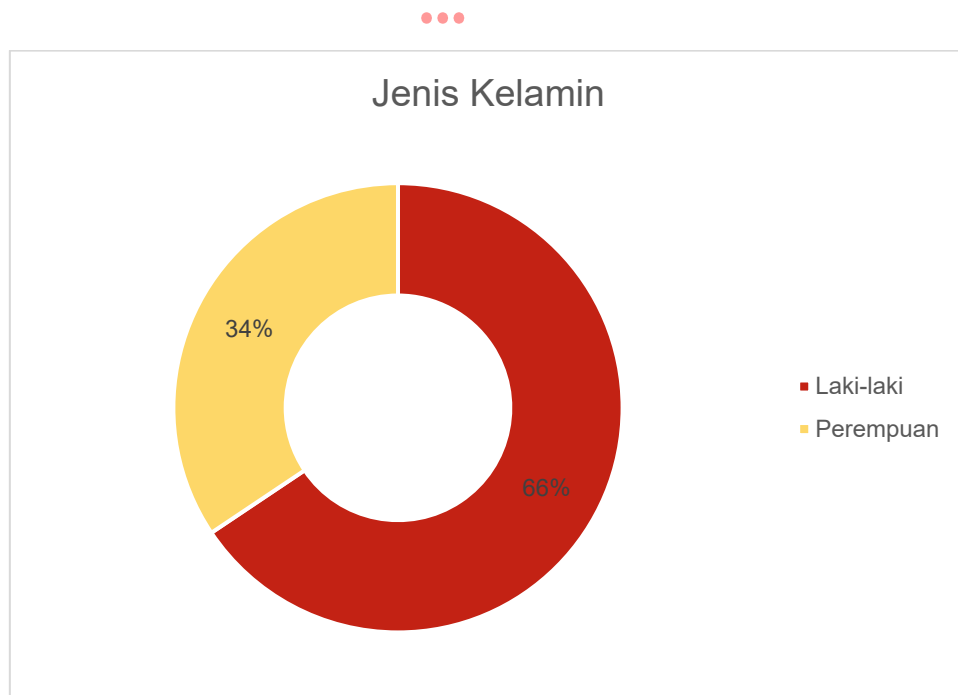
Skor IKM agregat diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang dari seluruh unsur pelayanan yang termasuk dalam kuesioner survei. Sementara itu, nilai per unsur dihitung dengan menjumlahkan skor dari seluruh responden pada masing-masing unsur, kemudian dibagi dengan jumlah total responden. Proses 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 III tahun 2025 ini, terkumpul sebanyak 228 responden. Berdasarkan distribusi jenis kelamin, sebanyak 145 orang (66%) merupakan responden laki-laki, sedangkan 76 orang (34%) 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.

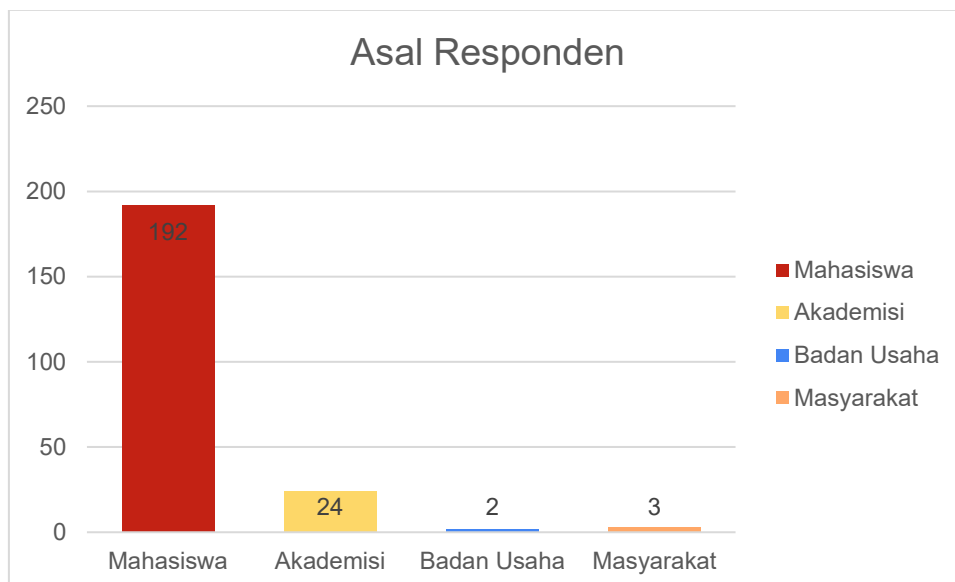


Gambar 2.1 Proporsi Jenis Kelamin Responden



Gambar 2.2 Persentase Jenis Kelamin Responden

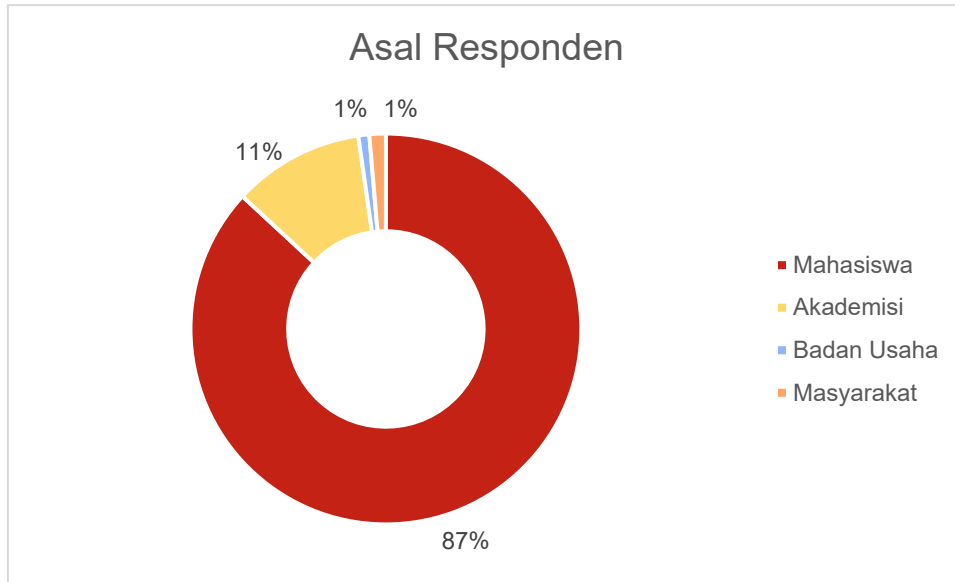
Bila ditinjau dari proporsi asal para responden, jumlah responden yang berasal dari mahasiswa adalah 192 orang, akademisi 24 orang, badan usaha 2 dan masyarakat 3 orang. Gambar 2.3 menunjukkan proporsi jumlah responden berdasarkan asalnya.



Gambar 2.3 Proporsi Asal Responden Survei SKM PEPB

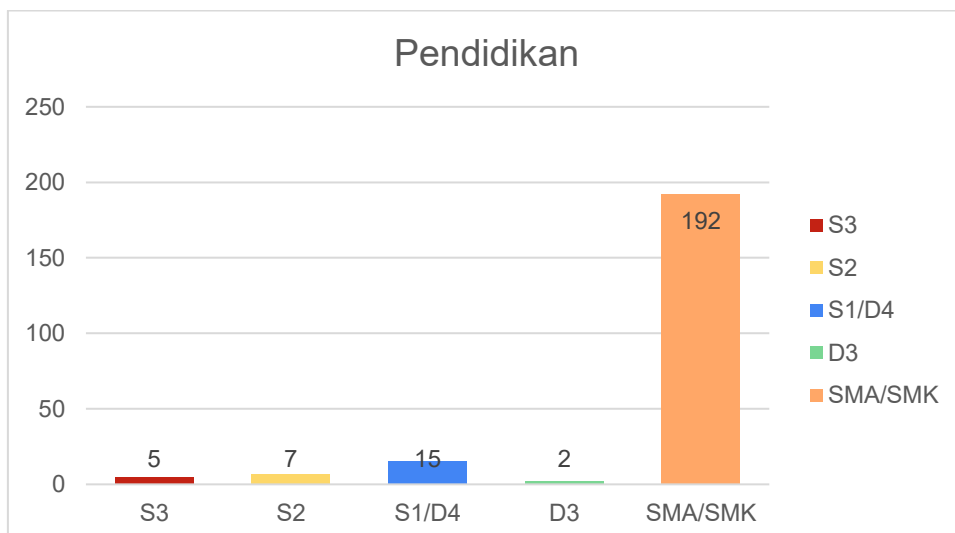


Gambar 2.4 menunjukkan persentasi dari sebaran asal responden pada survei berdasarkan asal reponden. Persentase mahasiswa adalah 87%, akademisi 11%, badan usaha 1% dan masyarakat 1%.



Gambar 2.4 Persentase Asal Responden SKM PEPB

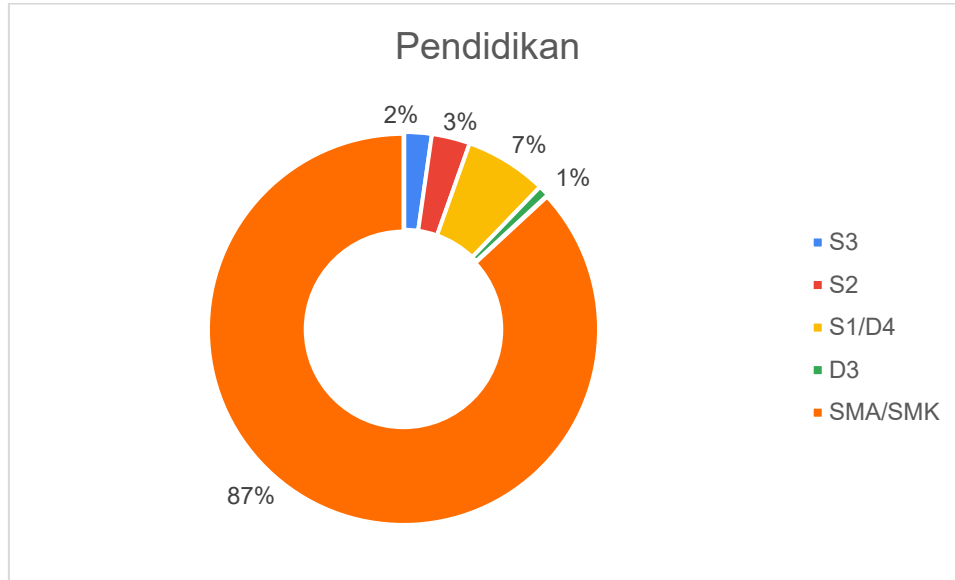
Selain jenis kelamin dan asal responden, pendidikan juga menjadi bagian pada survei ini dimana komposisi SMK/SMA adalah 192 orang, D3: 2 orang, S1: 15 orang, S2: 7 orang, dan S3 berjumlah 5 orang. Gambar 2.5 menunjukkan proporsi responden berdasarkan pendidikan.



Gambar 2.5 Proporsi Pendidikan Responden Survei SKM PEPB



Persentase responden berdasarkan pendidikan ditunjukkan pada Gambar 2.6. Persentase SMK/SMA: 87%, D3: 1%, S1: 7%, S2: 3%, dan S3: 2%. 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 II 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 3,45. 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 Bandung dapat menyediakan lebih banyak alternatif beasiswa atau skema keringanan biaya sebagai bentuk kepedulian terhadap kondisi sosial ekonomi mahasiswa.

Sebaliknya, unsur perilaku petugas (U7) memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,71, yang masuk dalam kategori mutu pelayanan A dengan kinerja “Sangat Baik”. Capaian ini mencerminkan keberhasilan PEP Bandung dalam menyediakan mekanisme layanan yang ramah dan informatif.

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), sarana dan prasarana (U8) serta layanan pengaduan (U9) 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 Bandung.

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	3.62	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.65	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.65	A	Sangat Baik
U4	Biaya Tarif	3.45	B	Baik
U5	Produk Layanan	3.57	A	Sangat Baik



U6	Kompetensi Pelaksana	3.70	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.71	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.61	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.60	A	Sangat Baik

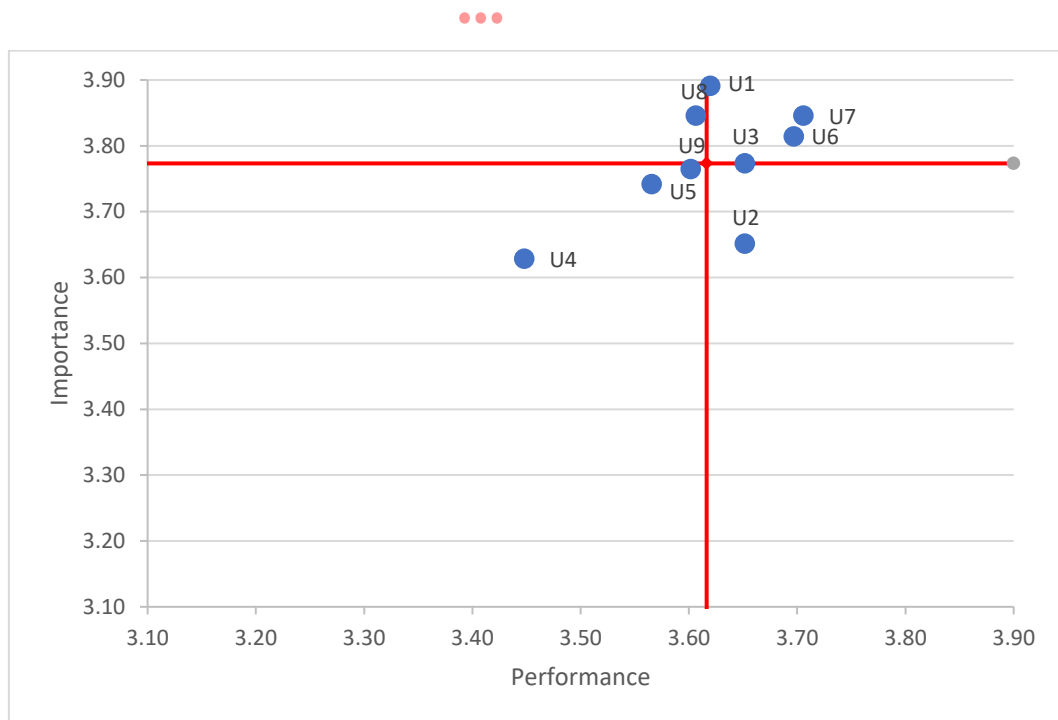
Untuk mengetahui prioritas unsur layanan yang harus diperbaiki, maka hasil analisis GAP dan Importance Performance Analysis dapat digunakan. Tabulasi hasil pengolahan data dengan analisis GAP ditunjukkan pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4. Tabulasi Hasil Pengolahan Data Analisis GAP

No.	Kode	Performance	Importance	Gap Score
1	U1	3.62	3.89	-0,27
2	U2	3.65	3.65	0,00
3	U3	3.65	3.77	-0,12
4	U4	3.45	3.63	-0,18
5	U5	3.57	3.74	-0,18
6	U6	3.70	3.81	-0,12
7	U7	3.71	3.85	-0,14
8	U8	3.61	3.85	-0,24
9	U9	3.60	3.76	-0,16
RATA-RATA		3.62	3.77	-0,16

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 hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar unsur layanan telah memenuhi ekspektasi pengguna dan perlu dipertahankan, khususnya pada aspek Persyaratan Layanan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7) yang dinilai sudah berjalan efektif serta memberikan kemudahan bagi pemangku kepentingan. Namun demikian, terdapat beberapa unsur yang memerlukan peningkatan untuk mencapai standar layanan yang lebih optimal. Aspek Biaya/Tarif (U4) dan Produk Layanan (U5) menjadi perhatian karena masih terdapat persepsi bahwa keduanya belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu, Sarana dan Prasarana (U8) tercatat sebagai unsur yang perlu diperbaiki mengingat kualitas dan ketersediaannya dinilai belum memadai dalam mendukung kelancaran pelayanan. Penanganan Pengaduan (U9) juga perlu ditingkatkan agar responsivitas, kecepatan, dan efektivitas penyelesaian keluhan dapat semakin memenuhi standar pelayanan publik. Secara keseluruhan, berbagai temuan ini menjadi dasar penting bagi PEP Bandung untuk melakukan perbaikan berkelanjutan demi peningkatan kualitas layanan.



1. Persyaratan Pelayanan

Unsur ini mencakup kelengkapan dan kejelasan persyaratan teknis dan administratif dalam mengakses layanan. PEP Bandung memperoleh nilai IKM sebesar 3.62, yang berarti mutu layanan berada pada kategori A (Sangat Baik). Hal ini menggambarkan bahwa pengguna layanan merasa terbantu dalam memahami dan memenuhi seluruh ketentuan yang diperlukan, sehingga proses layanan dapat berlangsung lebih efisien. Beberapa responden juga memberikan apresiasi terhadap kemudahan yang diberikan, namun tetap menyampaikan harapan agar standar ini terus dipertahankan dan ditingkatkan, khususnya dalam aspek transparansi, pembaruan informasi, dan konsistensi penyampaian persyaratan di berbagai kanal layanan. Perbaikan berkelanjutan pada unsur ini diharapkan dapat semakin memperkuat tingkat kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap layanan PEP Bandung.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menunjukkan peningkatan positif dengan perolehan nilai 3.65 dan berada pada kategori kinerja “Sangat Baik”, yang mengindikasikan bahwa alur pelayanan di PEP Bandung telah berjalan cukup efisien, jelas, dan tidak berbelit-belit. Meskipun demikian, hasil survei juga mencatat adanya kebutuhan untuk penyederhanaan proses lebih lanjut, terutama terkait layanan administrasi perkuliahan. Beberapa responden menyampaikan harapan agar tersedia layanan digital yang lebih terintegrasi serta petunjuk prosedur yang lebih rinci dan mudah diakses. Peningkatan pada aspek ini diharapkan dapat mempercepat proses layanan, mengurangi potensi kesalahan, serta meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses berbagai layanan akademik dan non-akademik di PEP Bandung.

3. Waktu Penyelesaian

Aspek waktu pelayanan memperoleh indeks sebesar 3.65 dengan mutu A dan kategori kinerja “Sangat Baik”, yang mencerminkan bahwa pengguna layanan merasa proses penyelesaian layanan di PEP Bandung telah berjalan cepat, efisien, serta sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Capaian ini menunjukkan



konsistensi pelaksana dalam menjaga ketepatan waktu dan menghindari keterlambatan sehingga memberikan pengalaman layanan yang positif bagi mahasiswa, dosen, maupun mitra. Meskipun demikian, agar kualitas ini dapat terus terjaga dan meningkat, PEP Bandung perlu memastikan monitoring waktu penyelesaian dilakukan secara berkala, memperkuat pemanfaatan sistem layanan digital, serta melakukan evaluasi pada titik-titik proses yang berpotensi menimbulkan antrian atau hambatan. Upaya ini akan membantu mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja waktu pelayanan pada periode evaluasi berikutnya.

4. Biaya/Tarif Layanan

Pada unsur biaya dan tarif layanan, nilai IKM sebesar 3.45 menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan semester sebelumnya yang berada pada angka 3.41. Meskipun peningkatan ini positif, kualitas layanan masih berada pada kategori “Baik”, sehingga masih terdapat ruang untuk perbaikan. Responden menilai bahwa aspek pembiayaan perlu lebih adaptif terhadap kondisi ekonomi mahasiswa, terutama bagi mereka yang membutuhkan dukungan finansial tambahan. Berbagai masukan yang muncul antara lain perlunya diversifikasi skema beasiswa, baik melalui optimalisasi program internal maupun pengembangan kerja sama eksternal dengan mitra industri, pemerintah daerah, maupun lembaga donor. Selain itu, responden juga menekankan pentingnya transparansi informasi terkait alokasi dana dan kebijakan pembiayaan, sehingga mahasiswa dapat memahami mekanisme pembiayaan secara lebih jelas dan merasa lebih percaya terhadap proses yang berjalan. Peningkatan pada aspek ini diharapkan dapat memperluas akses dan memperkuat keberlanjutan layanan pendidikan di PEP Bandung.

5. Produk Layanan

Produk layanan yang diberikan oleh PEP-B memperoleh nilai 3.57 dengan mutu A (Sangat Baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa jenis dan kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meski demikian, ada harapan dari responden 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

Unsur ini memperoleh nilai IKM sebesar 3.70 dengan mutu layanan A dan kinerja “Sangat Baik”, yang menunjukkan bahwa petugas layanan di PEP Bandung dinilai memiliki kompetensi yang memadai dalam melaksanakan tugasnya. Pengguna layanan menilai petugas mampu memberikan pelayanan dengan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional yang sesuai dengan kebutuhan. Meskipun capaian ini sangat positif, upaya peningkatan tetap diperlukan agar mutu layanan dapat terus dipertahankan. Pelatihan rutin dan pengembangan kapasitas menjadi langkah penting untuk memperkuat wawasan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta kesiapan petugas dalam menghadapi beragam situasi dan jenis layanan. Dengan demikian, kompetensi pelaksana tidak hanya tetap terjaga, tetapi juga berkembang seiring meningkatnya tuntutan dan dinamika pelayanan publik.

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Dengan skor indeks 3.71, unsur perilaku petugas pelayanan menjadi aspek dengan capaian tertinggi pada survei kali ini, menunjukkan bahwa petugas PEP Bandung telah memberikan layanan yang ramah, sopan, dan komunikatif sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengguna. Meskipun demikian, responden juga memberikan masukan agar peningkatan tidak hanya berfokus pada kualitas interaksi, tetapi juga pada aspek kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan maupun kebutuhan khusus. Dengan memperkuat responsivitas petugas tanpa mengurangi kualitas sikap profesional yang sudah sangat baik, pelayanan PEP Bandung diharapkan dapat menjadi semakin optimal dan berorientasi penuh pada kepuasan pengguna.

8. Sarana dan Prasarana

Unsur ini menunjukkan peningkatan positif dibandingkan semester sebelumnya, dengan nilai IKM sebesar 3,61 dan mutu pelayanan A (Sangat Baik), yang menandakan bahwa fasilitas layanan dinilai cukup memadai dan mampu



mendukung kelancaran proses pelayanan di PEP Bandung. Ketersediaan sarana prasarana yang sesuai kebutuhan turut memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses berbagai layanan. Meskipun demikian, beberapa responden menyampaikan masukan agar dilakukan evaluasi berkala terhadap kondisi sarana yang ada, termasuk perawatan dan pembaruan fasilitas yang sudah mulai menurun kualitasnya. Upaya peremajaan dan peningkatan sarana prasarana secara berkesinambungan diharapkan dapat semakin memperkuat kualitas layanan serta memastikan bahwa fasilitas yang digunakan tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

9. Penanganan Pengaduan

Unsur ini memperoleh skor 3.60 dengan mutu A dan kinerja “Sangat Baik”, yang menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan di PEP Bandung telah berjalan dengan baik dan diapresiasi oleh pengguna layanan. Namun demikian, meskipun nilainya tinggi, responden tetap menekankan pentingnya peningkatan pada aspek kecepatan, transparansi, dan kebermanfaatan dalam penyelesaian pengaduan. Pengguna berharap agar PEP Bandung menyediakan sistem pelaporan yang lebih mudah digunakan, terintegrasi, serta mampu memberikan notifikasi atau umpan balik secara terbuka dan tepat waktu kepada pelapor. Dengan memperkuat aspek responsivitas dan keterbukaan informasi, penanganan pengaduan diharapkan dapat menjadi lebih efektif, akuntabel, dan semakin meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kualitas layanan PEP Bandung.

D. Rencana Tindak Lanjut

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas layanan publik di PEP Bandung berada pada kategori “Baik” hingga “Sangat Baik” pada hampir seluruh unsur pelayanan. Capaian ini mencerminkan komitmen institusi dalam memberikan pelayanan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Meskipun hasilnya positif, PEP Bandung tetap berkomitmen melakukan perbaikan



berkelanjutan, terutama pada unsur-unsur yang berada pada Kuadran II, yaitu unsur yang dianggap sangat penting oleh pengguna namun memiliki kinerja relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya. Oleh karena itu, rencana tindak lanjut perbaikan akan difokuskan pada peningkatan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas layanan pada unsur-unsur prioritas tersebut. Berikut adalah rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM:

Tabel 2.5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Inventarisir Sarana dan Prasarana Secara Berkala	√				Manajemen dan Tim BMN
		Pemeliharaan Rutin dan Pembaruan Fasilitas		√		√	Manajemen dan Tim BMN
		Peningkatan Kapasitas Sarana dan Prasarana Perkuliahan	√		√		Manajemen



III. HASIL TINDAK LANJUT

Sebagai bentuk komitmen PEP Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan publik, hasil SKM Semester I Tahun 2025 telah dianalisis dan dijadikan dasar untuk merumuskan langkah perbaikan yang lebih terarah. Berdasarkan temuan tersebut, PEP Bandung menyusun tindak lanjut yang berfokus pada peningkatan aspek-aspek layanan yang dinilai penting namun masih memiliki ruang untuk perbaikan. Berikut hasil tindak lanjut SKM Semester I Tahun 2025:

Tabel 3.1. Hasil Tindak Lanjut Perbaikan

No	Prioritas Unsur	Program/Ke giatan	Keterangan	Data Dukung
1	Waktu Pelayanan	Perbaikan manajemen waktu pelayanan	Terlaksana	SK DIR Nomor 15.1.K Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Pendidikan Vokasi pada PEP Bandung https://bit.ly/datadukungskm2025satu
		Peningkatan Kapasitas SDM	Terlaksana	Penambahan jumlah Pengajar PEP Bandung. Surat Mutasi Jabatan Dosen https://bit.ly/datadukungskm2025satu
		Melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat	Terlaksana	Notulensi Rapat Tindak Lanjut SKM 2025 https://bit.ly/datadukungskm2025satu
2	Sarana Prasarana	Audit Sarana dan Prasarana	Terlaksana	Data Hasil Sensus BMN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



		Secara Berkala		https://bit.ly/datadukungskm2025satu
		Pemeliharaan Rutin dan Pembaruan Fasilitas	Terlaksana	SPJ Pemeliharaan Peralatan Lab. Prodi Metalurgi https://bit.ly/datadukungskm2025satu



IV. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil evaluasi layanan menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan di PEP Bandung telah memenuhi ekspektasi pengguna dan berada dalam kategori yang perlu dipertahankan. Unsur seperti Persyaratan Layanan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), serta Perilaku Pelaksana (U7) dinilai sudah berjalan efektif dan memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pengguna. Capaian ini menggambarkan bahwa proses layanan telah dikelola dengan jelas, efisien, dan profesional sehingga mampu menjadi kekuatan utama dalam penyelenggaraan layanan publik di PEP Bandung.

Namun, meskipun sebagian besar unsur menunjukkan kinerja yang baik, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan. Unsur Biaya/Tarif (U4) dan Produk Layanan (U5) menjadi fokus perbaikan karena masih terdapat persepsi bahwa keduanya belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pengguna. Pengguna berharap adanya penyesuaian biaya yang lebih proporsional serta pengembangan jenis layanan yang lebih relevan dengan kebutuhan akademik maupun non-akademik. Selain itu, unsur Sarana dan Prasarana (U8) dinilai belum memadai sehingga perlu dilakukan peremajaan, perbaikan, dan penyediaan fasilitas pendukung yang lebih baik untuk memastikan kelancaran pelaksanaan seluruh layanan.

Penanganan Pengaduan (U9) juga menjadi unsur yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal responsivitas, kecepatan, serta efektivitas penyelesaian keluhan. Pengguna mengharapkan adanya sistem pelaporan yang lebih mudah digunakan, transparan, serta mampu memberikan umpan balik yang cepat dan tepat sasaran. Dengan adanya temuan-temuan tersebut, PEP Bandung memiliki landasan yang kuat untuk melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Upaya peningkatan pada unsur-unsur prioritas diharapkan dapat memperkuat kepercayaan pengguna dan mendorong tercapainya standar pelayanan publik yang semakin optimal pada periode berikutnya.



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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

...

-3-

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,



[Signature]
EVA ROTURENA HUTABARAT

SKM PANRB

Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan KESDM kepada masyarakat, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan KESDM berdasarkan indikator-indikator spesifik berikut sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Silakan isi formulir survei di bawah ini dengan lengkap dan jujur.
Masukan Anda sangat berharga bagi kami.

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan *

-- Pilih Tingkat Pendidikan --

Pekerjaan *

☐ Mahasiswa ☐ Akademisi
☐ Badan Usaha ☐ Masyarakat

Unit *

Masukkan unit kerja / program studi / instansi Anda

Survey Kepuasan Masyarakat PEP Bandung

1. Persyaratan layanan/Standar Operasional Prosedur (SOP)

Q1 - Seberapa pentingkah adanya Persyaratan layanan/standar operasional prosedur (SOP) untuk sebuah layanan ? *

1 - Sangat Tidak Penting 2 - Tidak Penting 3 - Penting 4 - Sangat Penting

Q1 - Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan persyaratan pelayanan/SOP layanan di PEP Bandung ? *

1 - Sangat Tidak Puas 2 - Tidak Puas 3 - Puas 4 - Sangat Puas

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Q2 - Bagaimana penilaian Saudara tentang kemudahan prosedur pada layanan di PEP Bandung? (Tingkat Kepentingan) *

1 - Sangat Tidak Penting 2 - Tidak Penting 3 - Penting 4 - Sangat Penting

Q2 - Bagaimana penilaian Saudara tentang kemudahan prosedur pada layanan di PEP Bandung? (Tingkat Kinerja) *

1 - Sangat Tidak Puas 2 - Tidak Puas 3 - Puas 4 - Sangat Puas

3. Kecepatan Waktu Layanan

Q3 - Seberapa pentingkah kecepatan waktu dalam memberikan sebuah layanan ? *

1 - Sangat Tidak Penting 2 - Tidak Penting 3 - Penting 4 - Sangat Penting

Q3 - Bagaimana Penilaian Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan di PEP Bandung ? *

1 - Sangat Tidak Puas 2 - Tidak Puas 3 - Puas 4 - Sangat Puas

4. Kewajaran terhadap Biaya/Tarif yang dibebankan

Q4 - Seberapa pentingkah kewajaran biaya/tarif dalam sebuah layanan ? *

1 - Sangat Tidak Penting 2 - Tidak Penting 3 - Penting 4 - Sangat Penting

Q4 - Bagaimana Penilaian Saudara tentang biaya/tarif yang dibebankan di PEP Bandung? *

1 - Sangat Tidak Puas 2 - Tidak Puas 3 - Puas 4 - Sangat Puas

5. Kesesuaian Produk Pelayanan pada standar pelayanan dengan hasil produk pelayanan

Q5 - Seberapa pentingkah Kesesuaian produk pelayanan yang tertera pada standar pelayanan (yang dianiikan) dengan

1 - Sangat Tidak Penting 2 - Tidak Penting 3 - Penting 4 - Sangat Penting

Q5 - Bagaimana penilaian Saudara terhadap kesesuaian layanan yang tertera pada standar pelayanan di PEP Bandung dengan hasil produk pelayanan yang didapatkan ? *

1 - Sangat Tidak Puas 2 - Tidak Puas 3 - Puas 4 - Sangat Puas

6. Kompetensi dan kemampuan petugas

Q6 - Seberapa pentingkah kompetensi dan kemampuan petugas dalam sebuah layanan ? *

1 - Sangat Tidak Penting 2 - Tidak Penting 3 - Penting 4 - Sangat Penting

Q6 - Bagaimana penilaian Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di PEP Bandung ? *

1 - Sangat Tidak Puas 2 - Tidak Puas 3 - Puas 4 - Sangat Puas

7. Perilaku petugas

Q7 - Seberapa penting perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan? *

1 - Sangat Tidak Penting 2 - Tidak Penting 3 - Penting 4 - Sangat Penting

Q7 - Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan di PEP Bandung? *

1 - Sangat Tidak Puas 2 - Tidak Puas 3 - Puas 4 - Sangat Puas

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Q8 - Seberapa penting kualitas sarana dan prasarana dalam sebuah layanan ? *

1 - Sangat Tidak Penting 2 - Tidak Penting 3 - Penting 4 - Sangat Penting

Q8 - Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di PEP Bandung? *

1 - Sangat Tidak Puas 2 - Tidak Puas 3 - Puas 4 - Sangat Puas

9. Penanganan pengaduan

Q9 - Seberapa penting penanganan pengaduan dalam sebuah layanan ? *

1 - Sangat Tidak Penting 2 - Tidak Penting 3 - Penting 4 - Sangat Penting

Q9 - Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dalam sebuah layanan di PEP Bandung ? *

1 - Sangat Tidak Puas 2 - Tidak Puas 3 - Puas 4 - Sangat Puas

Saran dan Masukan

Saran *



I am human



hCaptcha
Privacy - Terms

KIRIM SURVEI ➔