



# SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PEM AKAMIGAS



## TRIWULAN 1 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PEM AKAMIGAS TAHUN 2023  
TRIWULAN 1

Mengetahui  
Kepala Bagian Umum



Prasudjyana Gamarlap Seputra

Pembuat Laporan  
Pranata Humas Ahli Muda



Dowry Retno Mitayani

Menyetujui  
Wakil Direktur I



Aseptia Surya Wardhana

Mengesahkan

Direktur



Erdila Indriani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Politeknik Energi dan Mineral Akamigas Tahun 2023 – Triwulan I dapat diselesaikan. Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Politeknik Energi dan Mineral Akamigas ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna jasa layanan, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di PEM Akamigas sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ke depan. Harapannya laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan mendatang. Dan pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu sehingga laporan ini dapat terselesaikan sebagaimana yang diharapkan.

Cepu, 03 April 2023

Direktur,



Erdila Indriani A.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
RINGKASAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
1.4. Sasaran.....	2
1.5. Prinsip Pelaksanaan .....	3
1.6. Ruang Lingkup .....	3
1.7. Manfaat.....	4
II. PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN .....	5
2.1. Definisi Survei .....	5
2.2. Metode dan Unsur Survei .....	5
2.3. Jadwal Pelaksanaan.....	6
2.4. Tahapan Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	7
2.5. Metoda Pengolahan Data .....	13
2.6. Gap Analisis .....	14
III. PENGOLAHAN DATA SURVEI .....	16
3.1. Pengelolaan Data Responden.....	16
3.2. Pengelolaan Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	17
3.3. Analisis Hasil Survei .....	19
3.4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan .....	27
IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....	28
4.1. Kesimpulan .....	28
4.2. Saran .....	28
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Halaman Depan Suvei Persepsi Kepuasan Layanan .....	7
Gambar 2. Kuisisioner Tingkat Kepentingan Pelayanan .....	8
Gambar 3. Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pelayanan .....	9
Gambar 4. Komposisi Populasi Mahasiswa Aktif PEM Akamigas Berdasarkan Jenis Kelamin T.A. 2022/2023 .....	10
Gambar 5. Komposisi Mahasiswa PEM Akamigas Berdasarkan Program Studi dan Tingkat 2022/2023 .....	10
Gambar 6. <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Matriks .....	15
Gambar 7. Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	16
Gambar 8. Grafik Karakteristik Asal Responden .....	16
Gambar 9. Grafik Nilai Rata-Rata Kinerja Tiap Unsur Pelayanan.....	18
Gambar 10. Grafik Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Tiap Unsur Pelayanan.....	19
Gambar 11. Grafik Kuadran Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) vs Kinerja Pelayanan ( <i>Performance</i> ).....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan PEM Akamigas Tahun 2023 .....	6
Table 2. Nilai Persepsi, Interval Konversi SPKP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	14
Tabel 3. Hasil Nilai Rata-Rata ( <i>Mean</i> ) Kinerja Setiap Unsur Pelayanan.....	17
Tabel 4. Hasil Nilai Rata-Rata Unsur Kecukupan dan Kualitas Sarana Prasarana.....	19
Tabel 5. Tabel Gap Antara Nilai Kinerja dengan Tingkat Kepentingan Pelayanan di PEM Akamigas .....	23
Tabel 6. Tabel Wilayah Grafik Kuadran dan Rekomendasi Untuk Pelayanan di PEM Akamigas .....	21
Tabel 7. Hasil Nilai Kinerja Layanan Terhadap Penilaian pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan .....	25
Tabel 8. Hasil Nilai Kinerja Layanan pada Unsur Kecukupan dan Kualitas Sarana Prasarana .....	25
Tabel 9. Unsur Pelayanan yang Perlu Dipertimbangkan dan Diperbaiki Berdasarkan Survei Tingkat Kepentingan Kepuasan .....	26
Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan .....	27

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sedangkan sebagai wakil pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah Aparatur Sipil Negara. Hingga saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial maupun media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Disinilah fungsi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) atau Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan. Berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, dan adanya Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 59 tahun 2016 tentang pelayanan publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Politeknik Energi dan Mineral Akamigas (PEM Akamigas) melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan secara berkala.

Mengingat layanan yang ada di PEM Akamigas sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda karena seluruh mahasiswanya di *Asrama/Boarding*, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing menjadi satu laporan SPKP.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, yang diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan dilihat dari hasil survei kepuasan layanan, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada setiap tahunnya minimal satu kali.

### 1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral nomor 55 tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Energi dan Mineral Akamigas;
6. Surat Edaran Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023;
7. Surat Keputusan Direktur PEM Akamigas Nomor : T-11 K/HK.02/BPP/2021 tanggal 8 Maret 2021 tentang Tim Percepatan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM) (lampiran – 1).
8. Edaran Direktur Politeknik Energi dan Mineral Akamigas Nomor : 13.Pm/PB.02/BPP/2023 tanggal 4 April 2023 tentang Survei Persepsi Kualitas Pelayanan PEM Akamigas Triwulan 1 Tahun 2023. (lampiran – 2)

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah sebagai acuan bagi PEM Akamigas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan, sedangkan bagi masyarakat atau pengguna jasa layanan, survei kepuasan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan yang diberikan oleh PEM Akamigas.

Tujuan Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna jasa layanan, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja pelayanan di PEM Akamigas sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

### **1.4. Sasaran**

Sasaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat/pengguna jasa layanan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;



2. Mendorong PEM Akamigas sebagai penyelenggara layanan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong PEM Akamigas sebagai penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat/pengguna jasa layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

### **1.5. Prinsip Pelaksanaan**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, sesuai Peraturan MENPAN RB nomor 14 Tahun 2017 memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. Transparan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat, yang akan dipublikasikan melalui website [www.akamigas.ac.id](http://www.akamigas.ac.id).
2. Partisipatif dalam melaksanakan SPKP harus melibatkan peran serta masyarakat/pengguna jasa layanan untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan SPKP harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.
6. Netralitas dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, *surveyor* tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### **1.6. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) penyelenggara pelayanan publik pada PEM Akamigas, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolahan data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

### **1.7. Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini PEM Akamigas;
2. Diketahui kinerja PEM Akamigas sebagai penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup PEM Akamigas;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada fungsi pendidikan tinggi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja PEM Akamigas sebagai unit pelayanan.

## II. PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

### 2.1. Definisi

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sudah ditetapkan di dalam Peraturan MENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

### 2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melaksanakan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur SPKP adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

**2.3. Jadwal Pelaksanaan**

Dalam menyelesaikan hasil survei sampai dengan penyusunan laporan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan yang dilaksanakan pada setiap pelaksanaan survei pada tahun 2023 dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 1.** Jadwal Penyusunan Laporan SPKP PEM Akamigas Tahun 2023

NO	KEGIATAN	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEPT	OKT	NOV	DES
1	Persiapan												
2	Pengumpulan data												
3	Pengolahan data indeks												
4	Evaluasi hasil survei												
5	Penyusunan dan pelaporan												
6	Pembahasan rencana tindak lanjut												

## 2.4. Tahapan Pelaksanaan Survei

### 2.4.1. Penetapan Pelaksana

Sehubungan dengan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat atau Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilaksanakan secara swakelola oleh PEM Akamigas, yang terpusat di Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan, kelompok Humas dan Kerja Sama.

### 2.4.2. Penyiapan Bahan Survei

#### a. Kuesioner

Survei ini dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kualitas pelayanan kepada pelanggan yang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir, dan kuesioner tersebut diinput dalam aplikasi online melalui *google form*, sehingga berupa *E-Kuesioner* (kuesioner elektronik).

The image shows a screenshot of a Google Form titled "SURVEY PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN PEM AKAMIGAS TAHUN 2023 TRIWULAN I". The form is displayed on a mobile device, with a header image of a modern building. The text on the form includes: "Yth. Pengguna Layanan PEM Akamigas", "Dalam rangka upaya peningkatan pelayanan dan sekaligus memenuhi dokumen capaian kinerja PEM Akamigas, dengan ini disampaikan kepada seluruh pengguna layanan PEM Akamigas untuk mengisi Kuesioner Survey Kepuasan terhadap layanan yang ada di PEM Akamigas di bawah ini.", and an "Email" field with the label "Alamat email valid" and a "Ubah setelah" link.

**Gambar 1.** Halaman Depan Survei Kepuasan Layanan

#### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Judul: SURVEY PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN PEM AKAMIGAS TAHUN 2023 TRIWULAN I
- Identitas responden: meliputi alamat e-mail, nama pengguna, nomor handphone, jenis kelamin, usia, NIM (bagi mahasiswa)/NIP/NITK, status pengguna layanan, program studi dan tingkat, yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan

persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Dan ditambahkan kolom waktu/jam responden saat mengisi survei.

- Pertanyaan: berupa kuesioner yang terstruktur yang terdiri dari pertanyaan tentang tingkat kepentingan dan kinerja layanan di PEM Akamigas serta berisikan jawaban dengan pilihan berganda sejumlah 9 pertanyaan sesuai dengan unsur-unsur yang dipersyaratkan, dan ditambah responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi di baris terakhir.

### c. Bentuk Jawaban

Jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat kepentingan pelayanan dimulai dari yang sangat penting sampai dengan kurang sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yang terdiri dari kinerja layanan dan harapan, yaitu:

Jawaban untuk tingkat kepentingan terhadap layanan meliputi :

- 1) Kurang penting diberi nilai persepsi 1 ;
- 2) Cukup penting diberi nilai persepsi 2 ;
- 3) Penting diberi nilai persepsi 3 ;
- 4) Sangat penting diberi nilai persepsi 4.

Seperti pada gambar berikut :

	Sangat penting	penting	Cukup penting	Kurang penting
Kesesuaian persyaratan layanan pendidikan dengan jenis pelayanan PEM Akamigas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan prosedur pelayanan pendidikan di PEM Akamigas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemauan PEM Akamigas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PEM Akamigas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemampuan PEM Akamigas untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan layanan pendidikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Gambar 2.** Kuesioner tingkat kepentingan pelayanan

Untuk tingkat kepuasan pelayanan dimulai dari yang sangat sesuai sampai dengan kurang sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori yang terdiri dari kinerja layanan yaitu :

Jawaban untuk kinerja kepuasan pelayanan terhadap layanan meliputi :

- 1) Kurang puas diberi nilai persepsi 1 ;
- 2) Cukup puas diberi nilai persepsi 2 ;
- 3) Puas diberi nilai persepsi 3 ;
- 4) Sangat Puas diberi nilai persepsi 4.

Seperti pada gambar berikut :

Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : \*

	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Kurang puas
Kesesuaian persyaratan layanan pendidikan dengan jenis pelayanan PEM Akamigas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan prosedur pelayanan pendidikan di PEM Akamigas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemauan PEM Akamigas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PEM Akamigas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemampuan PEM Akamigas untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan layanan pendidikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

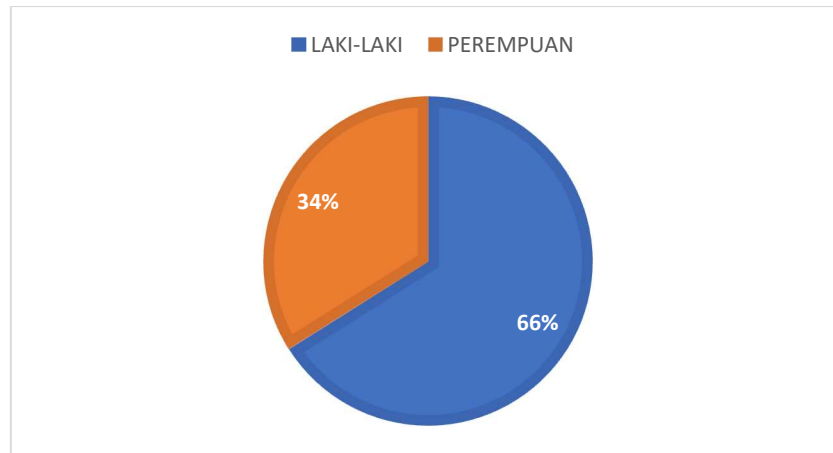
**Gambar 3.** Kuesioner tingkat kepuasan pelayanan

### 2.4.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Penetapan Responden

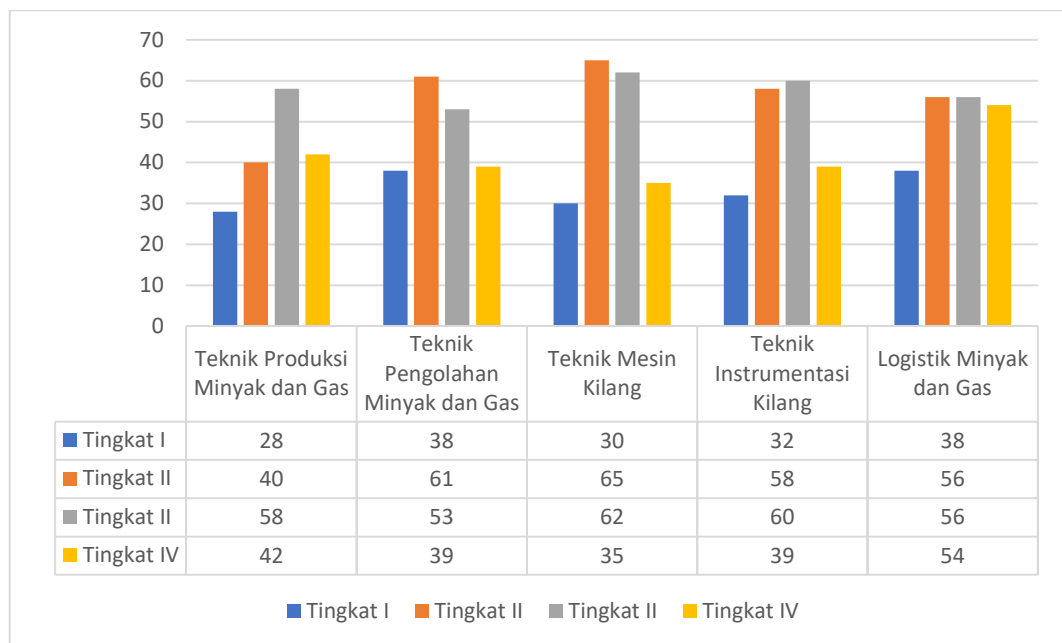
Penetapan responden pada survei didasarkan pada jumlah populasi seluruh mahasiswa aktif PEM Akamigas tahun akademik 2022/2023 sebanyak 944 dari keseluruhan jumlah mahasiswa 1.015, dengan rincian komposisi sebagai berikut :

➤ Komposisi Mahasiswa Aktif Per Jenis Kelamin



**Gambar 4.** Komposisi Populasi Mahasiswa Aktif PEM Akamigas Berdasarkan Jenis Kelamin T.A. 2022/2023

➤ Komposisi Mahasiswa Aktif berdasarkan Program Studi dan Tingkat



**Gambar 5.** Komposisi Mahasiswa PEM Akamigas Berdasarkan Program Studi dan Tingkat 2022/2023

Dalam penentuan sampel jumlah responden berdasarkan pada tabel Sampel *Morgan* dan *Krejcie* yang terdapat pada lampiran PERMENPAN RB nomor 14 Tahun 2017 seperti terlampir, yaitu dengan komposisi sebagian besar mahasiswa aktif, sebagian kecil mitra kerja sama dan orang tua mahasiswa. Responden dipilih secara acak dan dengan populasi  $\pm 1.000$



orang maka sesuai tabel Sampel minimal responden sebanyak 258 orang, untuk triwulan pertama ini jumlah respondennya adalah 325 yaitu 125,97% melebihi dari persyaratan minimal responden.

## **b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden**

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan melalui media *on-line* memanfaatkan *google form* mulai tanggal 4 April sampai dengan 9 April 2023 sesuai dengan Edaran Direktur nomor : 13.Pm/PB.02/BPP/2023 tanggal 4 April 2023 tentang Survei Persepsi Kualitas Pelayanan PEM Akamigas Triwulan 1 Tahun 2023.

### **2.4.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

#### **a. Pengisian Pengumpulan Kuesioner**

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui kuesioner *google form* dengan link [https://bit.ly/SPKP\\_TW1\\_2023](https://bit.ly/SPKP_TW1_2023), 9 pertanyaan untuk tingkat kepentingan pelayanan yaitu :

1) Q1 (Persyaratan Layanan):

Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan :  
[Kesesuaian persyaratan layanan pendidikan dengan jenis pelayanan PEM Akamigas.

2) Q2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur):

Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan :  
[Kemudahan prosedur pelayanan pendidikan di PEM Akamigas].

3) Q3 (Waktu Pelayanan):

Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan :  
[Kemauan PEM Akamigas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]

4) Q4 (Biaya/Tarif):

Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan :  
[Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PEM Akamigas].

5) Q5 (Spesifikasi Jenis Pelayanan):

Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan :  
[Kemampuan PEM Akamigas untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan layanan pendidikan].

- 6) Q6 (Kompetensi Pelaksana):  
Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan :  
[Kemampuan PEM Akamigas dalam memberikan pelayanan].
- 7) Q7 (Perilaku Pelaksana):  
Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan :  
[Perilaku kesediaan/kepedulian PEM Akamigas untuk memberi perhatian kepada mahasiswa].
- 8) Q8 (Sarana dan Prasarana):  
Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan :  
[Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di PEM Akamigas].
- 9) Q9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan):  
Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan :  
[Penanganan pengaduan pengguna layanan yang ada di PEM Akamigas].

Dan 9 pertanyaan untuk kepuasan yaitu :

- 1) Q1 (Persyaratan Layanan):  
Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan:  
[Kesesuaian persyaratan layanan pendidikan dengan jenis pelayanan PEM Akamigas].
- 2) Q2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur):  
Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan:  
[Kemudahan prosedur pelayanan pendidikan di PEM Akamigas].
- 3) Q3 (Waktu Pelayanan):  
Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan:  
[Kemauan PEM Akamigas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat].
- 4) Q4 (Biaya/Tarif):  
Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan:  
[Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PEM Akamigas].
- 5) Q5 (Spesifikasi Jenis Pelayanan):  
Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan:  
[Kemampuan PEM Akamigas untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan layanan pendidikan].

6) Q6 (Kompetensi Pelaksana):

Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan:  
[Kemampuan PEM Akamigas dalam memberikan pelayanan].

7) Q7 (Perilaku Pelaksana):

Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan:  
[Perilaku kesediaan/kepedulian PEM Akamigas untuk memberi perhatian kepada mahasiswa].

8) Q8 (Sarana dan Prasarana):

Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan:  
[Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di PEM Akamigas].

9) Q9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan):

Seberapa puas anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berkenaan dengan:  
[Penanganan pengaduan pengguna layanan yang ada di PEM Akamigas].

Survei dilakukan pada tgl. 4 April sampai dengan 9 April 2023 dan hasilnya langsung masuk pada *google drive* alamat email [humasakamigas@gmail.com](mailto:humasakamigas@gmail.com) dengan *output database excel* dengan jumlah data 325 responden.

## b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara sentral di sekretariat humas sebagai tim Pengolah Data SPKP sehingga akan diperoleh data yang akurat dan obyektif, dengan pertanyaan terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

## 2.5. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode SPKP dilakukan sebagai berikut:

### a. Pengukuran *Skala Likert*

Nilai SPKP dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

x : unsur pertanyaan layanan sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Dikarenakan jumlah jawaban dengan 4 *skala likert*, maka diinterpretasikan penilaian SPKP yaitu antara 25-100 sehingga hasil penilaian SPKP dikonservasikan dengan nilai dasar 25, rumus Nilai Unit Pelayanan yaitu:

### SPKP Unit Pelayanan X 25

Berikut tabel yang digunakan sebagai acuan hasil SPKP atau nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 2.** Nilai Persepsi, Interval Konversi SPKP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval / Indeks (NI/IKM)	Nilai Interval Konversi / Unit Pelayanan (NIK/NUP)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

#### b. Perangkat Pengolahan Data

Pengolahan data dan penghitungan survei dilakukan dengan menggunakan program komputer/sistem data base *microsoft excel* dengan formula yang telah disiapkan oleh Biro Umum Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

## 2.6. Gap Analisis

Konsep *importance* dan *performance* matriks merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan masyarakat, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan masyarakat yang paling dominan.

Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu di mata masyarakat. Matriks ini dibagi menjadi 4 kuadran, dengan diagram sebagai berikut:



**Gambar 6.** *Importance dan Performance Matriks*

**Kuadran I**, merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor ini sudah sesuai dengan yang dirasakan pelanggan atau tingkat kepuasan *relative* lebih tinggi, sehingga variable-variabel yang terdapat dalam kuadran ini harus perlu dipertahankan kinerja dan pelayanan atas variable-variabel tersebut serta dijaga kualitasnya karena semua variable ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

**Kuadran II**, merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan atau tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah, sehingga variable-variabel yang terdapat dalam kuadran ini harus diprioritaskan atau ditingkatkan dengan cara melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga hasil kinerja/*performance* unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

**Kuadran III**, merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini sesuai dengan harapan pelanggan atau tingkat kepuasan yang diperoleh *relative* tinggi sehingga variable-variabel yang ada dalam kuadran ini harus perlu dipertahankan kinerja dan pelayanan atas variable-variabel tersebut serta dijaga kualitasnya karena semua variable ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

**Kuadran IV**, merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa, sehingga peningkatan variable-variabel yang terdapat dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali dan tidak menjadikan prioritas perbaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil

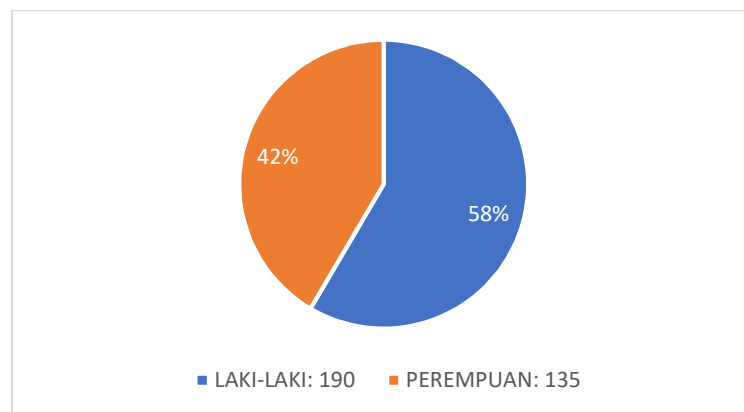
### III. PENGOLAHAN DATA SURVEI

#### 3.1. Pengelolaan Data Responden

Jawaban responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan di PEM Akamigas berjumlah 325 seperti terlihat pada lampiran – 3.

##### 3.1.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

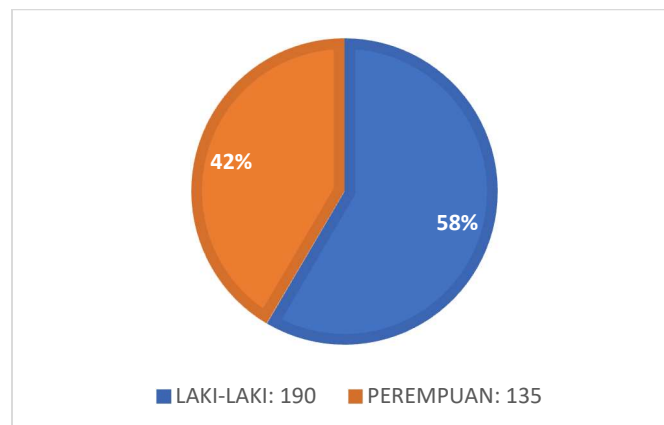
Dari 325 responden, berikut grafik data responden berdasarkan jenis kelamin:



**Gambar 7.** Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden

##### 3.1.2 Karakteristik Berdasarkan Status Asal Responden

Berikut data 325 responden berdasarkan asal responden:



**Gambar 8.** Grafik Karakteristik Asal Responden

## 3.2. Pengelolaan Data Survei Persepsi Kepuasan Layanan

### 3.2.1 Nilai Unsur Kinerja / Kepuasan Pelayanan.

Untuk memperoleh nilai masing-masing unsur pelayanan, maka nilai persepsi dari masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Sedangkan untuk mendapatkan nilai rata-rata (*Mean*) jawaban, maka masing-masing jawaban unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yakni 325 responden, sehingga diperoleh data hasil survei sebagai berikut :

**Tabel 3.** Hasil Nilai Rata-rata (*Mean*) Kinerja Setiap Unsur Pelayanan

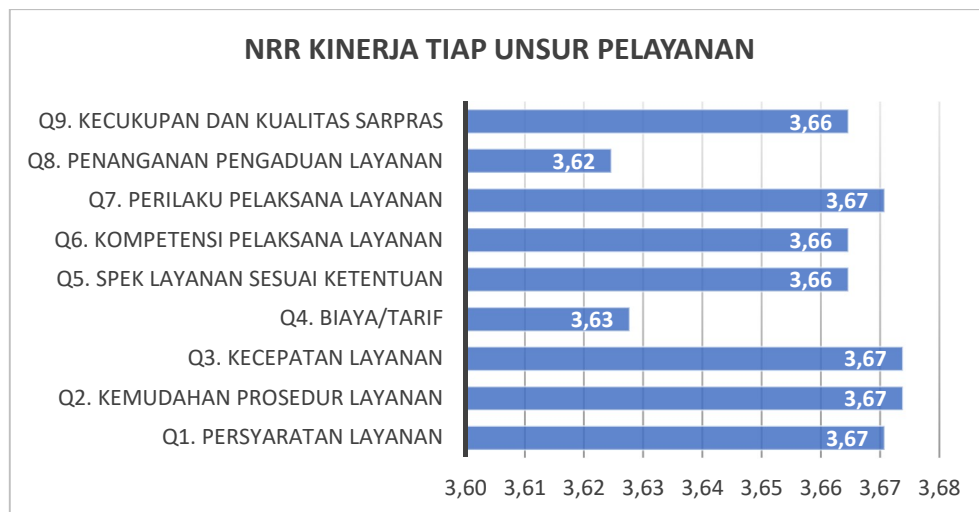
Kode	Importance (Tk. Kepentingan)	Weight	Performance (Tk. Kepuasan)	Weighted Index	Score	Quality
Q1	3,80	0,1110	3,67	0,4074	91,77	A
Q2	3,82	0,1118	3,67	0,4107	91,85	A
Q3	3,83	0,1121	3,67	0,4117	91,85	A
Q4	3,76	0,1098	3,63	0,3984	90,69	A
Q5	3,79	0,1107	3,66	0,4057	91,62	A
Q6	3,81	0,1113	3,66	0,4080	91,62	A
Q7	3,81	0,1113	3,67	0,4084	91,77	A
Q8	3,80	0,1112	3,62	0,4029	91,62	A
Q9	3,79	0,1109	3,66	0,4064	91,62	A
	34,21	1,0000	32,94	<b>3,66</b>	<b>91,49</b>	<b>A</b>

Dari data hasil survei yang dilakukan oleh PEM Akamigas adalah sebagai berikut :

- ✓ Q1 s.d. Q9 adalah unsur-unsur kinerja pelayanan yang dinilai
- ✓ *Importance* (Tingkat kepentingan) adalah nilai rata-rata dari jumlah jawaban masing-masing unsur kepentingan pelayanan
- ✓ *Weight* adalah merupakan nilai rata-rata tertimbang dari *importance* tiap-tiap unsur kepentingan pelayanan dengan perhitungan diperoleh dari nilai *importance* masing-masing unsur kepentingan pelayanan dibagi dengan jumlah/total nilai *importance*
- ✓ *Performance* (Tingkat kepuasan) adalah nilai rata-rata dari jumlah jawaban masing-masing unsur kepuasan pelayanan.

- ✓ *Weighted Index* adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan, dengan perhitungan diperoleh dari nilai *Weight* masing-masing unsur pelayanan dikalikan dengan nilai *Performance* masing-masing unsur pelayanan
- ✓ IKM adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat PEM Akamigas, dengan perhitungan diperoleh dari jumlah semua nilai *Weight Index* dari semua nilai unsur pelayanan.
- ✓ *Score* adalah Nilai Unit Layanan adalah Nilai Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan PEM Akamigas dengan perhitungan dari masing-masing unsur nilai *Weighted Index* dikalikan nilai dasar yaitu 25 (100:4), selanjutnya hasilnya dijumlahkan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dengan melibatkan 325 responden dari pengguna jasa layanan, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,66 (kategori Sangat Baik)** dengan Nilai Kepuasan Layanan Unit Politeknik Energi dan Mineral Akamigas pada Tahun 2023 Triwulan 1 diperoleh nilai **91,49 (kategori Sangat Baik)** dengan nilai kinerja tiap unsur pelayanan sebagai berikut :



**Gambar 9.** Grafik Nilai Rata-Rata (NRR) Kinerja Tiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 9 menunjukkan bahwa dari 9 (Sembilan) unsur, seluruhnya memperoleh nilai rata-rata kinerja “Sangat Baik” atau katagori “A” dengan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah ada di Q8. Penanganan Pengaduan Layanan dengan Nilai Rata-Rata 3,62 (A).

Dan pada unsur kecukupan dan kualitas sarana prasarana secara rinci hasil survei memperoleh nilai rata-rata seperti pada tabel berikut:

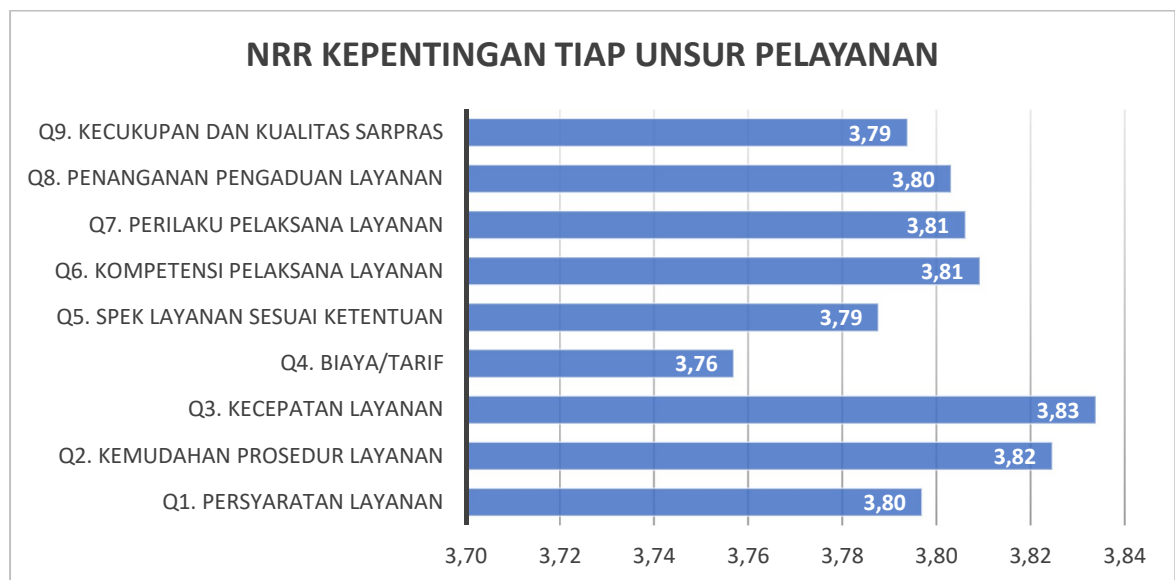


**Tabel 4.** Hasil Nilai Rata-rata Unsur Kecukupan dan Kualitas Sarana Prasarana

No.	Jenis Sarpras dan Kecukupan Layanan	NRR	Nilai	Kategori
Q.9.1	Kelas	3,57	89,31	A
Q.9.2	Gedung Kuliah	3,54	88,46	A
Q.9.3	Laboratorium	2,61	65,15	C
Q.9.4	Jaringan Internet	3,26	81,62	B
Q.9.5	Sarana Olah Raga	3,21	80,23	B
Q.9.6	Sarana Kesehatan	3,54	88,46	A
Q.9.7	Sarana Ibadah	3,38	84,54	B
Q.9.8	Kamar Asrama	3,17	79,31	B
Q.9.9	Konsumsi Asrama	3,25	78,69	B
Q.9.10	Layanan Cuci Setrika	3,33	83,23	B
Q.9.11	Kebersihan Asrama	3,57	88,46	A
Q.9.12	Kebersihan Kampus	3,52	88,00	A
Q.9.13	Keamanan	3,52	88,00	A

### 3.2.2 Nilai Unsur Tingkat Kepentingan Pelayanan

Nilai rata-rata (*Mean*) jawaban terhadap pertanyaan unsur-unsur tingkat kepentingan pelayanan dengan 325 responden diperoleh hasil nilai rata-rata sebagai berikut:



**Gambar 10.** Grafik Nilai Rata-Rata (NRR) Tingkat Kepentingan Tiap Unsur Pelayanan

### 3.3. Analisis Hasil Survei

Pada survei periode ini dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelayanan responden terhadap mutu pelayanan di PEM

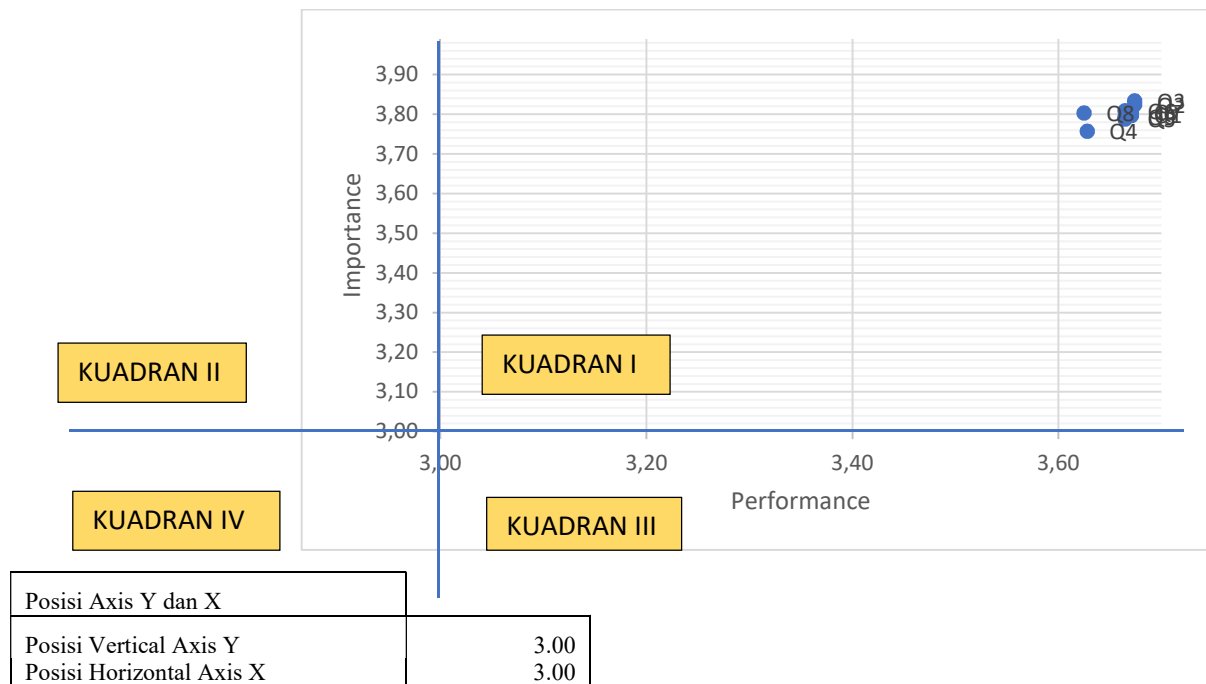
Akamigas, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan pada unsur kecukupan dan kualitas sarana prasarana lebih dirinci jenis sarana prasarana yang dinilai sehingga akan memudahkan dalam peningkatan pelayanan sarana prasarana secara berkesinambungan.

Dari hasil nilai rata-rata kinerja pelayanan dan nilai rata-rata tingkat kepentingan pelayanan dari masing-masing unsur pelayanan seperti pada tabel 4, maka diketahui nilai gap seperti pada tabel berikut :

**Tabel 5.** Tabel Gap Antara Nilai Kinerja dengan Tingkat Kepentingan Pelayanan di PEM Akamigas

No	Pertanyaan	Kode	Importance	Performance	Gap Score
1	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kesesuaian persyaratan layanan pendidikan dengan jenis pelayanan PEM Akamigas]	Q1	3,80	3,67	0,13
2	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemudahan prosedur pelayanan pendidikan di PEM Akamigas]	Q2	3,82	3,67	0,15
3	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemauan PEM Akamigas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]	Q3	3,83	3,67	0,16
4	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PEM Akamigas]	Q4	3,76	3,63	0,13
5	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemampuan PEM Akamigas untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan layanan pendidikan]	Q5	3,79	3,66	0,12
6	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemampuan PEM Akamigas dalam memberikan pelayanan]	Q6	3,81	3,66	0,14
7	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Perilaku kesediaan/kepedulian PEM Akamigas untuk memberi perhatian kepada mahasiswa]	Q7	3,81	3,67	0,14
8	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di PEM Akamigas]	Q8	3,80	3,62	0,18
9	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Penanganan pengaduan pengguna layanan yang ada di PEM Akamigas]	Q9	3,79	3,66	0,13
	<b>Rata-Rata</b>		<b>3,66</b>	<b>3,80</b>	<b>0,14</b>

Sehingga diperoleh grafik Gap Analisis *Importance vs Performance* sebagai berikut :



**Gambar 11:** Grafik Kuadran Tingkat Kepentingan (*Importance*) vs Kinerja Pelayanan (*Performance*)

Berdasarkan Gambar 11, maka analisa persepsi tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan dapat diketahui sebagai berikut :

**Tabel 6.** Tabel Wilayah Grafik Kuadran dan Rekomendasi Untuk Pelayanan di PEM Akamigas

Unsur Pelayanan	Wilayah Grafik Kuadran	Persepsi Pengguna Jasa/ Responden	Rekomendasi
Q1. Persyaratan Layanan	KUADRAN I	Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi	Dipertahankan kualitasnya
Q2. Kemudahan Prosedur Layanan	KUADRAN I	Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi	Dipertahankan kualitasnya
Q3. Kecepatan Layanan	KUADRAN I	Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi	Dipertahankan kualitasnya
Q4. Biaya / Tarif	KUADRAN I	Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi	Dipertahankan kualitasnya
Q5. Spesifikasi Layanan Sesuai ketentuan	KUADRAN I	Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi	Dipertahankan kualitasnya
Q6. Kompetensi Pelaksana Layanan	KUADRAN I	Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi	Dipertahankan kualitasnya
Q7. Perilaku Pelaksana Layanan	KUADRAN I	Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi	Dipertahankan kualitasnya
Q8. Penanganan Pengaduan	KUADRAN I	Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi	Dipertahankan kualitasnya
Q9. Kecukupan dan Kualitas Sarpras	KUADRAN I	Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi	Dipertahankan kualitasnya

Dari tabel 6 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Seluruh unsur pelayanan berada pada wilayah Kuadran I sehingga harus dipertahankan kualitasnya. Pelanggan / pengguna jasa menganggap bahwa 9 unsur tersebut penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan atau tingkat kepuasan tinggi. 9 unsur pelayanan tersebut perlu dipertahankan kinerja dan kualitas pelayanannya karena hal ini menjadikan unsur tersebut unggul di mata pelanggan.
- 2) Tidak ada unsur yang berada di Kuadran I, II dan III.
- 3) Pada unsur kecukupan dan kualitas yang terdiri dari 13 sub unsur sarana prasarana sebagai penunjang pelayanan di PEM Akamigas. Dari keseluruhan penilaian, ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian seperti terlihat pada tabel 4, yaitu:
  - a. Nilai terendah terdapat pada unsur laboratorium dengan nilai 2,61 atau kategori C (cukup), sehingga unsur ini menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan pada masa berikutnya.
  - b. Berikutnya adalah kamar asrama, dengan nilai 3,17 atau katagori B (baik) merupakan agenda prioritas peningkatan layanan pada urutan kedua setelah laboratorium.
  - c. Di urutan ketiga untuk mendapat perhatian adalah sarana olah raga yang memperoleh nilai 3,21 atau kategori B (baik).
  - d. Konsumsi asrama dengan nilai 3,25 kategori B (baik) berada di urutan keempat.
  - e. Kelima dan seterusnya berturut-turut adalah jaringan internet dengan nilai 3,26 (B), layanan cuci setrika 3,33 (B), sarana ibadah 3,37 (B), keamanan dan kebersihan kampus dengan nilai yang sama 3,52 (A), sarana kesehatan dan gedung kuliah juga mendapatkan nilai yang sama 3,54 (A), dan nilai tertinggi diraih oleh kelas dan kebersihan asrama 3,57 (A).

Adapun saran dan masukan dari pengguna jasa layanan yang terkait dengan sarana prasarana sub unsur yang perlu mendapat prioritas peningkatan pelayanan tersebut antara lain:

- a. Laboratorium:
  - Untuk bisa lebih ditingkatkan alat praktek dan jumlahnya agar mampu mengakomodir jumlah mahasiswa dengan baik
  - Lebih ditingkatkan
  - Perlatan dan Bahan Praktikum direview ulang

b. Kamar asrama:

- Dibuatkan standar layanan minimum agar mahasiswa merasakan layanan yang sama terkait akomodasi selama di asrama.
- Kamar Asrama didesain yang ergonomis untuk kenyamanan istirahat dan belajar Mahasiswa
- Dilihat ketika mahasiswa masuk kamar kelihatan berantakan dan ada jemuran liar di area Gedung
- Standarisasi kamar sehingga nyaman

c. Sarana olah raga:

- Sarana olahraga masih terdapat beberapa yang kurang terutama tempat gym
- Lengkapi peralatan olahraga
- masih ada beberapa sarana olahraga yang kurang standart (lap. Basket)
- Peralatan jim banyak yang rusak dan tidak berfungsi, atap Gor banyak bocornya
- selalu ditingkatkan terus

d. Konsumsi asrama:

- Jumlah sayuran lebih diperbanyak
- Konsumsi asrama mohon di cek kembali untuk bahan baku masakan fresh dan segera diperbaiki
- Kesesuaian menu dengan kebutuhan kalori harian
- Alasan saya memilih konsumsi asrama bukan karena makanannya tidak enak akan tetapi makan harus di kantin dan saya tidak bisa karena jikalau ada tugas tidak mungkin duduk di kantin untuk makan saya biasanya suka mengambil makanan dan menaruhnya karena kalau makan sesuai jam makan apa lagi malam hari kalau makan jam 6 sedangkan saya mah jadi pada saat tengah malam kelaparan. Jadi kalau boleh makanan di bawa ke kamar biar bisa dimakan sesuai dengan keadaan.

e. Jaringan internet:

- Kecepatan internet kurang bagus
- Internet yang lebih stabil
- Jaringan internet kurang bagus
- Kadang drop

f. Layanan cuci setrika:

- Menanggapi keluhan mahasiswa terhadap layanan cuci setrika terkait metoda pelaksanaan yang menyulitkan mahasiswa (antri, turun naik tangga apalagi yang lt. 4), jumlah atau

kapasitas cucian yg diberikan ke mahasiswa yg kurang, kualitas hasil cucian (tertukar, waktu yang lama)

- Peningkatan mutu layanan
- Dimohon untuk layanan cuci setrika bisa berlaku seperti awal lagi bukan dibatasi per-kg, sebab masih juga banyak pakaian yang tertukar dan kehilangan.
- Layanan cuci setrika menurut saya walau sudah diantar perorangan tapi tetap saja masih ada yang tercecer bahkan hilang, mohon agar bisa diselesaikan masalah tercecer baju dan hilangnya baju.

g. Sarana ibadah:

- Tidak ada tempat ibadah yang pasti untuk umat Kristen
- Semua mahasiswa muslim dianjurkan dan dijadwal sholat berjamaah di masjid asrama dan kampus
- Kebanyakan dari minoritas hanya menggunakan aula vyatra 3 atau gedung kesenian dan gedung lain untuk keperluan ibadah sehingga kadang bertentangan dengan kegiatan kegiatan lain sehingga hal ini perlu saya sarankan terima kasih .
- Kurang gereja

h. Keamanan:

- Tenaga keamanan kampus untuk didistribusikan di beberapa titik.
- penambahan titik CCTV sebagai salah satu alat untuk mencegah dan bukti ketika terjadi kasus serta untuk pengawasan, baik di kampus dan asrama
- Terkait CCTV. Perlu diadakan pemeliharaan CCTV Rutin, karena banyak CCTV yang tidak berfungsi. Agar Pengguna Jasa Layanan merasakan aman tinggal di Asrama

i. Kebersihan kampus

- kebersihan kampus khususnya toilet harus selalu diperhatikan kebersihannya
- Kebersihan kampus agar selalu terjaga
- Lebih ditingkatkan agar meminimalisir hal-hal yang kurang baik maupun kurang bersih

j. Sarana kesehatan:

- Sarana kesehatan untuk adanya dokter di Poliklinik dan pelayanan kesehatan di asrama
- Sarana kesehatan perlu di tingkatkan pelayanannya sesuai jam kerja
- Tim medis harus *standby* 24 jam tenaga di tambah

k. Gedung kuliah:

- tambahkan kanopi untuk pejalan kaki dari gerbang ke kampus, karena bila musim hujan, para pejalan kaki susah bergerak.

- lebih ditingkatkan lagi

l. Kelas:

- untuk kelas meja belajar kurang nyaman perlu di evaluasi kembali,
- Beberapa mic di kelas tidak berfungsi

m. Kebersihan asrama:

- Perlu ditingkatkan
- Jalur penghubung antar vyatra

Selain itu dapat diinformasikan tentang jawaban hasil survei kepuasan ini sebagai berikut :

**Tabel 7.** Hasil Nilai Kinerja Layanan terhadap penilaian Responden pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Jawaban/Nilai	JML Q1	JML Q2	JML Q3	JML Q4	JML Q5	JML Q6	JML Q7	JML Q8	JML Q9	%
Persepsi Responden										
1 (Kurang)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
2 (Cukup)	4	2	1	3	2	1	2	3	0	0,6%
3 (Sesuai)	99	102	104	115	104	107	103	114	109	32,6%
4 (Sangat Sesuai)	222	221	220	207	219	217	220	208	216	66,7%
Nilai Rata-rata	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>3.63</b>	<b>3.67</b>	<b>3.66</b>	<b>3.67</b>	<b>3.63</b>	<b>3.66</b>	<b>3,66</b>

Dari tabel 7 tersebut, dapat dilihat bahwa *modus* atau jawaban responden yang paling sering muncul adalah pada nilai persepsi 4 atau jawaban “Sangat Sesuai” oleh responden yaitu sejumlah 66,7% dari 325 responden, menyusul nilai persepsi 3 atau jawaban “Sesuai” dengan jumlah 32,6%, sedangkan jawaban nilai persepsi 2 atau jawaban “Cukup” sejumlah 0,6 % dan jawaban nilai persepsi 1 atau jawaban “Kurang” sejumlah 0%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan PEM Akamigas terhadap pengguna jasa layanan pendidikan dinyatakan sangat sesuai dengan kategori “Sangat Baik” yang dibuktikan dengan 66,7% responden mewakili jawaban “Sangat Sesuai” tersebut dan nilai rata-rata keseluruhan unsur “Sangat Baik”.

**Tabel 8.** Hasil Nilai Kinerja Layanan Pada Unsur Kecukupan dan Kualitas Sarana Prasarana

Jawaban/Nilai	JML Q1	JML Q2	JML Q3	JML Q4	JML Q5	JML Q6	JML Q7	JML Q8	JML Q9	JML Q10	JML Q11	JML Q12	JML Q13	%
Persepsi Responden														
1 (Kurang)	1	1	72	9	16	3	3	10	15	4	1	3	3	3,34%
2 (Cukup)	17	22	75	54	44	22	31	54	50	32	13	13	13	10,41%
3 (Sesuai)	102	103	87	104	121	97	130	131	132	142	121	121	121	35,79%
4 (Sangat Sesuai)	205	199	91	158	144	203	161	130	128	147	190	188	188	50,46%
Nilai Rata-rata	<b>3.57</b>	<b>3.54</b>	<b>2.61</b>	<b>3.26</b>	<b>3.21</b>	<b>3.54</b>	<b>3.38</b>	<b>3.17</b>	<b>3.15</b>	<b>3.33</b>	<b>3.54</b>	<b>3.52</b>	<b>3.52</b>	<b>3,33</b>

Sedangkan pada tabel 8 tentang hasil penilaian 13 sub unsur dari Kecukupan dan Kualitas Sarana Prasarana dapat dijelaskan bahwa *modus* atau jawaban responden yang paling sering muncul adalah pada nilai persepsi 4 atau jawaban “Sangat Sesuai” oleh responden yaitu sejumlah 50,46% dari 325 responden, menyusul nilai persepsi 3 atau jawaban “Sesuai” dengan jumlah 35,79%, sedangkan jawaban nilai persepsi 2 atau jawaban “Cukup” sejumlah 10,41% dan jawaban nilai persepsi 1 atau jawaban “Kurang” sejumlah 3,34%.

Pada prinsipnya dari hasil survei unsur-unsur pelayanan tidak ada rekomendasi yang perlu diperbaiki, namun demikian, dalam rangka peningkatan pelayanan yang berkesinambungan masih perlu dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan nilai rata-rata yang paling rendah yaitu 2,61 pada unsur “Laboratorium”.

Berdasarkan hasil analisis hasil survei, berikut rencana tindakan yang direkomendasikan untuk perbaikan dan pertimbangan dalam rangka perbaikan berkelanjutan:

**Tabel 9.** Unsur Pelayanan Yang Perlu Dipertimbangkan dan Diperbaiki Berdasarkan Survei Tingkat Kepentingan Kepuasan Masyarakat PEM Akamigas

Unsur Pelayanan	NRR Kinerja	Rencana Tindakan	Keterangan
Q9. Kecukupan dan Kualitas Sarana Prasarana		Melakukan koordinasi dan identifikasi masalah dan Menyusun program kerja untuk dilaksanakan perbaikan	Prioritas Tindakan dijadwalkan dari yang NRR terendah
a. Laboratorium	2,61		
b. Kamar asrama	3,17		
c. Sarana olah raga	3,21		
d. Konsumsi aasrama	3,25		
e. Jaringan internet	3,26		
f. Cuci setrika	3,33		
g. Sarana ibadah	3,37		
h. Keamanan	3,52		
i. Kebersihan kampus	3,52		
j. Layanan Kesehatan	3,54		
k. Gedung kuliah	3,54		
l. Kelas	3,57		
m. Kebersihan asrama	3,57		



### 3.4. Rencana Tindak Lanjut

Rekomendasi rencana tindak lanjut perbaikan layanan berdasarkan hasil analisis survei triwulan pertama ini adalah:

**Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan**

NO	Unsur Prioritas	Program Kegiatan	Waktu/Bulan 2023								Penanggung Jawab	
			1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Q9. Kecukupan dan Kualitas Sarana Prasarana.	- Rapat koordinasi identifikasi masalah										Direktur; Wakil Direktur III
	a. Laboratorium											
	b. Kamar asrama	- Menyusun										
	c. Sarana olah raga	program kerja										
	d. Konsumsi asrama	dilaksanakan										
	e. Jaringan internet	perbaikan										
	f. Cuci setrika											
	g. Sarana ibadah											
	h. Keamanan											
	i. Kebersihan kampus											
	j. Layanan Kesehatan											
	k. Gedung kuliah											
	l. Kelas											
	m. Kebersihan asrama											

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei persepsi kualitas pelayanan yang dilakukan pada PEM Akamigas tahun 2023 triwulan pertama dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei persepsi kualitas pelayanan di PEM Akamigas ini sebanyak 325 orang;
2. Karakteristik responden sebagai mahasiswa aktif yang dominan menggunakan jasa layanan sebanyak 228 responden (70,15%) dan selebihnya adalah ASN PEM Akamigas 19,69%, Non ASN 8,62%, mitra kerja sama 1,23%, dan orang tua mahasiswa 0,31%.
3. Hasil Nilai Indeks Pelayanan pada PEM Akamigas adalah **3,66** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **91.51** dengan kategori Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.
4. Berdasarkan hasil analisis gap antara hasil survei tingkat kepentingan dengan kinerja layanan diketahui bahwa 9 unsur pelayanan berada di wilayah kuadran I (kepentingan tinggi dan kinerja tinggi).
5. Terdapat 4 unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi 3,67 (sangat baik) yakni kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, dan perilaku petugas dalam memberikan perhatian kepada pengguna layanan. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah adalah unsur terkait kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,62 (Sangat Baik).
6. Rencana tindakan perbaikan didasarkan pada nilai rata-rata terendah yaitu unsur kecukupan dan kualitas sarana prasarana yang terdiri dari 13 sub unsur, dan yang perlu menjadi perhatian atas rencana tindakan perbaikan adalah laboratorium dengan nilai rata-rata 2,61 (cukup).

### 4.2. Saran

1. Rencana Tindakan perbaikan pada unsur layanan yang telah ditetapkan perlu segera diagendakan oleh unit Satuan Penjaminan Mutu yang merupakan fungsi kontrol terhadap kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa untuk ditindaklanjuti sesuai dengan penanggung jawab fungsi masing-masing;

2. Sesuai dengan prinsip pelaksanaan survei kepuasan yaitu keterbukaan, perlu segera mempublikasikan hasil indeks kepuasan masyarakat melalui media website PEM Akamigas;

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat PEM Akamigas Tahun 2023 Triwulan 1, diharapkan menjadi pedoman dalam melakukan perbaikan secara berkesinambungan sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam penyelenggaraan pendidikan dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

# **LAMPIRAN**

**Lampiran-1.**

Surat Keputusan Direktur PEM Akamigas Nomor : T-11 K/HK.02/BPP/2021 tanggal 8 Maret 2021 tentang Tim Percepatan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM)



KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN MINERAL AKAMIGAS

NOMOR : T-11 K/HK.02/BPP/2021

TENTANG

**PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI  
DAN MINERAL AKAMIGAS NOMOR 08.K/73.07/BPP/2019 TENTANG TIM  
PERCEPATAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS  
DARI KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI  
(WBK/WBBM)**

DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN MINERAL AKAMIGAS

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memperkuat sinergitas tim percepatan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM), perlu melakukan perubahan Kedua Keputusan Direktur Politeknik Energi Dan Mineral Akamigas Nomor 08.K/73.07/BPP/2019 tentang Tim Kerja Percepatan Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM) pada Politeknik Energi dan Mineral Akamigas.
- b. bahwa mereka yang namanya tersebut dalam daftar lampiran keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai Tim Percepatan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM) pada Politeknik Energi dan Mineral Akamigas;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Perubahan Kedua atas Keputusan Direktur Nomor 08.K/73.07/BPP/2019 tentang Tim Kerja Percepatan Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM) pada Politeknik Energi dan Mineral Akamigas.

- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4890);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 85 K/73.07/BPS/2018 tentang Tim Penyiapan Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
7. Surat Edaran Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 346/06/IJN/2016 Hal Langkah-Langkah Konkret dalam Percepatan Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

**Memperhatikan** : Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tanggal 6 Mei 2015 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2015.

**MEMUTUSKAN :**

**PERTAMA** : Membentuk Tim Kerja Percepatan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM) pada Politeknik Energi dan Mineral Akamigas dengan susunan dan tanggungjawab setiap kelompok kerja sebagaimana tersebut dalam daftar lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Tim Kerja Percepatan Pembangunan ZI Menuju WBK dan WBBM pada Politeknik Energi dan Mineral Akamigas mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Penanggungjawab, mempunyai tugas mengarahkan seluruh rangkaian penyelenggaraan Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM sesuai dengan tujuan, kebijakan, dan rencana tindak yang telah disusun.

2. Ketua, mempunyai tugas :
  - a. Menetapkan rencana kerja Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM, sesuai dengan arah dan kebijakan PEM Akamigas;
  - b. Melaksanakan koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan pemantauan antar Kelompok Kerja dalam proses Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM; dan
  - c. Melaporkan penyelenggaraan Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM kepada Penanggungjawab.
3. Sekretaris, mempunyai tugas :
  - a. Mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM;
  - b. Mengkoordinasikan tugas-tugas kesekretariatan (penyelenggaraan rapat, notulensi dan lain-lain); dan
  - c. Menyusun laporan penyelenggaraan Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM.
4. Kelompok Kerja Manajemen Perubahan, mempunyai tugas :
  - a. Menyampaikan usul pembentukan Tim Kerja dan Agen Perubahan Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM;
  - b. Menyusun konsep rencana kerja Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM;
  - c. Melaksanakan internalisasi pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM;
  - d. Memastikan seluruh pegawai terlibat dalam pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM sehingga dapat dibangun budaya kerja dan pola pikir di lingkungan PEM Akamigas;
  - e. Melaksanakan monitoring dan evaluasi Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM secara berkala; dan
  - f. Melaporkan progress Kelompok Kerja Manajemen Perubahan kepada Ketua.
5. Kelompok Kerja Penataan Tatalaksana, mempunyai tugas:
  - a. Menyusun dan melakukan review Proses Bisnis PEM Akamigas;
  - b. Menyusun dan melakukan review Standar Operasional Prosedur (SOP) Kegiatan telah sesuai dengan Proses Bisnis PEM Akamigas;
  - c. Memastikan SOP telah diterapkan dalam seluruh proses kegiatan di lingkungan PEM Akamigas;
  - d. Melakukan inovasi dan improvement serta implementasi E-office di lingkungan PEM Akamigas;
  - e. Menyusun kebijakan keterbukaan informasi publik; dan



- f. Melaksanakan monitoring dan evaluasi implementasi SOP, E-Office, dan keterbukaan informasi publik secara berkala; dan
  - g. Melaporkan progress Kelompok Kerja Penataan Tatalaksana kepada Ketua.
6. Kelompok Kerja Penataan Sistem Manajemen SDM, mempunyai tugas :
- a. Menyusun dokumen rencana kebutuhan pegawai berdasarkan Peta Jabatan dan Analisis Beban Kerja;
  - b. Menyusun pengembangan karier pegawai melalui mutasi pegawai antar jabatan;
  - c. Menyusun rencana pengembangan pegawai berbasis kompetensi (training need analysis);
  - d. Melakukan pengukuran kinerja individu pegawai secara berkala;
  - e. Melakukan penegakan disiplin (punishment) dan memberikan reward kepada pegawai;
  - f. Melakukan pengelolaan Sistem Informasi Pegawai dan data kepegawaian telah dimutakhirkan secara berkala;
  - g. Melaksanakan monitoring dan evaluasi penempatan pegawai baru (rekrutmen), mutasi pegawai dan hasil pengembangan kompetensi dalam kaitannya dengan perbaikan kinerja secara berkala; dan
  - h. Melaporkan progress Kelompok Kerja Sistem Manajemen SDM kepada Ketua.
7. Kelompok Kerja Penguatan Akuntabilitas, mempunyai tugas :
- a. Memastikan keterlibatan pimpinan dalam penyusunan dokumen perencanaan anggaran dan dokumen Penetapan Kinerja;
  - b. Memastikan dokumen perencanaan telah berorientasi hasil;
  - c. Menyusun Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Indikator Kinerja telah menganut prinsip *Specific, Measurable, Agreeable, Realistic, Time-bounded* (SMART);
  - d. Memastikan pimpinan melakukan pemantauan dan evaluasi capaian kinerja secara berkala;
  - e. Menyusun laporan kinerja secara berkala dan tepat waktu;
  - f. Melaporkan progress Kelompok Kerja Penguatan Akuntabilitas kepada Ketua.

8. Kelompok Kerja Penguatan Pengawasan, mempunyai tugas :
  - a. Melakukan kampanye (public campaign) dan implementasi pengendalian gratifikasi di lingkungan PEM Akamigas;
  - b. Internalisasi dan implementasi SPIP di lingkungan PEM Akamigas;
  - c. Melaksanakan manajemen pengaduan masyarakat di lingkungan PEM Akamigas;
  - d. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
  - e. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta tindaklanjut hasil monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat;
  - f. Internalisasi dan implementasi Whistle Blowing System di lingkungan PEM Akamigas;
  - g. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta tindaklanjut hasil monitoring dan evaluasi Whistle Blowing System;
  - h. Melakukan identifikasi/pemetaan benturan kepentingan dalam tugas fungsi utama di lingkungan PEM Akamigas;
  - i. Internalisasi dan implementasi penanganan benturan kepentingan di lingkungan PEM Akamigas;
  - j. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta tindaklanjut hasil monitoring dan evaluasi penanganan benturan kepentingan; dan
  - k. Melaporkan progress Kelompok Kerja Penguatan Pengawasan kepada Ketua.
9. Kelompok Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik :
  - a. Menyusun dan melakukan review Standar Layanan;
  - b. Memastikan bahwa standar pelayanan telah dimaklumkan oleh pimpinan;
  - c. Memastikan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk kegiatan Pelayanan telah disusun/ada dan telah di review oleh Kelompok Kerja Penataan Tatalaksana serta telah di implematisasikan oleh masing-masing fungsi layanan;
  - d. Melakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima;
  - e. Menyampaikan informasi layanan kepada publik melalui berbagai media;
  - f. Menyiapkan unit layanan terpadu/terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada publik;
  - g. Melakukan inovasi dan impromement pelayanan;
  - h. Melakukan survey kepuasan masyarakat/publik secara berkala dan mengumumkan hasilnya melalui media yang mudah di akses publik;
  - i. Melakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat; dan
  - j. Melaporkan progress Kelompok Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Ketua.

- KETIGA : Segala biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas tim dibebankan pada anggaran Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Politeknik Energi dan Mineral Akamigas
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku mulai tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diberlakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Cepu  
Pada tanggal, 8 Maret 2021  
DIREKTUR  
POLITEKNIK ENERGI DAN MINERAL AKAMIGAS,



R. Y. PERRY BURHAN

Tembusan :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
2. Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
3. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Energi dan Sumber Daya Mineral
4. Yang bersangkutan

**LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI DAN MINERAL  
AKAMIGAS**

**NOMOR : T-11 K/HK.02/BPP/2021**

**TANGGAL : 8 Maret 2021**

**SUSUNAN TIM PERCEPATAN PEMBANGUNAN  
ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI  
DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBK/WBBM)  
PADA POLITEKNIK ENERGI DAN MINERAL AKAMIGAS**

- I. Penanggung Jawab : Direktur
- II. Ketua : Dr. Ayende, S.T., M.K.K.K.
- III. Sekretaris : 1. Raden Rara Gumilar Tri W., S.H., M.H.  
2. G. Dhanasatya Pudyakinarya, S.Kom
- IV. Kelompok Kerja
1. Kelompok Kerja Manajemen Perubahan
- Ketua : Erdila Indriani, S.Si., M.T.
  - Anggota : 1. Eko Hadi Susilo, S.Kom.  
2. Ir. Toegas Soegeng Soegiarto, M.T.  
3. Dr. Oksil Venriza, S.Si., M.Eng.  
4. Pradini Rahalintar, M.T.  
5. Aditya Dharmawan, M.T.
2. Kelompok Kerja Penataan Tatalaksana
- Ketua : Dr. Asepta Surya Wardhana, M.T.
  - Anggota : 1. Haris Numan Aulia, M.T.  
2. Arya Dwi Candra, M.Si.  
3. Joko Prayitno, S.Kom.  
4. Yusmanto, S.S.T.  
5. G. Dhanasatya Pudyakinarya, S.Kom
3. Kelompok Kerja Penataan Sistem Manajemen SDM
- Ketua : Anwar Su'udi, S.E.
  - Anggota : 1. Erawati Ike Wahyuni, S.Pi.  
2. Raden Rara Gumilar Tri W., S.H., M.H.  
3. Nina Gumantina, S.Sos.  
4. Kusbiyanto, S.T.  
5. Umi Yuliatin, M.Sc.
4. Kelompok Kerja Penguatan Akuntabilitas
- Ketua : Prasudjyana Gamarlap S., S.T., M.T.
  - Anggota : 1. Teguh Supriyanto, S.E., M.B.A.  
2. Alexander Vendy Anggaesta Larsono, S.E.  
4. Hangga Ramadhian, S.T.  
5. Endri Wahyuni, S.Si.,MT.
5. Kelompok Kerja Penguatan Pengawasan
- Ketua : Dwi Mulyono, S.T., M.T.
  - Anggota : 1. Drs. Tri Warcono Adi, M.Si.  
2. Yunanik, S.E., M.M.  
3. Pujiyanto, S.T., M.T.  
4. Erna Utami, S.S.T., M.T.

6. Kelompok Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
- Ketua : Ir. Bambang Yudho Suranta, M.T.
  - Anggota : 1. Indah Survyana Wahyudi, S.Hum., M.T.  
2. Sri Yuliati, S.S.T.  
3. Hafid Suharyadi, M.Sc.  
4. Diana Aristyahadi, S.Pi.  
5. Janarto, S.E.  
6. Dowry Retno Mitayani  
7. Thomy Aries Sandhy, S.S.T., M.T.  
8. Drg. Sari

DIREKTUR POLITEKNIK ENERGI  
DAN MINERAL AKAMIGAS

  
Prof. Dr. R.Y. Perry Burhan, M.Sc.

1/

h

**Lampiran-II.**

**Pengumuman Survei Persepsi Kualitas Pelayanan PEM Akamigas dan Survei Persepsi Anti Korupsi PEM Akamigas Triwulan 1 Tahun 2023**



KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
REPUBLIK INDONESIA  
**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
POLITEKNIK ENERGI DAN MINERAL AKAMIGAS**

JALAN GAJAH MADA 38, CEPU 58315, KABUPATEN BLORA, PROVINSI JAWA TENGAH

TELEPON : (0296) 421897

FAKSIMILE : (0296) 425939

<http://akamigas.ac.id>

E-mail : [info@akamigas.ac.id](mailto:info@akamigas.ac.id)

**PENGUMUMAN**

Nomor: 13.Pm/PB.02/BPP/2023

TENTANG  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PEM AKAMIGAS  
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI PEM AKAMIGAS  
TRIWULAN I TAHUN 2023

Dalam rangka mengukur persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi pada Badan Layanan Umum (BLU) dan sebagai upaya peningkatan pelayanan secara berkesinambungan. PEM Akamigas akan melaksanakan survei per triwulan (3 bulan) dalam kurun tahun 2023.

Dengan demikian disampaikan kepada pengguna layanan PEM Akamigas yang meliputi Pegawai Negeri Sipil, Tenaga Kerja Kontrak, Tenaga Outsourcing, Orang Tua/ Wali Mahasiswa, Mahasiswa dan Mitra Kerja di lingkungan PEM Akamigas untuk dapat mengisi Suvei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) PEM Akamigas dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) PEM Akamigas Triwulan 1 Tahun 2023 ini pada link [https://bit.ly/SPKP\\_TW1\\_2023](https://bit.ly/SPKP_TW1_2023) dan [https://bit.ly/SPAK\\_1\\_2023](https://bit.ly/SPAK_1_2023).

Pengisian survei ini dapat kami terima paling lambat pada tanggal 09 April 2023.

Demikian untuk dapat dilaksanakan dan terima kasih atas kerja samanya.

Direktur, 4 April 2023



Ditandatangani secara elektronik

Erdila Indriani

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



Lampiran 3: Nilai Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Tahun 2023 Triwulan 1

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4
11	3	4	3	3	3	4	3	3	3
12	3	3	4	3	3	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	3	3	3	4	4	4
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	4	3	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4



44	3	3	4	3	3	4	4	3	3
45	4	4	3	3	3	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	4	3	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	3	3	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	3	4	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	3	3	3	3	3	3
64	3	3	4	4	3	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	4	3	3	3	4	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	3	4	4	4	4
74	3	4	3	3	3	4	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	3	3	3	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	3	3	4	4	4	4	4

90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	3	3	3	3	3	3
93	4	3	3	3	3	3	4	3	3
94	3	4	4	3	4	4	4	3	4
95	4	4	4	3	3	4	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	3	4	4	4	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	4	3	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	3	3	4	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	4	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	4	2	3	3	3	4	3	4	3
113	3	4	4	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	3	3	4	3	4	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	4	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	3	4	4	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	3	4	3	4	3	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3

136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	4	3	4	2	4	4	4	4
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	3	3	3	3	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	4	4	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	2	3	3	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	3	3	3	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	4	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3

182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	3	4	3	4
189	4	4	4	3	3	3	3	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	4	3	3	3	3
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	3	3	3	4	3	3	4	3
196	4	4	3	3	4	3	4	4	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	3	3	4	3	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	3	4	2	3	4	3	4	3
206	3	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	3	3	3	4	3	3
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	4	3	3	3	3	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	3	3	3	3	3	4	4	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	2	2	4	3	4	3	4	4	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	3	4	4	4	4	3	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4

228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	3	3	3	3	4	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	3	3	3	3	3	3	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	3	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	2	3	3	4	3	3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	4	3	2	3	4	3	3	4	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	3	4	3	4	4	3	2	3
269	4	4	4	3	4	4	3	4	4
270	4	3	3	3	4	3	4	3	3
271	3	3	3	3	3	4	3	3	3
272	4	3	4	3	4	3	4	3	4
273	4	4	4	4	4	4	3	3	4

274	4	4	4	2	3	3	3	3	3
275	4	4	3	4	4	2	3	3	3
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	3	3	3	3	3	3	3
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	4	3	3	3	3	3
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	4	4	4	4	4	4	4	3	4
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	3	3	3	3	4	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	3	3	4	2	3	4	2	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	3	4	3	4	4	4	3	2	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	2	3	3	4	3	3	3	3	3
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	2	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	4	4	3	3	3	3	2	3	3
314	4	4	4	3	4	4	2	3	4
315	3	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	3	3	3	3	3	3	3
317	4	4	3	3	3	3	3	3	3
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4

320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	3	4	3	4	4	3	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	3	4	4	4	4	4