



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PEM AKAMIGAS



TRIWULAN 2 2023

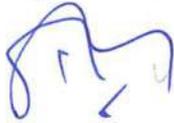
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PEM AKAMIGAS TAHUN 2023
TRIWULAN 2

Nomor: 02.1.Lap/DI.01/BPP/2023

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 kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Politeknik Energi dan Mineral Akamigas Tahun 2023 – Triwulan 2 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 Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari pelaksanaan 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, 04 Juli 2023

Direktur,

Erdila Indriani

RINGKASAN

Politeknik Energi dan Mineral Akamigas (PEM Akamigas) merupakan institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat atau pengguna jasa. Sebagai wujud komitmen itu, PEM Akamigas melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang akan dilaksanakan setiap triwulan di tahun 2023 secara internal atau swakelola PEM Akamigas.

Saat ini telah dilaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan untuk triwulan kedua tahun 2023 dengan jangka waktu penilaian pada bulan April – Juni 2023. Adapun sampel yang dilibatkan sebanyak 327 responden dengan analisis yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat/pelanggan ini adalah Konsep *Importance* dan *Performance* Matriks. Konsep ini merupakan metode untuk mengetahui tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan yang diterima dari berbagai persepsi tingkat kepentingan masyarakat. Dengan demikian tingkat kepentingan masyarakat yang paling dominan serta persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu di mata masyarakat dapat dirumuskan. Analisis tersebut digunakan untuk memetakan rekomendasi terhadap unsur-unsur pelayanan pada kuadran yang dibagi menjadi 4 area kuadran yaitu rekomendasi di kuadran I dan kuadran III: *keep up the good work* (perlu dipertahankan), kuadran II: *concentrate here* (perlu diperbaiki), kuadran IV: *low priority* (tidak menjadi prioritas perbaikan) yang diperoleh dari hasil tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan teori *Service Quality* serta pemetaan strategi yang direkomendasikan untuk peningkatan kualitas layanan pelanggan PEM Akamigas.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan PEM Akamigas tahun 2023 triwulan kedua ini dilaksanakan berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, dan menghasilkan nilai A atau predikat sangat baik dengan hasil nilai indeks pelayanan 3,66 dengan konversi nilai 91,38. Adapun dari 9 unsur pelayanan di survei triwulan kedua ini seluruhnya memberikan rekomendasi perlu dipertahankan pada tingkat kepentingan tinggi dan kinerja tinggi.

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 KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1. Definisi Survei	5
2.2. Metode dan Unsur Survei	5
2.3. Jadwal Pelaksanaan.....	6
2.4. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	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 Kepuasan Masyarakat.....	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	29
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Halaman Depan Suvei Kepuasan Layanan	7
Gambar 2. Quisioner tingkat kepentingan pelayanan	8
Gambar 3. Quisioner tingkat kepuasan pelayanan	9
Gambar 4. Komposisi Mahasiswa PEM Akamigas Berdasarkan Program Studi dan Tingkat 2022/2023	10
Gambar 5 . <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Matriks.....	14
Gambar 6 . Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden	16
Gambar 7. Grafik Karakteristik Asal Responden	16
Gambar 8. Grafik Nilai Rata-Rata Kinerja Tiap Unsur Pelayanan	18
Gambar 9. Grafik Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Tiap Unsur Pelayanan	19
Gambar 10. Grafik Kuadran Tingkat Kepentingan vs Kinerja Pelayanan	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat PEM Akamigas Tahun 2023	6
Table 2. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, 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	20
Tabel 6. Tabel Wilayah Grafik Kuadran dan Rekomendasi untuk Pelayanan di PEM Akamigas	21
Tabel 7. Hasil Nilai Kinerja Layanan terhadap penilaian pada Survei Kepuasan Masyarakat	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 (SPKP) 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 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 SPKP 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 : 36.Pm/KM.02/BPP/2023 tentang Survei Persepsi Kualitas Pelayanan PEM Akamigas Triwulan II 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 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 Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat, yang akan dipublikasikan melalui website 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 Survei kepuasan masyarakat 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

pengolah 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 Kualitas 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).



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 2
- Identitas responden: meliputi alamat e-mail, nama pengguna, nomor handphone, jenis kelamin, 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.
- 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 :

The image shows a screenshot of a questionnaire table. The table has five columns representing importance levels: 'Sangat penting', 'penting', 'Cukup penting', and 'Kurang penting'. There are five rows of statements, each with a radio button in each column. The statements are:

	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"/>
Kemampuan PEM Akamigas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemampuan bersikap baik dalam pelayanan di PEM Akamigas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemampuan PEM Akamigas untuk memberi layanan 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 :

Selengkapnya anda terhadap kinerja layanan PEM Akamigas berdasarkan 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"/>

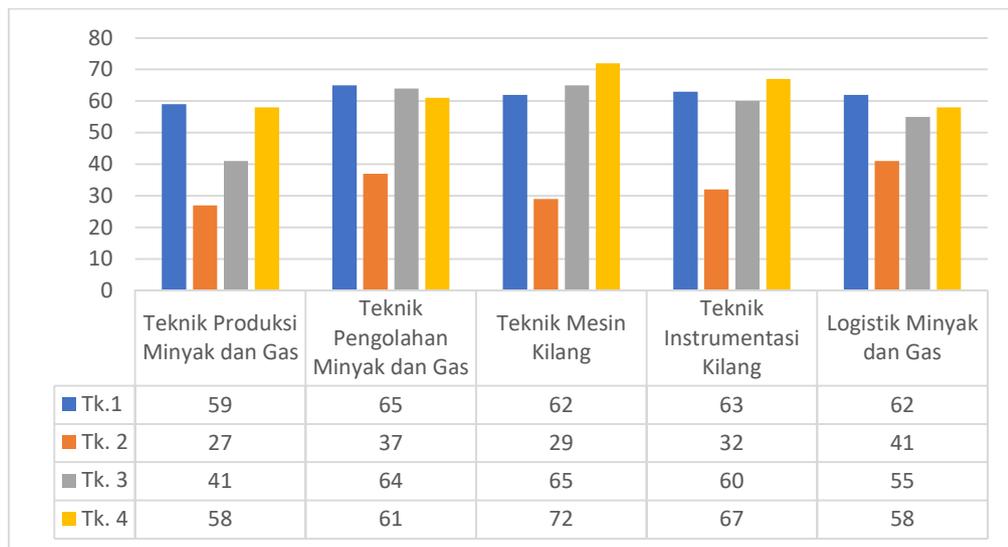
Gambar 3. Kuesioner tingkat kepuasan pelayanan

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 student body 1.015, dengan rincian komposisi sebagai berikut :

➤ Komposisi Mahasiswa Aktif berdasarkan Program Studi dan Tingkat



Gambar 4. 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 ± 944 orang maka sesuai tabel Sampel minimal responden sebanyak 269 orang, untuk triwulan kedua ini jumlah respondennya adalah 327 yaitu 126,74% melebihi dari persyaratan minimal responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan melalui media *online* memanfaatkan *Google Form* mulai tanggal 4 Juli sampai dengan 9 Juli 2023 sesuai dengan Pengumuman Direktur nomor : 38.Pm/KM.02/BPP/2023 tanggal 4 Juli 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_TW2_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 periode tgl. 4 April sampai dengan 9 April 2023 dan hasilnya langsung masuk pada *google drive* alamat email humasakamigas@gmail.com dengan output database excel dengan jumlah data 327 responden.

b. Pengumpulan Data

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

2.5. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan metode 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 SKM 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 survey dilakukan dengan menggunakan program komputer/system 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 di mana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan masyarakat, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan masyarakat yang paling dominan. Matriks ini dibagi menjadi 4 kuadran, dengan diagram sebagai berikut:



Gambar 5. *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.

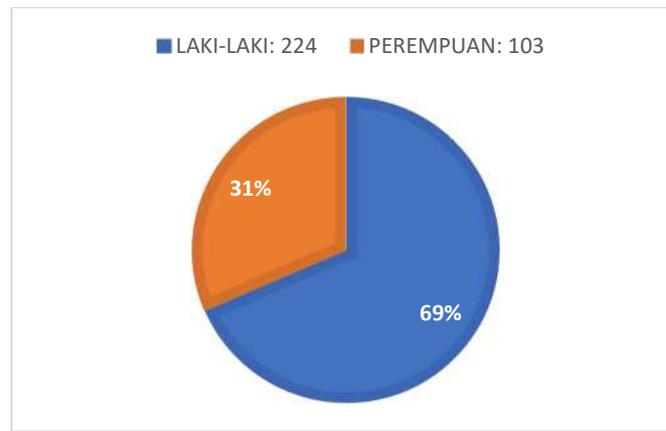
III. PENGOLAHAN DATA SURVEI

3.1. Pengelolaan Data Responden

Jawaban responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan di PEM Akamigas berjumlah 327 seperti terlihat pada lampiran – 2.

3.1.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

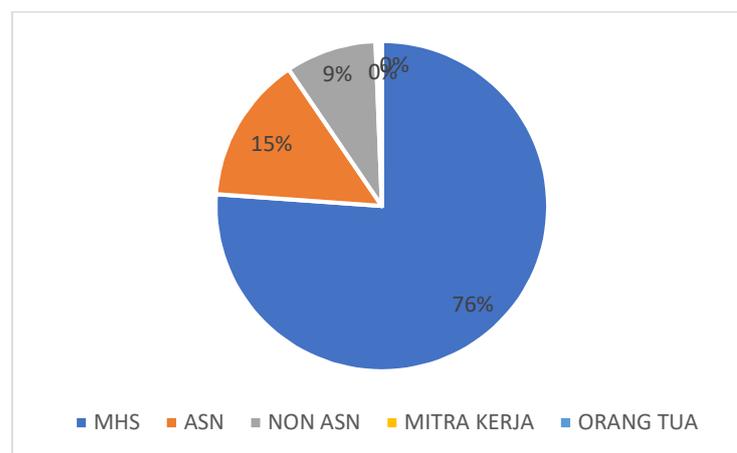
Dari 327 responden, berikut grafik data responden berdasarkan jenis kelamin:



Gambar 6. Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden

3.1.2 Karakteristik Berdasarkan Status Asal Responden

Berikut data 327 responden berdasarkan asal responden:



Gambar 7. Grafik Karakteristik Asal Responden

3.2. Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat

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 327 responden, sehingga diperoleh data hasil survei sebagai berikut :

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

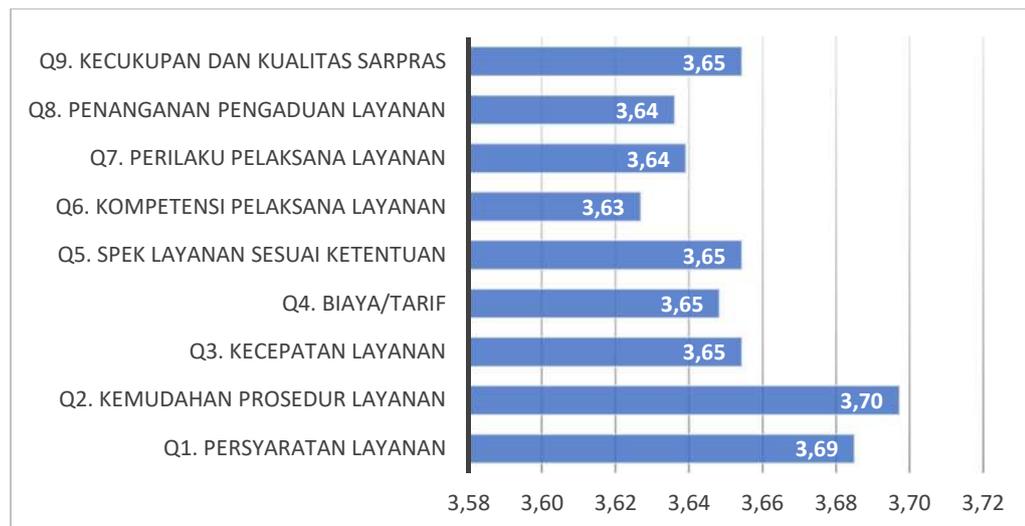
Kode	Importance (Tk. Kepentingan)	Weight	Performance (Tk. Kepuasan)	Weighted Index	Score	Quality
Q1	3,89	0,1108	3,69	0,4083	92,13	A
Q2	3,91	0,1112	3,70	0,4113	92,43	A
Q3	3,93	0,1118	3,65	0,4087	91,36	A
Q4	3,84	0,1093	3,65	0,3995	91,21	A
Q5	3,91	0,1113	3,65	0,4068	91,36	A
Q6	3,90	0,1111	3,63	0,4031	90,67	A
Q7	3,92	0,1117	3,64	0,4064	90,98	A
Q8	3,90	0,1111	3,64	0,4038	90,90	A
Q9	3,91	0,1114	3,65	0,4071	91,36	A
	35,11	1,0000	32,90	3,6551	91,38	A

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 327 responden dari pengguna jasa layanan, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,66 (katagori Sangat Baik)** dengan Nilai Kepuasan Layanan Unit Politeknik Energi dan Mineral Akamigas pada Tahun 2023 Triwulan 2 diperoleh nilai **91,38 (katagori Sangat Baik)** dengan nilai rata-rata kinerja tiap unsur pelayanan sebagai berikut :



Gambar 8. Grafik Nilai Rata-Rata Kinerja Tiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 8 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 Q6. Kompetensi Pelaksana Layanan dengan Nilai Rata-Rata 3,63 (A).

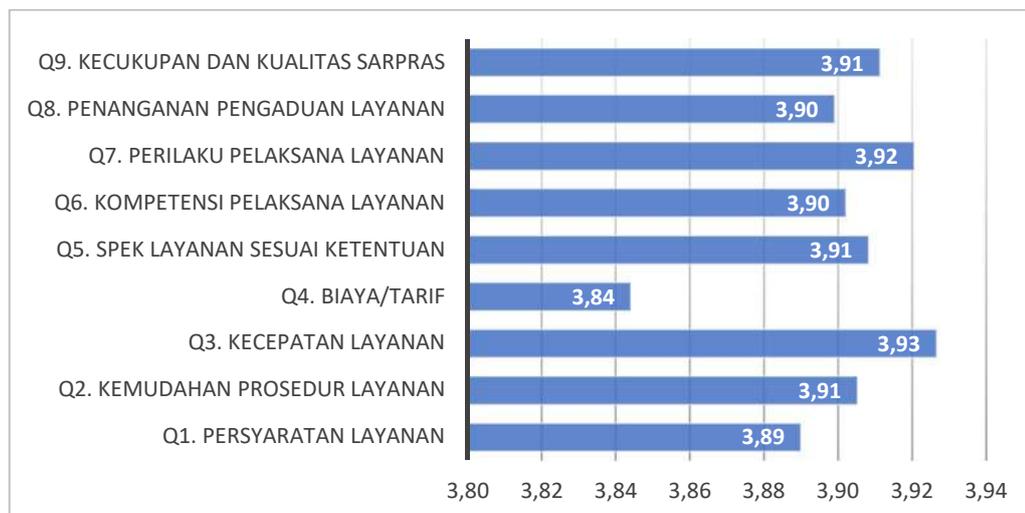
Dan pada unsur kecukupan dan kualitas sarana prasarana secara rinci hasil survei memperoleh nilai rata-rata seperti pada tabel berikut:

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	3,65	91,28	A
Q.9.2	Gedung Kuliah	3,61	90,29	A
Q.9.3	Laboratorium	3,20	80,12	B
Q.9.4	Jaringan Internet	3,48	86,93	B
Q.9.5	Sarana Olah Raga	3,44	85,93	B
Q.9.6	Sarana Kesehatan	3,63	90,75	A
Q.9.7	Sarana Ibadah	3,44	85,93	B
Q.9.8	Kamar Asrama	3,38	84,56	B
Q.9.9	Konsumsi Asrama	3,33	83,33	B
Q.9.10	Layanan Cuci Setrika	3,44	85,93	B
Q.9.11	Kebersihan Asrama	3,57	89,14	A
Q.9.12	Kebersihan Kampus	3,54	88,61	A
Q.9.13	Keamanan	3,54	88,61	A

3.2.2 Nilai Unsur Tingkat Kepentingan Pelayanan

Nilai rata-rata (*Mean*) jawaban terhadap pertanyaan unsur-unsur tingkat kepentingan pelayanan dengan 327 responden diperoleh hasil nilai rata-rata sebagai berikut:



Gambar 9. Grafik Nilai Rata-Rata 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

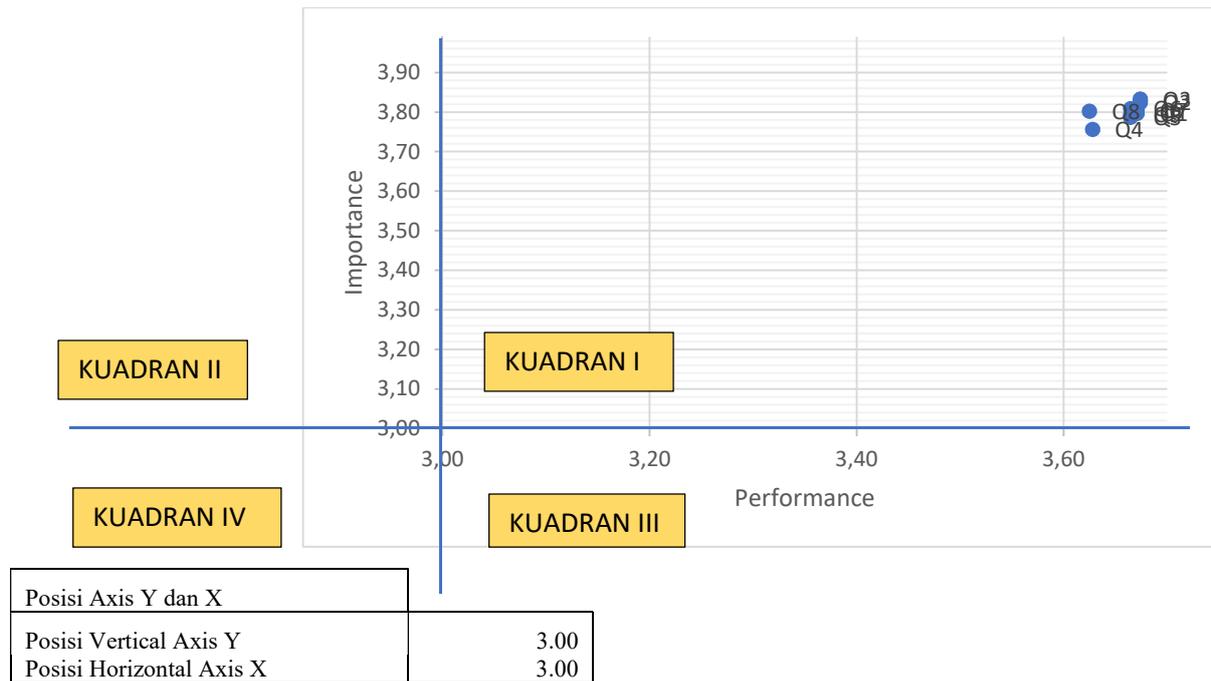
prasarana yang dinilai sehingga akan memudahkan dalam peningkatan pelayanan sarana prasarana secara berkesinambungan.

Dari hasil nilai rata-rata kinerja pelayanan dan nilai rata-rata tingkat kepentingan pelayanan dari masing-masing unsur pelayanan seperti pada tabel 3, 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	3,89	3,69	3,20
2	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemudahan prosedur pelayanan pendidikan di PEM Akamigas]	Q2	3,91	3,70	0,21
3	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemauan PEM Akamigas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]	Q3	3,93	3,65	0,28
4	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PEM Akamigas]	Q4	3,84	3,65	0,19
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	3,91	3,65	0,26
6	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemampuan PEM Akamigas dalam memberikan pelayanan]	Q6	3,90	3,63	0,27
7	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Perilaku kesediaan/kepedulian PEM Akamigas untuk memberi perhatian kepada mahasiswa]	Q7	3,92	3,64	0,28
8	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di PEM Akamigas]	Q8	3,90	3,64	0,26
9	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Penanganan pengaduan pengguna layanan yang ada di PEM Akamigas]	Q9	3,91	3,65	0,26
	Rata-Rata		3,66	3,90	0,26

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



Gambar 10. Grafik Kuadran Tingkat Kepentingan (*Importance*) vs Kinerja Pelayanan (*Performance*)

Berdasarkan Gambar 9, 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 5 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 3,20 atau kategori B (baik), sehingga unsur ini menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan pada masa berikutnya.
 - b. Berikutnya adalah konsumsi asrama, dengan nilai 3,33 atau katagori B (baik) merupakan agenda prioritas peningkatan layanan pada urutan kedua setelah laboratorium.
 - c. Di urutan ketiga untuk mendapat perhatian adalah sarana kamar asrama yang memperoleh nilai 3,38 atau kategori B (baik).
 - d. 3 layanan sekaligus memperoleh nilai yang sama yakni 3,44 atau kategori B (baik) adalah Sarana Olah Raga, Sarana Ibadah, dan Layanan Cuci Setrika berada di urutan keempat.
 - e. Kelima dan seterusnya berturut-turut adalah jaringan internet dengan nilai 3,48 (B), Kebersihan Kampus dan Keamanan dengan nilai 3,54 (A), Kebersihan Asrama dinilai 3,57 (A), Gedung Kuliah dengan nilai 3,61 (A), Sarana Kesehatan dengan nilai 3,63 (A), dan nilai tertinggi diraih oleh kelas dengan nilai 3,65 (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:

- Laboratorium segera direnovasi
- Disesuaikan dengan CPL dan CPMK
- PLP Pertama segera realisasi, serkom terkait praktik di lab jalan kembali

- Dengan dilengkapinya sarana dan prasarana laboratorium untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa
- Lab Mekanik, tidak mempunyai instruktur yang kompeten di bidang las. Perlu instruktur las dan mesin perkakas yang muda usia. Bangku-bangku untuk praktikum teknik perbengkelan masih kurang, jumlah mesin-mesin perkakas masih kurang.
- laboratorium perlu ditingkatkan sesuai teknologi industri migas dan panas bumi terbaru
- Perlu ditambahkan laboratorium simulasi peralatan problema produksi (peralatan keras/*hardware*) untuk menunjang pembelajaran

b. Konsumsi asrama:

- Tolong bahan makanan di cek sebelum di sajikan ke mahasiswa
- Coba di perhatikan lgi dalam kebersihan makanan
- Makanan jangan ayam terus
- Konsumsi di Asrama seperti buah membosankan, disarankan lebih banyak lagi variasi buah yang disediakan
- Makanan yang kurang beragam dan kurang berasa
- konsumsi di restorasi ditambah lagi
- minta tolong makanan di asrama jangan terlalu pedas
- Fasilitas makan terkadang kurang seperti gelas dan minum habis sebelum jam makan selesai

c. Sarana olah raga:

- Gor bocor
- Perlu pembenahan
- Perlunya ada perawatan dan kelengkapan dari sarana olah raga yang sudah ada
- Sarana olahraga diperbaiki lagi alat - alatnya sehingga mahasiswa tertarik untuk olahraga
- peralatan di tempat jim tidak lengkap, ukm voly tidak ada bola voly

d. Sarana ibadah:

- Tolong bangun tempat ibadah khusus untuk umat kristen
- Sarana ibadah di lab. Mekanik nglajo belum ada
- Tempat sholat kalau waktu hujan licin
- Sediakan ruangan ibadah buat umat kristen

e. Layanan Cuci Setrika:

- Utk laundry semoga lebih bersih utk mencuci pakaian dll

- layanan laundry masih terjadi kehilangan pakaian
- Jangan 2 hari seklai laundry kedepannya
- laundry yg suka nyasar dan hilang
- Baju yang dilaundry tidak bersih.
- Layanan cuci setrika sering tertukar
- Terkadang kurang bersih, dan suka mencoret baju/celan menggunakan spidol tanpa izin

f. Jaringan internet:

- Masih kurang lancar
- Vyatra 12 belum tersedia wifi
- Jaringan internet sering *error*.
- Kecepatan internet sangat kuramg
- Semakin jauh lokasi server internet dari lokasi/tempat kerja, semakin lemah karingannya.

Mohon solusi.

- Jaringan internet di Gedung Wing Timur masih putus nyambung.
- layanan internet di gedung lab dan wing barat masih kurang baik.semoga segera terwujud peningkatan kapasitas internet akhir tahun 2023
- Perbaiki jaringan internet agar bisa menjangkau seluruh area kampus dan asrama
- Kekuatan Jaringan internet di asrama

g. Kebersihan kampus:

- Lebih diperhatikan lagi untuk fasilitas demi kenyamanan mahasiswa
- Di tingkatkan lagi

h. Keamanan:

- Tidak adanya cctv
- Peningkatan keamanan untuk selalu di perhatikan
- Tingkatkan kinerja keamanan
- Untuk akses keluar masuk orang asing di asrama/kampus bisa di perketat lagi
- Cctv bukan pajangan

i. Kebersihan asrama:

- Perlu peningkatan kepedulian dan kesadaran bersama
- selokan asrama terutama di vyatra 8 sangat bau, mohon diperbaiki utilitasnya
- kebersihan asrama yg masih kurang,
- agar aliran airnya dapat diperlancar lagi khususnya untuk WC

j. Gedung kuliah:

- kurang sanitasi dan kualitas air perlu ditingkatkan
- Harus mulai di renovasi, banyak tumbuhan di atap

k. Sarana kesehatan:

- Sarana kesehatan kurang sopan dan memandang remeh mahasiswa
- sarana kesehatan yang tidak ada di asrama
- namun pelayanan yang kurang karena ketika kita periksa ke poliklinik hanya di tanya keluhan lalu di berikan obat tanpa diperiksa terlebih dahulu

l. Kelas:

- Segera direnovasi ruang kelas, gedung lama dan laboratorium
- kelas semua perlu ditingkatkan tidak hanya di gedung Subroto
- penambahan jumlah kelas besar

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

Tabel 7. Hasil Nilai Kinerja Layanan terhadap penilaian Responden pada Survei Kepuasan Masyarakat

Jawaban/Nilai	JML Q1	JML Q2	JML Q3	JML Q4	JML Q5	JML Q6	JML Q7	JML Q8	JML Q9	%
Persepsi Responden										
1 (Kurang)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0,1%
2 (Cukup)	2	0	1	1	1	1	0	1	0	0,2%
3 (Sesuai)	96	99	107	111	111	120	117	118	214	33,7%
4 (Sangat Sesuai)	228	228	218	215	215	206	210	208	214	66%
Nilai Rata-rata	3,69	3,70	3,66	3,65	3,65	3,63	3,64	3,63	3,65	

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% dari 327 responden, menyusul nilai persepsi 3 atau jawaban “Sesuai” dengan jumlah 33,7%, sedangkan jawaban nilai persepsi 2 atau jawaban “Cukup” sejumlah 0,2 % dan jawaban nilai persepsi 1 atau jawaban “Kurang” sejumlah 0,1%.

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% 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	%
1 (Kurang)	2	0	22	4	6	1	1	6	5	3	3	4	4	1,44%
2 (Cukup)	1	5	42	19	22	10	18	27	36	19	7	6	6	5,13%
3 (Sesuai)	106	117	110	121	122	98	133	126	131	137	119	125	125	36,97%
4 (Sangat Sesuai)	218	205	153	183	177	218	172	167	155	168	198	192	192	56,46%
Nilai Rata-rata	3,65	3,61	3,20	3,48	3,44	3,63	3,44	3,38	3,33	3,44	3,57	3,54	3,54	

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 “Sangat Sesuai” sejumlah 56,46% dari 327 responden, menyusul nilai persepsi 3 atau “Sesuai” dengan jumlah 36,97%, sedangkan jawaban nilai persepsi 2 atau “Cukup” sejumlah 5,13% dan jawaban nilai persepsi 1 atau “Kurang” sejumlah 1,44%.

Pada prinsipnya dari hasil survei ini 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 3,20 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 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	3,20		
b. Konsumsi Asrama	3,33		
c. Kamar Asrama	3,38		
d. Sarana Olah Raga	3,44		
e. Sarana Ibadah	3,44		
f. Layanan Cuci Setrika	3,44		
g. Jaringan Internet	3,48		
h. Kebersihan Kampus	3,54		
i. Keamanan	3,54		
j. Kebersihan Asrama	3,57		
k. Gedung Kuliah	3,61		
l. Sarana Kesehatan	3,63		
m. Kelas	3,65		

3.4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan

Rekomendasi rencana tindak lanjut perbaikan layanan berdasarkan hasil analisis survei triwulan kedua 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											
	e. Jaringan internet	- dilaksanakan										
	f. Cuci setrika	perbaikan										
	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 kedua dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei persepsi kualitas pelayanan di PEM Akamigas ini sebanyak 327 orang;
2. Karakteristik responden sebagai mahasiswa aktif yang dominan menggunakan jasa layanan sebanyak 249 responden (76.15%) dan selebihnya adalah ASN PEM Akamigas 14,37%, Non ASN 8,81%, mitra kerja sama 0,31%, 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 **91.38** 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. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi 3,70 (sangat baik) adalah Kemudahan prosedur pelayanan pendidikan di PEM Akamigas. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah unsur terkait Kemampuan PEM Akamigas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,63 (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 3,20 (baik).

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 Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) atau Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Triwulan 2 PEM Akamaigas, 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. Pengumuman Pengisian Survei Kepuasan Layanan



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://www.akamigas.ac.id>

E-mail : Info@akamigas.ac.id

PENGUMUMAN

Nomor: 38.Pm/KM.02/BPP/2023

TENTANG SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PEM AKAMIGAS DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI PEM AKAMIGAS TRIWULAN II 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 waktu 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) PEM Akamigas dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) PEM Akamigas Triwulan II Tahun 2023 ini pada *link*: bit.ly/SPKP_TW2_2023 dan bit.ly/SPAK_2_2023

Pengisian survei ini dapat kami terima paling lambat pada tanggal 9 Juli 2023

Demikian untuk dapat dilaksanakan dan terima kasih atas kerja samanya.

Ditetapkan di Cepu
Pada tanggal **4 Juli 2023**
Direktur



Ditandatangani secara elektronik
Erdila Indriani

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

Lampiran 2: Nilai Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Tahun 2023 Triwulan 2

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	3	3	4	4	4
19	4	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	3	4	4	3	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	4	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	3	3	4	3	3	3	3

44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	4	4	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4
50	3	3	4	3	4	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	3	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	3	3	3	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	3	3	3	3
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	3	4	3	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	4	3	3	3	3
89	3	4	3	3	3	3	3	3	3

90	4	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	3	3	4	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	3	3	3	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	3	3	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	4	3	3	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	4	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4

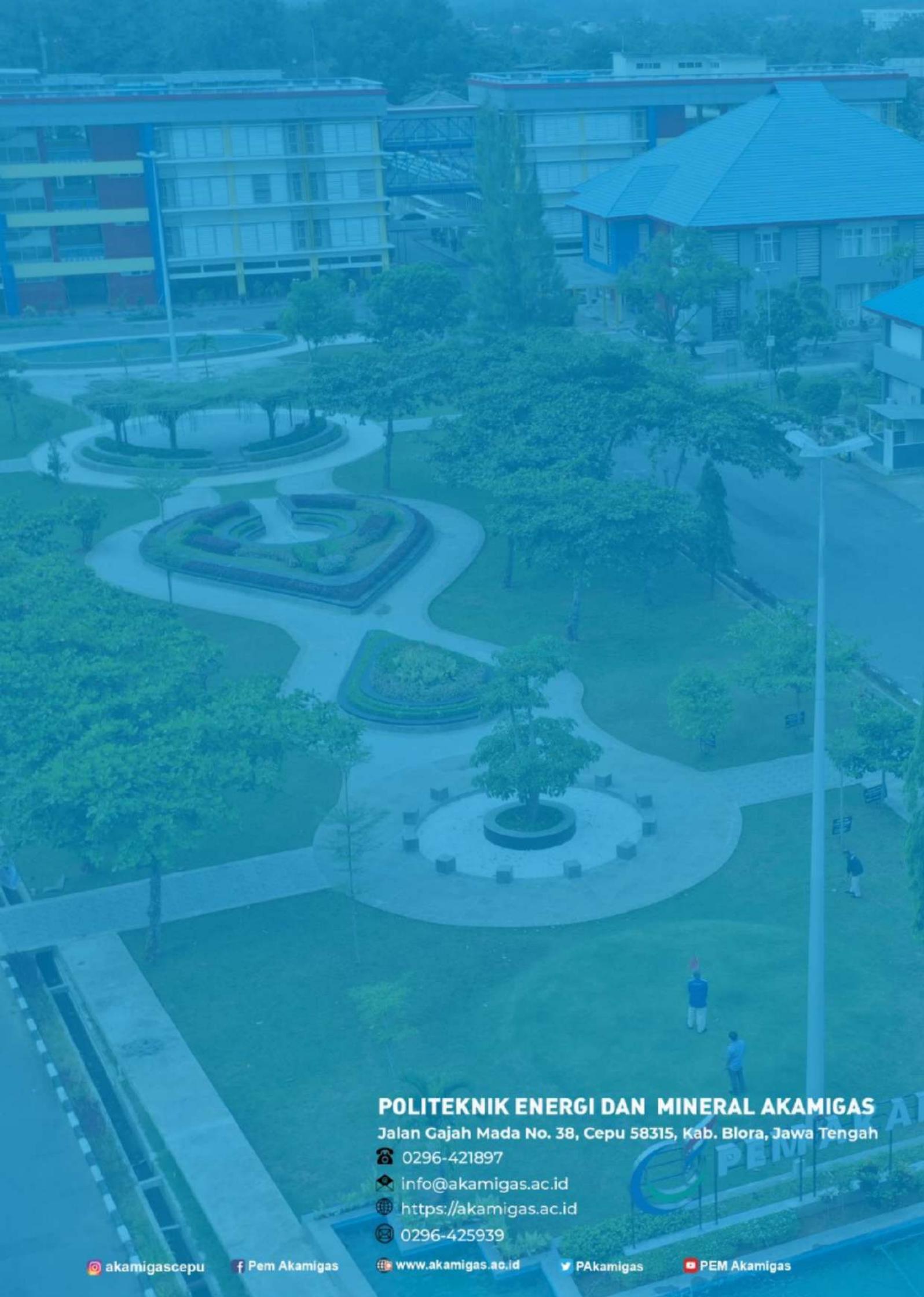
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	3	3	4	4	4	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	4	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	3	3	2	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	4	4	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	3	3	2	3	3	3	4	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3	3	3	3	3	3	3	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	3	4	3	3	3	3	3	3
163	3	4	3	3	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	4	4	3	3	3	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	2	4	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	4	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	4	3	3	3	3	4	4	3

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

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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	4	4	4	4	4	4	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	4	3	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	3	3	3	4	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	3	3	3	3	3	3	3
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	4	3	4	4	4	4	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	3	4
259	4	4	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	3	4	3	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	3	3	3	4	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	3	3	3	3	3	3	3
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	3	3	3	3	3	3	4	3
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	3	3	3	3	3	3	3	4	3
324	4	3	3	3	3	3	3	4	3
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	1	4	1	4	4	4	4	4	3



POLITEKNIK ENERGI DAN MINERAL AKAMIGAS

Jalan Gajah Mada No. 38, Cepu 58315, Kab. Blora, Jawa Tengah

☎ 0296-421897

✉ info@akamigas.ac.id

🌐 <https://akamigas.ac.id>

☎ 0296-425939

📷 akamigascepu

📘 Pem Akamigas

🌐 www.akamigas.ac.id

🐦 PAkamigas

📺 PEM Akamigas