



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PEM AKAMIGAS



PEM AKAMIGAS
POLITEKNIK ENERGI DAN MINERAL AKAMIGAS

TRIWULAN 4 2024



KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA ESDM
POLITEKNIK ENERGI DAN MINERAL AKAMIGAS

Core Values ASN Kementerian ESDM
berAKHLAK



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PEM AKAMIGAS

TRIWULAN 4, TAHUN 2024

Nomor: . 2.Lap/DI.01/BPP/2024

Mengetahui

Plt. Kepala Bagian Umum



Teguh Supriyanto

Pembuat Laporan

Pranata Humas Ahli Muda



Dowry Retno Mitayani

Menyetujui

Wakil Direktur I



Aseptia Surya Wardhana

Mengesahkan

Direktur



Erdila Indriani



KATA PENGANTAR

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan PEM Akamigas telah menjadi kegiatan yang rutin dilaksanakan per triwulan setiap tahunnya. Survei ini dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Puji Syukur bahwa survei di triwulan 4 tahun 2024 ini, telah selesai dilaksanakan dan disusun laporannya. Dengan demikian, PEM Akamigas dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa layanan, serta mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik 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, 12 Oktober 2024

Direktur,



Erdila Indriani

RINGKASAN

Politeknik Energi dan Mineral (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 dilaksanakan setiap triwulan di tahun 2024 secara internal atau swakelola PEM Akamigas.

Saat ini telah dilaksanakan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) untuk triwulan empat tahun 2024 dengan jangka waktu penilaian pada bulan Oktober – Desember 2024. Adapun sampel yang dilibatkan sebanyak 333 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 2024 triwulan 4 ini dilaksanakan berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, dan menghasilkan nilai A atau predikat sangat baik dengan hasil nilai indeks pelayanan 3,67 dengan konversi nilai 91,71. Adapun dari 9 unsur pelayanan di survei triwulan 3 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 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	7
2.5. Metoda Pengolahan Data	13
2.6. Gap Analisis	15
III. PENGOLAHAN DATA SURVEI	17
3.1. Pengelolaan Data Responden.....	17
3.2. Pengelolaan Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	18
3.3. Analisis Hasil Survei	21
3.4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan	29
3.5. Tindak Lanjut Perbaikan Layanan Triwulan 3 Tahun 2024.....	29
IV. KESIMPULAN DAN SARAN	32
4.1. Kesimpulan	32
4.2. Saran	32
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Halaman Depan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	7
Gambar 2. Quisioner tingkat kepentingan pelayanan	9
Gambar 3. Quisioner tingkat kepuasan pelayanan	9
Gambar 4. Komposisi Populasi Mahasiswa Aktif PEM Akamigas Berdasarkan Jenis Kelamin T.A. 2024/2025	10
Gambar 5. Komposisi Mahasiswa PEM Akamigas Berdasarkan Program Studi dan Tingkat 2024/2025	10
Gambar 6. Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden	17
Gambar 7. Grafik Karakteristik Asal Responden	17
Gambar 8. Grafik Nilai Rata-Rata Kinerja Tiap Unsur Pelayanan	19
Gambar 9. Grafik Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Tiap Unsur Pelayanan	20
Gambar 10. Grafik Kuadran Tingkat Kepentingan vs Kinerja Pelayanan	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan PEM Akamigas Tahun 2024	7
Table 2. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	14
Tabel 3. Hasil Nilai Rata-rata (Mean) Kinerja Setiap Unsur Pelayanan.....	18
Tabel 4. Hasil Nilai Rata-rata Unsur Kecukupan dan Kualitas Sarana Prasarana.....	20
Tabel 5. Tabel Gap Antara Nilai Kinerja dengan Tingkat Kepentingan Pelayanan Di PEM Akamigas	21
Tabel 6. Tabel Wilayah Grafik Kuadran dan Rekomendasi Untuk Pelayanan Di PEM Akamigas	22
Tabel 7. Hasil Nilai Kinerja Layanan terhadap penilaian pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 8. Hasil Nilai Kinerja Layanan Pada Unsur Kecukupan dan Kualitas Sarana Prasarana	27
Tabel 9. Unsur Pelayanan Yang Perlu Dipertimbangkan dan Diperbaiki Berdasarkan Survei Tingkat Kepentingan Kepuasan	29
Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan	29
Tabel 11. Perubahan Nilai Rata-Rata Tiga Unsur Layanan dengan Nilai Terendah di SPKP Triwulan 3, 2024.....	29

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah yang salah satu tugas pokok terpentingnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Sedangkan sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah Aparatur Sipil Negara (ASN). 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 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 (PEM) Akamigas melaksanakan SPKP secara berkala.

Mengingat mahasiswa PEM Akamigas tinggal di asrama, maka layanan yang diberikan sangatlah beragam dengan sifat dan karakteristiknya. Oleh karena itu, 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 upaya meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan, yang harapannya dapat mendongkrak kinerja pegawai hingga akhirnya akan menghasilkan *outcome* memuaskan, untuk itu perlu dilaksanakan SPKP setiap tahunnya minimal satu kali.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan SPKP 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.
7. Surat Keputusan Direktur PEM Akamigas Nomor : 96 K/HK.02.03/BPP/2022 tanggal 30 Desember 2022 tentang Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Politeknik Energi dan Mineral Akamigas
8. Pengumuman Direktur Politeknik Energi dan Mineral Akamigas nomor : 73.Pm / KM.02 / BPP/2024 (lampiran – 1)

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 SPKP 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 SPKP, sesuai Peraturan MENPAN RB nomor 14 Tahun 2017 memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. **Transparan.** Hasil 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 SPKP 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 SPKP, *surveyor* tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

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

1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan 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 SPKP;
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 Survei

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

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 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 2024 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Laporan SPKP PEM Akamigas Tahun 2024

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

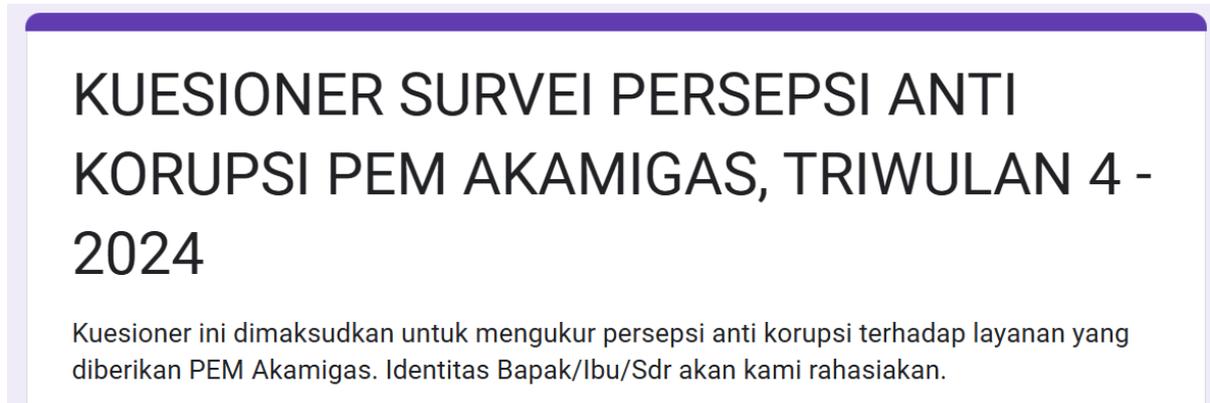
Pelaksanaan SPKP ini dilakukan secara swakelola oleh PEM Akamigas, yang terpusat di Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan, kelompok Humas dan Kerja Sama.

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 Persepsi Kualitas Pelayanan

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Judul: SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PEM AKAMIGAS, TRIWULAN 4 - 2024

- 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 :

	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

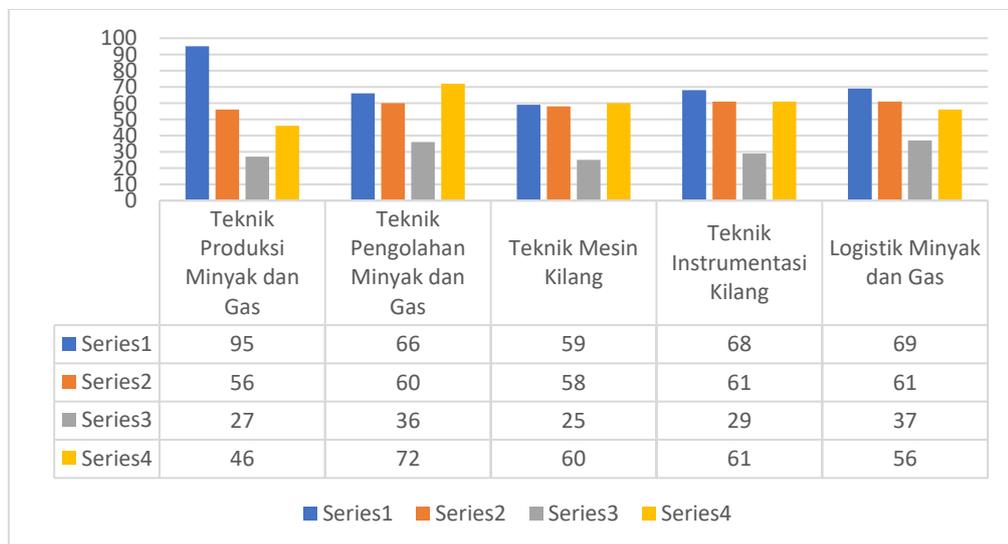
Penetapan responden pada survei didasarkan pada jumlah populasi seluruh mahasiswa aktif PEM Akamigas tahun akademik 2024/2025 sebanyak 1.102 dari keseluruhan student body 1.167, dengan rincian komposisi sebagai berikut :

➤ Komposisi Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4. Komposisi Populasi Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin T.A. 2024/2025

➤ Komposisi Mahasiswa Berdasarkan Program Studi dan Tingkat



Gambar 5. Komposisi Mahasiswa PEM Akamigas Berdasarkan Program Studi dan Tingkat TA 2024/2025

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, ASN, Non ASN, dan sebagian kecil mitra kerja sama serta orang tua mahasiswa. Responden dipilih secara acak dan dengan populasi ± 1.100 orang maka sesuai tabel sampel minimal responden sebanyak 285 orang, untuk triwulan kedua ini jumlah respondennya adalah 333 yaitu 129,07% 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 Desember sampai dengan 14 Desember 2024 sesuai dengan Pengumuman Direktur nomor : 73.Pm/KM.02/BPP/2024 tanggal 4 Desember 2024.

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_TW4_2024, 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 Desember sampai dengan 14 Desember 2024 dan hasilnya langsung masuk pada google drive alamat email humasakamigas@gmail.com dengan output database excel dengan jumlah data 333 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 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 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:



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.

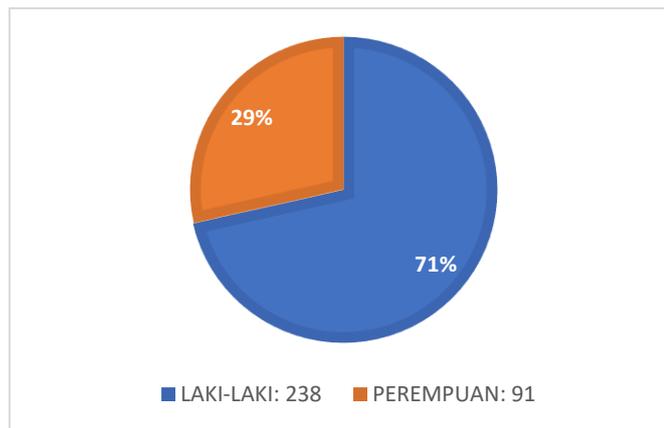
III. PENGOLAHAN DATA SURVEI

3.1. Pengelolaan Data Responden

Jawaban responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan di PEM Akamigas berjumlah 333 seperti terlihat pada lampiran – 3.

3.1.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

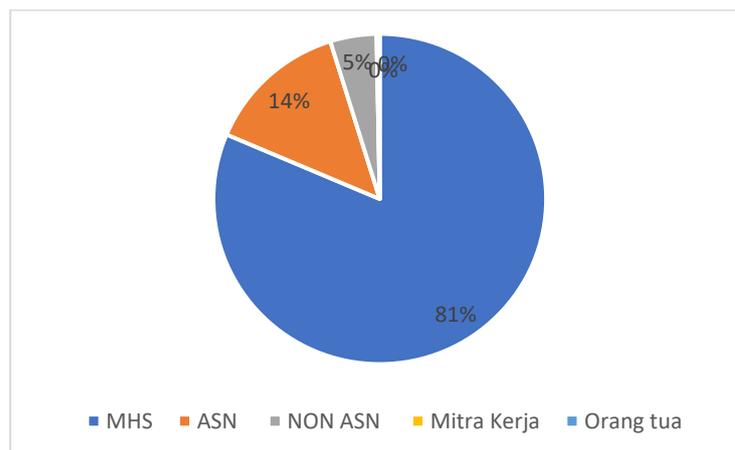
Dari 333 responden, berikut grafik data responden berdasarkan jenis kelamin:



Gambar 6: Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden

3.1.2 Karakteristik Berdasarkan Status Asal Responden

Berikut data 333 responden berdasarkan asal responden:



Gambar 7: Grafik Karakteristik Asal Responden

3.2. Pengelolaan Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

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 333 responden, sehingga diperoleh data hasil survei sebagai berikut :

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

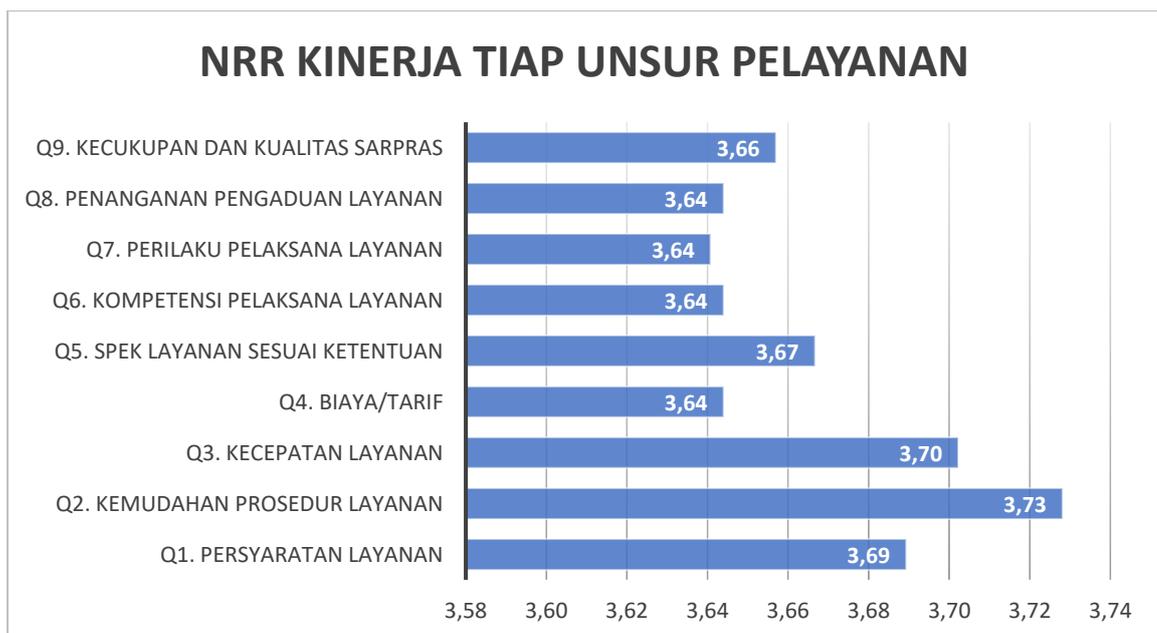
Kode	Importance (Tk. Kepentingan)	Weight	Performance (Tk. Kepuasan)	Weighted Index	Score	Quality
Q1	3.85	0.1109	3.69	0.409	92.23	A
Q2	3.87	0.1113	3.73	0.415	93.20	A
Q3	3.89	0.1120	3.70	0.415	92.56	A
Q4	3.81	0.1095	3.64	0.399	91.10	A
Q5	3.85	0.1108	3.67	0.406	91.67	A
Q6	3.85	0.1109	3.64	0.404	91.10	A
Q7	3.87	0.1113	3.64	0.405	91.02	A
Q8	3.88	0.1116	3.64	0.407	91.10	A
Q9	3.88	0.1117	3.66	0.409	91.42	A
	3.86	1.0000	33.02	3.669	91.71	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 333 responden dari pengguna jasa layanan, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,67 (Sangat Baik)** dengan Nilai Kepuasan Layanan Unit Politeknik Energi dan Mineral Akamigas pada Tahun 2024 Triwulan 3 diperoleh nilai **91,71 (Sangat Baik)** dengan nilai 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”. Adapun nilai unsur pelayanan terendah adalah 3,64 (A) ada pada 4 unsur yakni Q4: Biaya/ Tarif, Q6: Kompetensi Pelaksana Layanan, Q7: Perilaku Pelaksana Layanan, dan Q8: Penanganan Pengaduan Layanan.

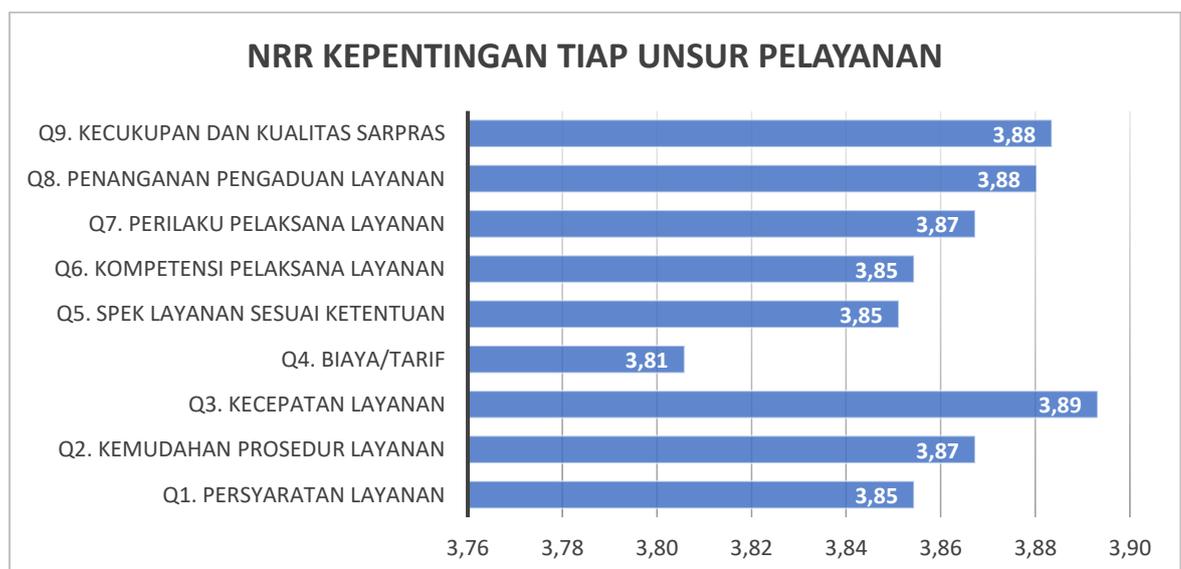
Dan pada unsur kecukupan dan kualitas sarana prasarana secara rinci hasil survei memperoleh nilai rata-rata seperti pada tabel berikut:

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	3.62	90.54	A
Q.9.2	Gedung Kuliah	3.65	91.29	A
Q.9.3	Laboratorium	3.15	78.68	B
Q.9.4	Jaringan Internet	3.35	83.71	B
Q.9.5	Sarana Olah Raga	3.45	86.34	B
Q.9.6	Sarana Kesehatan	3.58	89.56	A
Q.9.7	Sarana Ibadah	3.54	88.44	A
Q.9.8	Kamar Asrama	3.35	83.78	B
Q.9.9	Konsumsi Asrama	3.36	83.93	B
Q.9.10	Layanan Cuci Setrika	3.42	85.51	B
Q.9.11	Kebersihan Asrama	3.57	89.26	A
Q.9.12	Kebersihan Kampus	3.59	89.86	A
Q.9.13	Keamanan	3.63	90.84	A

3.2.2 Nilai Unsur Tingkat Kepentingan Pelayanan

Nilai rata-rata (Mean) jawaban terhadap pertanyaan unsur-unsur tingkat kepentingan pelayanan dengan 333 responden diperoleh hasil nilai rata-rata sebagai berikut:



Gambar 9. Grafik Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Tiap Unsur Pelayanan

3.3. Analisis Hasil Survei

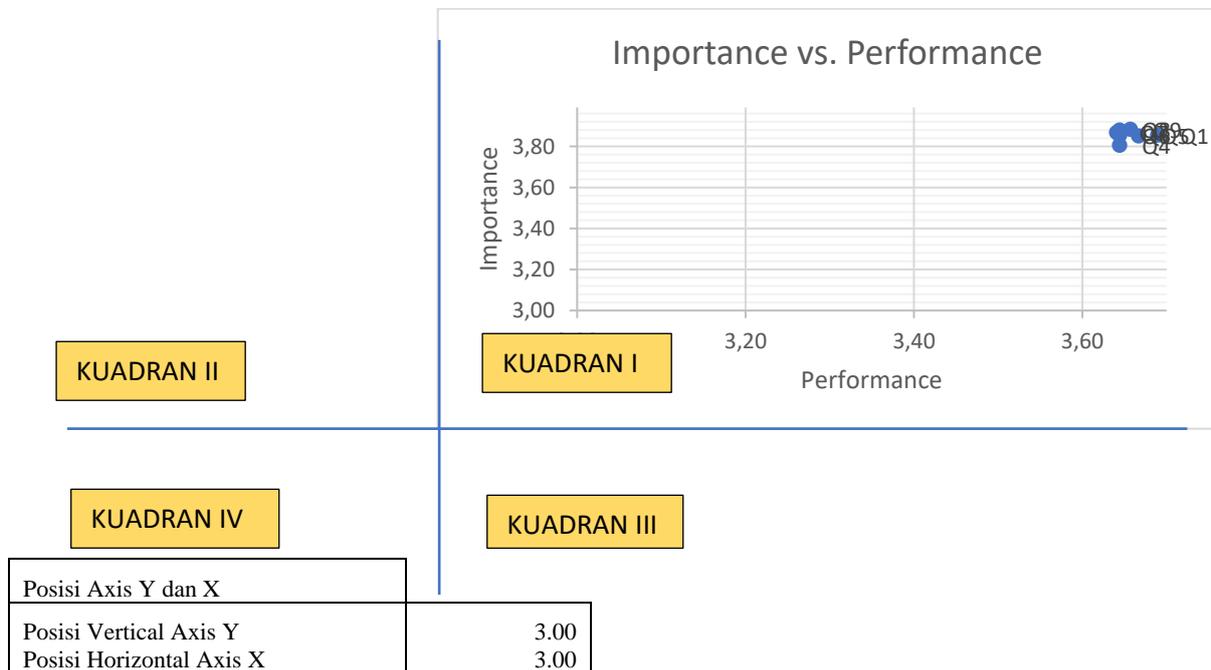
Pada survei periode ini dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelayanan responden terhadap mutu pelayanan di PEM Akamigas, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan pada unsur kecukupan dan kualitas 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 4, maka diketahui nilai gap seperti pada tabel berikut :

Tabel 5. Tabel Gap Antara Tingkat Kepentingan dengan Nilai Kinerja 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	3.85	3.69	0.17
2	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemudahan prosedur pelayanan pendidikan di PEM Akamigas]	Q2	3.87	3.73	0.14
3	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemauan PEM Akamigas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]	Q3	3.89	3.70	0.19
4	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PEM Akamigas]	Q4	3.81	3.64	0.16
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	3.85	3.67	0.18
6	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kemampuan PEM Akamigas dalam memberikan pelayanan]	Q6	3.85	3.64	0.21
7	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Perilaku kesediaan/kepedulian PEM Akamigas untuk memberi perhatian kepada mahasiswa]	Q7	3.87	3.64	0.23
8	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di PEM Akamigas]	Q8	3.88	3.64	0.24
9	Seberapa pentingkah menurut anda layanan PEM Akamigas berkenaan dengan : [Penanganan pengaduan pengguna layanan yang ada di PEM Akamigas]	Q9	3.88	3.66	0.23
	Rata-Rata		3.86	3.67	0.19

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 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 terdapat unsur pelayanan yang berada di Kuadran I, II dan III.
- 3) Pada unsur kecukupan dan kualitas, 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 Layanan Laboratorium dengan nilai 3,15 atau kategori B (baik), sehingga unsur ini menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan pada masa berikutnya.
 - b. Berikutnya adalah Jaringan Internet dan Kamar Asrama, yang memiliki nilai sama yakni 3,35 atau katagori B (baik) merupakan agenda prioritas peningkatan layanan pada urutan kedua.
 - c. Layanan Konsumsi Asrama menempati urutan ketiga, memperoleh nilai 3,36 atau kategori B (baik).
 - d. Layanan Cuci Setrika dengan nilai 3,42 kategori B (baik) berada di urutan keempat.
 - e. Kelima dan seterusnya berturut-turut adalah Sarana Olah Raga dengan nilai 3,45 (B), Sarana Ibadah 3,54 (A), Kebersihan Asrama 3,57 (A), Sarana Kesehatan 3,58 (A), Kebersihan Kampus 3,59 (A), Sarana Kelas 3,62 (A), Keamanan 3,63 (A), sedangkan nilai tertinggi adalah Gedung Kuliah 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. Layanan Laboratorium
 - Pemasangan AC dilantai 2 Bengkel Mekanik Nglajo, bertahap, tidak harus semua, ac dipasang u yg ada alat2 eletroniknya
 - laboran diikutkan workshop/sertifikasi kompetensi
 - Lab mekanik perlu space parkir beratap
 - Alat alat laboratorium kurang lengkap dan sudah tua sehigga tidak berfungsi dengan semestinya dan kondisi yang memprihatinkan

- Laboratorium merupakan tempat Praktek mahasiswa sehingga perlu perhatian yang lebih dari manajemen untuk melengkapi sarana praktek yang masih kurang
 - fasilitas peralatan praktikum Laboratorium Hulu masih kurang lengkap
- b. Jaringan Internet
- Internet lemot dan tidak bisa meng akses beberapa web luar negri untuk mencari jurnal
 - Jaringan internet suka terputus dengan sendiri dan perlu masuk secara manual untuk terhubung kembali ke wifi, saran, untuk lebih meningkatkan lagi aksesibilitas penggunaan wifi
 - Perlu peningkatan bandwidth dan stabilitas koneksi
 - rasanya sudah berulang ulang kali saya melaporkan terkait internet tolong pal di tindak terlebih jaringan wifi di internet jaringan wifi yg ngelag bahkan kecepatannya hanya 2 mb ps miris sekali sekelas pem akamigas memiliki jaribgan seperti itu ada baiknya diganti wifi biznet seperti dibengkel saja karna saya sendiri bisa menghabiskan uang 400 rb perbulan hanya untuk internet krna interner di asrama benar” tidak berfungsi melihat kami jg banyak zoom diasrama terkait dosen tamu,pengerjaan tugas dsbagainya saya mohon dengan sangat ya pak jangan dihiraukan saja
- c. Kamar Asrama
- Kerapian masing-masing kamar perlu diperhatikan
 - Sebaiknya memiliki standar kamar asrama di seluruh Vyatra
 - beberapa kamar asrama ada yg retak, atap kamar mandi bolong
 - AC di kamar saya 318 gk dingin udah berapa kali di service gk ngaruh, harus di ganti kayanya.
 - berantakan sekali
- d. Konsumsi Asrama
- konsumsi di asrama keseringan makanan kurang matang dan sering adanya ular kecil
 - untuk makanan sudah enak tapi untuk lauk kurang variasi
 - kenapa libur semester ini tidak dapat makan di asrama apakah mengusir secara halus?

- untuk konsumsi mohon ditingkatkan lagi untuk memasaknya dikarenakan gigi saya sakit akibat daging atau ayam yang terlalu keras dan terkadang rasanya jauh dari masakan pada umumnya
- e. Layanan Cuci Setrika
- Masukan untuk layanan laundry, agar lebih efisien dalam menyelesaikan laundry. saran, lebih bersiap-siap bila ada hujan agar cucian cepat selesai
 - Masih ada cucian yg tdk kembali
 - untuk laundry nya itu kalau bisa di tambahkan personil lagi supaya bisa bersih
 - Layanan cuci setrika sebaiknya dikeluarkan dari komponen UKT, mahasiswa melakukannya secara mandiri.
- f. Sarana Olah Raga
- Sarana olah raga setidaknya dapat menjadi pemasukan BLU
 - Sarana dan prasarana untuk kegiatan olah raga udah sangat memadai. Cuma kurang adanya komunikasi mahasiswa dengan pembina UKM yang ada di lingkup PEM Akamigas
 - Penjadwalan penggunaan sarana olah raga diupdate setiap bulan
 - lapangan basket sangat licin walau sudah menggunakan sepatu basket
- g. Sarana Ibadah
- memperbaiki mic mesjid yang tidak kedengeran saat adzan shubuh
 - untuk saran ibadah saya berharap ada kapel yang dapat digunakan setiap paginya
 - untuk sarana ibadah mungkin bisa dibangun sarana ibadah untuk nonmuslim juga seperti yang Nasrani, Hindu dan Buddha, karena mengingat lebih baik ada tempat khusus agar tidak mengganggu waktu istirahat teman sekamar
- h. Kebersihan Asrama
- Untuk kebersihan asrama, kamar mandi harapkan agar lebih bersih lagi
 - Terdapat minimarket di asrama yang kondisinya kurang bersih dan hanya dibersihkan ala kadarnya, masih banyak sarang laba-laba di langit langit dan toilet kotor, lakukan pembersihan menyeluruh
 - untuk kebersihan bisa ditingkatkan dengan menyapu dan pel tiap hari
- i. Sarana Kesehatan
- kalau sakit susah kali ngurus nya harus ke kampus, sedangkan kadang sakit nya aja susah buat jalan, kaya gak ada guna rasanya poli di asrama
 - Tingkatkan layanan pekerjaanya

- Poliklinik lebih dilengkapi lagi obatnya
 - Kemudian, untuk sarana kesehatan semoga bisa menangani orang yang sakit dengan kondisi apapun dan semoga terdapat tabung oksigen minimal satu aja gapapa, karena banyak mahasiswa yang mengeluh sesak nafas, jika menggunakan oxygan itu cepat habis.
 - Penjaga poliklinik tidak ramah, tidak selalu berjaga, dan jam kerja poliklinik yang sangat tidak efektif (saya pernah disuruh beli obat sendiri karna tidak ada yg menjaga di jam kerja,pdhl saya sangat lemas saat itu dan memaksakan diri untuk ke poli)
- j. Kebersihan Kampus
- saran saya untuk kebersihan kampus yaitu kamar mandi kurang terang, toilet perempuan kurang banyak, dan kurang bersih
- k. Sarana Kelas
- Kelas banyak yang tidak sesuai dengan kapasitas mahasiswa
 - untuk kelas b206 tolong diganti kursinya utk tk 3 ins
 - Kelas b 116 banyak yang mejanya copot
- l. Keamanan
- saya menyarankan kepada kepala asrama/pejabat terkait supaya tetap bekerja sama dan menambah personil pamong lokal untuk keamanan, kenyamanan, dan kelancaran mahasiswa di asrama
 - Keamanan ruang kelas, gedung dan asrama (CCTV on camera)
- m. Gedung Kuliah
- Semoga lebih baik lagi kedepannya

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)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 (Cukup)	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0.1
3 (Sesuai)	103	92	100	115	111	119	118	116	112	32.9
4 (Sangat Sesuai)	230	241	233	216	222	214	215	216	221	67.0
Nilai Rata-rata	3.69	3.72	3.70	3.64	3.67	3.64	3.65	3.65	3.66	3,67

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 67% dari 333 responden, menyusul nilai persepsi 3 atau jawaban “Sesuai” dengan jumlah 32,9%, sedangkan jawaban nilai persepsi 2 atau jawaban “Cukup” sejumlah 0,1% 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 67% responden mewakili jawaban “Sangat Sesuai” dan nilai rata-rata keseluruhan unsur “Sangat Baik”.

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

Jawaban/Nilai Persepsi Responden	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)	1	0	33	12	3	2	4	10	13	11	1	3	0	2.15
2 (Cukup)	4	6	49	26	26	10	16	36	25	19	7	6	2	5.36
3 (Sesuai)	115	104	87	129	121	113	110	114	125	122	126	114	118	34.60
4 (Sangat Sesuai)	213	223	164	166	183	208	203	173	170	181	199	210	213	57.89
Nilai Rata-rata	3.62	3.65	3.15	3.35	3.45	3.58	3.54	3.35	3.36	3.42	3.57	3.59	3.63	3,48

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 75,89% dari 333 responden, menyusul nilai persepsi 3 atau jawaban “Sesuai” dengan jumlah 34,60%, sedangkan jawaban nilai persepsi 2 atau jawaban “Cukup” sejumlah 5,36% dan jawaban nilai persepsi 1 atau jawaban “Kurang” sejumlah 2,15%.

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 3,15 pada unsur “Layanan 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. Layanan Laboratorium	3,15		
b. Jaringan Internet	3,35		
c. Kamar Asrama	3,35		
d. Konsumsi Asrama	3,36		
e. Layanan Cuci Setrika	3,42		
f. Sarana Olah Raga	3,45		
g. Sarana Ibadah	3,54		
h. Kebersihan Asrama	3,57		
i. Sarana Kesehatan	3,58		
j. Kebersihan Kampus	3,59		
k. Sarana Kelas	3,62		
l. Keamanan	3,63		
m. Gedung Kuliah	3,65		

3.4. Rencana Tindak Lanjut

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 2025								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. Layanan Laboratorium										
	b. Jaringan Internet	- Menyusun									
	c. Kamar Asrama	program kerja									
	d. Konsumsi Asrama										
	e. Layanan Cuci Setrika	- dilaksanakan									
	f. Sarana Olah Raga	perbaikan									
	g. Sarana Ibadah										
	h. Kebersihan Asrama										
	i. Sarana Kesehatan										
	j. Kebersihan Kampus										
	k. Sarana Kelas										
	l. Keamanan										
	m. Gedung Kuliah										

3.5. Tindak Lanjut Perbaikan Layanan Triwulan 3 Tahun 2024

Pada hasil Survei Persepsi Kepuasan Layanan di Triwulan 3 tahun 2024 lalu, terdapat 3 layanan dengan nilai rata-rata terendah yang menjadi prioritas perbaikan. Ketiga layanan tersebut adalah Jaringan Internet dengan nilai rata-rata 3,19 atau kategori Baik, Layanan Laboratorium dengan nilai 3,29 dan Layanan Cuci Setrika dengan nilai 3,31.

Adapun pada triwulan 3 tahun 2024, ketiga layanan tersebut mengalami kenaikan penilaian yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 11. Perubahan Nilai Rata-Rata Tiga Unsur Layanan dengan Nilai Terendah di SPKP Triwulan 3, 2024

No	LAYANAN	NRR TW 3-2024	NRR TW 4-2024	KENAIKAN /PENURUNAN
1	Jaringan Internet	3,19	3,35	0,16
2	Layanan Laboratorium	3,29	3,15	-0,14
3	Layanan Cuci Setrika	3,31	3,42	0,11

Dari tabel 11, dapat dilihat bahwa 3 unsur kecukupan dan kualitas sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai terendah pada triwulan 3 tahun 2024, 1 unsur mengalami penurunan.

- Terendah pertama adalah Jaringan Internet pada triwulan 3 tahun 2024 mendapat nilai rata-rata kinerja 3,19, di triwulan 4 tahun 2024 telah mengalami kenaikan nilai 0,16 menjadi 3,35 atau kategori Baik.
- Terendah kedua adalah Layanan Laboratorium dengan nilai rata-rata kinerja 3,29 pada triwulan 3 tahun 2024, kini di triwulan 4 tahun 2024 mengalami penurunan nilai -0,14 menjadi 3,15 atau kategori Baik.
- Terendah ketiga adalah Layanan Cuci Setrika pada triwulan 3 tahun 2024 mendapat nilai 3,31, kini di triwulan 4 tahun 2024 juga mengalami kenaikan nilai sebesar 0,01 menjadi 3,42 tetap pada kategori Baik.

Berikut ini adalah hal-hal yang telah dilakukan tim yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas layanan terkait:

a. Jaringan Internet

- Tim IT PEM Akamigas sebagai penanggung jawab atas kelancaran kondisi jaringan internet di lingkungan kampus dan asrama selalu melakukan maintenance atau perawatan untuk menjaga kualitas jaringan internet.



b. Layanan Laboratorium

- Telah dilakukan penataan alat-alat laboratorium dan bengkel untuk efektivitas jalannya pembelajaran praktikum mahasiswa.



c. Layanan Cuci Setrika

- Upaya pembenahan terus dilakukan.
- Pemisahan warna pakaian dilakukan untuk menghindari lunturnya pakaian berwarna.
- Pemisahan pakaian juga dilakukan untuk memudahkan pengembalian di kamar mahasiswa.



IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei persepsi kualitas pelayanan yang dilakukan pada PEM Akamigas tahun 2024 triwulan keempat ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei persepsi kualitas pelayanan di PEM Akamigas ini sebanyak 333 orang;
2. Karakteristik responden sebagai mahasiswa aktif yang dominan menggunakan jasa layanan sebanyak 271 responden (81,38%) dan selebihnya adalah ASN PEM Akamigas 13,81%, Non ASN 4,50%, mitra kerja sama 0%, dan orang tua mahasiswa 0,30%.
3. Hasil Nilai Indeks Pelayanan pada PEM Akamigas adalah **3,67** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **91,71** 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 pada tingkat kepentingan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi 3,89 (sangat baik) adalah Kecepatan Layanan pendidikan di PEM Akamigas. Sedangkan unsur tingkat kepentingan pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah adalah unsur yang terkait kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PEM Akamigas dengan nilai rata-rata 3,81 (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 Layanan Laboratorium dengan nilai rata-rata 3,15 (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 Kepuasan Masyarakat PEM Akamigas Tahun 2024 Triwulan 4, 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-1. Surat Edaran 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 Ext. 111/112

FAKSIMILE : (0296) 425939

http://www.akamigas.ac.id

E-mail: info@akamigas.ac.id

PENGUMUMAN

Nomor : 73.Pm/KM.02/BPP/2024

TENTANG
SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN DAN
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI
DI PEM AKAMIGAS
PERIODE TRIWULAN 4 TAHUN 2024

Dalam rangka mengukur persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi pada Badan layanan Umum (BLU) serta sebagai upaya peningkatan pelayanan secara berkesinambungan, PEM Akamigas melaksanakan survei per triwulan (3 bulan) dalam kurun waktu tahun 2024.

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 Periode Triwulan 4 Tahun 2024 ini pada link:

1. https://bit.ly/SPKP_TW4_2024
2. https://bit.ly/SPAK_4_2024

Adapun pengisian survei dapat dilakukan paling lambat tanggal 14 Desember 2024. Demikian untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan terima kasih.

Ditetapkan di Cepu
pada tanggal 4 Desember 2024

Direktur,

Erdila Indriani

Lampiran 2: Nilai Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat PEM Akamigas

Triwulan 4 - 2024

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	4	4	3	3	3	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	3	4	4	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	3	4	3	4	3	3	3	3
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	3	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4

39	4	3	4	4	3	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	4	4	4	3	3	3	3	4	3
45	4	4	4	3	3	3	3	4	3
46	3	4	3	4	3	3	3	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	4	3	4	3	4	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	4	4	4	3	3	4	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3
81	4	4	4	4	3	3	3	3	3
82	3	3	4	4	4	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	3	3	4	4
88	4	4	4	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	4	4	4	3	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	4	3	3	3
113	4	4	4	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	4	3	4	4	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	3	3	3	3	3	3	3
123	3	4	4	4	4	4	3	3	3
124	4	4	4	3	3	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	4	3	3	4	4	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	3	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	4	3	3	3	4	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	3	4	4	4	4	4	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	4	4	4	4	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	4	3	4	4	4	3	4
151	4	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	3	3	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	3	4	4	3	4	3	4
168	3	3	3	3	4	3	3	3	3
169	4	3	3	4	4	4	3	3	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4

177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	4	3	3	4	4
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	4	4	3	3	3	3	3	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	3	4	4	4	3	3	3	3
189	3	4	4	4	4	3	3	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	4	4	4	4	4	4	4	3
196	3	3	4	4	4	3	3	3	3
197	3	4	3	3	4	4	3	3	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	4	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	3	4
203	4	4	4	4	4	4	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	3	4	4	3	4	4	4
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	4	4	4	3	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	3	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	4	4	4	4	4	4	4	4	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	3	3	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	4	4	4	3	3	3	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	4	4	3	3	3	3	4	3	4
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	4	4	4	4
232	3	4	3	3	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	3	4	3	4	3	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	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	4	4	4	4	3	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	4	3	3	3	3	3	3
255	4	4	4	3	3	3	3	3	3
256	4	3	3	3	4	4	4	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	3	3	3	3	3	3	3
260	3	4	4	4	3	3	3	3	3
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	4	3	3	3	3	3	3	4
265	4	4	3	3	4	3	4	3	4
266	3	4	3	3	3	3	3	3	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4

269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	4	3	3	3	3	3	3	3
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	3	3	3	3	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	4	4	4	4	4	3	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	3	3	3	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	3	3	3	3	3	3	3
291	4	4	4	3	3	4	3	4	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	3	4	4	4	4	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	3	3	4	3	3	3	3
299	4	4	4	3	3	4	4	4	3
300	3	3	3	4	3	3	4	3	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	3	4	4	3	4	4
304	4	4	4	4	3	4	4	3	3
305	4	4	4	3	3	4	3	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	3	4	4	3	3	3	4
309	4	4	4	4	4	3	4	3	3
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	3	3	3	4	3	4	3	3	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4

315	4	4	3	3	3	3	3	4	3
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	3	3	3	4	3	3	3	4	3
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	3	3	3	3	3	3	3	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	4	3	3	2	3	3	4	3	4
326	3	3	4	2	3	4	4	2	3
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	3	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	3	3	4	3	4	3	3	3	4
333	4	4	3	4	4	3	4	4	4
NILAI/ UNSUR	1229	1240	1232	1213	1221	1213	1214	1214	1220
NRR/UNSUR	3.69	3.72	3.70	3.64	3.67	3.64	3.65	3.65	3.66
NRR TERTIMBANG/ UNSUR	0.41	0.41	0.41	0.40	0.41	0.40	0.41	0.41	0.41
JML. NRR TERTIMBANG + 1% (IKM)	3,67								
NILAI UNIT LAYANAN	91,71								