

**LAPORAN KEGIATAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP**  
**LAYANAN BPH MIGAS SEMESTER II TAHUN 2023**



**BADAN PENGATUR HILIR MINYAK DAN GAS BUMI (BPH MIGAS)**  
**TAHUN 2023**

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
<b>BAB III</b>	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
<b>BAB IV</b>	<b>14</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>14</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	15
<b>BAB V</b>	<b>17</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>19</b>
1. Kuisisioner	19
2. Hasil Pengolahan Data	22
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	23

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi (BPH Migas) sebagai salah satu penyedia layanan publik di bidang hilir minyak dan gas bumi melalui pipa, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh BPH Migas.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja 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 Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Koordinasi Hubungan Masyarakat BPH Migas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Petugas pencacah/pengumpul data sebagai pelaksana survei adalah staf Koordinasi Hubungan Masyarakat BPH Migas. Survei dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPH Migas selama periode Juli sampai dengan Desember 2023. Laporan survei dilaksanakan tiap semester dan dilaporkan melalui Monitoring dan Evaluasi BPH Migas serta laporan yang ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi dan Tata Laksana (Ortala) BPH Migas.

Pada Semester II Tahun 2023, BPH Migas melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan jenis layanan meliputi:

1. Layanan Pemberian Hak Khusus Badan Usaha Niaga dan Pengangkutan Gas Bumi melalui Pipa;
2. Layanan Pemberian Nomor Registrasi Usaha (NRU) kepada Badan Usaha BBM;
3. Layanan Hukum dalam Pemberian Keterangan Ahli untuk POLRI;
4. Layanan terhadap Badan Usaha dalam Pelaksanaan Verifikasi Volume dan Rekonsiliasi luran;
5. Layanan Diseminasi Informasi BPH Migas;
6. Layanan Penetapan Kuota JBT (Solar) untuk Konsumen Pengguna Transportasi Khusus.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada semester II Tahun 2023 di lingkungan BPH Migas menggunakan metode pengisian kuisisioner *online* pada tautan <https://bit.ly/SurveiLayananBPHSemII2023> dan juga kombinasi menggunakan kuisisioner manual (kertas) hanya untuk Layanan Diseminasi Informasi BPH Migas. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPH Migas yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017:

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *online* dan manual (kertas) saat setelah layanan diberikan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (semester) tertentu yaitu 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat BPH Migas pada semester II Tahun 2023 memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM**

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Desember 2023	12



3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPH Migas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada BPH Migas dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 270 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 159 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 620 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3. Daftar Jenis Layanan dan Jumlah Responden**

No.	Layanan	Jumlah Responden
1	Pemberian Hak Khusus Badan Usaha Niaga dan Pengangkutan Gas Bumi melalui Pipa	12
2	Pemberian NRU (Nomor Registrasi Usaha) kepada Badan Usaha BBM	14
3	Layanan Hukum dalam Pemberian Keterangan Ahli untuk Polri	126
4	Layanan terhadap Badan Usaha dalam Pelaksanaan Verifikasi Volume dan Rekonsiliasi Iuran	79
5	Layanan Diseminasi Informasi BPH Migas	371
6	Layanan Penetapan Kuota JBT (Solar) untuk Konsumen Pengguna Transportasi Khusus	18
<b>TOTAL RESPONDEN</b>		<b>620</b>

**Tabel 4. Daftar Karakteristik, Indikator, Jumlah Presentase Responden**

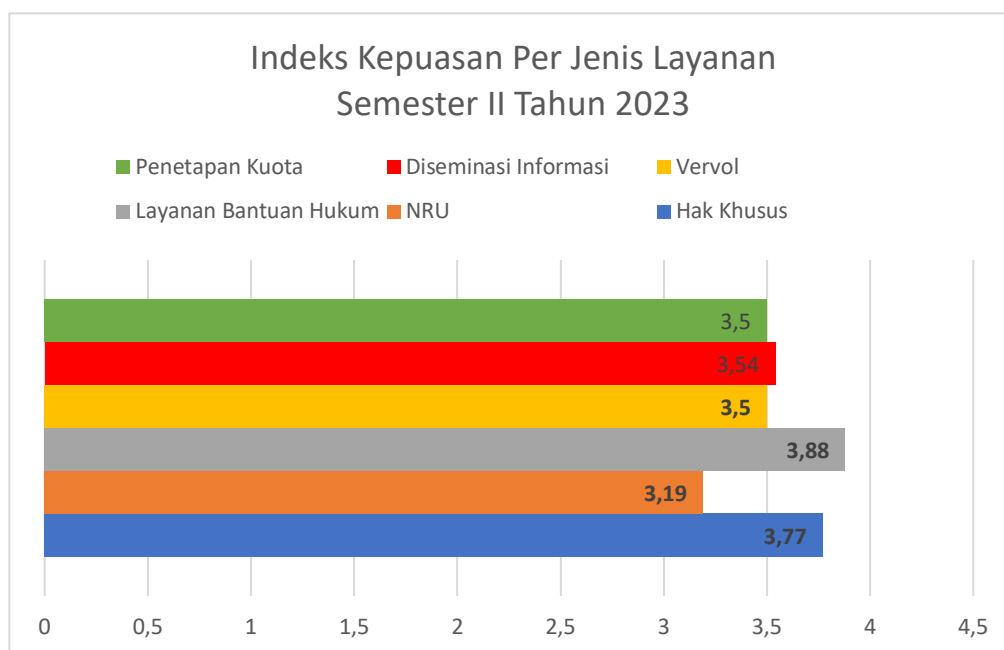
No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	339	54,68%
		PEREMPUAN	281	45,32%
2	PENDIDIKAN	SLTA	290	46,78%
		DIII	59	9,52%
		SI	230	37,1%
		S2	39	6,3%
		S3	2	0,3%
3	PEKERJAAN	ASN	34	5,48%

		POLRI	126	20,32%
		SWASTA	140	22,58%
		WIRUSAHA	42	6,77%
		MAHASISWA	230	37,09%
		LAINNYA	48	7,74%
4	JENIS LAYANAN	Hak Khusus	12	1,93%
		NRU	14	2,25%
		POLRI	126	20,32%
		Vervol	79	12,74%
		Diseminasi Informasi	371	59,83%
		Kuota Transus	18	2,9%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *excel* template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

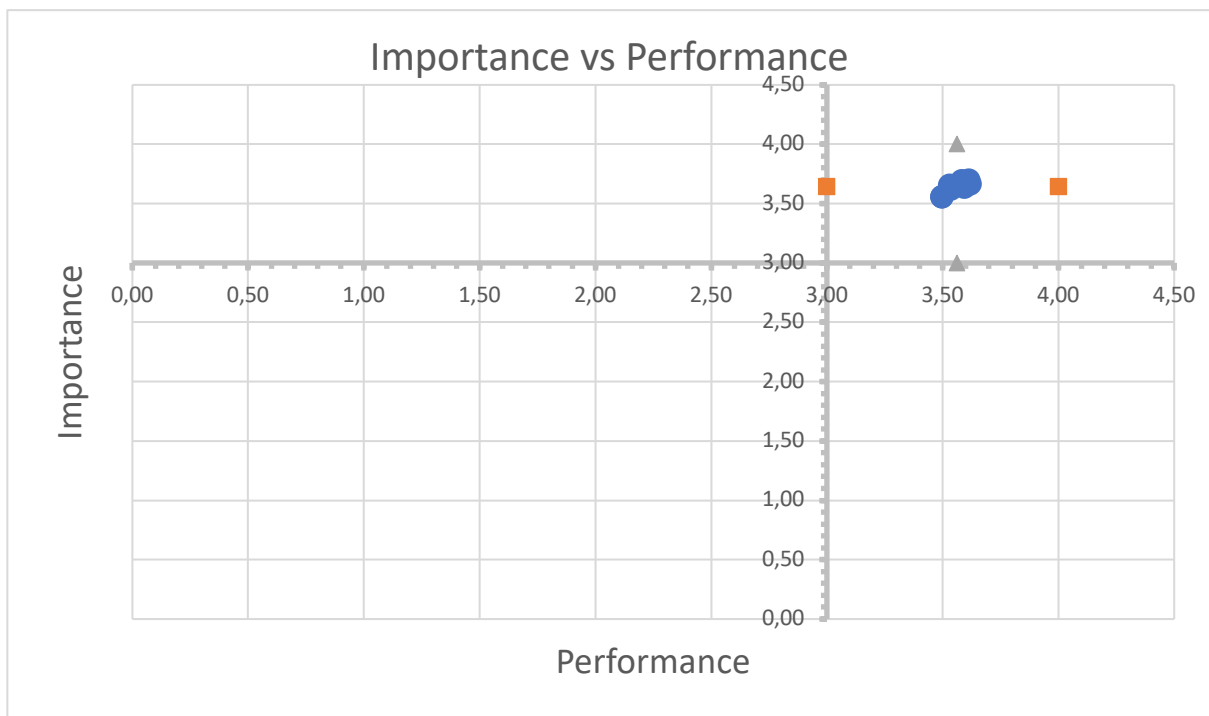
**Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Jenis Layanan**



**Tabel 5. Detil Nilai SKM Per Unsur**

No.	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,67	0,11	3,62	0,40
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,65	0,11	3,59	0,40
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	Q3	3,56	0,11	3,50	0,38
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	Q4	3,56	0,11	3,50	0,38
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	Q5	3,64	0,11	3,59	0,40
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka).	Q6	3,69	0,11	3,58	0,40
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (Khusus untuk layanan tatap muka).	Q7	3,70	0,11	3,61	0,41
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	Q8	3,62	0,11	3,54	0,39
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	Q9	3,66	0,11	3,53	0,39
Total			32,74	1,00	32,05	3,56

**Gambar 2. Matriks Unsur Layanan BPH Migas**



<p>Kuadran II</p> <p>[Kepentingan Tinggi; Kinerja Rendah]</p> <p>→ Perlu Diperbaiki ←</p> <p><i><u>"Concentrate here"</u></i></p>	<p>Kuadran I</p> <p>[Kepentingan Tinggi; Kinerja Tinggi]</p> <p>→ Perlu Dipertahankan ←</p> <p><i><u>"Keep up the good Work"</u></i></p>
<p>Kuadran IV</p> <p>[Kepentingan Rendah; Kinerja Rendah]</p> <p>→ Tidak menjadi prioritas perbaikan ←</p> <p><i><u>"Low Priority"</u></i></p>	<p>Kuadran III</p> <p>[Kepentingan Rendah; Kinerja Tinggi]</p> <p>→ Perlu Dipertahankan ←</p> <p><i><u>"Keep up the good Work"</u></i></p>

Dari gambar tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

### **Kuadran I**

Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana layanan.

Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (Q1);
2. Kemudahan prosedur pelayanan (Q2);
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (Q3);
4. Kewajaran biaya/tarif (Q4);
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (Q5);
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (Q6);
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (Q7);
8. Kualitas sarana dan prasarana (Q8);
9. Penanganan pengaduan (Q9).

### **Kuadran II**

Kuadran II menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh BPH Migas. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: **tidak ada**

### Kuadran III

Kuadran III menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh BPH Migas. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: **tidak ada**

### Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh BPH Migas. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: **tidak ada**.

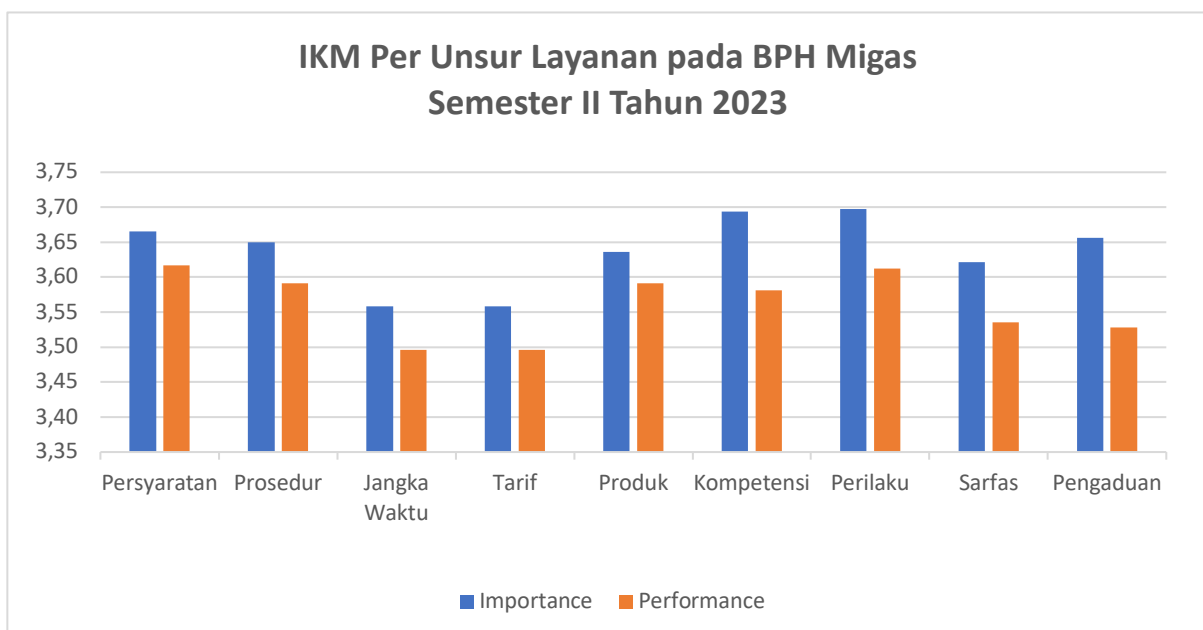
Untuk SKM Layanan BPH Migas Semester II Tahun 2023 urutan nilai tiga unsur pelayanan yang tertinggi adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
2. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
3. Kemudahan prosedur pelayanan.

Sedangkan nilai tiga unsur pelayanan yang terendah untuk SKM Layanan BPH Migas adalah:

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
2. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan;
3. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

**Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur**



Berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPH Migas periode **Semester II Tahun 2023** adalah sebesar **3,56 (sangat baik)** dengan **total 620 responden**.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,50 dan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua sebesar 3,50;
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sebesar 3,61 dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sebesar 3,61.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Layanan BPH Migas diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah pertanyaan 3 (Q3) terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan pertanyaan 4 (Q4) terkait kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses bisnis layanan	√	√			Sekretariat, Direktorat BBM dan Direktorat



							<b>Gas Bumi BPH Migas</b>
<b>2</b>	<b>Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b>	Peningkatan selektiftas dalam pemilihan lokasi kegiatan	√	√			<b>Sekretariat, Direktorat BBM dan Direktorat Gas Bumi BPH Migas</b>
		Simplifikasi proses bisnis	√	√			<b>Sekretariat, Direktorat BBM dan Direktorat Gas Bumi BPH Migas</b>

#### 4.3 Saran dan Masukan untuk Layanan BPH Migas

Sebagai upaya menerima saran dan masukan dari penerima layanan BPH Migas, pada semester II 2023 BPH Migas juga memberikan pertanyaan terbuka untuk setiap jenis layanan sebagai berikut:

##### 1. Layanan Pemberian Hak Khusus Badan Usaha Niaga dan Pengangkutan Gas Bumi melalui Pipa.

###### Saran dan masukan:

1. Harapannya untuk BPH Migas supaya bisa lebih mewedahi masalah-masalah dari badan usaha, terkait proses yang bersangkutan dengan hilirisasi;
2. Tingkatkan terus kualitas pelayanan dan profesionalitas petugas;
3. Dengan adanya Aplikasi SILVIA, proses pengajuan Hak Khusus sangat efektif dan cepat, tolong dipertahankan;
4. Tetap mempertahankan kinerja dan pelayanan yang baik.

## **2. Layanan Pemberian Nomor Registrasi Usaha (NRU) kepada Badan Usaha BBM.**

### **Saran dan masukan:**

1. Semakin dibuat lebih dekat lagi ke badan usaha, yang sudah ada sudah baik tapi tolong lebih ditingkatkan Kembali;
2. Mohon ketika ada keluhan segera ditanggapi secara responsif dan baik;
3. Mempromosikan dan perbaikan bertahap untuk layanan dalam bentuk *website*/internet untuk mempermudah dan membantu kecepatan, ketepatan *user*/pengusaha dalam segala bentuk layanan yang dilakukan oleh BPH Migas;
4. Sejauh ini layanan atas sertifikat NRU cukup baik dan *on time*.

## **3. Layanan Hukum dalam Pemberian Keterangan Ahli untuk POLRI.**

### **Saran dan masukan:**

1. Agar dipermudah kepada kami pihak POLRI bila berkoordinasi untuk mendapatkan data terkait kuota subsidi. Bisa memiliki salah satu kontak person sehingga membantu dalam hal pengawasan penyaluran BBM subsidi;
2. Saran dibuat aplikasi secara *online* untuk permintaan bantuan ahli;
3. Pelayanan terhadap permintaan keterangan ahli BPH Migas sangat memuaskan cepat, akomodatif dan fleksibel;
4. Saran dibuat aplikasi secara *online* untuk permintaan bantuan ahli;
5. Sangat bagus untuk bersinergi antar institusi dipertahankan sangat membantu kinerja POLRI.

## **4. Layanan terhadap Badan Usaha dalam Pelaksanaan Verifikasi Volume dan Rekonsiliasi Iuran.**

### **Saran dan masukan:**

1. Perbaikan pada *bandwith* Silvia agar menjadi prioritas 1, saat ini kemampuan web aplikasi Silvia menjadi salah satu faktor utama keterlambatan penyelesaian verifikasi volume;
2. Proses Vervol dan Rekon lambat, sehingga tidak bisa meneruskan ke tahap berikutnya;
3. Koordinasi dan sistem pelaporan BPH Migas dengan Ditjen Migas ESDM agar lebih terintegrasi lagi karena dilapangan terjadi *overlap* permintaan pelaporan dan visit;
4. Seluruh informasi sebaik nya disampaikan via email perusahaan jika 1x 24 jam tidak ada respon dari PIC perusahaan;
5. Jika berkenan tolong diadakan Bimtek untuk seluruh yang terkait dalam pengisian Silvia

## **5. Layanan Diseminasi Informasi BPH Migas.**

### **Saran dan masukan:**

1. Waktu narasumber untuk diskusi lebih banyak;
2. Skala acara yang lebih besar (*Goes to Campus*);
3. Pengeloaan waku penyelenggaraan diperhatikan;
4. Lebih sering dilaksanakan.

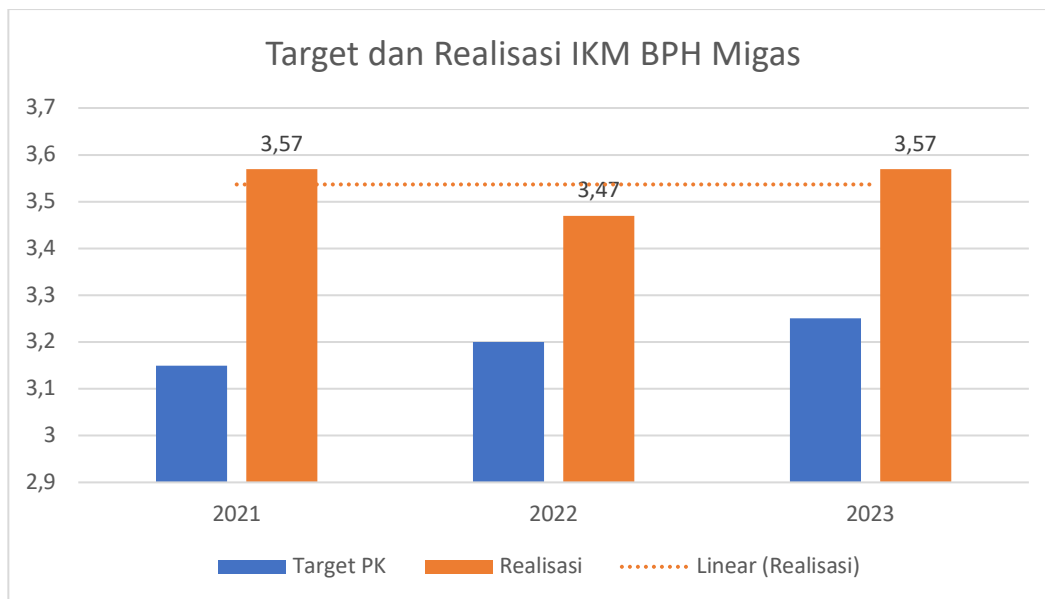
## **6. Layanan Penetapan Kuota JBT (Solar) untuk Konsumen Pengguna Transportasi Khusus.**

### **Saran dan masukan:**

1. Perhitungan kebutuhan JBT kedepannya bisa lebih tepat dan memenuhi hingga pada akhir tahun, dan seminimal mungkin dapat dicegah adanya kekurangan kuota yang tentunya jika terjadi akan berdampak besar pada kegiatan operasional seluruh perusahaan pelayaran tanpa terkecuali;
2. *Overall* sudah sangat baik dari segi pelayanan dan jasanya. Izin untuk kedepannya mengenai sistem pengajuan Bunker di Monita terkadang ada kendala, yang kemungkinan adanya salah input dari pengguna lain, dimana itu menjadi kendala bagi yang pengguna lain yang ingin mengajukan. Tapi dari kejadian sebelumnya sudah di *handle* dengan cepat mengenai kejadian tersebut;
3. Pelayanan dalam mengakomodir kuota BBM subsidi moda angkutan kereta api sangat baik guna mendukung lancarnya operasional layanan transportasi perkeretaapian di Indonesia. Harapan kami agar BPH Migas terus mengakomodir kuota bbm subsidi untuk angkutan kereta api sesuai dengan yang telah diamanahkan dalam Perpres 191 Tahun 2014.

### **4.4 Tren Nilai SKM**

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren target dan realisasi kepuasan penerima layanan BPH Migas dapat dilihat melalui grafik berikut:



**Note: Realisasi Tahun 2023 adalah rata-rata dari hasil Semester I dan II Tahun 2023**

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada layanan yang diberikan oleh BPH Migas.

## BAB V

### KESIMPULAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BPH Migas periode Semester II mulai Juli hingga Desember 2023 telah berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan. Dengan mengacu pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik, pelaksanaan kegiatan ini telah menghasilkan data, informasi dan analisis sementara sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas layanan BPH Migas dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penerima/pengguna layanan dibuktikan dengan angka **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,56 (skala 4)**.
2. Adapun kesimpulan masing-masing IKM per jenis layanan sebagai berikut:
  - a) Pemberian Hak Khusus Badan Usaha Niaga dan Pengangkutan Gas Bumi melalui Pipa dengan nilai 3,77;
  - b) Pemberian NRU (Nomor Registrasi Usaha) kepada Badan Usaha BBM dengan nilai 3,19;
  - c) Layanan Hukum dalam Pemberian Keterangan Ahli untuk Polri dengan nilai 3,88;
  - d) Layanan terhadap Badan Usaha dalam Pelaksanaan Verifikasi Volume dan Rekonsiliasi Iuran dengan nilai 3,50;
  - e) Layanan Diseminasi Informasi BPH Migas dengan nilai 3,54;
  - f) Layanan Penetapan Kuota JBT (Solar) untuk Konsumen Pengguna Transportasi Khusus dengan nilai 3,50.
3. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:
  1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya berada pada kategori **sangat baik**;
  2. Kemudahan prosedur pelayanan berada pada kategori **sangat baik**;
  3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan berada pada kategori **baik**;
  4. Kewajaran biaya/tarif berada pada kategori **baik**;
  5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan masuk pada kategori **sangat baik**;
  6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masuk pada kategori **sangat**

**baik;**

7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan berada pada kategori **sangat baik;**
  8. Kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori **sangat baik;**
  9. Penanganan pengaduan berada pada kategori **baik.**
4. Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I dengan nilai 3,59 dan Semester II dengan nilai 3,56, sehingga angka rata-rata **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPH Migas Tahun 2023 adalah 3,57 (skala 4)** menandakan secara umum kualitas layanan BPH Migas dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penerima/pengguna layanan.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### A. Kuisisioner Online

docs.google.com

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BPH MIGAS**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) - BPH MIGAS**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPH Migas Semester II Tahun 2023  
Rentang Pengisian : Desember 2023

deydeandy@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

\* Indicates required question

**Email \***

Your answer

**Badan Usaha/Institusi \***

Your answer

docs.google.com

**Jabatan/Profesi \***

Your answer

**Jenis Kelamin \***

Pria

Wanita

**Pendidikan \***

Diploma

S1

S2

S3

**Usia \***

Kurang dari 25 Tahun

25 - 39 Tahun

40 - 55 Tahun [Request edit access](#)

Lebih dari 55 Tahun

docs.google.com

**Usia \***

Kurang dari 25 Tahun

25 - 39 Tahun

40 - 55 Tahun

Lebih dari 55 Tahun

**Jenis Layanan yang Diterima \***

Layanan Pemberian Hak Khusus bagi Badan Usaha Pengangkutan dan Niaga Gas Bumi melalui Pipa

Layanan terhadap Badan Usaha dalam Verifikasi Volume dan Rekonsiliasi Iuran

Layanan Pemberian Nomor Registrasi Usaha (NRU)

Layanan Hukum dalam Pemberian Keterangan Ahli untuk POLRI

Layanan Penetapan Kuota JBT (Solar) untuk Konsumen Pengguna Transportasi Khusus

[Next](#) [Clear form](#)

docs.google.com

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BPH MIGAS**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) - BPH MIGAS**

deydeandy@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

\* Indicates required question

**FORM SURVEI**

**Kepentingan Layanan:**  
Seberapa penting menurut anda aspek layanan tersebut (Importance)

1 = Sangat tidak penting  
2 = Tidak penting  
3 = Penting  
4 = Sangat Penting

docs.google.com

**FORM SURVEI**

**Kepentingan Layanan:**  
Seberapa penting menurut anda aspek layanan tersebut (Importance)

1 = Sangat tidak penting  
2 = Tidak penting  
3 = Penting  
4 = Sangat Penting

**Kepuasan Layanan:**  
Seberapa puas anda mendapatkan aspek layanan tersebut (Performance)

1 = Sangat tidak puas  
2 = Tidak puas  
3 = Puas  
4 = Sangat Puas

**1. (A) Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan. (Kepentingan Layanan) \***

Sangat Tidak Penting

1

docs.google.com

**1. (A) Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan. (Kepentingan Layanan) \***

Sangat Tidak Penting

1

2

3

4

Sangat Penting

**1. (B) Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang Anda dapatkan? (Kepuasan Layanan)**

Sangat Tidak Puas

1

2

3

docs.google.com

**2. (A) Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan. (Kepentingan Layanan)** \*

Sangat Tidak Penting

1

2

3

4

Sangat Penting

---

**2. (B) Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan ini? (Kepuasan Layanan)** \*

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

docs.google.com

**3. (A) Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan. (Kepentingan Layanan)** \*

Sangat Tidak Penting

1

2

3

4

Sangat Penting

---

**3. (B) Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? (Kepuasan Layanan)** \*

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

docs.google.com

**4. (A) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. (Kepentingan Layanan)** \*

Sangat Tidak Penting

1

2

3

4

Sangat Penting

---

**4. (B) Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? (Kepuasan Layanan)** \*

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

docs.google.com

**5. (A) Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan pelayanan yang diberikan. (Kepentingan Layanan)** \*

Sangat Tidak Penting

1

2

3

4

Sangat Penting

---

**5. (B) Bagaimana penilaian Anda terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan pelayanan yang diberikan? (Kepuasan Layanan)** \*

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

docs.google.com

**6. (A) Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. (Kepentingan Layanan)** \*

Sangat Tidak Penting

1

2

3

4

Sangat Penting

---

**6. (B) Bagaimana penilaian Anda terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan yang diberikan? (Kepuasan Layanan)** \*

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

docs.google.com

**7. (A) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. (Kepentingan Layanan)** \*

Sangat Tidak Penting

1

2

3

4

Sangat Penting

---

**7. (B) Bagaimana penilaian Anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? (Kepuasan Layanan)** \*

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas



docs.google.com

8. (A) Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang didapatkan. (Kepentingan Layanan)

Sangat Tidak Penting

1

2

3

4

Sangat Penting

8. (B) Bagaimana penilaian Anda tentang kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang didapatkan? (Kepuasan Layanan)

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

docs.google.com

9. (A) Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan pengaduan/tindak lanjut). (Kepentingan Layanan)

Sangat Tidak Penting

1

2

3

4

Sangat Penting

9. (B) Bagaimana penilaian Anda terkait layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan pengaduan/tindak lanjut)? (Kepentingan Layanan)

Sangat Tidak Puas

1

docs.google.com

3

4

Sangat Puas

10. Secara umum/keseluruhan, menurut \* anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh BPH Migas?

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

Saran, masukan dan harapan untuk \*  
perbaiki layanan BPH Migas

Your answer

Back Submit Clear form

## B. Kuisisioner Manual (Khusus untuk Layanan Diseminasi Informasi BPH Migas)

Alamat/ Asal Daerah :  
Profesi :  
Tanggal Survei :

1. (A) Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan. (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak penting  
b) Tidak penting  
c) Penting  
d) Sangat penting

1. (B) Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang Anda dapatkan? (Kepuasan Layanan)

- a) Sangat tidak puas  
b) Tidak puas  
c) Puas  
d) Sangat puas

2. (A) Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan. (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak penting  
b) Tidak penting  
c) Penting  
d) Sangat penting

2. (B) Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan ini? (Kepuasan Layanan)

- a) Sangat tidak puas  
b) Tidak puas  
c) Puas  
d) Sangat puas

3. (A) Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan. (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak penting  
b) Tidak penting  
c) Penting  
d) Sangat penting

Jenis Kelamin : L / P  
Pendidikan :

3. (B) Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? (Kepuasan Layanan)

- a) Sangat tidak puas  
b) Tidak puas  
c) Puas  
d) Sangat puas

4. (A) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak penting  
b) Tidak penting  
c) Penting  
d) Sangat penting

4. (B) Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? (Kepuasan Layanan)

- a) Sangat tidak puas  
b) Tidak puas  
c) Puas  
d) Sangat puas

5. (A) Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan pelayanan yang diberikan. (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak penting  
b) Tidak penting  
c) Penting  
d) Sangat penting

5. (B) Bagaimana penilaian Anda terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan pelayanan yang diberikan? (Kepuasan Layanan)

- a) Sangat tidak puas  
b) Tidak puas  
c) Puas  
d) Sangat puas

6. (A) Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak penting  
b) Tidak penting  
c) Penting  
d) Sangat penting

6. (B) Bagaimana penilaian Anda terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan yang diberikan? (Kepuasan Layanan)

- a) Sangat tidak puas  
b) Tidak puas  
c) Puas  
d) Sangat puas

7. (A) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak penting  
b) Tidak penting  
c) Penting  
d) Sangat penting

7. (B) Bagaimana penilaian Anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? (Kepuasan Layanan)

- a) Sangat tidak puas  
b) Tidak puas  
c) Puas  
d) Sangat puas

8. (A) Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang didapatkan. (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak penting
- b) Tidak penting
- c) Penting
- d) Sangat penting

8. (B) Bagaimana penilaian Anda tentang kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang didapatkan? (Kepuasan Layanan)

- a) Sangat tidak puas
- b) Tidak puas
- c) Puas
- d) Sangat puas

9. (A) Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan pengaduan/tindak lanjut). (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak penting
- b) Tidak penting
- c) Penting
- d) Sangat penting

9. (B) Bagaimana penilaian Anda terkait layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan pengaduan/tindak lanjut)? (Kepentingan Layanan)

- a) Sangat tidak puas
- b) Tidak puas
- c) Puas
- d) Sangat puas

10. Secara umum/keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh BPH Migas?

- a) Tidak baik
- b) Kurang baik
- c) Baik
- d) Sangat baik

Saran, masukan dan harapan untuk perbaikan layanan BPH Migas

---



---



---



---



---

## 2. Hasil Olah Data SKM

No.	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,67	0,11	3,62	0,40
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,65	0,11	3,59	0,40
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	Q3	3,56	0,11	3,50	0,38
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	Q4	3,56	0,11	3,50	0,38
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	Q5	3,64	0,11	3,59	0,40
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka).	Q6	3,69	0,11	3,58	0,40
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (Khusus untuk layanan tatap muka).	Q7	3,70	0,11	3,61	0,41
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	Q8	3,62	0,11	3,54	0,39
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	Q9	3,66	0,11	3,53	0,39
Total			32,74	1,00	32,05	3,56
Indeks Kepuasan Layanan Stakeholder		3,56		Penjelasan Nilai Indeks Kepuasan Layanan: 1,00 - 2,59 = Tidak Baik 2,60 - 3,06 = Kurang Baik 3,07 - 3,53 = Baik 3,54 - 4,00 = Sangat Baik		
Dengan asumsi simpangan baku =		0,5 dan				
Jumlah responden (ukuran sampel) =		620		(Semakin besar ukuran sampel, semakin kecil sampling error)		
Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan =		± 0,8%				
(Dengan Tingkat Konfiden 90%)						