

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN**  
**INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN ESDM SEMESTER II 2023**



**INSPEKTORAT JENDERAL**  
**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Olah Data SKM.....	11

# **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 Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, sebagai penyedia layanan untuk unit kerja di lingkungan Kementerian ESDM, maka perlu diselenggarakan survei atau 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 melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat 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 interna yang telah diberikan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM.

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 pada Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Jenderal berada di bawah unit Sekretariat Inspektora Jenderal Kementerian ESDM.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online pada periode waktu tertentu. Pengumpulan data dilakukan sebanyak empat (4) kali dengan periode pengumpulan data triwulanan. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden penerima layanan sesuai dengan periode pengumpulan data yang diminta.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode triwulanan selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu setiap tiga bulannya dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2023, Desember 2023	3
2.	Pengumpulan Data	September 2023, Desember 2023	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2023, Januari 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2023, Januari 2024	7

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, dilakukan kepada seluruh jumlah penerima layanan Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM.



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 130 orang responden untuk Triwulan III 2023 dan 71 orang responden untuk Triwulan IV 2023.

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

Nilai Survei Layanan Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal TA 2023 Triwulan III dan Triwulan IV yang terdiri dari 9 jenis layanan didapatkan nilai sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Triwulan III 2023	Triwulan IV 2023	Rata-rata
1.	Layanan Pengaduan Masyarakat	3,15	3,00	3,075
2.	Layanan Data dan Informasi	3,32	3,33	3,325
3.	Layanan Audit	3,38	3,37	3,375
4.	Layanan Reviu	3,27	3,27	3,27
5.	Layanan Asistensi	3,30	3,22	3,26
6.	Layanan Monitoring dan Evaluasi	3,24	3,22	3,23
7.	Layanan Konsultansi	3,57	3,25	3,41
8.	Layanan Penjaminan Kualitas	3,11	3,25	3,18
9.	Layanan Pelaporan Gratifikasi dan LHKASN	3,08	3,18	3,13

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Indeks layanan Pengaduan Masyarakat mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3,075. Selanjutnya Indeks layanan Pelaporan Gratifikasi mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,13.
2. Sedangkan layanan dengan nilai tertinggi yaitu layanan Audit dengan nilai rata-rata sebesar 3,375 dan layanan Konsultasi dengan nilai sebesar 3,41.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

#### **4.3 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 tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM dari tahun 2020 hingga triwulan IV 2023, dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan pada tahun 2021, namun setelahnya terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga triwulan I dan triwulan II 2023 pada Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM. Sedangkan pada triwulan III dan triwulan IV tahun 2023, nilai SKM mengalami penurunan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 3,28 untuk Triwulan III dan 3,26 untuk Triwulan IV TA 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk layanan dengan nilai rendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu layanan Pengaduan Masyarakat dan layanan Pelaporan Gratifikasi.
- Sedangkan layanan dengan nilai tertinggi yaitu layanan Audit dan layanan Reviu.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Questions Responses 71 Settings

Section 1 of 3

### SURVEI KEPUASAN LAYANAN INSPEKTORAT JENDERAL KESDM TRIWULAN IV 2023

Mohon dapat mengisi Survei Kepuasan terhadap Layanan yang anda terima pada Triwulan IV Tahun 2023, agar kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Terima kasih.

9 jenis Layanan Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM:

1. Layanan Audit
2. Layanan Reviu
3. Layanan Monitoring & Evaluasi
4. Layanan Asistensi & Pendampingan
5. Layanan Konsultasi (Khusus Internal Kementerian ESDM)
6. Layanan Pengaduan Masyarakat
7. Layanan Data & Informasi
8. Layanan Penilaian & Penjaminan Kualitas
9. Layanan Pelaporan Gratifikasi & LHKASN

Nama Responden (Dapat diisi dengan inisial) \*

Short answer text

Jenis Layanan yang diterima pada Triwulan IV Tahun 2023. Jika Anda menerima lebih dari 1 layanan, harap mengisi sesuai layanan yang pernah diterima \*

## 2. Hasil Olah Data SKM

### Hasil Olah Data Survei Triwulan III TA 2023

The screenshot shows a Google Sheet titled 'Ijten Indeks Kepuasan Layanan' with a data table and summary statistics. The table includes columns for Kode, Importance, Weight, Performance, and Weighted Index. The final weighted index is 3.28.

Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
Q1	3.39	0.1114	3.25	0.3616
Q2	3.40	0.1116	3.25	0.3633
Q3	3.46	0.1137	3.22	0.3664
Q4	3.14	0.1031	3.50	0.3607
Q5	3.35	0.1101	3.26	0.3592
Q6	3.44	0.1129	3.21	0.3622
Q7	3.45	0.1132	3.24	0.3665
Q8	3.38	0.1111	3.30	0.3668
Q9	3.44	0.1129	3.28	0.3700
TOTAL	35.45	1.0000		3.28

Indeks Kepuasan Layanan di Ijten KESDM: **3.28**

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) = 130 (Semakin besar ukuran sampel, semakin kecil sampling error)

## Hasil Olah Data Survei Triwulan IV TA 2023

Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3.45	0.1124	3.25	0.3658
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3.42	0.1115	3.21	0.3581
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	Q3	3.45	0.1124	3.23	0.3626
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	3.27	0.1065	3.54	0.3764
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3.39	0.1106	3.24	0.3583
6. a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	Q6	3.44	0.1120	3.18	0.3564
7. a. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	Q7	3.49	0.1138	3.30	0.3751
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3.39	0.1106	3.25	0.3598
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3.36	0.1101	3.20	0.3521
<b>Total</b>		<b>30.69</b>	<b>1.0000</b>		<b>3.26</b>

  

<b>Indeks Kepuasan Layanan di Itjen KESDM</b>	<b>3.26</b>	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) = 71 (Semakin besar ukuran sampel, semakin kecil sampling error)  
 Maksimum of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan = ± 7,1%