

**LAPORAN HASIL**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PERIODE**  
**JANUARI – DESEMBER TAHUN 2024**



**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL**  
**TAHUN 2024**

# KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari-Desember 2024.

Dalam laporan ini disampaikan tentang Langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil pelaksanaan hasil survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birkasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban, maka disusun Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral yang telah banyak membantu tersusunnya laporan ini.

Dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan, oleh karena itu kami menerima masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini bermabfaat dan berguna bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral

Jakarta, 24 Desember 2024

## **DAFTAR ISI**

### **BAB I. PENDAHULUAN**

- 1.1. Latar Belakang**
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**
- 1.3. Maksud dan Tujuan**

### **BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP**

### **BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP**

### **BAB IV. KESIMPULAN**

### **LAMPIRAN**

- **Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP**

# **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 publik Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

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 unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM Tahun 2024 menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan secara langsung atau tatap muka maupun secara daring. 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 unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral 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**

Pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan pada waktu jam layanan dan dilakukan juga secara daring email/media sosial. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terinput pada Google Drive. 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 (periode) tertentu Januari-Desember 2024.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Pada Tahun 2024, jumlah responden yang mengisi SKM pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian ESDM sebanyak 38108 responden.

**BAB III**  
**HASIL PELAKSANAAN SKM UPP**

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Periode Pelaksanaan* | Nilai Per Unsur** |      |      |      |      |      |      |      |      |  | IKM  | Kategori | Jumlah responden | Unsur Prioritas Perbaikan                                                      | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%) |
|----|----------------------------|----------------------|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|------|----------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|    |                            |                      | U1                | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |  |      |          |                  |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |
| 1  | Ditjen Migas               | Januari – Desember   | 3,69              | 3,66 | 3,69 | 3,11 | 3,70 | 3,68 | 3,68 | 3,69 | 3,70 |  | 3,62 | B (Baik) | 2708             | 1. Kewajaran Tarif<br>2. Kemampuan Petugas<br>3. Perilaku petugas              | 1. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent<br>2. dilakukan pengembangan kompetensi/ kemampuan perbaikan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan                                                                                                                  | 80 %                                           |
| 2  | Ditjen Gatrik              | Januari – Desember   | 3,80              | 3,77 | 3,78 | 3,77 | 3,77 | 3,76 | 3,78 | 3,77 | 3,77 |  | 3,77 | B (Baik) | 595              | 1. kualitas sarana dan prasarana<br>2. kemampuan petugas<br>3. kecepatan waktu | 1. perbaikan sarana dan prasarana<br>2. dilakukan pengembangan kompetensi/ kemampuan<br>3. Perlu dilakukan pengembangan kompetensi/ kemampuan                                                                                                                                                           | 80 %                                           |
| 3  | Ditjen Minerba             | Januari – Desember   | 3,69              | 3,66 | 3,63 | 2,68 | 3,65 | 3,65 | 3,66 | 3,77 | 3,77 |  | 3,54 | B (Baik) | 2344             | 1. Kewajaran Biaya/Tarif<br>2. Kecepatan Waktu<br>3. Pengaduan                 | 1. melakukan evaluasi standar layanan secara keseluruhan di lingkungan Ditjen EBTKE untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.<br>2. Peningkatan sosialisasi registrasi "online" dan<br>3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan di Ditjen Minerba. | 80 %                                           |
| 4  | Ditjen EBTKE               | Januari – Desember   | 3,83              | 3,82 | 3,80 | 3,75 | 3,82 | 3,81 | 3,81 | 3,82 | 3,83 |  | 3,81 | B (Baik) | 718              | 4. Kewajaran Biaya/Tarif<br>5. Kecepatan Waktu<br>6. Kompetensi petugas        | 1. melakukan evaluasi standar layanan secara keseluruhan di lingkungan Ditjen EBTKE untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.                                                                                                                                     | 80 %                                           |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Periode Pelaksanaan* | Nilai Per Unsur** |      |      |      |      |      |      |      |      | IKM  | Kategori | Jumlah responden | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%) |
|----|----------------------------|----------------------|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|    |                            |                      | U1                | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |      |          |                  |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                |
| 5  | Badan Geologi              | Januari – Desember   | 3,64              | 3,84 | 3,62 | 3,64 | 3,60 | 3,67 | 3,70 | 3,62 | 3,62 | 3,64 | B (Baik) | 761              |                           | <p>2. Peningkatan sosialisasi registrasi "online" dan Penambahan loket layanan</p> <p>3. Perlu dilakukan pengembangan kompetensi/ kemampuan</p> <p><b>Waktu penyelesaian pelayanan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi "online".</li> <li>• Penambahan loket layanan</li> </ul> <p><b>Prosedur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>• Simplifikasi proses bisnis</li> </ul> <p><b>Prilaku Pelaksana :</b></p> <p>Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</p> | 80 %                                           |
| 6  | BPSDM                      | Januari – Desember   | 3,61              | 3,60 | 3,63 | 3,56 | 3,60 | 3,64 | 3,67 | 3,63 | 3,65 | 3,62 | B (Baik) | 29.585           |                           | <p><b>Kewajaran tarif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• melakukan evaluasi standar layanan secara keseluruhan di lingkungan Ditjen BPSDM untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat</li> </ul> <p><b>Kesesuaian Produk layanan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan sistem interface yang memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat dengan menyajikan data yang lebih terperinci</li> </ul>                                                                                                                                  | 80 %                                           |

| No | OPD/Unit Pelayanan Publik | Periode Pelaksanaan* | Nilai Per Unsur** |      |      |      |      |      |      |      |      | IKM  | Kategori | Jumlah responden | Unsur Prioritas Perbaikan                                              | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%) |
|----|---------------------------|----------------------|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|    |                           |                      | U1                | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |      |          |                  |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |
|    |                           |                      |                   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |          |                  |                                                                        | <b>Prosedur :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>Simplifikasi proses bisnis</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |
| 7  | BPH Migas                 | Januari – Desember   | 3,70              | 3,81 | 3,78 | 3,83 | 3,69 | 3,80 | 3,83 | 3,81 | 3,82 | 3,78 | 681      | B (Baik)         | 1. Waktu penyelesaian pelayanan<br>2. Prosedur<br>3. Prilaku Pelaksana | <b>Waktu penyelesaian pelayanan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan sosialisasi registrasi "online".</li> <li>Penambahan loket layanan</li> </ul> <b>Prosedur :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>Simplifikasi proses bisnis</li> </ul> <b>Prilaku Pelaksana :</b> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent | 80 %                                           |
| 8  | DEN                       | Januari – Desember   | 3,46              | 3,46 | 3,41 | 3,82 | 3,44 | 3,49 | 3,55 | 3,41 | 3,58 | 3,51 | B (Baik) | 70               | 1. Sarana dan Prasarana<br>2. Kecepatan waktu<br>3. Kesesuaian produk  | 1. perbaikan sarana dan prasarana<br>2. Perlu dilakukan pengembangan kompetensi/ kemampuan<br>3. Perbaikan sistem interface yang memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat dengan menyajikan data yang lebih terperinci                                                                                                                                                                                              | 80 %                                           |
| 9  | Sekretariat Jenderal      | Januari – Desember   | 3,79              | 3,77 | 3,77 | 3,44 | 3,65 | 3,78 | 3,73 | 3,66 | 3,69 | 3,70 | B (Baik) | 1211             | 1. Waktu penyelesaian pelayanan                                        | <b>Waktu penyelesaian pelayanan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan sosialisasi registrasi "online".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80 %                                           |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Periode Pelaksanaan* | Nilai Per Unsur** |      |      |      |      |      |      |      |      | IKM  | Kategori | Jumlah responden | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%) |
|----|----------------------------|----------------------|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|    |                            |                      | U1                | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |      |          |                  |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |
|    |                            |                      |                   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |          |                  | 2. Prosedur               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Penambahan loket layanan</li> </ul> <b>Prosedur :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>Simplifikasi proses bisnis</li> </ul> <b>Prilaku Pelaksana :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</li> </ul>                                                                                             |                                                |
| 10 | Inspektorat Jenderal       | Januari – Desember   | 3,69              | 3,76 | 3,74 | 3,5  | 3,69 | 3,74 | 3,73 | 3,69 | 3,68 | 3,69 | B (Baik) | 138              | 3. Prilaku Pelaksana      | <b>Waktu penyelesaian pelayanan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan sosialisasi registrasi "online".</li> <li>Penambahan loket layanan</li> </ul> <b>Prosedur :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>Simplifikasi proses bisnis</li> </ul> <b>Prilaku Pelaksana :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</li> </ul> | 80 %                                           |
|    | <b>Rata-rata ***</b>       |                      | 3,61              | 3,62 | 3,62 | 3,50 | 3,61 | 3,66 | 3,67 | 3,62 | 3,63 | 3,62 | B (Baik) | 38.108           |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80%                                            |

\*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

\*\*Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras

\*\*\*Perhitungan rata-rata Kabupaten/Kota dilakukan dengan merata-rata nilai dari masing-masing UPP. Jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali dalam setahun, maka yang diambil adalah rata-rata tahunannya untuk dimasukkan ke dalam perhitungan IKM Kabupaten/Kota.

\*\*\*\* Metode SKM secara manual dan online.

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Kementerian ESDM dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 di lingkup Kementerian ESDM.

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 3,62 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tarif, serta spesifikasi layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi mendapatkan nilai tertinggi 3,66 dari unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, dan kompetensi petugas layanan mendapat nilai 3,65 serta penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,63.



Jakarta, 24 Desember 2024

Kepala Biro Organisasi dan Tata Laksana

Luh Nyoman Puspa Dewi