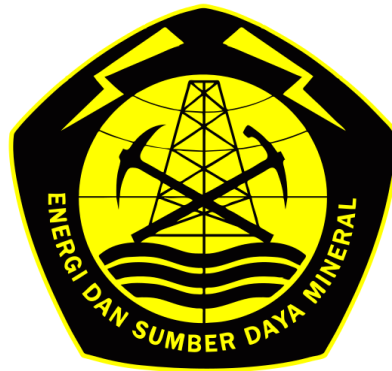


LAPORAN HASIL

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE

JULI – DESEMBER TAHUN 2023



KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (KESDM) Periode Bulan Januari-Juni 2023.

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 ini. 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 bermanfaat dan berguna bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

Jakarta, Desember 2023

Kepala Biro Organisasi dan Tata Laksana

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	4
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	7
BAB IV. KESIMPULAN	13

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM

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 mengamankan 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 Semester II Tahun 2023 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 GAP Analysis

Dalam mengukur Indeks Kepuasan Layanan, berikut tahapan perhitungannya:

Pertama, menghitung *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

di mana

n = Jumlah Konsumen

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Y ke-i

Kedua, membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

Ketiga, membuat *Weight Score* (WS), Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X), (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Selain dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan, dapat juga dilakukan analisis lanjutan untuk menentukan prioritas tindak lanjut dengan mempertimbangkan

tingkat harapan masyarakat dan 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:



Gambar 1. Diagram Importance Performance Matrix

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 Juli-Desember 2023.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada semester II Tahun 2023, jumlah responden yang mengisi SKM pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian ESDM sebanyak 51.523 responden.

BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

Berikut rincian hasil SKM Semester II Tahun 2023 pada masing-masing unit kerja Eselon I di lingkungan Kementerian ESDM:

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	Semester 2 (Juli - Desember)	3,62	3,58	3,52	3,51	3,60	3,69	3,72	3,63	3,62	3,61	A (Sangat Baik)	398	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapatkan nilai terendah sebesar 3,46 dan 2. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua sebesar 3,48 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi terkait layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal dan Gas Bumi agar pengguna dapat memahami jenis-jenis layanan dan beban biaya yang dikenakan terhadap layanan di Ditjen Migas. 2. Menjelaskan prosedur pelayanan dan transparansi biaya yang dikenakan terhadap suatu layanan. 3. Perlunya peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui sharing session. 	
2	Ditjen Gatrik	Semester 2 (Juli - Desember)	3,78	3,77	3,76	3,78	3,76	3,75	3,75	3,75	3,74	3,76	A (Sangat Baik)	880	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek yang membutuhkan perhatian lebih untuk pengukuran IKM pada semester II tahun 2023 adalah penanganan pengaduan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemutakhiran FAQ bagi petugas pelayanan informasi publik. 2. Perlunya peningkatan informasi mengenai sistem online melalui pembuatan infografis/buku panduan perizinan. 3. Perlunya peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui sharing session. 	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsusur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
3	Ditjen Minerba	Semester 2 (Juli - Desember)	3,58	3,60	3,55	2,76	3,58	3,56	3,59	3,59	3,51	3,50	B (Baik)	2.390	<ol style="list-style-type: none"> Aspek yang membutuhkan perhatian lebih biaya/tarif pelayanan dengan nilai performance 2,61 dan Penanganan Pengaduan pengguna layanan dengan nilai performance 3,49. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3,55 	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi terkait tarif yang berlaku di minerba Dilakukan kegiatan monitoring RPIIT agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal Evaluasi prosedur pelayanan/SOP di Minerba, 	
4	Ditjen EBTKE	Semester 2 (Juli - Desember)	3.57	3.49	3.44	3.81	3.53	3.61	3.59	3.51	3.64	3.58	A (Sangat Baik)	687	<ol style="list-style-type: none"> kecepatan waktu Pelayanan dengan angka peroleh 3.44 Kemudahan prosedur 3.49 Prasarana dan sarana pendukung layanan publik 3.51. 	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi SOP yang lebih detail dan digambarkan secara visual terkait Pelayanan Publik, publikasi standar layanan di media social dan perbaikan kualitas sarana dan prasarana Pelayanan publik. 	
5	Badan Geologi	Semester 2 (Juli - Desember)	3,58	3,60	3,61	3,61	3,63	3,69	3,68	3,63	3,78	3,65	A (Sangat Baik)	705	<ol style="list-style-type: none"> kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 3.58 kemudahan prosedur pelayanan di unit ini 3.60 	<ol style="list-style-type: none"> identifikasi jenis pelayanannya di lingkungan Badan Geologi. evaluasi kemudahan prosedur pelayanan Badan Geologi Perbaikan SOP layanan untuk meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 	

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						
															3. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3.61.		
6	BPSDM	Semester 2 (Juli - Desember)	3,56	3,58	3,58	3,57	3,48	3,62	3,63	3,58	3,59	3,58	A (Sangat Baik)	39.323	<ol style="list-style-type: none"> 1. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 3.48 2. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaikan sistem interface yang memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat dengan menyajikan data yang lebih terperinci 2. Review Standar Pelayanan. 3. Sosialisasi terhadap pengguna layanan berkaitan dengan syarat dan prosedur serta meningkatkan internalisasi prosedur yang berlaku kepada pegawai di lingkungan BPSDM ESDM. 4. Penyelenggaraan Workshop Pelayanan Prima 	
7	BPH Migas	Semester 2 (Juli - Desember)	3,62	3,59	3,50	3,50	3,59	3,58	3,61	3,54	3,53	3,56	A (Sangat Baik)	620	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,50 2. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua sebesar 3,50;; 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Peningkatan selektifitas dalam pemilihan lokasi kegiatan 6. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 7. Simplifikasi proses bisnis 	
8	DEN	Semester 2 (Juli - Desember)	3,20	3,30	3,10	4,00	3,20	3,30	3,30	3,30	3,20	3,24	B (Baik)	21	<ol style="list-style-type: none"> 1. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. dilakukan pengembangan kompetensi/ kemampuan 	

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. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 3. kualitas sarana dan prasarana	petugas dalam pelayanantahun 2023 2. termasuk perbaikan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 3. perbaikan sarana dan prasarana akhir 2023	
9	Sekretariat Jenderal	Semester 2 (Juli - Desember)	3.34	3.35	3.30	3.65	3.35	3.32	3.36	3.34	3.36	3,37	B (Baik)	5.927	1. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada layanan ini 3.30 2. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan dan ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan 3.32 3. kesesuaian pelayanan dengan ersyaratan layanan/ standar operasional prosedur(SOP) pelayanan ini 3.34	1.Memperbaiki SOP layanan publik di Sekjen 2.Diadakan diklat perbaikan Prilaku Pelaksana masih kurang dan peningkatan system aplikasi layanan. 3.Perbaikan Mekanisme Pelayanan lebih mudah dipahami	
10	Inspektorat Jenderal	Semester 2 (Juli - Desember)	3.25	3.24	3.22	3.51	3.25	3.20	3.26	3.28	3.25	3,27	B (Baik)	201	1. layanan Pengaduan Masyarakat 3.075 2. layanan Pelaporan Gratifikasi 3.13	1.Perbaikan SOP layanan pengaduan. 1.Sosialisasi terkait layanan pengaduan dan pelaporan gratifikasi lebih luas.	

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						
	Rata-rata ***	Semester 2 (Juli - Desember)	3.54	3.56	3.55	3.55	3.56	3.58	3.60	3.55	3.56	3.56	A (Sangat Baik)	51152	<ol style="list-style-type: none"> 1. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 3.54 2. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3.55 3. kualitas sarana dan prasarana 3.55 	<ol style="list-style-type: none"> 1. mengkoordinasikan ke semua UPP untuk meninjau ulang SOP dan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 2. Mengkoordinasikan dan meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3. meninjau ulang dan rekomendasi perbaikan prosedur pelayanan 4. rekomendasi ke UPP melalui Sedditjen/sesbadan untuk perbaikan kualitas sarana dan prasarana 	

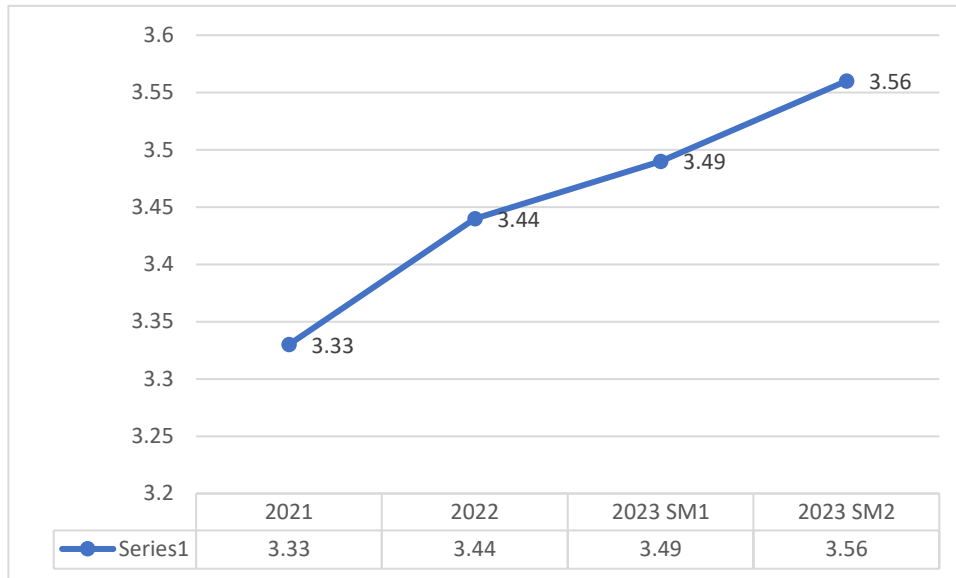
*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

**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 dilakukan dengan melakukan pembobotan nilai importance performace matrix 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 Kementerian.

**** 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 table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga semester 2 tahun 2023 di lingkup Kementerian ESDM.

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan **nilai SKM 3,56 atau bernilai interval konversi sebesar 89**. Meskipun demikian, nilai SKM Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester kedua 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah secara kumulatif dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 1. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 3.54
 2. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3.55
 3. kualitas sarana dan prasarana 3.55
- Ketiga hal ini yang akan menjadi program prioritas perbaikan layanan publik untuk semester pertama tahun 2024. Dengan kegiatan sebagai berikut:
 1. mengkoordinasikan ke semua UPP untuk meninjau ulang SOP dan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
 2. Mengkoordinasikan dan meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 3. meninjau ulang dan rekomendasi perbaikan prosedur pelayanan
 4. rekomendasi ke UPP melalui Sesditjen/sesbadan untuk perbaikan kualitas sarana dan prasarana

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yang perlu dipertahankan yaitu :

1. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (Khusus untuk layanan tatap muka) dan kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online) 3.60
2. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka) dan ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online) 3.58

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Kementerian ESDM	https://s.id/LAPSKMESDM22023

*Laporan terlebih dahulu diupload di platform penyimpanan berbasis *cloud* (Google Drive). Link dari masing-masing laporan kemudian dituliskan pada kolom "Link Laporan Pelaksanaan SKM".

