

**Tabel 89.** Hasil Penilaian 2020 Indeks Kepuasan Layanan Sektor ESDM

No.	HASIL PENILAIAN 2020	Setjen	Itjen	Migas	Gatrik	Minerba	Ebtke	Bageol	Balitbang	BPSDM	DEN	BPH
	Jumlah Layanan (Internal & Eksternal))	25	7	22	10	7	7	8	5	11	2	6
	Sample (N)	2.132	209	795	108	804	156	661	200	24.677	28	236
1	Persyaratan Layanan	3,17	3,49	3,42	3,53	3,52	3,35	3,47	3,61	3,48	3,68	3,32
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,15	3,39	3,39	3,44	3,53	3,31	3,53	3,60	3,52	3,68	3,28
3	Waktu Penyelesaian	3,08	3,45	3,40	3,52	3,52	3,33	3,36	3,51	3,52	3,68	3,29
4	Biaya/Tarif	3,74	3,43	3,26	0,00	3,49	0,89	3,51	3,40	3,70	0,00	3,19
5	Spesifikasi Layanan	3,14	3,39	3,36	3,47	3,50	3,32	3,45	3,56	3,42	3,68	3,28
6	Kompensasi Pelaksana	3,17	3,40	3,51	3,66	3,54	3,33	3,51	3,63	3,57	3,57	3,37
7	Perilaku Pelaksana	3,16	3,45	3,59	3,69	3,59	3,46	3,57	3,73	3,55	3,57	3,39
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,1	3,35	3,47	3,37	3,48	3,27	3,55	3,61	3,48	3,25	3,19
9	Sarana & Prasarana	3,17	3,43	3,41	3,51	3,49	3,52	3,58	3,65	3,51	3,39	3,26
	Nilai Kepuasan	3,20	3,42	3,43	3,52	3,52	3,29	3,50	3,59	3,53	3,57	3,29
	Nilai Kepuasan KESDM	3,50										

Hasil survey indeks kepuasan layanan sektor ESDM tahun 2020 masuk dalam kategori “B” dengan nilai indeks kepuasan pengguna/pelanggan sebesar 3,50 atau melampaui target 3,2 seperti yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Kementerian ESDM tahun 2020.

Tabel 90. Indikator dan Target Kinerja Indeks Kepuasan Layanan Sektor ESDM

Indikator kinerja/komponen	Satuan	Target	Realisasi	Capaian Realisasi
Indeks Kepuasan Layanan Sektor ESDM	Nilai (skala 4)	3,2	3,50	109,37%