

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN DUKUNGAN
TEKNIS DAN ADMINISTRATIF YANG OPTIMAL SETJEN DEN



SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN ENERGI NASIONAL
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

BAB I	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1. Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM.....	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Tren Nilai SKM	13
BAB V	15
KESIMPULAN.....	15

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 Dukungan Teknis dan Administratif yang optimal Setjen DEN sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 teknis dan administrative yang telah diberikan oleh Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional.

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 Anggota Dewan Energi Nasional dari Pemangku Kepentingan dan perwakilan Anggota Dewan Energi Nasional dari Pemerintah dengan menyampaikan tautan kuesioner pada waktu setelah rapat maupun pada saat mengakses aplikasi SISANTER.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital (google form) dalam tautan <https://bit.ly/LayananDEN> 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 Dukungan Teknis dan Administratif yang optimal Setjen DEN 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 di lokasi unit pelayanan pada menjelang akhir tahun 2023. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya masuk dalam database google form. 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 yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2	Pelaksanaan layanan	Januari - Desember 2023	260
2.	Pengumpulan Data	November – Desember 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) yaitu 8 orang Anggota Dewan Energi Nasional dari Pemangku Kepentingan serta 8 orang dari Anggota Dewan Energi Nasional dari Pemerintah.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 14 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

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 21 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	16	76%
		PEREMPUAN	5	24%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DIII	0	0%
		SI	0	0%
		S2	18	86%
		S3	3	14%
3	PEKERJAAN	PNS	21	100%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%

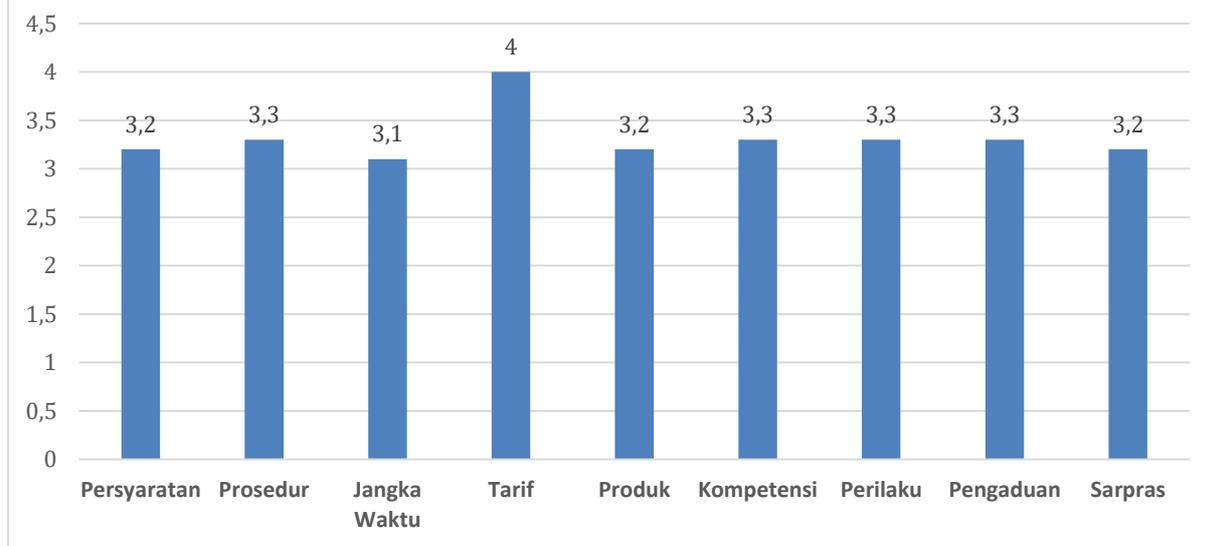
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN DUKUNGAN TEKNIS DAN ADMINISTRATIF	21	100%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,2	3,3	3,1	4,0	3,2	3,3	3,3	3,3	3,2
Kategori	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK
IKM Unit Layanan	3,24 (Baik)								

IKM PER UNSUR SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN ENERGI NASIONAL TAHUN 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,1.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif/ biaya dengan capaian sebesar 4.

Sedangkan prosedur, kompetensi, dan perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Kompetensi staf sekretariat Setjen harus terus ditingkatkan melalui kursus, training dan pendidikan lanjut. (APK DEN)
- Lebih ditingkatkan lagi dari segi pelayanannya. (KESDM)
- Untuk surat undangan agar diperbaiki, kadang menerima undangan secara mendadak, perubahan jadwal/tempat, materi dishare sebelum kegiatan dimulai. (Kemenkeu)
- cukup bagus, sangat terkesan respon cepat terkait permintaan alokasi waktu pimpinan. (Kemendikbud Ristek / BRIN)
- Setjen dalam pelaksanaan tugas sangat baik dn profesional. Perlu peningkatan anggarannya utk pningkatan pengetahuan dn teknologi. (APK DEN)
- Layanan Setjen DEN sudah baik dalam melayani dan memfasilitasi seluruh keanggotaan DEN. (Kementan)
- Perlu sosialisasi lbh intens ke KL. (Kemenhub)
- Kerja sama berjalan baik. Namun, diperlukan lebih sering update dengan para anggota DEN khususnya dari unsur Kementerian. (Kemenperin)

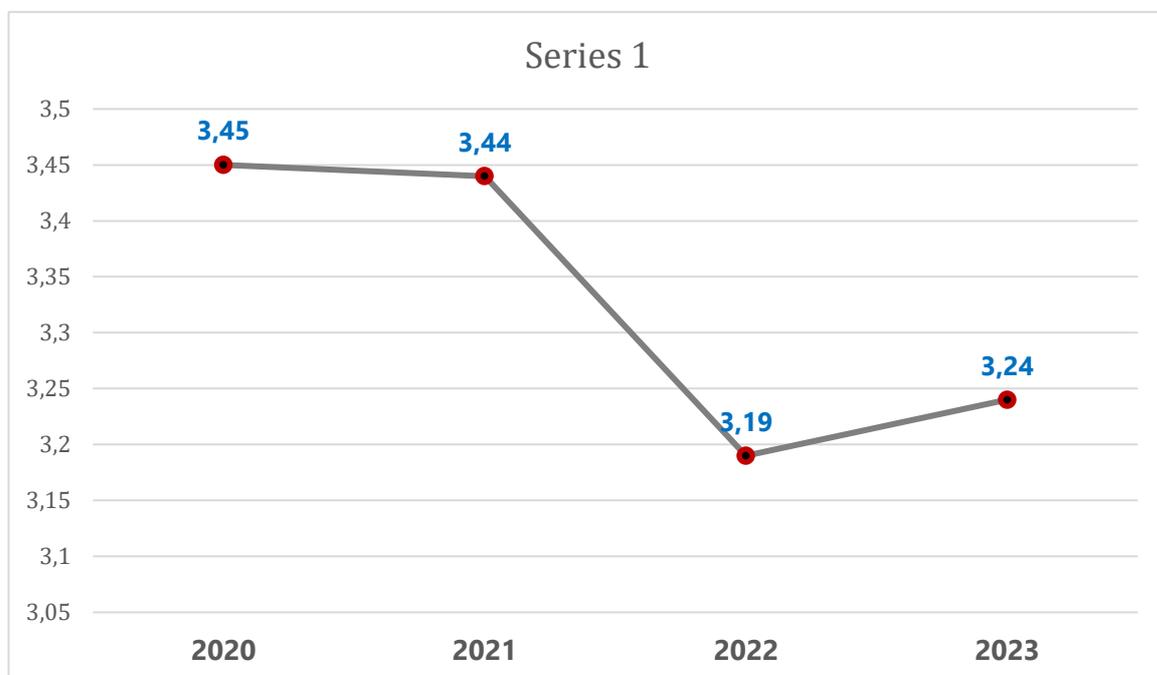
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan kegiatan menyesuaikan dengan prioritas dari Anggota Dewan Energi Nasional

- Ketersediaan anggaran mengacu pada ketentuan dan kebijakan di lingkungan Kementerian ESDM.

4.2 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 Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional dapat dilihat melalui grafik berikut :



Tren penilaian layanan dukungan teknis dan administrative yang optimal Setjen DEN dari tahun 2020 hingga tahun 2023 terlihat fluktuatif dan cenderung menurun. Namun demikian apabila dibandingkan dengan tahun 2022, capaian tahun 2023 meningkat 5 poin. Peningkatan ini salah satunya diiringi dengan peningkatan jumlah responden.

Capaian pada tahun 2023 telah bersifat final dengan *cut off* penyampaian responden pada tanggal 31 Desember 2023. Kemudian pengolahan data dan penulisan laporan kepuasan

layanan dukungan teknis dan administrative yang optimal Setjen DEN pada minggu pertama bulan Januari tahun 2024.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM sebesar 3,24 dengan skala 4,0. Nilai SKM Dukungan Teknis dan Administratif yang optimal Setjen DEN menunjukkan fluktuatif setiap tahunnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana
· Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tariff dengan nilai sebesar 4. Kemudian unsur layanan tertinggi berikutnya adalah persyaratan, prosedur, dan produk .dengan nilai 3,5.

Jakarta, 31 Desember 2023

Kepala Biro Umum

Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional

(M. Halim Sariwardana)

NIP 197407072002121002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://bit.ly/LayananDEN>

2. Hasil Olah Data SKM

	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,24	0,1061	3,14	0,3334
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,33	0,1092	3,14	0,3432
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,24	0,1061	3,00	0,3183
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan <i>* jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi</i>	Q4	4,00	0,1310	4,00	0,5242
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,24	0,1061	3,14	0,3334
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	3,38	0,1108	3,14	0,3481
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	3,38	0,1108	3,14	0,3481
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,43	0,1123	3,14	0,3530
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,29	0,1076	3,14	0,3383
	Total		30,52	1,0000		3,24
Indeks Kepuasan Layanan Fasilitasi Pelaksanaan Tugas DEN		3,24		Penjelasan Nilai Indeks Kepuasan 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) =		21		(Semakin besar ukuran sampel, ser		
Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan = (Dengan Tingkat Konfiden 90%)		± 4,5%				

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM