

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023**



**DIREKTORAT JENDERAL MINERAL DAN BATUBARA
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Tujuan dan Sasaran.....	2
1.4 Manfaat.....	2
BAB II. METODE SURVEI.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Survei.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan...9	
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren SKM.....	9
BAB V. KESIMPULAN.....	11

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	4
2. Tabel 3.1 Jumlah Responden Layanan Perizinan Tahun 2023.....	5
3. Tabel 3.2 Jumlah Responden Layanan Informasi Tahun 2023.....	6
4. Tabel 3.3 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Ditjen Minerba Tahun 2023.....	7
5. Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Layanan Perizinan Tahun 2023.....	7
6. Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Layanan Informasi Tahun 2023.....	8

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Ditjen Minerba Tahun 2021- 2023.....10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan 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.

Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara sebagai pelaksana pelayanan publik telah memberikan layanan kepada para stakeholder di subsektor minerba berupa layanan perizinan dan layanan informasi. Sehingga untuk meningkatkan kualitas layanan kepada para stakeholder dimaksud, Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara melakukan survei kepada para pengguna layanan berdasarkan pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada periode bulan Januari s.d. Desember 2023 dengan memberikan kuisioner kepada pengguna layanan untuk memperoleh persepsi pengguna layanan dimaksud.

Dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat, diharapkan selain dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, metode ini juga bisa dijadikan sebagai tolak ukur akuntabilitas dan transparansi layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara sebagai unit penyelenggara pelayanan

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Tujuan dan Sasaran

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.1. Manfaat

Dengan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat diperoleh manfaat antara lain :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat
- e. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan antara lain Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Informasi. Kuesioner untuk Pelayanan Perizinan diberikan pada saat badan usaha akan download SK pada <https://perizinan.esdm.go.id> dan Kuesioner untuk Pelayanan Informasi dapat diisi pada tautan <https://www.minerba.esdm.go.id/survey>. Link tersebut diinformasikan jika badan usaha menghubungi WA Minerba atau email perizinan minerba.

2.2 Metode Survei

Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 (sembilan) unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017:

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Internal (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 — 2,5996	25,00 — 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 — 3,064	65,00 — 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 — 3,532	76,61 — 88,30	B	Baik
4	3,5324 — 4,00	88,31 — 100,00	A	Sangat Baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mendownload file excel pada website perizinan minerba untuk hasil kuesioner layanan perizinan dan pada website minerba.esdm.go.id untuk hasil kuesioner layanan informasi

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data periode Januari – Desember 2023, jumlah responden layanan perizinan sebanyak 2.332 responden dan jumlah responden Layanan Informasi sebanyak 58 responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Responden Layanan Perizinan Tahun 2023

No	Jenis Layanan	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Total
1	Izin Pengangkutan dan Penjualan Batubara Perpanjangan	4	3	1	3	11
2	Izin Pengangkutan dan Penjualan Mineral Perpanjangan	1	1			2
3	Izin Usaha Jasa Pertambangan Perpanjangan	7	6	8	13	34
4	Izin Usaha Jasa Pertambangan Perubahan Bidang Sub Bidang	9	25	14	3	51
5	Izin Usaha Pertambangan Batubara Perpanjangan	5				5
6	Izin Usaha Pertambangan Khusus Mineral Peningkatan	1		1	1	3
7	Izin Usaha Pertambangan Mineral Logam Perpanjangan	1				1
8	Izin Usaha Pertambangan Mineral Non Logam dan Batuan Baru	1				1
9	Izin Usaha Pertambangan Mineral Non Logam Jenis Tertentu Baru		3	1		4
10	OSS - Izin Usaha Pertambangan Batubara Baru	1				1
11	OSS - Izin Usaha Pertambangan Batubara Peningkatan		1	2	1	4
12	OSS - Izin Usaha Pertambangan Batubara Perpanjangan		12	4	4	20
13	OSS - Izin Usaha Pertambangan Mineral Logam Baru				1	1
14	OSS - Izin Usaha Pertambangan Mineral Logam Peningkatan		2			2
15	OSS - Izin Usaha Pertambangan Mineral Logam Perpanjangan		1	2	4	7
16	OSS - Izin Usaha Pertambangan Mineral Non Logam dan Batuan Baru		2	2	1	5

No	Jenis Layanan	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Total
17	OSS - Izin Usaha Pertambangan Mineral Non Logam dan Batuan Peningkatan				1	1
18	OSS - Izin Usaha Pertambangan Mineral Non Logam dan Batuan Perpanjangan				2	2
19	PB - Izin Pengangkutan dan Penjualan Batubara Baru	67	61	42	38	208
20	PB - Izin Pengangkutan dan Penjualan Mineral Baru	49	20	36	25	130
21	PB - Izin Usaha Jasa Pertambangan Baru	90	47	48	38	223
22	Pengakhiran Karena Pengembalian Izin Pengangkutan dan Penjualan Batubara			1		1
23	Pengakhiran Karena Pengembalian Izin Usaha Pertambangan Mineral Logam Operasi Produksi	1				1
24	Pengesahan Kepala Teknik Tambang / Penanggung Jawab Teknik dan Lingkungan	45	38	30	51	164
25	Permohonan Kartu Izin Meledakkan (KIM)	57	60	51	47	215
26	Permohonan Kartu Pekerja Peledakan (KPP) Madya	37	40	29	14	120
27	Permohonan Perpanjangan Kartu Izin Meledakkan (KIM)	55	34	39	40	168
28	Permohonan Perpanjangan Kartu Pekerja Peledakan (KPP) Madya	20	18	17	18	73
29	Rekomendasi Persetujuan Ekspor Mineral Logam Hasil Pengolahan	1				1
30	Revisi Rekomendasi Persetujuan Ekspor Mineral Logam Hasil Pengolahan				1	1
31	Rekomendasi Perpanjangan Persetujuan Ekspor Mineral Logam dengan Kriteria Tertentu				1	1
32	WIUP Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu dan Batuan	167	220	262	222	871
Total		620	593	590	529	2332

Tabel 3.2 Jumlah Responden Layanan Informasi Tahun 2023

No	Kategori Responden	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Total
1	Perusahaan	8	4	16	15	12
2	Perorangan / umum	3	3	4	5	6
Total		11	7	20	20	58

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil olah data SKM tersebut, didapatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara periode Tahun 2023:

- Indeks Layanan Perizinan sebesar **3,51** dengan total **2332 responden**.
- Indeks Layanan Informasi sebesar **3,08** dengan total **58 responden**.

Berikut detailnya:

Tabel 3.3 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Ditjen Minerba Tahun 2023

No	Pertanyaan	Kode		Layanan							Rata-Rata Terbobot (Weighted Average)	No	Layanan	Jumlah Responden
				Perizinan	Informasi	Cetak Peta	PNBP	Kepagawian	Kompetensi	Tata Laksana				
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	Importance	3,69	3,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,68	1	Perizinan, Cetak Peta, PNBP	2332
			Performance	3,60	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,58	2	Informasi	58
			Gap	0,00	0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3	Cetak Peta
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	Importance	3,68	3,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,68	4	PNBP	0
			Performance	3,61	3,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,60	5	Kepagawian	0
			Gap	0,00	0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6	Kompetensi
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	Importance	3,64	3,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,64	7	Tata Laksana	0
			Performance	3,57	3,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,55			
			Gap	0,00	-0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,01			
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *jika layanan tidak bebaya tidak perlu diisi	Q4	Importance	2,77	3,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,78			
			Performance	2,75	2,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,70			
			Gap	0,00	-0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,01			
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	Importance	3,66	3,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,65			
			Performance	3,60	3,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,58			
			Gap	0,00	0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
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	Importance	3,66	3,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,66			
			Performance	3,57	3,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,56			
			Gap	0,00	-0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
7	a. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kecapaian dan kesamahaan (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	Importance	3,67	3,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,67			
			Performance	3,60	3,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,59			
			Gap	0,00	-0,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,01			
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	Importance	3,67	3,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,67			
			Performance	3,60	3,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,59			
			Gap	0,00	-0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,01			
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang pemangangan/pengaduan pengguna layanan	Q9	Importance	3,64	3,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,64			
			Performance	3,51	3,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,51			
			Gap	0,00	-0,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			

Note: Mohon lakukan update formula kolom rata-rata terbobot dan jumlah responden jika ada penambahan layanan (selom layanan)

catatan : 1 kuesioner untuk layanan perizinan, cetak peta dan PNBP sehingga jun

Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Layanan Perizinan Tahun 2023

	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,69	0,1149	3,60	0,4136
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,68	0,1148	3,61	0,4144
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,64	0,1136	3,57	0,4049
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	2,77	0,0863	2,75	0,2376
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,66	0,1140	3,60	0,4097
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	3,66	0,1142	3,57	0,4081
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	3,67	0,1144	3,60	0,4114
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,67	0,1143	3,60	0,4115
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,64	0,1136	3,51	0,3991
	Total		32,08	1,0000		3,51
Indeks Kepuasan Layanan Perijinan		3,51		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) =		2332		(Semakin besar ukuran sampel, semakin kecil sampling error)		
Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan = (Dengan Tingkat Konfiden 90%)		± 0,4%				

Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Layanan Informasi Tahun 2023

	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,45	0,1084	3,00	0,3252
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,41	0,1073	3,02	0,3238
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,67	0,1154	3,12	0,3603
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	3,10	0,0976	2,90	0,2826
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,45	0,1084	3,07	0,3327
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	3,67	0,1154	3,05	0,3523
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	3,72	0,1171	3,12	0,3653
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,64	0,1144	3,12	0,3569
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,69	0,1160	3,28	0,3800
	Total		31,81	1,0000		3,08
Indeks Kepuasan Layanan Informasi		3,08		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) =		58		(Semakin besar ukuran sampel, semakin kecil sampling error)		
Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan = (Dengan Tingkat Konfiden 90%)		± 2,7%				

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui layanan perizinan :

1. Aspek yang paling penting dengan nilai IKM tertinggi adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan nilai importance sebesar 3,69
2. Aspek yang mendapatkan apresiasi dari publik dengan nilai IKM tertinggi adalah kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai performance sebesar 3,61

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui layanan Informasi :

1. Aspek yang paling penting dengan nilai IKM tertinggi adalah kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan dengan nilai importance sebesar 3,72
2. Aspek yang mendapatkan apresiasi dari publik dengan nilai IKM tertinggi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai performance sebesar 3,28

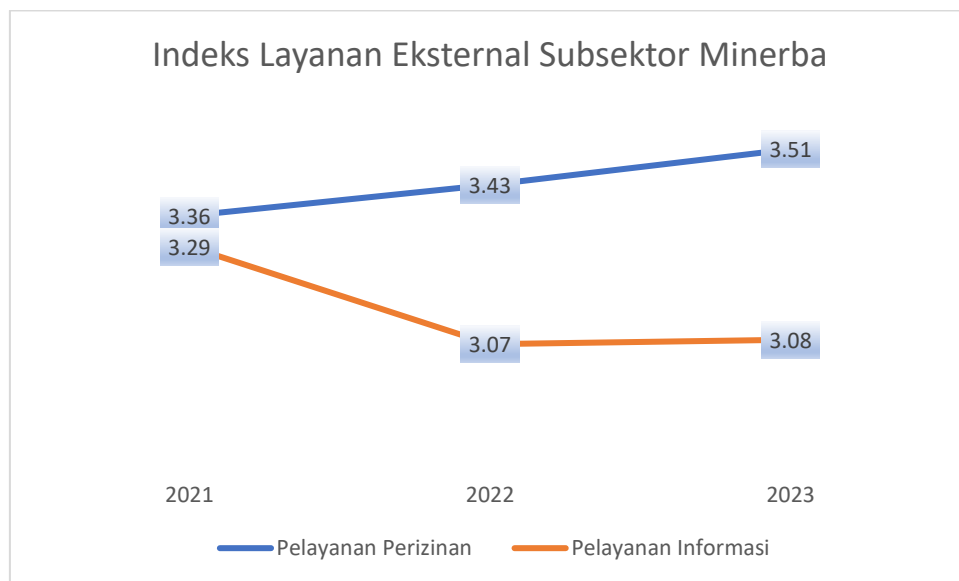
1.2 Rencana Tindak Lanjut

- Dilakukan kegiatan monitoring RPIIT setiap triwulanan agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal
- Dilakukan rapat mingguan dalam rangka monitoring dan evaluasi perizinan
- Saat ini prosedur Pelayanan/SOP di minerba berdasarkan Permen ESDM No 5 Tahun 2021

1.3 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 Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Ditjen Minerba Tahun 2021- 2023

Pada grafik diatas dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan layanan Eksternal pada Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara termasuk kategori “Baik”.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2023, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara secara umum mencerminkan kualitas “Baik” dengan indeks layanan perizinan sebesar 3,51 dan indeks layanan informasi sebesar 3,08;
2. Aspek yang mendapatkan apresiasi dari publik dengan nilai IKM tertinggi untuk layanan perizinan adalah kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai performance sebesar 3,61
3. Aspek yang mendapatkan apresiasi dari publik dengan nilai IKM tertinggi untuk layanan informasi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai performance sebesar 3,28