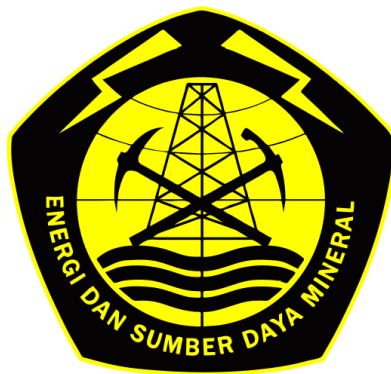


LAPORAN HASIL

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE

JANUARI – DESEMBER TAHUN 2023



SEKRETARIAT JENDERAL

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 Sekretariat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (KESDM) Periode Bulan Januari-Desember Tahun 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 Birokrasi 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 Sekretariat Jenderal KESDM ini. Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua unit penyelenggara pelayanan publik dan pelayanan administrasi pemerintah di lingkungan Sekretariat Jenderal KESDM 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 Sekretariat Jenderal KESDM.

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	8
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	12
4.1. Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2. Rencana Tindak Lanjut	12
4.3. Tren Nilai SKM	13
BAB V. KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	18
• Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM	18

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 Sekretariat Jenderal KESDM sebagai salah satu penyedia layanan publik dan layanan administrasi pemerintahan, 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 Sekretariat Jenderal KESDM.

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 dan pelayanan administrasi pemerintah di lingkungan Sekretariat Jenderal KESDM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM Tahun 2023 menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan secara langsung atau tatap muka maupun secara daring. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Sekretariat Jenderal KESDM 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 dengan jangka waktu (periode) tertentu Januari-Desember 2023. (beberapa unit layanan publik melakukan secara semesteran)

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada Tahun 2023, jumlah responden yang mengisi SKM pada seluruh Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Jenderal KESDM sebanyak 5.924 responden.

BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

Berikut rincian hasil SKM Tahun 2023 pada masing-masing unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Jenderal 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	Layanan Informasi Publik (Biro KLIK)	Tahunan (Januari – Desember)	3.38	3.44	3.31	4.00	3.46	3.08	3.36	3.29	3.21	3,41	B (Baik)	799	1. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan penanganan pengaduan pengguna layanan 2. kualitas sarana dan prasarana	1. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 2. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 3. prosedur pelayanan	
2	Layanan Event (Pameran, Temu Netizen, Sosialisasi) (Biro KLIK)	Tahunan (Januari – Desember)	3.24	3.21	3.14	4.00	3.26	3.30	3.20	3.32	3.30	3,34	B (Baik)	856	1. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 2. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 3. prosedur pelayanan	1. peninjauan ulang SOP pelayanan event 2. adanya sharing session terkait kesopanan dan keramahan petugas layanan 3. evaluasi prosedur layanan event	
3	Layanan Pengelolaan PPBMN	Tahunan (Januari – Desember)	3,45	3,44	3,40	3,49	3,45	3,50	3,55	3,38	3,45	3,46	B (Baik)	183	1. Kualitas sarana dan prasarana 2. jangka waktu penyelesaian layanan	1. meningkatkan kualitas sarana prasarana 2. melakukan pengadaan barang inventaris kantor 3. melakukan monitoring atas setiap tugas dan permasalahan yang masuk sehingga setiap permasalahan dapat diawasi tindaklanjut penyelesaiannya.	
4	Layanan JDIH (Biro Hukum)	Tahunan (Januari – Desember)	3.40	3.39	3.24	3.87	3.36	3.33	3.42	3.27	3.77	3,45	B (Baik)	75	1. jangka waktu penyelesaian layanan 2. kualitas sarana dan prasarana 3. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	1. evaluasi terhadap layanan website www.jdih.esdm.go.id 2. memperkaya tampilan website 3. penambahan personil pengelola website JDIH	
5	Layanan Administrasi kepegawaian (Biro SDM)	Tahunan (Januari – Desember)	3.56	3.49	3.23	3.93	3.37	3.48	3.42	3.36	3.36	3,46	B (Baik)	100	1. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 2. kualitas sarana dan prasarana 3. penanganan pengaduan pengguna layanan	1. Evaluasi SOP Pelayanan kepegawaian 2. Koordinasi dengan SJU terkait perbaikan sarana kepegawaian	

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. Sosialisasi penanganan pengaduan kepegawaian	
6	Biro Keuangan / Indeks Kepuasan Biro Keuangan	Tahunan (Januari – Desember)	3.12	3.25	3.19	3.78	3.21	3.27	3.29	3.19	3.64	3.32	B (Baik)	108	1. Kesesuaian pelayanan dengan prosedur operasional standar (SOP) pelayanan ini. 2. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3. Kualitas sarana dan prasarana	1. Sosialisasi prosedur layanan keuangan 2. Evaluasi prosedur pengelolaan keuangan 3. Koordinasi dengan SJU terkait perbaikan sarana prasarana	
7	Indeks Kepuasan Layanan Biro Ortala	Tahunan (Januari – Desember)	3.34	3.28	3.13	3.91	3.22	3.22	3.38	3.34	3.88	3,41	B (Baik)	32	1. kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan 2. kesesuaian produk Pelayanan 3. kemudahan prosedur pelayanan	1. Evaluasi SOP layanan Biro Ortala 2. Evaluasi produk Biro Ortala 3. Evaluasi SOP layanan Biro Ortala	
8	Layanan korespondensi (SJU)	Tahunan (Januari – Desember)	3,36	3,37	3,30	3,39	3,35	3,38	3,40	3,40	3,40	3,37	B (Baik)	672	1. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 2. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 3. kesesuaian produk pelayanan	1. Evaluasi SOP layanan korespondensi untuk mempercepat proses persuratan 2. Evaluasi petugas layanan 3. Evaluasi terkait korespondensi di lingkungan KESDM	
9	Layanan penyelenggaraan event (SJU)	Tahunan (Januari – Desember)	3,36	3,36	3,36	3,38	3,34	3,35	3,35	3,33	3,31	3,35	B (Baik)	672	1. penanganan pengaduan pengguna layanan 2. kualitas sarana dan prasarana 3. kesesuaian produk pelayanan	1. Evaluasi SOP layanan persiapan rapat Menteri/Pejabat tinggi 2. Evaluasi sarana pendukung rapat-rapat yg dikelola SJU 3. Perbaikan SOP layanan penyelenggaraan event	
10	Layanan klinik kesehatan (SJU)	Tahunan (Januari – Desember)	3,36	3,35	3,35	3,41	3,36	3,37	3,38	3,35	3,35	3,36	B (Baik)	672	1. penanganan pengaduan pengguna layanan 2. kualitas sarana dan prasarana 3. kesesuaian produk pelayanan	1. Evaluasi SOP layanan klinik 2. Peningkatan layanan klinik Setjen 3. Sosialisasi layanan klinik	
11	Layanan keamanan dan kebersihan (SJU)	Tahunan (Januari – Desember)	3,36	3,38	3,36	3,50	3,36	3,35	3,38	3,37	3,35	3,38	B (Baik)	672	1. kompetensi/ kemampuan petugas 2. penanganan pengaduan pengguna layanan 3. kesesuaian pelayanan dengan prosedur	1. peningkatan kapabilitas petugas keamanan dan kebersihan 2. Evaluasi penanganan pengaduan	

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						
															operasional standar (SOP) pelayanan	3. Evaluasi atau Perbaikan SOP keamanan dan kebersihan	
12	Layanan perlengkapan kantor (SJU)	Tahunan (Januari – Desember)	3,33	3,34	3,34	3,47	3,35	3,35	3,38	3,34	3,33	3,36	B (Baik)	672	1. penanganan pengaduan pengguna layanan 2. kesesuaian pelayanan dengan prosedur operasional standar (SOP) pelayanan 3. kemudahan prosedur pelayanan	1. Sosialisasi/sharing terkait SOP kebutuhan perkantoran 2. Evaluasi tatacara permohonan perlengkapan perkantoran 3. Evaluasi SOP layanan perkantoran	
13	Layanan Data ESDM (SJI)	Tahunan (Januari – Desember)	3.13	3.24	3.24	4.00	3.27	3.18	3.30	3.26	3.22	3,33	B (Baik)	200	1. kesesuaian pelayanan dengan prosedur operasional standar (SOP) pelayanan ini. 2. ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online) 3. penanganan pengaduan pengguna layanan	1. perbaikan SOP layanan data sehingga lebih cepat dan realibilitas 2. evaluasi ketersediaan klasifikasi jenis-jenis informasi 3. sosialisasi pengelolaan layanan data di internal KESDM	
14	Layanan Teknologi Informasi ESDM (SJI)	Tahunan (Januari – Desember)	3.35	3.43	3.40	3.95	3.45	3.50	3.51	3.45	3.95	3,55	A (Sangat Baik)	214	1. kesesuaian pelayanan dengan prosedur operasional standar (SOP) pelayanan ini. 2. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3. kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1. Evaluasi layanan terkait pengajuan atau koordinasi terkait aplikasi IT 2. Pembuatan SOP dalam layanan TI	
	Rata-rata ***		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 2. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka) atau ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online) 3. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1. mengkoordinasikan ke semua UPP di Setjen untuk meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 2. peningkatan petugas layanan dalam memberi layanan melalui diklat 3. meninjau kesesuaian dengan produk layanan. 4. rekomendasi ke seluruh layanan di Setjen untuk perbaikan kualitas sarana dan prasarana	

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						
															4. 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.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :

- 1) kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (skor 3.30)
- 2) kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka) atau ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online) (skor 3.32)
- 3) kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. (skor 3.34)
- 4) kualitas sarana dan prasarana (skor 3.34)

Keempat hal ini yang akan menjadi program prioritas perbaikan layanan publik untuk periode tahun anggaran 2024.

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

- 1) kewajaran tarif dalam pelayanan dengan nilai (skor 3.65)
- 2) perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan atau kemudahan dan kejelasan fitur sistem online dengan nilai (skor 3.36)
- 3) penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai (skor 3.56).

ketiga prestasi pada unsur tersebut perlu ditingkatkan sehingga Pelayanan Setjen KESDM bisa mencapai layanan prima.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan temuan nilai terendah diatas akan menjadi suatu program kegiatan yang wajib direalisasikan untuk memperbaiki kualitas layanan di lingkungan Setjen KESDM. Rencana tindak lanjut akan dilaksanakan pada periode anggaran 2024 yaitu:

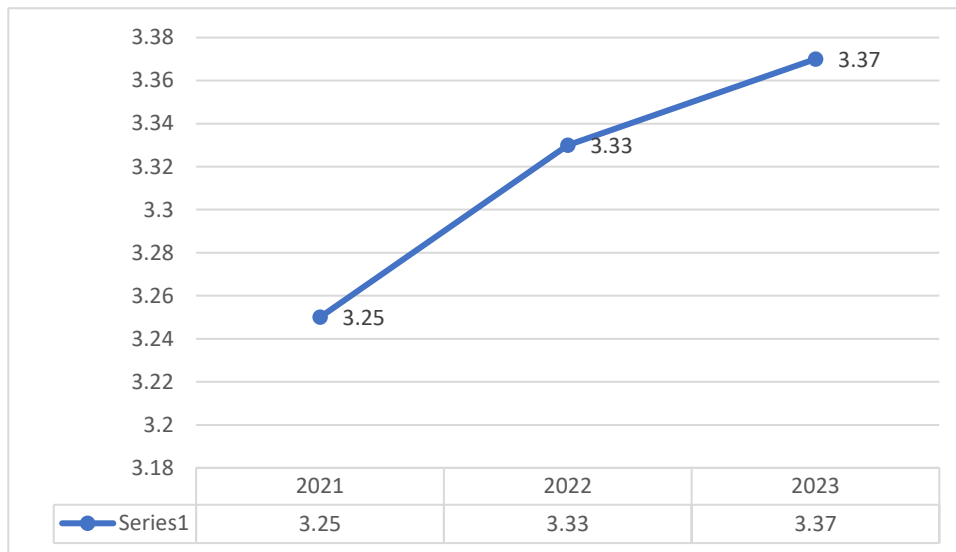
- 1) mengkoordinasikan ke semua UPP di Setjen untuk meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- 2) peningkatan petugas layanan dalam memberi layanan melalui diklat
- 3) meninjau kesesuaian dengan produk layanan.
- 4) rekomendasi ke seluruh layanan di Setjen untuk perbaikan kualitas sarana dan prasarana

Keempat ini merupakan akan kecenderungan total dari rerata masing-masing layanan publik dan layanan administrasi pemerintah di lingkungan Setjen KESDM, tentunya masing-masing Unit Pelayanan Publik memiliki target tindak lanjut sesuai dengan nilai terendah hasil SKM nya.

4.3 Tren Nilai SKM

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

Tabel Capaian SKM Setjen KESDM Periode Tahun 2021 s.d. 2023



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga tahun 2023 di lingkup Sekretariat Jenderal Kementerian ESDM.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Jenderal KESDM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan **nilai SKM 3,37 atau bernilai interval konversi sebesar 84.25**. Meskipun demikian, nilai SKM Sekretariat Jenderal KESDM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 1. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (skor 3.30)
 2. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka) atau ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online) (skor 3.32)
 3. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. (skor 3.34)
 4. kualitas sarana dan prasarana (skor 3.34)
- Keempat hal ini yang akan menjadi program prioritas perbaikan layanan publik untuk periode tahun anggaran 2024.

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

1. kewajaran tarif dalam pelayanan dengan nilai 3.65
2. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan atau kemudahan dan kejelasan fitur sistem online dengan nilai 3.36
3. penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 3.56.

Jakarta, Desember 2023

Kepala Biro Organisasi dan Tata Laksana

(Drs. Endang Sutisna)

NIP 196404251991031002

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Setjen KESDM

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Sekretariat Jendertal KESDM	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".