



KEMENTERIAN
ENERGI DAN SUMBER
DAYA MINERAL



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

20
25



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Tahun 2025.

Laporan ini memuat langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Seluruh proses dan tahapan dimaksud berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birkasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa Indeks Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diselenggarakan. Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing layanan membentuk Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selanjutnya Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berjenjang membentuk Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Eselon I dan Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral merupakan bentuk pertanggungjawaban atas kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian ESDM yang telah banyak membantu tersusunnya laporan ini.

Dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan, oleh karena itu kami menerima masukan, kritik 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, 24 Desember 2025

Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia,



Ida Nuryatin Finahari

DAFTAR ISI

BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA DAN METODE ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.1 Pengumpulan Data	6
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.3 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.4 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.5 Variabel, Unsur, dan Skala Pengukuran SKM	8
2.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	10
2.7 Standar Nilai dan Interpretasi Hasil IKM	12
BAB III	13
HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	13
BAB IV. KESIMPULAN	22
LAMPIRAN I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	23
LAMPIRAN II. Hasil Pelaksanaan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	24

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 menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Selain itu, pelibatan masyarakat juga mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Untuk menjalankan amanat tersebut, maka ditetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 diukur dengan kriteria tertentu berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan komponen standar pelayanan, kompetensi dan perilaku pelaksana pelayanan publik, serta penanganan pengaduan.

Survei Kepuasan Masyarakat diselenggarakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral sebagai instansi pemerintah penyedia layanan publik. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian ESDM adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 229 K/09/MEM/2020 tentang Indikator Kinerja Utama Di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat dan persepsi masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

1.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yang menjadi dasar pengukuran SKM, sebagai berikut:

1. **Persyaratan pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrasi;

2. **Sistem, mekanisme, dan prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;
4. **Biaya/tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan layanan;
5. **Produk spesifikasi jenis layanan**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan;
6. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana**, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak dan prasarana untuk benda tidak bergerak.

BAB II

PENGUMPULAN DATA DAN METODE ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Unit Penyelenggara Pelayanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral selama periode Januari sampai Juni 2025.

Kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan. Kualitas tidak hanya sekedar memenuhi kriteria internal organisasi, tetapi juga memenuhi standar dan ekspektasi yang ditetapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, kunci utama untuk mencapai kualitas layanan yang optimal adalah kemampuan organisasi dalam mengenali pelanggan serta memahami kebutuhan dan harapan mereka. Pengukuran kualitas layanan sangat penting untuk dilaksanakan setidaknya karena 3 (tiga) alasan utama yaitu:

1. Sebagai dasar perbandingan kinerja, yakni untuk mengetahui perubahan yang terjadi dalam organisasi sebelum dan sesudah dilakukan suatu intervensi, program, atau kebijakan tertentu;
2. Untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sehingga organisasi dapat menentukan area-area yang memerlukan perbaikan atau penguatan secara tepat;
3. Sebagai acuan dalam penetapan standar pelayanan yaitu merumuskan tolak ukur pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan yang berkelanjutan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam rangka memenuhi nilai Indikator Kinerja Utama Kementerian ESDM Tahun 2025 pada Sasaran Strategis Layanan Sektor ESDM yang Optimal serta menindaklanjuti Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner mandiri yang diisi langsung oleh responden. Prosedur ini melibatkan dua pendekatan utama yaitu:

1. Pengumpulan Data di Lokasi

Responden mengisi kuesioner secara tatap muka di area unit layanan selama jam operasional. Petugas unit layanan bertugas menghimbau dan memberikan arahan kepada penerima layanan untuk berpartisipasi dalam survei.

2. Pengumpulan Data Daring

Responden juga dapat mengakses dan mengisi kuesioner secara daring melalui tautan yang disediakan oleh unit layanan melalui *Googleform*, *Microsoft Forms*, atau kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dalam aplikasi perizinan usaha sektor ESDM pada laman <https://perizinan.esdm.go.id> dan <https://esdm.go.id/inline/>. Metode ini memungkinkan pengumpulan data dari responden yang tidak berada di lokasi fisik layanan.

Hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden langsung terinput secara otomatis ke dalam database *Googlesheet* apabila survei daring dilakukan melalui *Googleform* atau database aplikasi layanan apabila survei daring dilakukan melalui aplikasi layanan publik. Pendekatan ini memastikan data yang terkumpul akurat, efisien, dan siap untuk dianalisis lebih lanjut.

2.3 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM dilaksanakan secara periodik per semester. Semester I dilaksanakan pada periode bulan Januari hingga Juni 2025, sedangkan semester II dilaksanakan secara akumulatif pada periode bulan Januari sampai dengan Desember 2025. Pendekatan periodik ini bertujuan untuk memantau perubahan tren dan kepuasan pelanggan secara berkala, memungkinkan unit layanan untuk mengidentifikasi area perbaikan secara berkelanjutan.

Pengecualian waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Jenderal Penegakan Hukum ESDM yang baru dibentuk pada bulan Agustus 2025, sehingga pelaksanaan SKM bagi unit tersebut untuk tahun 2025 dilaksanakan secara tahunan.

2.4 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM periode tahun 2025 adalah sebanyak 52.853 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Table 2.0.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM

No	Unit Penyelenggara Pelayanan	Jumlah Responden
1	Sekretariat Jenderal	3.200
2	Inspektorat Jenderal	299
3	Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi	2.039
4	Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	748
5	Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara	2.093
6	Direktorat Jenderal EBTKE	604
7	Direktorat Jenderal Penegakan Hukum ESDM	75
8	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia ESDM	35.748
9	Badan Geologi	6.747
10	Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional	69
11	Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi	1.278
Total		52.900

2.5 Variabel, Unsur, dan Skala Pengukuran SKM

Variabel, pengukuran, dan skala dalam Survei Kepuasan Masyarakat disusun sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Manual Indeks Kepuasan Layanan Kementerian ESDM dalam Kepmen ESDM Nomor 229 K/09/MEM/2020 tentang Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM mengukur kualitas pelayanan yang didefinisikan sebagai diskrepansi/gap antara ekspektasi atau harapan pelanggan dengan persepsi atas pelayanan yang pelanggan dapatkan. Kepuasan yang dirasakan tergantung pada sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan. Oleh karena itu, terdapat 2 (dua) variabel dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu variabel (1). Kepentingan; dan (2). Kepuasan.

Variabel kepentingan mengukur seberapa penting arti komponen layanan bagi responden. Skala pengukuran variabel kepentingan menggunakan skala *Likert*, 1 sampai dengan 4, sebagai berikut: 1 = Sangat Tidak Penting; 2 = Tidak Penting; 3 = Penting; dan 4 = Sangat Penting.

Variabel kepuasan mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan yang responden rasakan terkait dengan layanan yang diterima. Skala pengukuran variabel kepuasan menggunakan skala Likert, 1 sampai dengan 4, sesuai dengan kriteria dalam Lampiran Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Kuesioner berisi 9 (sembilan) unsur penilaian berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 dalam bentuk pertanyaan, sebagai berikut:

Tabel 2.2. Variabel, Unsur, dan Skala dalam Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM

Unsur	Variabel Kepentingan (Importance)		Variabel Kinerja (Performance)	
	Pertanyaan	Skala	Pertanyaan	Skala
U1	Menurut pendapat Saudara, seberapa penting kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1: Sangat Tidak Penting 2: Tidak Penting 3: Penting 4: Sangat Penting	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1: Tidak Sesuai 2: Kurang Sesuai 3: Sesuai 4: Sangat Sesuai
U2	Menurut pendapat Saudara, seberapa penting kemudahan prosedur pelayanan?	1: Sangat Tidak Penting 2: Tidak Penting 3: Penting 4: Sangat Penting	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ini?	1: Tidak Mudah 2: Kurang Mudah 3: Mudah 4: Sangat Mudah
U3	Menurut pendapat Saudara, seberapa penting kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	1: Sangat Tidak Penting 2: Tidak Penting 3: Penting 4: Sangat Penting	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	1: Tidak Cepat 2: Kurang Cepat 3: Cepat 4: Sangat Cepat
U4	Menurut pendapat Saudara, seberapa penting kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1: Sangat Tidak Penting 2: Tidak Penting 3: Penting 4: Sangat Penting	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1: Sangat Mahal 2: Cukup Mahal 3: Murah 4: Gratis
U5	Menurut pendapat Saudara, seberapa penting kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1: Sangat Tidak Penting 2: Tidak Penting 3: Penting 4: Sangat Penting	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1: Tidak Sesuai 2: Kurang Sesuai 3: Sesuai 4: Sangat Sesuai
U6	a) Menurut pendapat Saudara, seberapa penting kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? (Khusus untuk layanan tatap muka) b) Menurut pendapat Saudara, seberapa penting ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan? (Khusus untuk layanan online)	1: Sangat Tidak Penting 2: Tidak Penting 3: Penting 4: Sangat Penting	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)	1: Tidak Kompeten 2: Kurang Kompeten 3: Kompeten 4: Sangat Kompeten
U7	a) Menurut pendapat Saudara, seberapa penting perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? (Khusus untuk layanan tatap muka) b) Menurut pendapat Saudara, seberapa penting kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan? (Khusus untuk layanan online)	1: Sangat Tidak Penting 2: Tidak Penting 3: Penting 4: Sangat Penting	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)	1: Tidak Sopan dan Ramah 2: Kurang Sopan dan Ramah 3: Sopan dan Ramah 4: Sangat Sopan dan Ramah
U8	Menurut pendapat Saudara, seberapa penting kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan?	1: Sangat Tidak Penting 2: Tidak Penting 3: Penting 4: Sangat Penting	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan ini?	1: Buruk 2: Cukup 3: Baik 4: Sangat Baik
U9	Menurut pendapat Saudara, seberapa penting penanganan pengaduan pengguna layanan?	1: Sangat Tidak Penting 2: Tidak Penting 3: Penting 4: Sangat Penting	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ini?	1: Tidak Ada 2: Ada, Tetapi Tidak Berfungsi 3: Berfungsi Kurang Maksimal 4: Dikelola dengan Baik

2.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Metode pengolahan dan analisis data Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Manual Indeks Kepuasan Layanan Kementerian ESDM dalam Kepmen ESDM Nomor 229 K/09/MEM/2020 tentang Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Indeks Kepuasan Masyarakat diukur dengan menghitung tingkat kepentingan setiap unsur layanan dengan persepsi kinerja layanan yang diperoleh dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Setelah data terkumpul, kemudian dihitung rata-rata skor kepuasan untuk setiap unsur layanan (*mean performance score*) dan rata-rata skor kepentingan untuk setiap unsur layanan (*mean importance score*).

1. Penghitungan *Mean Importance Score (MIS)* pada Setiap Unsur Layanan

$$MIS = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Kepentingan dari seluruh responden}}{\text{Jumlah responden}}$$

2. Penghitungan *Mean Performance Score (MPS)* pada Setiap Unsur Layanan

$$MPS = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Kinerja Layanan dari seluruh responden}}{\text{Jumlah responden}}$$

3. Penghitungan *Weight Factor (WF)* pada Setiap Unsur Layanan

$$WF = \frac{MIS \text{ per unsur}}{Total MIS \text{ seluruh unsur}}$$

4. Penghitungan *Weight Score (WS)* pada Setiap Unsur

$$WS = WF \times MPS$$

5. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \sum_{k=0}^n WF \times MPS$$

Untuk memahami hasil temuan dan merekomendasikan rencana tindak lanjut hasil Indeks Kepuasan Masyarakat, digunakan metode analisis kesenjangan (*gap analysis*). *Gap analysis* merupakan selisih antara *mean importance score* dan *mean performance score*. Metode ini sangat berguna untuk memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan serta mencari akar permasalahan dari ketidakpuasan pelanggan, sehingga menyediakan arahan rencana tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Prioritas rencana tindak lanjut dilakukan pada 3 (tiga) unsur layanan dengan kesenjangan nilai (*gap score*) tertinggi. Dalam menentukan prioritas unsur layanan untuk dilakukan rencana

tindak lanjut, dapat menggunakan analisis kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) unsur layanan, sebagai berikut:

Gambar 2.1. Diagram Analisis Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*)



Penjelasan masing-masing kuadran dalam diagram analisis kepentingan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*) adalah sebagai berikut:

1. **Kuadran I**

Kuadran I menunjukkan unsur layanan dianggap penting dan menjadi prioritas pelanggan dan kinerja unit pelayanan publik atas unsur layanan tersebut telah memuaskan pelanggan. Rekomendasi unsur layanan yang berada dalam kuadran I adalah dipertahankan kinerjanya.

2. **Kuadran II**

Kuadran II menunjukkan unsur layanan dianggap penting dan menjadi prioritas pelanggan, namun kinerja unit pelayanan publik atas unsur layanan tersebut belum memuaskan atau memenuhi ekspektasi pelanggan. Unit pelayanan publik perlu memprioritas perbaikan pada unsur layanan yang berada dalam kuadran II.

3. **Kuadran III**

Kuadran III menunjukkan unsur layanan dianggap kurang penting dan tidak menjadi prioritas pelanggan, namun telah dilaksanakan dengan baik oleh unit pelayanan publik. Rekomendasi unsur layanan yang berada dalam kuadran III adalah dipertahankan kinerjanya.

4. **Kuadran IV**

Kuadran IV menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksana dengan baik oleh unit pelayanan publik. Unsur layanan yang berada dalam kuadran IV kurang prioritas untuk ditindaklanjuti namun tetap dipantau.

2.7 Standar Nilai dan Interpretasi Hasil IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka hasil capaian IKM tersebut dikonversikan ke dalam skala 100, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Konversi} = \text{IKM} \times 25$$

Berikut ini standar nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan, sebagaimana ditetapkan dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel 2.3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Predikat Mutu Layanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Predikat 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 Bak

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

3.1 Rekapitulasi Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian ESDM, sebanyak 11 (sebelas) Unit Eselon I atau 100% telah menyampaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat. Berikut daftar layanan publik Kementerian ESDM yang telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unit Eselon I.

Tabel 3.1. Rekapitulasi Layanan Publik Kementerian ESDM

No Urut	No	Nama Layanan Publik
Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi		
1	1	Izin Usaha Pengolahan Minyak dan Gas Bumi
2	2	Izin Usaha Penyimpanan Minyak dan Gas Bumi
3	3	Izin Usaha Niaga Minyak dan Gas Bumi
4	4	Izin Usaha Pengangkutan Minyak dan Gas Bumi
5	5	Izin Pemanfaatan Data Minyak dan Gas Bumi
6	6	Izin Survei Umum
7	7	Izin Survei Keluar Wilayah Kerja
8	8	Rencana Impor Barang
9	9	Persetujuan Layak Operasi (SIKEMI)
10	10	Persetujuan Pemroduksian Minyak Bumi pada Sumur Tua
11	11	Persetujuan Study Bersama Konvensional dan Non Konvensional
12	12	Penggunaan Situs Lelang Online WK Migas dalam Proses Lelang WK Migas
13	13	Surat Kemampuan Usaha Penunjang (SKUP)
14	14	Penerbitan Nomor Pelumas Terdaftar (NPT)
15	15	Pengesahan Kualifikasi Ahli Las
16	16	Persetujuan Gudang Handak
17	17	Persetujuan Juru Tembak Bahan Peledak
18	18	Pelayanan Informasi yang informatif melalui website Ditjen Migas
19	19	Jasa Layanan Teknologi Migas
20	20	Participation of Interest 10%
Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan		
21	1	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum (IUPTLU)
22	2	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Sendiri (IUPTLS)
23	3	Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

No Urut	No	Nama Layanan Publik
24	4	Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum
25	5	Izin Interkoneksi Jaringan Tenaga Listrik Lintas Negara
26	6	Izin Pembelian Tenaga Listrik Lintas Negara
27	7	Izin Penjualan Tenaga Listrik Lintas Negara
28	8	Registrasi Nomor Identitas Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum
29	9	Registrasi Nomor Identitas Stasiun Penukaran Baterai Kendaraan Listrik Umum
30	10	Layanan Pengaduan Kepesertaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran
31	11	Layanan Pengaduan Konsumen Listrik
32	12	Persetujuan dan Penandasahan Rencana Impor Barang Modal Dalam Rangka Pembangunan Atau Pengembangan Industri Pembangkitan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum
33	13	Registrasi Sertifikat Produk SNI Ketenagalistrikan
34	14	Registrasi Sertifikat Laik Operasi Instalasi Tenaga Listrik (Instalasi Penyediaan Tenaga Listrik dan Instalasi Pemanfaatan Tegangan Tinggi dan Tegangan Menengah)
35	15	Registrasi Sertifikat Laik Operasi Instalasi Tenaga Listrik (Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah)
36	16	Penunjukan Lembaga Penilai Kompensasi Atas Tanah, Bangunan dan Tanaman Yang Berada Dibawah Ruang Bebas Jaringan Transmisi Tenaga Listrik
37	17	Penetapan Besaran Kompensasi Tanah, Bangunan dan/atau Tanaman yang berada dibawah Ruang Bebas Jaringan Transmisi Tenaga Listrik
38	18	Rekomendasi Pengecualian SNI Wajib Ketenagalistrikan
39	19	Registrasi Sertifikat Kompetensi dan/atau Penerbitan Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan
40	20	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan
41	21	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik
42	22	Registrasi Sertifikat Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik
43	23	Perizinan Berusaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik
44	24	Registrasi Laporan Pemanfaatan Jaringan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Telekomunikasi, Multimedia, dan Informatika (Telematika)
45	25	Layanan Perpustakaan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan
46	26	Layanan Pengelolaan Permintaan Informasi Publik (PPID) dan Pengaduan Publik
47	27	Pengesahan Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik
Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara		
48	1	Layanan Informasi Publik dan Pengaduan
49	2	Layanan Perizinan Bidang Mineral dan Batubara
50	3	Layanan Tata Kelola Internal
Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan, dan Konservasi Energi		
51	1	Layanan Panas Bumi

No Urut	No	Nama Layanan Publik
52	2	Layanan Bioenergi
53	3	Layanan Konservasi Energi
54	4	Layanan Aneka Energi Baru Terbarukan
55	5	Layanan Pembangunan Infrastruktur Energi Baru Terbarukan
56	6	Layanan Lintas EBTKE
Direktorat Jenderal Penegakan Hukum ESDM		
57	1	Layanan Informasi Publik
58	2	Layanan Pengaduan
59	3	Layanan Mediasi
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia ESDM		
60	1	Pelatihan Bidang Migas
61	2	Sertifikasi Bidang Migas
62	3	Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Bidang Migas
63	4	Jasa Laboratorium Bidang Migas
64	5	Layanan Sewa Wisma PPSPDM Migas
65	6	Pelatihan dan Sertifikasi Bidang Geominerba
66	7	Pelatihan Bidang KEBTKE
67	8	Pendidikan (Politeknik) PEM Akamigas
68	9	Pendidikan (Politeknik) PEP Bandung
69	10	Pelatihan Aparatur
70	11	Jasa Laboratorium Balai Diklat Tambang Bawah Tanah (BDTBT)
71	12	Pelatihan Balai Diklat Tambang Bawah Tanah (BDTBT)
72	13	Sarpras Balai Diklat Tambang Bawah Tanah (BDTBT)
73	14	Layanan Sekretariat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia ESDM
74	15	Komisi Akreditasi Lembaga Penyelenggaraan Diklat (KALDP)
Badan Geologi		
75	1	Layanan Kunjungan Museum Geologi
76	2	Layanan Laboratorium Pusat Sumber Daya Mineral, Batubara, dan Panas Bumi (PSDMBP)
77	3	Layanan Laboratorium Pusat Survei Geologi (PSG)
78	4	Layanan Perpustakaan Pusat Air Tanah Geologi Tata Lingkungan (PATGTL)
79	5	Layanan Perpustakaan Pusat Survei Geologi (PSG)
80	6	Layanan Perpustakaan Pusat Vulkanologi dan Mitigasi Bencana Geologi (PVMBG)
81	7	Layanan Perpustakaan Pusat Sumber Daya Mineral, Batubara, dan Panas Bumi (PSDMBP)
82	8	Layanan Balai Penyelidikan dan Pengembangan Teknologi Kebencanaan Geologi (BPPTKG)
83	9	Layanan Balai Besar Survei dan Pemetaan Geologi Kelautan (BBSPGL)

No Urut	No	Nama Layanan Publik
84	10	Layanan Balai Konservasi Air Tanah (BKAT)
85	11	Layanan Informasi Peta Kegeologian (<i>GeoMAP</i>)
Sekretariat Jenderal		
86	1	Layanan Anggaran Pendapatan
87	2	Layanan Anggaran Pendapatan
88	3	Layanan Perbendaharaan
89	4	Layanan Pembinaan Akuntansi dan Penyusunan Laporan Keuangan
90	5	Layanan Informasi Hukum JDIH
91	6	Layanan Informasi Publik
92	7	Layanan Event (Pameran, Temu Netizen, Sosialisasi)
93	8	Layanan Penyusunan MoU
94	9	Layanan Pertemuan Bilateral/Multilateral (Bisnis Forum, Meeting)
95	10	Layanan Asistensi Penataan Organisasi dan Tugas Fungsi
96	11	Layanan Asistensi Penyusunan Analisis Beban Kerja dan Jabatan
97	12	Layanan Asistensi Pengembangan Jabatan
98	13	Layanan Asistensi Penyusunan Peta Proses Bisnis
99	14	Layanan Reviu Penyusunan SOP
100	15	Layanan Penataan Pelayanan Publik
101	16	Layanan Asistensi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
102	17	Layanan Asistensi Pengendalian Internal
103	18	Layanan Administrasi Kepegawaian
104	19	Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara
105	20	Layanan Data Sektor ESDM
106	21	Layanan Teknologi Informasi
Inspektorat Jenderal		
107	1	Layanan Dukungan Pengawasan Internal
Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional		
108	1	Layanan Konsultasi Penyusunan Rencna Umum Energi Daerah (RUED)
109	2	Layanan Dukungan Teknis dan Administratif
Badan Pengatur Hilir Migas		
110	1	Pemberian Hak Khusus Badan Usaha Niaga dan Pengangkutan Gas Bumi melalui Pipa
111	2	Layanan Penetapan Tarif Pengangkutan Gas Bumi melalui Pipa
112	3	Layanan Penetapan Pemanfaatan Bersama Fasilitas/AA
113	4	Layanan Penetapan Harga Gas Bumi RT/PK
114	5	Layanan terhadap Badan Usaha dalam Pelaksanaan Verifikasi Volume DGB
115	6	Layanan terhadap Badan Usaha dalam Pelaksanaan Verifikasi Volume BBM
116	7	Pemberian NRU (Nomor Registrasi Usaha) kepada Badan Usaha BBM

No Urut	No	Nama Layanan Publik
117	8	Layanan Penetapan Kuota JBT (Solar) untuk Konsumen Pengguna Transportasi Khusus
118	9	Layanan terhadap Badan Usaha dalam Pelaksanaan Rekonsiliasi luran
119	10	Layanan Hukum dalam Pemberian Keterangan Ahli untuk Polri
120	11	Layanan Diseminasi Informasi BPH Migas
121	12	Layanan WA Helpdesk BPH Migas
122	13	Layanan Penyusunan PKS (Perjanjian Kerja Sama) BPH Migas

3.2 Analisis Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Kementerian ESDM dihitung per layanan. Agregasi dari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per layanan menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan. Berikut capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2025 pada masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan.

Tabel 3.2. Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

No	Unit Penyelenggara Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Jumlah Responden
1	Sekretariat Jenderal	3,43	3.200
2	Inspektorat Jenderal	3,69	299
3	Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi	3,70	2.039
4	Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	3,70	748
5	Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara	3,63	2.093
6	Direktorat Jenderal EBTKE	3,70	604
7	Direktorat Jenderal Penegakan Hukum ESDM	3,60	75
8	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia ESDM	3,64	35.748
9	Badan Geologi	3,66	6.747
10	Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional	3,43	69
11	Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi	3,72	1.278
Total Responden			52.900

Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM merupakan agregasi dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan. Berikut hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Layanan Kementerian ESDM Tahun 2025.

Tabel 3.3. Olah Data Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM

No	Pertanyaan	Kode Unsur	MIS	Weight Factor	MPS	Weighted Index Score
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3.76	0.1118	3.61	0.4032
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3.76	0.1117	3.68	0.4107
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3.76	0.1118	3.63	0.4054
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	3.65	0.1086	3.75	0.4067
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3.73	0.1110	3.67	0.4071
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	3.75	0.1117	3.67	0.4093
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	3.75	0.1114	3.72	0.4144
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3.71	0.1104	3.59	0.3963
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3.75	0.1116	3.70	0.4127
Total			33.62	1.0000	33.00	3.67

Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM	3,67	Konversi Nilai IKM = 91,75
--	-------------	-----------------------------------

Dengan asumsi simpangan baku =	0.5
Jumlah responden (ukuran sampel) =	52900
Margin of Error (Sampling Error) =	± 0.1%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian ESDM pada Tahun 2025 adalah sebesar 3,67 dengan predikat mutu layanan A kategori “Sangat Baik”, sesuai pedoman dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Capaian ini mencerminkan bahwa secara umum, pelayanan yang diberikan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan di lingkungan Kementerian ESDM telah memenuhi harapan pelanggan, meskipun terdapat unsur-unsur yang perlu dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Untuk mengetahui unsur prioritas perbaikan, maka dilakukan *gap analysis* dalam *importance performance matrix*, sebagai berikut.



Gambar 3.0.1 Diagram Importance Performance Matrix Analysis

Berdasarkan hasil matriks kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*), dapat disimpulkan bahwa 5 (lima) unsur layanan berada pada kuadran I dimana persepsi kualitas dari unsur layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan/ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, Unit Penyelenggara Pelayanan perlu mempertahankan unsur layanan pada kuadran I, antara lain kesesuaian produk layanan, kompetensi petugas/kehandalan sistem layanan berbasis online, prosedur layanan, penanganan pengaduan, dan perilaku petugas. Terdapat 1 (satu) unsur dengan kepentingan rendah dan kinerja tinggi, yaitu unsur kewajaran tarif/biaya. Secara umum, pelanggan merasa puas dengan layanan tidak berbayar serta masih dapat menerima besaran tarif/biaya untuk layanan yang berbayar. Terdapat 3 (tiga) unsur yang berada pada kuadran II dan memerlukan tindak lanjut perbaikan, yaitu:

- a) unsur persyaratan (*gap score* -0,15), hasil pengukuran SKM semester II tahun 2025 menunjukkan bahwa unsur persyaratan mengalami *gap score* yang lebih tinggi dari semester sebelumnya, yaitu -0,11. Hal ini disebabkan karena adanya peningkatan kepentingan/ekspektasi dari pelanggan, dimana pada semester I skor kepentingan sebesar 3,71 menjadi sebesar 3,76 pada semester II. Sementara itu, dari sisi tingkat kepuasan, skor kinerja unsur persyaratan stabil pada angka 3,61. Artinya, pelanggan mempersepsikan masih rumitnya persyaratan baik persyaratan teknis maupun administratif dalam mendapatkan layanan sektor ESDM. Hal ini dapat disebabkan bahwa penyederhanaan perizinan sektor ESDM melalui ditetapkannya PP 28 Tahun 2025 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko belum sepenuhnya dapat diterapkan karena Permen ESDM yang mengatur Standar Perizinan

Berusaha Berbasis Risiko tersebut belum ditetapkan.

- b) Posisi kedua dalam prioritas perbaikan adalah unsur waktu layanan (*gap score* - 0.14). Kesenjangan ekspektasi dan kinerja pada unsur waktu layanan antara data semester I dan II semakin kecil dan diharapkan semakin mendekati harapan pelanggan. Terdapat peningkatan skor kinerja unsur waktu, dimana pada semester I sebesar 3,54 dan meningkat pada semester II menjadi sebesar 3,63. Peningkatan kinerja tersebut juga selaras dengan peningkatan kepentingan/ekspektasi pelanggan, dimana pada semester I sebesar 3,72 menjadi sebesar 3,76 pada semester II. Kementerian ESDM mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan untuk menerapkan layanan berbasis digital dan terintegrasi untuk mempercepat waktu layanan. Selain itu, kebijakan fiktif positif dalam PP 28 Tahun 2025 diharapkan dapat menjadi solusi untuk peningkatan capaian *Service Level Agreement* (SLA), yang dalam pelaksanaannya diharapkan dapat dilaksanakan dengan cermat dan hati-hati.
- c) Unsur ketiga yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur sarana dan prasarana layanan (*gap score* -0,12). Pada semester I, *gap score* unsur tersebut cenderung kecil, yaitu -0.08, yang menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana layanan publik di lingkungan Kementerian ESDM sudah cukup baik. Skor kinerja pada unsur sarana prasarana di semester I dan II tetap stabil di 3,59. Namun demikian, terdapat peningkatan skor kepentingan/ekspektasi pelanggan dari yang sebelumnya pada semester I sebesar 3,67 meningkat menjadi 3,71 pada semester II. Hal tersebut selaras dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada beberapa unit kerja yang baru terbentuk di lingkungan Kementerian ESDM, dimana belum dapat memberikan sarana prasarana layanan yang maksimal. Selain itu, dengan terbitnya Permen PANRB Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan, diharapkan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat melakukan pemenuhan secara bertahap atas fasilitas dan sarana prasarana bagi kelompok rentan.

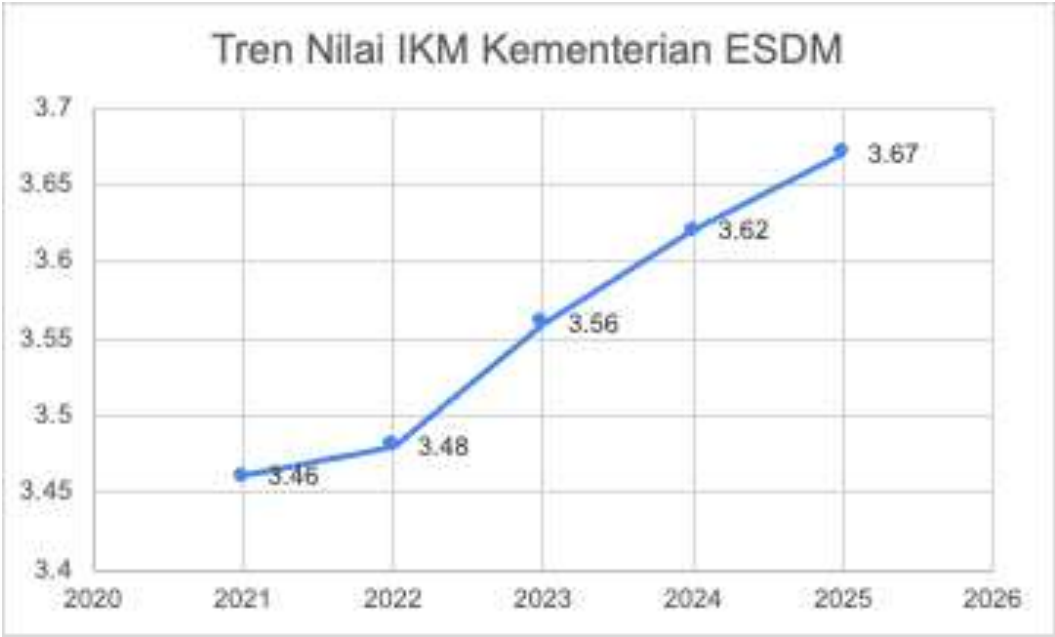
Adapun rekapitulasi hasil SKM per layanan, tercantum dalam lampiran 2.

Hasil SKM menjadi catatan penting bagi seluruh unit kerja, khususnya yang menyelenggarakan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Hal ini mengindikasikan perlunya upaya peningkatan dalam penyampaian informasi terkait layanan, termasuk penjelasan mengenai tarif, jenis, spesifikasi, serta keluaran (output) dari pelayanan yang diberikan. Unit kerja diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih jelas, transparan, dan komunikatif kepada pengguna layanan, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman atau ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kenyataan di lapangan. Dengan demikian, diharapkan kesenjangan persepsi dapat diminimalisasi,

yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian ESDM.

3.3 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM

Kecenderungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian ESDM selama kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir menunjukkan pola yang semakin meningkat, sebagaimana terlihat dalam diagram berikut.



Gambar 3.2. Diagram Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian ESDM

Peningkatan nilai IKM tersebut mencerminkan adanya perbaikan berkelanjutan atas penyelenggaraan pelayanan publik, baik dari sisi proses layanan, kompetensi penyelenggara, semakin terintegrasinya sistem informasi layanan publik, serta sarana prasarana pendukung. Kenaikan tersebut menunjukkan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan telah dirasakan secara positif oleh pengguna layanan.

BAB IV. KESIMPULAN

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 mulai bulan Januari hingga Desember 2025 dengan jumlah stakeholder yang berpartisipasi sebanyak 52.900 responden. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian (IKM) ESDM Tahun 2025 secara umum mencerminkan hasil yang sangat baik dengan nilai indeks sebesar 3,67 atau 91,75 dengan predikat mutu layanan A kategori “Sangat Baik”. Nilai IKM Kementerian ESDM menunjukkan peningkatan yang konsisten dalam 5 (lima) tahun terakhir.
2. Secara umum, berdasarkan hasil pengolahan data IKM Tingkat Kementerian, terdapat 5 (lima) unsur yang telah memenuhi harapan/ekspektasi pelanggan dan perlu dipertahankan kualitasnya, yaitu kesesuaian produk layanan, kompetensi petugas/kehandalan sistem layanan berbasis online, prosedur layanan, penanganan pengaduan, dan perilaku petugas.
3. Terdapat 3 (tiga) unsur dengan *gap score* tinggi antara harapan dan kinerja, yaitu persyaratan, waktu layanan, dan sarana prasarana. Terhadap 3 (tiga) unsur tersebut, Kementerian ESDM melakukan rencana tindak lanjut perbaikan untuk dilaksanakan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan, yaitu (1). Penyederhanaan persyaratan dan proses melalui penetapan Permen ESDM turunan PP 28 Tahun 2025 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; (2). Mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan untuk melaksanakan layanan secara digital dan terintegrasi; serta (3). Secara bertahap melaksanakan pemenuhan sarana prasarana bagi kelompok rentan sesuai dengan Permen PANRB Nomor 11 Tahun 2024;
4. Dari seluruh laporan SKM yang disampaikan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.