

**LAPORAN HASIL SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DAN INDEKS PERSEPSI KORUPSI  
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT JENDERAL**



**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
2019**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK). Guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan acuan bagi perbaikan pelayanan masyarakat dan kinerja auditor dalam melaksanakan tugas pengawasan di Lingkungan Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

### 1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### 2.1. Pengertian Survei IKM, Survei IPK

Survei IKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei IPK adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang persepsi korupsi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat dan persepsi korupsi harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya yang pernah mendapatkan layanan dari penyelenggara pelayanan publik tersebut. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Korupsi harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan agar timbul rasa kepercayaan terhadap unit pelayanan publik terkait.

#### 2.2. Definisi Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Maka kinerja dibawah harapan, masyarakat akan kecewa dan bila kinerja sesuai harapan, masyarakat akan puas. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap organisasi publik.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang seseorang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Secara terminologi sebagaimana dinyatakan Purwodarminto (1990: 759), pengertian persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan. Sedangkan dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses

pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.

Korupsi selalu bersifat tersembunyi, maka mustahil untuk mengukur secara langsung, sehingga digunakan berbagai parameter untuk mengukur tingkat korupsi. Tujuan survei persepsi korupsi ini untuk mendapatkan informasi tentang persepsi korupsi dari pengguna layanan di Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan serta mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan negara yang bebas korupsi.

Sasaran survei Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi ini adalah terselenggaranya pelayanan publik yang memuaskan, bersih, akuntabel dan transparan.

### 2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

#### 2.4. Gambaran Umum Pelayanan di Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM

Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM memiliki tugas dan fungsi dalam kegiatan pengawasan berupa kegiatan audit kinerja, audit dengan tujuan tertentu, review dan monitoring dan evaluasi serta peran *consulting* dalam mewujudkan tatakelola organisasi di lingkungan Kementerian ESDM. Dalam mewujudkan peran tersebut maka dituntut auditor sebagai pelayan publik yang mampu memberikan jasa konsultasi dengan mengedepankan etika profesi yang kompeten, bertanggung jawab, mampu memberikan pelayanan prima dan jauh dari perilaku korupsi.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### 3.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Korupsi dan Survei Kepuasan Kinerja dilaksanakan pada unit pelayanan jasa konsultasi dan tugas pengawasan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Juni 2019.

#### 3.2. Jumlah Responden

Responden yang digunakan dalam survei IKM dan IPK adalah seluruh pelanggan/pegawai di unit kerja Kementerian ESDM yang pernah mendapatkan layanan konsultasi yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM. Jumlah responden survei IKM dan IPK tahun 2019 adalah sebanyak 20 responden.

#### 3.3. Variabel/Susunan Pertanyaan

Berikut ini adalah Variabel/Susunan Pertanyaan diajukan pada Responden:

##### a. Survei IKM

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai

- d. Sangat Sesuai
- 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
- 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
- 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
- 6. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
- 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai

b. Survei IPK

1. Prosedur Pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)  
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
2. Petugas Pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang  
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
3. Tidak terdapat praktek pencaloan atau perantara yang tidak resmi  
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
4. Petugas Pelayanan tidak diskriminatif  
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
5. Tidak terdapat pungutan liar di dalam pelayanan  
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
6. Petugas Pelayanan tidak meminta atau menuntut imbalan uang / barang terkait pelayanan yang diberikan  
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
7. Petugas Pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan  
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju



8. Produk/ Jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/ jasa layanan yang tersedia / diminta

Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

9. Hanya diisi khusus Pelayanan atas Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan, Petugas Pelayanan tidak diskriminatif dalam penanganan pengaduan

Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

### 3.4. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur}} \times \text{Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

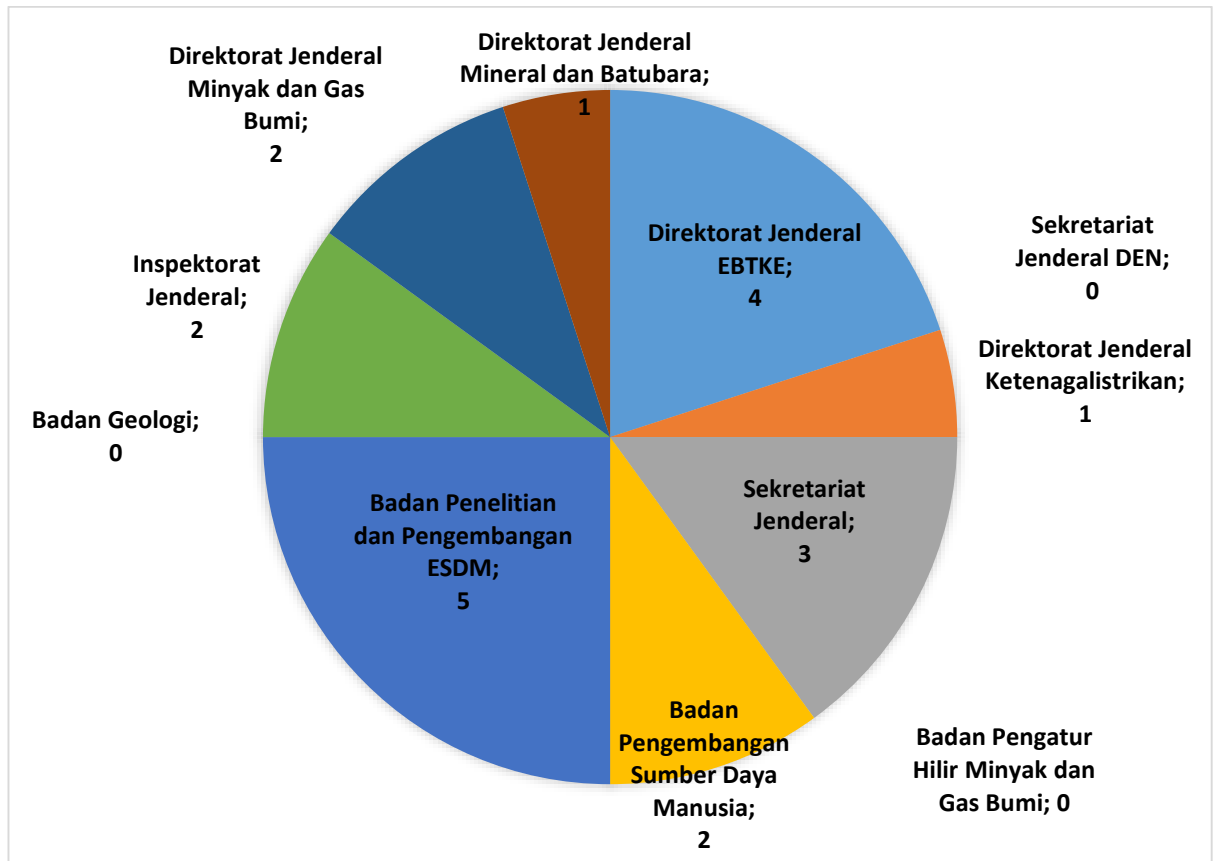
- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

## BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 4.1. Profil Responden



Gambar 1 Profil responden survei IKM dan IPK

Berdasarkan pada *pie-chart* Gambar 1 diatas menunjukkan bahwa Pengguna dominan Layanan Publik pada Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM Badan Penelitian dan Pengembangan ESDM. Melihat kondisi tersebut maka diperlukan sosialisasi yang lebih intens ke seluruh unit eselon 1 di lingkungan Kementerian ESDM tentang adanya layanan publik konsultasi yang dimiliki oleh Inspektorat Jenderal.

### 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 20 orang, diperoleh IKM sebesar 91,67.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN/RB Nomor 14 Tahun 2017 maka IKM sebesar 91,67 masuk pada kategori "Sangat Baik" dengan range 88,31-100,00. Nilai rata-rata hasil survei untuk setiap unsur pelayanan ditunjukkan oleh Tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,50
U2	Prosedur	3,70
U3	Waktu Pelayanan	3,60
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,50
U6	Perilaku Pelaksana	3,70
U7	Sarana dan Prasarana	3,50
U8	Penanganan Pengaduan	3,90
U9	Kompetensi Pelaksana	3,60

Berdasarkan nilai standar minimal sebesar 3,5 maka unsur pelayanan yang berada pada standar minimal adalah Persyaratan, Produk Layanan, dan Sarana Prasarana.

#### 4.3. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Persepsi Korupsi dengan jumlah responden sebanyak 20 orang, diperoleh IPK sebesar 94.44. IPK sebesar 94.44 masuk pada kategori "Sangat Baik" dengan range 88,31-100,00. Kategori ini perlu dipertahankan oleh tim pelayanan konsultasi Inspektorat Jenderal. Nilai rata-rata hasil survei untuk setiap unsur persepsi korupsi ditunjukkan oleh Tabel berikut:

NO	UNSUR PERSEPSI	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur	3,75
U2	Perilaku Pelaksana	3,55
U3	Praktek Percaloan	3,85
U4	Diskriminasi	3,85
U5	Pungutan	3,85
U6	Imbalan	3,85
U7	Penolakan atas Pemberian	3,70
U8	Produk Layanan	3,70
U9	Pengaduan	3,90

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei atas IKM dan IKP Tahun 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM berupa layanan jasa konsultasi. Layanan konsultasi diberikan kepada seluruh stakeholder Inspektorat Jenderal baik internal Kementerian ESDM maupun eksternal.
2. Jumlah Responden sebanyak 20 (dua puluh ) orang dan variabel pertanyaan sebanyak 9 (sembilan).
3. Pengguna layanan konsultasi terbanyak berasal dari Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan publik Inspektorat Jenderal sebesar 91,67 dan masuk dalam kategori "Sangat Baik".
5. Indeks Persepsi Korupsi atas layanan publik Inspektorat Jenderal sebesar 94,44 dan masuk pada kategori "Sangat Baik".

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas disarankan agar Inspektorat Jenderal:

1. Melakukan sosialisasi terhadap layanan publik Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM sehingga lebih banyak unit kerja atau stakeholder yang memanfaatkan jasa layanan tersebut.
2. Mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah masuk pada kategori "Sangat Baik".
3. Mempertahankan Indeks Persepsi Korupsi yang telah masuk pada kategori "Sangat Baik".

Atas hasil survey tersebut maka perlu dilakukan beberapa upaya untuk meningkatkan nilai IKM yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi tentang "Persyaratan" dan "Produk Layanan" kepada stakeholder;
2. Meningkatkan fleksibilitas "Waktu Pelayanan" jasa konsultasi, bila dipandang perlu dibuka 24 jam x 7 hari kerja;
3. Memperbaiki "Perilaku Pelaksana" melalui pelatihan budaya pelayanan prima;
4. Meningkatkan Independensi, Integritas dan Profesionalisme auditor dan penanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan.

Tim Penyusun