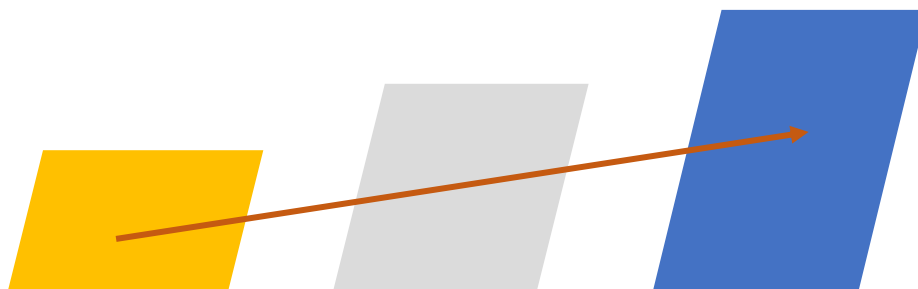


**LAPORAN HASIL SURVEI**  
**INDEKS KEPUASAN LAYANAN**  
**DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT JENDERAL**  
**TAHUN 2020**



**INSPEKTORAT JENDERAL**  
**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL**  
**2020**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggaraan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, 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, sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur pada Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (KESDM) selaku penyelenggara pelayanan publik, perlu adanya tolak ukur berupa standar pelayanan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 198.K/05/IJN/2019 tentang Standar Pelayanan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Dan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal KESDM. Indeks Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal KESDM masuk dalam perjanjian kinerja mulai dari Menteri sampai Eselon II di lingkungan KESDM, sehingga dapat dijadikan acuan bagi perbaikan pelayanan

masyarakat dan kinerja dalam melaksanakan tugas pengawasan di Lingkungan Inspektorat Jenderal KESDM.

## 1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal KESDM, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat (Kutipan Lembar Lepas Sekneg Tahun 1995);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
4. Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 198.K/05/IJN/2019 tentang Standar Pelayanan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### 2.1. Survei Indeks Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal KESDM

Survei Indeks Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal KESDM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan unit kerja dan/atau masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di lingkungan Inspektorat Jenderal dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan tolak ukur berupa standar pelayanan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 198.K/05/IJN/2019 tentang Standar Pelayanan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

Dalam melaksanakan survei kepuasan layanan melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya yang pernah mendapatkan layanan dari Inspektorat Jenderal KESDM. Hal-hal yang diatur dalam Survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan agar timbul rasa kepercayaan terhadap unit pelayanan publik terkait. Survei Indeks Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal KESDM merupakan salah satu indikator kinerja pada perjanjian kinerja Inspektorat Jenderal KESDM Tahun 2020 dengan target 3,20 dalam skala 4.

#### 2.2. Definisi Kepuasan Layanan Publik

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.

Sasaran survei Kepuasan Masyarakat ini adalah terselenggaranya pelayanan publik yang memuaskan, bersih, akuntabel dan transparan dengan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### 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, revidu 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. Dengan tolak ukur berupa standar pelayanan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 198.K/05/IJN/2019 tentang Standar Pelayanan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

Standar layanan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, meliputi :

### 1. Standar Pelayanan Data dan Informasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna Layanan menyampaikan permohonan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Inspektorat Jenderal KESDM, ditujukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alamat Surat Gedung Armunanto Inspektorat Jenderal KESDM, Jl. Patra Kuningan Raya No. 1B Jakarta Selatan, 12950.</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Faksimile (021) 5264246 c. <i>E-Mail</i> (Surat Elektronik) <u><a href="mailto:itjen@esdm.go.id">itjen@esdm.go.id</a></u> Informasi/data yang dibutuhkan pengguna layanan akan diberikan dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan kepada PPID dengan menuliskan data dan informasi yang dibutuhkan dan alasan atas permohonan tersebut; 2. Petugas mengecek data dan informasi yang dibutuhkan apakah masuk dalam dalam daftar yang dikecualikan atau tidak; 3. Setelah diyakini data dan informasi dapat diberikan kepada pemohon, petugas mencari data yang diminta dan disampaikan kepada pemohon sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. 4. Pemohon memberikan tanda terima yang diarsipkan oleh Petugas.
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan diterima.
6.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	Informasi yang diperlukan ( <i>softcopy/hardcopy</i> dokumen), meliputi: a. Produk-produk peraturan/kebijakan lain; dan



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Data dan/atau informasi lain terkait tugas dan fungsi Inspektorat Jenderal.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait pengawasan internal di bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;</li> <li>2. SDM yang memiliki ketrampilan mengelola data dan informasi yang dapat menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung dan PPID;</li> <li>2. Adanya evaluasi dari atasan dan organisasi; dan</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
10.	Jumlah Pelaksana Layanan	Minimal 2 (dua) orang (pelaksana dan supervisor)
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengguna Layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan kepada Inspektur Jenderal, melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alamat Surat Gedung Armunanto Inspektorat Jenderal KESDM, Jl. Patra Kuningan Raya No. 1B Jakarta Selatan, 12950.</li> <li>b. Faksimile (021) 5264246</li> <li>c. <i>E-Mail</i> (Surat Elektronik) <a href="mailto:itjen@esdm.go.id">itjen@esdm.go.id</a></li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan secara cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan ,
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi dilakukan minimal 1 kali dalam 1 (satu) tahun, untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelaksanaan.
14.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan akses internet;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Pesawat telepon;</li> <li>4. Mesin fax;</li> <li>5. Mesin <i>fotocopy</i>;</li> <li>6. Mesin/Alat Scan;</li> <li>7. Website dan <i>e-mail</i>;</li> <li>8. Media Sosial Inspektorat Jenderal KESDM;</li> <li>9. Formulir Permohonan.</li> </ol>

## 2. Standar Pelayanan Konsultasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Mineral Nomor 876.K/07.01/IJN/2015 tanggal 4 Desember 2015 tentang Petunjuk Teknis Layanan Konsultasi Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan konsultasi kepada Inspektur Jenderal, ditujukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alamat Gedung Armunanto Inspektorat Jenderal KESDM Jl. Patra Kuningan Raya No. 1B Jakarta Selatan, 12950.</li> <li>b. Faksimile (021) 5264246</li> <li>c. <i>E-Mail</i> (Surat Elektronik) itjen@esdm.go.id</li> </ol> </li> <li>2. Pengguna layanan dapat menggunakan fasilitas ruang konsultasi secara tatap muka dengan datang langsung ke Kantor Inspektorat Jenderal sesuai dengan alamat sebagaimana tercantum di atas.</li> <li>3. Pengguna layanan dapat menggunakan fasilitas <i>teleconference</i>, media sosial atau sarana lain yang disediakan oleh Inspektorat Jenderal.</li> </ol>
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Sesuai dengan ketentuan sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 876.K/07.01/IJN/2015 tentang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Petunjuk Teknis Layanan Konsultasi Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal sampai dengan 3 hari kerja.
6.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	Saran/masukan/pertimbangan/rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki wawasan di bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan internal;</li> <li>3. SDM yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung;</li> <li>2. Adanya evaluasi dari atasan dan organisasi;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
10.	Jumlah Pelaksana Layanan	Minimal 2 (dua) orang dengan salah satu pelaksana sekurang-kurangnya level Auditor Muda
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengguna Layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan kepada Inspektur Jenderal, melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alamat Surat Gedung Armunanto Inspektorat Jenderal KESDM Jl. Patra Kuningan Raya No. 1B Jakarta Selatan, 12950.</li> <li>b. Faksimile</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(021) 5264246</p> <p>c. E-Mail (Surat Elektronik) itjen@esdm.go.id</p> <p>d. Survei Kepuasan yang diberikan setelah layanan diberikan</p>
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan;</li> <li>2. Konsultasi diberikan oleh petugas yang mendapat penugasan dari atasan;</li> <li>3. Materi dipersiapkan sesuai dengan permasalahan yang ingin dikonsultasikan.</li> </ol>
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi dilakukan minimal 1 kali dalam 1 (satu) tahun, untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelaksanaan
14.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang konsultasi (ber-AC);</li> <li>2. Komputer dan akses internet;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Pesawat telepon;</li> <li>5. Mesin fax;</li> <li>6. Mesin fotocopy;</li> <li>7. Website dan alamat email;</li> <li>8. Formulir Permohonan;</li> <li>9. Media komunikasi untuk <i>teleconference</i>.</li> </ol>

### 3. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dan *Whistleblowing System*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban j.o. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>5. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 25 Tahun 2014 tentang Sistem Penanganan Pengaduan Internal Terhadap Dugaan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral;</li> <li>6. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 40 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral;
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan kepada Inspektur Jenderal, ditujukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alamat Kantor Gedung Armunanto Inspektorat Jenderal KESDM, Jl. Patra Kuningan Raya No. 1B Jakarta Selatan, 12950.</li> <li>b. Faksimile (021) 5264246</li> <li>c. <i>E-mail</i> (Surat Elektronik) <a href="mailto:itjen@esdm.go.id">itjen@esdm.go.id</a></li> </ul> <p>2. Pengguna layanan dapat menggunakan fasilitas ruang konsultasi untuk melaksanakan pengaduan secara tatap muka dengan datang langsung ke Kantor Inspektorat Jenderal sesuai dengan alamat sebagaimana tercantum di atas.</p> <p>3. Pengguna layanan dapat menggunakan fasilitas pengaduan online dengan alamat website <a href="http://wbs.esdm.go.id">http://wbs.esdm.go.id</a></p>
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Sesuai dengan ketentuan sebagaimana telah diatur dalam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 25 Tahun 2014 tentang Sistem Penanganan Pengaduan Internal Terhadap Dugaan Tindak Pidana Korupsi di</li> </ul>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral; dan 2. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 40 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Laporan hasil penelitian awal pada pengaduan masyarakat maksimal selesai dalam 15 hari kerja sejak pengaduan diterima; b. Laporan hasil penelitian awal pada <i>Whistleblowing System</i> maksimal selesai dalam 30 hari kerja sejak pengaduan diterima.
6.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	Laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat dan WBS
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki wawasan di bidang Energi dan Sumber Daya Mineral; 2. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan internal; 3. SDM yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Adanya evaluasi dari atasan dan organisasi; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
10.	Jumlah Pelaksana Layanan	Minimal 2 Orang dengan salah satu pelaksana sekurang-kurangnya level Auditor Muda



NO.	KOMPONEN	URAIAN
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengguna Layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan kepada Inspektur Jenderal, melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alamat Surat Gedung Armunanto Inspektorat Jenderal KESDM, Jl. Patra Kuningan Raya No. 1B Jakarta Selatan, 12950.</li> <li>b. Faksimile (021) 5264246</li> <li>c. E-Mail (Surat Elektronik) <a href="mailto:itjen@esdm.go.id">itjen@esdm.go.id</a></li> </ol>
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan orang yang melakukan pengaduan;</li> <li>2. Hasil tindak lanjut dari telaahan pengaduan yang masuk;</li> </ol>
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi dilakukan minimal 1 kali dalam 1 (satu) tahun, untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelaksanaan
14.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak pengaduan;</li> <li>2. Komputer dan akses internet;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Pesawat telepon;</li> <li>5. Mesin fax;</li> <li>6. Mesin <i>fotocopy</i>;</li> <li>7. Website dan alamat email;</li> <li>8. Formulir pengaduan.</li> </ol>

### **BAB III**

## **METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### 4.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Indeks Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal KESDM melalui Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan jasa konsultasi dan tugas pengawasan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan November 2020 s.d Desember 2020.

#### 4.2. Jumlah Responden

Responden yang digunakan dalam survei adalah seluruh pegawai di unit kerja Kementerian ESDM yang pernah mendapatkan layanan yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM. Jumlah responden survei tahun 2020 adalah sebanyak 220 responden.

#### 4.3. Variabel/Susunan Pertanyaan

Berikut ini adalah Variabel/Susunan Pertanyaan diajukan pada Responden:

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

#### 4.4. 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 survei 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.

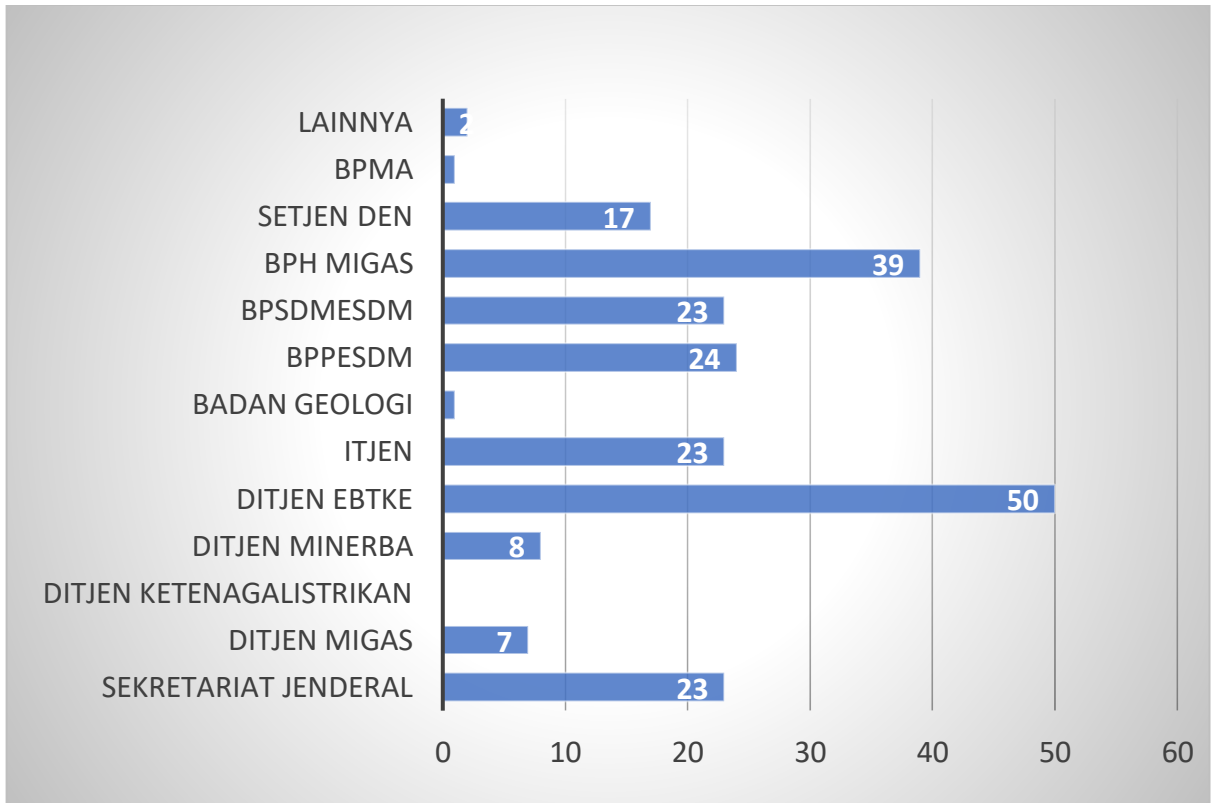
Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Berdasarkan pada *chart* Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa Pengguna dominan Layanan Publik pada Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM adalah Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi. Melihat kondisi tersebut maka diperlukan sosialisasi yang lebih intens ke seluruh unit eselon 1 di lingkungan Kementerian ESDM tentang adanya layanan publik yang dimiliki oleh Inspektorat Jenderal.

#### 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 220 orang, diperoleh IKM Nilai Interval sebesar 3,42.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN/RB Nomor 14 Tahun 2017 maka IKM Nilai Interval sebesar 3,42 masuk pada kategori "Baik" dengan range 76,61-88,30 melebihi target 3,20 pada Perjanjian Kinerja.

Nilai rata-rata hasil survei untuk setiap unsur pelayanan ditunjukkan oleh Tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,49
U2	Prosedur	3,39
U3	Waktu Pelayanan	3,45
U4	Biaya/Tarif	3,43
U5	Produk Layanan	3,39
U6	Perilaku Pelaksana	3,40
U7	Sarana dan Prasarana	3,45
U8	Penanganan Pengaduan	3,35
U9	Kompetensi Pelaksana	3,43

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei atas IKM Tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian ESDM berupa layanan eksternal (layanan pengaduan masyarakat, layanan *whistleblowing system*) dan layanan internal (Layanan Audit, SPIP, Asistensi, Penanganan Benturan Kepentingan dan Layanan Asistensi (pendampingan, konsultasi dan pengawasan terhadap pengadaan barang dan jasa pada unit dan Konsultasi Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas menuju WBK/WBBM yang diberikan kepada seluruh *stakeholder* Inspektorat Jenderal.
2. Jumlah Responden sebanyak 220 (dua ratus dua puluh) orang dan variabel pertanyaan sebanyak 9 (sembilan).
3. Pengguna layanan terbanyak berasal dari Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan publik Inspektorat Jenderal sebesar 3,42 dan masuk dalam kategori "Baik". Melebihi target pada Perjanjian Kinerja sebesar 3,20.

#### 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 dan/atau meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah masuk pada kategori "Baik".

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

1. Meningkatkan sosialisasi tentang "Prosedur" dan "Produk Layanan" kepada *stakeholder*,



2. Memperbaiki "Perilaku Pelaksana" dengan penerapan dan pemantauan pelaksanaan standar dan kode etik.
3. Memperbaiki "Penanganan Pengaduan", melalui perbaikan regulasi, prosedur dan sarana dan prasarana serta personil.
4. Meningkatkan Independensi, Integritas dan Profesionalisme auditor dan penanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan.

Tim Penyusun