

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023



DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

BAB I	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data.....	16

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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012, telah disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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, termasuk di antaranya berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan.

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 Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan oleh Kelompok Kerja Humas dan Layanan Informasi Publik.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM tahun 2023 menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan secara langsung/tatap muka maupun secara daring melalui Google Form dengan link bit.ly/IKMGATRIK2023. Kuesioner terdiri atas 9 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 Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan 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. Untuk layanan online, kompetensi pelaksana diganti menjadi ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk layanan online, perilaku pelaksana diganti menjadi kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan
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 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan dilakukan juga secara daring melalui 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 secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu Januari-Desember 2023.

2.5 Jumlah Responden

Pada tahun 2023, jumlah responden yang mengisi SKM Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan ada sebanyak 880 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

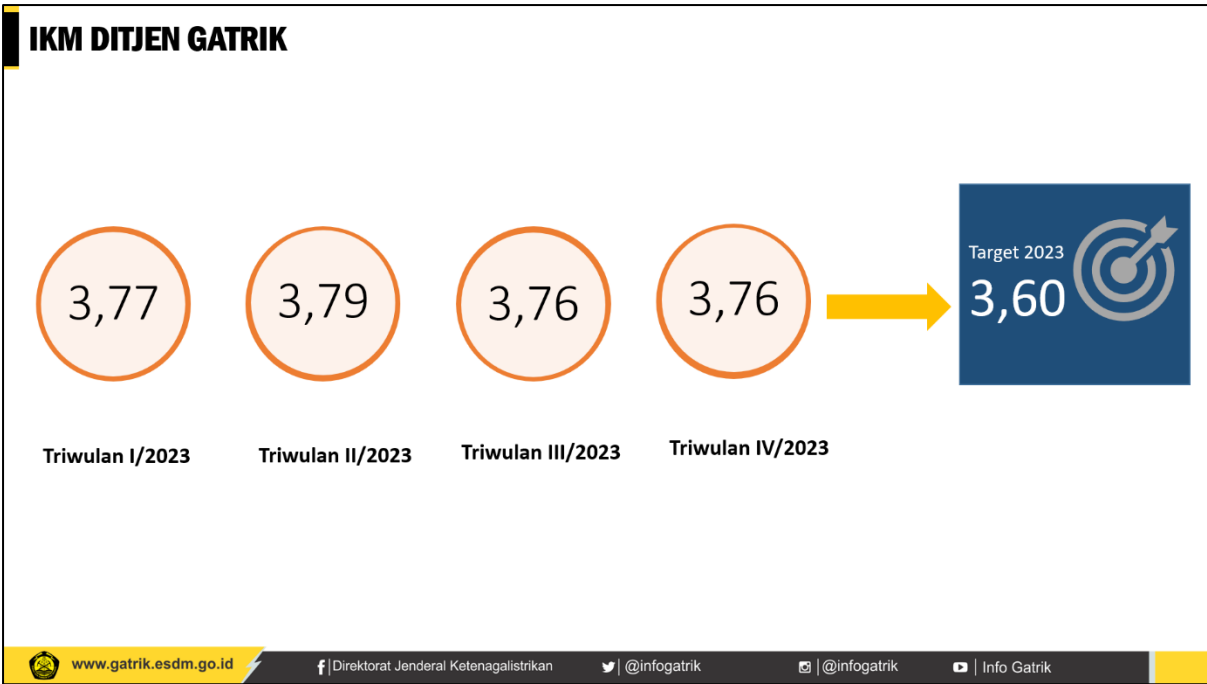
1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 880 orang responden yang sebagian besar berasal dari badan usaha subsektor ketenagalistrikan serta masyarakat pada umumnya.

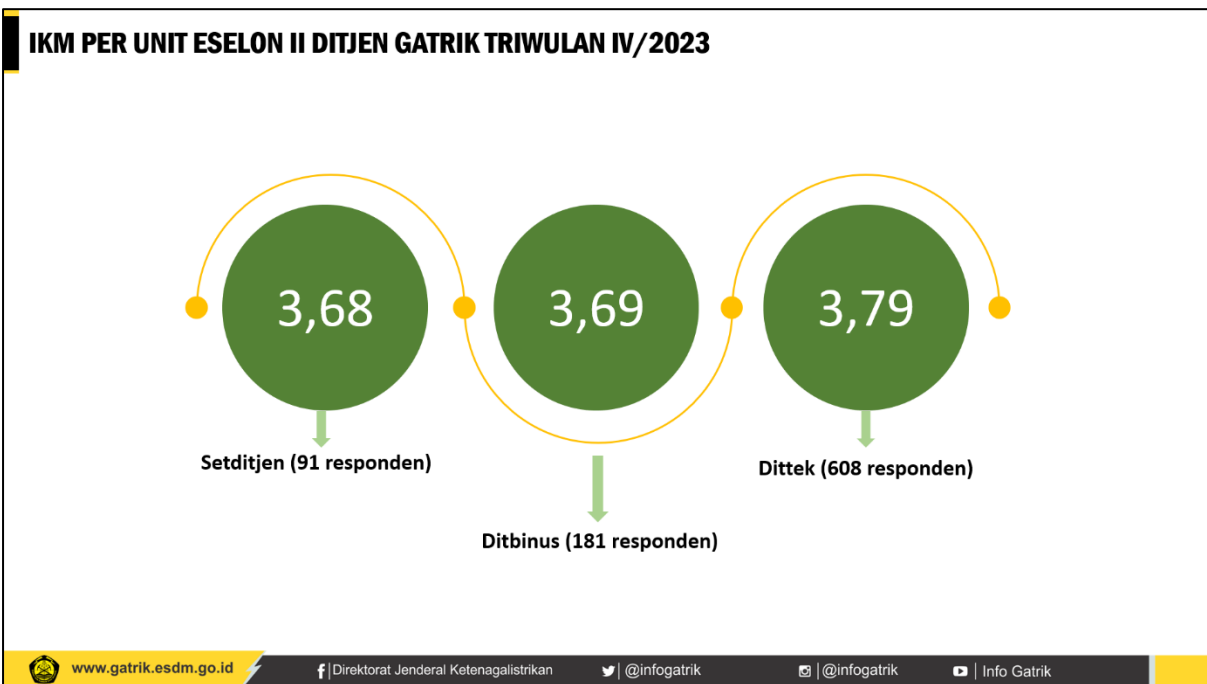
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM Ditjen Ketenagalistrikan tahun 2023 dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Aspek	Kode	Performance	Importance	Gap Score
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,78	3,82	-0,04
2.	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,77	3,78	-0,01
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,76	3,78	-0,03
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Q4	3,78	3,78	0,00
5.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,76	3,77	-0,01
6.	a.Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (layanan tatap muka) b.Ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (layanan online)	Q6	3,75	3,78	-0,03
7.	a.Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (layanan tatap muka) b.Kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan. (layanan online)	Q7	3,75	3,78	-0,02
8.	Kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,75	3,78	-0,03
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,74	3,76	-0,02
	Rata-Rata		3,76	3,78	-0,02



Nilai IKM Ditjen Ketenagalistrikan adalah **3,77** pada triwulan I/2023 (302 responden), lalu meningkat menjadi **3,79** pada triwulan II/2023 (542 responden). Pada triwulan III/2023, nilai IKM Ditjen Ketenagalistrikan adalah **3,76** dengan 752 responden. Nilai IKM hingga triwulan IV/2023 tetap di angka **3,76** dengan 880 responden.



Telah dilakukan pula penghitungan nilai IKM per unit eselon II yang memiliki layanan publik dengan nilai tertinggi oleh Dittek **3,79** (608 responden), diikuti oleh Ditbinus **3,69** (181 responden), dan Sesditjen **3,68** (91 responden)

**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Layanan
Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan
Tahun 2023**

No	Nama layanan	Nilai IKM
1	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum (IUPTLU)	3.71 (dari 85 responden)
2	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Sendiri (IUPTLS)	3.74 (dari 47 responden)
3	Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	3.62 (dari 23 responden)
4	Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum	3.38 (dari 3 responden)
5	Izin Interkoneksi Jaringan Tenaga Listrik Lintas Negara	0.00 (dari 0 responden)
6	Izin Pembelian Tenaga Listrik Lintas Negara	0.00 (dari 0 responden)
7	Izin Penjualan Tenaga Listrik Lintas Negara	0.00 (dari 0 responden)
8	Registrasi Nomor Identitas Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum	3.49 (dari 3 responden)
9	Registrasi Nomor Identitas Stasiun Penukaran Baterai Kendaraan Listrik Umum	4.00 (dari 1 responden)
10	Layanan Pengaduan Kepesertaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran	3.65 (dari 4 responden)
11	Layanan Pengaduan Konsumen Listrik	3.61 (dari 15 responden)
12	Persetujuan dan Penandasahan Rencana Impor Barang Modal Dalam Rangka Pembangunan Atau Pengembangan Industri Pembangkitan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum	3.71 (dari 6 responden)
13	Registrasi Sertifikat Produk SNI Ketenagalistrikan	3.92 (dari 242 responden)
14	Registrasi Sertifikat Laik Operasi Instalasi Tenaga Listrik (Instalasi Penyediaan Tenaga Listrik dan Instalasi Pemanfaatan Tegangan Tinggi dan Tegangan Menengah)	3.33 (dari 13 responden)
15	Registrasi Sertifikat Laik Operasi Instalasi Tenaga Listrik (Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah)	3.91 (dari 12 responden)
16	Penunjukan Lembaga Penilai Kompensasi Atas Tanah, Bangunan dan Tanaman Yang Berada Dibawah Ruang Bebas Jaringan Transmisi Tenaga Listrik	3.52 (dari 5 responden)
17	Penetapan Besaran Kompensasi Tanah, Bangunan dan/atau Tanaman yang berada dibawah Ruang Bebas Jaringan Transmisi Tenaga Listrik	3.50 (dari 2 responden)
18	Perhitungan dan Pelaporan Emisi Gas Rumah Kaca dari Unit Pembangkit Tenaga Listrik	3.41 (dari 3 responden)

19	Registrasi Sertifikat Kompetensi dan/atau Penerbitan Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan	3.73 (dari 46 responden)
20	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	3.61 (dari 14 responden)
21	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik	3.69 (dari 14 responden)
22	Registrasi Sertifikat Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik	3.54 (dari 10 responden)
23	Perizinan Berusaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik	3.74 (dari 241 responden)
24	Registrasi Laporan Pemanfaatan Jaringan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Telekomunikasi, Multimedia, dan Informatika (Telematika)	0.00 (dari 0 responden)
25	Layanan Perpustakaan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	3.71 (dari 49 responden)
26	Layanan Pengelolaan Permintaan Informasi Publik (PPID) dan Pengaduan Publik	3.64 (dari 42 responden)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, berikut evaluasi SKM Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan tahun 2023:

- 1) Aspek yang membutuhkan perhatian lebih adalah **penanganan pengaduan (nilai 3,74)**.
- 2) Aspek yang mendapatkan apresiasi dari publik dengan nilai IKM tertinggi adalah **aspek kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (nilai 3,78) dan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (nilai 3,78)**.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rekomendasi tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi IKM adalah perlunya perbaikan dalam hal penanganan pengaduan pengguna layanan melalui:

- 1) Pemutakhiran FAQ bagi petugas pelayanan informasi publik.
- 2) Perlunya peningkatan informasi mengenai sistem online melalui pembuatan infografis/buku panduan perizinan.
- 3) Perlunya peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui *sharing session*.

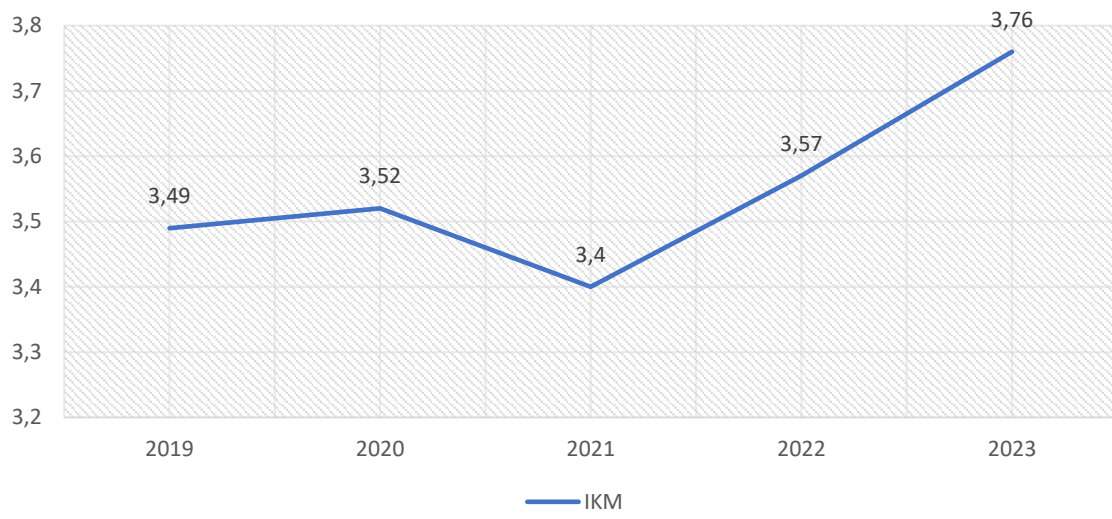
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2024)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Penanganan Pengaduan	Pemutakhiran FAQ bagi petugas pelayanan informasi publik	v				Pokja Humas dan Layanan Informasi Publik dan Bagian Umum

		Perlunya peningkatan informasi mengenai sistem online melalui pembuatan infografis/buku panduan perizinan		v			Pokja Humas dan Layanan Informasi Publik
		Perlunya peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui <i>sharing session</i> .			v		Pokja Humas dan Layanan Informasi Publik dan Bagian Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan adalah sebagai berikut:

Nilai SKM Ditjen Ketenagalistrikan Tahun 2019-2023



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 3,76 dari skala 4.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya dan kesesuaian persyaratan pelayanan. Kebijakan PNBP pada beberapa layanan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan tidak mempengaruhi nilai pada Aspek Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
4. Dalam matriks IKM, *gap* (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh *gap* (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti *gap* semakin besar. Secara umum, *gap score* pada SKM pada semester II tahun 2023 sebesar -0,02.
5. Rencana tindak lanjut:
 - a. Pemutakhiran FAQ bagi petugas pelayanan informasi publik;
 - b. Pembuatan publikasi infografik mengenai perizinan Ditjen Ketenagalistrikan;
 - c. Pelaksanaan *sharing session* untuk peningkatan kompetensi petugas pelayanan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISIONER INDEKS KEPUASAN LAYANAN KESDM

Jenis/Nama Layanan :
 Nama Responden :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan Terakhir :
 Perusahaan/Unit Kerja :

Mohon lingkari nilai kepentingan dan kepuasan pilihan Anda untuk masing-masing aspek layanan berikut.

No	Aspek Layanan	Kepentingan Layanan				Kepuasan Layanan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1	2	3	4	1	2	3	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	1	2	3	4	1	2	3	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1	2	3	4	1	2	3	4
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)	1	2	3	4	1	2	3	4
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)	1	2	3	4	1	2	3	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1	2	3	4	1	2	3	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2	3	4	1	2	3	4

Note: Nama Layanan WAJIB diisi. Data lainnya sesuai kebutuhan Unit	
<p>Kepentingan Layanan: Seberapa penting menurut anda aspek layanan tersebut (Importance)</p> <p>1 = Sangat tidak penting 2 = Tidak penting 3 = Penting 4 = Sangat penting</p>	<p>Kepuasan Layanan: Seberapa puas anda mendapatkan aspek layanan tersebut (Performance)</p> <p>1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas</p>

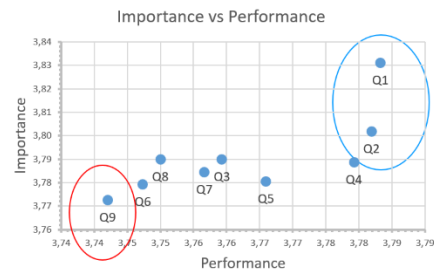
Terima Kasih Atas Partisipasi Anda.

2. Hasil Olah Data SKM

	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,82	0,1122	3,78	0,4240
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,78	0,1112	3,77	0,4196
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,78	0,1111	3,76	0,4174
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	3,78	0,1110	3,78	0,4193
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,77	0,1109	3,76	0,4173
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	3,78	0,1110	3,75	0,4161
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	3,78	0,1110	3,75	0,4169
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,78	0,1110	3,75	0,4157
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,76	0,1105	3,74	0,4130
	Total		34,03	1,0000		3,76
Indeks Kepuasan Layanan di Ditjen Gatrik KESDM			3,76			
Dengan asumsi simpangan baku			0,5 dan			
Jumlah responden (ukuran sampel)			880	(Semakin besar ukuran sampel, semakin kecil sampling error)		
Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan =			± 0,7%			
(Dengan Tingkat Konfiden 90%)						

MATRIKS IKM **DITJEN GATRIK 2023**

Aspek
Q1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
Q2 Kemudahan prosedur pelayanan di unit
Q3 Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
Q4 Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
Q5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
Q6 a. Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (layanan tatap muka) b. Ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (layanan online)
Q7 a. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (layanan tatap muka) b. Kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan. (layanan online)
Q8 Kualitas sarana dan prasarana
Q9 Penanganan pengaduan pengguna layanan



Kuadran II [Kepentingan Tinggi; Kinerja Rendah] → Perlu Diperbaiki ← "Concentrate here"	Kuadran I [Kepentingan Tinggi; Kinerja Tinggi] → Perlu Dipertahankan ← "Keep up the good Work"
Kuadran IV [Kepentingan Rendah; Kinerja Rendah] → Tidak menjadi prioritas perbaikan ← "Low Priority"	Kuadran III [Kepentingan Rendah; Kinerja Tinggi] → Perlu Dipertahankan ← "Keep up the good Work"