



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BPSDM ESDM

Semester II 2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan terhadap pelanggan internal sangatlah penting, karena menentukan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan internal menjadi titik pangkal dalam mata rantai *revenue* dan pertumbuhan bisnis dari organisasi. Jika pelayanan terhadap pelanggan internal terhambat, kinerja dan kualitas layanan ke bagian lain pun akan ikut terkena imbasnya. Sebaliknya, kualitas pelayanan internal yang baik akan menentukan kepuasan karyawan, selanjutnya karyawan akan memberikan pelayanan eksternal dengan nilai yang tinggi kepada pelanggan, kemudian pelanggan akan memperoleh kepuasan dan menjadikan pelanggan loyal, dan akhirnya berdampak pada profitabilitas dan pertumbuhan organisasi, sehingga keberlangsungan bisnis di masa depan akan lebih terjamin.

Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran yang obyektif tentang seberapa baik setiap unit kerja telah memenuhi kebutuhan pelanggan internalnya. Pengukuran survey pelanggan dilakukan pada satuan kerja di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Energi dan Sumber Daya Mineral (BPSDM ESDM). Pengukuran ini merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap kinerja pelayanan Sekretariat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Energi dan Sumber Daya Mineral (Sekretariat BPSDM ESDM) yang selanjutnya perlu dilakukan tindakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara terus menerus (*continuous improvement*).

Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, perlu mengetahui hal-hal sebagai berikut :

1. Mengukur dan meningkatkan kinerja tenaga;
2. Belajar dari kelemahan/kekurangan untuk mengembangkan pelayanan;
3. Membangun komunikasi internal sehingga setiap satuan kerja mengetahui apa yang mereka kerjakan.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-
- c. Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari survey mengenai kepuasan pelanggan antara lain:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Sekretariat BPSDM ESDM sebagai koordinator dan fasilitator terhadap satuan kerja di lingkungan Badan Pengembangan SDM ESDM;
2. Untuk mengetahui kebutuhan dan harapan Pelanggan;
3. Bagi pelanggan, kuesioner yang diedarkan dapat digunakan sebagai media dalam menyampaikan tanggapan, kritik dan saran untuk Sekretariat BPSDM ESDM.

1.4 Sasaran Responden

Sasaran dalam pelaksanaan survey kepuasan pelanggan ini adalah satuan kerja yang berada di lingkungan Badan Pengembangan SDM ESDM, dengan variabel/indikator penilaian sebagai berikut :

Dalam rangka mengukur layanan sekretariat BPSDM ESDM yang optimal guna peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, yang sejalan dengan gerakan reformasi birokrasi guna membangun kepercayaan publik yang lebih baik, sesuai Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik, yang ditetapkan berdasarkan aspek kepentingan dari setiap layanan dan kepuasan dari pelayanan yang diberikan mencakup antara lain:

1. Persyaratan layanan/Standar Operasional Prosedur (SOP) Penilaian kepuasan terhadap kesesuaian pelayanan dengan persyaratan layanan/SOP yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Kemudahan prosedur layanan. Penilaian kepuasan terhadap kemudahan prosedur layanan yang diberikan.

3. Kecepatan waktu layanan Penilaian kepuasan terhadap kecepatan waktu pelayanan yang diberikan.
4. Kewajaran terhadap biaya/tarif yang dibebankan Persepsi pengguna layanan mengenai kepentingan terhadap kebutuhan tarif yang wajar dalam sebuah layanan dan penilaian kepuasan terhadap kewajaran tarif yang dibebankan terhadap pengguna layanan dengan jenis layanan yang diberikan.
5. Kesesuaian produk pelayanan pada standar pelayanan dengan hasil produk pelayanan Persepsi pengguna layanan mengenai kepentingan terhadap kebutuhan pencantuman produk layanan yang dikeluarkan dalam standar layanan serta penilaian kepuasan terhadap hasil produk pelayanan jika dibandingkan dengan produk pelayanan yang dijanjikan dalam standar pelayanan.
6. Kompetensi dan kemampuan petugas (layanan tatap muka) atau ketersediaan informasi sistem online (layanan online)
 - a. Persepsi pengguna layanan mengenai kepentingan terhadap perlu tidaknya kompetensi dan kemampuan petugas pada sebuah layanan serta penilaian kepuasan terhadap kompetensi dan kemampuan petugas yang diberikan.
 - b. Persepsi pengguna layanan mengenai kepentingan terhadap ketersediaan informasi pada sebuah layanan dan penilaian kepuasan terhadap tingkat ketersediaan informasi pada sistem online untuk layanan yang diberi
7. Perilaku petugas (layanan tatap muka) atau kemudahan dan kejelasan fitur sistem online (layanan online)
 - a. Penilaian perilaku petugas pada sebuah layanan dan penilaian kepuasan terhadap perilaku petugas yang diberikan.
 - b. Kemudahan dan kejelasan fitur sistem online (layanan online). Penilaian kepuasan terhadap tingkat kemudahan dan kejelasan fitur sistem online untuk layanan yang diberikan.
8. Kualitas sarana dan prasarana Persepsi pengguna layanan mengenai kepentingan terhadap kualitas sarana dan prasarana pada sebuah layanan serta penilaian kepuasan terhadap kualitas sarana dan prasarana yang disediakan.
9. Penanganan pengaduan Persepsi pengguna layanan mengenai kepentingan terhadap keberadaan fasilitas dan penanganan pengaduan dalam sebuah layanan serta penilaian kepuasan terhadap fasilitas dan penanganan pengaduan yang diberikan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Kualitas Layanan

Secara sederhana, kualitas berarti “kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan”. Kualitas bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan *perusahaan/instansi*, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan *pelanggan*. Kunci mencapai jenis kualitas ini, karena itu adalah mengetahui siapa pelanggannya dan apa yang mereka inginkan. Sektor jasa yang menghasilkan produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas, maka penggunaan teknik manajemen kualitas standar tidaklah sesuai karena sifatnya yang khas tersebut, beberapa peneliti dan akademisi mengembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisa determinan dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan, yaitu:

1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas
3. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

2.2 Metode Survei

Metode survei yang digunakan dalam penilaian terhadap pelayanan Badan Pengembangan SDM adalah dengan *Metode Servqual*, Metode *serqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (*gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa.

Metode survei ini dilakukan dengan beberapa tahapan, sbb:

1. Menentukan variabel yang akan diukur;
2. Membuat dan menyebarkan kuisisioner;
3. Mengolah data hasil kuisisioner;
4. Menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner.

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 Badan Pengembangan SDM ESDM yaitu terdiri atas:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu** : Waktu 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 pelayanan** : Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata

tertimbang dengan cara:

$$\text{Nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{(\text{Total Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai tertimbang})}{\text{total unsur}}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks yang didapat, dilakukan konversi dalam skala nilai indeks diantara 25 - 100, dengan menggunakan rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi Indeks} = \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Setelah konversi dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel 1. Kriteria Nilai Persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Intenral (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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 Baik

Hasil dari perhitungan yang telah dilakukan kemudian di plot pada matriks kuadran performa dan tingkat kepentingan, untuk mengetahui dan memetakan skala prioritas pengangan hasil survei yang dilaksanakan sebagaimana terdapat dalam diagram berikut ini:



Gambar 1. Diagram Importance Performance Matrix

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Dari hasil survey yang telah dilaksanakan, dapat dilihat dari semua indikator/ variabel penilaian terhadap pelayanan Badan Pengembangan SDM rata-rata pada kriteria baik, dengan 39.323 responden dari masing-masing satuan kerja dilingkungan Badan Pengembangan SDM ESDM. Dari hasil pengisian kuesioner didapatkan hasil sebagai berikut:

No	Layanan	Total Responden
1	Pelatihan dan Jasa Lainnya Bidang Migas	7.536
2	Sertifikasi Bidang Migas	14.194
3	Pelatihan dan Sertifikasi Bidang Geominerba	3.833
4	Pelatihan dan Sertifikasi Bidang KEBTKE	1.219
5	Pendidikan (Poltek) PEM Akamigas	652
6	Pendidikan (Poltek) PEP Bandung	216
7	Pelatihan Aparatur	9.914
8	Pelatihan Bidang Tambang Bawah Tanah	1.392
9	Sekretariat BPSDM	367
	Total	39.323

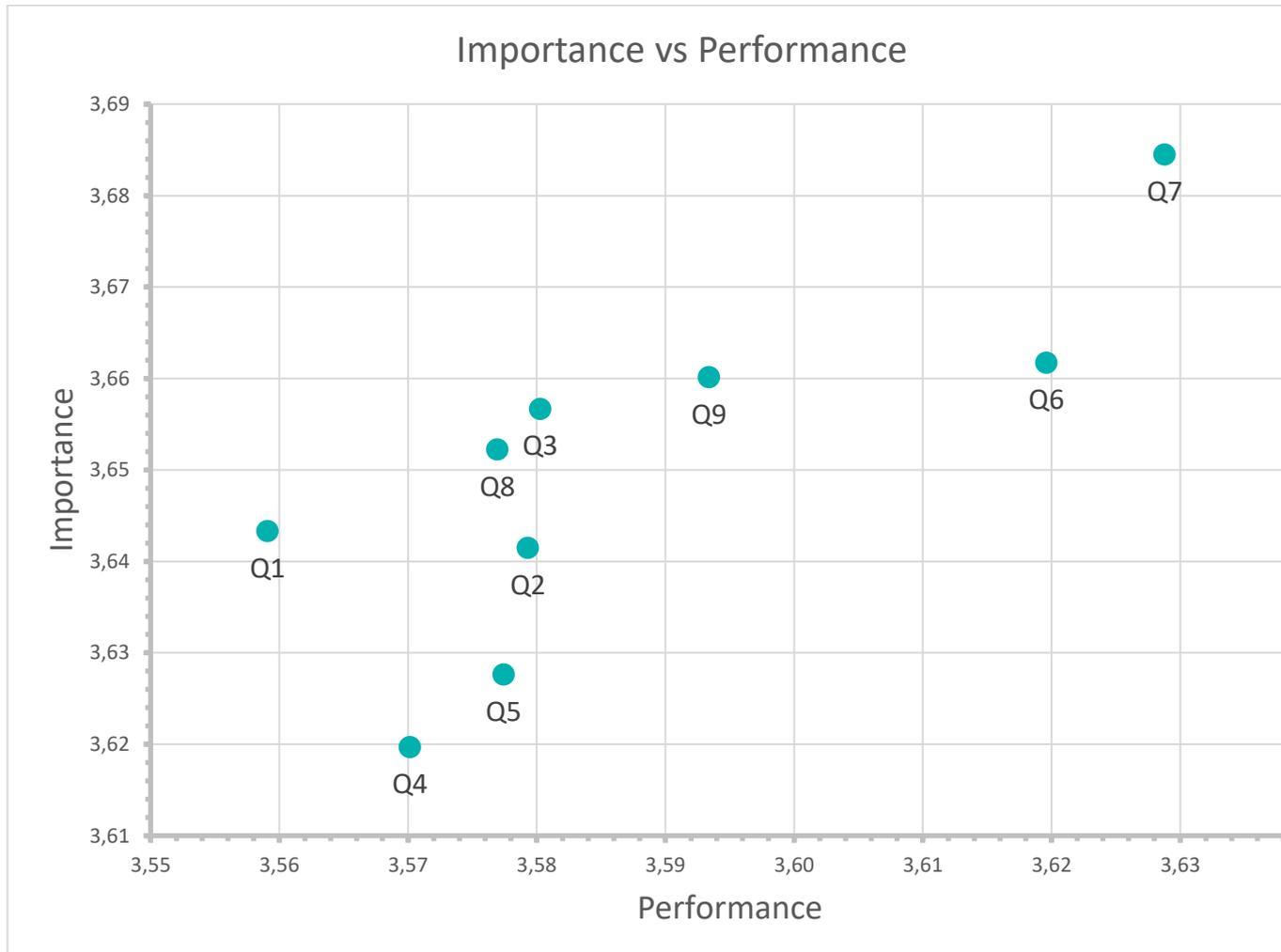
No	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,64	0,11	3,56	0,39
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,64	0,11	3,58	0,40
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,66	0,11	3,58	0,40

No	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	3,62	0,11	3,57	0,39
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,63	0,11	3,48	0,38
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	3,66	0,11	3,62	0,40
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	3,68	0,11	3,63	0,41
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,65	0,11	3,58	0,40
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,66	0,11	3,59	0,40
	Rata-rata		32,85	1,00		3,58

Indeks Kepuasan BPSDM ESDM

3,58

Dengan asumsi simpangan baku =	0,5
Jumlah responden (ukuran sampel) =	39.323
Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan =	$\pm 0,1\%$



Dari hasil pengisian kuesioner yang telah dilakukan dapat terlihat jika sebagian besar penilaian kepuasan berada pada kuadran I dimana performa layanan dan tingkat urgensi (importance) kriteria layanan yang diberikan masing-masing dalam kriteria tinggi.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Total

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai IKM secara keseluruhan BPSDM ESDM Semester II tahun 2023 adalah 3,58 atau sudah masuk kategori "Sangat Baik".

4.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa : Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36, hal ini menjadi catatan khususnya bagi satuan kerja yang melakukan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menyampaikan segala penjelasan dan keterangan layanan yang diberikan dengan lebih jelas kepada pengguna layanan

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat. Rencana tindak lanjut perbaikan nilai IKM SKM sebagai berikut:

- Perbaikan sistem interface yang memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat dengan menyajikan data yang lebih terperinci
- Review Standar Pelayanan yang berlaku.
- Sosialisasi terhadap pengguna layanan berkaitan dengan syarat dan prosedur serta meningkatkan internalisasi prosedur yang berlaku kepada pegawai di lingkungan BPSDM ESDM.
- Penyelenggaraan Workshop Pelayanan Prima

BAB V

KESIMPULAN

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Energi dan Sumber Daya Mineral memiliki tugas menyelenggarakan pengembangan sumber daya manusia di sub sektor minyak dan gas bumi, ketenagalistrikan, mineral dan batubara, energi baru terbarukan, konservasi energi, dan geologi.

Program pengembangan sumber daya manusia sektor ESDM telah dilaksanakan oleh BPSDM ESDM melalui kegiatan diklat, dikjar, dan kegiatan lainnya yang mendukung dalam pengembangan sumber daya manusia sektor ESDM dalam rangka mendukung program strategis pemerintah. Dalam melakukan pelayanan kepada pengguna layanan masih ditemukan beberapa catatan yang dapat digunakan oleh seluruh satuan kerja dilingkungan BPSDM ESDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang, diantaranya terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hal tersebut dapat diperbaiki diantaranya dengan melakukan:

- Perbaiki sistem interface yang memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat dengan menyajikan data yang lebih terperinci
- Review Standar Pelayanan.
- Sosialisasi terhadap pengguna layanan berkaitan dengan syarat dan prosedur serta meningkatkan internalisasi prosedur yang berlaku kepada pegawai di lingkungan BPSDM ESDM.
- Penyelenggaraan Workshop Pelayanan Prima

Dengan melakukan upaya-upaya perbaikan tersebut diatas diharapkan nilai indeks kepuasan masyarakat BPSDM ESDM pada sisa tahun anggaran 2023 dapat meningkat dan mencapai nilai kepuasan yang optimum, dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pengguna layanan BPSDM ESDM.