

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER II TAHUN 2024**



**DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL**  
**PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**  
**TAHUN 2024**

# DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	i
DAFTAR GAMBAR.....	i
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	1
BAB 2 PENGUMPULAN DATA SKM.....	2
2.1 Pelaksana SKM .....	2
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	2
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	3
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB 3 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
BAB 4 ANALISIS HASIL SKM .....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	7
4.3 Tren Nilai SKM .....	8
4.4 Mutu Pelayanan .....	10
BAB 5 KESIMPULAN .....	11
LAMPIRAN .....	15
1. Contoh Kuesioner .....	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Dokumentasi sarana dan prasarana Ruang Pelayanan .....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Waktu Pelaksanaan Survei .....	3
Tabel 2	Krejcie and Morgan.....	4
Tabel 3	Jumlah Responden Survei .....	5
Tabel 4	Detail Nilai SKM Per Unsur.....	6
Tabel 5	Rencana Tindak Lanjut .....	8
Tabel 6	Survei Rekomendasi Teknis Izin Pengeboran, Penggalian, Pemakaian dan Pengusahaan Air Tanah .....	16
Tabel 7	Survei Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam dan Batuan .....	17
Tabel 8	Survei Rekomendasi Teknis Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL) ....	18
Tabel 9	Survei Rekomendasi Teknis Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum .....	19
Tabel 10	Survei Rekomendasi Teknis Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri.....	20
Tabel 11	Survei Pertimbangan Teknis Pengesahan Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	21
Tabel 12	Survei Pertimbangan Teknis Rekomendasi Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.....	22
Tabel 13	Survei Pertimbangan Teknis Persetujuan Harga Jual Tenaga Listrik dan/atau Sewa Jaringan Tenaga Listrik.....	23
Tabel 14	Survei Pertimbangan Teknis Surat Keterangan Tanda Pelaporan (SKTP) .....	24
Tabel 15	Survei Pemberian Persetujuan Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam, Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu dan Batuan.....	25
Tabel 16	Rekap Survei Keseluruhan 1 .....	26
Tabel 17	Rekap Survei Keseluruhan 2 .....	27
Tabel 18	Hasil Survei Keseluruhan .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 Nilai SKM Per Unsur.....	6
Gambar 3 Tren Nilai Survei 2021 – 2024 (Semester I ) .....	9
Gambar 4 Mutu Pelayanan.....	10
Gambar 5 Contoh Kuesioner .....	15

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat yang makin meningkat terhadap data dan informasi serta perizinan menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang adil, transparan dan akuntabel. Pada tahun 2009 Pemerintah telah menerbitkan 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.

Sepanjang periode tersebut Pemerintah telah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat di segala sektor, pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dilakukan agar dalam penyelenggaraannya dapat lebih cepat dan tepat sasaran. Terhadap pelayanan yang telah diberikan diperlukan adanya feedback atau umpan balik dengan cara survei sehingga pada tahun 2017 Pemerintah kembali menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.. Peraturan ini menjadi pedoman untuk memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan dalam hal 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 yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada peraturan yang ada, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim. Hasil Survei yang dilakukan dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik secara berkelanjutan akan 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**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat diatur dalam beberapa peraturan perundang – undangan, diantaranya:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Undang-undang ini menegaskan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan juga kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Peraturan ini mengatur tata cara penyusunan, pelaksanaan, dan pelaporan survei kepuasan masyarakat oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.  
Peraturan ini memberikan panduan tentang metodologi pelaksanaan survei, aspek-aspek yang harus diukur, dan cara mengolah serta memanfaatkan hasil survei.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi rekomendasi teknis yang telah diberikan oleh Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Timur.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB 2**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim dengan membentuk tim penyusun standar pelayanan sekaligus pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim penyusun Standar Pelayanan (SP) dan Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim adalah tim yang dianggap mampu sesuai kompetensinya untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim 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
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 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan Survei

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli s.d Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang, dengan pembagian 50 orang per semester. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 44 orang.

Tabel 2 Krejcie and Morgan

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB 3

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3 Jumlah Responden Survei

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	39	78%
		Perempuan	11	22%
	Pendidikan	SD Ke Bawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	7	14%
		DIII	5	10%
		SI	35	70%
		S2	3	6%
	Pekerjaan	PNS	5	10%
		TNI	1	2%
		Swasta	35	70%
		Wirausaha	7	14%
		Lainnya	2	4%
	Jenis Layanan	1. Pelayanan Rekomendasi Teknis Izin Pengeboran, Penggalian, Pemakaian Dan Pengusahaan Air Tanah		
		2. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Operasi Pada Lembaga Inspeksi Teknik Ketenagalistrikan Yang Masih Berstatus Penunjukan		
		3. Pelayanan Pemberian Nomer Registrasi Sertifikat Laik Operasi Pembangkit Tenaga Listrik Dari Lembaga Inspeksi Teknik Ketenagalistrikan Terakreditasi		
		4. Pelayanan Rekomendasi Teknis Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (Iujptl)		
		5. Pelayanan Rekomendasi Teknis Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik		
		6. Pelayanan Rekomendasi Teknis Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (Iuptl)		
		7. Pelayanan Rekomendasi Teknis Izin Operasi (Io) Ketenagalistrikan		

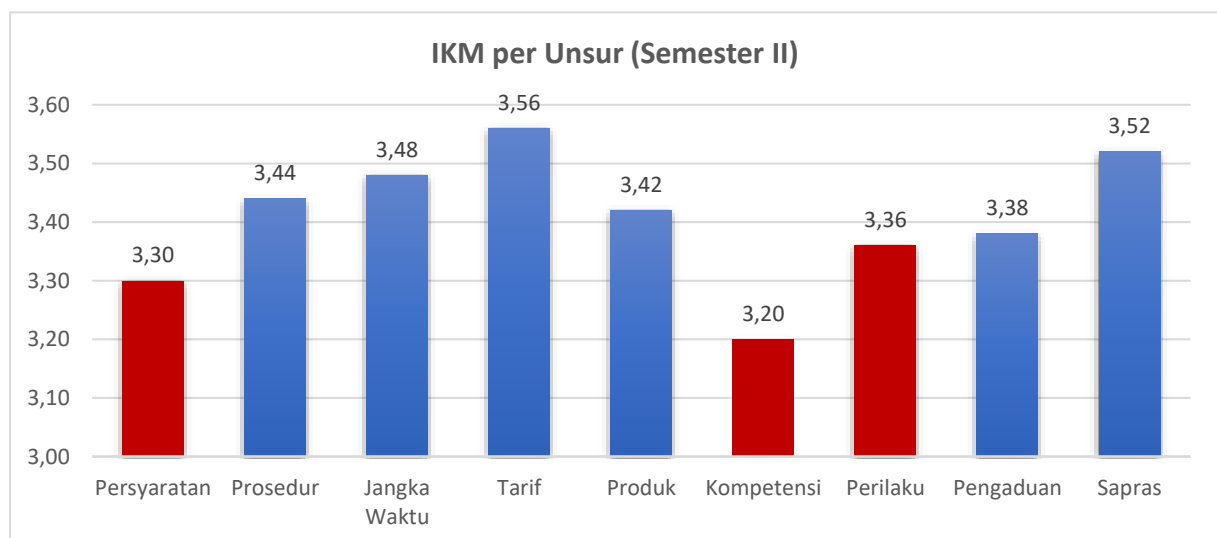
		8. Pelayanan Rekomendasi Teknis Persetujuan Penjualan Kelebihan Tenaga Listrik (Excess Power)		
		9. Pelayanan Telaahan Staf Penetapan Tarif Tenaga Listrik		
		10. Pemberian Persetujuan Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam, Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu dan Batuan		

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4 Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,30	3,44	3,48	3,56	3,42	3,20	3,36	3,38	3,52
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,08 (B atau Baik)								



Gambar 1 Nilai SKM Per Unsur

## **BAB 4**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa unsur Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20, hal ini dikarenakan adanya perubahan regulasi sehingga diperlukan adanya pemahaman lebih terkait pemberian penjelasan terhadap layanan. Adapun nilai terendah kedua unsur Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,30, dikarenakan adanya perubahan regulasi, sedangkan terendah ketiga yaitu unsur Perilaku dengan nilai 3,36. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,56, tertinggi kedua dengan nilai 3,52 pada unsur Saprasi serta Jangka Waktu mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,48.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Regulasi baru belum disosialisasikan”.
- “Pelaksana kurang memberikan pemahaman”.
- “Koordinasi dengan stakeholder kurang maksimal”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Prosedur pelayanan masih dirasakan belum dipahami dengan baik oleh masyarakat. Layanan penerbitan rekomendasi teknis sebenarnya sudah dilakukan secara online melalui OSS namun belum banyak masyarakat yang melakukannya secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Belum adanya petugas khusus yang menangani dari bidang teknis terkait..
- Persyaratan layanan apakah sudah sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut akan digunakan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

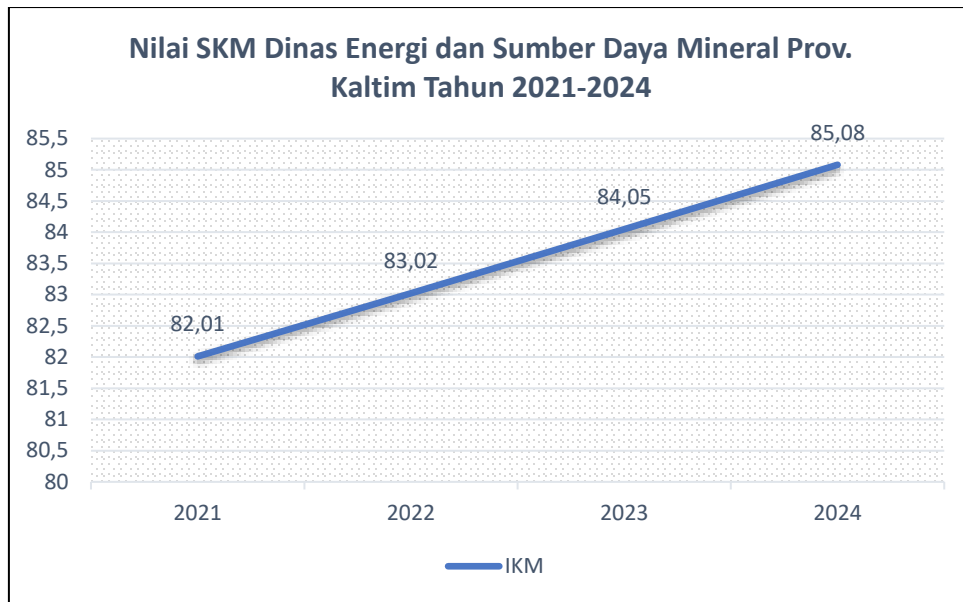
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal dan evaluasi mandiri. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5 Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw I	Tw II	Tw III	Tw IV	
1	Kompetensi	Lakukan pelatihan / diklat pelayanan publik bagi Pelaksana baik Staf Teknis maupun Staf Sekretariat	√	√			Sekretariat dan Bidang Teknis
		Simplifikasi proses bisnis		√			...
2	Persyaratan	Lakukan Focus Group Discussion (FGD) dengan Stakeholder terkait pelayanan yang ada.	√	√			Bidang Terkait
		Simplifikasi proses bisnis		√			...
3	Perilaku	Lakukan pelatihan / diklat pelayanan publik bagi Pelaksana baik Staf Teknis maupun Staf Sekretariat	√	√			Sekretariat dan Bidang Teknis

#### 4.3 Tren Nilai SKM

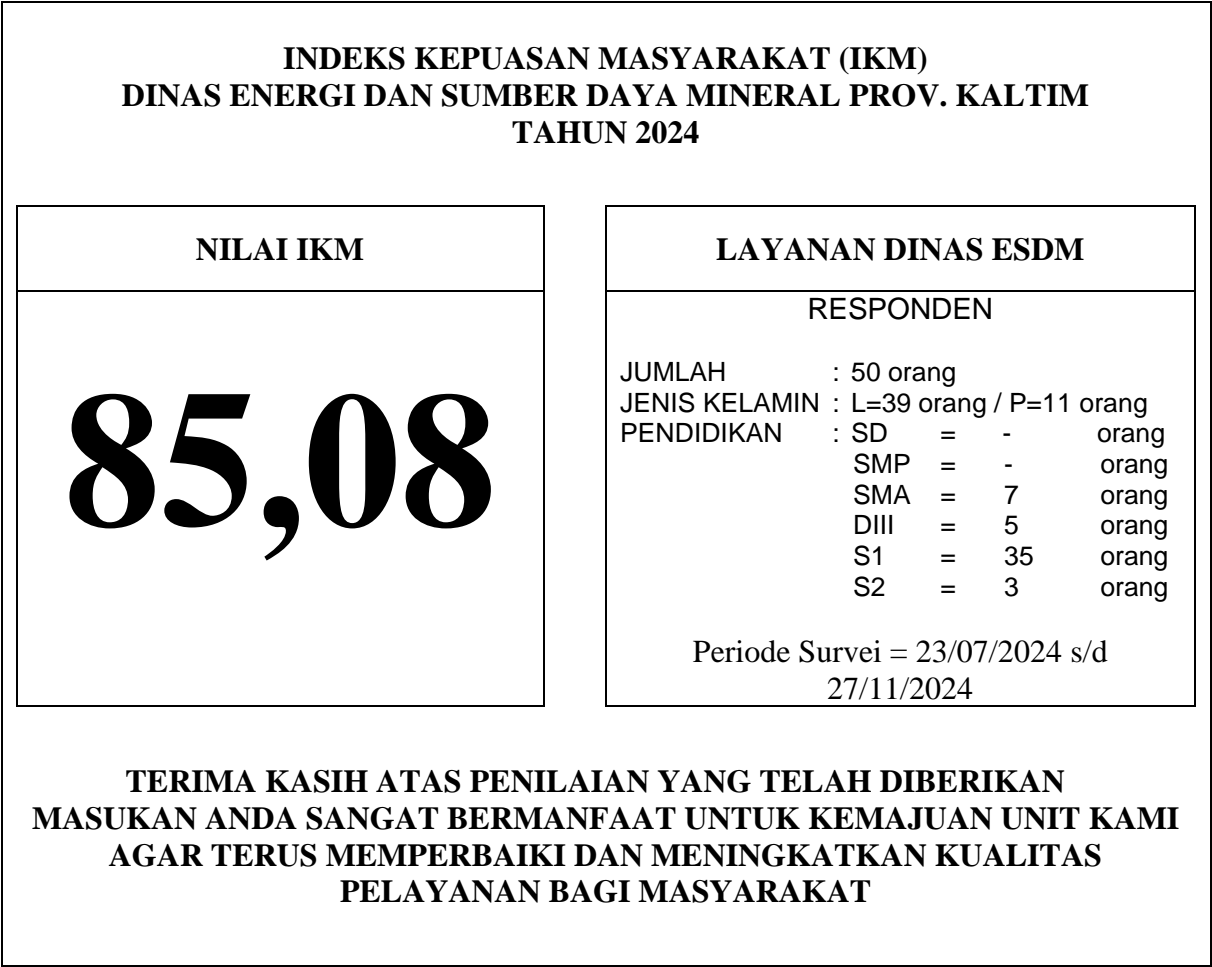
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang 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 Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2 Tren Nilai Survei 2021 – 2024 (Semester I )

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Timur.

4.4 Mutu Pelayanan



Gambar 3 Mutu Pelayanan

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Nopember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,08. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi, Persyaratan serta Perilaku. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,56 dari unsur layanan, Saprasi nilai 3,52 serta Jangka Waktu mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,48.
2. Peningkatan terhadap pelayanan terus dilakukan, saat ini Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim telah memiliki sarana dan prasarana pelayanan berupa ruang konsultasi layanan sektor energi dan sumber daya mineral.

Samarinda, 9 Desember 2024  
Sekretaris



Hadi Suwito, S.E  
Penata Tingkat I  
NIP. 196910131993031004

## LAMPIRAN

### 1. Contoh Kuesioner

<b>CONTOH KUESIONER</b>	
<b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b> <b>PADA DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL PROV. KALTIM</b>	
Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
<b>Profil Responden</b>	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : <input type="text"/> Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya : .....	
<b>PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b> <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. 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	<b>SARAN DAN MASUKAN :</b>

Gambar 4 Contoh Kuesioner

## 2. Hasil Olah Data SKM

Tabel 6 Survei Rekomendasi Teknis Izin Pemanfaatan Air Tanah dan Izin Pengeboran Air Tanah

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1	4	3	3	3	3	3	4	4	3					
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3					
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4					
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
Σ Nilai /Unsur	16	18	17	18	17	16	17	17	18					
NRR / Unsur	3,200	3,600	3,400	3,600	3,400	3,200	3,400	3,400	3,600					
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,400	0,377	0,400	0,377	0,355	0,377	0,377	0,400					
														*)
														3,419
IKM Unit pelayanan														**) 85,470

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,47**

No.	UN SUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,200
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,600
U 3	Waktu Penyelesaian	3,400
U 4	Biaya/Tarif	3,600
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,200
U 7	Perilaku Pelaksana	3,400
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,400
U 9	Sarana dan Prasarana	3,600

Tabel 7 Survei Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam dan Batuan

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	4	3	3	4	3	4	3	3		Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam dan Batuan
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4		
5	3	3	4	4	4	4	3	3	4		
Σ Nilai /Unsur	17	17	17	18	17	16	17	15	18		
NRR / Unsur	3,400	3,400	3,400	3,600	3,400	3,200	3,400	3,000	3,600		
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,377	0,377	0,400	0,377	0,355	0,377	0,333	0,400		*)
IKM Unit pelayanan											**) 3,374
											84,360

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,36**

No.	UN SUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,400
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,400
U 3	Waktu Penyelesaian	3,400
U 4	Biaya/Tarif	3,600
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,200
U 7	Perilaku Pelaksana	3,400
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,000
U 9	Sarana dan Prasarana	3,600

Tabel 8 Survei Rekomendasi Teknis Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL)

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						Rekomendasi Teknis Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IU JP TL)	
1	4	3	3	3	3	3	4	4	3							
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4							
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3							
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4							
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4							
ΣNilai /Unsur	17	16	18	18	18	16	17	17	18						*)  3,441	
NRR / Unsur	3,400	3,200	3,600	3,600	3,600	3,200	3,400	3,400	3,600							
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,355	0,400	0,400	0,400	0,355	0,377	0,377	0,400							
IKM Unit pelayanan															**) 86,025	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 86,03**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,400
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,200
U 3	Waktu Penyelesaian	3,600
U 4	Biaya/Tarif	3,600
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,600
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,200
U 7	Perilaku Pelaksana	3,400
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,400
U 9	Sarana dan Prasarana	3,600

Tabel 9 Survei Rekomendasi Teknis Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						Rekomendasi Teknis Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum	
1	4	4	3	4	3	3	4	4	3							
2	4	3	3	4	4	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3							
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4							
5	3	3	4	3	4	4	3	4	3							
Σ Nilai /Unsur	18	16	16	18	18	16	17	17	16							
NRR / Unsur	3,600	3,200	3,200	3,600	3,600	3,200	3,400	3,400	3,200							
NRR tertbg/ unsur	0,400	0,355	0,355	0,400	0,400	0,355	0,377	0,377	0,355						*)  3,374	
IKM Unit pelayanan															**) 84,360	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,36**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,600
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,200
U 3	Waktu Penyelesaian	3,200
U 4	Biaya/Tarif	3,600
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,600
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,200
U 7	Perilaku Pelaksana	3,400
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,400
U 9	Sarana dan Prasarana	3,200

Tabel 10 Survei Rekomendasi Teknis Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						Rekomendasi Teknis Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri	
1	3	3	3	3	3	3	4	4	3							
2	3	4	4	4	4	3	3	3	4							
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3							
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4							
5	3	3	3	4	4	4	3	4	4							
Σ nilai /Unsur	16	17	17	18	17	16	17	17	18							
NRR / Unsur	3,200	3,400	3,400	3,600	3,400	3,200	3,400	3,400	3,600							
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,377	0,377	0,400	0,377	0,355	0,377	0,377	0,400						*)  3,397	
IKM Unit pelayanan															**) 84.915	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,92**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,200
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,400
U 3	Waktu Penyelesaian	3,400
U 4	Biaya/Tarif	3,600
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,200
U 7	Perilaku Pelaksana	3,400
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,400
U 9	Sarana dan Prasarana	3,600

Tabel 11 Survei Pertimbangan Teknis Pengesahan Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						Pertimbangan Teknis Pengesahan Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik
1	4	4	3	3	3	3	4	4	3						
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4						
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3						
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4						
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4						
Σ Nilai /Unsur	17	18	18	17	16	17	16	17	18						
NRR / Unsur	3,400	3,600	3,600	3,400	3,200	3,400	3,200	3,400	3,600						
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,400	0,400	0,377	0,355	0,377	0,355	0,377	0,400						*)
															3,419
IKM Unit pelayanan															**) 85,470

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang perunsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,47**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,400
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,600
U 3	Waktu Penyelesaian	3,600
U 4	Biaya/Tarif	3,400
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,200
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,400
U 7	Perilaku Pelaksana	3,200
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,400
U 9	Sarana dan Prasarana	3,600

Tabel 12 Survei Pertimbangan Teknis Rekomendasi Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	3	4	3	3	4	3	4	4	3		Pertimbangan Teknis Rekomendasi Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik
2	3	3	4	4	3	3	3	4	3		
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4		
5	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
Σ Nilai /Unsur	16	17	19	18	16	15	17	18	17		
NRR / Unsur	3,200	3,400	3,800	3,600	3,200	3,000	3,400	3,600	3,400		
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,377	0,422	0,400	0,355	0,333	0,377	0,400	0,377		*) 3,397
IKM Unit pelayanan											**) 84,915

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,92**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,200
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,400
U 3	Waktu Penyelesaian	3,800
U 4	Biaya/Tarif	3,600
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,200
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,000
U 7	Perilaku Pelaksana	3,400
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,600
U 9	Sarana dan Prasarana	3,400

Tabel 13 Survei Pertimbangan Teknis Persetujuan Harga Jual Tenaga Listrik dan/atau Sewa Jaringan Tenaga Listrik

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						Pertimbangan Teknis Persetujuan Harga Jual Tenaga Listrik dan/atau Sewa Jaringan Tenaga Listrik
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3						
2	4	4	4	4	3	4	3	3	4						
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3						
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4						
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4						
Σ nilai /Unsur	16	18	18	18	17	17	16	16	18						
NRR / Unsur	3,200	3,600	3,600	3,600	3,400	3,400	3,200	3,200	3,600						
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,400	0,400	0,400	0,377	0,377	0,355	0,355	0,400						*)
															3,419
IKM Unit pelayanan															**) 85,470

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang  
per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,47**

No.	UN SUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,200
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,600
U 3	Waktu Penyelesaian	3,600
U 4	Biaya/Tarif	3,600
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,400
U 7	Perilaku Pelaksana	3,200
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,200
U 9	Sarana dan Prasarana	3,600

Tabel 14 Survei Pertimbangan Teknis Surat Keterangan Tanda Pelaporan (SKTP)

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						Pertimbangan Teknis Surat Keterangan Tanda Pelaporan (SKTP)	
1	3	3	3	3	3	3	4	4	3							
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4							
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3							
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4							
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4							
Σ nilai /Unsur	16	17	17	17	17	16	17	17	18						*)	
NRR / Unsur	3,200	3,400	3,400	3,400	3,400	3,200	3,400	3,400	3,600							
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,377	0,377	0,377	0,374	0,355	0,377	0,377	0,400							
IKM Unit pelayanan															xx)	
															84,275	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,28**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,200
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,400
U 3	Waktu Penyelesaian	3,400
U 4	Biaya/Tarif	3,400
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,200
U 7	Perilaku Pelaksana	3,400
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,400
U 9	Sarana dan Prasarana	3,600

**Tabel 15 Survei Pemberian Persetujuan Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam,  
Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu dan Batuan**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN**

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kaltim  
 Alamat : Jl. MT. Haryono Samarinda Kalimantan Timur  
 Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						Pemberian Persetujuan Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam, Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu dan Batuan
1	3	3	3	3	4	3	4	4	3						
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3						
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3						
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4						
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4						
Σ nilai /Unsur	16	18	17	18	18	15	17	18	17						*)  3,415
NRR / Unsur	3,200	3,600	3,400	3,600	3,600	3,000	3,400	3,600	3,400						
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,400	0,377	0,400	0,396	0,333	0,377	0,400	0,377						
IKM Unit pelayanan															**) 85.380

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - NRR = Nilai rata-rata  
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,38**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,200
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,600
U 3	Waktu Penyelesaian	3,400
U 4	Biaya/Tarif	3,600
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,600
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,000
U 7	Perilaku Pelaksana	3,400
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,600
U 9	Sarana dan Prasarana	3,400

Tabel 16 Rekap Survei Keseluruhan 1

LAMPIRAN I PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Timur  
Alamat : Jalan M.T. Haryono No. 22, Samarinda, Kalimantan Timur  
Telp/Fax : 0541 733621 / fax 0541 4113882

NO. URUT	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Pria		S1	Swasta	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
2	Pria		S1	Swasta	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
3	Wanita		S1	Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Kalau bisa persyaratan pengajuan diperingkas lagi
4	Pria		S2	Lainnya	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
5	Pria		S1	Wirausaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Pria		S1	Swasta	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
7	Wanita		SLTA	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Pelayanan sudah baik hanya kurang informatif
8	Pria		S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	Pria		DIII	Swasta	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
10	Pria		S1	Swasta	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
11	Wanita		S1	Swasta	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
12	Wanita		SLTA	Wirausaha	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Memberikan pelayanan dengan ramah dan baik
13	Pria		S1	Swasta	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
14	Wanita		S2	PNS	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
15	Pria		S1	Swasta	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	Pria		S1	Swasta	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
17	Wanita		S1	Wirausaha	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
18	Pria		S1	Swasta	3	3	3	3	4	3	4	3	3	

Tabel 17 Rekap Survei Keseluruhan 2

NO. URUT	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
19	Pria		SLTA	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
20	Pria		S1	Swasta	3	3	4	3	4	4	3	4	3		
21	Pria		S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
22	Pria		S1	Wirausaha	3	4	4	4	4	3	3	3	4		
23	Wanita		S1	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
24	Pria		S1	Swasta	4	3	4	4	3	3	4	3	4	Jam Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah	
25	Wanita		SLTA	Swasta	3	3	3	4	4	4	3	4	4		
26	Pria		S1	Swasta	4	4	3	3	3	3	4	4	3		
27	Wanita		DIII	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
28	Pria		S1	PNS	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
29	Pria		SLTA	Swasta	3	4	4	4	3	3	3	3	4		
30	Pria		S1	Wirausaha	3	4	4	4	4	4	3	4	4		
31	Wanita		S1	Lainnya	3	4	3	3	4	3	4	4	3		
32	Pria		SLTA	Swasta	3	3	4	4	3	3	3	4	3		
33	Pria		S1	Swasta	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Biasa aja	
34	Wanita		S1	Wirausaha	3	4	4	4	3	3	3	3	4		
35	Pria		SLTA	Wirausaha	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
36	Pria		S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
37	Pria		S1	PNS	4	4	4	4	3	4	3	3	4		
38	Pria		DIII	PNS	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
39	Pria		S1	Swasta	3	4	4	4	3	3	3	3	4		

Tabel 18 Hasil Survei Keseluruhan

NO. URUT	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
40	Pria		S2	Swasta	3	4	4	4	4	4	3	4	4		
41	Pria		S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
42	Pria		S1	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
43	Pria		S1	Swasta	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Koordinasi dengan PTSP kurang maksimal	
44	Pria		S1	Swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
45	Pria		DIII	Swasta	3	3	4	4	4	3	4	4	4		
46	Pria		S1	Swasta	3	3	3	3	4	3	4	4	3	Regulasi baru belum disosialisasikan	
47	Pria		S1	TNI	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
48	Pria		S1	Swasta	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Pelaksana kurang memberikan pemahaman	
49	Pria		DIII	PNS	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
50	Pria		S1	Swasta	3	4	4	4	4	3	4	4	4		
SNilai /Unsur					165	172	174	178	171	160	168	169	176		1533
NRR / Unsur					3,300	3,440	3,480	3,560	3,420	3,200	3,360	3,380	3,520		30,660
NRR tertbg/ unsur					0,366	0,382	0,386	0,395	0,380	0,355	0,373	0,375	0,391	*)	3,403
IKM Unit pelayanan															**) 85,08

## Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

- \*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

85,08

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	82,50	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86,00	B
U3	Waktu Penyelesaian	87,00	B
U4	Biaya/Tarif	89,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,50	B
U6	Kompetensi Pelaksana	80,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	84,00	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84,50	B
U9	Sarana dan Prasarana	88,00	B

### 3. Dokumentasi sarana dan prasarana Ruang Pelayanan

