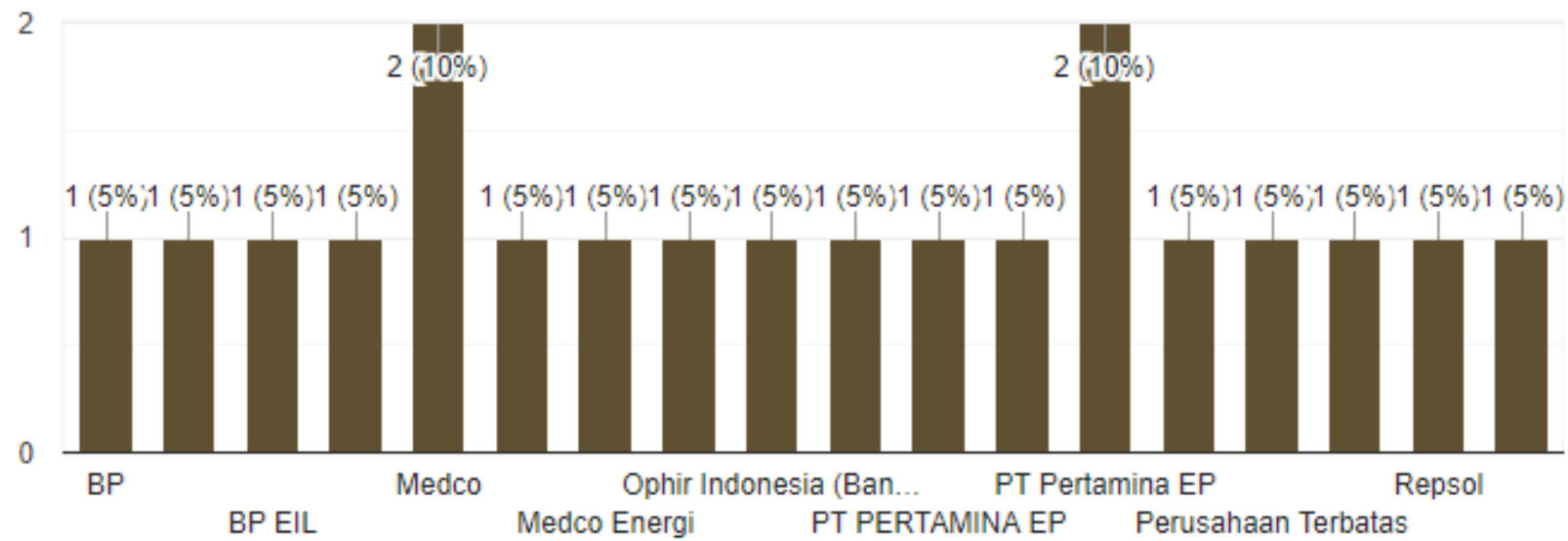


# HASIL SURVEI KEPUASAN PUBLIK

DIREKTORAT PEMBINAAN USAHA HULU

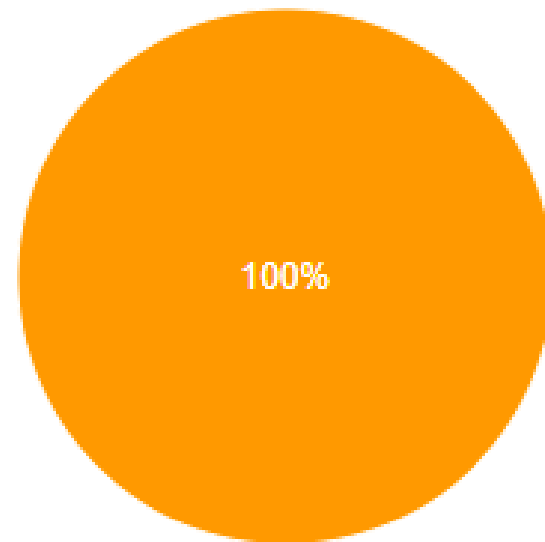
## Nama Badan Usaha/Bentuk Usaha Tetap

20 tanggapan



## Jabatan pada Badan Usaha

20 tanggapan

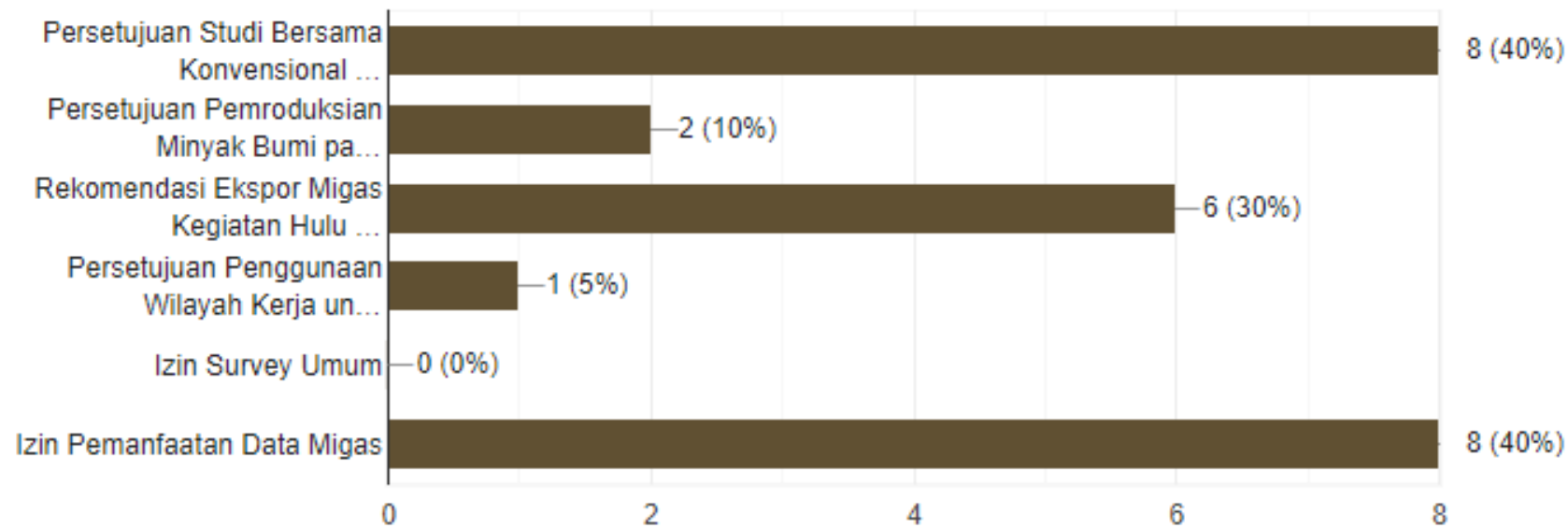


- Komisaris
- Direktur
- Pegawai
- Pihak Ketiga

## Pelayanan yang Dimohon Badan Usaha (dapat memilih lebih dari satu)

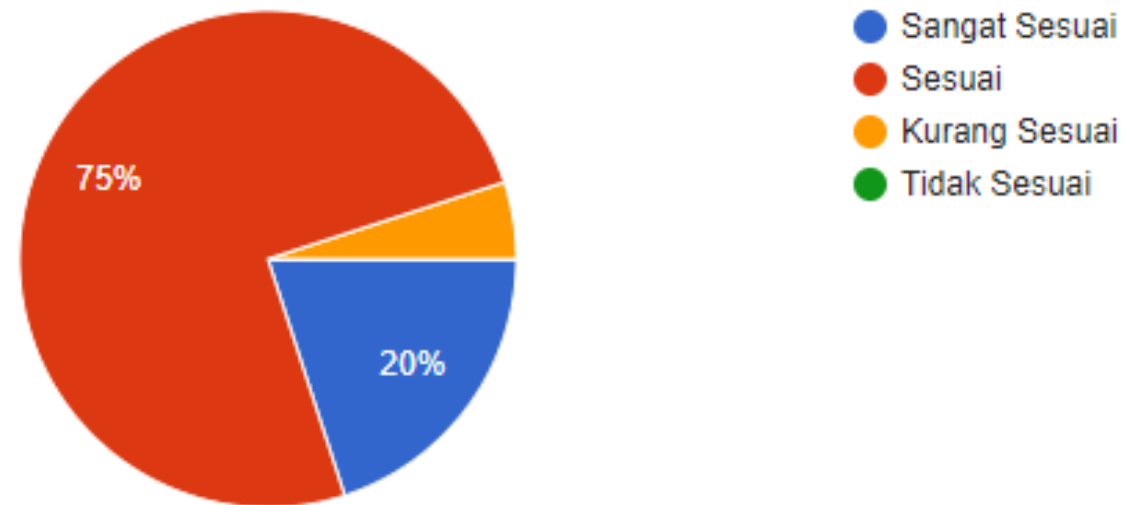


20 tanggapan



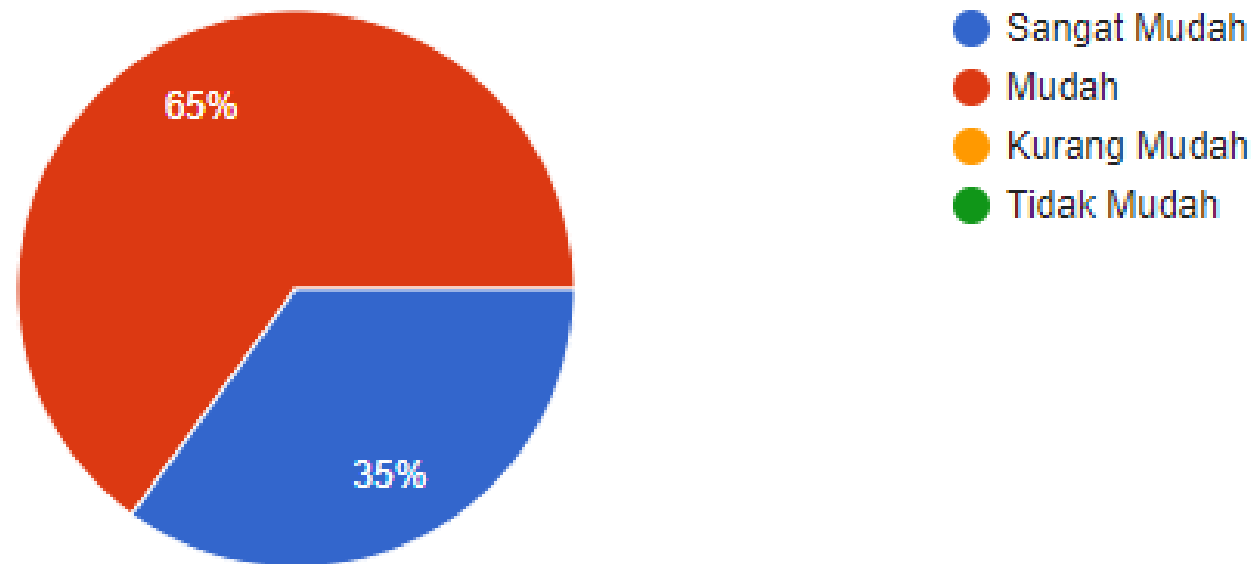
# 1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

20 tanggapan



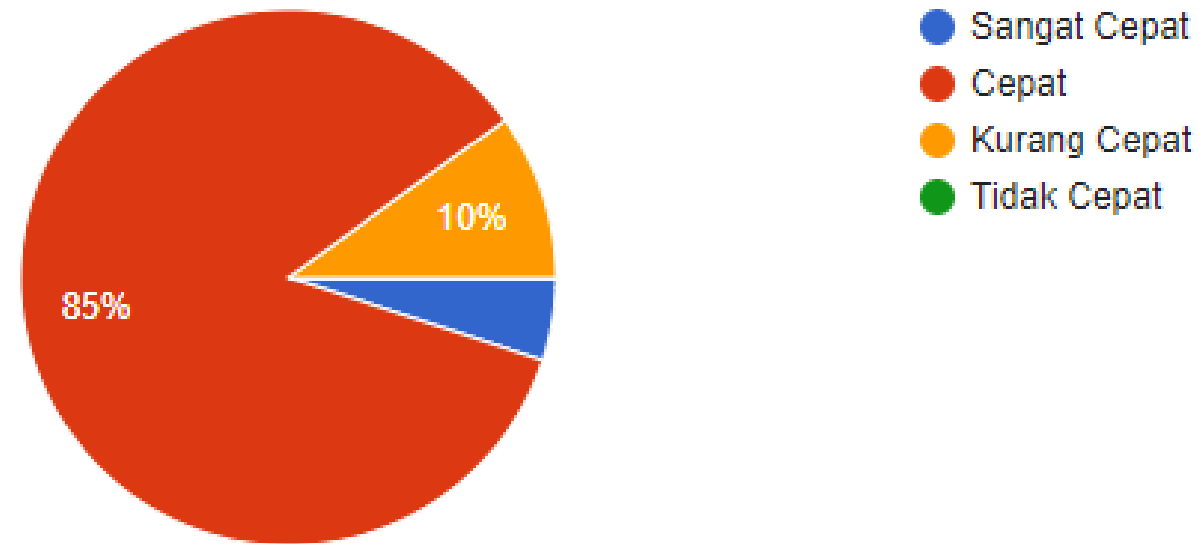
## 2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

20 tanggapan



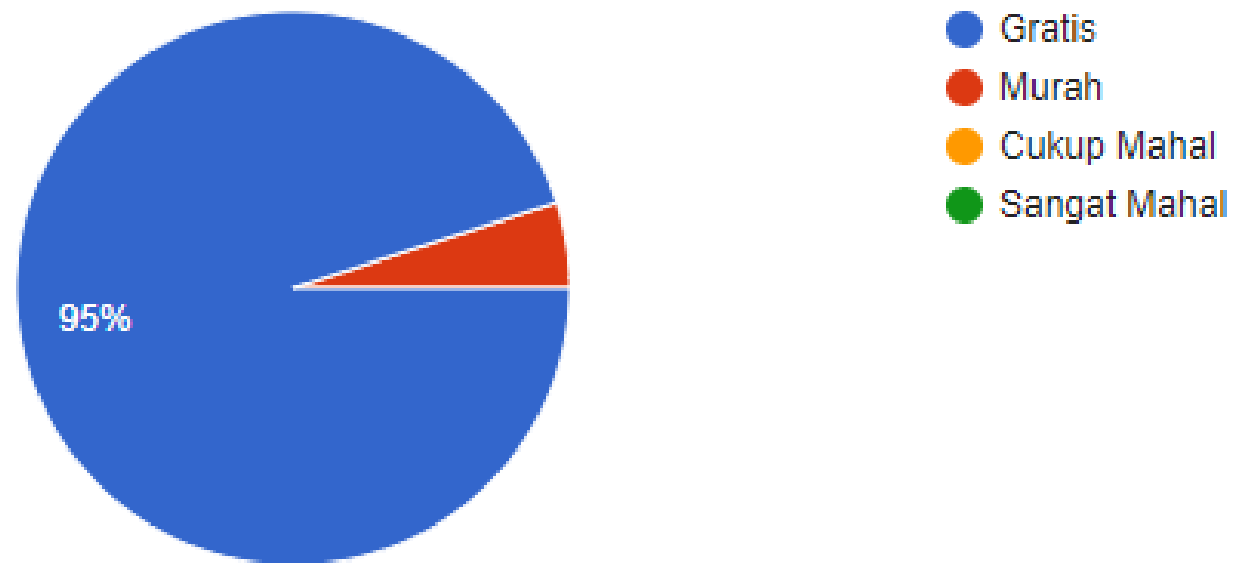
### 3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

20 tanggapan



#### 4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

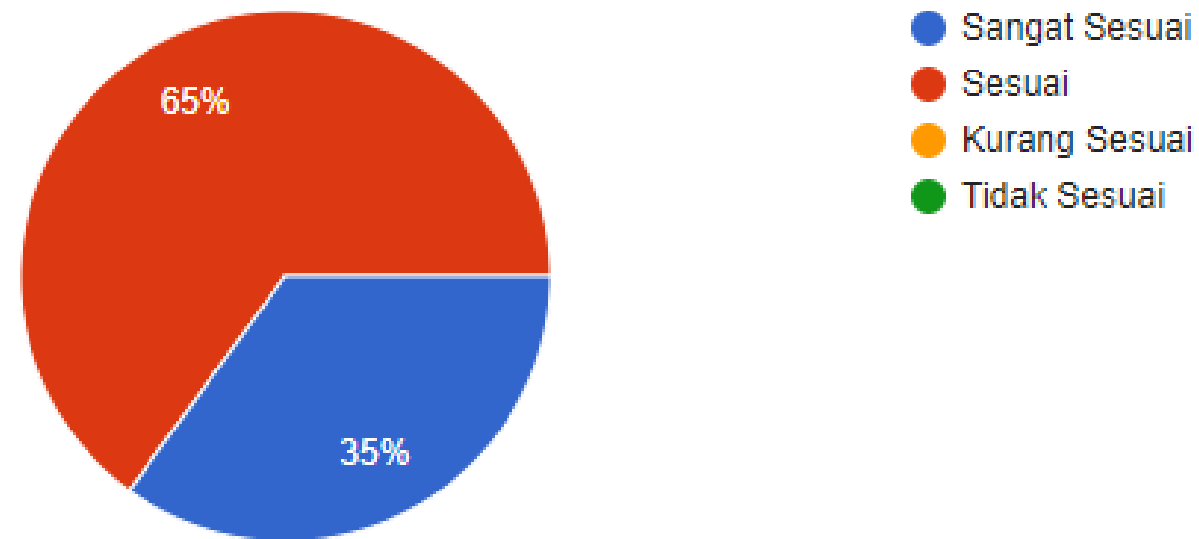
20 tanggapan





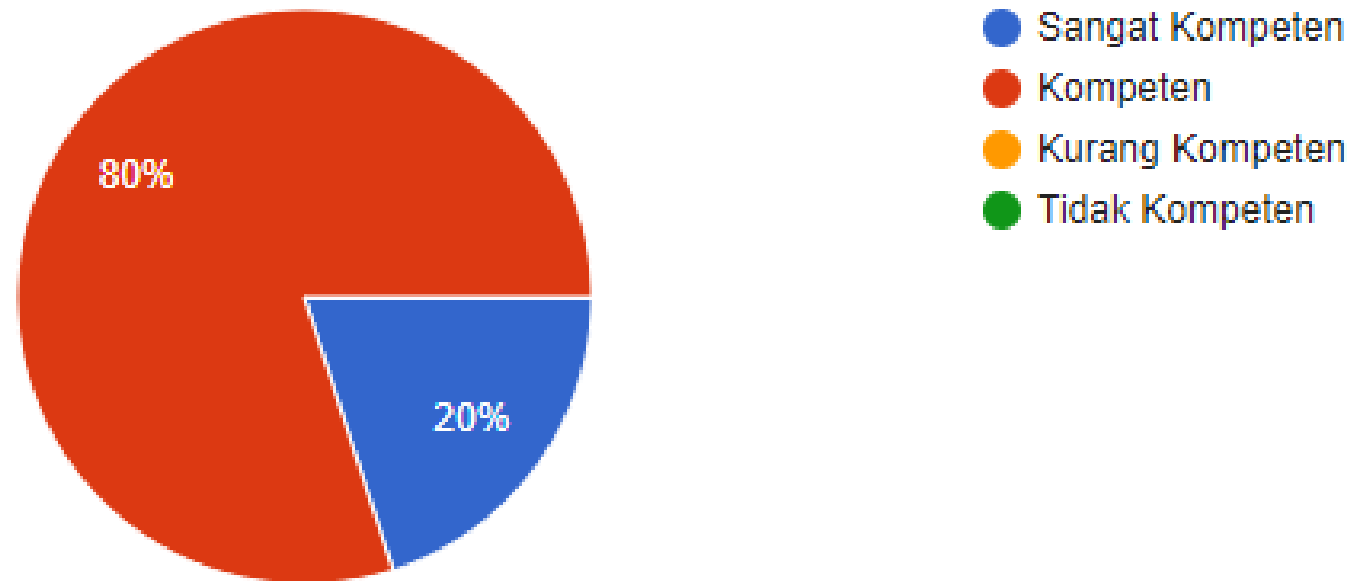
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

20 tanggapan



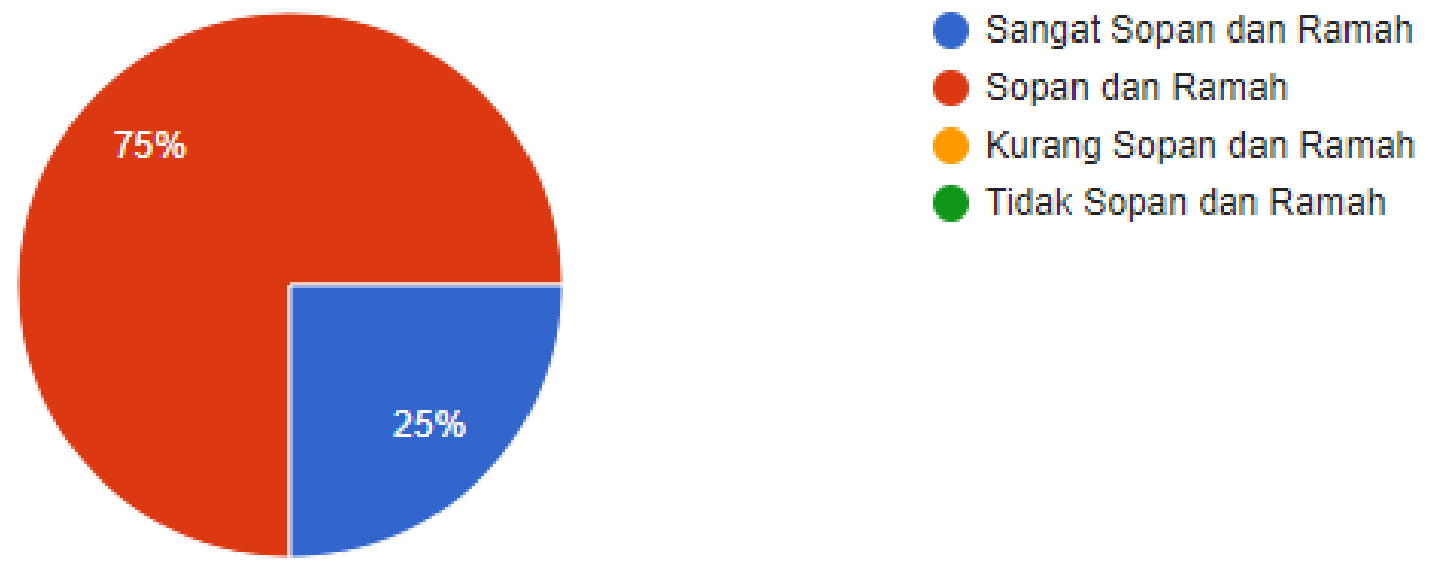
## 6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

20 tanggapan



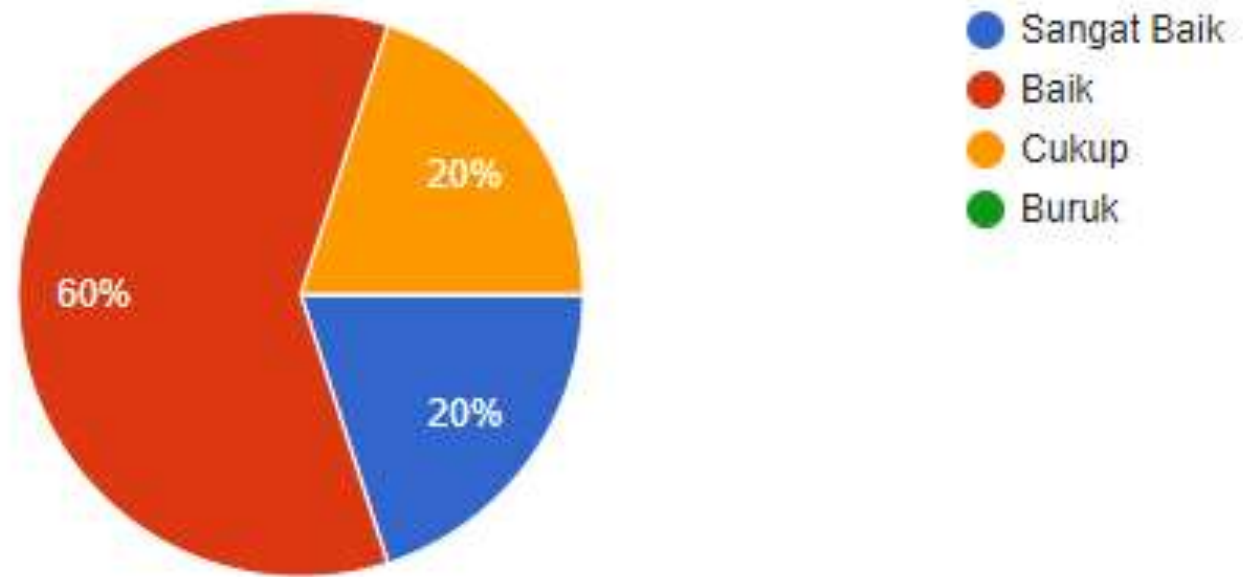
## 7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

20 tanggapan



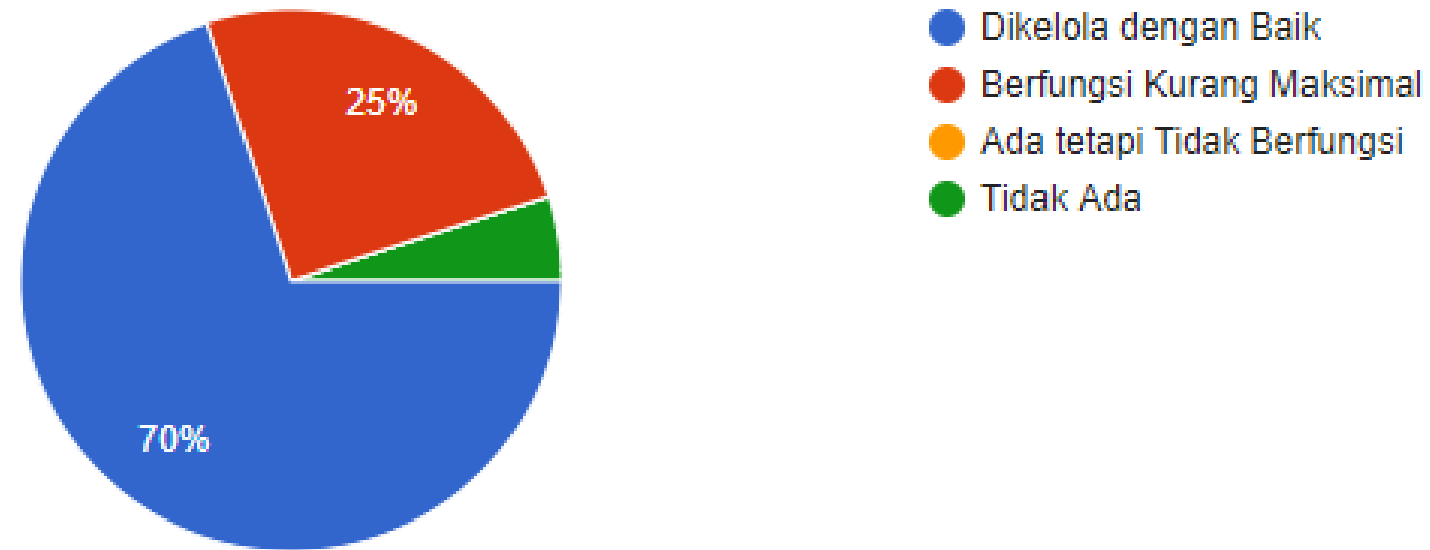
## 8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana?

20 tanggapan



## 9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

20 tanggapan



## 10. Kritik dan Saran Bapak/Ibu terhadap layanan (apabila ada)

9 tanggapan

Untuk dapat ditingkatkan terkait kualitas sarana dan fasilitas penanganan pengaduan dapat lebih disosialisasikan

Akan lebih sempurna apabila untuk perijinan rekomendasi ekspor dapat dilakukan secara online

Proses izin penggunaan data Migas ESDM prosesnya malah menjadi makin lama padahal proses di internal Pertamina sebagai pengelola data hanya menggunakan ecorr dalam sehari sdh selesai, lalu dari UTC memo disampaikan ke PUSDATIN dan PUDC hanya akan memproses setelah ada izin dari PUSDATIN. Hal ini sangat mengganggu timeline studi bersama.

-

Memaksimalkan fungsi pengaduan layanan. Dan mohon agar ijin pembukaan data dikembalikan saja ke Migas. Karena bagi kami pelaku, kenyataannya tetap harus ke SKK dan Migas. Dengan BKPM menambah proses yang harus dilalui.

Proses open data agar 1 pintu saja

1. mohon ketelitian ditingkatkan, pernah ada satu ijin pemanfaatan data yang isinya tidak sesuai (tidak sama) dengan surat permintaan.
2. akan lebih baik dilengkapi dengan monitoring online, sehingga status permintaan ijin dapat dilihat progressnya.

Utk Joint Study tidak perlu untuk membeli data

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN PUBLIK PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
 DIREKTORAT PEMBINAAN USAHA HULU**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
11	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
15	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
16	3	4	3	4	3	3	3	3	1	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	2	4	3	4	4	3	4	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah nilai/unsur	63	67	59	79	67	64	65	60	72	
NRR/unsur	3,15	3,35	2,95	3,95	3,35	3,2	3,25	3	3,0	
NRR tertimbang/unsur	0,34965	0,37185	0,32745	0,43845	0,37185	0,3552	0,36075	0,333	0,3996	3,3078
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>82,7</b>

**Mutu Pelayanan:**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99