

**LAPORAN HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN INDEKS PERSEPSI
KORUPSI ATAS PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT TEKNIK DAN LINGKUNGAN MIGAS**



**DIREKTORAT JENDERAL MINYAK DAN GAS BUMI
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
2019**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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, untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut perlu dilakukan penilaian yaitu melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK).

Guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara rutin yang dapat digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat di Lingkungan Direktorat Teknik dan Lingkungan, Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Survei IKM dan Survei IPK

Survei IKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Survei IPK adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang persepsi korupsi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat dan persepsi korupsi harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya yang pernah mendapatkan layanan dari penyelenggara pelayanan publik tersebut. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Korupsi harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan agar timbul rasa kepercayaan terhadap unit pelayanan publik terkait.

2.2. Definisi Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi

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 di lingkungannya.

Karena korupsi selalu bersifat tersembunyi, maka mustahil untuk mengukur secara langsung, sehingga digunakan berbagai parameter untuk mengukur tingkat korupsi.

Tujuan survei persepsi korupsi ini untuk mendapatkan informasi tentang persepsi korupsi dari pengguna layanan di Direktorat Teknik dan Lingkungan, Ditjen Migas sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan serta mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan negara yang bebas korupsi.

Sasaran survei Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi ini adalah terselenggaranya pelayanan publik yang memuaskan, bersih, akuntabel dan transparan.

2.3. Gambaran Umum Pelayanan di Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas, Ditjen Migas

Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas memiliki peran dalam mewujudkan kegiatan operasi minyak dan gas bumi yang aman, handal dan ramah lingkungan. Dalam mewujudkan peran tersebut maka di Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas memiliki pelayanan non perizinan, yang meliputi:

- a. Penerbitan Persetujuan Layak Operasi (PLO).
- b. Penerbitan Nomor Pelumas Terdaftar (NPT).
- c. Penerbitan Pengesahan Kualifikasi Ahli Las.
- d. Penerbitan Izin Gudang Bahan Peledak

Untuk dapat memberikan layanan yang baik maka dituntut pegawai sebagai pelayan publik yang mampu bekerja 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.

BAB III

METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden

Responden yang digunakan dalam survei IKM dan IPK adalah Badan Usaha (BU)/ Bentuk Usaha Tetap (BUT) dan Perusahaan Usaha Penunjang di kegiatan usaha migas yang pernah mendapatkan layanan yang diberikan oleh Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas. Jumlah responden survei IKM dan IKP tahun 2019 adalah sebanyak 54 responden.

3.2. Variabel/Susunan Pertanyaan

Berikut ini adalah Variabel/Susunan Pertanyaan diajukan pada Responden:

a. Survei IKM

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

b. Survei IPK

1. Prosedur Pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
2. Petugas Pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
3. Tidak terdapat praktek pencaloan atau perantara yang tidak resmi
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
4. Petugas Pelayanan tidak diskriminatif
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
5. Tidak terdapat pungutan liar di dalam pelayanan
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
6. Petugas Pelayanan tidak meminta atau menuntut imbalan uang / barang terkait pelayanan yang diberikan
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
7. Petugas Pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
8. Produk/ Jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/ jasa layanan yang tersedia / diminta
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju
9. Hanya diisi khusus Pelayanan atas Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan, Petugas Pelayanan tidak diskriminatif dalam penanganan pengaduan
Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

3.3. Jangka Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan secara real-time dengan periode tanggal 8 s.d. 14 Mei 2019.

3.4. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam pengambilan sampel pengukuran survei kepuasan masyarakat pada Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas, kami menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan google forms.

Jumlah setiap responden ditentukan dengan rumus Krecjie Morgan :

$$S = \{\lambda^2 . N . P . Q\} / \{d^2 . (N + 1) + \lambda^2 . P . Q\}$$

S : Jumlah sample

λ^2 : faktor pengali dengan derajat bebas 1 dan taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

N : Jumlah populasi

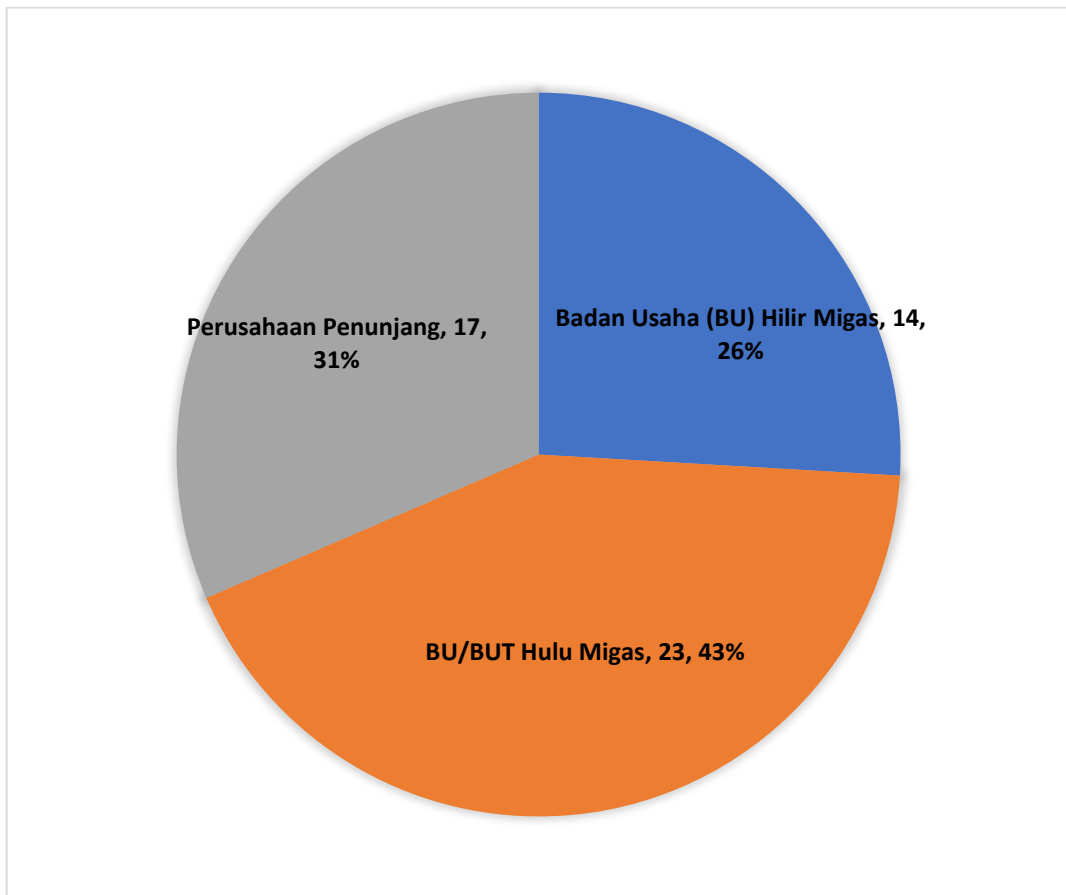
P : sebaran normal (0,5)

d : *margin of error* (toleransi kesalahan)

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Profil Responden



Berdasarkan pada *pie-chart* diatas menunjukkan bahwa responden dominan Layanan Publik pada Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas yaitu BU/BUT Hulu Migas. Melihat kondisi tersebut maka diperlukan sosialisasi yang lebih intensif ke seluruh BU/BUT dan Perusahaan Usaha Penunjang Migas tentang adanya layanan publik yang dimiliki oleh Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas.

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 54 orang, diperoleh IKM sebesar 82,77. Berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN/RB Nomor 14 Tahun 2017 maka IKM sebesar 82,77 masuk pada kategori "Baik" dengan range 76,61-88,30. Kategori "Baik" ini masih dibawah kateogore "Sangat Baik" dengan range 88,31-100,00.

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,31
U2	Prosedur	3,24
U3	Waktu Pelayanan	3,06
U4	Biaya/Tarif	3,54
U5	Produk Layanan	3,26
U6	Perilaku Pelaksana	3,31
U7	Sarana dan Prasarana	3,20
U8	Penanganan Pengaduan	3,57
U9	Kompetensi Pelaksana	3,30

Berdasarkan tabel diatas, maka unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan IKM menjadi "Sangat Baik" adalah unsur Waktu Pelayanan, Produk Layanan, dan Sarana dan Prasarana.

4.3. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Persepsi Korupsi dengan jumlah responden sebanyak 54 orang, diperoleh IPK sebesar 91,20. IKP sebesar 91,20 masuk pada kategori "Sangat Baik" dengan range 88,31-100,00. Kategori ini perlu dipertahankan oleh tim pelayanan Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas.

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

NO	UNSUR PERSEPSI	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur	3,50
U2	Perilaku Pelaksana	3,59
U3	Praktek Percaloan	3,61
U4	Diskriminasi	3,65

NO	UNSUR PERSEPSI	NILAI RATA-RATA
U5	Pungutan	3,69
U6	Imbalan	3,70
U7	Penolakan atas Pemberian	3,74
U8	Produk Layanan	3,67
U9	Pengaduan	3,69

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei atas IKM dan IKP Tahun 2019 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas berupa layanan non perizinan. Layanan non perizinan diberikan kepada seluruh *stakeholder* yaitu BU/BUT kegiatan usaha hulu maupun hilir migas serta perusahaan usaha penunjang migas.
2. Jumlah Responden sebanyak 54 (lima puluh empat) orang dan variabel pertanyaan sebanyak 9 (sembilan).
3. Responden terbanyak berasal dari BU/BUT kegiatan usaha hulu migas.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan publik Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas sebesar 82,77 dan masuk dalam kategori "Baik".
5. Indeks Persepsi Korupsi atas layanan publik Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas inspektorarsebesar 91,20 dan masuk pada kategori "Sangat Baik".

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas disarankan agar Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas:

1. Melakukan sosialisasi terhadap layanan publik di Direktorat Teknik dan Lingkungan Migas sehingga lebih banyak *stakeholder* yang memahami proses dalam SOP/Standar Layanan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk unsur Waktu Pelayanan, Produk Layanan, dan Sarana dan Prasarana sehingga dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi "Sangat Baik".
3. Untuk mempercepat waktu pelayanan agar menyediakan sistem layanan dalam bentuk *online*.
4. Mempertahankan Indeks Persepsi Korupsi yang telah masuk pada kategori "Sangat Baik".

