

LAPORAN

**HASIL EVALUASI SURVEI PELAYANAN PUBLIK
DIREKTORAT PANAS BUMI**

Periode Januari – Juni 2017

Oleh:

Direktorat Panas Bumi

**DIREKTORAT PANAS BUMI
DIREKTORAT JENDERAL ENERGI BARU TERBARUKAN
DAN KONSERVASI ENERGI**

2017

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Direktorat Panas Bumi mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada para *stakeholder* antara lain perusahaan pengembang panas dan perusahaan usaha penunjang panas bumi. Terdapat 10 jenis pelayanan publik yang diberikan di lingkungan Direktorat Panas Bumi meliputi: pelayanan percetakan peta wilayah penugasan survei pendahuluan panas bumi; pelayanan penerbitan penugasan survei pendahuluan dan eksplorasi panas bumi; pelayanan perizinan penerbitan rekomendasi persetujuan studi kelayakan panas bumi; pelayanan penerbitan rekomendasi barang impor (RKBI); rekomendasi rencana penggunaan tenaga kerja asing (RPTKA) di bidang panas bumi; rekomendasi izin mempekerjakan tenaga asing (IMTA) di bidang panas bumi; sertifikat kelayakan penggunaan peralatan panas bumi (SKPP) dan sertifikat kelayakan penggunaan instalasi panas bumi (SKPI); rekomendasi pembelian dan penggunaan bahan peledak panas bumi; rekomendasi pemusnahan bahan peledak panas bumi; dan persetujuan spesifikasi prosedur las dan rekaman kualifikasi prosedur las (WPS/PQR) serta kualifikasi juru las.

Dalam rangka mendukung kebijakan untuk memberikan pelayanan yang profesional maka Direktorat Panas Bumi mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan prima. Survei tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Direktorat Panas Bumi perlu dilakukan. Metode yang digunakan adalah dengan cara mengumpulkan data (kuesioner) melalui survei kepada penerima layanan secara langsung.

1.2 Maksud dan Tujuan

Survei yang dilakukan adalah sebagai acuan dan standar dalam penyusunan nilai persepsi kualitas pelayanan dan persepsi terhadap pelayanan publik dalam rangka membangun Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Direktorat Panas Bumi.

1.3 Manfaat

Manfaat survei pelayanan publik antara lain:

- Mengukur indeks kepuasan penerima layanan
- Menentukan kebutuhan, keinginan dan harapan penerima layanan
- Sebagai acuan perbaikan kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara
- Menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap penerima layanan

1.4 Metode

Survey dilakukan dengan cara menyiapkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai indikator kinerja pelaksana dan kepuasan penerima layanan antara lain: persyaratan pelayanan; prosedur pelayanan; waktu pelayanan; biaya atau tarif; produk/jasa spesifikasi jenis layanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; kejelasan petugas/pelaksana; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; maklumat pelayanan; keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan; dan komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

Kuesioner diberikan dalam bentuk jawaban pilihan untuk memudahkan penerima layanan dalam memberikan penilaian dan masukan untuk meningkatkan pelayanan. Adapun survei dilakukan dengan mengirimkan formulir kuesioner kepada penerima layanan.

2. PENGUMPULAN DATA

Data untuk evaluasi periode semester 1 (Januari-Juni) 2017 didapat dari kuesioner yang disebarkan kepada 31 Perusahaan Pengembang dan Perusahaan Usaha Penunjang Panas Bumi. Jumlah kuesioner yang direspon hingga batas waktu pengumpulan survei berjumlah 13. Hasil pengumpulan survei pelayanan publik semester 1 2017 disajikan pada Tabel 1 (berdasarkan jumlah responden) dan Tabel 2 (berdasarkan persentase).

Tabel 1. Hasil Survei Pelayanan Publik (jumlah responden)

Unsur Penilaian		Rekapitulasi							
		Kualitas Pelayanan				Harapan Konsumen			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
A	Persyaratan Pelayanan								
1	Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas	6	7	0	0	11	2	0	0
2	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	7	6	0	0	8	5	0	0
B	Prosedur Pelayanan								
3	Informasi prosedur pelayanan terbuka	7	6	0	0	8	5	0	0
4	Alur prosedur pelayanan jelas	6	7	0	0	7	6	0	0
5	Prosedur pelayanan sederhana	8	5	0	0	9	4	0	0
6	Sistem dan prosedur pelayanan masih berpotensi menimbulkan KKN	0	0	2	11				

	7	Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur	0	0	2	11				
	8	Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur	0	0	3	10				
	9	Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur	0	0	3	10				
	10	Terdapat praktek percaloan	0	0	2	11				
C	Waktu Pelayanan									
	11	Informasi waktu pelayanan jelas	6	7	0	0	9	4	0	0
	12	Pelaksanaan pelayanan tepat waktu	6	7	0	0	10	3	0	0
	13	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas	7	6	0	0	9	4	0	0
	14	Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu	6	7	0	0	9	4	0	0
D	Biaya atau Tarif									
	15	Biaya pelayanan jelas dan terbuka	7	5	0	0	8	3	0	0
	16	Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	3	9				
	17	Biaya pelayanan terjangkau	6	6	0	0	8	2	2	0
	18	Biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar	6	6	0	0	5	6	1	0
	19	Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar tarif resmi	0	0	1	12				
	20	Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi	0	0	1	12				
	21	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi	0	0	2	11				
	22	Petugas menerima imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi (gratifikasi)	0	0	2	11				
	23	Petugas menuntut imbalan berupa uang/barang	0	0	2	11				
E	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan									
	24	Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas	5	8	0	0	9	3	1	0
	25	Semua jenis pelayanan berfungsi	4	9	0	0	7	5	1	0
	26	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan	0	0	4	9				
F	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan									
	27	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia	3	10	0	0	5	8	0	0

	28	Sarana pengaduan KKN tersedia (<i>whistleblower</i>)	3	10	0	0				
	29	Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5	8	0	0	4	8	0	0
	30	Prosedur pengaduan/keluhan jelas	2	11	0	0	4	9	0	0
	31	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan publik jelas	2	11	0	0	4	9	0	0
	32	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	2	11	0	0	4	9	0	0
G	Kejelasan Petugas/Pelaksana									
	33	Keberadaan petugas pelayanan jelas	4	9	0	0	6	7	0	0
	34	Jumlah petugas dengan konsumen seimbang sehingga tidak menimbulkan antrian	2	9	2	0	6	7	0	0
H	Kompetensi Pelaksana									
	35	Petugas pelayanan sigap dan cekatan	6	7	0	0	6	7	0	0
	36	Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	5	7	1	0	8	5	0	0
	37	Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	6	7	0	0	7	6	0	0
I	Perilaku Pelaksana									
	38	Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik	5	8	0	0	6	7	0	0
	39	Petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan	6	7	0	0	6	7	0	0
	40	Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan	6	7	0	0	6	7	0	0
	41	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan	4	9	0	0				
J	Maklumat Pelayanan									
	42	Maklumat/ janji pelayanan jelas	6	7	0	0	5	8	0	0
	43	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan	4	9	0	0	6	7	0	0
K	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan									
	44	Lingkungan pelayanan aman	3	10	0	0	4	6	1	0
	45	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	4	9	0	0	5	7	1	0

	46	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	4	9	0	0	6	6	1	0
	47	Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai	3	9	1	0	5	7	1	0
	48	Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	3	10	0	0	6	7	0	0
L	Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik									
	49	Instansi ini merupakan lembaga yang menuju bebas korupsi	8	5	0	0				
	50	Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik	6	7	0	0				

Tabel 2. Hasil Survei Pelayanan Publik (persentase)

Unsur Penilaian		Persentase (%)								
		Kualitas Pelayanan				Harapan Konsumen				
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	
A	Persyaratan Pelayanan									
	1	Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas	46.2	53.8	0.0	0.0	84.6	15.4	0.0	0.0
	2	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	53.8	46.2	0.0	0.0	61.5	38.5	0.0	0.0
B	Prosedur Pelayanan									
	3	Informasi prosedur pelayanan terbuka	53.8	46.2	0.0	0.0	61.5	38.5	0.0	0.0
	4	Alur prosedur pelayanan jelas	46.2	53.8	0.0	0.0	53.8	46.2	0.0	0.0
	5	Prosedur pelayanan sederhana	61.5	38.5	0.0	0.0	69.2	30.8	0.0	0.0
	6	Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN	0.0	0.0	15.4	84.6				
	7	Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur	0.0	0.0	15.4	84.6				
	8	Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur	0.0	0.0	23.1	76.9				
	9	Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur	0.0	0.0	23.1	76.9				
	10	Terdapat praktek percaloan	0.0	0.0	15.4	84.6				
C	Waktu Pelayanan									
	11	Informasi waktu pelayanan jelas	46.2	53.8	0.0	0.0	69.2	30.8	0.0	0.0
	12	Pelaksanaan pelayanan tepat waktu	46.2	53.8	0.0	0.0	76.9	23.1	0.0	0.0

	13	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas	53.8	46.2	0.0	0.0	69.2	30.8	0.0	0.0
	14	Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu	46.2	53.8	0.0	0.0	69.2	30.8	0.0	0.0
D	Biaya atau Tarif									
	15	Biaya pelayanan jelas dan terbuka	58.3	41.7	0.0	0.0	72.7	27.3	0.0	0.0
	16	Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang ditetapkan	0.0	0.0	25.0	75.0				
	17	Biaya pelayanan terjangkau	50.0	50.0	0.0	0.0	66.7	16.7	16.7	0.0
	18	Biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar	50.0	50.0	0.0	0.0	41.7	50.0	8.3	0.0
	19	Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar tarif resmi	0.0	0.0	7.7	92.3				
	20	Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi	0.0	0.0	7.7	92.3				
	21	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi	0.0	0.0	15.4	84.6				
	22	Petugas menerima imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi (gratifikasi)	0.0	0.0	15.4	84.6				
	23	Petugas menuntut imbalan berupa uang/barang	0.0	0.0	15.4	84.6				
E	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan									
	24	Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas	38.5	61.5	0.0	0.0	69.2	23.1	7.7	0.0
	25	Semua jenis pelayanan berfungsi	30.8	69.2	0.0	0.0	53.8	38.5	7.7	0.0
	26	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan	0.0	0.0	30.8	69.2				
F	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan									
	27	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia	23.1	76.9	0.0	0.0	38.5	61.5	0.0	0.0
	28	Sarana pengaduan KKN tersedia (<i>whistleblower</i>)	23.1	76.9	0.0	0.0				
	29	Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	38.5	61.5	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
	30	Prosedur pengaduan/keluhan jelas	15.4	84.6	0.0	0.0	30.8	69.2	0.0	0.0
	31	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan publik jelas	15.4	84.6	0.0	0.0	30.8	69.2	0.0	0.0
	32	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	15.4	84.6	0.0	0.0	30.8	69.2	0.0	0.0
G	Kejelasan Petugas/Pelaksana									

	33	Keberadaan petugas pelayanan jelas	30.8	69.2	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0
	34	Jumlah petugas dengan konsumen seimbang sehingga tidak menimbulkan antrian	15.4	69.2	15.4	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0
H	Kompetensi Pelaksana									
	35	Petugas pelayanan sigap dan cekatan	46.2	53.8	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0
	36	Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	38.5	53.8	7.7	0.0	61.5	38.5	0.0	0.0
	37	Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	46.2	53.8	0.0	0.0	53.8	46.2	0.0	0.0
I	Perilaku Pelaksana									
	38	Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik	38.5	61.5	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0
	39	Petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan	46.2	53.8	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0
	40	Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan	46.2	53.8	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0
	41	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan	30.8	69.2	0.0	0.0				
J	Maklumat Pelayanan									
	42	Maklumat/ janji pelayanan jelas	46.2	53.8	0.0	0.0	38.5	61.5	0.0	0.0
	43	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan	30.8	69.2	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0
K	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan									
	44	Lingkungan pelayanan aman	23.1	76.9	0.0	0.0	36.4	54.5	9.1	0.0
	45	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	30.8	69.2	0.0	0.0	38.5	53.8	7.7	0.0
	46	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	30.8	69.2	0.0	0.0	46.2	46.2	7.7	0.0
	47	Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai	23.1	69.2	7.7	0.0	38.5	53.8	7.7	0.0
	48	Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	23.1	76.9	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0
L	Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik									
	49	Instansi ini merupakan lembaga yang menuju bebas korupsi	61.5	38.5	0.0	0.0				
	50	Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik	46.2	53.8	0.0	0.0				

15	Biaya pelayanan jelas dan terbuka	28	15	0	0	3.58						
16	Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang ditetapkan						0	0	9	36	3.75	
17	Biaya pelayanan terjangkau	24	18	0	0	3.50						
18	Biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar	24	18	0	0	3.50						
19	Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar tarif resmi						0	0	3	48	3.92	
20	Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi						0	0	3	48	3.92	
21	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi						0	0	6	44	3.85	
22	Petugas menerima imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi (grafifikasi)						0	0	6	44	3.85	
23	Petugas menuntut imbalan berupa uang/barang						0	0	6	44	3.85	
E	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan											
24	Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas	20	24	0	0	3.38						
25	Semua jenis pelayanan berfungsi	16	27	0	0	3.31						
26	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan						0	0	12	36	3.69	
F	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan											
27	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia	12	30	0	0	3.23						
28	Sarana pengaduan KKN tersedia (<i>whistleblower</i>)						12	30	0	0	3.23	
29	Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	20	24	0	0	3.38						
30	Prosedur pengaduan/keluhan jelas	8	33	0	0	3.15						
31	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan publik jelas	8	33	0	0	3.15						
32	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	8	33	0	0	3.15						
G	Kejelasan Petugas/Pelaksana											
33	Keberadaan petugas pelayanan jelas	16	27	0	0	3.31						
34	Jumlah petugas dengan konsumen seimbang sehingga tidak menimbulkan antrian	8	27	4	0	3.00						

H	Kompetensi Pelaksana											
	35	Petugas pelayanan sigap dan cekatan	24	21	0	0	3.46					
	36	Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	20	21	2	0	3.31					
	37	Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	24	21	0	0	3.46					
I	Perilaku Pelaksana											
	38	Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik	20	24	0	0	3.38					
	39	Petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan	24	21	0	0	3.46					
	40	Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan	24	21	0	0	3.46					
	41	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan						16	27	0	0	3.31
J	Maklumat Pelayanan											
	42	Maklumat/ janji pelayanan jelas	24	21	0	0	3.46					
	43	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan	16	27	0	0	3.31					
K	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan											
	44	Lingkungan pelayanan aman	12	30	0	0	3.23					
	45	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	16	27	0	0	3.31					
	46	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	16	27	0	0	3.31					
	47	Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai	12	27	2	0	3.15					
	48	Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	12	30	0	0	3.23					
L	Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik											
	49	Instansi ini merupakan lembaga yang menuju bebas korupsi						32	15	0	0	3.62
	50	Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik						24	21	0	0	3.46
	Rata-Rata						3.37					3.72

Tabel 4. Interval Nilai Persepsi

Nilai Interval	Kinerja Pelayanan
1,00 – 1,75	Tidak Baik
1,76 – 2,50	Kurang Baik
2,51 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat Baik

Ditinjau dari jumlah kuesioner yang disebar, responden hanya berjumlah sekitar 42%. Jumlah ini kami nilai masih kurang optimal untuk dilakukan evaluasi. Namun dari hasil yang diperoleh sebagaimana tabel di atas terlihat bahwa secara umum penilaian terhadap kualitas pelayanan dan persepsi korupsi terhadap pelayanan publik di lingkungan Direktorat Panas Bumi tergolong sangat baik (berada pada angka **3,37** untuk kualitas pelayanan dan **3,72** untuk persepsi korupsi). Hasil ini akan menjadi landasan dan perbandingan untuk evaluasi penilaian periode berikutnya.

Selain pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan jawabannya dalam bentuk pilihan, terdapat pula isian berupa komentar maupun masukan untuk peningkatan pelayanan sebagaimana tabel 5 berikut:

Tabel 5 Komentar dan Masukan

No	Komentar dan Masukan
1	Instansi ini dengan baik memberikan pelayanan dan penuh rasa tanggung jawab. Lebih dari itu, instansi ini juga melakukan pembinaan dan hubungan yang baik untuk peningkatan kualitas pelayanannya.
2	<p>Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direktorat panas bumi belum mempunyai unit pelayanan terpadu (UPT) • Penyelesaian dokumen masih tergantung dari pengawas dan pejabat yang menandatangani dokumen terkait. Apabila petugas tidak ada maka waktu penyelesaian dokumen menjadi lebih lama. • Tidak jelasnya waktu penyelesaian dokumen <p>Saran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ada baiknya direktorat panas bumi sudah mempunyai UPT • Diharapkan pengawas dan pejabat yang tidak ada di tempat bisa digantikan dengan pengawas dan pejabat lain untuk memeriksa dan menandatangani dokumen • Direktorat panas bumi diharapkan dapat memberikan informasi yang pasti mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan • Diharapkan direktorat panas bumi sudah mempunyai sistem perizinan <i>online</i> yang nantinya bisa berhubungan langsung dengan kementerian perdagangan, kementerian perindustrian, dan direktorat jenderal bea dan cukai • Kuesioner ini baiknya dibuat <i>online</i> dan tidak memberikan nama

3	Adanya wadah/ tempat untuk mengutarakan saran atau masukan atau complain secara formal dan tertulis. Dapat berbentuk email yang dikelola oleh pihak EBTKE
4	Secara umum untuk pelayanan SKPI dan SKPP Panas Bumi sudah cukup baik. Harap dipertahankan kalau malah lebih ditingkatkan lagi. Petugas lapangan di lingkungan panas bumi cukup kooperatif dan selalu memberikan masukan masukan yang cukup berharga bagi kami semua di lapangan.
5	Apabila memungkinkan, proses pembuatan SKPI/SKPP agar bisa lebih cepat lagi.
6	Pelayanan yang diberikan saat ini sudah sangat baik dan profesional semoga dapat dipertahankan. Saran saya untuk pelayanan publik, dibuat alur atau mekanisme yang lebih jelas dan ada loket sesuai prosedur tersebut. Supaya tidak antri dan tertib maka sebaiknya bisa daftar <i>online</i> untuk mendapatkan Waktu/Jadwal Pengurusan dan kalau bisa mengisi form semuanya sudah <i>online</i> .
7	Perlu ditambahkan jumlah personil teknis, sehingga pelayanan teknis tidak terkendala atau menimbulkan antrian Perlu dilakukan <i>training</i> pada petugas teknis guna menambah pengetahuan teknis
8	Selama kami berinteraksi dengan Direktorat Panas Bumi pelayanan dan bantuan yang diberikan oleh petugas di Direktorat Panas Bumi sangat membantu dalam kami melaksanakan pekerjaan kami di lapangan. Saran kami kalau bisa petugas yang dikirim ke lapangan cukup 1 orang saja, karena menurut kami dengan kapasitas petugas yang memadai dengan 1 oran petugas saja cukup untuk pelaksanaan pekerjaan tsb, selain itu bisa mengurangi budget perusahaan yang berangkutan.
9	Bilamana dapat diimplementasikan pelayanan online yang dapat tracking posisi pengajuan atau pembaruan atas SKPP/SKPI akan lebih baik lagi
10	Dibutuhkan kejelasan prosedur teknis peraturan pada pelayanan SKPP dan SKPI Perlu dijelaskan prosedur pelayanan, termasuk kejelasan tentang biaya dan lama waktu penyelesaian dari setiap pelayanan Perlu ditingkatkan kompetensi teknis pelaksana pelayanan

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Hasil evaluasi semester 1 tahun 2017 merupakan periode pertama penilaian pelayanan publik di Direktorat Panas Bumi. Capaian nilai kualitas pelayanan publik berada pada kategori sangat baik yaitu 3,37 untuk kualitas pelayanan dan 3,72 untuk persepsi korupsi

4.2 Saran

- Berdasarkan hasil survei pelayanan publik, maka perlu dilakukan evaluasi kinerja ASN Direktorat Panas Bumi, Direktorat Jenderal EBTKE, untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terutama dalam ketepatan waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan publik.
- Direktorat Panas Bumi diharapkan lebih mengoptimalkan pelayanan berbasis *online*