



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
ATAS LAYANAN PUBLIK
PADA DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN
SEMESTER II TAHUN 2018

DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN
2019

KATA PENGANTAR

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan yang memiliki berbagai jenis layanan antara lain Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO), Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK), Penunjukan, Akreditasi, Penetapan, Penugasan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan, Registrasi Sertifikat Badan Usaha (SBU), Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan, Rekomendasi Persetujuan dan Penandasahan Rencana Impor Barang dalam rangka Pembangunan atau Industri Pembangkit Tenaga Listrik, Penunjukan Lembaga Penilai Besar-besaran Kompensasi Jaringan Transmisi Tenaga Listrik, Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL), Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik dan Penanganan Pengaduan Konsumen telah melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap 91 Badan Usaha dan masyarakat penerima layanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap 91 responden/Badan Usaha/perorangan yang masuk, diperoleh interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,45 dan IKM Unit Pelayanan bernilai **A (sangat Baik)** yaitu **86,26**.

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu kualitas sarana dan prasarana sebesar 3,20, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang paling tinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 3,93 harus tetap dipertahankan.

Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan akan terus melakukan peningkatan pelayanan publik demi terciptanya *Good Corporate Governance*.

Mengetahui,

a.n. Direktur Jenderal Ketenagalistrikan
Sekretaris Direktorat Jenderal
Ketenagalistrikan



Ir. Munir Ahmad

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik pada Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan metode survei sebagaimana diatur didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survey ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan.

Sasaran survey ini adalah untuk:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan pada Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan pada Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, telah dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

a. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

D. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan meliputi:

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Unsur SKM di atas sebagaimana tercantum dalam pertanyaan survey sebagaimana terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

E. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

F. Metode

Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, jumlah responden, jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut dan diolah.

1. Karakteristik responden

Jumlah responden dalam setiap jenis layanan pada Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan adalah:

No.	Nama Layanan	Jumlah Responden
1	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	8
2	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	13
3	Penunjukan, Akreditasi, Penetapan, Penugasan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	27
4	Registrasi Sertifikat Badan Usaha (SBU)	4
5	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	8
6	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	18
7	Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	3
	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	10
	T O T A L	91

2. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat

- a) Kuesioner elektronik (*e-survey*) melalui pengisian sendiri menggunakan *google form* di alamat <https://bit.ly/2HQysYD> dengan pertanyaan tertutup (pilihan berganda) dan pertanyaan terbuka (berupa pertanyaan dengan jawaban bebas).
- b) Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan Whatsapp Group (WAG) pada setiap layanan.
- c) Hasil survey secara otomatis masuk ke dalam *sheet* responden dalam *google form* di alamat <https://bit.ly/2vHljMW>

3. Periode Survey

Survei SKM ini dilakukan secara periodik yaitu dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) 6 bulanan (Semester). Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Selain menggunakan Skala *Likert*, juga disediakan pertanyaan terbuka untuk menjangkar saran dan masukan untuk perbaikan layanan.

G. Tim SKM

Tim SKM yang dilakukan oleh Tim Pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan terdiri dari:

- a. Pengarah : Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan
- b. Pelaksana:
 - a) Ketua : Kepala Subdirektorat Kelaikan Teknik dan Keselamatan Ketenagalistrikan
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor:
 - 1) Kepala Sub Direktorat Pengaturan Usaha Ketenagalistrikan
 - 2) Kepala Sub Direktorat Perlindungan Lingkungan Ketenagalistrikan
 - 3) Kepala Seksi Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan
 - 4) Kepala Seksi Bimbingan Usaha Ketenagalistrikan
 - 5) Kepala Seksi Pengawasan Standarisasi Ketenagalistrikan
- c. Sekretariat:
 - 1) Kepala Bagian Umum, Kepegawaian dan Organisasi
 - 2) Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Organisasi

H. Jadwal SKM

Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan Survey:

No.	Kegiatan	Jadwal
1.	Menyusun instrumen survey	M4B4
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	M4B4
3.	Menentukan responden	M4B4
4.	Melaksanakan survey	M1B5 – M2B5
5.	Mengolah hasil survey	M3B5
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	M3B5

BAB II

ANALISIS SURVEI

1) Data Kuesioner

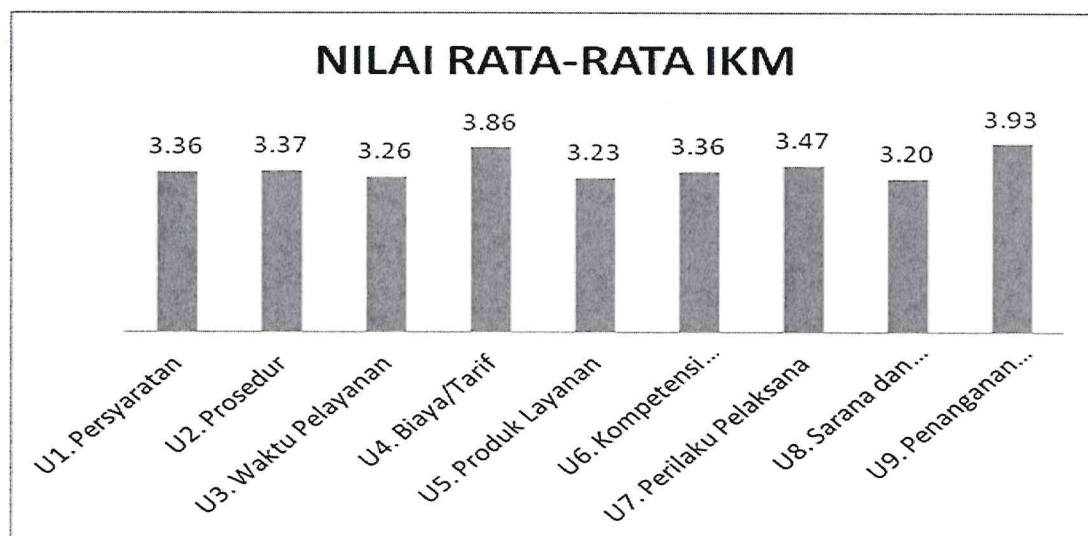
Berdasarkan survey terhadap responden yang dilakukan mulai minggu pertama sampai dengan minggu kedua bulan Juni 2019, diperoleh 91 responden yang mengisi kuesioner (*e-survey*). Data responden survey kepuasan masyarakat atas layanan pada Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan sebagaimana terlampir (Lampiran II) dalam lampiran ini.

2) Perhitungan

Sesuai Permenpan&RB Nomor 14 Tahun 2017 pada BAB V, diperoleh penghitungan pengolahan data survey kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan sebagaimana terlampir (Lampiran III) dalam lampiran ini.

3) Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,45 dan IKM Unit Pelayanan bernilai **A (sangat Baik)** yaitu 86,26. Secara rinci nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut:



Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu kualitas sarana dan prasarana sebesar 3,20, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang paling tinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 3,93 harus tetap dipertahankan.

Sementara itu, dari hasil rekapitulasi pertanyaan terbuka berupa masukan/saran, diperoleh rangkuman dan tindak lanjut sebagai berikut:

- 1) Terdapat 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan bahwa Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan dinilai baik dalam melaksanakan pelayanan publik dan meminta untuk mempertahankan apa yang telah dijalankan serta dapat meningkatkan menjadi lebih baik lagi.
- 2) Terdapat 2 (dua) responden yang menyatakan bahwa Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan perlu meningkatkan dan mengembangkan sistem informasi dengan usulan sebagai berikut :
 1. Aplikasi IUPTL agar segera di launching
 2. Sistem Informasi SKTTK perlu disempurnakan
- 3) Terdapat 4 (empat) responden yang menyatakan bahwa Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan perlu meningkatkan koordinasi dan sosialisasi dengan *stakeholder* dan masyarakat umum baik melalui penyebaran informasi, komunikasi dan peningkatan kinerja terutama di daerah terpencil. Demikian juga untuk OSS harus lebih dikoordinasikan karena masih baru.
- 4) Terdapat 2 (dua) responden yang mengusulkan agar Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan perlu meningkatkan jumlah personel pelayanan.
- 5) Terdapat 5 (lima) responden yang mengusulkan agar proses pelayanan dapat dipercepat antara lain:
 1. Kecepatan waktu penerbitan sertifikat dan nomor registrasi sertifikat perlu ditingkatkan.
 2. Perlu batasan waktu yang jelas dalam penanganan pengaduan.
 3. Jika ada persyaratan yang kurang, diharapkan diberitahukan dengan memberi tenggang waktu.
 4. Untuk IPTL diharap maksimal dipersyaratkan 6 bulan dengan 6 kali uji.
- 6) Terdapat 1 (satu) responden yang mengusulkan agar sarana dan prasarana ditingkatkan

BAB II

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap 91 responden/Badan Usaha/perorangan yang masuk, diperoleh interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,45 dan IKM Unit Pelayanan bernilai **A (sangat Baik)** yaitu **86,26**.

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu kualitas sarana dan prasarana sebesar 3,20, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang paling tinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 3,93 harus tetap dipertahankan.

B. Saran/Rekomendasi

Berdasarkan nilai per unsur penilaian, diperoleh nilai rata-rata mulai dari yang terendah ke tertinggi sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U8	Sarana dan Prasarana	3.20
U5	Produk Layanan	3.23
U3	Waktu Pelayanan	3.26
U1	Persyaratan	3.36
U6	Kompetensi Pelaksana	3.36
U2	Prosedur	3.37
U7	Perilaku Pelaksana	3.47
U4	Biaya/Tarif	3.86
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.93
	Rata-rata	3.45

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam table berikut :

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung-Jawab
U8	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan	M1B7	Ses. Ditjen
U5	Produk Layanan	Meningkatkan koordinasi dan sosialisasi dengan <i>stakeholder</i> dan masyarakat umum	M1B7	Dirtek
U3	Waktu Pelayanan	Menambah verifikator yang ditugaskan	M1B7	Dirtek dan Dirbinus
U1	Persyaratan	Melakukan revisi standar pelayanan	M1B7	Ses. Ditjen

U6	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kompetensi petugas layanan	M1B7	Ses. Ditjen
U2	Prosedur	Meningkatkan sosialisasi alur prosedur pelayanan	M1B7	Dirtek dan Dirbinus
U7	Perilaku Pelaksana	Dipertahankan	-	-
U4	Biaya/Tarif	Dipertahankan	-	-
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Dipertahankan	-	-
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Dipertahankan	-	-

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN INDEKS PERSEPSI KORUPSI DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN

Dalam rangka Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, kami mohon kiranya kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan di bawah ini sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan pada Semester II Tahun 2018. Identitas Bapak/Ibu akan kami rahasiakan.

* Required

1. Layanan yang Anda peroleh dari Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan : *

Mark only one oval.

- ☐ Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan
- ☐ Penetapan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan
- ☐ Penunjukan Lembaga Penilai Besaran Kompensasi Jaringan Transmisi Tenaga Listrik
- ☐ Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan
- ☐ Penugasan Lembaga Sertifikasi Produk Tenaga Listrik
- ☐ Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)
- ☐ Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)
- ☐ Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)
- ☐ Registrasi Sertifikat Badan Usaha (SBU)
- ☐ Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)
- ☐ Rekomendasi Persetujuan dan Penandasahan Rencana Impor Barang dalam rangka Pembangunan atau Industri Pembangkit Tenaga Listrik
- ☐ Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)
- ☐ Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik
- ☐ Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik
- ☐ Other: _____

2. Nama Anda *

3. Nama Badan Usaha (kosongkan jika perseorangan)

4. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

5. 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

6. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

7. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

8. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

9. 6. Bagaimana pendapat Sudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

10. 7. Bagaimana pendapat Sudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

11. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Mark only one oval.

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

12. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

13. Saran dan masukan

Survey Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

14. **1. Prosedur Pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

15. **2. Petugas Pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

16. **3. Tidak terdapat praktek pencaloan atau perantara yang tidak resmi ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

17. **4. Petugas Pelayanan tidak diskriminatif ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

18. **5. Tidak terdapat pungutan liar dalam pelayanan ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

19. **6. Petugas Pelayanan tidak meminta atau menuntut pemberian imbalan/uang terkait barang yang diberikan ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

20. **7. Petugas Pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

21. **8. Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia/diminta ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

22. **9. Tidak diskriminatif dalam penanganan pengaduan ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

23. **Saran dan masukan**

DATA RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PADA DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN

- Daftar Pertanyaan
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 6. Bagaimana pendapat Sudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
 7. Bagaimana pendapat Sudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Timestamp	Anda memperoleh Pelayanan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Nama Anda	Nama Badan Usaha	1. Bage 2. Bage 3. Bage 4. Bage 5. Bage 6. Bage 7. Bage 8. Bage 9. Bage Saran dan masukan
1 2019/05/07 2:06:35 PM GMT+7	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	Saniah	3 3 4 4 3 4 4 3 4
2 2019/05/07 2:07:45 PM GMT+7	Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Deky tetradiono PT Wedabay Energi	3 3 3 4 3 4 4 3 4
3 2019/05/07 2:09:16 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Hari	3 3 3 3 3 3 3 3 4
4 2019/05/07 2:11:04 PM GMT+7	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	Bernadetha Dyah P	4 4 4 4 3 4 4 3 4
5 2019/05/07 2:15:08 PM GMT+7	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	Lia	3 3 3 4 3 4 4 3 4
6 2019/05/07 2:22:28 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Firdaus Rizaldy Rizky PT Medco Ratch Power Riau	4 3 4 4 3 4 4 3 4
7 2019/05/07 2:34:59 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Rambang Santana PT. Cisono Hydro	3 3 4 4 3 4 4 3 3
8 2019/05/07 2:37:19 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Eduardus Dhanu	3 3 3 4 3 4 3 3 4
9 2019/05/07 2:38:59 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Sumarwoto PT BIAS PETRASIA PERSADA	4 3 3 4 4 3 3 3 4
10 2019/05/07 2:47:31 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	INA KURNIA SAVITRI PT INDONESIA POWER	4 4 4 4 4 4 4 4 4
11 2019/05/07 2:57:08 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Bima Setiabudi PT. Manna Energy Pratama	4 4 4 4 3 4 3 3 4
12 2019/05/07 3:20:57 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Parulian Parhusip PT. Alabama Energy	3 3 4 4 4 3 4 4 4
13 2019/05/07 3:28:20 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Deky Tetradiono PT Weda Bay Energi	3 3 3 3 3 3 3 3 4
14 2019/05/07 3:34:18 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Dedy Gurning PTPN II	3 3 4 4 3 4 4 4 4
15 2019/05/07 3:37:19 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Sandy Ramdanie PT Sinergi Solusi Utama	3 3 4 4 3 4 3 3 4
16 2019/05/07 4:08:57 PM GMT+7	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	GLS	3 3 3 4 3 3 3 3 4
17 2019/05/08 1:08:34 PM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	YAHYA HARIADI PT ELESKOM BODBAN SEJAHTERA	3 3 3 4 3 3 3 3 4
18 2019/05/08 1:12:37 PM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ayub budiman Eleska Kalinas Utama	4 3 3 4 3 3 4 3 4
19 2019/05/08 1:48:31 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Mudjiono PT SKP TENAGA LISTRIK	3 3 3 4 3 3 3 3 4
20 2019/05/08 12:40:31 PM GMT+7	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	M Ishak Shufri PT Lisan Nusantara Satu	3 4 3 4 3 3 4 3 4
21 2019/05/08 12:57:21 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Mudjiono PT SKP TENAGA LISTRIK	3 3 3 4 3 3 3 3 4
22 2019/05/08 2:59:36 PM GMT+7	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	RIRA MUTIARI SOFIYANI KELURAHAN PORIS PLAWAD INDAH	3 3 4 2 3 3 3 3 4
23 2019/05/08 3:43:59 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Made Dastra PT JIKI	3 3 3 4 3 3 3 3 4
24 2019/05/08 3:47:59 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Tino Muhadian Djafri PT. Central Energy Positive	3 3 3 4 3 3 3 3 4
25 2019/05/08 3:54:51 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Yessi salahuddin PT mosadewa energi konsulindo	3 4 3 4 3 3 3 4 4
26 2019/05/08 4:02:24 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Subyantoro S PT. LINTAS PRIMA ENERGI	3 3 3 4 4 3 4 3 4

Timestamp	Anda memperoleh Pelayanan Direktorat Jenderal Ketenagali Nama Anda	Nama Badan Usaha	1. Bage 2. Bage 3. Bage 4. Bage 5. Bage 6. Bage 7. Bage 8. Bage 9. Bage Saran dan masukan
27 2019/05/08 4:26:52 AM GMT+7	Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Djefri cantono	PT bekasi power
28 2019/05/08 4:30:43 PM GMT+7	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Hi. Elly Rosanti	PT. SARANA DETEKSI ENERGI
29 2019/05/08 5:23:05 PM GMT+7	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Puji Muhardi	
30 2019/05/08 5:26:14 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Hananto Lukito	PT Sertifikasi Mandiri Sejahtera
31 2019/05/08 5:52:26 PM GMT+7	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	HILWIN MANAN	PT ELESKA TEKLIS MANDAKA
32 2019/05/08 8:25:14 PM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Pardomuan Pasaribu	
33 2019/05/08 9:30:19 AM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	irman	PT PHE
34 2019/05/09 1:02:28 PM GMT+7	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	M Ishak Shufri	PT Lisan Nusantara Satu
35 2019/05/09 1:31:18 PM GMT+7	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Yessi salahuddin	PT mosadewa enegi konsulinindo
36 2019/05/09 1:36:45 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	winarno	PT Nagata Dinamika Hidro Madong
37 2019/05/09 1:45:52 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	M Ishak Shufri	PT Lisan Nusantara Satu
38 2019/05/09 1:47:46 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Ir. Wiwi Sriwidiyanti	PT Sertifikasi Ketenagalistrikan Indonesia
39 2019/05/09 1:49:35 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Syamsudin Kurnia	PT. Sertifikasi Kompetensi Mandiri
40 2019/05/09 1:59:37 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	YAHYA HARIADI	PT ELESKOM BODBAN SEJAHTERA
41 2019/05/09 10:03:59 AM GMT+7	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	LUTFIAH	PT.ELESKA IATKI
42 2019/05/09 10:28:44 AM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Sri Lestari	PT. Siborpa Eco Power
43 2019/05/09 10:35:00 AM GMT+7	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	DHARMA BAKTI	PT SERTIFIKASI USAHA
44 2019/05/09 10:37:43 AM GMT+7	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Subyantoro	KELISTRIKAN
45 2019/05/09 10:42:44 PM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Ahmad sayuti	PT Republika Mandiri Energi
46 2019/05/09 10:58:03 AM GMT+7	Penugasan Lembaga Sertifikasi Produk Tenaga Listrik	Mochammad Irfan Firdaus	PT. UL International Indonesia
47 2019/05/09 10:58:13 AM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Syamsudin Kurnia	PT. Sertifikasi Kompetensi Mandiri
48 2019/05/09 10:59:30 AM GMT+7	Registrasi Sertifikat Badan Usaha (SBU)	Syamsudin Kurnia Bagia	PT. Sertifikasi Badan Usaha Mandiri
49 2019/05/09 10:59:58 AM GMT+7	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	riszeky rachmadhani	
50 2019/05/09 11:10:39 AM GMT+7	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Melpin Ramdani	PT Surveyor Indonesia
51 2019/05/09 11:28:04 AM GMT+7	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Yoyok Suhartoyo	PT Deteksi Instalasi Nasional
52 2019/05/09 12:10:32 PM GMT+7	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Nur Mahmula	PT. Sabda Duta Paramitha
53 2019/05/09 12:20:57 PM GMT+7	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	Ginanjari Indramaulana	
54 2019/05/09 12:28:13 PM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ir. Wiwi Sriwidiyanti	PT. Sertifikasi Ketenagalistrikan Indonesia

Timestamp	Anda memperoleh Pelayanan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Nama Anda			Nama Badan Usaha	1. Baga	2. Baga	3. Baga	4. Baga	5. Baga	6. Baga	7. Baga	8. Baga	9. Baga	Saran dan masukan
55	2019/05/09 12:36:59 PM GMT+7	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Nur Mahmula	PT. Sabda Duta Paramitha	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
56	2019/05/09 2:05:39 PM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	harry miswar	pt. skpi	3	3	3	4	3	4	4	3	4	tetap bekerja dengan semangat
57	2019/05/09 2:07:42 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	M. Zakki Riyana	PT. ELESKA IATKI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ditambahnya jumlah personil untuk lebih meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi
58	2019/05/09 2:11:33 PM GMT+7	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	harry miswar	pt. skpi	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
59	2019/05/09 2:12:25 PM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ayub budiman	Eleska Kalinas Utama	3	4	3	4	3	3	4	3	4	Saran pertahankan Mutu pelayanan semakin baik
60	2019/05/09 2:22:07 PM GMT+7	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Bambang Setyawan		4	4	3	4	4	4	4	3	3	
61	2019/05/09 2:38:15 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Badan Usaha (SBU)	SOEWARTO BE	PT. ANUGERAH KUALITAS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	DIPERTAHANKAN DAN DITINGKATKAN DALAM SEMUA ASPEK
62	2019/05/09 2:39:06 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Ayub Budiman	LINGKUNGAN MADANI INDONESIA Eleska Kalinas Utama	3	4	3	4	3	3	4	3	4	Saran : pertahankan pelayanan semakin baik
63	2019/05/09 2:39:15 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Badan Usaha (SBU)	SOEWARTO BE	PT. ANUGERAH KUALITAS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	DIPERTAHANKAN DAN DITINGKATKAN DALAM SEMUA ASPEK
64	2019/05/09 2:45:32 PM GMT+7	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Bambang Sumantri	LINGKUNGAN MADANI INDONESIA PT. Eleska Hatekdis	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
65	2019/05/09 2:50:58 PM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Syawaluddin Rasyid	PT. ELESKA HATEKDIS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Agar ditingkatkan kualitas pelayanannya
66	2019/05/09 2:54:04 PM GMT+7	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	Hidayat		4	4	4	4	3	3	3	3	4	cukup
67	2019/05/09 3:01:07 PM GMT+7	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	Muhammad Ilyas		3	3	3	4	3	3	3	2	4	Agar lebih meningkatkan kinerja di daerah-daerah terpencil
68	2019/05/09 3:25:57 PM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Pardomuan Pasaribu	PT. Leskatmelin	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	2019/05/09 4:44:07 PM GMT+7	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	DR. Andi Amir Husry, SE., MS	Lembaga Sertifikasi Kelistrikan Nasional (LSKN)	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
70	2019/05/09 6:10:43 AM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Dimas Cahyo Saputra	PT Tenaga Listrik Bengkulu	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Semoga dapat dipertahankan dan Sukses selalu untuk DJK
71	2019/05/09 7:58:32 AM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Ady Dhiromi	PT Cikarang Listrindo Tbk	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
72	2019/05/09 9:17:07 AM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	DEA	PT. DERIA CAHAYA GEMILANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	2019/05/10 1:44:19 PM GMT+7	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Sudjoko Harsono Adi	LSK PPSDM KEBTKE	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Sekiranya memungkinkan untuk Sarana dan Prasarana agar ditingkatkan
74	2019/05/10 10:49:32 AM GMT+7	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ronny Kadir	PT. GEMAPEDEKABE	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Kami puas dgn pelayanan DJK, 1.Perlu standarisasi pelaksanaan uji kompetensi LSK mengacu kepada SKTTK. 2.Perlu penjabaran SKTTK kedalam Standar Latih Kompetensi seperti yg lalu. 3.Rekomendasi paska uji kompetensi mengacu kepada SLK. Karena IPTL satu kegiatan yg tidak banyak, termasuk peserta uji usulan kami dari penunjukan menjadi akreditasi bidang IPTL cukup dipersyaratkan maksimal 6 bln dengan 6 kali uji di dibang tsesebut. Jika berdasarkan sub bidang, maka untuk mendapatkan akreditasi sangat sulit.
75	2019/05/10 11:12:38 AM GMT+7	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ronny Kadir	PT.GEMAPEDEKABE	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	2019/05/10 11:17:26 AM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Etty	PT. GEMAPEDEKABE	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
77	2019/05/10 11:20:03 AM GMT+7	Ijin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Hartadi	PL.PPILN n Pt STIK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Perlu peningkatan koordinasi n komunikasi bila terjadi hambatan dlm proses layanan.
78	2019/05/10 11:20:13 AM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Azhar Ali	PT. Solusi Elektro Teknologi Indonesia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar terus dipertahankan apa yang selama ini sudah sangat baik layanannya
79	2019/05/10 11:34:32 AM GMT+7	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Sudibyanto	Pt Eleska Hakit	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	2019/05/10 12:51:25 PM GMT+7	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ardiansyah	PT.Inspeksi Sumber Energi	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
81	2019/05/10 5:25:53 AM GMT+7	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Wahyudi	PLN Unit Sertifikasi	4	4	3	4	3	3	3	3	4	SI SKTTK perlu disempurnakan
82	2019/05/10 5:50:11 AM GMT+7	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Wahyudi	PLN Unit Sertifikasi	4	3	3	4	3	3	3	3	4	

PERHITUNGAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2018
PADA UNIT LAYANAN DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN ESDM

No	NAMA LAYANAN	NAMA RESPONDEN	NAMA BADAN USAHA									Nilai Unsur Pelayanan								
1	Penganganan Pengaduan Konsumen Listrik	Saniah				3	3	3	3	4	4	3		4	4	3		U9		
2	Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Deky tetradiono				3	3	3	3	4	4	3		4	4	3		U8		
3	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Har				3	3	3	3	3	3	3		3	3	3		U7		
4	Penganganan Pengaduan Konsumen Listrik	Bernadetha Dyah P				4	4	4	4	4	4	4		4	4	4		U6		
5	Penganganan Pengaduan Konsumen Listrik	Lia				4	4	4	4	4	4	4		4	4	4		U5		
6	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Firdaus Rizaldy Rizky				4	4	3	3	3	3	3		4	4	4		U4		
7	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Rambang Santana				4	4	3	3	3	3	3		4	4	4		U3		
8	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Eduardus Dhanu				4	4	4	4	4	4	4		4	4	4		U2		
9	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Sumawoto				4	4	3	3	3	3	3		4	4	4		U1		
10	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	INA KURNIA SAVITRI				4	4	4	4	4	4	4		4	4	4				
11	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Bima Setiabudi				3	3	3	3	3	3	3		4	4	4				
12	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Parulian Parhusip				3	3	3	3	4	4	4		4	4	4				
13	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Deky Tetradiono				3	3	3	3	3	3	3		3	3	3				
14	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Dedy Gurning				3	3	3	3	3	3	3		3	3	3				
15	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Sandy Ramdanie				3	3	3	3	3	3	3		4	4	4				
16	Penganganan Pengaduan Konsumen Listrik	GLS				3	3	3	3	3	3	3		4	4	4				
17	Pennjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	YAHYA HARIADI				3	3	3	3	3	3	3		4	4	4				
18	Pennjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ayub budiman				4	4	3	3	3	3	3		4	4	4				
19	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTK)	Mudiono				3	3	3	3	3	3	3		4	4	4				
20	Akrediasai Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	M Ishak Shuri				3	3	3	4	4	4	4		4	4	4				
21	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTK)	Mudjiono				3	3	3	4	4	4	4		4	4	4				
22	Penganganan Pengaduan Konsumen Listrik	RIRA MUTIARI SOFYANI				3	3	3	3	4	4	2		3	3	3				
23	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Made Dasra				3	3	3	3	3	3	3		3	3	3				
24	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Tino Muhadian Djafri				3	3	3	3	3	3	3		3	3	3				
25	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Yessi salahuddin				3	3	4	4	3	3	4		3	3	3				
26	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Subyantoro S				3	3	3	3	3	3	4		4	4	4				
27	Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Djeft cantono				4	4	3	3	3	3	3		3	3	3				
28	Akrediasai Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Hi. Eily Rosanti				3	3	3	3	3	3	3		3	3	3				
29	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTK)	Puji Muhandi				3	3	3	3	3	3	3		4	4	4				
30	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Haranto Lukito				3	3	3	3	3	3	3		3	3	3				
31	Akrediasai Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	HILWIN MANAN				3	3	3	3	3	3	4		3	3	3				
32	Pennunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Pardomuan Pasanbu				3	3	4	4	3	3	3		3	3	3				
33	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Imnan				4	4	4	4	3	3	3		3	3	3				
34	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	M Ishak Shuri				4	4	4	4	3	3	3		4	4	4				
35	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Yessi salahuddin				4	4	4	4	3	3	4		4	4	4				
36	Ujin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	winarno				3	3	4	4	3	3	3		4	4	4				
37	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTK)	M Ishak Shuri				4	4	4	4	4	4	4		4	4	4				
38	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTK)	Ir. Wiwi Srwidiyanti				4	4	4	4	3	3	4		4	4	4				
39	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTK)	Syamsudin Kurnia				4	4	4	4	4	4	4		4	4	4				
40	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTK)	YAHYA HARIADI				3	3	3	3	3	3	3		4	4	4				

No	NAMA LAYANAN	NAMA RESPONDEN	NAMA BADAN USAHA	Nilai Unsur Pelayanan								
41	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	LUTFIAH	PT. ELESKA IATKI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
				3	3	3	3	4	4	4	4	4
42	Jln Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Sri Lestari	PT. Siborpa Eco Power	3	3	3	3	4	4	4	4	4
43	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	DHARMA BAKTI	PT SERTIFIKASI USAHA KELISTRIKAN	3	3	3	3	4	4	4	4	4
44	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Subyantoro		3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	Jln Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Ahmad sayiti	PT Republik Mandiri Energi	4	4	3	4	3	3	4	3	4
46	Pengawasan Lembaga Sertifikasi Produk Tenaga Listrik	Mochammad Irfan Firdaus	PT. UL International Indonesia	3	3	3	3	4	3	4	3	3
47	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Syamsudin Kurnia	PT. Sertifikasi Kompetensi Mandiri	3	3	3	4	4	3	4	3	4
48	Registasi Sertifikasi Badan Usaha (SBU)	Syamsudin Kurnia Bagla	PT. Sertifikasi Badan Usaha Mandiri	3	3	3	4	3	4	3	4	4
49	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	rszeiky rachmadhani		4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	Registasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Melvin Randani	PT Surveyor Indonesia	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Yoyok Suhartooyo	PT Deteksi Instalasi Nasional	4	4	3	4	3	3	3	3	4
52	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Nur Mahmulia	PT. Sabda Duta Paramitha	3	3	3	4	3	3	4	3	4
53	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ginanjar Indramaulana	PT. Sertifikasi Ketenagalistrikan Indonesia	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	Penunjukan Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Nur Mahmulia	PT. Sabda Duta Paramitha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Harry miswar	PT. ELESKA IATKI	3	3	3	4	3	3	4	3	4
56	Registasi Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	M. Zaki Riayana	pt. skpi	3	3	3	4	3	4	4	3	4
57	Registasi Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Harry miswar	pt. skpi	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Harry miswar	pt. skpi	4	4	4	4	4	4	4	3	4
59	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ayub budiman	Eleska Kalinas Utama	3	3	3	4	3	3	4	3	4
60	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Bambang Setyawan		3	4	3	4	3	4	4	3	4
61	Registasi Sertifikasi Badan Usaha (SBU)	SOEWARTO BE	PT. ANUGERAH KUALITAS	4	4	3	4	4	4	4	3	3
62	Registasi Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Ayub Budiman	Eleska Kalinas Utama	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	Registasi Sertifikasi Badan Usaha (SBU)	SOEWARTO BE	PT. ANUGERAH KUALITAS	3	4	3	4	3	4	3	3	4
64	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Bambang Sumantri	PT. Eleska Hatekdis	4	4	4	4	4	4	3	3	4
65	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Syawaluddin Rasyid	PT. ELESKA HATEKDIS	3	4	3	4	3	3	3	3	3
66	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	Hidayat		4	4	3	4	3	3	3	3	4
67	Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	Muhammad Ilyas		3	3	3	4	3	3	3	2	4
68	Registasi Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Pardomuan Pasaribu	PT. Leskatmelin	4	3	3	3	3	3	3	3	4
69	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	DR. Andi Amir Husny, SE., MS	Lembaga Sertifikasi Kelistrikan Nasional (LSKN)	3	3	2	4	3	3	3	3	4
70	Jln Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Dimas Cahyo Saputra	PT Tenaga Listrik Bengkulu	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	Jln Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Ady Dhiromi	PT Cikarang Listrik Tbk	3	4	3	4	4	4	3	3	4
72	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	DEA	PT. DERIA CAHAYA GEMILANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Sudjoko Harsono Adi	LSK PPSPDM KEBTKE	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ronny Kadir	PT. GEMAPDEDEKABE	3	3	3	4	3	3	3	2	4
75	Penunjukan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ronny Kadir	PT. GEMAPDEDEKABE	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	Registasi Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Elty	PT. GEMAPDEDEKABE	4	4	3	4	3	4	4	3	4
77	Jln Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Hartadi	PLPILN n PI STIK	3	3	3	4	3	4	3	3	4

No	NAMA LAYANAN	NAMA RESPONDEN	NAMA BADAN USAHA	Nilai Unsut Pelayanan									
78	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Azhar Ali	PT. Solusi Elektro Teknologi Indonesia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
79	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Sudibyanio	PT Elieska Haki		4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Ardiansyah	PT. Inspekti Sumber Energi		3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Wahyudi	PLN Unit Sertifikasi		3	4	4	4	4	3	3	4	4
82	Akreditasi Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan	Wahyudi	PLN Unit Sertifikasi		4	4	3	4	3	3	3	3	4
83	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	F Buntaran	PT SERTIFIKASI KOMPETENSI KETENAGALISTRIKAN		4	3	3	4	3	3	3	3	4
84	Registrasi Sertifikat Badan Usaha (SBU)	Rahmat Anif Hidayat	PT. Energy Solusi Electindo		3	3	3	4	4	3	3	4	4
85	Pendaftaran Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Sugeng santoso	PT soma daya utama		3	4	3	4	3	3	3	3	4
86	Registrasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Made Dastira	PT jasa inspeksi Kelistrikan Indonesia		3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	Jljin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)	Devi	Prima Altya Energi		3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	Penganganan Pengaduan Konsumen Listrik	Hendri cen			4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	Registrasi Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	Dwi Kusnanto	PT Lestian Salyagraha Kompetensi		3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBU)	Dwi Kusnanto	PT Lestian Salyagraha Kompetensi		3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK)	HILWIN MANA	PT ELIESKA TEKLIIS MANDAKA		3	3	3	3	3	3	3	3	4
Nilai per unsut				306	307	297	351	294	306	316	291	358	
Nilai Rata-rata (NRR) per unsut				3.36	3.37	3.26	3.86	3.23	3.36	3.47	3.20	3.93	
NRR Tertimbang (NRRx(1/9))				0.3736	0.3748	0.3626	0.4286	0.3590	0.3736	0.3858	0.3553	0.4371	
Nilai Interval IKM = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25													
Mutu Pelayanan				A									
				86.26									
				3.45									
				A									
Nilai Interval IKM				Mutu Pelayanan									
Nilai Interval Konversi IKM				Kinerja Unit Pelayanan									
3,26 - 4,00				A									
2,51 - 3,25				B									
1,76 - 2,50				C									
1,00 - 1,75				D									
				Tidak Baik									
				Kurang Baik									
				Baik									
				Sangat Baik									

NO	Nama Badan Usaha	Saran dan masukan
24	PT Lestari Satyagraha Kompetensi	Sudah sesuai dg standar pelayanan
26	pt. skpi	tetap bekerja dengan semangat
27	GLS	Tetap sabar dan semangat utk pelayanan yg prima.. Success....

RANGKUMAN :

Terdapat **27 (dua puluh tujuh)** responden yang menyatakan bahwa Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan dinilai baik dalam melaksanakan pelayanan publik dan meminta untuk mempertahankan apa yang telah dijalankan serta dapat meningkatkan menjadi lebih baik lagi.

II IMPROVEMENT SISTEM IT

NO	Nama Badan Usaha	Saran dan masukan
1	PT Republika Mandiri Energi	Aplikasi lapor IUPTL online mohon segera di launching
2	PLN Unit Sertifikasi	SI SKTTK perlu disempurnakan

RANGKUMAN :

Terdapat **2 (dua)** responden yang menyatakan bahwa Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan perlu meningkatkan dan mengembangkan sistem informasi dengan usulan sebagai berikut :

1. Aplikasi IUPTL agar segera di launching
2. Sistem Informasi SKTTK perlu disempurnakan

III RAPAT/DISKUSI RUTIN, FGD DAN SOSIALISASI

NO	Nama Badan Usaha	Saran dan masukan
1	Hendri cen	Penyebaran informasi layanan Yang masih kurang sosialisasinya.
2	Pt.PPILN n Pt STIK	Perlu peningkatan koordinasi n komunikasi bila terjadi hambatan dlm proses layanan.
3	PT. Cisono Hydro	Proses perizinan di dirjen ketenagalistrikan sudah baik, hanya saja beberapa hal yang mesti dikoordinasikan oleh OSS yang masih belum maksimal karena penerapannya juga masih baru.
4	Muhammad ilyas	Agar lebih meningkatkan kinerja di daerah-daerah terpencil

RANGKUMAN :

Terdapat **4 (empat)** responden yang menyatakan bahwa Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan perlu meningkatkan koordinasi dan sosialisasi dengan *stakeholder* dan masyarakat umum baik melalui penyebaran informasi, komunikasi dan peningkatan kinerja terutama di daerah terpencil. Demikian juga untuk OSS harus lebih dikoordinasikan karena masih baru.

VI PENINGKATAN JUMLAH PERSONEL

NO	Nama Badan Usaha	Saran dan masukan
1	PT mosadewa energi konsulindo	Proses registrasi slo sudah baik dan cepat...agar ditambahkan personil Admin agar pelayanannya lebih cepat lagi
2	PT. ELESKA IATKI	Ditambahnya jumlah personil untuk lebih meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi

RANGKUMAN :

Terdapat 2 (dua) responden yang mengusulkan agar Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan perlu meningkatkan jumlah personel pelayanan.

VII KECEPATAN WAKTU LAYANAN

NO	Nama Badan Usaha	Saran dan masukan
1	PT Lisan Nusantara Satu	Lebih ditingkatkan lagi terutama kecepatan waktu penerbitan nomor registrasi sertifikat
2	PT Nagata Dinamika Hidro Madong	Perlu batasan waktu penanganan pengaduan karena pengguna harus proaktif untuk menanyakan penyelesaiannya.
3	PT. LINTAS PRIMA ENERGI	Jika ada hal2 yg perlu dalam.persyaratan sebaiknya diberitahu dengan ada tenggang waktu
4	PT SERTIFIKASI USAHA KELISTRIKAN	PERLU KETEPATAN WAKTU PENERBITAN SERTIFIKAT, JIKA DATA DATA SUDAH LENGKAP JANGAN LEBIH DARI KETENTUAN, SEHINGGA KAMI BISA MEMBERI JAWABAN KE BADAN USAHA.
5	PT.GEMAPEDEKABE	Karena IPTL satu kegiatan yg tidak banyak, termasuk peserta uji usulan kami dari penunjukan menjadi akreditasi bidang IPTL cukup dipersyaratkan maksimal 6 bln dengan 6 kali uji di dibang tsesebut. Jika berdasarkan sub bidang, maka untuk mendapatkan akreditasi sangat sulit.

RANGKUMAN :

Terdapat 5 (lima) responden yang mengusulkan agar proses pelayanan dapat dipercepat antara lain:

1. Kecepatan waktu penerbitan sertifikat dan nomor registrasi sertifikat perlu ditingkatkan.
2. Perlu batasan waktu yang jelas dalam penanganan pengaduan.
3. Jika ada persyaratan yang kurang, diharapkan diberitahukan dengan memberi tenggang waktu.
4. Untuk IPTL diharap maksimal dipersyaratkan 6 bulan dengan 6 kali uji.

IX RUANG PELAYANAN DIMASIMALKAN

NO	Nama Badan Usaha	Saran dan masukan
1	LSK PPSDM KEBTKE	Sekiranya memungkinkan untuk Sarana dan Prasarana agar ditingkatkan

RANGKUMAN :

Terdapat **1 (satu)** responden yang mengusulkan agar sarana dan prasarana ditingkatkan

I SUDAH BAIK, PERTAHANKAN DAN TINGKATKAN

NO	Nama Badan Usaha	Saran dan masukan
1	PT Deteksi Instalasi Nasional	Agar dipertahankan
2	PT. ELESKA HATEKDIS	Agar ditingkatkan kualitas pelayanannya
3	PT. Siborpa Eco Power	Agar lebih ditingkatkan lagi kualitas dan efisiensi pelayanannya
4	PT. Solusi Elektro Teknologi Indonesia	Agar terus dipertahankan apa yang selama ini sudah sangat baik layanannya
5	PT. Sertifikasi Kompetensi Mandiri	Bisa ditingkatkan lebih baik lagi
6	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	DIPERTAHANKAN DAN DITINGKATKAN DALAM SEMUA ASPEK
7	PT. GEMAPEDEKABE	Kami puas dgn pelayanan DJK, 1.Perlu standarisasi pelaksanaan uji kompetensi LSK nengacu kepada SKTTK. 2.Perlu penjabaran SKTTK kedalam Standar Latih Kompetensi seperti yg lalu. 3.Rekomendasi paska uji kompetensi mengacu kepada SLK.
8	PT Lisan Nusantara Satu	Konsisten menjaga mutu pelayanan
9	Pt soma daya utama	Lanjutkan
10	PT Surveyor Indonesia	Lebih ditingkatkan lagi supaya menjadi yang terbaik
11	PT. Alabama Energy	Mohon dilanjutkan pelayanan yang baik seperti yang telah kami terima sebelumnya
12	Bernadetha Dyah P	Mohon tingkatkan lagi pelayanannya. Tetap berikan senyuman.
13	PT Lisan Nusantara Satu	Mutu pelayanan tetap terjaga dengan baik
14	PT. Central Energy Positive	Pelayanan yang sudah baik agar dipertahakan dan terus berinovasi agar lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhan dan Kemajuan zaman yang akan datang.
15	PTPN II	Pertahankan dan konsisten dlm pelayanan terbaik
16	Eduardus Dhanu	Pertahankan pelayanan yang baik
17	PT mosadewa enegi konsulindo	Proses sbu sudah sangat baik dan cepat
18	Subyantoro	Sangat memuaskan pelayanannya
19	Eleska Kalinas Utama	Saran : pertahankan pelayanan semakin baik
20	Eleska Kalinas Utama	Saran pertahankan Mutu pelayanan semakin baik
21	PT Tenaga Listrik Bengkulu	Semoga dapat dipertahankan dan Sukses selalu untuk DJK
22	PT Lestari Satyagraha Kompetensi	Sesuai dengan standar pelayanan
23	PT INDONESIA POWER	Sudah cukup baik dan semoga semakin baik kedepannya.