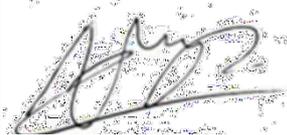
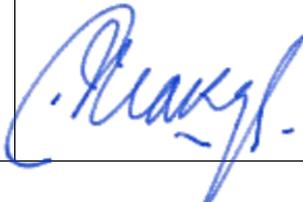


**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
TAHUN 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
DISIAPKAN OLEH:				
1	Akhmad Aulia Nafish	Analisis Organisasi		25 September 2024
DIPERIKSA OLEH:				
1	Satria Prahara	Analisis SDM Aparatur Ahli Muda		25 September 2024
2	Eko Legowo	Analisis SDM Aparatur Ahli Madya		25 September 2024
DISAHKAN OLEH:				
1	Dedik Eko Sumargo	Kepala Biro Organisasi dan Umum		26/9-24

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	3
BAB I. PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
C. Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP.....	7
A. Gambaran Umum Pelaksanaan SKM BAPETEN 2024.....	7
B. Karakteristik Responden SKM BAPETEN 2024.....	8
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP.....	11
A. Hasil Pelaksanaan SKM BAPETEN Tahun 2024.....	11
B. Hasil SKM Tahun 2024 di masing-masing UPP.....	12
C. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM.....	12
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Rekomendasi.....	13
LAMPIRAN.....	14
A. Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Tahun 2023.....	14
B. Hasil Pelaksanaan SKM Tahun 2024 pada masing-masing UPP.....	14
C. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024.....	14

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengawas Tenaga Nuklir, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- Peraturan MenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Badan Pengawas Tenaga Nuklir.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

A. Gambaran Umum Pelaksanaan SKM BAPETEN 2024

Pelaksanaan SKM BAPETEN mengacu pada Peraturan MenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kemenpan RB No. 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah Pelaksanaan SKM BAPETEN dikoordinasikan oleh Biro Organisasi dan Umum c.q. Kelompok Fungsi Organisasi dan Tata Laksana di Biro Organisasi dan Umum melalui beberapa korespondensi dalam bentuk nota dinas sebagai berikut:

1. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 0774/WP0002/II/2024 tanggal 28 Februari 2024 tentang Koordinasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengawasan BAPETEN Tahun 2024;
2. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 0896/WP0002/III/2024 tanggal 8 Maret 2024 tentang Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024;
3. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 1161/WP0002/IV/2024 tanggal 1 April 2024 tentang permohonan penyampaian informasi terkait jadwal kegiatan dalam rangka pemantauan Survei Kepuasan Pengawasan Tahun 2024; dan
4. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 1623/WP0002/V/2024 tanggal 15 Mei 2024 tentang Bimbingan Teknis penggunaan Sistem Survei Kepuasan Pengawasan BAPETEN Tahun 2024.
5. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 2660 /WP 00 02/VIII/2024 tentang Rapat Koordinasi Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengawasan BAPETEN

Lini masa pelaksanaan SKM BAPETEN Tahun 2024 sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1	Persiapan Pelaksanaan (Pembuatan sistem SKM, koordinasi dengan UPP, Pengumpulan data responden)	Februari - Maret Week 1 2024
2	Pelaksanaan Survei oleh UPP	Maret Week 2 – Agustus 2024
3	Pengolahan data survei	September Week 1
4	Pembuatan Laporan oleh BOU	September Week 2

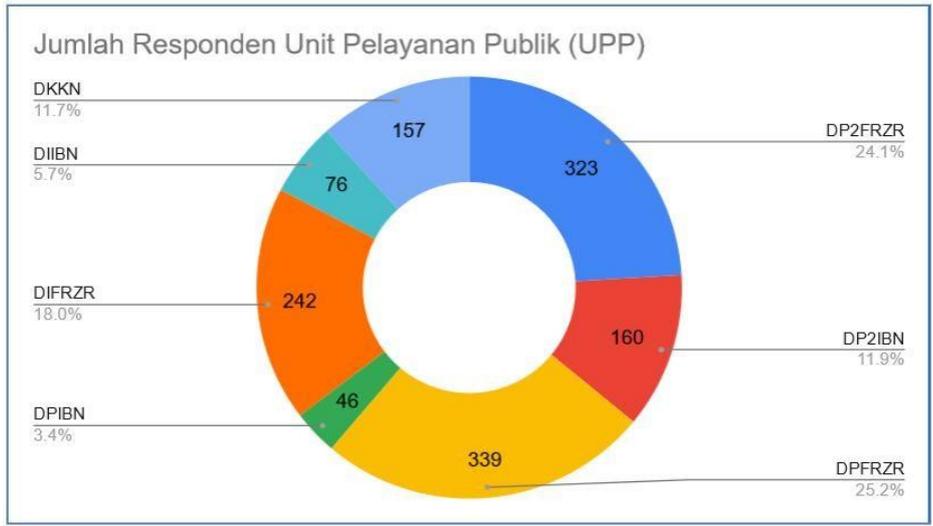
SKM BAPETEN Tahun 2024 dilakukan secara online melalui sistem yang dikembangkan oleh BOU menggunakan google form dan google sheet pada 7 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di Lingkungan BAPETEN, sebagai berikut:

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
1.	Direktorat Inspeksi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
2.	Direktorat Inspeksi Instalasi dan Bahan Nuklir
3.	Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.	Direktorat Perizinan Instalasi dan Bahan Nuklir
5.	Direktorat Pengaturan Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
6.	Direktorat Pengaturan Pengawasan Instalasi dan Bahan Nuklir
7.	Direktorat Keteknikan dan Kesiapsiagaan Nuklir

B. Karakteristik Responden SKM BAPETEN 2024

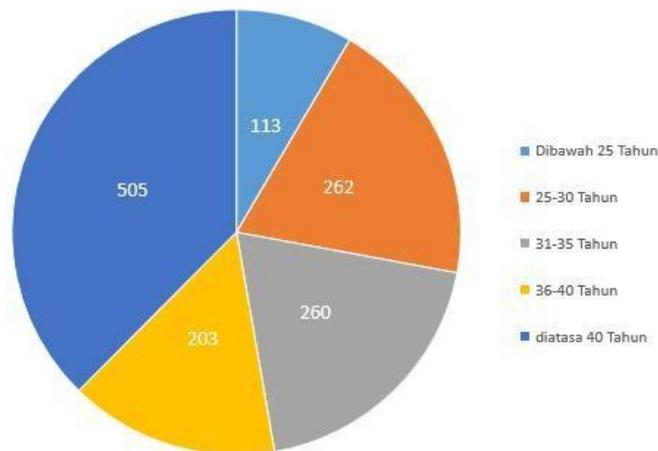
1. Jumlah Responden

Jumlah total responden SKM di lingkup UPP BAPETEN sebanyak 1343 (seribu tiga ratus empat puluh tiga) orang dari 7 (tujuh) UPP, dengan proporsi sebagai berikut:

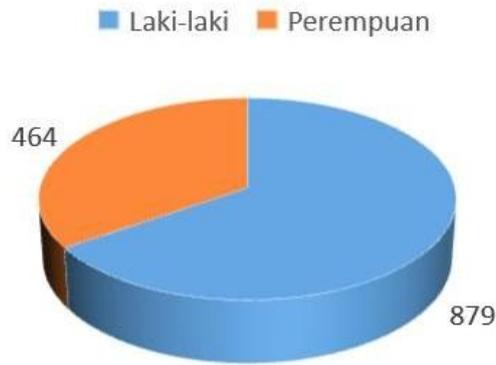


2. Profil Responden

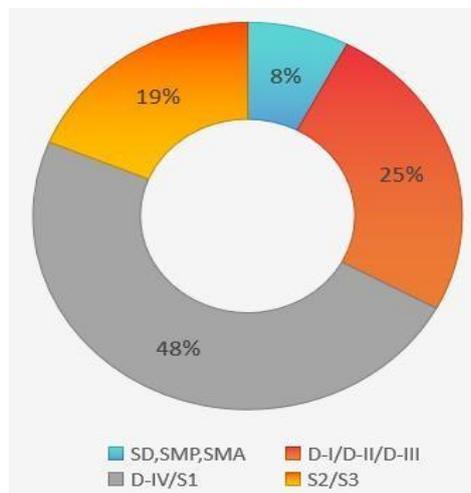
Profil responden SKM BAPETEN Tahun 2024 berdasarkan usia, sebagai berikut:



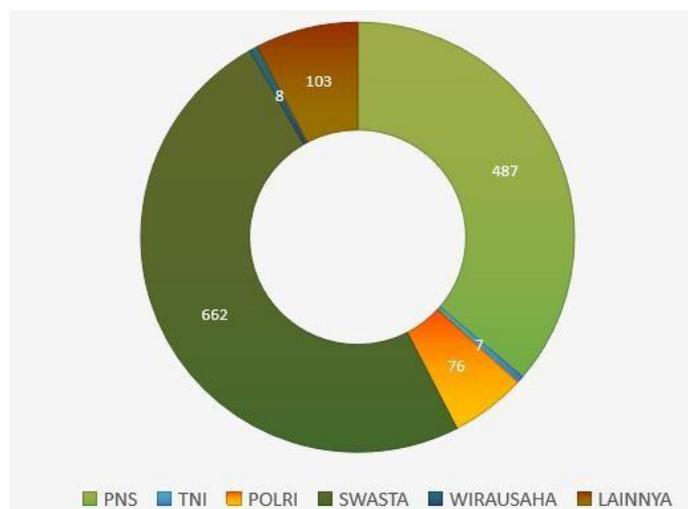
Profil responden SKM BAPETEN Tahun 2024 berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut:



Profil responden SKM BAPETEN Tahun 2024 berdasarkan tingkat pendidikan, sebagai berikut:



Profil responden SKM BAPETEN Tahun 2024 berdasarkan pekerjaan, sebagai berikut:



BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

A. Hasil Pelaksanaan SKM BAPETEN Tahun 2024

Nilai SKM BAPETEN didapat dari perhitungan rata-rata tertimbang nilai SKM UPP, dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing UPP. Nilai ini dikalkulasikan secara otomatis pada sistem SKM BAPETEN. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat **nilai SKM BAPETEN tahun 2024 yaitu 90,55** (sembilan puluh koma lima puluh lima) atau naik sebanyak **2,55 poin** dari baseline nilai 2023 sebesar **88** (delapan puluh delapan). Dengan demikian, berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan BAPETEN mendapatkan **kategori A** dengan persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di BAPETEN dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.

B. Hasil SKM Tahun 2024 di masing-masing UPP

Berdasarkan hasil SKM di masing-masing UPP sebagaimana matriks tersebut, diperoleh informasi sebagai berikut: dari 7 (tujuh) UPP di BAPETEN, 5 (lima) memperoleh nilai SKM pada **kategori A (Sangat Baik)**, sedangkan 2 (dua) memperoleh nilai SKM dengan **kategori B (Baik)** UPP dengan nilai SKM tertinggi yaitu Direktorat Inspeksi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (DIFRZR) dengan nilai 94,31 (sembilan puluh empat koma tiga puluh satu) sedangkan UPP dengan nilai SKM terendah yaitu Direktorat Pengaturan Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (DP2FRZR) dengan nilai 87,11 (delapan puluh tujuh koma sebelas).

C. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2024, direkomendasikan kepada setiap UPP di BAPETEN untuk menyusun rencana aksi tindak lanjut (RATL) per jenis layanan atas unsur dengan nilai terendah. Masing-masing UPP melaporkan tindak lanjut yang dilaksanakan kepada Biro Organisasi dan Umum. Monitoring dan evaluasi atas tindak lanjut yang dilaporkan oleh UPP, dilakukan oleh Biro Organisasi dan Umum. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM periode sebelumnya, **seluruh UPP telah menyelesaikan rencana aksi tindak lanjut SKM periode sebelumnya.**

BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Dari pelaksanaan SKM BAPETEN Tahun 2024, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik BAPETEN secara umum mencerminkan kualitas pelayanan **Sangat Baik (kategori A)** dengan nilai sebesar **90,55** (sembilan puluh koma lima puluh lima) dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2024
2. Seluruh UPP di BAPETEN (**7 UPP**) telah selesai melaksanakan **SKM Tahun 2024** dan menyampaikan rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada setiap jenis layanan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan, peningkatan efisiensi dan efektivitas, serta perbaikan fasilitas dan sistem diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.
3. Dari 7 (tujuh) UPP di BAPETEN, 5 (lima) memperoleh nilai SKM pada **kategori A (Sangat Baik)**, sedangkan 2 (dua) memperoleh nilai SKM dengan **kategori B (Baik)** UPP dengan nilai SKM tertinggi yaitu Direktorat Inspeksi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (DIFRZR) dengan nilai 94,31 (sembilan puluh empat koma tiga puluh satu) sedangkan UPP dengan nilai SKM terendah yaitu Direktorat Pengaturan Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (DP2FRZR) dengan nilai 87,11 (delapan puluh tujuh koma sebelas).
4. Berdasarkan monitoring dan evaluasi, seluruh UPP telah menyelesaikan rencana aksi tindak lanjut SKM periode sebelumnya.

B. Rekomendasi

Atas hasil SKM Tahun 2024, direkomendasikan kepada setiap UPP di BAPETEN untuk menyusun rencana aksi tindak lanjut (RATL) per jenis layanan atas tiga unsur dengan nilai terendah.

LAMPIRAN

A. Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Tahun 2023

No	Nama UPP	Link Laporan Monev tindak lanjut SKM
1	DPFRZR	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/KLG4892sJibTajM
2	DPIBN	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/CTGiHST983T4BEt
3	DIFRZR	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/zeE2iPo3SakCTkn
4	DIIBN	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/3e2cSrCLFbetsKe
5	DP2FRZR	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/oZ3XmxTnRfSxDzz
6	DP2IBN	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/5wr45X9miZC7SMZ
7	DKKN	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/GEbnq3tw2oYMCzM

B. Hasil Pelaksanaan SKM Tahun 2024 pada masing-masing UPP

No.	UPP	Tautan
1.	DPFRZR	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/3QwbRAWkmy3iWiD
2.	DPIBN	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/cYbLxyq7iMCRYCY
3.	DIFRZR	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/XCwNyEFMfjC3Lwf
4.	DIIBN	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/5YmgDyn238mawjB
5.	DP2FRZR	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/iRebPZKJRP8qBxo
6.	DP2IBN	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/DyoPL7Re4kWn5rS
7.	DKKN	https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/prALcqs35EgcLAb

C. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

No.	UPP	Baseline 2023	Indeks 2024	Mutu/Kinerja UPP	Kenaikan/ Penurunan dari 2023
1.	DPFRZR	87,75	90,93	A (Sangat Baik)	3,18
2.	DPIBN	88,50	89,80	A (Sangat Baik)	1,3
3.	DIFRZR	88,75	94,31	A (Sangat Baik)	5,56
4.	DIIBN	88,75	91,85	A (Sangat Baik)	3,1
5.	DP2FRZR	86,50	87,11	B (Baik)	0,61
6.	DP2IBN	87,50	93,01	A (Sangat Baik)	5,51
7.	DKKN	85,46	88,12	B (Baik)	2,66