



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR**

**2025**

**BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR**

Jl. Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120

Telp. (62-21) 63858269-70, Fax. (62-21) 63858275

## LEMBAR PERSETUJUAN

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<b>DISIAPKAN OLEH:</b>				
1	Akhmad Aulia Nafish	Analisis SDM Aparatur Ahli Pertama		5 Desember 2025
<b>DIPERIKSA OLEH:</b>				
1	Satria Prahara	Analisis SDM Aparatur Ahli Muda		5 Desember 2025
2	Eko Legowo	Analisis SDM Aparatur Ahli Madya		5 Desember 2025
<b>DISAHKAN OLEH:</b>				
1	Indra Gunawan	Kepala Biro Organisasi dan Umum		

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
A. Latar Belakang .....	4
B. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
C. Maksud dan Tujuan .....	5
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI OPP .....</b>	<b>7</b>
A. Gambaran Umum Pelaksanaan SKM BAPETEN 2025 .....	7
B. Karakteristik Responden SKM BAPETEN 2025 .....	8
<b>BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP .....</b>	<b>11</b>
A. Hasil Pelaksanaan SKM BAPETEN Tahun 2025 .....	11
B. Hasil SKM Tahun 2025 di masing-masing OPP .....	13
C. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM .....	13
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>14</b>
A. Kesimpulan .....	14
B. Rekomendasi .....	14
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>15</b>
A. Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Tahun 2024 .....	15
B. Hasil Pelaksanaan SKM Tahun 2025 pada masing-masing OPP .....	15
C. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 .....	15

## **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 OPP**

### **A. Gambaran Umum Pelaksanaan SKM BAPETEN 2025**

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 0745/WP0002/III/2025 tanggal 5 Maret 2025 tentang Koordinasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengawasan BAPETEN Tahun 2025;
2. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 0864/WP0002/III/2025 tanggal 14 Maret 2025 tentang Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025;
3. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 2294/WP0002/VII/2025 tanggal 21 Juli 2025 tentang Progres Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025;
4. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 2865/WP0002/IX/2025 tanggal 2 September 2025 tentang Perubahan Tenggat Waktu Pelaksanaan SKM dan UPP BAPETEN; dan
5. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 3225/OT0003/X/2025 tanggal 1 Oktober 2025 tentang Monev Progres pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik OPP BAPETEN Tahun 2025.
6. Nota Dinas Biro Organisasi dan Umum Nomor 3735/WP 00 02/XI/2025 tentang Permohonan Rencana Aksi Tindak Lanju Hasl SKM Tahun 2025

Lini masa pelaksanaan SKM BAPETEN Tahun 2025 sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1	Persiapan Pelaksanaan (Pembuatan sistem SKM, koordinasi dengan UPP, Penentuan data responden)	Februari - Maret Week 2 2025
2	Pelaksanaan Survei oleh UPP	Maret Week 3 – Oktober 2025
3	Pengolahan data survei	November Week 1
4	Pembuatan Laporan oleh BOU	November Week 2

SKM BAPETEN Tahun 2025 dilakukan secara online melalui sistem yang dikembangkan oleh BOU menggunakan google form dan google sheet pada 8 Organisasi Pelayanan Publik (OPP) di Lingkungan BAPETEN, sebagai berikut:

No.	Organisasi Pelayanan Publik (OPP)
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
8.	Balai Pendidikan dan Pelatihan

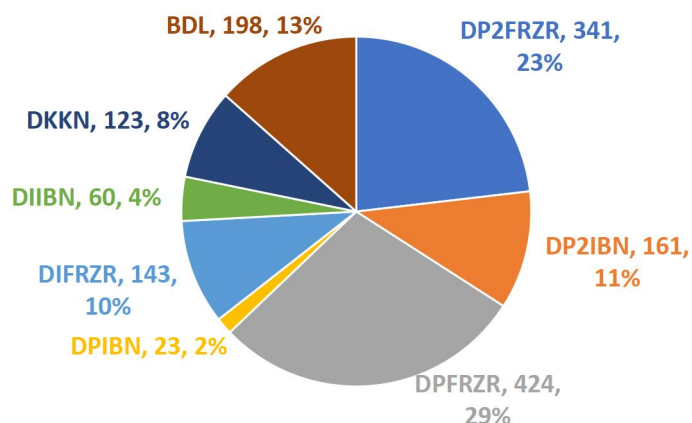
## B. Karakteristik Responden SKM BAPETEN 2025

### 1. Jumlah Responden

Jumlah total responden SKM di lingkup OPP BAPETEN sebanyak 1473 (seribu empat ratus tujuh puluh tiga) orang dari 8 (delapan) OPP, dengan proporsi sebagai berikut:

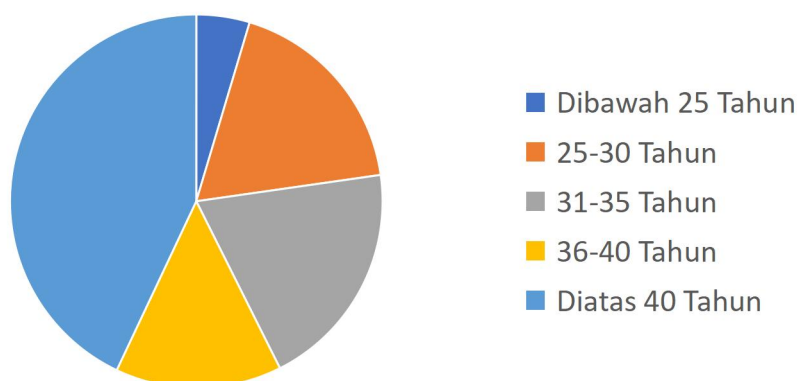


### Jumlah responden pelayanan publik



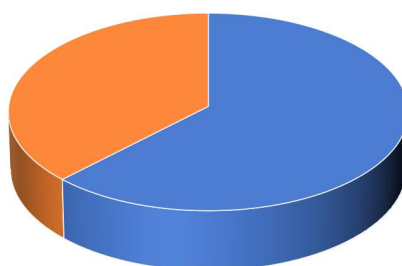
## 2. Profil Responden

Profil responden SKM BAPETEN Tahun 2025 berdasarkan usia, sebagai berikut:



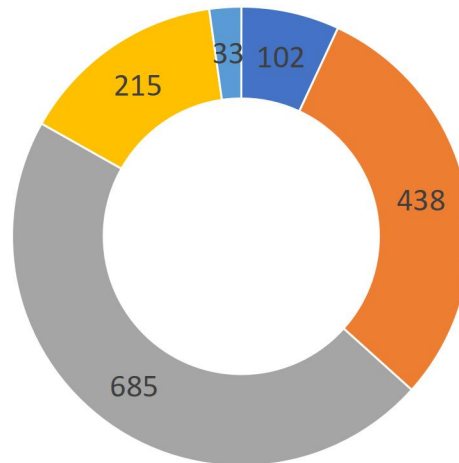
Profil responden SKM BAPETEN Tahun 2025 berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut:

■ Laki laki ■ Perempuan

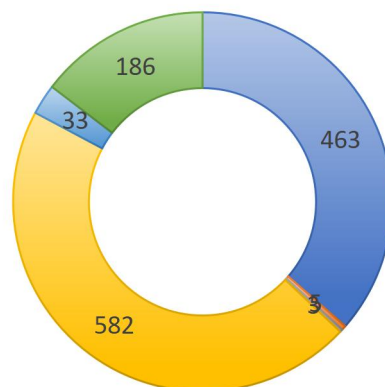


Profil responden SKM BAPETEN Tahun 2025 berdasarkan tingkat pendidikan, sebagai berikut:

■ SD,SMP,SMA ■ D-I/D-II/D-III ■ D-IV/S1 ■ S2 ■ S3



Profil responden SKM BAPETEN Tahun 2025 berdasarkan pekerjaan, sebagai berikut:



■ PNS ■ TNI ■ POLRI ■ SWASTA ■ WIRAUSAHA ■ LAINNYA

### BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP

#### A. Hasil Pelaksanaan SKM BAPETEN Tahun 2025

Nilai SKM BAPETEN didapat dari perhitungan rata-rata tertimbang nilai SKM OPP, dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing OPP. Nilai ini dikalkulasikan secara otomatis pada sistem SKM BAPETEN. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat **nilai SKM BAPETEN tahun 2025 yaitu 89,26** (delapan puluh sembilan koma dua puluh enam) atau turun sebanyak **1,47 poin** dari baseline nilai 2024 sebesar 90,73 (sembilan puluh koma tujuh puluh tiga).

Namun demikian, berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan BAPETEN masih mendapatkan **kategori A** dengan persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Berikut hasil penilaian untuk masing-masing unsur pada setiap Organisasi Pelayanan Publik:

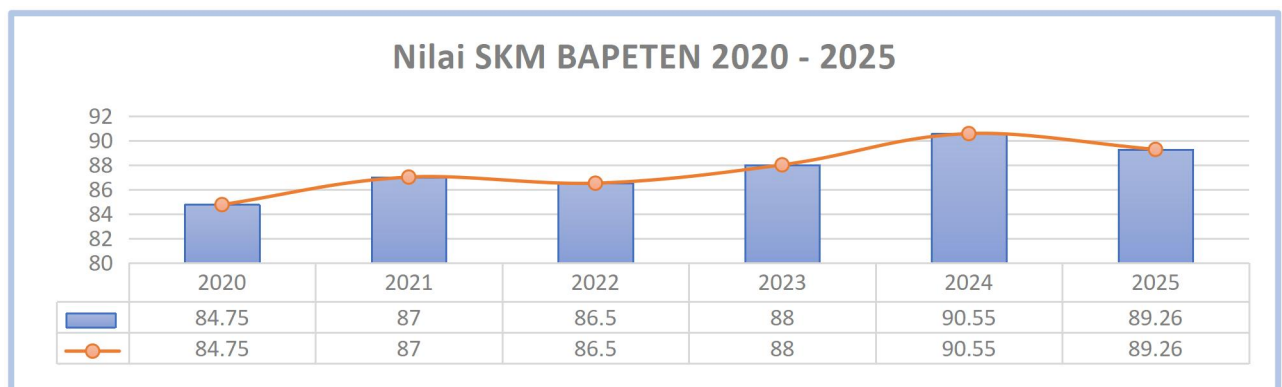
No.	Unsur	DPFRZR	DPIBN	DIFRZR	DIIBN	DP2FRZR	DP2IBN	DKKN	BDL	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	86,44	91,30	89,16	87,92	85,78	87,11	88,41	93,94	88,76
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,71	91,67	90,32	89,55	85,92	87,89	86,85	94,07	88,87
3	Waktu Penyelesaian	84,96	90,22	90,03	90,83	83,36	86,49	85,98	90,78	87,83
4	Biaya/Tarif	88,03	90,22	95,80	91,67	89,96	89,91	87,20	92,68	90,68
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	88,27	92,39	91,26	87,08	85,63	86,49	90,45	92,93	89,31
6	Kompetensi pelaksana	86,32	93,48	92,31	87,08	88,56	87,89	88,82	93,31	89,72
7	Perilaku pelaksana	88,09	93,48	94,93	92,08	89,74	90,22	89,63	94,44	91,58
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84,96	91,30	90,91	86,25	86,73	86,80	86,59	93,18	88,34
9	Sarana dan Prasarana	85,91	85,87	91,26	90,00	87,83	87,27	84,96	93,06	88,27

Berikut hasil penilaian dengan rata-rata setiap unsur:

No.	Unsur	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	88,76	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,87	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	87,83	B	Baik
4	Biaya/Tarif	90,68	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	89,31	A	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	89,72	A	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	91,58	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,34	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	88,27	B	Baik

Berdasarkan tabel di atas diperoleh rata-rata nilai tertinggi pada unsur Perilaku pelaksana dengan nilai 91,58 (sembilan puluh satu koma lima puluh delapan) dan nilai terendah pada unsur Waktu penyelesaian dengan nilai 87,83 (delapan puluh tujuh koma delapan puluh tiga).

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 2025.

## **B. Hasil SKM Tahun 2025 di masing-masing OPP**

Berdasarkan hasil SKM di masing-masing OPP sebagaimana matriks tersebut, diperoleh informasi sebagai berikut: dari 8 (delapan) OPP di BAPETEN, 4 (empat) memperoleh nilai SKM pada **kategori A (Sangat Baik)**, sedangkan 4 (empat) memperoleh nilai SKM dengan **kategori B (Baik)**. OPP dengan nilai SKM tertinggi yaitu Balai Pendidikan dan Pelatihan (BDL) dengan nilai 93,15 (sembilan puluh tiga koma lima belas) sedangkan OPP dengan nilai SKM terendah yaitu Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (DPFRZR) dengan nilai 86,41 (delapan puluh enam koma empat puluh satu)

## **C. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM**

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2025, direkomendasikan kepada setiap OPP di BAPETEN untuk menyusun rencana aksi tindak lanjut (RATL) per jenis layanan atas unsur dengan nilai terendah. Masing-masing OPP melaporkan tindak lanjut yang dilaksanakan kepada Biro Organisasi dan Umum. Monitoring dan evaluasi atas tindak lanjut yang dilaporkan oleh OPP, dilakukan oleh Biro Organisasi dan Umum. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM periode sebelumnya, **seluruh OPP telah menyelesaikan rencana aksi tindak lanjut SKM periode sebelumnya.**

## BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Dari pelaksanaan SKM BAPETEN Tahun 2025, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik BAPETEN secara umum mencerminkan kualitas pelayanan **Sangat Baik (kategori A)** dengan nilai sebesar **89,26** (delapan puluh sembilan koma dua puluh enam) dan menunjukkan penurunan 1,47 poin dari tahun 2024. Salah satu faktor penurunan ini dipengaruhi oleh adanya penyesuaian skala penilaian kuesioner yang sebelumnya rentang 1-10 menjadi 1-4.

### B. Seluruh OPP di BAPETEN (8 OPP) telah selesai melaksanakan SKM

**Tahun 2025** 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 kupasan masyarakat meningkat.

3. Dari 8 (delapan) OPP di BAPETEN, 4 (empat) memperoleh nilai SKM pada **kategori A (Sangat Baik)**, sedangkan 4 (empat) memperoleh nilai SKM dengan **kategori B (Baik)**. OPP dengan nilai SKM tertinggi yaitu Balai Pendidikan dan Pelatihan (BDL) dengan nilai 93,15 (sembilan puluh tiga koma lima belas) sedangkan OPP dengan nilai SKM terendah yaitu Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (DPFRZR) dengan nilai 86,41 (delapan puluh enam koma empat puluh satu).
4. Berdasarkan monitoring dan evaluasi, seluruh OPP telah menyelesaikan rencana aksi tindak lanjut SKM periode sebelumnya.

### C. Rekomendasi

Atas hasil SKM Tahun 2025, direkomendasikan kepada setiap OPP 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 2024

No	Nama UPP	Link Laporan Monev tindak lanjut SKM
1	DPFRZR	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/nZ5NckHQ48Eifmr">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/nZ5NckHQ48Eifmr</a>
2	DPIBN	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/7WnWib2R75Z2HFM">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/7WnWib2R75Z2HFM</a>
3	DIFRZR	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/zFodJnazaNLaox3">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/zFodJnazaNLaox3</a>
4	DIIBN	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/nRdd79r4JW9Pfeg">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/nRdd79r4JW9Pfeg</a>
5	DP2FRZR	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/3x6gFQPGPoD8Exm">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/3x6gFQPGPoD8Exm</a>
6	DP2IBN	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/5eDasqkitC9pmgP">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/5eDasqkitC9pmgP</a>
7	DKKN	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/PXaWJtEJR7AtArL">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/PXaWJtEJR7AtArL</a>

### B. Hasil Pelaksanaan SKM Tahun 2025 pada masing-masing OPP

No.	UPP	Tautan
1.	DPFRZR	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/n9pHMZrH94Dng2L">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/n9pHMZrH94Dng2L</a>
2.	DPIBN	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/XzN9EEmbHxabsCM">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/XzN9EEmbHxabsCM</a>
3.	DIFRZR	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/edmtcdCT96R8GwdP">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/edmtcdCT96R8GwdP</a>
4.	DIIBN	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/Agg5oHRgJekPKfX">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/Agg5oHRgJekPKfX</a>
5.	DP2FRZR	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/asc9DfMjq8QLQGZ">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/asc9DfMjq8QLQGZ</a>
6.	DP2IBN	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/gAHQKzWgec8HZTF">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/gAHQKzWgec8HZTF</a>
7.	DKKN	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/YaxC75GSnaXydTY">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/YaxC75GSnaXydTY</a>
8.	BDL	<a href="https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/KaMRr6ZPy7oaeBX">https://cloud.bapeten.go.id/index.php/s/KaMRr6ZPy7oaeBX</a>

### C. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

No.	OPP	Baseline 2024	Indeks 2025	Mutu/Kinerja OPP	Kenaikan/ Penurunan dari 2025
1.	DPFRZR	90,93	86,41	B (Baik)	-4,52
2.	DPIBN	89,80	91,10	A (Sangat Baik)	1,3
3.	DIFRZR	94,31	91,78	A (Sangat Baik)	-2,53
4.	DIIBN	91,85	89,16	A (Sangat Baik)	-2,69
5.	DP2FRZR	87,11	87,06	B (Baik)	-0,05
6.	DP2IBN	93,01	87,79	B (Baik)	-5,22
7.	DKKN	88,12	87,65	B (Baik)	-0,47
8.	BDL	85,00	93,15	A (Sangat Baik)	8,15