



BATAN

PERATURAN

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL

NOMOR : 186/KA/IX/2012

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan beberapa aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya tingkat kepuasan masyarakat;
 - b. bahwa untuk menerapkan aspek tingkat kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik, perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur terhadap penilaian tingkat kualitas pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Badan Tenaga Nuklir Nasional;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);



- 2 -

3. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005 – 2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
5. Peraturan Presiden Nomor 7 tahun 2005 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional;
6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025;
7. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2005;
8. Keputusan Presiden Nomor 72/M Tahun 2012;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014;
12. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 212/KA/XII/2011 tentang Standar Pelayanan Badan Tenaga Nuklir Nasional;



BATAN

- 3 -

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL.

Pasal 1

- (1) Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Pedoman Penyusunan IKM, sebagaimana tersebut dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (2) Pedoman Penyusunan IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan di Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Pasal 2

- (1) Kegiatan penyusunan IKM dilaksanakan secara periodik.
- (2) Setiap unit pelayanan menyusun hasil akhir kegiatan penyusunan IKM untuk memperoleh nilai IKM.

Pasal 3

- (1) Kepala BATAN dapat membentuk Tim Pemantau yang bertugas melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan penilaian IKM.
- (2) Ketua tim pemantau melaporkan hasil pemantauan kepada Kepala BATAN secara berkala.



BATAN

- 4 -

Pasal 4

Hasil penyusunan IKM, rencana, dan tindak lanjut harus dipublikasikan kepada masyarakat.

Pasal 5

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 14 September 2012

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL,

-ttd-

DJAROT SULISTIO WISNUBROTO

Salinan sesuai dengan aslinya,

KEPALA BIRO KERJA SAMA, HUKUM, DAN HUMAS,

TOTTI TJIPTOSUMIRAT



BATAN

- 5 -

LAMPIRAN PERATURAN

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL

NOMOR : 186/KA/IX/2012

TANGGAL : 14 September 2012

PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka BATAN perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan IKM unit pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan di lingkungan BATAN untuk mengetahui tingkat kinerja. Penetapan unsur penilaian di dalam IKM telah didahului dengan penelitian yang



dilaksanakan atas kerja sama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan Badan Pusat Statistik. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur IKM.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman Penyusunan IKM dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan di lingkungan BATAN dalam menyusun IKM, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

C. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah BATAN.
3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada BATAN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.



- 7 -

5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai BATAN yang melaksanakan tugas dan fungsi layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga BATAN dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Sasaran

1. Peningkatan pencapaian kinerja unit pelayanan di lingkungan BATAN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Pedoman ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan di lingkungan BATAN sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di unit penyelenggaran pelayanan publik masing-masing.



- 8 -

F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di BATAN;
5. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Unit Kerja di lingkungan BATAN dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Unsur IKM

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 ada 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;



BATAN

- 9 -

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelaksanaan pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



BATAN

- 10 -

BAB II

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan IKM yang terdiri dari:

- a. Pengarah.
- b. Pelaksana yang terdiri dari:
 - 1) Ketua.
 - 2) Anggota sekaligus sebagai surveyor paling banyak 5 orang.
- c. Sekretariat paling banyak 3 orang.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana tercantum dalam Anak Lampiran.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan BATAN.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.



c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak baik sampai dengan yang sangat baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efisien
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 50 % dari pelanggan atau 150 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan dan dilakukan satu tahun sekali.



B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.

Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

	Jumlah			
Bobot nilai rata – rata	Bobot	=	$\frac{1}{14}$	=
tertimbang =	Jumlah			0,071
	Unsur			



BATAN

- 13 -

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik



2. Perangkat pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan IKM dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.

b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai IKM unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatllan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 (empat belas) unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.



Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan IKM dari setiap unit pelayanan BATAN, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1.	Prosedur Pelayanan	3,45	8,25	A
2.	Persyaratan Pelayanan	2,65	66,25	B
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,53	88,25	A
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31	57,75	C
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55	38,75	D
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,12	78	B
7.	Kecepatan pelayanan	2,13	53,25	C
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43	60,75	C
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,21	80,25	B
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45	36,25	D
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93	48,25	B
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31	57,75	C
13.	Kenyamanan lingkungan	3,03	75,75	B
14.	Kenyamanan pelayanan	1,56	39	D



- 16 -

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 + 2,65 + 3,53 + 2,31 + 1,55 + 3,12 + 2,13 + 2,43 + 3,21 + 1,45 + 1,93 + 2,31 + 3,03 + 1,56) \times 0,071 = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $2,462 \times 25 = 61,55$
- b. Mutu pelayanan C.
- c. Kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.



BATAN

- 17 -

BAB III

PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Pimpinan BATAN dapat menunjuk atau menugaskan tim pemantau yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian IKM.
2. Secara berkala pimpinan tim pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan BATAN yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan di lingkungan BATAN yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kelompok Kerja Pelayanan Publik BATAN.



BATAN

- 18 -

BAB IV

SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan IKM unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.



BATAN

- 19 -

BAB V PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Penyusunan IKM, semua unit pelayanan di lingkungan BATAN baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun IKM secara periodik di Unit Kerja masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan IKM, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan di lingkungan BATAN, bergantung pada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan unit masing-masing.

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL,

-ttd-

DJAROT SULISTIO WISNUBROTO

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BIRO KERJA SAMA, HUKUM, DAN HUMAS,

TOTTI TJIPTOSUMIRAT



BATAN

- 20 -

ANAK LAMPIRAN PERATURAN

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL

NOMOR : 186/KA/IX/2012

TANGGAL : 14 September 2012

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Dalam rangka mendapatkan informasi kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan publik BATAN secara rutin, kami melakukan survei kepuasan masyarakat/pelanggan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaran pelayanan publik di BATAN yang sangat bermanfaat bagi BATAN maupun masyarakat.

Hasil survey ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik di BATAN kepada masyarakat dan akan kami gunakan untuk keperluan peningkatan pelayanan di BATAN.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

.....,..... 2012



BATAN

- 21 -

BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

.....

TELEPON/FAX :

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

DATA RESPONDEN (Lingkari kode yang sesuai)		Diisi Oleh Petugas	
Nomor Responden		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Umurtahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan Terakhir	1. SLTA ke bawah 2. SLTA 3. D3/D4	4. S1 5. Pascasarjana	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	
NIP/DATA LAIN	
TANGGAL	



BATAN

- 22 -

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

* Lingkari jawaban yang sesuai menurut Saudara

Bagaimana pendapat Saudara tentang :

1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	2. Kesesuaian antara persyaratan dengan pelaksanaan pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu
7. Kecepatan pelayanan di unit ini a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar



BATAN

- 23 -

<p>11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selalu Tidak sesuai2. Kadang – kadang sesuai3. Banyak sesuainya4. Selalu sesuai		<p>12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">a. Selalu Tidak tepatb. Kadang – kadang tepatc. Banyak tepatnyad. Selalu tepat
<p>13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">a. Tidak nyamanb. Kurang nyamanc. Nyamand. Sangat nyaman		<p>14. Keamanan di lingkungan unit pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">a. Tidak amanb. Kurang amanc. Amand. Selalu aman

Terima Kasih