	PT. LSK SKPI
	LAPORAN MONITORING PEMBUATAN SERTIFIKAT DAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pada Laporan ini akan dijabarkan mengenai pembuatan sertifikat kompetensi selama tahun 2021 dan data sampling nilai dari survey kepuasan pelanggan.

1. Pembuatan Sertifikat

Selama tahun 2021, PT. SKPI telah mencetak sebanyak 2177 lembar sertifikat. Berikut jumlah sertifikat yang telah diterbitkan dalam empat bidang (Distribusi, Pemanfaatan, Pembangkit, Transmisi):

a. Distribusi: 1112 lembar
b. Pemanfaatan: 388 lembar
c. Pembangkit: 620 lembar
d. Transmisi: 57 lembar

2. Survey Kepuasan Pelanggan

Data sampling dari survey kepuasan pelanggan di bawah ini diambil dari data dua agenda uji. Pertama agenda uji bidang transmisi 24-25 Desember 2021 dan agenda kedua yaitu bidang transmisi 30 Januari-02 Februari 2022. Pada agenda pertama dengan 19 orang asesi yang mengisi survey kepuasan pelanggan dan agenda kedua dengan 9 orang asesi.

Pada dokumen survey kepuasan pelanggan ini terbagi menjadi lima aspek yaitu Pelayanan Permohonan, Pelaksanaan Uji Kompetensi, Keputusan Sertifikat, Asesor, dan Tenaga Administrasi yang bisa diisi dengan Skala 1-4 dengan ketentuan:

1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Puas
4 = Sangat Puas

Berdasarkan data dari dokumen survey kepuasan pelanggan agenda pertama, didapatkan nilai rata-rata penilaian aspek pelayanan permohonan sebesar 3.92, pelaksanaan uji kompetensi sebesar 3.97, keputusan sertifikat sebesar 4, asesor sebesar 3.64, dan tenaga administrasi sebesar 3.61. Nilai rata-rata dari seluruh aspek tersebut yaitu 3.828.

PT. SERTIFIKASI KOMPETENSI PROFESIONALIS INDONESIA

Sedangkan berdasarkan data dokumen survey kepuasan pelanggan pada agenda kedua, didapatkan nilai rata-rata penilaian aspek pelayanan permohonan sebesar 3.77, pelaksanaan uji kompetensi sebesar 3.84, keputusan sertifikat sebesar 3.72, asesor sebesar 3.87, dan tenaga administrasi sebesar 3.89. Nilai rata-rata dari seluruh aspek tersebut yaitu 3.818.

Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah:

Data / Aspek	Agenda I	Agenda II
Pelayanan Permohonan	3.92	3.77
Pelaksanaan Uji Kompetensi	3.97	3.84
Keputusan Sertifikat	4	3.72
Asesor	3.64	3.87
Tenaga Administrasi	3.61	3.89

Dari data tersebut dapat diketahui nilai rata-rata seluruh aspek dari kedua agenda tersebut berada di atas 3.8, angka ini dapat menjadi acuan untuk mempertahankan nilai kepuasan dari pelanggan pada kegiatan agenda uji. Langkah ke depan yang akan diambil dalam hal nilai survey kepuasan pelanggan yaitu nilai ini akan diupdate pada sistem informasi milik PT. SKPI.

PT. SERTIFIKASI KOMPETENSI PROFESIONALIS INDONESIA