BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR

LAPORAN SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN TERKAIT PROSES PERIZINAN, PERATURAN DAN INSPEKSI

2018

BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR

Jl. Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120

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

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN TERKAIT PROSES PERIZINAN, PERATURAN DAN INSPEKSI TAHUN 2018

OLEH:

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT UNIVERSITAS DIPONEGORO

UNIVERSITAS DIPONEGORO
2018

LEMBAR PENGESAHAN

	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Disiapkan	Zaenal Arifin, M.Si	25-12-2018	
Diperiksa	Bambang Sugiharto, SE, M.Si	27/12 2018	
Disetujui	Dra. Taruniyati Handayani, M.Sc	3/01 19	

TIM PERENCANA :

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Dra. Taruniyati Handayani, M.Sc	Biro Hukum dan Organisasi
2.	Ir. Sugeng Sumbarjo, M.Eng	DIFRZR
3.	Ir. Zainal Arifin, M.T	DPFRZR
4.	Ishak, M.Si	DP2FRZR
5.	Ir. Dr. Judi Pramono, M.Eng	DP2IBN
6.	Dra. Dahlia Cakrawati Sinaga, M.T	DPIBN
7.	Ir. Budi Rohman, M.Sc	DIIBN

TIM PELAKSANA :

No.	Nama	INSTANSI
1.	Prof. Dr. Rer.nat. Heru Susanto, S.T, M.M, M.T.	UNDIP
2.	Zaenal Arifin, M.Si	UNDIP
3.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
4.	Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si	UNDIP
5.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP
6.	Isy Syabilla Rusda, S.IP	UNDIP
7.	Drs. Aris Puji Widodo, MT	UNDIP
8.	Dr Kusworo Adi, MT	UNDIP
9.	Dr Rahmat Gernowo, M.Si	UNDIP
10.	Aditya Surya Hartanti	UNDIP
11.	Lisa N Maghfiroh	UNDIP
12.	Ledi Anggara	UNDIP
13.	Ridho A	UNDIP
14.	Hedho Suryo	UNDIP
15.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
16.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP

TIM PENGAWAS :

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Indra Gunawan, SH	Biro Hukum dan Organisasi
2.	Samsuri	Inspektorat
3.	Iswandarini, S.Kom	P2STPFRZR
4.	Rusmanto, ST, M.Si	P2STPFRZR
5.	Rini Suryanti, ST, M.Si	P2STPFRZR
6.	Bambang Sugiharto, SE, M.Si	Biro Hukum dan Organisasi
7.	Edhy Kuntowibowo, S.Si, M.Si	Biro Hukum dan Organisasi
8.	Yoga Gunara Aidid, S.Kom	Biro Hukum dan Organisasi
9.	Wita Kustiana, S.Si	DPFRZR
10.	Drs Soegeng Rahady, M.Eng	DP2FRZR
11.	Nur Isgiyanti, ST	BP
12.	Devi Susanti, SE, MM	BP
13.	Pandu Samudra, SE	BU
14.	Niken Pusparini, A.Md	BU
15.	Ririn Anggia Putri, SE	BU
16.	Rahmadi anuar, ST	BU
17.	Aris Sanyoto, SKM, SP1	DIFRZR
18.	Wiryono, ST, MT	DPIBN
19.	Bambang Eko Aryadi, ST, MT	DP2IBN
20.	Kusbandono, ST	DIIBN
21.	Yovi Dewanda, S.S	Biro Hukum dan Organisasi
22.	Eka Kurniawan, SE	Biro Hukum dan Organisasi
23.	Erlina Berni Setyawati, S.Sos	Biro Hukum dan Organisasi
24.	Rusmiyati, S.Sos	Biro Hukum dan Organisasi
25.	Bambang Setiabudi, SE	Biro Hukum dan Organisasi
26.	Helmi Suhendry, ST	Biro Hukum dan Organisasi

LEMBAR DISTRIBUSI

No. Salinan Dokumen	Nama Jabatan
1	Kepala BAPETEN
2	Sekretaris Utama
2.2	Kepala Biro Hukum dan Organisasi
3	Deputi Bidang Perizinan dan Inspeksi
3.1	Direktur Perijinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
3.2	Direktur Perijinan Instalasi dan Bahan Nuklir
3.3	Direktur Inspeksi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
3.4	Direktur Inspeksi Instalasi dan Bahan Nuklir
4	Deputi Bidang Pengkajian Keselamatan Nuklir
4.1	Kepala Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.1.A	TU Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.1.1	Kepala Bidang Pengkajian Kesehatan
4.1.2	Kepala Bidang Pengkajian Industri dan Penelitian
4.2	Kepala Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Instalasi dan Bahan Nuklir
4.3	Direktur Pengaturan Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.4	Direktur Pengaturan Pengawasan Instalasi dan Bahan Nuklir
	Perpustakaan

KATA PENGANTAR

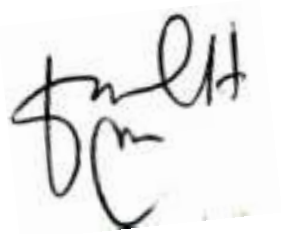
Puji Syukur kehadirat ALLAH SWT, karena atas perkenan-NYA laporan Survei Kepuasan Pengawasan terkait Proses Perizinan, Peraturan, dan Inspeksi dapat diselesaikan pada waktunya. Laporan ini merupakan hasil kerjasama Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Diponegoro sebagai pihak independen yang menilai kinerja pengawasan BAPETEN

Kegiatan ini merupakan lanjutan dari survei yang telah dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya dengan menambah beberapa responden dari berbagai kota dan provinsi dan dari Barat sampai Timur Indonesia. Hal ini akan dilakukan oleh BAPETEN setiap tahunnya sesuai dengan Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan, sehingga BAPETEN dapat mengetahui respon dari pihak pengguna layanan dalam rangka meningkatkan kualitas dan efektivitas proses pengawasan.

Diharapkan laporan ini menjadi rujukan informasi dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengawasan sehingga tercipta kepercayaan publik terhadap BAPETEN untuk melaksanakan pengawasan tenaga nuklir yang profesional, dengan pelayanan publik yang bermanfaat bagi pengguna layanan dan Lingkungan BAPETEN yang transparan, akuntabel, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Biro Hukum dan Organisasi (BHO) melalui Bagian Organisasi dan Tatalaksana menyadari bahwa laporan hasil kegiatan ini tidak terlepas dari kekurangan, sehingga dalam penyempurnaannya, kami membuka tangan untuk menerima masukan.

Jakarta, Desember 2018
Kepala Biro Hukum dan
Organisasi



Dra Taruniyati Handayani,
M.Sc

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Survei 4
1.4 Manfaat Survei 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Dimensi Kualitas 5
2.2 Kepuasan Pelanggan 9
2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan 12
2.4 Stratified Random Sampling 12
2.5 Analisis Cluster 13
2.6 Analisis Gap 14
2.7 *Important Performance Analysis* (IPA) 16
2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction Index*) 19
2.9 Skema Alur Proses 21
BAB III METODOLOGI SURVEI
3.1 Ruang Lingkup Survei 23
3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan 24
3.3 Metode Pengumpulan Data 24
3.4 Metode Analisis 28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Survei Pendahuluan 31
4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner 31
4.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Kuesioner 35
4.2 Hasil Survei Akhir 36
4.2.1 Realisasi Pengambilan Sampel 36
4.2.2 Perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) 41

4.2.3 Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN 44
4.2.3.1 Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR 44
4.2.3.2 Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR 46
4.2.3.3 Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR 47
4.2.3.4 Analisis IPA Proses Perizinan di IBN 49
4.2.3.5 Analisis IPA Proses Peraturan di IBN…….50
4.2.3.6 Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN 52
4.2.3.7 Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan 53
4.2.3.8 Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan 55
4.2.3.9Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan 57
4.2.3.10 Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri 58
4.2.3.11Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri 60
4.2.3.12Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri 62
4.2.4 Analisis Gap Proses Pengawasan di BAPETEN 63
4.2.4.1 Analisis GAP Proses Perizinan di FRZR 63
4.2.4.2 Analisis GAP Proses Peraturan di FRZR 64
4.2.4.3 Analisis GAP Proses Inspeksi di FRZR 66
4.2.4.4 Analisis GAP Proses Perizinan di IBN 67
4.2.4.5 Analisis GAP Proses Peraturan di IBN 69
4.2.4.6 Analisis GAP Proses Inspeksi di IBN 70
4.2.4.7 Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Kesehatan 71
4.2.4.8 Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Kesehatan 72
4.2.4.9 Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan 74
4.2.4.10 Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Industri 75
4.2.4.11 Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Industri 76
4.2.4.12 Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Industri 78
4.2.5 Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR 79
4.2.6 Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR 95
4.2.6.1Saran untuk Proses Peraturan di FRZR 95
4.2.6.2Manfaat Penerapan Peraturan BAPETEN bagi Pengguna di FRZR 103
4.2.7 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di FRZR 104

4.2.7.1 Saran untuk Proses Inspeksi di FRZR 104
4.2.7.2 Manfaat Penerapan Inspeksi BAPETEN bagi Pengguna di FRZR.....111
4.2.8 Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN 112
4.2.9Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN 113
4.2.9.1 Saran untuk Proses Peraturan di IBN 113
4.2.9.2Manfaat Penerapan Peraturan BAPETEN bagi Pengguna di IBN 113
4.2.10 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di IBN 114
4.2.10.1Saran untuk Proses Inspeksi di IBN 114
4.2.10.2 Manfaat Penerapan Inspeksi BAPETEN bagi Pengguna di IBN 115
BAB V KESIMPULAN
Kesimpulan.....116
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....118
1. Instrumen Survei 118
2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei.....126

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 21
Tabel 3.1 Jadwal dan Tahapan Kegiatan 24
Tabel 3.2 Alokasi sampel terpilihdalam Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi 27
Tabel 4.1 Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan 32
Tabel 4.2 Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan 33
Tabel 4.3 Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi 34
Tabel 4.4 Tingkatan Reliabilitas 35
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner 36
Tabel 4.6 Cluster Propinsi Berdasarkan Banyaknya Pengguna 36
Tabel 4.7 Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2018 39
Tabel 4.8 Karakteristik Responden 40
Tabel 4.9 Nilai IKM di Setiap Propinsi yang Tersampel 41
Tabel 4.10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN 42
Tabel 4.11 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) berdasarkan Unsur Pengawasan dari BAPETEN, FRZR, dan IBN 42
Tabel 4.12 Perhitungan Gap ProsesPerizinan di Strata FRZR 63
Tabel 4.13 Perhitungan Gap ProsesPeraturan di Strata FRZR 64
Tabel 4.14 Perhitungan Gap ProsesInspeksi di Strata FRZR 66
Tabel 4.15 Perhitungan Gap ProsesPerizinan di Strata IBN 67
Tabel 4.16 Perhitungan Gap ProsesPeraturan di Strata IBN 68
Tabel 4.17 Perhitungan Gap ProsesInspeksi di Strata IBN 70
Tabel 4.18 Perhitungan Gap ProsesPerizinan Instansi Kesehatan 71
Tabel 4.19 Perhitungan Gap ProsesPeraturan Instansi Kesehatan 72
Tabel 4.20 Perhitungan Gap ProsesInspeksi Instansi Kesehatan 73
Tabel 4.21 Perhitungan Gap ProsesPerizinan Instansi Industri 75
Tabel 4.22 Perhitungan Gap ProsesPeraturan Instansi Industri 76
Tabel 4.23 Perhitungan Gap ProsesInspeksi Instansi Industri 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram IPAProses Perizinan FRZR 44
Gambar 4.2 Diagram IPAProses PeraturanFRZR 45
Gambar 4.3 Diagram IPAProses InspeksiFRZR 47
Gambar 4.4 Diagram IPAProses Perizinan IBN 48
Gambar 4.5 Diagram IPAProses PeraturanIBN 50
Gambar 4.6 Diagram IPAProses InspeksiIBN 52
Gambar 4.7 Diagram IPAProses Perizinan Instansi Kesehatan 53
Gambar 4.8 Diagram IPAProses Peraturan Instansi Kesehatan 55
Gambar 4.9 Diagram IPAProses Inspeksi InstansiKesehatan 57
Gambar 4.10 Diagram IPAProses Perizinan Instansi Industri 58
Gambar 4.11 Diagram IPAProses Peraturan Instansi Industri 60
Gambar 4.12 Diagram IPAProses Inspeksi InstansiIndustri 61

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memuaskan masyarakat pengguna adalah keinginan setiap lembaga publik.Selain sebagai faktor penting bagi tumbuhnya kepercayaan terhadap pemerintah, memuaskan kebutuhan masyarakatadalah amanat undang-undang yang harus dilakukan oleh setiap lembaga publik di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.Selanjutnya berdasarkan PermenPAN No. 14 Tahun 2017, penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan masayarakat.Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) merupakan salah satu lembaga penyelenggara layanan publik.BAPETEN wajib berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna penerima pelayanan jasa BAPETEN dari waktu ke waktu.Untuk pelaksanaannya maka dilakukan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari survei terhadap tiga tugas pokok BAPETEN yang dapat direpresentasikan dalam kegiatan peraturan, perizinan dan inspeksi. Survei tersebut akan dilakukan dalam rangka mengetahui apakah kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan BAPETEN, baik berbentuk

barang ataupun jasa, telah dapat berguna dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, khususnya pengguna atau pemanfaat sumber radiasi pengion.

Untuk layanan perizinan, BAPETEN secara berturut-turut telah melakukan survei kepuasan pengguna sejak tahun 2012.Survei tersebut telah dilakukan oleh Unit Kerja BAPETEN yang dianggap independen yaitu Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (P2STPFRZR). Survei yang diselenggarakan oleh P2STPFRZR mengacu pada Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Surat Edaran Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dilakukan secara berkala sekali dalam setahun. Hasil IKM yang diperoleh secara berturut adalah sebagai berikut: tahun 2012nilai IKM BAPETEN sebesar 2,72 atau nilai konversi 68,34; tahun 2013nilai IKM BAPETEN sebesar2,64 atau nilai konversi 66,03; tahun 2014nilai IKM BAPETEN sebesar 2,65 atau nilai konversi 66,12.Pada Tahun 2015 fungsi pengawasan yang berupa peraturan dan inspeksi baik untuk strata FRZR dan IBN juga menjadi bagian yang dinilai dan P2STPFRZR berkoordinasi dengan pihak yang lebih independen yang berada di luar BAPETEN.Hasil IKM yang diperoleh sebesar 75,16.Survei Kepuasan Proses Pengawas pada tahun 2015 lebih fokus pada hal-hal yang lebih krusial untuk peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan sistem serta dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur standar tingkat layanan publik yang diberikan BAPETEN kepada pengguna oleh unit kerja Perizinan, Inspeksi dan Peraturan.

Mulai awal tahun 2016, BAPETEN telah menerapkan sistem online dalam pengajuan izin. Aplikasi perizinan yang digunakan diberi namaBAPETEN*Licensing and Inspection System* (BaLIS).Dengan sistem ini pengguna tidak lagi berhubungan secara langsung dengan personel BAPETEN di bagian perizinan.Semua dokumen terkait pengajuan sebuah izin cukup diunggah melalui aplikasi tersebut.Aplikasi ini menurut BAPETEN memiliki keuntungan karena lebih cepat, lebih transparan, lebih efisien dan efektif, serta ramah lingkungan.Survei kepuasan pengguna terhadap kinerja BAPETEN terkait dengan perzinan, peraturan dan inspeksi tahun 2016, dilakukan diantaranya untuk

mendapatkan respon balik dari pengguna terhadap kinerja sistem perizinan online yang telah dirtancang oleh BAPETEN tersebut. Namun karena sisten perizinan online ini baru diterapakan dan belum semua instansi menggunakannya maka alat ukur terhadap kinerja proses perizinan masih merupakan kombinasi antara komponen-komponen online dan manual. Pada tahun 2016 nilai IKM yang diperoleh BAPETEN sebesar 77,5.

Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN tahun 2017 dilakukan bekerja sama dengan Badan Pengelola Training Centre Universitas Diponegoro (BPTC UNDIP) berdasarkan surat perjanjian kerjasama nomor 016/KS 00 01/BHO PKS/V/2017 dan 3790/UN7.P/KS/2017 tertanggal 22 Juni 2017. Alat ukur (kuesioner) pada tahun 2017 ini mengalami sedikit modifikasi disemua proses pengawasan. Pada bagian perizinan alat ukur yang digunakan ada dua versi.Versi pertama hanya digunakan pada strata FRZR dimana komponen yang digunakan terkait perizinan online.Versi kedua digunakan di strata IBN dimana komponen yang digunakan terkait dengan perizinan secara manual.Selain itu alat ukur pada kedua strata tersebut ditambahi dengan komponen baru yaitu pernyataan mengenai keadilan yang diterapkan disemua lapisan pengguna. Pada tahun 2017 nilai IKM yang diperoleh BAPETEN mengalami kenaikan dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2016, yaitu menjadi 79,5.

Pada tahun 2018, survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN dilaksanakan melalui kerjasama antara Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Diponegoro (LPPM Undip) dengan BAPETEN berdasarkan surat perjanjian kerjasama nomer 001/KS 00 01/BHO PS/V/2018 dan 2583/UN7.P4.3/KS/2018 tertanggal 15 Mei 2018. Kegiatan survei pada tahun ini dilakukan di 11 propinsi yang tersebar secara proporsional berdasarkan banyaknya instansi pengguna. Survei kepuasan tahun 2018 ini, dilakukan pendalaman terhadap komponen-komponen yang digunakan pada proses perizinan, proses peraturan, maupun proses inspeksi. Pendalaman ini dilakukan dalam rangka untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap terkait komponen-komponen yang digunakan didalam survei. Responden tidak hanya diminta untuk memberikan penilaian terhadap kinerja BAPETEN pada suatu komponen, namun juga diminta

untuk memberikan penjelasan lebih detail, terutama jika responden memberikan penilaian yang tidak baik pada komponen yang bersesuaian.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada bagian latar belakang survei ini berguna untuk menjawab pertanyaan:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan BAPETEN terkait proses perizinan,peraturan,dan inspeksi terhadap penggunaatau pemegang izin BAPETEN Tahun 2018? Kualitas pelayanan pada ketiga proses di atas diukur di strata FRZR dan IBN.
2. Dalam hal apa saja dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan maupun dikontrol dalampelayanan proses pengawasan yang diberikan BAPETEN ?

1.3 Tujuan Survei

Survei ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja proses pengawasan(perizinan,peraturan,dan inspeksi) bagi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif; dan Instalasi danBahan Nuklir.
2. Mendapatkan data untuk perbaikan sistem perizinan, peraturan, dan inspeksi.
3. Mendapatkan data sebaran tingkat kepuasan dan data perbaikan dari pihak pengguna sesuai dengan kuisioner yang disebarkan.
4. Mendapatkan masukan terhadap butir-butir mutu pelayanan yang harus ditingkatkan sesuaidengan harapan pengguna.

1.4 Manfaat Survei

Kajian ini diharapkan memberi manfaat bagi BAPETEN untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna atau pemegang izin BAPETEN dengan indicator kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima oleh masyarakat pengguna. Selain itu, survei ini bermanfaat untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan BAPETEN kepada masyarakat.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dimensi Kualitas

Secara definisi, kualitas atau mutu adalah tingkat baik atau buruknya suatu produk yang dihasilkan apakah sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan ataupun kesesuaiannya terhadap kebutuhan.Sedangkan penilaian tentang baik atau buruknya kualitas suatu produk dapat ditentukan dalam 8 (delapan) dimensi kualitas yang diperkenalkan oleh seorang ahli pengendalian kualitas yang bernama David A. Garvin pada tahun 1987.Delapan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh David A. Garvin ini kemudian dikenal dengan 8 Dimensi Kualitas Garvin. Kedelapan dimensi kualitas tersebut adalah sebagai berikut :

1. Performance (Kinerja)

   Performance atau kinerja merupakan dimensi kualitas yang berkaitan dengan karakteristik utama suatu produk. Contohnya sebuah televisi, kinerja utama yang dikehendaki adalah kualitas gambar yang dapat ditonton dan kualitas suara yang dapat didengar dengan jelas dan baik.

2. Features (Fitur)

   Features atau fitur merupakan karakteristik pendukung atau pelengkap dari Karakteristik Utama suatu produk.Misalnya pada produk kendaraan beroda empat (mobil), fitur-fitur pendukung yang diharapkan oleh konsumen adalah seperti DVD/CD player, sensor atau kamera mundur serta remote control mobil.

3. Reliability (Kehandalan)

   Reliability atau kehandalan adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemungkinan sebuah produk dapat bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu.

4. Conformance (Kesesuaian)

   Conformance adalah kesesuaian kinerja dan kualitas produk dengan standar yang diinginkan.Pada dasarnya, setiap produk memiliki standar ataupun spesifikasi yang telah ditentukan.

5. Durability (Ketahanan)

   Durability ini berkaitan dengan ketahanan suatu produk hingga harus diganti.Durability ini biasanya diukur dengan umur atau waktu daya tahan suatu produk.

6. Serviceability

   Serviceability adalah kemudahan layanan atau perbaikan jika dibutuhkan. Hal ini sering dikaitkan dengan layanan purna jual yang disediakan oleh produsen seperti ketersediaan suku cadang dan kemudahan perbaikan jika terjadi kerusakan serta adanya pusat pelayanan perbaikan (Service Center) yang mudah dicapai oleh konsumen.

7. Aesthetics (Estetika/keindahan)

   Aesthetics adalah Dimensi kualitas yang berkaitan dengan tampilan, bunyi, rasa maupun bau suatu produk.Contohnya bentuk tampilan sebuah Ponsel yang ingin dibeli serta suara merdu musik yang dihasilkan oleh Ponsel tersebut.

8. Perceived Quality (Kesan Kualitas)

   Perceived Quality adalah kesan kualitas suatu produk yang dirasakan oleh konsumen.Dimensi kualitas ini berkaitan dengan persepsi konsumen terhadap kualitas sebuah produk ataupun merek. Seperti Ponsel iPhone, Mobil Toyota, Kamera Canon, Printer Epson dan Jam Tangan Rolex yang menurut kebanyakan konsumen merupakan produk yang berkualitas.

Untuk produk jasa, ada paling tidak enam karakteristik yang sering digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Dimensi Bukti Langsung (Tangible)

Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.Misalnya sebuah bus pariwisata, maka fasilitas fisiknya seperti kondisi badan bis, lebar bis, kebersihan, tempat duduk, cat dan lain-lain.Sedangkan perlengkapan misalnya keberadaan AC, TV, audio, bantal duduk, korden jendela.Disamping itu yang menyangkut pegawai, misalnya penampilan fisik pegawai baik dilihat dari seragamnya, atau kerapian dan keserasian pakaiannya, kegagahan atau kecantikannya, dll. Sarana komunikasi misalnya, kru bis menyediakan sarana komunikasi misalnya kotak saran atau yang lainnya. Dimensi ini juga dikaitkan dengan bahwa dalam memberikan jasa harus dapat diukur atau ada standarnya.

2. Dimensi Kehandalan (Reliability)

   Dimensi ini adalah dimensi yang melihat kualitas jasa dari sisi kemampuan dalam memberikan pelayanan. Sejauh mana pemberi jasa mampu memberikan jasa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, atau setidaknya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Artinya bahwa pemberi jasa memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan jasa kepada penerimanya.Oleh karena itu dimensi ini juga disebut dimensi competence.

3. Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)

   Dimensi ini membicarakan kualitas jasa berdasarkan apakah ada keinginan para staf untuk membantu kesulitan pelanggan pada saat pelanggan mengalami masalah dalam mengkonsumsi jasa yang diberikan atau mereka bersikap acuh tak acuh dengan apa yang menjadi kesulitan atau kebingungan atau keluhan konsumen saat mengkonsumsi jasa yang diberikan. Disebut responsif bila para staf menunjukkan kesigapan dalam menanggapi apa yang menjadi kesulitan konsumen.

4. Dimensi Jaminan (Assurance)

   Dimensi assurance ini menyangkut kesopanan dari para staf dalam memperlakukan konsumen. Yang lain adalah bahwa pemberi jasa dapat memberikan kepastian kepada konsumen bahwa risiko telah diminimalisir sedemikian sehingga mereka terbebas dari bahaya yang mungkin timbul sehubungan dengan jasa yang dikonsumsi. Staf pemberi jasa merupakan

orang-orang yang memang dapat dipercaya dan karenanya konsumen yakin. Dimensi ini kadang-kadang dirinci menjadi dimensi courtesy, dimensi kemanan (security) dan dimensi kepercayaan (credibility)

5. Dimensi empati

   Dimensi empati sering dijabarkan menjadi dimensi access dan dimensi communication.Dimensi empati melihat kualitas jasa dari aspek kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik yang menunjukkan sikap respek dan perhatian yang tulus thdp kebutuhan pelanggan.Maksudnya adalah bahwa konsumen dapat dengan mudah menghubungi dan berkonsultasi dengan para staf pemberi jasa terkait jasa yang diberikan.Staf pemberi jasa memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menjalin hubungan dengan konsumen dan memiliki perhatian yang tulus, bukan dibuat-buat terhadap kebutuhan konsumen.

6. Dimensi Pemahaman terhadap Pelanggan

   Dimensi ini melihat kualitas jasa dari aspek pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa. Artinya bahwa bagaimana pemberi jasa memberikan jasa kepada penerimanya akan dipengaruhi oleh bagaimana pemahaman pemberi jasa terhadap konsumennya. Semakin si pemberi jasa kurang memahami pelanggan, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan akan kecewa karena kebutuhan dan keinginannyanya tak terpenuhi. Bisa jadi apa yang dilakukan oleh pemberi jasa secara obyektif baik, tetapi apa yang baik bagi si pemberi jasa belum tentu baik pula bagi si penerima. Karena apa yang baik bagi pelanggan diukur berdasarkan kesesuainnya terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan demikian, langkah awal untuk dapat memberikan sesuatu yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan adalah dengan cara memahami pelanggan sehingga dapat mengetahui dan mengenali apa yang sesungguhnya menjadi kebutuhan dan keinginan mereka.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumenadalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007).

Menurut Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli.Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan.Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2005) “Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”.Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan.Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan

merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan menurut ahli:

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebihtinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi, 2001) antara lain:

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku Total Quality Management ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003):

1. Sistem keluhan dan saran

   Organisasi yang berpusat pelanggan (Customer Centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan.Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. Ghost shopping

   Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghot shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

3. Lost customer analysis

   Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survai kepuasan pelanggan

   Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasaan Pelanggan

Zeithamal (2004) merumuskan kepuasan konsumen sebagai "*costomer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*". Dengan demikian kepuasan konsumen merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasankonsumen ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan jasa / produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa / produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan.

Kepuasan konsumen sendiri diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen tersebut tentang kemampuan produk tersebut. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka ia akan kecewa. Sebaliknya jika produk tersebut memenuhi harapankonsumen, maka ia akan senang. Harapan-harapan konsumen ini dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, omongan-omongan orang lain, dan informasi iklan yang dijanjikan oleh perusahaan yang menghasilkan produk tadi.

2.4 Stratified Random Sampling

Pengambilan sampel berstrata merupakan teknik pengambilan sampel berpeluang dimana populasi dikelompokan dalam strata-strata tertentu dan kemudian diambil sampel secara random di masing-masing strata dengan proporsi yang seimbang sesuai dengan posisi dalam populasi.Dalam *stratified random sampling*, strata terbentuk berdasarkan atribut anggota 'bersama' atau karakteristik.

Keuntungan utama dengan *stratified random sampling* adalah kemampuannya dalam menangkap karakteristik populasi kunci dalam sampel. Mirip dengan rata-rata tertimbang, metode pengambilan sampel ini menghasilkan karakteristik dalam sampel yang sebanding dengan populasi keseluruhan. Stratifikasi ini bekerja dengan baik untuk populasi heterogen yang tersusun dari berbagai atribut, tetapi jika populasinya tidakheterogen maka *stratified sampling*ini tidak efektif, karena subkelompok tidak dapat dibentuk.

2.5 Analisis Cluster

Menurut Hair, *et al*. (2006), analisis klaster merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mengelompokan sekumpulan objek ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Objek diklasifikasikam ke dalam satu atau lebih klaster sehingga objek-objek yang berada di dalam klaster akan mempunyai kemiripan atau kesamaan karakter. Solusi klaster secara keseluruhan bergantung pada variabel-variabel yang digunakan sebagai dasar untuk menilai kesamaan. Klaster sendiri didefinisikan sebagai sejumlah objek yang mirip yang dikelompokkan secara bersama.

Menurut Prasetyo (2012), *clustering* atau pengelompokan adalah proses pemisahan/pemecahan/segmentasi data ke dalam sejumlah kelompok (*cluster*)menurut karakteristik tertentu yang diinginkan, dalam pekerjaan pengelompokan, label dari setiap data belum diketahui dan dengan pengelompokan diharapkan dapat diketahui kelompok data untuk kemudian diberi label sesuai keinginan.Tujuan dari pengelompokan adalah agarobjek–objek yang tergabung dalam sebuah kelompok merupakan objek–objek yang mirip (atau berhubungan) satu sama lain dan berbeda (atau tidak berhubungan) dengan objek dalam kelompok yang lain.

Dalam analisis klaster terdapat banyak metode yang dapat digunakan untuk mengelompokan sekumpulan objek ke dalam klaster. Secara umum terdapat dua metode dasar yang biasa digunakan, yaitu metode Hirarki dan metode tak berhirarki. Metode hierarki digunakan apabila belum ada informasi jumlah klaster yang dipilih. Metode ini merupakan teknik pengklasteran yang berdasarkan pada tingkatan tertentu seperti struktur pohon. Hasil penelitian akan terbentuk dalam

dendogram. Metode hirarki terdiri dari dua metode pengelompokan, yaitu metode *divisive* dan *agglomerative*.

Tidak seperti metode hirarki, metode non-hirarki dimulai dengan memilih nilai klaster awal sesuai dengan jumlah yang diinginkan, kemudian objek digabungkan ke dalam klaster-klaster tersebut (Sallu, 2014). Metode *K-Means* yaitu metode yang mengelompokan data ke dalam *k* klaster, dimana *k* adalah banyaknya klaster yang ditentukan sendiri oleh peneliti sesuai tujuan penelitian. Kelebihan menggunakan metode non-hirarkiadalah dapat dilakukan lebih cepat daripadametode hirarki dan lebih menguntungkan jika jumlah observasi besar (sampel besar). Sedangkan kelemahan menggunakan metode non-hirarkiadalah jumlah klaster harus ditentukan terlebih dahulu.

2.6 Analisis Gap

Analisis Gap merupakan salah satu alat yangsangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahapan evaluasi kinerja. Metode inimerupakan salah satu metode yang umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internalsuatu lembaga. Secara harafiah kata "gap" mengindikasikan adanya suatu perbedaan(disparity)antara satu hal dengan hal lainnya.Analisis Gap sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yangdigunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of services*).Bahkan, pendekatan inipaling sering digunakan di Amerika Serikat untuk memonitor kualitas pelayanan.Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) ini memiliki limagap (kesenjangan), yaitu:

1. Kesenjangan Persepsi Manajemen

   Kesenjangan tersebut tercipta karena ada perbedaan antara penilaian konsumen dan manajer mengenai harapan pengguna jasa.Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang kurang terhadap hasil penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dengan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
2. Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

Kesenjangan ini terjadi karena kesalahan penerjemahan harapan pengguna jasa ke spesifikasi kualitas oleh manajer.Manajer mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak tepat dalam menetapkan spesifikasi kualitas.Hal ini disebabkan oleh tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, ppersepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Kesenjangan Penyampaian Jasa

   Kesenjangan antara spesifikasi mutu dan pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan.Keberadaan kesenjangan tersebut diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar mutu pelayanan.

4. Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

   Kesenjangan ini adalah kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.Kesenjangan tersebut terbentuk karena tidak memadainya komunikasi horizontal, adanya kecenderungan memberikan janji yang berlebihan.

5. Kesenjangan dalam Pelayanan yang Dirasakan

   Kesenjangan ini terjadi karena perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanyan terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak baik dan sebaliknya.

Menurut analisis tersebut, kesenjangan pertama sampai keempat diidentikkan sebagai cara layanan yang akan diberikan ke konsumen, yang terjadi di dalam perusshaan (internal), dan berkontribusi dalam membentuk persepsi konsumen terhadap penyedia jasa. Sementara itu kesenjangan kelima dianggap sebagai pengukur terbaik dari SERVQUAL.

SERVQUAL diukur dari selisih antara persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap suatu jasa.yaitu:

SERQUAL = *Perceived Service – Expected Service*

Semakin tinggi nilai SERVQUAL, maka kualitas jasa yang diberikan dinilai semakin baik.Semakin rendah nilai SERVQUAL, maka kualitas jasa yang diberikan dinilai semakin buruk.

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

a. *Item-by-item analysis*, misal P1 – H1, P2 – H2, dst.
   Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.

b. *Dimensi-by-dimension analysis*, contoh: (P1 + P2 + P3 + P4 / 4) – (H1 + H2 + H3 + H4 / 4) dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / Gap *Servqual* yaitu (P1 + P2 + P3…..+ P22 / 22) – (H1 + H2 + H3 +…..+ H22 / 22)

Parasuraman dkk. (1985)menggunakan lima dimensi jasa yang telah disebutkan di atas untuk mengukur kualitas jasa. Dengan analisis tersebut, perusahaan tidak hanya dapat menilai kualitas keseluruhan jasa yang dipersepsikan pelanggan, namun juga dapat digunakan untuk mengidentifikasikan dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

2.7 *Important Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* ditemukan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Selain menilai kepuasan, teknik *Importance Performance Analysis* juga mengidentifikasi tingkat kepentingan yang diberikan oleh pelanggan terhadap berbagai kriteria atau variabel yang sedang dinilai.*Importance Performance Analysis* menilai kesenjangan antara persepsi tingkat kepentingan pada suatu atribut dan bagaimana baiknya (kinerja) atribut tersebut dipersepsikan oleh konsumen.

Tingkat kepentingan yang rendah menunjukkan kecilnya pengaruh atau kontribusi variabel tersebut terhadap kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*). Dan sebaliknya, tingkat kepentingan yang tinggi menunjukkan besar dankritisnya

pengaruh variabel tersebut dalam menentukan kepuasan pelanggan sehingga berpengaruh terhadap *overall satisfaction*.

Tujuan utama dari pengkombinasian tingkat kepentingan serta persepsi yang diterima pelanggan adalah untuk mengidentifikasi atribut serta kombinasi mana yang mempengaruhi perilaku dan kepuasan pelanggan serta atribut mana yang memiliki pengaruh paling kecil. Dari analisis teknik ini, akan didapatkan informasi yang berguna bagi pihak organisasi dalam menentukan langkah peningkatan yang paling tepatditerapkan.

Pendapat ini juga didukung oleh Lovelock (2004), yang menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* merupakan alat manajemen yang sangat berguna dalam mengarahkan sumber daya yang terbatas ke area dimana peningkatan performa akan memberikan efek yang sangat besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall satisfaction*).

Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

untuk setiap variabel dengan i =1, 2, 3, ..., p dan p merupakan banyaknya variabel.

Untuk skor mendatar (X) merupakan skor untuk persepsi, sedangkan untuk sumbu tegak (Y) merupakan skor untuk harapan. Penyederhanaan masing-masing variabel indikator penilaian tersebut dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n} \, , \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

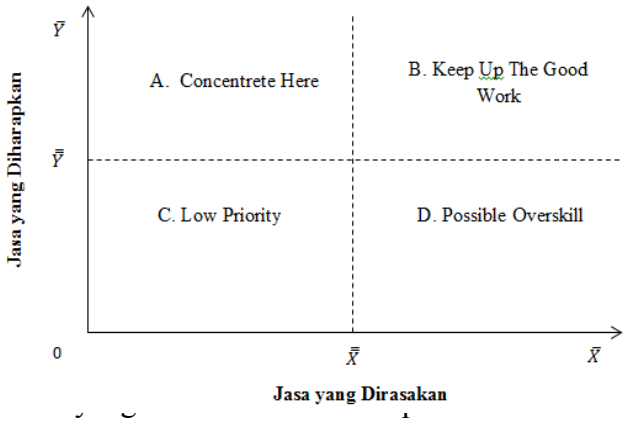
untuk setiap variabel i = 1, 2, 3, …, p terhadap responden j = 1, 2, 3, …, n dan n merupakan ukuran sampel. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan

pada titik-titik (X,Y). untuk $\bar{\bar{X}}$ adalah rata-rata skor dari rata-rata persepsi, dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata skor dari rata-rata harapan. Rumus yang digunakan:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_i^p \bar{X}_i}{p}, \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_i^p \bar{Y}_i}{p}$$

dengan p merupakan banyaknya variabel indikator.

Masing-masing dimensi penilaian skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan (X) maupun skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan (Y) dijabarkan ke dalam empat bagian Diagram Kartesius.



Keempat ku n informasi mengenai setiap a ki deskripsi sebagai berikut:

- *Concentratehere*

  Pada kuadran ini, konsumen merasa bahwa beberapa atribut sangat penting namun performa dari atribut tersebut masih belum sesuai dengan harapan pelanggan.Atribut-atribut tersebut harus lebih ditingkatkan lagi untuk memuaskan pelanggan.
- *Keep up the goodwork*

  Pada kuadran ini, konsumen merasa bahwa beberapa atribut sangat penting dan performanya sudah memuaskan. Atribut pada kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanyaseterusnya.
- *Lowpriority*

  Pada kuadran ini konsumen merasa tidak puas pada atribut tersebut, tetapi mereka tidak menganggap atribut tersebut penting. Peningkatan terhadap

atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjuan sangat kecil.

- *Possibleover skill*

  Pada kuadran ini, atribut dinilai konsumen sudah memuaskan namun mereka tidak menganggap penting atribut-atribut tersebut. Peningkatan kinerja pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya.

2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction Index*)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan sebuah konsep multidimensional. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat membutuhkan sejumlah faktor yang terdiri dari variabel manifest dan variabel laten. Variabel laten adalah konsep yang diukur untuk menentukan kepuasan pelanggan. Variabel-variabel ini tidak bisadiukurlangsungdandapatdiukurdenganvariabel manifest.Variabellaten memilikihubungansebab-akibatdalamsebuahmodelindekskepuasan masyarakat (Turkylmaz dan Ozkan,2007).

Untukmengetahuibesarnya IKM dihitung dengan menggunakan formula *Customer Satisfaction Index* (CSI) melalui langkah-langkahsebagai berikut(Aritonang,2005):

a) Menentukan*MeanImportanceScore*(MIS)

   MIS nilai rata-rata tingkat harapan konsumen pada tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$MIS_i = \frac{\left(\sum_{j=1}^{n} Y_{ij}\right)}{n}, \text{ i = 1, 2, … p}$$

   dimana:

   n = jumlah responden

   Y_{ij} = nilai harapan atribut $Y_i$menurut responden ke-j

b) Menentukannilai*MeanSatisfactionScore*(MSS)

   MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan konsumen tiap variabel atau atribut. MSS dapat dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MSS_i = \frac{\left(\sum_{j=1}^{n} x_{ij}\right)}{n}, \text{ i = 1, 2, … p}$$

dimana:

n = jumlah responden

X_i = nilai kenyataan atribut X_i menurut responden ke-j

c) Membuat*WeightFactor*(WF)

Bobot ini merupakan nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. WF ini dapat dicari dengan menggunakan persamaan:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^{p} MIS_i}$$

d) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan MSS (*Mean Satisfaction Score*). Formula yang digunakan yaitu:

$$WS_i = WF_i \text{ x } MSS_i$$

e) Menentukan CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{p} WS_i}{HS} \times 100\%$$

dimana:

p =banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

Nilai IKM dalam survey inidibagikedalam 4 kriteria sesuai dengan Kepmenpan No 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (IKM).Kriteria-kriteria tersebut seperti tertera dalam Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1. Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,0640	65,76 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

2.9 Skema Alur Proses

Sebagai langkah awal pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja BAPETEN terkait dengan Perizinan, Peraturan dan Inspeksi dilaksanakan kegiatan sebagai berikut:

1. Koordinasi antara BAPETEN dan LPPM Universitas Diponegoro sebagai pelaksana kegiatan pelaksanaan survei. Kegiatan ini dilakukan untuk menyamakan presepsi, mencakup pembahasan rencana kerja/pelaksanaan, lingkup pekerjaan, metode yang digunakan dan keluaran (output) yang diharapkan.
2. Melakukan studi literatur tentang kondisi kepuasan pengguna yang bersumber dari beberapa literatur pustaka ilmiah, hasil kajian, kajian, dan dari berbagai sumber lainnya. Informasi yang dibutuhkan meliputi Indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan yang diterima.
3. Menyusun materi survei, jadwal, kuisioner dan metode survei. Sebelumnya terlebih dulu dibuat kerangka alur pikir untuk melaksanakan kajian dan selanjutnya membuat/menyusun materi survei, jadwal, kuesioner dan metoda survei yang dibutuhkan untuk kajian. Survei pengumpulan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN dilakukan kepada

pengguna yang mendapatkan pengawasan dengan jumlah sampel 350 instansi yang mewakili populasi seluruh instansi pengguna BAPETEN yang dilaksanakan di 11 Propinsi (DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kepulauan Riau, Sumatra Selatan, Sumatra Barat, Kalimantan Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Bali). Adapun tata cara dan petunjuk pelaksanaan survei mengacu pada metode dan petunjuk survei yang sebelumnya sudah disiapkan, termasuk kuesioner.

4. Pelaksanaan Survei.

   Kegiatan survei diawali dengan melaksanakan studi pendahuluan berupa uji coba kuesioner untuk mendapatkan kuesioner final yang akan digunakan untuk mendapatkan informasi terkait kepuasan konsumen BAPETEN. Setelah itu ditentukan jumlah responden yang akan disurvei, sebaran lokasi, jenis layanan yang diterima, dan selanjutnya dilakukan survei pada objek dengan instrument utama berupa kuesioner.

5. Analisis Data Survei.

   Kegiatan ini dilaksanakan setelah semua data lapangan terhimpun, guna menampilkan perbandingan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan public serta menhitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pengawasan BAPETEN.

BAB III
METODOLOGI SURVEI

3.1 Ruang Lingkup Survei

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2018dilakukan dalamrangkauntuk meningkatkan kualitaspengawasan.Lokasisurvey dilakukandi11propinsimeliputi DKI Jakarta,JawaBarat,Jawa Tengah, Banten, Sulawesi Tenggara, Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Kepulauan Riau, Sumatra Selatan, Sumatra Barat dan Bali.Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) di lakukan di Propinsi Jawa Tengah.

Survei inidilakukan untuk memperoleh data primer, yaitu data/informasi yangdiperoleh penelitilangsungdarisumbernya.Dataprimer dalam survey ini diperolehmelaluiwawancaralangsungkepadaresponden, yaitu orang-orang yang menerima pelayanan dari BAPETENyang meliputi proses perizinan, proses peraturan dan proses inspeksi.Adapun ruanglingkup kajian ini meliputi:

1. Mengkaji indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna
2. Menyusun materi survei, jadwal, sampling, kuesionerdan metode analisis
3. Melaksanakansurvey untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN kepada pengguna yang terpilih sebagai sampel
4. Melakukan analisis gap antarapersepsiharapandankenyataanpenggunaterhadap pelayanan BAPETEN
5. Melakukananalisiskepuasanmasyarakat terhadap pelayanan BAPETEN
6. MenyusunLaporan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Kinerja BAPETEN terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi

3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan

Survei Kepuasan Terhadap Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi dilakukan dengan mengikuti berbagai tahapan kegiatan. Berikut ini adalah rincian dari kegiatan-kegiatan tersebut.

Tabel 3.1. Jadwal dan Tahapan Kegiatan

No	Tanggal	UraianKegiatan
1	20 Mei 2018	Penandatangan PKS
2	5 Juli 2018	Penyusunan Draft Kuesioner
3	7 Juli 2018	Penyusunan Kerangkan Sampel
4	10 Juli 2018	Rapat Internal PersiapanUjiCobaKuesioner
5	26 Juli 2018	PelaksanaanUjiCobaKuesioner
6	28Juli 2018	RapatKoordinasiHasilUjiCobaKuesioner
7	Agustus – Oktober 2018	PelaksanaanPencacahankeLapangandan Quality Control
8	1 Agustus 2018	Entry Data HasilPencacahan
9	5 Agustus 2018	Pengolahan Data Sampel, tabulasidanpenyusunanindeks
10	10 Agustus 2018	AnalisisdanPenyusunan Laporan antara
11	25 Agustus 2018	PengirimanLaporanAntara via email
12	September 2018	Rapatkoordinasi Laporanantara
13	30 Oktober 2018	PenyusunanLaporanAkhir
14	2 Nopember 2018	RapatKoordinasiLaporanAkhir
15	15 Nopember 2018	PenyerahanLaporanAkhirKegiatanSurvei

3.3 Metode Pengumpulan Data

Prosedur Pengambilan Data

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2018 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survey dilakukan di 11 propinsi meliputi DKI Jakarta, JawaBarat, Jawa Tengah, Banten, Sulawesi Tenggara,

Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Kepulauan Riau, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, dan Bali.Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) di lakukan di Propinsi Jawa Tengah.

Penentuan kesembilan propinsitersebut dilakukan dengan terlebih dahulu mengelompokkan propinsi-propinsi di seluruh Indonesia menjadi beberapa cluster berdasarkan banyaknya instansi kesehatan dan industri pemegang izin dari BAPETEN. Selanjutnya dari masing-masing cluster akan dipilih secara proporsional menggunakan tekniksamplingberpeluang proporsional yang artinya bahwasetiap unit terpilih sebagaisampelberdasarkan besarkecilnyaukuran variabel pembantunyayang dalam hal ini adalah banyaknyainstansi pengguna BAPETEN di masing-masingpropinsinya. Semakin banyak instansi pengguna padaunitsampling(propinsi) makapeluang propinsi untuk terpilih sebagaisampeljuga akansemakinbesar.Sedangkan informasimengenai persepsi terhadap kepuasan proses pengawasan(perizinan, inspeksidanperaturan) dari setiap instansi diperoleh melalui orang yangbertanggung jawabterhadap pengurusan perizinan, yang mengerti peraturan-peraturan terkait BAPETEN serta pernah mengalami di inspeksi. Jika orang tersebut hanya mengerti sebagaian dari ketiga proses tersebut maka dia dapat meminta bantuan dari rekan kerjanya yang memahami proses pengawasan.

Sumber Data

Data dalam kegiatan survei ini terdiri atas data data primer dan data sekunder.Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti sumber yang sudah ada. Data primer diperoleh dari wawancara langsung terhadap responden terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi. Dalam hal menemukan responden, dilakukan dengan dua pendekatan.Pertama, responden diundang dan dikumpulkan disuatu tempat kemudian diberikan pengarahan serta petunjuk bagaimana mengisi instrumen (kuesioner) survei.Kedua, surveyor langsung mendatangai instansi dan mewawancarai responden.Dengan pendekatan ini diharapkan survei dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sedangkan data

sekunder dalam survei ini adalah data nama dan alamat instansi pemegang izin BAPETEN yang diperoleh dari BAPETEN.

Populasi

Populasi target dalam survei ini adalah semua pemegang izin dari BAPETEN baik di strata FRZR maupun IBN. Dalam strata FRZR, instansi pemegang izin dari BAPETEN terdiri atas instansi kesehatan dan industri.Strata FRZR berada di seluruh propinsi, sedangkan strata IBN hanya berada di DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, danBanten.

Sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling berpeluang yaitu dengan menggunakan *Stratifiedtwo stagesampling*.*Stratifiedtwo stagesampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel berpeluang yang membagi populasi menjadi sub-sub populasi (strata) dan kemudian mengambil sampel setiap stratanya secara independen. Strata tersebut adalah FRZR dan IBN. Tahap pertama pada *Stratifiedtwo stagesampling* adalah pemilihan propinsi dan tahap kedua adalah pemilihan instansi pemegang izin yang dilakukan secara random dengan menggunakan MINITAB 14. Karena strata IBN hanya ada di beberapa propinsi, sehingga jika propinsi yang terpilih ada IBN nya maka instansi tersebut akan di survei akan tetapi jika propinsi yang tepilih tidak ada instansi IBN maka survei terhadap instansi IBN tidak dilakukan.

Rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang akan diambil dalam survey ini dikembangkan oleh Krejcie dan Morgan(1970) sebagai berikut:

$$n = \frac{\chi^2 NP(1-P)}{d^2(N-1)} + \chi^2 P(1-P)$$

dimana:

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

χ^2 = nilai tabel Chi Square dengan derajat bebas 1 pada tingkat tepercayaan yang diinginkan (biasanya digunakan 3,841)

N = ukuran populasi

P = proporsi populasi (diasumsikan 0.5 karena hal ini akan menghasilkan ukuran sampel yang maksimal)

d = derajat akurasi (biasanya digunakan 0.05)

Setelah dilakukan penghitungan diperoleh bahwa jumlah sampel minimum yang harus dipenuhi adalah sebanyak 346 instansi pemegang izin BAPETEN. Namun untuk menjaga dari kemungkinan *non-response* yang besar, maka ukuran sampel diperbanyak menjadi 350. Selanjutnya dari sebanyak 350 sampel tersebut dialokasikan ke setiap strata di seluruh propinsi sehingga sampelnya adalah seperti terlihat pada Tabel 3.2. Dari 350 sampel tersebut seluruhnya berasal dari strata FRZR, sedangkan strata IBN akan dilakukan sensus.

Tabel 3.2. Alokasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi

No	Propinsi	Ukuran Populasi	Ukuran Sampel
1	Banten	209	27
2	DKI Jakarta	707	80
3	Jawa Barat	704	75
4	Jawa Tengah	380	54
5	Jawa Timur	430	55
6	Kepulauan Riau	78	13
7	Sumatera Selatan	61	12
8	Sumatera Barat	41	9
9	Kalimantan Selatan	38	9
10	Sulawesi Tenggara	17	7
11	Nusa Tenggara Barat	47	9

3.4 Metode Analisis

Indeks Kepuasan Masayarakat (IKM)

Untuk mengetahui besarnya IKM, dapat dilakukan dengan menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut(Aritonang,2005):

a) Menentukan *Mean Importance Score*(MIS)

MIS nilai rata-rata tingkat harapan konsumen pada tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$MIS_i = \frac{\left(\sum_{j=1}^{n} Y_{ij}\right)}{n}, \text{ i = 1, 2, … p}$$

dimana:

n = jumlah responden

Y_{ij} = nilai harapan atribut Y_i menurut responden ke-j

b) Menentukan nilai *Mean Satisfaction Score*(MSS)

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan konsumen tiap variabel atau atribut. MSS dapat dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MSS_i = \frac{\left(\sum_{j=1}^{n} X_{ij}\right)}{n} \text{ i = 1, 2, … p}$$

dimana:

n = jumlah responden

X_{ij} = nilai kenyataan atribut X_i menurut responden ke-j

c) Membuat*WeightFactor*(WF)

Bobot ini merupakan nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. WF ini dapat dicari dengan menggunakan persamaan:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^{p} MIS_i}$$

d) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan masyarakat sebagai MSS (*Mean Satisfaction Score*). Formula yang digunakan yaitu:

$$WS_i = WF_i \text{ x } MSS_i$$

e) Menentukan CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{p} WS_i}{HS} \times 100\%$$

dimana :

p =banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

Importance-Performance Analysis (IPA)

Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

untuk setiap variabel dengan i=1, 2, 3, ..., p dan p merupakan banyaknya variabel.

Untuk skor mendatar (X) merupakan skor untuk persepsi, sedangkan untuk sumbu tegak (Y) merupakan skor untuk harapan. Penyederhanaan masing-masing variabel indikator penilaian tersebut dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

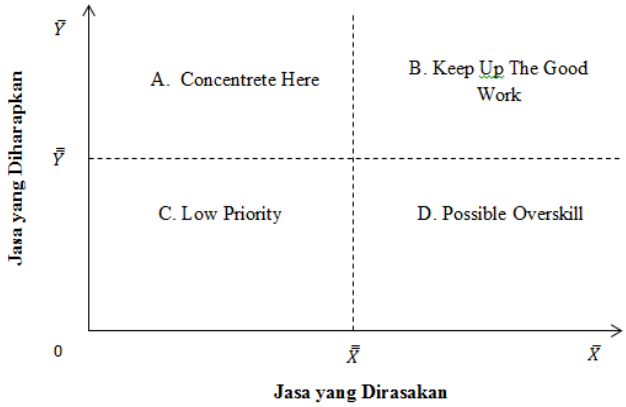
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

untuk setiap variabel i = 1, 2, 3, …, p terhadap responden j = 1, 2, 3, …, n dan n merupakan ukuran sampel. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan pada titik-titik (X,Y). untuk $\bar{X}$ adalah rata-rata skor dari rata-rata persepsi, dan $\bar{Y}$ adalah rata-rata skor dari rata-rata harapan. Rumus yang digunakan adalah

$$\bar{X} = \frac{\sum_i^p X_i}{p}, \quad \bar{Y} = \frac{\sum_i^p Y_i}{p}$$

dengan p merupakan banyaknya atribut yang digunakan.

Masing-masing dimensi penilaian skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan (X) maupun skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan (Y) dijabarkan ke dalam empat bagian Diagram Kartesius. Diagramnya adalah sebagai berikut



Analisis Gap

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

a. *Item-by-item analysis*, misal P1 – H1, P2 – H2, dst.
   Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.

b. *Dimensi-by-dimension analysis*, contoh: (P1 + P2 + P3 + P4 / 4) – (H1 + H2 + H3 + H4 / 4) dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / Gap *Servqual* yaitu (P1 + P2 + P3…..+ P22 / 22) – (H1 + H2 + H3 +…..+ H22 / 22)

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei pendahuluan adalah survei yang dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelayakan instrumen (kuesioner) survei yang akan digunakan. Survei pendahuluan bisa saja mengubah unsur-unsur dalam kuesioner yang telah disusun di dalam proposal. Dengan demikian, survei pendahuluan bisa saja menghasilkan perubahan prosedur penelitian, meningkatkan pengukuran, dan desain yang lebih mantap dari survei utama. Survei pendahuluan tak jarang merupakan miniatur dari survei utama.

4.1 Hasil Survei Pendahuluan

4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner

Validitas adalah suatu derajat ketepatan/kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur (Zainal Ariffin, 2012). Menurut Sukardi (2013) validitas adalah derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan menurut Saifuddin Azwar (2014) bahwa validitas mengacu sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Dari ketiga pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa validitas adalah Derajat keetepatan/kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur serta sejauh mana instrumen tersebut menjalankan fungsi pengukurannya .

Metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan kuesioner yang digunakan adalah dengan validitas isi. Pengujian validitas isi adalah pengujian kesesuaian antara bagian instrumen/item pertanyaan secara

keseluruhan menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir menggunakan korelasi product moment dengan rumusan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\frac{\sum XY - \sum X \sum Y}{N}}{\sqrt{\left(\frac{\sum X^2 - (\sum X)^2}{N}\right)\left(\frac{\sum Y^2 - (\sum Y)^2}{N}\right)}}$$

dengan:

r_{xy} : koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N : banyak subyek

X : skor item

Y : skor total

Pengujian validitas alat ukur pada analisis butir menggunakan korelasi product moment. Nilai penghitungan korelasi tersebut kemudian diuji dengan hipotesis sebagai berikut:

H0: skor butir pertanyaan tidak berkorelasi dengan skor faktor

H1: skor butir pertanyaan berkorelasi dengan skor faktor

Hipotesis nol ditolak atau skor butir pertanyaan berkorelasi dengan skor faktor jika nilai r_{xy}> nilai r tabel dengan derajat bebas 30. Kriteria penolakan terhadap hipotesis nol juga dapat dilakukan menggunakan nilai p yang lebih kecil dari nilai signifikansi.

Pengujian kuesioner pada survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait perizinan, peraturan dan inspeksi Tahun 2018 dilakukan pada 3 bagian utama dari fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga instrumen ada di Tabel 4.1 , Tabel 4.2 , dan Tabel 4.3.

Tabel 4.1. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan

No	Unsur Perizinan	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Alur Perizinan	0,632	Valid
2	Persyaratan Perizinan	0,678	Valid
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	0,768	Valid

4	Kemudahan memantau status permohonan izin	0,759	Valid
5	Keandalan sistem perizinan	0,763	Valid
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sitem online	0,421	Valid
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	0,818	Valid
8	Etika dalam berkomunikasi	0,845	Valid
9	Kewajaran biaya perizinan	0,561	Valid
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0,633	Valid
11	kecepatan penanganan pengaduan	0,791	Valid
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	0,593	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,501	Valid

Tabel 4.2. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan

No	Unsur	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	0,654	Valid
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	0,613	Valid
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	0,566	Valid
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	0,655	Valid
5	Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	0,735	Valid
6	Kejelasan isi peraturan Bapeten	0,652	Valid
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia	0,768	Valid
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	0,810	Valid

9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	0,769	Valid
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	0,720	Valid
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	0,714	Valid
12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	0,594	Valid

Tabel 4.3. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi

No	Unsur	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	0,563	Valid
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	0,694	Valid
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	0,715	Valid
4	Kelengkapan identitas inspektur	0,709	Valid
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	0,832	Valid
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	0,828	Valid
7	Perlengkapan Inspeksi	0,852	Valid
8	Etika Inspektur	0,849	Valid
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	0,592	Valid
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	0,691	Valid
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	0,805	Valid
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	0,797	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,825	Valid

Berdasarkan Tabel r product moment pada taraf nyata 5% untuk N = 30 diketahui bahwa nilai korelasi product moment sebesar 0,355. Berdasarkan hasil pengujian tersebut untuk item pertanyaan pada:

1) Bagian Perizinan, diketahui bahwa untuk alpha 5 % semua item yang digunakan valid.
2) Bagian Peraturan, diketahui bahwa untuk alpha 5 % semua item yang digunakan valid.
3) Bagian Inspeksi, diketahui bahwa untuk alpha 5% semua item yang digunakan valid.

4.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen (Kuesioner)

Uji Reliabilitas merupakan rangkaian tahapan pengujian untuk mengetahui ketahanan instrumen dalam mendapatkan nilai/data yang ajeg atau tetap. Hasil uji reliabilitas menyatakan kebaikan instrumen sehingga cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2002). Metode pengujian reliabilitas kuesioner dalam studi ini adalah Cronbach's alpha α, dengan rumusan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{k} s_j^2}{s_t^2}\right)$$

dengan:

α : koefisien reliabilitas

k : banyak item

s_j^2 : varian responden untuk item ke-j

s_t^2 : varian skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Tingkatan Reliabilitas

Rentang nilai Cronbach's alpha	Kriteria
0,8 - 1,0	Reliabilitas baik
0,6 - 0,799	Reliabilitas diterima
< 0,6	Reliabilitas kurang baik

Pengujian reliabilitas kuesioner pada Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN terkait Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2018 akan dibagi menjadi 3 pengujian meliputi masing-masing fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga bagian pernyataan disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Penilaian Jenis Proses	**Nilai Cronbach's Alpha**	**Kriteria**	**Total Item**
Perizinan	0,883	Baik	13
Peraturan	0,895	Baik	12
Inspeksi	0,935	Baik	13

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner telah reliabel untuk mengukur kepuasaan pengguna BAPETEN untuk proses perizinan, peraturan dan inspeksi.

4.2 Hasil Survei Akhir

4.2.1. Realisasi Pengambilan Sampel

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2018dilakukan dalamrangkauntuk meningkatkan kualitaspengawasan.Lokasisurvei inidilakukandi11propinsimeliputi Banten, Kalimantan Selatan, Sumatera Barat, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa

Timur, Sumatera Selatan,Sulawesi Tenggara, Kepulauan Riau dan Nusa Tenggara Barat.

Penentuan kesembilan propinsi tersebut dilakukan dengan terlebih dahulu mengelompokkan propinsi-propinsi di seluruh Indonesia menjadi beberapa cluster berdasarkan banyaknya instansi kesehatan dan industri pemegang izin dari BAPETEN. Dengan menggunakan metode cluster diketahui bahwa propinsi-provinsi di seluruh Indonesia dikelompokkan menjadi 4 cluster yang distribusinya seperti pada Tabel4.6.

Tabel 4.6. Cluster Provinsi Berdasarkan Banyaknya Pengguna

Cluster	Propinsi	Proporsi Pengguna	Propinsi yang Tersampel
1	Banten D.I. Yogyakarta DKI Jakarta Jawa Barat Jawa Tengah Jawa Timur	71%	Banten DKI Jakarta Jawa Barat Jawa Tengah Jawa Timur
2	Kalimantan Barat Kalimantan Selatan Kalimantan Tengah Kalimantan Timur Kalimantan Utara	5%	Kalimantan Selatan
3	Nanggroe Aceh Darusalam Bengkulu Sumatera Utara Sumatra Barat Sumatra Selatan Jambi Kepulauan Bangka Belitung Kepulauan Riau Lampung Riau	15%	Sumatra Barat Kepulauan Riau Sumatra Selatan
4	Maluku Maluku Utara Nusa Tenggara Barat Nusa Tenggara Timur Bali	5%	Nusa Tenggara Barat

	Papua Papua Barat		
	Sulawesi Barat Sulawesi Selatan Sulawesi Tengah Sulawesi Tenggara Sulawesi Utara Gorontalo	4%	Sulawesi Tenggara

Selanjutnya dari masing-masing cluster akan dipilih secara proporsional menggunakan teknik sampling berpeluang proporsional yang artinya bahwa setiap unit terpilih sebagai sampel berdasarkan besar kecilnya ukuran variabel pembantunya yang dalam hal ini adalah banyaknya instansi pengguna BAPETEN di masing-masing propinsinya. Semakin banyak instansi pengguna pada unit sampling (propinsi) maka peluang untuk terpilih sebagai sampel juga akan semakin besar. Propinsi yang terpilih untuk dilakukan survei ada di Tabel 4.6. Sedangkan informasi mengenai persepsi terhadap kepuasan proses pengawasan(perizinan, inspeksidanperaturan) dari setiap instansi diperoleh melalui orang yang bertanggung jawab terhadap pengurusan perizinan, yang mengerti peraturan-peraturan terkait BAPETEN serta pernah di inspeksi. Jika orang tersebut hanya mengerti sebagaian dari ketiga proses tersebut maka dia dapat meminta bantuan dari rekan kerjanya yang memahami proses pengawasan yang berkaitan.

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling berpeluang yaitu dengan menggunakan *Stratifiedtwo stage sampling*. *Stratifiedtwo stage sampling* adalah suatu teknikpengambilan sampel berpeluang yang membagi populasi menjadi sub-sub populasi(strata) dan kemudian mengambil sampel setiap stratanya secara independen. Strata tersebut adalah FRZR dan IBN. Tahap pertama pada *Stratifiedtwo stage sampling* adalah pemilihan propinsi dan tahap kedua adalah pemilihan instansi pemegang izin yang dilakukan secara random dengan menggunakan MINITAB 14. Karena strata IBN hanya ada di beberapa propinsi, sehingga jika propinsi yang terpilih ada IBN nya maka instansi tersebut akan di survei akan tetapi jika propinsi

yang tepilih tidak ada instansi IBN maka survei terhadap instansi IBN tidak dilakukan.

Pengambilan sampel dilakukan dari bulan Juli 2018 sampai dengan 29 Oktober 2018. Realisasi instansi yang berhasil diwawancarai menunjukkan adanya over target dari target yang telah direncanakan. Hal ini dikarenakan pada saat mengundang instansi untuk dikumpulkan di suatu lokasi, biasanya lebih banyak dari target untuk lokasi tersebut. Sebagai contoh untuk daerah Sumatra Barat, target yang ditetapkan adalah 9 instansi namun yang diundang sebanyak 20 instansi dan yang hadir ada 17 instansi. Secara keseluruhan instansi yang berhasil disurvei adalah 357 instansi kesehatan, 19 instansi industri dan 19 IBN. Realisasi jumlah responden di setiap propinsi dan strata selengkapnya ada di Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN terkaitproses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2018

No	Propinsi	Ukuran Populasi	Ukuran Sampel	Realisasi Sampel
1	Banten	209	27	23
2	DKI Jakarta	707	80	84
3	Jawa Barat	704	75	82
4	Jawa Tengah	380	54	56
5	Jawa Timur	430	55	55
6	Kepulauan Riau	78	13	18
7	Sumatera Selatan	61	12	15
8	Sumatera Barat	41	9	17

9	Kalimantan Selatan	38	9	9
10	Sulawesi Tenggara	17	7	9
11	Nusa Tenggara Barat	47	9	8

Berikut adalah data responden berdasarkan jabatan/posisi yang terlibat dalam pengisian kuesioner dan jenis instansi yang telah berhasil dikumpulkan dari 11 Provinsi (Banten, Kalimantan Selatan, Sumatera Barat, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Selatan,Sulawesi Tenggara, Kepulauan Riau dan Nusa Tenggara Barat)melalui koesioner. Tabel 4.8 menyajikan data karakteristik umum responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4.8. Karakteristik Responden

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Administrasi	6	2%
Assistant Manager	3	1%
Branch Operation Supervisior	8	2%
Direktur	3	1%
Manajer	5	1%
Kepala Unit	58	15%
Kasie	23	6%
Wakil Kepala/Direktur	2	1%
Radiografer dan PPR	204	52%

Staff	39	10%
Fisika Medik	31	8%
Penanggung Jawab	3	1%
Koordinator penunjang medis	10	3%

Dari Tabel 4.8 diketahui bahwa mayoritas responden yang menjawab kuesioner dalam survey ini memang memiliki kompetensi untuk melakukan hal tersebut.

4.2.2. Perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang oleh masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, setiap unsur pelayanan yang dikaji memiliki bobot yang tidak sama.Bobot setiap unsur dihitung berdasarkan nilai *Mean Importance Score*(MIS), yaitu:

$$MIS_i = \frac{\left(\sum_{j=1}^{n} Y_{ij}\right)}{n}, \text{ i = 1, 2, … p}$$

dengan n adalah jumlah responden dan Y_{ij} adalah nilai harapan atribut Y_i menurut responden ke-j. MIS adalah nilai rata-rata tingkat harapan konsumen pada tiap unsur. Nilai IKM diperoleh dengan mengikuti prosedur yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, yaitu dengan menggunakan*Customer Satisfaction Index*.Mutu pelayanan dari setiap proses pelayanan di BAPETENditentukan berdasarkan PERMENPAN NO 14 Tahun 2017 yang tabelnya juga sudah diberikan pada BAB II. Perhitungan IKM berdasarkan 391 responden yang tersebar di 11 propinsi ada di Tabel 4.9 sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan formula pada BAB III, diketahui bahwa nilai IKM secara keseluruhan untuk BAPETEN adalah 3,27. Nilai tersebut diperoleh dari 395 responden yang tersebar di 11 propinsi yang terpilih menjadi sampel. Nilai IKM disetiap propinsi secara lengkap ditampilkan di Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Nilai IKM di Setiap Propinsi yang Tersampel

Propinsi	IKM
Banten	3,25
Kalimantan Selatan	3,46
Sumatera Barat	3,23
DKI Jakarta	3,25
Jawa Barat	3,25
Jawa Tengah	3,21
Jawa Timur	3,25
Sumatera Selatan	3,20
Sulawesi Tenggara	3,49
Kepulauan Riau	3,34
Nusa Tenggara Barat	3,27

Dari Tabel 4.9 di atas diketahui bahwa nilai IKM BAPETEN disetiap propinsi yang tersampel berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017, semuanya dalam mutu pelayanan baik. Hal inididasarkan padanilai IKM 11 propinsiyang berada pada interval 3,0644 – 3,532. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BAPETEN di kesebelas propinsi yang tersampel berada dalam kategori baik. Disamping itu diketahui pula bahwa diantara11propinsi yang tersampel, nilai IKM di Propinsi Sulawesi Tenggara adalah yang tertinggi, yaitu 3,49. Sedangkan nilai IKM di Propinsi Sumatera Selatan adalah yang paling rendah, yaitu 3,20.

Sementara itu, apabilai dilihat berdasarkan strata FRZR dan IBN, komposisi nilai IKM dari BAPETEN dapat dilihat di Tabel 4.10.

Tabel 4.10. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN

Strata	IKM
BAPETEN	3,27
FRZR	3,26
IBN	3,37

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh MENPAN No 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan BAPETEN adalah 3,27. Nilai

ini termasuk kedalam mutu pelayanan B yakni BAPETEN secara umum telah mempunyai kinerja pelayanan yang baik menurut persepsi masyarakat. Begitu juga dengan nilai indek kepuasan masyarakat terhadap strata FRZR dan strata IBN termasuk dalam kategori dengan mutu pelayanan B, yakni dengan kinerja unit pelayanan baik. Artinya, menurut persepsi masyarakat, strata FRZR maupun IBN keduanya secara umum telah menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.

Sementara jika ditinjau per unsur pelayanan, nilai indeks kepuasan masyarakat baiksecara keseluruhan BAPETEN, FRZR dan IBN diperoleh pada Tabel.

Tabel 4.11. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkanunsur pengawasan dari BAPETEN, FRZR dan IBN

Unsur Pengawasan	BAPETEN	FRZR	IBN
Perizinan	3,24	3,23	3,43
Peraturan	3,18	3,18	3,28
Inspeksi	3,37	3,37	3,41

Tabel 4.10. menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,24. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap proses peraturan sebesar 3,18 dan proses inspeksi sebesar 3,37. Ditinjau dari setiap unsur pelayananya, nilai indeks kepuasan masyarakat secara umum terhadap BAPETEN masih dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa parapengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yangdiberikan BAPETEN telah menunjukkan kinerja yang baik.

Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,23. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap proses peraturan sebesar 3,18 dan proses inspeksi sebesar 3,37. Nilai indeks kepuasan pengguna FRZR masih dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu

B. Hal ini menunjukkan bahwapara pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksiyang diberikan bagian FRZR telah menunjukkan kinerja yang baik.

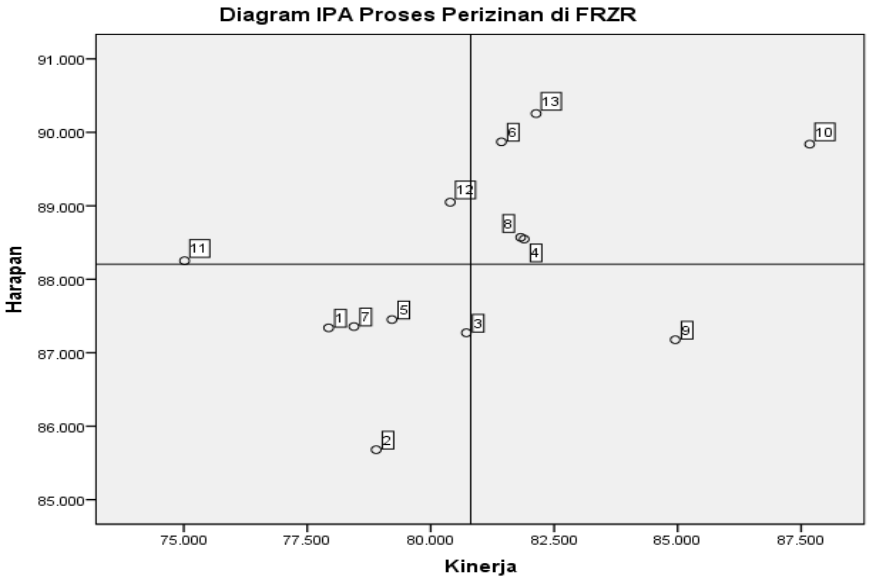
Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,43. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap proses peraturan sebesar 3,28 dan proses inspeksi sebesar 3,41. Nilai indeks kepuasan pengguna IBN termasuk dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan bagian IBN sudah baik.

Meskipun berdasarkan nilai IKM kinerja BAPETEN sudah di kategorikan baik, namun demikian terdapat beberapa unsur di masing-masing proses pelayanan yang masih dapat ditingkatkan kinerjanya. Untuk mengetahui hal tersebut diperlukan analisi IPA (*Importance Performance Analysis*) seperti yang akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

4.2.3. Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN

4.2.3.1. Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR

Hasil analisis pelayanan perizinan di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 80,81. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,20. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.1 di bawah ini.



Gambar 4.1. Diagram IPA Proses Perizinan FRZR

Dari Gambar 4.1 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Item kecepatan penangangan pengaduan (11), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puasdengan pelayanantersebut**

  Item kemudahan memantau status permohonan perizinan (4), keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada saat online (6), etika dalam berkomunikasi (8), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggantidak terlalumementingkanpelayanantersebut**

  Item alur perizinan (1), kemudahan akses terhadap sistem perizinan online (3), keandalan sistem perizinan (5), kesesuaian waktu proses

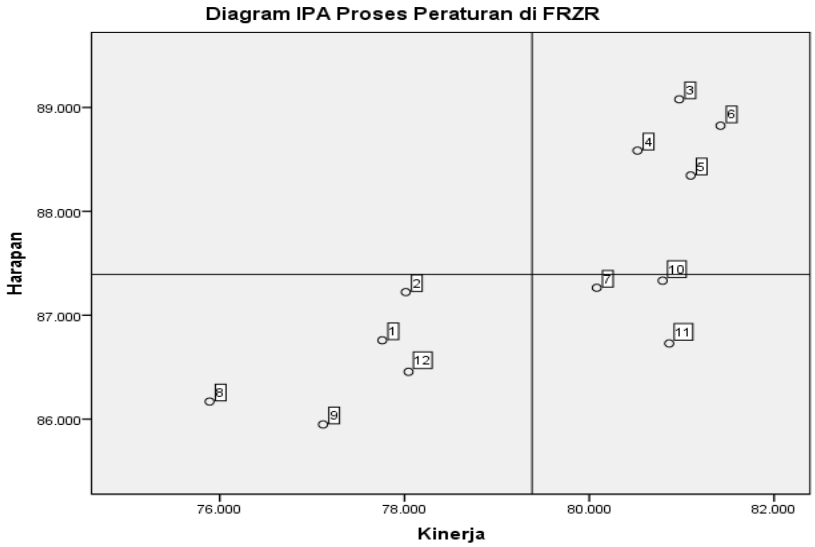
perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), persyaratan perizinan (2).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

  Item kewajaran biaya perizinan (9).

4.2.3.2. Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR

Hasil analisis pelayanan peraturan di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 79,38. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,39. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.2 di bawah ini.



Gambar 4.2. Diagram IPA Proses Peraturan FRZR

Dari Gambar 4.2 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur peraturan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Tidak ada item di kuadran ini.

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**

  Item kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan (3), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), kejelasan isi peraturan BAPETEN (6).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

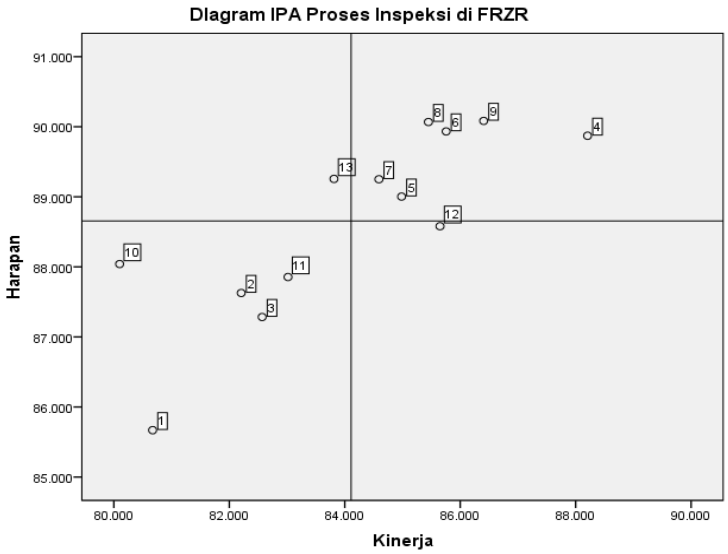
  Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (12).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

  Item kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10).

4.2.3.3. Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR

Hasil analisis pelayanan inspeksi di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 84,11. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,66. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.3 di bawah ini.



Gambar 4.3. Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR

Dari Gambar 4.3 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur inspeksi menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Item keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna. (13).

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puasdengan pelayanantersebut**

  Item kelengkapan identitas inspektur (4), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5),kompetensi SDM inspektur BAPETEN (6), perlengkapan inspeksi (7), etika inspektur (8), pembinaan inspektur kepada pengguna (9).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggantidak terlalumementingkanpelayanantersebut**

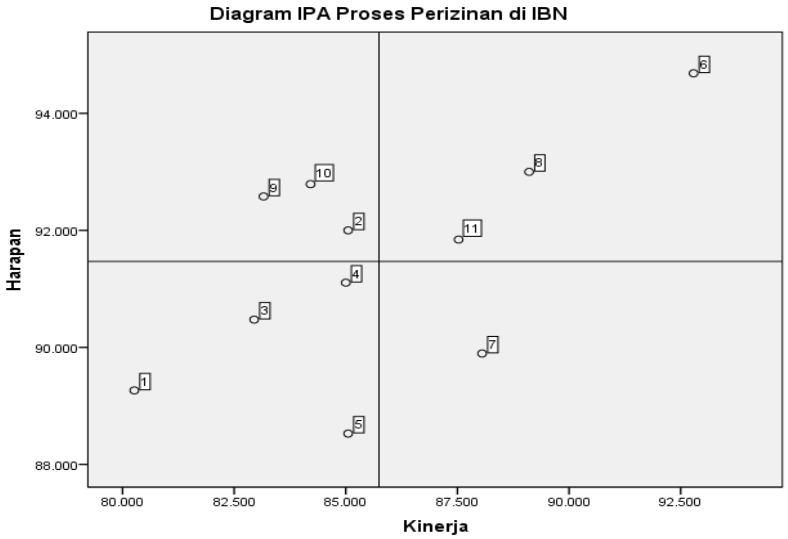
  Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

  Item kesesuaian substansi laporan hasil inspeksi dengan peraturan (12).

4.2.3.4. Analisis IPA Proses Perizinan di IBN

Hasil analisis pelayanan perizinan di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 85,74 Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,47. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.4 di bawah ini.



Gambar 4.4. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi IBN

Dari Gambar 4.4 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Item persyaratan perizinan (2), kecepatan dan ketepatan dalam penangaan pengaduan (9), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (10).

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**

  Item kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diterapkan (6), keamanan proses perizinan (8), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (11).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

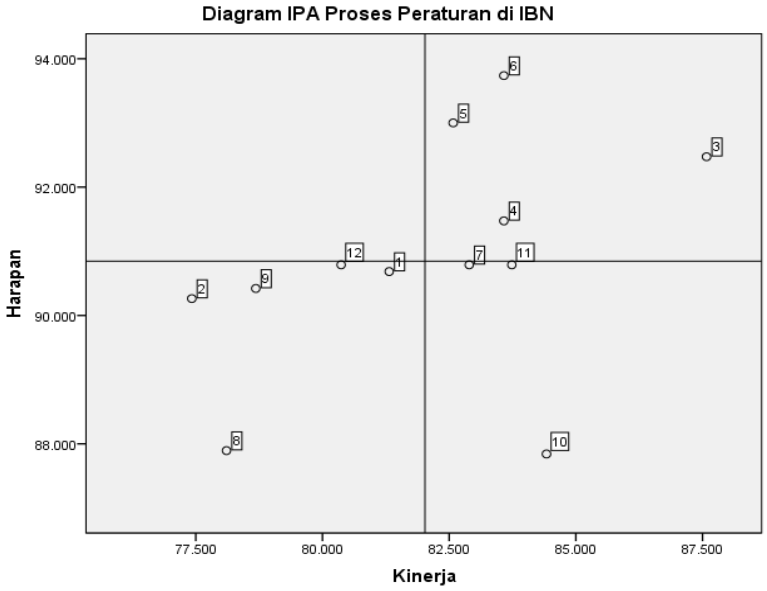
  Item alur perizinan (1), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (3), etika petugas perizinan dalam berkomunikasi (4), kewajaran biaya perizinan (5).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

  Item kenyamanan lingkungan perizinan (7).

4.2.3.5. Analisis IPA Proses Peraturan di IBN

Hasil analisis pelayanan peraturan di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 82,02. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 90,85. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.5 di bawah ini.



Gambar 4.5. Diagram IPA Proses Peraturan IBN

Dari Gambar 4.5 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur peraturan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Tidak ada item di kuadran ini.

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**

  Itemkemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan (3), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan yang lain (4), kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), kejelasan isi peraturan BAPETEN (6).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

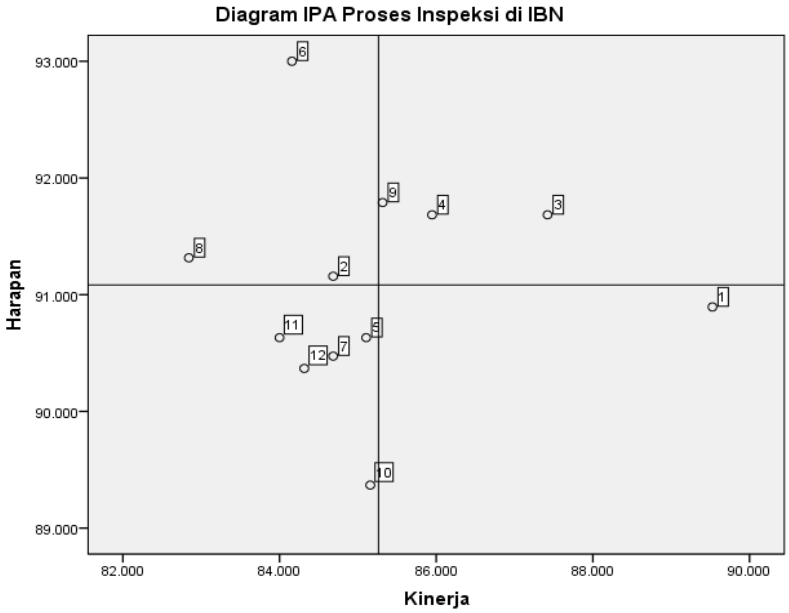
  Itemkeefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8). Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam

mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (12).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
  Item kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), keadailan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10). kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11).

4.2.3.6. Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN

Hasil analisis pelayanan inspeksi di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 85,26. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,08. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.6 di bawah ini.



Gambar 4.6. Diagram IPA Proses Inspeksi IBN

Dari Gambar 4.6diketahui posisi-posisi masing-masing unsur inspeksi menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Item ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), perlengkapan inspeksi (6), pembinaan inspektur kepada pengguna (8).

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puasdengan pelayanantersebut**

  Item kelengkapan identitas inspektur (3), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (4), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengirimann LHI (9).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggantidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

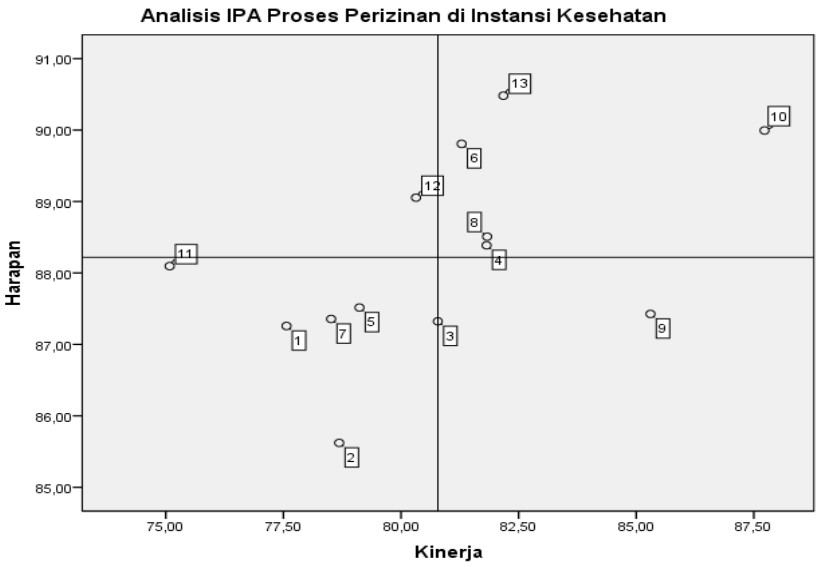
  Item kompetensi SDM inspektur BAPETEN (5), etika inspektur (7), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fakultas (10), kecukupan kesesuaiann substansi LHI denga peraturan (11), keadilan diterapkan di semua lapisan (12).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

  Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1).

4.2.3.7. Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan perizinan di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar80,79 . Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,22. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.7 di bawah ini.



Gambar 4.7. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan

Dari Gambar 4.7 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Item Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**

  Item kemudahan memantau status permohonan izin (4), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sitem online (6), Etika dalam berkomunikasi(8), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna(13).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

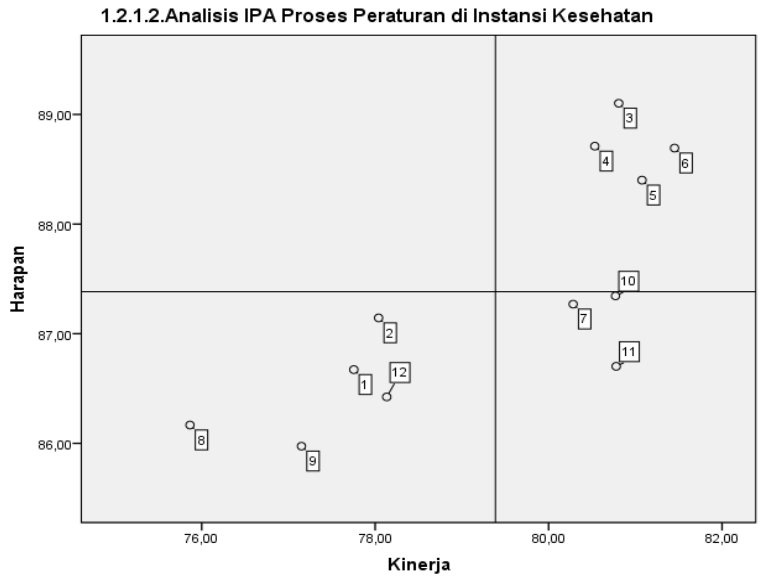
  Item alur perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online (3), kendala

sistem perizinan (5), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
  Item kewajaran biaya perizinan (9).

4.2.3.8. Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan peraturan di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 79,39. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,38. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.8 di bawah ini.



Gambar 4.8. Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan

Dari Gambar 4.8 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur peraturan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Tidak ada item di kuadran ini

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**

  Item Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kejelasan isi peraturan Bapeten (6).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

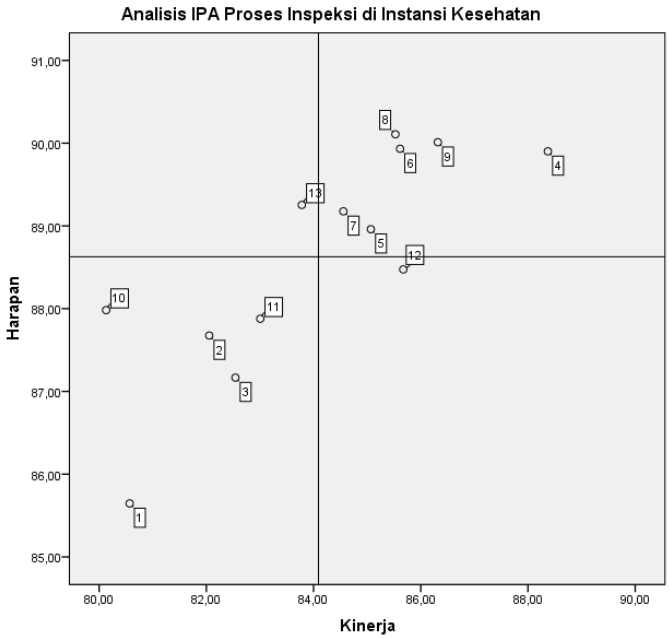
  Item Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM(8), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia(9),Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi(12).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

  Item Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia (7), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10), Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11).

4.2.3.9. Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan inspeksi di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 84,09. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,63. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.9 di bawah ini.



Gambar 4.9. Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

Dari Gambar 4.9 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur inspeksi menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Item Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puasdengan pelayanantersebut**

Item Kelengkapan identitas inspektur (4), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), Kompetensi SDM Inspektur (6), Perlengkapan Inspeksi (7), Etika Inspektur (8), Pembinaan inspektur kepada pengguna (9), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggantidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

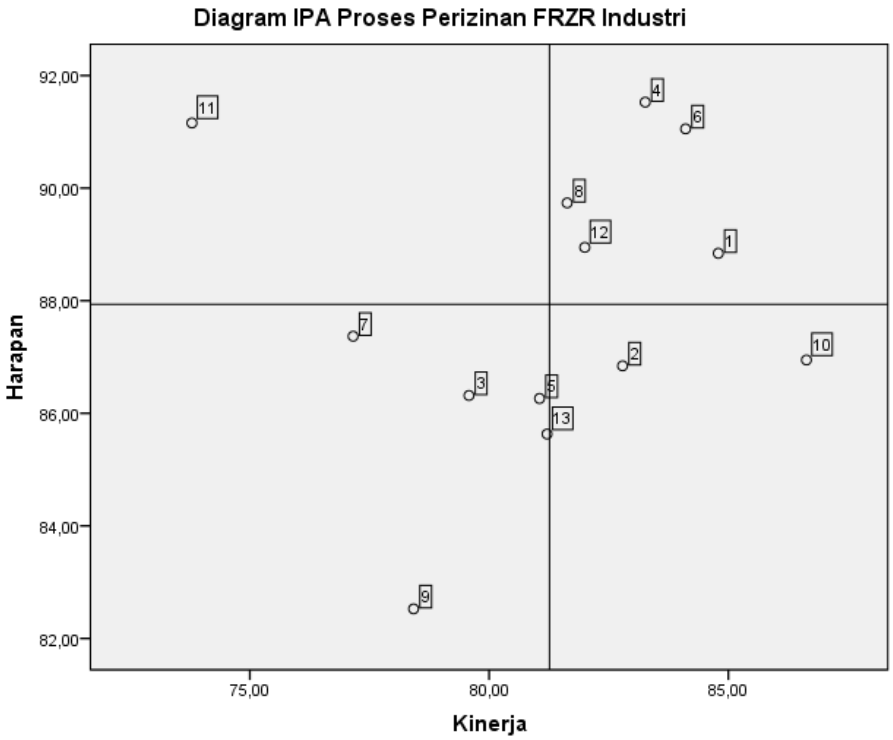
  ItemFrekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)(3), 10.Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10), Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

  Item Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan(12).

4.2.3.10. Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan perizinan di instansi industri dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 81,26. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,94. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.10 di bawah ini.



Gambar 4.10. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri

Dari Gambar 4.10 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Item kecepatan penangangan pengaduan (11).

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puasdengan pelayanantersebut**

  Item alur perizinan (1),kemudahan memantau status permohonan perizinan (4), keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada saat online (6), etika dalam berkomunikasi (8), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggantidak terlalumementingkanpelayanantersebut**

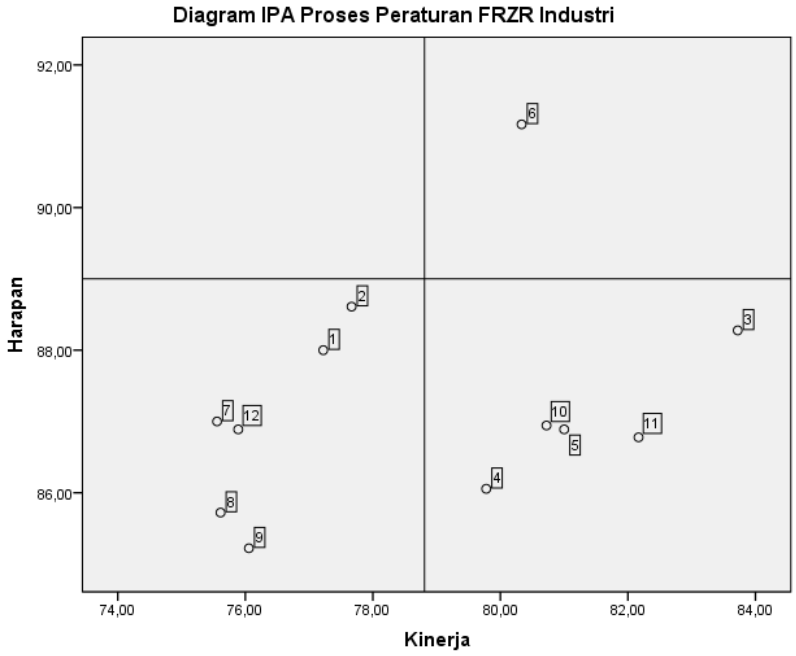
Item keandalan sistem perizinan (5),kemudahan akses terhadap sistem perizinan online (3), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7),kewajaran biaya perizinan (9), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

.

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
  Itempersyaratan perizinan (2), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10).

4.2.3.11. Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan peraturan di instansi industri dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 78,81. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,30. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.11 di bawah ini.



Gambar 4.11. Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri

Dari Gambar 4.11 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur peraturan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Tidak item di kuadran ini.

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puasdengan pelayanantersebut**

  Item kejelasan isi peraturan BAPETEN (6).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggantidak terlalumementingkanpelayanantersebut**

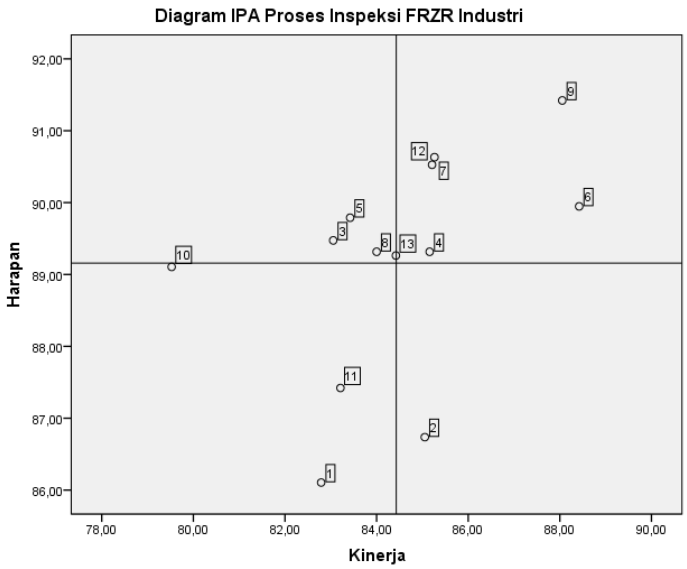
  Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (12).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

  Item kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan(3), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11).

4.2.3.12. Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan inspeksi di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 84,43. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,16. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.12 di bawah ini.



Gambar 4.12. Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri

Dari Gambar 4.12 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur inspeksi menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

  Item keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), etika inspektur (8), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puasdengan pelayanantersebut**

  Item kelengkapan identitas inspektur (4), perlengkapan inspeksi (7), kompetensi SDM inspketur BAPETEN (6), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10), pembinaan inspektur

kepada pengguna (9), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (12).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggantidak terlalumementingkanpelayanantersebut**
  Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11).
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
  Item ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2).

4.2.4. Analisis Gap Proses Pengawasan di BAPETEN

Analisis Gap merupakan salah satu alat yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahapan evaluasi kinerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga. Secara harafiah kata "gap" mengindikasikan adanya suatu perbedaan (disparity) antara satu hal dengan hal lainnya. Analisis Gap sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of services*).

4.2.4.1. Analisis Gap Proses Perizinan di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinanterhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.12.Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di strata FRZR masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.12. Perhitungan *Gap*Proses Perizinan di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	77,93	87,34	-9,41
2	Persyaratan perizinan	78,90	85,68	-6,78

3	Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	80,72	87,27	-6,55
Ber 4	Kemudahan memantau status permohonan izin	81,89	88,55	-6,65
5	Keandalan sistem perizinan	79,21	87,45	-8,24
das 6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	81,43	89,87	-8,44
sar 7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	78,45	87,36	-8,91
k 8	Etika dalam berkomunikasi	81,82	88,57	-6,75
a 9	Kewajaran biaya perizinan	84,95	87,18	-2,23
n 10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	87,67	89,84	**-2,17**
an 11	Kecepatan penanganan pengaduan	75,02	88,25	**-13,24**
al 12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	80,40	89,05	-8,65
i 13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	82,13	90,26	-8,12

sis gBerdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 13,24. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan penanganan pengaduan diproses perizinan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 2,17..

4.2.4.2. Analisis Gap Proses Peraturan di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturanterhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.13.Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan

peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di strata FRZR masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.13. Perhitungan *Gap* ProsesPeraturan di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	77,76	86,76	-9,00
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	78,01	87,22	-9,21
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	80,97	89,08	-8,10
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	80,52	88,58	-8,06
5	Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	81,10	88,35	-7,25
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	81,42	88,82	-7,40
7	Kemudahanpemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	80,08	87,26	-7,18
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	75,89	86,17	**-10,28**
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	77,12	85,95	-8,83
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	80,79	87,33	-6,54
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	80,87	86,3	**-5,86**
12	Kemudahan peraturan	78,04	86,46	-8,41

	yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi			

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM dengan nilai gap sebesar 10,28. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan pemegang izin/pengguna BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan dari segi SDMmasih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETENmemiliki nilai gap paling rendah sebesar 5,86.

4.2.4.3. Analisis Gap Proses Inspeksi di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksiterhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.14.Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di FRZR masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.14. Perhitungan Gap Proses Inspeksi di StrataFRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	80,67	85,67	-5,00
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	82,21	87,63	-5,42
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	82,57	87,28	-4,72
4	Kelengkapan identitas	88,21	89,87	**-1,66**

	inspektur			
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	84,98	89,00	-4,02
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	85,76	89,93	-4,18
7	Perlengkapan Inspeksi	84,59	89,25	-4,66
8	Etika Inspektur	85,45	90,07	-4,62
9	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	86,41	90,08	-3,68
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	80,10	88,04	**-7,94**
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	83,02	87,85	-4,84
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	85,65	88,58	-2,93
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	83,81	89,26	-5,44

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHIdengan nilai gap sebesar 7,94. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHImasih lama sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan identitas inspekturmemiliki nilai gap paling rendah sebesar 1,66.

4.2.4.4. Analisis Gap Proses Perizinan di IBN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinanterhadap skor harapan pengguna secara lengkap

dapat dilihat di Tabel 4.15. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di IBN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.15. Perhitungan*Gap* ProsesPerizinan di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	80,26	89,26	-9,00
2	Persyaratan Perizinan	85,05	92,00	-6,95
3	Keseuaian waktu proses perijinan dengan standart yang telah di tetapkan	82,95	90,47	-7,53
4	Etika petugas dalam pelayana perijinan	85,00	91,11	-6,11
5	Kewajaran biaya perijinan	85,05	88,53	-3,47
6	Keseuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang di tetapkan	92,79	94,68	-1,89
7	Kenyamanan lingkungan perijanan	88,05	89,89	**-1,84**
8	Keamana proses perijianan	89,11	93,00	-3,89
9	Kecepatam dan ketepatan dalam penanganan pengaduan	83,16	92,58	**-9,42**
10	Kompetensi SDM pelaksana pelyanan perijinan	84,21	92,79	-8,58
11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	87,53	91,84	-4,32

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatam dan ketepatan dalam penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 9,42. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatam dan ketepatan dalam penanganan pengaduan masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator Kenyamanan lingkungan perijanan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 1,84.

4.2.4.5. Analisis Gap Proses Peraturan di IBN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.16. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di IBN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.16. Perhitungan Gap ProsesPeraturan di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	81,32	90,68	-9,37
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	77,42	90,26	**-12,84**
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	87,58	92,47	-4,89
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	83,58	91,47	-7,89
5	Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	82,58	93,00	-10,42
6	Kejelasan isi peraturan Bapeten	83,58	93,74	-10,16
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi biaya	82,89	90,79	-7,89
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	78,11	87,89	-9,79
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	78,68	90,42	-11,74
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	84,42	87,84	**-3,42**
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan	83,74	90,79	-7,05

	BAPETEN			
12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	80,37	90,79	-10,42

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 12,84. Hal ini menunjukkan bahwa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih belum efektif sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna memiliki nilai gap paling rendah sebesar 3,42.

4.2.4.6. Analisis Gap Proses Inspeksi di IBN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.17. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di IBN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.17. Perhitungan Gap ProsesInspeksi di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	89,53	90,89	**-1,37**
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	84,68	91,16	-6,47
3	kelengkapan identitas inspektur	87,42	91,68	-4,26
4	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	85,95	91,68	-5,74

5	kompetensi SDM inspektur BAPETEN	85,11	90,63	-5,53
6	Perlengkapan Inspeksi	84,16	93,00	**-8,84**
7	Etika Inspektur	84,68	90,47	-5,79
8	Pembinaan inspektur kepada pengguna	82,84	91,32	-8,47
9	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	85,32	91,79	-6,47
10	kecukupan durasi inspeksi pada setiap fakultas	85,16	89,37	-4,21
11	keesuaian substansi Laporan Inspeksi (LHI) dengan peraturan	84,00	90,63	-6,63
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	84,32	90,37	-6,05

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator perlengkapan Inspeksi dengan nilai gap sebesar 8,84. Hal ini menunjukkan bahwa perlengkapan Inspeksimasih kurang sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan Frekuensi inspeksi ke fasilitas memiliki nilai gap paling rendah sebesar 1,37.

4.2.4.7. Analisis Gap Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.18.Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi kesehatan masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.18. Perhitungan Gap ProsesPerizinan di Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	77,56	87,26	-9,69
2	Persyaratan Perizinan	78,69	85,62	-6,94
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	80,78	87,32	-6,54

4	Kemudahan memantau status permohonan izin	81,82	88,39	-6,57
5	Keandalan sistem perizinan	79,12	87,52	-8,40
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sitem online	81,29	89,81	-8,52
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	78,51	87,36	-8,84
8	Etika dalam berkomunikasi	81,83	88,51	-6,68
9	Kewajaran biaya perizinan	85,30	87,43	-2,12
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	87,73	89,99	-2,27
11	kecepatan penanganan pengaduan	75,08	88,10	-13,01
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	80,32	89,05	-8,74
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	82,18	90,48	-8,31

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 13,01. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan penanganan pengaduan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 2,12.

4.2.4.8. Analisis Gap Proses Peraturan di Instansi Kesehatan

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.19.Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi kesehatan masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.19. Perhitungan Gap ProsesPeraturan Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik	77,75	86,67	-8,92

	(draf peraturan)			
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	78,04	87,14	-9,10
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	80,81	89,10	-8,29
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	80,53	88,71	-8,18
5	Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	81,08	88,40	-7,32
6	Kejelasan isi peraturan Bapeten	81,45	88,69	-7,24
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia	80,28	87,27	-6,99
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	75,86	86,17	-10,30
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	77,15	85,97	-8,82
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	80,77	87,34	-6,57
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	80,78	86,70	-5,92
12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	78,13	86,42	-8,29

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM dengan nilai gap sebesar 10,30. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari

segi SDMmasih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 5,92.

4.2.4.9. Analisis Gap Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.20.Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di instansi kesehatan masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.20. Perhitungan Gap ProsesInspeksi Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	80,57	85,65	-5,08
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	82,05	87,68	-5,62
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	82,54	87,17	-4,62
4	Kelengkapan identitas inspektur	88,37	89,90	-1,53
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	85,07	88,96	-3,89
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	85,61	89,93	-4,32
7	Perlengkapan Inspeksi	84,56	89,18	-4,62
8	Etika Inspektur	85,53	90,11	-4,58
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	86,32	90,01	-3,69
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	80,13	87,98	-7,85

11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	83,01	87,88	-4,87
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	85,67	88,47	-2,80
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	83,78	89,25	-5,47

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI dengan nilai gap sebesar 7,85. Hal ini menunjukkan bahwa jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHImasih harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan identitas inspektur memiliki nilai gap paling rendah sebesar 1,53.

4.2.4.10. Analisis Gap Proses Perizinan di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinanterhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.21.Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.21. Perhitungan Gap ProsesPerizinan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	88,84	84,79	-4,05
2	Persyaratan perizinan	86,84	82,79	-4,05
3	Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	86,32	79,58	-6,74
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	91,53	83,26	-8,26
5	Keandalan sistem perizinan	86,26	81,05	-5,21
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	91,05	84,11	-6,95

7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	87,37	77,16	-10,21
8	Etika dalam berkomunikasi	89,74	81,63	-8,11
9	Kewajaran biaya perizinan	82,53	78,42	-4,11
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	86,95	86,63	**-0,32**
11	Kecepatan penanganan pengaduan	91,16	73,79	**-17,37**
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	88,95	82,00	-6,95
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	85,63	81,21	-4,42

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 17,37. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan penanganan pengaduan di proses perizinan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 0,32.

4.2.4.11. Analisis Gap Proses Peraturan di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturanterhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.22.Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.22. Perhitungan Gap ProsesPeraturan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	88,00	77,22	-10,78
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	88,61	77,67	-10,94

3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	88,28	83,72	**-4,56**
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	86,06	79,78	-6,28
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	86,89	81,00	-5,89
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	91,17	80,33	-10,83
7	Kemudahanpemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	87,00	75,56	**-11,44**
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	85,72	75,61	-10,11
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	85,22	76,06	-9,17
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	86,94	80,72	-6,22
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	86,78	82,17	-4,61
12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi	86,89	75,89	-11,00

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kemudahanpemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya dengan nilai gap sebesar 11,44. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahanpemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya masih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan

kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undanganmemiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,56.

4.2.4.12. Analisis Gap Proses Inspeksi di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksiterhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.23.Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.23. Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Industri

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	86,11	82,79	-3,32
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	86,74	85,05	-1,68
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	89,47	83,05	-6,42
4	Kelengkapan identitas inspektur	89,32	85,16	-4,16
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	89,79	83,42	-6,37
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	89,95	88,42	**-1,53**
7	Perlengkapan Inspeksi	90,63	85,26	-5,37
8	Etika Inspektur	89,32	84,00	-5,32
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	91,42	88,05	-3,37
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	89,11	79,53	**-9,58**
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	87,42	83,21	-4,21

12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	90,53	85,21	-5,32
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	89,26	84,42	-4,84

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI dengan nilai gap sebesar 9,58. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI masih lama sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan Kompetensi SDM Inspektur BAPETENmemiliki nilai gap paling rendah sebesar 1,53.

Saran dan Manfaat Pengguna untuk Proses Pengawasan di BAPETEN

4.2.5. Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR

1. Jika ada komplain dengan sistem balis *online* tidak segera ditanggapi, *contact person* di sistem basis *online*sulit dihubungi, apa maksud dari pengisian surat kekurangan penanganan pembangkit radiasi pengisian karena jawaban selalu merah.
2. Proses penilaian di balis *online* jangan terlalu saklek, kalau bisa evaluator yang sudah pernah turun lapangan.
3. Mohon agar bisa lebih simpel sehingga bisa lebih cepat prosesnya.
4. Jika kami bertanya lewat WA minta tolong balasnya cepat, revisian dari BAPETEN lebih diperjelas.
5. Permohonan dalam satu aturan terkadang multitafsir dari SDM verifikator dewan verifikasi yang lain, disepakati verifikator siapa yang bertanggung jawab atas pemberi izin.
6. Evaluasi proses perizinan pesawat dipercepat.
7. *Window* jangan terlalu banyak, potensial terlewat untuk diisi sehingga harus membuka kembali, data yang sudah di*upload* seharusnya otomatis tersimpan sehingga tidak perlu mengulang-ulang mengisi

data yang sama (sangat sering terjadi terutama pada perizinan data identitas SDM).

8. Saat memberi batas waktu 15 hari, mohon dipertimbangkan kecepatan merespon chat kami, kami chat pasti karena kesulitan, tolong jangan diabaikan, buat apa ada kolom chat tetapi tidak dilihat/direspon.
9. Untuk beberapa persyaratan perizinan yang sekiranya terkait hal yang tidak akan berubah khususnya untuk perpanjangan izin mohon untuk diminta lagi *upload* data (otomatis sudah tercantum) kecuali ada perubahan form perpanjangan lebih simpel.
10. Mohon ketika melakukan evaluasi, evaluator 1 dengan yang lain harus sama menggunakan SDO sehingga pelanggan merasa tidak dibuat bingung, ketika ada pengaduan via telepon supaya cepat, nomortelepon yang tersedia sulit dihubungi.
11. Verifikator diperizinan kenapa tidak sama, saya mengajukan 3 izin dengan komponen yang sama, yang satu lolos tetapi yang lain tidak, verifikator persepsinya tidak sama, sertifikat uji kesesuaian dari BPFK menurut pihak BAPETEN udah dikirim ke BAPETEN tetapiBAPETEN tetap meminta bahkan kita diminta telepon ke BPKK untuk dikirim lagi ke BAPETEN sehingga *user* jadi bingung, untuk RS swasta atau yayasan kalau ada pergantian pengurus harus ada pengesahan dari Kemenhub padahal sudah ada akta notaris, untuk dapat dari Kemenhub waktunya lama kenapa tidak cukup kita notaris saja.
12. Minta tolong jangan dipersulitizinnya, kami berusaha memenuhi semua persyaratan yang diminta, sertifikat uji kesesuaian kenapa sudah 4 tahun belum kami terima, masing-masing verifikator kadang beda penilaian.
13. BAPETEN dimohon membuat aplikasi di *playstore* terkait perizinan ini
14. Waktu verifikasi tidak sesuai lebih dari 15 hari, respon lama, dan ada verifikatoryang menyuruh perbaikan tetapi di kolom balik tidak ada pilihannya.

15. Saran kami jangan terlalu banyak dalam pengisian balis (administrasi dan teknisnya).
16. Mohon BAPETEN konsisten dengan peraturan yang telah dibuat untuk seluruh Indonesia misalnya persyaratan keberadaan fisikawan medik, mohon adanya standar verifikator dalam proses izin artinya semua petugas verifikator salah dalam menentukan kelulusan izin.
17. Tanggapan mengenai proses perizinan (data yang dikirim)mohon lebih dipercepat.
18. Respon pada saat konsultasi di balis kurang cepat.
19. Penggunaan sistem *online* yang paling utama adalah login, user lebih baik tidak ada batas berlaku atau disesuaikan masa berlaku SIB PPR*user*.
20. Saran agar waktu penilaian lebih cepat dari dokumen dikirim/di*upload* sehingga kami cepat dapat melakukan revisi demikian pula setelah dokumen direvisi dan dikirim agar dapat cepat dinilai kembali
21. Masing-masing rumah sakit dalam 1 yayasan diberikan 1 akun sehingga memudahkan proses perizinan, ada batas waktu yang ditetapkan kapan izin/perpanjangan izin diajukan sebelum batas masa berlaku izin hal ini, konsekuensinya data alat yang habis berlaku izin tampil/muncul dalam balis *online*, kerahasiaan data yang di upload kurang karena bisa diakses oleh rumah sakit lain walaupun dalam 1 yayasan.
22. Tolong dipermudah perizinan, kita sudah berusaha memenuhi semua persyaratan kerjasama antarbagian di BAPETEN lebih dikoordinasikan supaya kami tidak merasa diombang ambing verifikasi data agar lebih cepat.
23. Saya mohon untuk waktu yang akan datang proses penilaian maksimal 10-15 hari kerja.
24. Waktu evaluasi dari BAPETEN harap dipercepat, syarat yang harus di*upload* juga diharapkan dibuat lebih sedikit agar tidak lama menunggu dan lebih cepat dalam mendapatkan izin operasional.

25. Ada laporan balik (*feedback*) dari BAPETEN jika ada yang tidak valid yang diunggah oleh pemohon dan diberi keterangan/solusi.
26. Akses untuk akun balis bisa dipermudah, jika ada kendala maka bisa segera diperbaiki, proses penilaian lebih cepat dan jika ada kekurangan penyampaian evaluasinya lebih mudah dimengerti, penerbitan sertifikat bisa lebih cepat.
27. Sebaiknya batasjangka waktu perizinan lebih ditambah lagi, 2 tahun terlalu singkat untuk instansi kita.
28. Pemasukan data sampai ke tahap direvisi terlalu lama, sebaiknya dicantumkan nama evaluator dan nomor yang bisa dihubungi.
29. Untuk proses perizinan tolong setelah mengirimkan berkas secara *online* minta tolong untuk dipercepat proses penilaiannya dari evaluator, sehingga kita tidak menunggu terlalu lama mengingat waktu mulai bisa meng*upload* berkas secara *online* mulai dari 3 bulan dari perizinan akan habis masa berlakunya jadi jika kita ada kekurangan kelengkapan berkas masih ada waktu untuk memperbaikinya.
30. Sebisa mungkin dalam menilai semua data yang sudah kita isi lebih cepat agar pihak RS pun segera mengganti dan memperbaiki data yang masih kurang dan sebisa mungkin pihak BAPETEN menyarankan solusinya.
31. Proses evaluasi oleh evaluatorseharusnya dicantumkan nama evaluatornya sehingga apabila ada komplain mudah mengubungkannya, mohon segera dijawab baik via *email* maupun kirim pesan dalam balis untuk setiap pertanyaan yang diajukan, mohon untuk fase evaluasi/perbaikan sebaiknya dilakukan secara menyeluruh tidak satu per satu sehingga proses pengajuan perizinan tidak terlalu lama.
32. Evaluator proses perizinan hendaknya menyamakan persepsi dalam hal syarat perizinan.
33. Evaluator harus mencantumkan nama beserta nomor*contact* yang mudah dihubungi, sertifikat uji kesesuaian *indoor* dikeluarkan

maksimal 2 tahun untuk perpanjangan alat lagi, *loading* internet kadang lama saat melakukan upload dokumen di balis *online*, verifikator mohon lebih cermat dalam melihat dokumen.

34. Mohon dipermudah untuk membuatadmin balis *online,* persyaratan perizinan mohon dipermudah dan untuk waktu penilaian persyaratan lebih dipercepat dan jika ada kekurangan diberi penjelasan yang sejelas-jelasnya.
35. Tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar proses perizinan selalu tepat cepat dan mudah, untuk sosialisasi perubahan peraturan atau pelayanan tolong selalu di*upload* di web, sebaiknya diberikan surat tertulis ke unit terkait.
36. *Feedback*BAPETEN pada proses perijinan untuk dikonfirmasi via telepon instansi maupun perorangan.
37. Terlalu banyak persyaratan administrasi seperti:perubahan akta yang memakan waktu dari notaris untuk PPA, KTP pemohon kalau ada, KITAS, STP, SIKR, UK, sehingga semua harus koreksi untuk mengejar waktu agar semuanya tidak mati, mohon agar persyaratan administrasi lebih disederhanakan lagi.
38. Mohon untuk biaya perizinan khususnya perpanjangan PPR dikurangi karena cukup mahal dan masa berlakunya diperpanjang menjadi 5 tahun bukan 3 tahun mengingat efektifitas biaya.
39. Harus ada fisikawan medik,mohon dievaluasi, uraian tugas belum jelas, dan hanya cukup memakai ijasah dan TLD.
40. Kemampuan/kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan agar ditingkatkan/lebih merata kemampuannya, jangan terlalu kaku menerapkan aturan tentang kelengkapan surat-surat pesawat RS dalam pengurusan izin karena untuk pesawat *x-ray* yang tahun pembeliannya sudah lama kadang suratnya sudah entah kemana.
41. Karena saya masih belum familiar terhadap program ini, ada buku panduan tetapi kami belum bisa mengikuti, jika ada RS atau perusahaan yang sudah coba mengisi tetapi terlambat mohon untuk dibimbing dan di *follow up*.

42. Untuk syarat perizinan ada uji kesesuaian hanya biasanya ada proses antri untuk uji kesesuaianya, agar perizinan tetap berjalan bila tanggal pengujian ditolak, sehingga kami meminta izin tetap dikeluarkan tetapi nanti hasil pengujiannya tetap dikirimkan ke BAPETEN.
43. Agar ada sosialisasi yang punya periode ke pengguna zat radioaktif.
44. Untuk verifikator tolong distandarkan antara verifikator satu dengan yang lain, mohon disosialisasikan perizinan dengan OSS.
45. Mohon disosialisasikan ulang OSS sebelum diberlakukan untuk izinBAPETEN sampai ke level *corporasi*, PT.
46. Mohon ada indikator warning agar tahu bahwa waktu untuk proses perizinan bisa dipantau, bila izin alat sudah mendekati masa tidak berlaku tetapi kita sudah mempersiapakan registrasi perpanjangan walaupun belum selesai proses perizinan harusnya tidak dianggap kadaluwarsa.
47. Dietapkan persyaratan perizinan supaya tidak berubah-ubah.
48. Mohon proses perizinan lebih disederhanakn terutama terhadap RS yang memliki alat lebih dari 20 alat x-ray pada saat perpanjangan izin operasionalnya.
49. Sesuaikan prosedur dan syarat pada buku panduan balis *online* dengan realita di web balis *online*, ada pernyataan pada buku panduan bahwa untuk perpanjangan tidak perlu *upload* bukti LHU (fotoizin sebelumnya) tetapi hasil evaluasi tetap meminta *upload* LHU, mohon untuk mempersingkat waktu perizinan evaluasi.
50. Mohon jika menetapkan peraturan baru pihak pelaksana sudah komplain untuk melakukan, mohon jika hasil penilaian tidak memenuhi hasil penilaian revisi yang sudah diupload bisa muncul lebih cepat karena RS juga dikejar pelayanan.
51. Untuk IBN dimohon dibuat sistem terpadu dalam pengajuan perizinan seperti SIB pekerja, izin bahan nuklir, izin instalasi.
52. Notifikasi proses yang berlanjut bisa juga dikirim via *email user*, jawaban pertanyaan/kesulitan bisa dipantau juga dari *email user.*

53. Input data lebih disederhanakan, tidak terlalu banyak input "ketika" cukup mewakili upload dokumen jika cukup mewakili, proses penilaian/valuasi tahap 1 ke 2 terlalu lama jika sudah direvisi beberapa poin harusnya evaluasi 1 ke 2 tidak selama yangpertama, hasil/surat izin asli lama dikirm ke RS, pernah 2-3 bulan belum dikirm meski versi elektronik bisa di unduh tetapi cetakan asli sebaiknya segera dikirimkan
54. Apabila ada syarat yang ditolak, harap *helpdesk* bisa di telepon penilai bisa di telepon langsung untuk konsultasi.
55. Harus ada kesepahaman/kejelasan pada tim verifikator.
56. Agar dapat menerima alasan kekurangan dan waktu yang telah disepakati dan berkas yang ada belum selesai.
57. Sebaiknya jika ada pemberitahuan untuk perbaikan berkas diberi notifikasi via *email* karenauntuk mempermudah mengecek balis *online*nya.
58. Bila perizinan lama masih berlaku dan sudah mengurus izin/memperpanjang izin bisa langsung di acc selama kondisi alat masih sama baik tube dan perlengkapan lainnya.
59. Hendaknya laporan dikirim lewat telepon petugas lebih ramah dalam melayani pelanggan pelanggan karena sistem balis *online* perlu penyesuaian semua pihak.
60. Jangan terlalu lama untuk mengeluarkan perizinan radiologi mungkin bisa dipersingkat menjadi 2/3 bulan perizinan sudah bisa didapatkan.
61. Komunikasi balis dimaksimalkan guna komunikasi dua arah pengaju izin dengan verifikator.
62. Untuk persyaratan yang terkendala bisa diatasi atau ditindaklanjuti dengan alternatif sehingga tidak tertunda pada balis *online.*
63. Dokumen atau data perizinan tidak disebar ke pihak lain.
64. Dikarenakana sistem *online* lebihekonomis dari sistem manualsurat dan persyaratan dibawake BAPETEN.
65. Perbanyak tenaga ahli untuk melakukan uji kesesuaian sehingga penerbitan sertifikat dan perizinan cepat selesai, biaya perizinan

diturunkan atau diklasifikasikan jangan dipukul rata (misalnya klinik RS swasta RS pemerintah harga/biaya perizinannya jangan sama).

66. Untuk dokumen yang masih berlaku sebaiknya jangan minta upload ulang karenasudah ada di sistem, hasil TLD sebaiknya bisa ditarik dari laporan lembaga penguji.
67. Terkadang ada kendala syarat administrasi yang kurang sesuatu hal tidak bisa dilengkapi, mohon ada solusi yang dapat dilakukan selama itu legal (tidak kaku).
68. Terlalu banyak data yang diminta yang seharusnya sudah diurus oleh vendor alat mengenai data pesawat dan dokumen dokumen pesawat.
69. 1 pengajuan perizinan ditangani 1 evaluator sehingga lebih mudah dipantau dan dikonsultasikan.
70. Mungkin saran untuk pengeluaran sertifikat uji kesesuaian dapat dikeluarkan tidak lama dan itu merupakan kendala untuk perizinan.
71. Untuk alat baru diperbolehkan kembali dari pihak penjual untuk proses perizinan.
72. Untuk perizinan kalibrasi alat *x-ray* waktunya jangan terlalu lama, pemantauan TLD*online* dosis setiap staff dicantumkan sebagai keterangan.
73. Terkadang evaluator berbeda, berbeda pula penilainnya,mohon untuk evaluator agar memiliki persamaan persepsi atau lebih baik 1 perizinan di evaluasi oleh evaluator yang sama pada sama pada waktu mengajukan perbaikan, jika harus melengkapi persyaratan, pengiriman KTUN asli supaya bisa lebih cepat.
74. Tidak sama dalam persepsi atau menilai syarat yang sudah diajukan antara validator satu dengan yang lain, jika dari awal dinilai oleh validator A mohon sampai akhir penilaian juga yang menilai validator A, jangan terlalu detail dalam meminta data, kalau alat lama dokumen tidak ada apa yang harus dilakukan? Apakah hanya didiamkan saja? karenamengurus izin juga tidak akan lolos, KTUN asli lama tidak keluar dan dikirim ke RS

75. Menu perizinan yang terlalu banyak, kesulitan ketika memasukkan data pesawat yang berhubungan dengan importir (sebaiknya menu disederhanakan) bila ada kekurangan sebaiknya langsung diberitahu cara melengkapinya disamping menu yang kita isi waktu *upload* data.
76. Agar verifikatornya lebih konsisten lagi dalam menyeleksi perijinan/berkas perijinan yang telah di*upload.*
77. Masa berlaku izin untuk pemanfaatan radiologistik diperpanjang menjadi 3 rakun.
78. Proses dari PT yang melakukan uji kesesuaian ke BAPETEN agar dapat lebih cepat memproses sehingga izin dapat segera selesai sampai akhir
79. Sejauh ini perizinan sudah berjalan cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala salah satunya keterbatasan waktu konsultasi dan kekurangramahan petugas dalam memberikan penjelasan terhadap kendala yang diterima oleh pengguna.
80. Mungkin buat peizinan makalah proteksi radiasi tidak perlu diulang.
81. Sistem verifikasi sebaiknya dapat didelegasikan jika verifikator berhalangan, terkadang verifikator satu dan yang lain berbeda pendapat.
82. Web balis *online* sering error/tidak bisa diakses; menghubungi BAPETEN terkadang sulit sehingga menjadi tertunda jika ada yang ingin ditanyakan.
83. Ada beberapa evaluator yang sangat lama dalam mengevaluasi satu perizinan, evaluasi lebih dipercepat untuk perbaikan selanjutnya.
84. Biayanya tolong disesuaikan denga wilayah dan usia alatnya.
85. Untuk perpanjangan izin cukup melampirkan sertifikat dan hasil laporan UKES saja dari RS, untuk tenaga fismedcukup memakai pendose, tenaga fismed yang part time.
86. Persyaratan terlalu banyak, terlalu banyak inputan, terlalu banyak yang di*scan.*
87. Sebaiknya data yang sudah tersimpan melalui komputer, sudah terlink jika dibuka melalui HP karena beberapa kalisaya mengalami. KTUN

apakah dikirim atau diambil?Apakah bisa diinfokan ke instansi jika KTUNuntuk diambil walaupun sudah bisa mencetak KTUN dari balis *online.*

88. Evaluator harus punya SOP sehingga dalam mengevaluasi berkas terstandarisasi.
89. Perlu penyuluhan secara teknis dan detail terutama pada pihak manajemen.
90. Tetap tingkatkan keamanan data yang diunggah atau *upload* melalui aplikasi; sosialisasi untutk proses dan perubahan proses tetap ditingkatkan, disiapkan *call center*dan via *helpdesk* untuk konsultasi jika ada kendala saat pengurusan izin.
91. Tolong dipercepat proses pemantauan dokumen perizinan agar apabila ada yang perlu diperbaiki kami segera perbaiki kriteria yang harus dipenuhi.
92. Kalau bisa evaluator yang mengembalikan berkas/permohonan untuk mencantumkan nama dan jalur komunikasi verbal secara langsung (*mobile phone*); untuk kasus alat alat yang sudah hilang data/spektek ada kebijakan khusus.
93. Terdapat masalah pengguna dalam proses uji kesesuaian yang dilakukan oleh lembaga lain, secara administratif masih menyulitkan pengguna, uji kesesuaian yang dilakukan oleh BPPK mohon dibuat lebih efektif, biaya uji kesesuaian untuk transportasi akomodasi dan uang harian petugas mohon distandarkan dan disesuaikan dengan peraturan menteridan lain-lain sehingga tidak menyulitkan SPJ-nya.
94. Harap diberikan bantuan untuk komunikasi/*hotline* bantuan pada aplikasi balis *online,* misalnya perizinan membutuhkan izin pelayanan kesehatan dari instansi sementara syarat dikeluarkannya izin pelayanan kesehatan salah satunya membutuhkan izin dari pelayanan radiologi, mohon diadakan *event* tiap kota untuk uji kesesuaian dikumpulkan secara terpusat di kota tertentu seperti pada perizinan *one day service* dari BAPETEN, harap tim penguji UKES bersedia menunggu untuk perbaikan komponen minor yang tidak lolos

uji(kalimator dan sebagainya) yang dilakukan oleh timselama perbaikan itu tidak memakan waktu yang lama.

95. Biaya peirizinan memang murah akan tetapi proses untuk mendapatkan izin yang sangat mahal/izin kesesuaian dan biaya kalibrasi utuk mengurus uji kesesuaian saja pihak RS terus mengeluarkan biasa sebesar Rp 24.000.000 untuk satu mesin *x-ray*, saran kami seharusnya biaya uji kesesuaian harus ada peraturannya dari BAPETEN untuk kisaran biayanya, pihak BAPETEN seharusnya melakukan inspeksi terhadap biaya uji kesesuaian itu; uji kesesuaian seharusnya cukup dilakukan oleh tenaga fisika medi yang sudah memiliki survey meter, bagi RS yang sudah memiliki tenaga fisika medis dan survey medis cukup melaporkan hasil pengukurannya tanpa harus melakukan uji kesesuaian yang notabane biayanya sangat mahal.
96. Ditingkatkan dalam pelayanan *online* baik jaringan *server,* pada jam tertentu *loading* data berat.
97. Apabila perpanjangan selalu menanyakan hasil sertifikat lolos UK yang ditetapkan BAPETEN tetapi kenyataanya selalu di pingpong sama pihak BAPETEN dan IPTEK.
98. Sering diadakan *on the spot* lisensi.
99. Waktu evaluasi sesuai standart, kesamaan presepsi atau ada standar antara evaluator satu dengan lainnya tentang dokumen yang di evaluasi.
100. Dari tenggang waktu kami memasukan data dengan proses dari evaluasi BAPETENcukup lama, mohon segera di cek kembali.
101. Pada proses evaluasi dokumen tidak lolos, misalnya pada hasil uji paparan oleh vendor; mohon BAPETEN lebih empati pada kami betapa sulitnya dan stress pada saat pengajuan izin buat kami merasa enjoy atau bersabahat; masa berlaku izin penggunaan pesawat *x-ray* agar diperpanjang dari 2 tahun menjadi 4 tahun atau 5 tahun.

102. Sosialisasi mengenai regulasi perizinan lebih ditingkatkan kuantitasnya diklat PPR dilaksanakn didaerah juga (misal: Palembang).
103. Mohon untuk pengajuan izin per-inpeksinya jangan terlalu lama, jika dihubungi sangat sulit.
104. Hasil penilaian pada proses perizinan alangkah baiknya bisa kita dapat updatenya via*email* karena terkadang lupa untuk cek akun balis *online*.
105. Keseuaian waktu proses perizinana kadang tidak sesuai dikatakan 15 hari kerja tetapi terkadang waktu lebih lama, untuk pengaduan harap dibuat form pertanyaan dan diskusi secara langsung dengan *surveyor* penilai.
106. Semenjak *rolling* pegawai evaluator semakin lambat mengevaluasi dan penafsiran tiap evaluator berbeda.
107. Selalu terkendala dengan *username* dan *password* yang selalu di tolak bagaimana solusisnya?
108. Standar kompetensi SDM perlu disamakan, waktu proses lebih diperhatikan
109. Saran apabila dokumen yang sudah dikirm ke balis apabila masih berlaku tidak perlu dikirm lagi contoh personil dan izin kesehatan di*upload.*
110. Sebaiknya file lama tidak digunakan lagi dalam balis *online* dapat dihapus.
111. Apabila memungkinkan dibuat *group* WA yang isi partisipannya adalah evaluator dan pic intansi untuk memudahkan komunikasi seputar proses perijinan, apabila partisipasi terlalu banyak dapat dibuat per daerah.
112. PPR dalam melengkapi persyaratan persyaratan perizinan terkadang banyak mengalami kendala dan harus berusaha keras untuk itu, mohon evaluator jangan terlalu saklek untuk aturan dalam perizinan apabila bisa dimaklumi, dalam hal ini peraturan tetap harus diterapkan tetapi mungkin ada beberapa yang sebenarnya bisa dimaklumi mohon untuk

dimkalumi mengingat juga PPR dalam memenuhi keinginan evaluator juga berusaha maksimal jadi mohon evaluatorjangan terlalu saklek meskipun tidak semua.

113. Usulan agar lebih memudahkan bagi pengurus perizinan agar difasilitasi untuk pertemuan sosialisasi proses melakukan perizinan.
114. Untuk balis *online*, masa aktifasinya diperpanjang karena baru diaktifasi 2 bulan sudah dimintaaktifasi lagi.
115. Pengalaman dalam mengurus proses perizinan sangat mudah tetapi ada beberapa kendala dalam peryaratan proses perizinan yaitu saya pernah mengurus izin*rongent* 4 alat tetapi ada baberapa syarat perizinan yang 3 alat memenuhi 1 alat tidak memenuhi padahal dokumen yang dilampirkan sama, contoh program proteksi radiasi kemudian saya juga ngurus izin dalam perbaikan ada yang memenuhi kemudian izin dianggap batal setelah itu saya upload lagi data yang sama yang tadinya memenuhi menjadi tidak memenuhi.
116. Dibuatkan aplikasi *offline* untuk memudahkan fasilitas kesehatan yang belum terjangkau jaringan internet.
117. LHU lambat, diharapkan data LHU segera diunggah di balis.
118. Karena pengaduan butuh di *follow up,* bukan menunggu masalah yang belum selesai diadukan lagi.
119. Saran saya apabila izin operasional alat radiologi di RS agar BAPETEN mengirimkan surat ke RS tersebut.
120. Mempermudah urusan perizinan, evaluasi terhadap administrasi dipercepat, syarat-syarat perizinan dipermudah.
121. Perlu kesamaan persepsi antara verifikator BAPETEN dengan institusi pendukung seperti BDK, BATAN dan badan lainnya
122. Untuk penginputan datamohon per-*file* di aplikasi dan untuk penghapusan data mohon dibuatkan di aplikasi.
123. Ada standart tentang evaluator terkait persyaratan dan waktu, login balis *onlineexpired* jika tidak dibuka dalam waktu 3 bulan, padahal perizinan 3 tahun sekali, sebaikya durasijangka waktu *expired login* diperpanjang, ketelitian evaluator perlu ditingkatkan [berkas yng

sudah di upload ditanyakan lagi sehingga memperlambat proses perizinan].

124. Perlu ditingkatkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengirim izin fisik sertifikat kepada pemohon kota.
125. Saran untuk perizinan *x-ray* seharusnya dipegang oleh 1 elevator yang sama apabila ada perbaikan dari izin yang diajukan.
126. Konsistensi dalam memberikan persyaratan harap diperhatikan, jika ada permintaan perbaikan atau pertanyaan perizinan mohon di jawab dengan jelas, mohon di sediakan *call free* untuk BAPETEN khususnya untuk perizinan.
127. Mungkin ditiap daerah ditambahkan BAPETEN [BAPETEN cabang] biar tidak fokus BAPETEN di pusat, waktu evaluasi perizinan di percepat 3-6 hari jangan lebih 6 hari, untuk sertifikasi *online* bisa dilengkapi dengan tanda tangan yang mengesahkan meskipun sudah ada *barcode*nya.
128. Evaluator rata rata mempunyai panduan atau SOP yang memadai atau sosialisasi terhadap pegawai BAPETEN sendiri [kurang maksimal], pengisian nama di lembar evaluator di hasil evaluasi perizinan untuk memudahkan pertanyaan kepada evaluator terkait, sosialisasi bagaimana evalusi dan standart yang lain di BAPETEN sehingga bisa sama semua.
129. Waktu approval perizinan bisa dipercepat, tidak menunggu sampai batas akhir sesuai UU, dibuatkan *platfomandroid* agar bisa di akses menggunakan *smart phone.*
130. Setiap alat mempunyai persyaratan dokumen yang diperlukan berbeda, mohon evaluator mempunyai standarisasi yang sama walau berbeda, radiografer baru yang mempunyai SIB PPR belum tentu bersedia diangkat menjadi PPR [terkait perjanjian kami kemarin, tidak memenuhi karenaharus memasuki PPRSIB pegawai, radiografer baru sedangkan radiografer tsb tidak bersedia].

131. Saran untuk persyaratan izin diberi contoh data yang dibutuhkan karena untuk pengurus izin terkadang persyaratannya dinilai berbeda kadang diloloskan kadangtidak lolos.
132. Memberikan sosialisasi secara berkala untuk me*refresh* regulasi perizinan dan inspeksi.
133. Agar ada pelatihan khusus untuk PPR adalah orang yang melakukan perizinan terutama yang baru pertama kali, ada contoh berkas berkas perizinan yang diminta sehingga mudah bagi kita untuk memahaminya.
134. Proses perizinan*online* cukup baik, harap di tambahkan kolom keterangan ataupun catatan untuk dokumen, dokumen yang butuh penjelasan; saat proses evaluasi atau tambahan data harap disertakan penjelasannya yang jelas sehingga tidak 2-3 kali bolak balik, untuk konsultator didepan meja harap lebih mengeuasi materi dan penjelasan menguasai materi dan penjelasan evaluator sejauh ini persepsi tiap evaluator berbeda beda; untuk syarat perizinan mohon lebih jelas dalam peraturannya juga contohnya perihal pekerja radiasi untuk perusahaan, mohon ada standart minimalnya.
135. Proses dalam perizinan*online*kalau bisa jangan terlalu dipersulit, karena *user* tidak semuanya mengerti teknologi, karena *user* dari berbagai lintas generasi selalu hadir disetiap seminar-seminar akademis profesi agar bisa ada kesempatan untuk bersosialisasi mengenai perizinan.
136. Sering diadakan sosialisasi khususnya informasi untuk rehabilitasPPR agar bisa mengikuti jadwal terdekat.
137. Semoga diadakan revisi izin jika ada perusahaan impor, karena jika mengajukan ulang butuh waktu lebih lama, mohon untuk kecepatan dan ketepan dalam evaluasi izin jangan terlalu lama, jika kami ada kesulitan dan bertanya melalui WA mohon dijawab
138. Akan lebih baik jika dalam website balis perizinan diadakan *menu chat* denganpetugas sehingga jika ada kendala dapat langsung diselesaikan.

139. Keseragaman interpretasi para evaluator, *update* data perizinan sehingga tradiasi yang sudah memiliki izin atau dihentikan izinnya tidak dianggap kadaluarsa, integrasi sistem perizinan dan inspeksi.
140. Untuk perizinan yang di evaluasi oleh orang tertentu hendaknya bisa didelegasikan jika yang bersangkutan dinas luar terutama di periode akhir tahun.
141. diharapkanBAPETEN lebih mensosialisasikan tentang fismed agar seluruh rumah sakit di Batam mengenal fisikawan medis dan agar fisikawan medis dianggap dirumah sakit.
142. Perlu ditinjau peningkatan atau penambahan SDM dalam ketelitian dan persepsi data dokumen, evaluasi *no hunting* atau kontak uji di*publish* karena sering tidak bisa dihubungi, regulasi jelas bagaimana mengukur evaluator.
143. Untuk PPR yang bekerja di lebih dari satu tempat apakah TLD harus punya lebih dari satu walaupun konsultan?
144. Untuk proses perizinan terkadang dirasa antara evaluator satu dengan yang lainya berbeda dalam mengevaluasi hasil atau syarat contoh di RS awal bros batam pernah pengajuan izin dalam salah satu syaratnya ada mencantumkan atau upload foto tabung terkadang nomer seri izin sebelumnya tidak sama dengan foto tabung, dikarenakan persepsi antara PPR sebelumnya dan petugas BPFK yang melakukan kalibrasi atau ukes, nah disini pernah ada evaluator yang memaklumi dan ada yang sudah untuk memaklumi sehingga kami harus terus mengupload bahkan semua label yang tertera di pesawat kami upload untuk meyakinkan bahwa alat itu sama, jika ada peraturan baru mohon diberitahukan apalagi untuk kebijakan baru mengingat banyak alat di RS kami yang lama sehingga dokumen teknis dari impor sudah tidak disimpan lagi, osl sangat membantu semoga bisa rutin diadakan 1 tahun sekali di daerah-daerah ujung Indonesia.

4.2.6. Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR

4.2.6.1. Saran untuk Proses Peraturan di FRZR

1. Sosialisasi menyeluruh tentang poses peraturan di BAPETEN, ada *contact person* pengaduan yang sigap dalam menyikapi pengaduan peraturan di BAPETEN.
2. Tanggapan dari BAPETEN jangan terlalu lama, peraturan atau revisian BAPETEN lebih diperjelas.
3. Adanya media sosialisasi yang terstuktur dan masif kepada penerima izin, adanya evaluasi atau penerapan dan kendala akan aturan yang telah diterbitkan, adanya koordinasi dari masing-masing BAPETEN di BAPETEN sehingga pemprosesan izin tidak bingung.
4. Peraturan diperjelas dan dimudahkan akses memperoleh informasi peraturan dari BAPETEN.
5. Peraturan yangdibuat harus memikirkan kondisi lapangan, kami sebagai userhanya menerima apa yang sudah aada di RS seperti syarat ruangan.
6. Peraturan mohon diberlakukan setelah ada sosialisasi, perlu *refresh* regulasi seperiode.
7. Jika ada peraturan baru maka draft peraturan harus disosialisasikan terlebih dahulu kepada pengguna sebelum disahkan menjadi peraturan.
8. Kalau ada peraturan baru menyangkut perizinan mohon disosialisasikan sehingga kami segera mengetahui.
9. Ada kegiatan *refreshing* peraturan perundangan oleh BAPETEN ke pengguna dan pemengang izin.
10. Saran agar dikirim kembali mengenai peraturan BAPETEN ke instansi maupun tenaga kesehatan lain supaya memahami, serta agar dikirim kembali mengenaiperaturan resmiBAPETEN tentang TBR untuk rumah sakit terutama RS swasta supaya terealisasi.
11. Terapkan peraturan secra tegas didahului dengan penjelasan peraturan yang jelas kepada para pemegang izin, kumpulkan para pemegang izin untuk diberikan penjelasan peraturan yang ada di BAPETEN sehingga mereka dapat paham dan menerapkan peraturanBAPETEN itu di unit kerjanya.

12. Agar ada peraturan yang lebih mengikat kepada perusahaan swasta mengenai kewajiban pemberian TBR bagi pekerja radiasi.
13. Karena keterbatasan tenaga fisika medik diharapkan tidak ada batasan 1 tenaga fisika medik untuk beberapa RS (dalam 1 yayasan diizinkan menggunakan 1 fisikawan medik).
14. Apabila ada perubahan alur peraturan bisa langsung diberitahukan melalui email atau surat pemberitahuan ke RS.
15. Jangka waktu uji dengan uji kesesuain harus sama, kesulitan dalam menghubungi BAPETEN, pesonil BAPETEN belum pandai.
16. Untuk proses peraturan BAPETEN mohon disosialisasikan kepada tiap tiap RS secara berkala agar kami bisa mengupdate dan mengetahui peraturan terbaru.
17. Kevalidan dokumen dari pihak pemohon ke BAPETEN tidak ada kejelasan, misalnya: jika ada dokumen dari pemohon salah,maka berikanlah *feedback* berupa saran dan solusi.
18. Sosialisasi peraturan BAPETEN sebaiknya melibatkan pelaksana di lapangan agar bisa lebih sesuai dengan kondisi di lapangan.
19. Perlu adanya sosialisasi yang terjadwal dari BAPETEN dan dimuat di *web* agar pengguna lebih mudah mengakses.
20. Untuk peraturan uji kesesuain mohon untuk diperjelas berlaku 4 tahun/2 tahun, untuk regulasi terbaru mohon dibuatkan tembusan untuk direktur masing-masing.
21. Peraturan di BAPETEN lebih mengikat untuk kalangan PNS mohon diperhatikan untuk yang swasta terutama tata peraturan yang mengatur biaya tunjangan bahaya radiasi.
22. Untuk peraturan agar dibuat sederhana mungkin agar pemegangizin dapat menjalankan dengan mudah dan cepat.
23. Mohon peraturan dibuat serinci mungkin dan dibuat secara umum sehingga masyarakat tidak terlalu pusing dengan banyaknya peraturan.
24. Dibuatkan aturan untuk PPR agar merupakan menjaga yang layak.

25. Dalam peraturan BAPETENRS wajib memliki PPR dengan disertai sederet tanggung jawab, tapi hak-hak PPR tidak pernah dibahas oleh BAPETEN padahal PPR yang dicari bila ada inspeksi.
26. PPR tidak efektif bekerja karena ada instansi radiologi yang tidak punya *supucy meter.*
27. Proses peraturan di BAPETEN yang berlaku sedapat mungkin sering ditinjau/dievaluasi sehingga perubahan ke arah baik mudah terukur.
28. Peraturan BAPETEN harus tegas dan jelas untuk semua fasilitas pengguna pesawatsinar-x.
29. Peraturan dan sistem harus selaras, diusahakan sistem yang digunakan dalam perizinan setidaknya diberikan arahan terlebih dahulu ke setiap instansi sehingga saat melakukan pengajuan izin kami langsung punya data/cara untuk memenuhi syarat tersebut jadi kita tidak terlalu banyak *complain.*
30. Perlu ada pendekatan pemeriksaan terkait kepastian instalasi, SIB personal perlu ditinjau ulang.
31. Peraturan harus diterapkan tanpa ada banyak pengecualian untuk persyaratan ketenagaan yang tidak lengkap tidak dikeluarkan izinnya, undangannya sosialisasi disampaikan by name tenaga yang kompeten.
32. Peraturanmengenai penyediaan fismed agar bisa dicari penyelesaiananya bersama dengan Kemenkes, Kemendikti/universitas yang memiliki prodi fismed dan tentunya Pemda/Pemprov selaku pemilik RS negeri/persi untuk RS swasta.
33. Masa perizinan dapat terukur dengan target waktu yang ditetapkan (tidak lama) misal maksimal 7 hari.
34. Peraturan untuk faskes yang kecil sebaiknya tidak disamakan dengan besar atau sedang, dari segi SDM agak berat.
35. Apabila ada peraturan terbaru harus ada penerapan TBRyang diterangkan dalam peraturan BAPETEN agar ada keterkaitan masalah perizinan.
36. Penerapan TDR harus dituangkan dalam peraturan BAPETEN agar ada keterkaitan dengan perizinan.

37. Peraturan dan regulasi yang dibuat tidak mempersulit bagi para pemegang izin, karena proses yang sudah berjalan masih ada perantara yang membuat prosesperizinan menjadi terhambat.
38. Lebih melakukan sosialisasi ke RS swasta mengenai peraturan BAPETEN agar RS swasta mengikuti peraturan dari BAPETEN.
39. Jika kekurangan data dibuatkan secara tertulis agar lebih jelas..
40. Untuk menjamin kesejahteraan pekerja radiasi sebiknya BAPETEN menetapkan UPH minimum dan tunjangan lain bagi pekerja radiasi.
41. Tingkatkan konsultasi publik.
42. Sekali-kali undang pemegang izin, diluar uandangan PPR, tekankan ke pemegang izin/ direktur RS.
43. Persyaratan pada poin uji kesesuaian mohon ditinjau kembali karena sulit penerapannya.
44. Lebih dipermudah untuk RS tipe C dalam pengisian data dan lebih dipercepat tanggapannya.
45. Penerapan pasaluntuk meyakinkan si pemegang izin instansi.
46. Dengan adanya perizinan onlinemohon dibantu karena kami masih kesulitan dalam pengisinan di komponen secara online.
47. Bila ada peraturan baru agar diberitahukan melalui surat ke tiap RS tidak hanya melalui web BAPETEN agar jaringan RS mengetahui.
48. Tidak mempersulit, dapat diperbaiki bersama untuk mencair keuntungan salah satu pihak, petugas diberikan sanksi yang dapat diselesaikan dengan masyarakat.
49. Lebih simpel dan mudah diterapkan, masa berlakunya perizinan diperpanjang,kalau bisa minimal 4 tahun sekali saja sesuai masa berlaku UKES uji kesesuaian.
50. Lebih di *upgrade* lagi untuk peraturannya.
51. Publikasi tentang keselamatan radiologi melalui media TV, media sosial, dll.
52. Proses peraturan yang dibuat BAPETEN hendaknya jangan terlalu banyak berubah karena setiap peraturan yang dibuat pasti akan persyaratan yang telah ditetapkan dalam mengurus suatu izin.

53. Sarannya proses peraturan juga dilihat dari tingkatan tipe rumah sakitnya.
54. Sosialisai untuk peraturan yang baru harus sampai di tingkat PPR sehingga akan lebih mudah disiapkan PPR untuk melengkapi perizinan.
55. Situs BAPETEN terutama balis online jangan *error* dan sehingga selalu bisa diakases.
56. Objektifitas evaluator kadang ada satu dokumen yang disetujui evaluator tapi tidak disetujui oleh evaluator lain, adanya standart persetujuan izin yang berbeda.
57. Biaya dan SDM adalah kendala besar dalam kelengkapan izinBAPETEN mohon supaya ada alternatif jika 2 point di atas belum bisa terpenuhi.
58. Segi biaya mohon disesuaikan dengan wilayah dan usia lat.
59. Online perizinanalat RO jangan dipersulit, kalau kitatanya harus dijelaskan, kadang kita telepon tidak diangkat.
60. Mohon rutin untuk tetap sosialisasi menyangkut peraturan dari BAPETEN khususnya ke daerah daerah.
61. Masa berlaku izin diperpanjang jangan 1 atau 2 tahun.
62. Mudah mudahan yang tidak urus peizinan BAPETEN bisa ditindak lanjuti (berupa peringatan tertulis).
63. Perlu keseriusan semua lintas sektor untuk patuhi aturan yang sudah ada, perlunya sosialisasi lebih jauh ke masyarakat tentang bahaya radiasi.
64. BAPETEN koordinasi dengan BPFK agar proses UKES dapat dipermudah tidak dipers.ulit
65. Peraturan mudah tetapi dalam implementasinya sulit dan banyak biaya.
66. Aturan dibuat apabila sosialisasi sudah menyeluruh dan sumber daya yang cukup, seperti persyaratan adanya fismed).
67. Peraturan tentang SDM agar disesuaikan dengan realita yang ada.
68. Harap dikabari/email ke bagian PPR ke instansi yang berwenang.

69. BAPETEN tolong membantu mediasi antara *suplayer* alat *x-ray* dengan RS sehingga kalau *suplayer* membandel terkait syarat izin bisa dapat peringatan.
70. Untuk peraturan yang ada menurut saya cukup dari PERKA BAPETEN yang ada dan telah berjalan.
71. Sebaiknyasetiap ada peraturan baru dari BAPETEN, BAPETEN mengirim surat tertulis, atau sosisalisasi lewat email ke pengguna sebab biasanya peraturan baru BAPETEN hanya diterbitkan di web resmi sedangkan pengguna tidak selalu membuka web BAPETEN setiap saat.
72. Mohon dibedakan aturan penggunaan CT di KN, radioterapi, maupun diagnostik.
73. Bagaimana kalau waktu perizinan ditambah 1 tahun dari yang 2 tahun sekali menjadi 3 tahun sekali.
74. Sebaiknya ditingkatkan sosialisasi publik terhadap amandemen peraturan BAPETEN sehingga dapat mengakomodir seluruh aspirasi dari petugas dilapangan.
75. Mempermudah persyaratan terkait UK.
76. Lebih memantau status permohonan izin dalam kemudahan balis, meningkatkan kemampuan sistem untuk selalu diakses setiap saat.
77. Bisa ditetapkan untuk TBR bagi radiografer yang di swasta masuk dalam peraturan BAPETEN seperti radiografer yang dinegeri.
78. Sebelummelakukan KP atau sosialisasi mengenai peraturan BAPETEN yang baru agar sebelum hari-H pelaksanaan bisa dikirimkan terlebih dahulu draf materi sehingga bisa dipelajari terlebih dahulu dan dapat memberi masukan pada hari-H pelaksanaan.
79. Peraturanbaru agar dapat didistribusikan *softcopy*-nya kepada PPR dan PKSR mealui email.
80. [diagnosa di hasil RO] dan RS kami sedang mengirimkan DRG nya untuk sekolah spesialis radiologi jadi seharusnya bisa dimaklumi
81. Keterkaitan peraturan BAPETEN dan Dinas Kesehatan KN.

82. Proses peraturan di BAPETEN dilibatkan juga dengan penegak hukum karena penegak hukum menganggap bahwa ketika diundangkan penegakan hukum bisa langsung dilaksanakan sehingga penegak hukum mengatahui bahwa dalam peraturan tersebut masih ada hierarki penegakan hukum, teguran, teguran dst tindak tegas.
83. Masukan dari saya mohon dibuatkan peraturan untuk masa pengiriman sertifikat perizinan diluar daerah bisa dipercepat.
84. Mohon kiranya ada peraturan khusus untuk pelayanan kesehatan yang terbatas secara ruangan seperti klinik dan puskesmas terpencil di daerah.
85. Kejelasan mengenai aturan pengukuran paparan neutron di radioterapi.
86. BAPETEN masih harus rajin memberikan pemberitahuan, seminar, *workshop* ke daerah daerah agar informasi sampai ke pengguna radiasi.
87. Untuk konsultasi publik yang dilakukan BAPETEN mungkin masih banyak daerah yang tidak pernah diadakan konsultasi publik, sebaiknya BAPETEN juga melibatkan daerah.
88. Diperlukan kebijakanyang memberikan kelonggaran dalam hal kelengkapan untuk administrasi selasi substansi terkait keamanan radiasinya terpenuhi.
89. Untuk BAPETEN harap menyediakan live chat untuk bertanya.
90. Mohon untuk ditambahkan tentang tunjangan bagi PPR atau radiografer terutamabagi RS swasta; dalam suatu waktu pemimpinan RS untuk diadakan penambahan wawasan melalui *workshop* oleh BAPETEN.
91. Terkait perizinan mengenai penggunaan fisikawan medik, dimohon diberi waktu lebih dari satu hari untuk mencari petugas fismed dilapangan masih kesulitan.
92. Terkadang terkendala tentang bahasa yang baku, sehingga menimbulkan multi tafsir.
93. Ada aturan khusus untuk daerah tertentuatau tipe kelas RS khusus.

94. Diharapkan untuk bisa menegur atau memberi surat ke instansi agar selalu bisa difasilitasi dari instansi kalau ada kekurangan atau ketidaksesuaaian pengguna.
95. Dapat saling memberi solusi yang baik agar peraturan di perizinan dapat terlaksana dengan baik, ada keseragaman antara evaluator yang satu denganyang lain atau satu noregistrasi jika ada perbaikan untuk berikutnya dilanjutkan oleh evaluator yang sama.
96. Suatu saat agar direktur pengambilan keputusan untuk disosialisasikan peralihan (tidak boleh di wakili) agar mendengar sendiri.
97. Masa izin alat kalau bisa 4 atau 5 tahun sekali, mohon untuk tunjangan radiasi di RS swasta diperjelas selain tunjangan radiografer, dokter dan perawat; karena petugas yang lain belum mendapatkan tunjangan seperti teknisi bertugas untuk perbaikan alat yang berhubungan dengan radiasi malah tidak terjaga.
98. Karena minimnya SDM seperti fismed, diharapkana ada toleransi untuk hal tersebut, perlu adanya sosialisasi kembali untuk balis online agar user/ pengguna lebih memahami peraturan perizinan zat radioaktif.
99. Berkoordinasi lebih lanjut terhadapp BPFK tentang UKES, dll.
100. Meninjau kembali tenaga fismed untuk persyaratan perizinan CT-*scan.*
101. Perlunya inspeksi di RSdan puskesmas yang letaknya terpencil.
102. Belum ada peraturan mengenai tunjangan PPR (disesuaikan dengan tanggung jawab, untuk RS dengan status grup dimana *acount* balis hanya 1 saja sehingga tidak bisa masuk untuk melihat hal lain terkait BAPETEN.
103. Peraturan sebaiknya menguntungkan semua pihak yang sudah tertib dan mengeliminir mafia, jangan menyusahkan perusahaan yang ada.
104. Klasifikasi peralatan dibuat lebih rinci.
105. Mohon tampilan dari fitur sistem balis BAPETEN diperbaharui dengan tampilan terbaru.

106. Buatlah peraturan yang mudah dipahami namun isinya dapat diterapkan bagi keselamatan pekerjaannya.
107. Dalam mengurus izin, persyaratan harus ada SK izinRS tapi RS pada untuk mngurus izinRS, sosiaisasi RS harus ada.
108. Agar bahasa atau tata bahasanya dalam peraturan lebih dimudahkan lagi atau masyarakat lebih bisa mengerti.
109. Substansi dibuat lebih jelas, misalnya masa berlaku KTUNizin pemanfaatan ditetapkan secara pasti bukan dalam rentang.
110. Saat ini sudah baik, mohon dipertahankan proses peraturan ini dengan mengundang pengguna sebelum terbit (konsultasi public), BAPETENmelihat realisasi lapangan melalui pengkajian yang akurat sehingga tidak memberatkan pengguna.
111. Peraturan yang mengacu standart lain untuk pemahaman tidak perlu detail
112. Agar BAPETEN dapat mensosialisaikan kepada pihak RS(management) agar pihak manajemen punpaham terkait peraturan terdapat direalisasikan di RS sendiri.
113. Menambahi peraturan dari BAPETEN agar RS yang tidak memberikan TBRsebuah teguran.
114. Semua peraturan yang terkait kedepannya dapat membuat pelayanan lebih baik dan memudahkan dalam perizinan, baik dari tim dan tata administrasinya karena tujuannya agar perizinan dapat terlaksanabaik dan pelayanan tetap berjalan.

4.2.6.2. Manfaat Penerapan Peraturan BAPETEN bagi Pengguna di FRZR

1. Baiknya pekerja radiasi, pasien dan lingkungan terhindar dari penerimaan dosis radiasi yang berlebih melebihi NB yang telah ditetapkan
2. Adanya peraturan adalah kontrol bagi suatu pelayanan sehingga dalam pelayanan ada panduan yang mengatur juga melindungi untuk user ataupun konsumen (dalam hal ini adalah pasien)

3. Mempermudah jalannya proses perizinan/perpanjang izin serta memberikan arahan tentang proses keselamtan selama bekerja di bidang radiasi
4. Peraturan BAPETEN bisa memaksa pengusaha instalasi untuk memenuhi standar keselamatan radiasi di instalasi radiologi
5. Dengan adanya perizinan pemanfaatan sinar lebih aman karena seluruh unsur proteksi radiasi baik alat dan SDM menjadi terpenuhi. Selain itu dnegan adanya peraturan BAPETEN menjadi dasar pengajuan alat, tes kesehatan , pengadaan SDM dsb yang mendukung keselamatan penggunaan sinar
6. Memudahkan kami selaku distributor untuk selalu memperhatikan keselamatan *user*, pasien dan semua pihak yang berhubugan dengan produk radiasi
7. Sebagai acuan pemegang ijin untuk memberikan hak pekerja radiasi dan selalu memperhatikan keselamatan mulai dari keselamatan pasien, pekerja dan alat petugas yang digunakan dalam bekerja
8. Melindungi secara legal
9. Dengan adanaya peraturan yang ditetapkan keselamatan petugas lebih terpantau dan ruangan-ruangan lebih aman dan pasien pun lebih aman dan percaya dengan keselamatan yang ada
10. Adanya peraturan dari BAPETEN ini memudahkan kami di lapangan dalam menerapkan aspek keselamatan radiasi, juga dapat kami jadikan sebagai bahan pengajuan sarana prasana penunjang keselamatan radiasi ke pihak manajemen rumah sakit

4.2.7. Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di FRZR

4.2.7.1. Saran untuk Proses Inspeksi di FRZR

1. Jadwal inspeksi yang jelas, jadwal pembinaan yang jelas, ada *feedback* dari Laporan Hasil Inspeksi (LHI).
2. Surat pemberitahuan jangan mendadak, pengiriman LHI yang sesuai.
3. Memperjelas informasi dan komunikasi terkait proses inspeksi yang akan dilakukan.

4. Mohon ada evaluasi tindak lanjut terkait dari hasil temuan inspeksi yang sebelumnya.
5. Petugas inspeksi datang saat jam kerja yaitu pukul 07.00 s/d 14.00.
6. Inspeksi dilakukan 1 tahun sekali, inspeksi dilakukan pada jam kerja dan dilakukan pembinaan.
7. Jadwal inspeksi bisa diberitahukan melalui email atau surat pemberitahuan langsung ke RS dan sebaiknya inspeksi dilakukan pada jam kerja di hari kerja.
8. Sebaiknya inspeksi BAPETEN dilakukan secara konsisten dan menyeluruh, rutin atau berkala minimal tiap 2-3 tahun sekali.
9. Mohon saat inspeksi, jika ada satu pesawat perizinan yang masih dalam proses perizinan jangan diberi label merah, padahal pesawat yang lain sudah memiliki izin, mohon untuk masa perbaikan temuan saat inspeksi sedikit diperpanjang (jangan satu hari).
10. Agar sebelum inspeksi ada pemberitahuan dari BAPETEN kepada pihak RS terkait dan saat inspeksi diharapkan memberitahukan kepada petugas radiasi salahnya dimana dan yang benar seperti apa.
11. Petugas inspeksi sebaiknya lebih *care* dalam memberikan pembinaan kepada pengguna, karena tidak semua pengguna diberikan kemudahan dalam sarana dan prasarana yang berhubungan dengan inspeksi perizinan.
12. Perlu adanya pemberitahuan secara tertulis sehingga petugas dilapangan dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan.
13. Untuk inspeksi mohon dibuatkan surat yang mewajibkan manajemen RS/direktur untuk mendampingi proses inspeksi.
14. Sebaiknya pada saat inspeksi diperjelas tentang apa saja yang kurang baik dari segi ruangan, SDM nya maupun dari segi keselamatan pasien.
15. Diperjelas kuantitas dan waktu inspeksi agar sesuai dengan peraturan inspeksi.
16. Harap fokus pada pembinaan bukan untuk mencari-cari kesalahan.

17. Mohon dikirim LHI karenapengalaman dulu setelah inspeksi tidak diberitahukan resume dari LHI.
18. Lebih sopan dan lebih teliti.
19. Inspeksi juga dilakukan kepada instansi yang belum mempunyai izin.
20. Inspeksi ke radiologiostik juga perlu diperhatikan.
21. Jadwal inspeksi diberitahukan dengan jangka waktu yang tepat/tidak mendadak, inspeksi secara menyeluruh dengan orientasi pengarahan.
22. Perlu adanya *training* teknis inspekstur di fasilitator IBN untuk peningkatan keterampilan dan kesepahaman tentang temuan yang ditulis di LHIperlu diseragamkan.
23. Pemberitahuan untuk inspeksi minimal 2 bulan sebelum inspeksi, *softfile* dokumen inspeksi dari pengguna lebih dulu dikirim ke inspektur sebelum kedatangan.
24. Pada balis infara, 30 hari setelah inspeksi tidak ada menu pemberitahuan untuk menyampaikan perbaikan agar dipercepat penilaian LKK terlalu lama di proses.
25. Proses inspeksi diperlukan waktu yang jelas agar monitoring dan evaluasi membantu *improvement*.
26. Terkadang inspeksi tidak sesuai dengan jadwal yang di infokan.
27. Inspeksi sebaiknya juga mencakup tunjangan bahaya radiasi bagi pekerja sudah sesuai aturan pemerintah atau belum.
28. Cukup secara inspeksi dan dibuat dengan inspeksi TDR.
29. Proses pemeriksaan inspeksi hendaknya rutin untuk dilakukan dan konsisten sebagai wujud pembinaan para pemegang izin dan proses perbaikan apabila ada kekurangan.
30. Selain surat tertulis mohon ditembuskan kepada PPR secara elektronik mail.
31. Diberi arahan/*guide* dalam hal penjelasan *finding*/temuan inspeksi.
32. Bagi kami yang baru/RS yang masih baru tolong supaya dibimbing.
33. Jika datang ke instansi harap membuat janji terlebih dahulu, ramah dan senyum dalam inspeksi karenatujuna inspeksi bukan mencari

kesalahan instansi tetapi untuk mengkoreksi dan mebantu instansi dalam menyelesaikan penerapan peraturan dan diharapkan PPR dan BAPETEN dapat bersinergi dalam penerapan peraturan yang ada di lapangan.

34. Durasi inspeksi yang lebih diefisienskan lagi.
35. Penetapan inspeski sebaiknya dikabari terlebih dahulu (tanggal inspeksi) baik melalui tertulis pemberitahuan telepon atau WA.
36. Saran yang terkait denganproses inspeksi BAPETEN, agar jadwal yang sudah di tetapkan dijalankan misalnya tanggal inspeksi, tanggal 9 Juli jangan tanggal 9 Juni sudah di inspeksi.
37. Untuk hasil temuan atau perbaikan pada FRZR harap lebih cepat.
38. Untuk proses inspeksi diusahakan pada setiap instansi diberikan saran apa saja yang harus ada, baik dokumen ataupun perizinan pada instansi.
39. Agar inspeksi tepat waktu secara kesinambungan dan sesuai standar bila ada yang kurang semua dapat diperbaiki.
40. Pemberian *reward* dan *punisment* untuk pengguna fasilitas radiasi.
41. Inspeksi hendaknya dilakukan secara kontinyu dan konsisten sebagai sarana pembinaan kepada masing-masing pengguna.
42. Adanya pemberitahuan mengenai akan dilakukan inspeksi atau dapat diberitahukan dua bulan sebelumnya, karena pemberitahuan biasanya tidak langsung ke radiologinya tetapi tertahan di tata usaha RS.
43. Surat inspeksi minimal satu bulan sebelum inspeksi agar PPR dapat menyiapkan dokumen dan waktu agar tidak cuti selama pelaksanaan inspeksi.
44. Solusi tentang permasalahan radiodiagnostik agar bisa diberikan.
45. Waktu inspeksi minimal 2 tahun sekali, waktu untuk *follow up* hasil inspeksi agar diperpanjang.
46. Perlu untuk penekapan terhadap pemilik untuk melengkapi APD, survey meter dan QC tools.
47. Rutin melakukan inspeksi ke daerah-daerah.

48. Jadwal inspeksi diinfokan 1 bulan sebelumnya.
49. Saat inspeksi utamakan keselamatan radiasi yang berhubungan dengan fasilitas.
50. jangan berfokus keberkas karena berkas sudah dievaluasi oleh evaluator.
51. Inspeksi sebaiknya jangan hanya fasilitas yang sudah ada izin tetapi juga ke klinik atau RS yang menggunakan peralatan x-ray (mendeteksi peralatan yang digunakan di klinik 1 RS).
52. Proses inspeksi harusnya dilakukan secara menyeluruh terhadap pihak yang memanfaatkan sumber radiasi di suatu provinsi/kota, ada pihak yang diinspeksi ada juga tidak.
53. Inspeksi jangan fokus pada penguna yang sudah ada itikad urus izin, yang perlu diinspeksi fasilitas yang dengan sengaja menutupi kegiatannya.
54. Harap diberikan nomor kontak pengaduan/bantuan pada aplikasi balis online.
55. Kalauada penghamburan sinar mohon untuk ditindaklanjuti bagaimana langkah baiknya untuk diperbaiki agar tidak ada penghamburan lagi.
56. Tentang LHI/balis informasi kalau bisa dipermudah dalam pengisian datanya.
57. Mohon surat pemberitahuan inspeksi selain melalui pos untuk dapat dikirim secara langsung ke kantor PPR atau instansi setempat.
58. Untuk yang instansi yang berdekatan dengan instansi nuklir/ radiografi ketika inspeksi, untuk bagian radiloginya harus ada kepastian, jadi semisak instani tersebut dapat inspeksi fasilitas yang dekat, di datangi juga.
59. Sebaiknya saat inspeksi dari pihak BAPETEN meminta pihak *management*RS untuk ikut terlibat dan ikut melihat proses inspeksi yang dilakukan sebab jika hanya pihak intalasi/pengguna saja yang terlibat terkadang untuk perbaikan yang dibutuhkan *management* RS berbelit.

60. Untuk inspeksi selain pemberitahuan waktu apakah bisa diberitahukan apa saja yang perlu kami sediakan, paling tidak poin-poinyang perlu kami sediakan walaupun sudah lengkap.
61. Lebih memahami tentang permasalahan dan peraturan proses inspeksi di BAPETEN.
62. Kalau bisa inspeksi dibuat berkala jika ada kekurangan atau masukan selama inspeksi sebaiknya didiskusikan dengan direktur agar cepat diperbaiki.
63. Memastikan konsistensi praktik manajemen keselamtan radiasi.
64. Dapat memberikan masukan tentang kekurangan sehingga kami dapat mengajukan perbaikan ke pihak RS.
65. Kesesuaian data antara balis *online* dengan di lapangan.
66. Mohon inspeksi di instansi kami dilakukan setiap tahun agar keselamatan radiasi tempat kami dapat terpantau dengan baik, mohon waktu penyelesaiannya inspeksi ditambah agar hasil maksimal.
67. Selain inspeksi alangkah baiknya kalau BAPETEN memberikan arahan agar pengguna dapat memahami maksud dan tujuan inspeksi.
68. Untuk laporan hasil inspeksi bisa dipercepat dikeluarkan agar dapat langsung melakukan perbaikan.
69. Mohon kiranya di daerah Kalimantan Selatan lebih sering di inspeksi untuk pemerataan alat radiodiagnostik yang berizin dan sesuai dengan peraturan BAPETEN.
70. Link LKF data balis *online*, waktu pengiriman LHI dipercepat agar pengurusan perbaikan hasil inspeksi ke direksi lebih cepat.
71. SebaiknyaLHI di perbaharui secara otomatis. Sebaiknya antara balis perizinan dan balis informasi terintegrasi satu sama lain contohnya alamat instansi tidak sama antara di balis perizinan dan balis informasi, alamat instansi tidak bisa diperbaharui, data pekerja yang non aktif tidak bisa di hapus dari data balis.
72. Dapat *memfollow up*RS setelah inspeksi dan berhubungan langsung terhadap manajemen RS bukan hanya radiologinya saja.

73. Waktu inspeksi yang lama, penegakan aturan terhadap inspeksi terhadap RS pemerintah kurang tegas.
74. Mungkin perlu dijadwalkan per-tanggal jika akan inspeksi ke instansi contoh RSWilliam Both tanggal 30 desember 2018 agar sesuai dengan yang akan dituju.
75. Untuk memastikan segala persyaratan di unit terkait sudah sesuai yang diinginkan atau memenuhi perundang-undnagan di BAPETEN.
76. Harus seimbang, sering ke sanpellos yang ditujuan c dan d.
77. Jadwal petugas inspeksi terlalu lama dan terkesan seperti sidule, selalu mencari keslaahan pengguna.
78. Mohon lebih ramah dalam melakukan inspeksi.
79. Kami menyaranakan agar BAPETEN memberikan informsi batasan paparat *release* pasien di kedokteran nuklir secar jelas sewaktu inspeksi, kami bertanya kepada inspeksturnya tetapi beliau juga tidak bisa menjawab secara gamblang hanya muter-muter merujuk ke aturan negara lain, ada satu kasus dari hasil inspeksi kami disarankan untuk menggabungkan program proteksi masing-masingbidang ke dalam satu program proteksi pusat dua tahun kemudian inspekstur yangberbeda menyarankan agar *proreamproteksi* dipisah seperti tidak ada standar yang jelas mengenai pembuatan program proteksi radiasi ini.
80. Pada saat inspeksi tahun 2018, inspektur terkesan terburu buru, dari jadwal inspeksi yang seharusnya satu hari hanya diselesaikan dalam waktu setengah hari, integrasi antara balis perizinan dan balis infara sehingga inspektur mendapatkan data terbaru sebelum melakukaninspeksi.
81. Fasilitas keamanan dalam inspeksi harap dilengkapi contoh *dosimetry*.
82. Penjelasan untuk kekurangan dan peraturan diharapkan lebih jelas, lebih rutin diadakan, intonasi juga lewat *emai*//*fax* RS /fasilitas.

83. Konsisten dalam frekuensi inspeksi, inspektur diharapkan dapat membimbing dan memberi pencerahan atau pembinaan terkait pelakasanaan peraturan atau perizinan dilapangan.
84. Mohon hasil detail di *web* balis bisa lebih cepat.
85. Untuk pengisian kuesioner seperti ini, sepertinya akan lebih baik bila disebar secara *online* saja sehingga bisa lebih cepat dan lebih praktis tidak harus datang di suatu tempat dan memakan waktu yang terlalu banyak.

4.2.7.2. Manfaat Penerapan Inspeksi BAPETEN bagi Pengguna di FRZR

1. Sebagai koridor pelaksanaan sistem kerja.
2. Dengan adanya inspeksi, peraturan dan keselamatan sudah disesuaikan dan dapat dilaksanakan di instansi kami, hasilnya dapatmelengkapi kekurangan-kekurangan yang ada di instansi khususnya radiologi.
3. Untuk masukan bagi pihak manajemen untuk peningkatan sarana di instansi radiologi.
4. Dapat menambah pengetahuan dan ilmu.
5. Dapat menambah ilmu mengenai peraturan penggunaan sumber radiasi.
6. Sebagai tolak ukur bagi instansi pengguan apakah selama ini regulasi/sarparas sudah sesuai dengan ketentuan atau belum.
7. Dapat meningkatkan keselamatan pekerja khusunya dalam radiasi karena pekerjadiharuskan memiliki kartu dosis, tes kesehatan rutin, *loogbook* perawatan pesawat.
8. Menjadikan para pekerja mengetahui mengenai tempat kerjanya sudah memenuhi persyaratan untuk keselamatan kerja atau belum.
9. Mengetahui kadaan lapangan/tempat bekerja menurut inspeksi dari petugas BAPETEN, mengetahui kekurangan pada tempat bekerja terkait dengan pemanfaatna radiasi, mendapatkan penjelasan cara menyelesaikan permasalahan yang ditemukan oleh petugas inspeksi.

10. Memberi masukan tentang keselamatan kerja di area radiasi secara langsung ke petugas dan pemegang izin.

4.2.8. Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN

1. Untuk IBN (Instalasi Bahan Nuklir) dimohon dibuat sistem terpadu dalam pengajuan perijinan seperti sib pekerja, ijin bahan nuklir, ijin instalasi
2. Setidaknya untuk biaya perijinan terkiat bahan nuklir tarifnya jangan terlalu tinggi mengingat anggaran yang diberikan oleh pemerintah sering mengalami pemotongan
3. Kejelasan akan kategori layanan perijinan bahan nuklir
4. Sistem *upload* sulit, tidak selalu bisa diakses, tidak selalu online, kesulitan upload saat jam kerja; pada kolom perijinan pengisian data sub data alat pemantauan dosis perorangan membingungkankarenadata alattersebut sudah di *upload* di alat ukur radiasi; menghilangkan menu kadaluarsa pada ijin yang telah di perbaharui
5. Akan lebih baik jika dalam website balis perijinan diadakan menu chat denganpetugas sehingga jika ada kendala dapat langsung diselesaikan
6. Keseragaman interpretasi para evaluator, update data perijinan sehingga tradiasi yang sudah memiliki ijin atau dihentikan ijinya tidak dianggap kadaluarsa, integrasi sistem perijinan dan inspeksi
7. Kelengkapan persyaratan menyangkut dengan dokumen instalasi nuklir untuk di tinjau ulang jumlahnya karena menyangkut rahasia instalasi nuklir
8. Mohon dalam pembahasan terkait dokumen perijina [pkb misalnya] dapat disederhanakan sehingga tidak berlarut larut
9. Sebaiknya pengguna/user dapat menghapus sendiri file yang tidak diperlukan di balis online, sebaiknya data yang sama tetap ada diformulir baru pada waktu register perijinan

10. Hendaknya dibedakan antara pemohon ijin yang baru dengan yang lama, untuk yang lama karena sudah ada di database maka tidak perlu lagi mengupload dokumen dokumen persyaratan ijin

4.2.9. Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN

4.2.9.1. Saran untuk Proses Peraturan di IBN

1. Perlu ada pendekatan pemeriksaan terkait kepastian instalasi, sib personal perlu ditinjau ulang,
2. Setiap ada peraturan baru maupun perubahan sekiranya untuk lebih gencar lagi dalm mensosialisasikan ke PSTNT agar fasilitas bisa menyesuaikan dengan aturan yang berlaku
3. Optimasi *granding approach* dalam mengambil rujukan dari standart iaea sehingga dapat terapkan difasilitas yang ada di indonesia
4. Mohon BAPETEN meningkatkan frekuensi penyuluhan dan konsultasi publik terkait aturan baru , jika ada rancangan peraturan baru, kiranya dapat dikirimkan pemberitahuan tersebut ke instansi atau *end user* karenamungkin tidak semua orang sering membuka *website* BAPETEN
5. Substansi dibuat lebih jelas , misalnya masa berlaku KTUN ijin pemanfaatan ditetapkan secara pasti bukan dalam rentang
6. Seharusnya ada form yang baku mengenai turunan dari peaturan BAPETEN [misalnya form laporan verifikasi keselamatan , laporan verifikasi keamanan, form kartu dosis]
7. Peraturan yang mengacu standar lain untuk pemahaman tidak perlu detail

4.2.9.2. Manfaat Penerapan Peraturan BAPETEN bagi Pengguna di IBN

1. Untuk menjamin keselamatan yang maksimal dan objektif, memberikan penilaian dari pihak eksternal dalam melihat implementasi keselamatan
2. Bahasa yang dituangkan dalam peraturan membuat kita waspada dan hati hati dalam berkegiatan terutama di bidang yang mempunyai

dampak bahaya multidimensional seperti reaktor sehingga menjamin keselamatan baik personel dan lingkungannya

3. Bermanfaat dan selamat akan tetapi terkadang ada beberapa peraturan yang cenderung berlebihan
4. Menjamin keselamatan bagi pekerja radiasi dan masyarakat
5. Penerapan peratuan tidak hanya akan bermanfaat bagi saya pribadi tapi juga bagi orang pekerja , masyarakat dan lingkungan hidup, hal ini merupakan keharusan bagi semua pengguna sumber radiasi di Indonesia [untuk mematuhi amanah UU No 10 tahun 1997]
6. Dengan menerapkan peraturan tujuan keselamatan radiasi akan terwujud
7. Penerapan peraturan di bidang ketenaganukliran akan menjamin keselamatan nuklir
8. Agar sumber radiasi yang kita pakai dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya dengan mengurasi resiko sekecil-kecilnya, sebagai pengawasan dalam pemantauan agar tidak membahayakan baik bagi pekerja masyarakat dan lingkunganya

4.2.10. Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di IBN

4.2.10.1. Saran untuk Proses Inspeksi di IBN

1. Pelaksanaan inspeksi setidaknya diberitahukan sebelumnya sehingga waktu cukup sehingga tidak terhalang informasi datang mendesak (info di website tidak update)
2. Agar pengiriman lebih dapat segera agar audit atau fasilitas memiliki cukup tenggat waktu untuk dapat menyelesaikan hasil inspeksi
3. Diperlukan inspekstor yang bisa memberikan *win win solution*
4. Pemberitahuan waktu inspeksi harus sesuai dengan pemberitahuan yang diberikan
5. Mohon kejelasan dari konfirmasi balik terhadap laporan tindak lanjut dari pengguna
6. Kami menyaranakan agar BAPETEN memberikan informasi batasan paparat release pasien di kedokteran nuklir secara jelas. Sewaktu

inspeksi kami bertanya kepada inspeksturnya tetapi beliau juga tidak bisa menjawab secara gamblang

7. Pada saat inspeksi tahun 2018, inspektur terkesan terburu buru dari jadwal inspeksi satu hari hanya diselesaikan dalam waktu setengah hari, integrasi antara balis perijinan dan balis infara sehingga inspektur mendapatkan data terbaru sebelum melakukan inspeksi
8. Beberapa instansi yang diperiksa tumpang tindih
9. Hasil inspeksi sebaiknya dapat disampaikan langsung setelah proses inspeksi selesai dan ditanda tangani kedua belah pihak sebagai acuan dalam laporan di balis infora
10. Inspektur yang dikirim seharusnya yang menguasai bidang keahlian inspeksi agar tidak di rolling ke bidang yang telah dikuasai

4.2.10.2. Manfaat Penerapan Inspeksi BAPETEN bagi Pengguna di IBN

1. Pemantauan kesesuaian SSK dengana ketentuan merupakan sesuatu hal yang harus di pantau secara rutin agar keselamatan terjamin untuk semua
2. Sebagai *reminder feedback* bagi fasilitas agar dapat meningkatkan kualitas kerja
3. Agar menjamin keselamatan dari instansi pangguna zat radiokatif
4. Memastikan semua persyaratan peraturan terpenuhi dan tujuan keselamatan radiasi tercapai dengan pengecekan implementasi program proteksi dan keselamatan radiasi
5. Sebagai verifikasi lapangan terhadap penerapan peraturan tentang keselamatan
6. Untuk pengawasan internal sehingga kita dapat meningkatkan terus kinerja dalam hal proteksi dan keselamatan radiasi dalam pemanfaatan ZKA
7. Sebagai kontrak untuk pemantauan terhadap peraturanyang berlaku

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei, diperoleh kesimpulan bahwaIndeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPETEN secara keseluruhan adalah 3,27. Sedangkan IKM pada strata FRZR sebesar 3,26 dan IKM pada strata IBN sebesar 3,38. Menurut Permenpan No 14 Tahun 2017 nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan yang baik.

Pada BAPETEN secara keseluruhan, nilai IKM pada proses perizinan sebesar 3,24; proses peraturan sebesar 3,18dan proses inspeksi sebesar 3,37. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik.

Pada strata FRZR nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,23; peraturan adalah 3,18; dan inspeksi adalah 3,37. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai3,0644 - 3,532. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah kecepatan penanganan pengaduan dan kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan. Pada proses peraturan tidak ada unsur mendesak untuk segera diperbaiki. Sedangkan pada proses inspeksi menurut analisis *importace-performance*unsur yang harus segera diperbaiki adalah keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna.

Pada strata IBN nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,43; peraturan adalah 3,28; dan inspeksi adalah 3,41. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan baik karena berada pada rentang nilai3,0644 - 3,532. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses

perizinanunsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah persyaratan perizinan, kecepatan dan ketepatan dalam penangaan pengaduan, dan kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan. Pada proses peraturan tidak ada unsur mendesak untuk segera diperbaiki. Sedangkan pada proses inspeksi, unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalahketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan, perlengkapan inspeksi, dan pembinaan inspektur kepada pengguna.

Pada strata FRZR instansi yang disurvei dalam kegiatan ini adalah instansi kesehatan dan industri. Untuk instansi kesehatan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,23; peraturan adalah 3,18; dan inspeksi adalah 3,36. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai3,0644 - 3,532. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan. Pada proses peraturan tidak ada unsur mendesak untuk segera diperbaiki. Sedangkan pada proses inspeksi menurut analisis *importace-performance*unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna.

Pada instansi industri, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,25; peraturan adalah 3,15; dan inspeksi adalah 3,38. Nilai IKM untuk proses perizinan dan proses peraturan dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532.. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah kecepatan penanganan pengaduan.Pada proses peraturan tidak ada unsur mendesak untuk segera diperbaiki. Sedangkan pada proses inspeksi, unsur yang harus segera diperbaiki kinerjanya adalah keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI), etika inspektur, dan keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Instrumen Survei

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN TERKAIT PERIZINAN, PERATURAN, DAN INSPEKSI TAHUN 2018

NO : ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

TUJUAN SURVEI

Survei ini bertujuan untuk:
1. Mendapatkan data tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja proses pengawasan (perizinan, peraturan dan inspeksi) bagi Fasilitas FRZR dan IBN
2. Mendapatkan data untuk perbaikan sistem perizinan, peraturan dan inspeksi
3. Mendapatakan sebaran tingkat kepuasandan data perbaikan dari pihak pengguna sesuai dengan kuesioner yang disebarkan.
4. Mendapatkan masukan terhadap butir-butir mutu pelayanan yang harus ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna.

KERAHASIAAN

Survei ini bersifat RAHASIA, data/informasi yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan terbatas untuk keperluan Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN). Tabulasi dan analisis dilakukan secara gabungan sehingga informasi secara individu dijamin kerahasiaannya.

Keterangan dan Data yang diminta oleh BAPETEN bukan untuk maksud pemeriksaan, melainkan untuk kepentingan statistik, oleh karena itu dimohon bantuannya untuk dapat menjawab dengan sejujurnya kuesioner ini. Sebagai bukti keabsahan jawaban responden, kami mohon responden bersedia membubuhkan tanda tangan pada kotak yang tersedia di sisi kanan bawah.

Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama : _____

Jabata/Posisi : _____

Nama Instansi : _____

Alamat Instansi : _____

No. Telepon/Fax : _____

Jenis Instansi : ☐ Kesehatan ☐ Industri ☐ Instalasi dan Bahan Nuklir (IBN)

VALIDASI LEMBAR KUESIONER

Responden,	Surveyor,	Validator,
Nama :	Nama:	Nama :
Tgl :	Tgl :	Tgl :

I. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Perizinan di FRZR

REALITAS (KINERJA)				Skor	UNSUR PENTING DALAM PROSES PERIZINAN	RELEVANSI (TINGKAT PENTING)				Skor
1—— 30 Sangat sulit	31—— 60 Tidak mudah	61—— 90 Mudah	91—— 100 Sangat mudah		**1. Alur Perizinan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak sesuai	31—— 60 Tidak sesuai	61—— 90 Sesuai	91—— 100 Sangat sesuai		**2. Persyaratan Perizinan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat sulit	31—— 60 Tidak mudah	61—— 90 Mudah	91—— 100 Sangat mudah		**3. Kemudahan menggunakan sistem perizinan online**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat sulit	31—— 60 Tidak mudah	61—— 90 Mudah	91—— 100 Sangat mudah		**4. Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak andal	31—— 60 Tidak andal	61—— 90 Andal	91—— 100 Sangat andal		**5. Keandalan sistem perizinan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30	31—— 60	61—— 90	91—— 100			1—— 30	31—— 60	61—— 90	91—— 100	

Sangat tidak yakin	Tidak yakin	Yakin	Sangat yakin		**6. Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online**	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak sesuai	31—— 60 Tidak sesuai	61—— 90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		**7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak sopan	31—— 60 Tidak sopan	61—— 90 Sopan	91—100 Sangat sopan		**8. Etika petugas dalam pelayanan perizinan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak wajar	31—— 60 Tidak wajar	61—— 90 Wajar	91—100 Sangat wajar		**9. Kewajaran biaya perizinan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak sesuai	31—— 60 Tidak sesuai	61—— 90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		**10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak tepat	31—— 60 Tidak tepat	61—— 90 tepat	91—100 Sangat tepat		**11. Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja kurang dari 60, pertanyaan di bawah ini wajib anda jawab

a) Jenis aduan apa yang pernah anda sampaikan ke BAPETEN? _____

b) Media apa yang anda gunakan untuk menyampaikan aduan tersebut _____

1—— 30 Sangat Tidak kompeten	31—— 60 Tidak kompeten	61—— 90 Kompeten	91—100 Sangat kompeten		**12. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari 60, menurut anda kompetensi SDM mana yang masih kurang?

_____

_____

1—— 30 Sangat tidak adil	31—— 60 Tidak adil	61—— 90 Adil	91—100 Sangat adil		13. **Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari 60, menurut anda dimana letak keadilan yang anda rasa masih kurang?

_____

_____

Secara Keseluruhan, seberapa puaskah anda terhadap kinerja proses perizinan di BAPETEN?

1—— 30 Sangat tidak puas	31—— 60 Tidak puas	61—— 90 Puas	91—100 Sangat puas	**Skor**

Apa saja saran/masukan anda terkait dengan proses perizinan di BAPETEN?

_____

_____

_____

KETERANGAN UNSUR PENTING DALAM PELAYANAN PERIZINAN FRZR

1. Alur perizinan, yaitu kemudahan masyarakat dalam mengikuti dan memahami tahapan pelayanan yang diberikan, dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan perizinan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kemudahan menggunakan sistem perizinan online yaitu, Kemudahan menggunakan terhadap sistem perizinan online yaitu, kemudahan menggunakan perizinan online (user friendly, tampilannya ruwet ndak, jumlah jendala yg harus dibuka)
4. Kemudahan memantau status permohonan Izin, yaitu terkait dengan kemudahan dalam sistem BALIS untuk memantau status permohonan Izin
5. Keandalan sistem perizinan, Keandalan sistem perizinan, yaitu kemampuan sistem untuk dapat selalu diakses setiap saat (sering down apa ndak, loadingnya lama)
6. Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem perizinan online, yaitu Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem perizinan online (ada data dipihak lain, apakah pernah menemukan perizinan bapeten online lain, ada tulisan secure pada samping kiri atas bapeten.go.id).
7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu lama waktu yang dibutuhkan dari pengajuan sampai dengan terbitnya ijin dari BAPETEN
8. Etika dalam berkomunikasi petugas perizinan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai (komunikasi lewat telepon, chat, email, wa)
9. Kewajaran biaya perizinan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
10. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, yaitu kepastian biaya perizinan
11. Kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menangani sebuah aduan
12. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan, yaitu kemampuan SDM dalam memahami dan melayani masyarakat yang mengurus perijinan yaitu terkait dengan kejujuran, ketegasan, keprofesionalan, kecermatan, disiplin, tanggung jawab, pengetahuan SDM dalam pemahaman permasalahan perizinan.
13. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna terkait nilai-nilai umum yang diterima oleh setiap pengguna (tidak hanya terkait biaya)

II. Unsur-Unsur Penting Dalam Peraturan

REALITAS (KINERJA)					UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURAN	RELEVANSI (TINGKAT PENTING)				
				Skor						Skor
1—— 30 Sangat tidak efektif	31—— 60 Tidak efektif	61—— 90 Efektif	91—— 100 Sangat efektif		**1. Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari 60, menurut anda pada bagian mana yang masih kurang efektif?										
1—— 30 Sangat tidak efektif	31—— 60 Tidak efektif	61—— 90 Efektif	91—— 100 Sangat efektif		**2. Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari 60, menurut anda pada bagian mana yang masih kurang efektif?										
1—— 30 Sangat tidak mudah	31—— 60 Tidak mudah	61—— 90 Mudah	91—— 100 Sangat mudah		**3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak selaras	31—— 60 Tidak selaras	61—— 90 Selaras	91—— 100 Sangat selaras		**4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30	31—— 60	61—— 90	91—— 100			1—— 30	31—— 60	61—— 90	91—— 100	

Sangat tidak selaras	Tidak selaras	Selaras	Sangat selaras		**5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain**	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak jelas	31—— 60 Tidak jelas	61—— 90 Jelas	91—100 Sangat jelas		**6. Kejelasan isi peraturan BAPETEN**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak mudah	31—— 60 Tidak mudah	61—— 90 Mudah	91—100 Sangat mudah		**7. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak mudah	31—— 60 Tidak mudah	61—— 90 Mudah	91—100 Sangat mudah		**8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak mudah	31—— 60 Tidak mudah	61—— 90 Mudah	91—100 Sangat mudah		**9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak adil	31—— 60 Tidak adil	61—— 90 Adil	91—100 Sangat adil		**10. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30	31—— 60	61—— 90	91—100			1—— 30	31—— 60	61—— 90	91—100	
Sangat tidak lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat lengkap		**11. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN**	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak mudah	31—— 60 Tidak mudah	61—— 90 Mudah	91—100 Sangat mudah		**12. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	

Secara Keseluruhan, seberapa puaskah anda terhadap kinerja proses peraturan di BAPETEN?

1—— 30 Sangat tidak puas	31—— 60 Tidak puas	61—— 90 Puas	91—100 Sangat puas	**Skor**

Apa saja saran/masukan anda terkait dengan proses peraturan di BAPETEN?

_____

_____

_____

Secara umum, apakah manfaat penerapan peraturan bagi keselamatan Anda?

_____

_____

_____

KETERANGAN UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURAN

1. Keefektifan Konsultasi Pubilk (KP) peraturan (draf), terkait adanya undangan menghadiri KP, masukan dari pengguna yang hadir dari setiap KP, cakupan substansi/muatan dalam KP, kesesuaian diskusi KP dengan substansi/ muatan KP, ketepatan sasaran peserta KP, dan kemudahan penyampaian masukan perbaikan terhadap peraturan/rancangan peraturan ke BAPETEN.
2. Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, terkait pemahaman pengguna yang hadir dalam penyuluhan peraturan terhadap substansi/muatan yang disampaikan BAPETEN , cakupan substansi muatan dalam penyuluhan peraturan dan ketepatan sasaran peserta penyuluhan peraturan.
3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN, terkait akses peraturan dari semua media, baik daring (online) maupun cetak.
4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain, yang seharusnya peraturan BAPETEN tidak bertentangan atau tumpang tindih dalam kewenangan dengan peraturan lain.
5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain, yaitu ada tidaknya pertentangan dari segi muatan dalam antar peraturan BAPETEN
6. Kejelasan isi peraturan BAPETEN, terkait pasal-pasal dalam peraturan yang mudah dimengerti dan tidak multitafsir.
7. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan , terkait ketersediaan dana untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan.
8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia, terkait ketersedian SDM untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan.
9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia, terkait ketersedian SDM untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan.
10. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna, terkait nilai umum dari peraturan yang harus dapat diterapkan oleh setiap pengguna (tidak hanya terkait biaya)
11. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN, yaitu dalam kebijakan internalnya
12. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi, yaitu kemudahan instansi menerapkan peraturan BAPETEN

III. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Inspeksi di FRZR

REALITAS (KINERJA)				Skor	UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI	RELEVANSI (TINGKAT PENTING)				Skor
1—— 30 Sangat Tidak cukup	31—— 60 Tidak cukup	61—— 90 cukup	91—— 100 Sangat cukup		**1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak sesuai	31—— 60 Tidak sesuai	61—— 90 Sesuai	91—— 100 Sangat sesuai		**2. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak efektif	31—— 60 Tidak efektif	61—— 90 Efektif	91—— 100 Sangat efektif		**3. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari 60, menurut anda pada bagian mana yang masih kurang efektif?

_____

_____

1—— 30 Sangat tidak lengkap	31—— 60 Tidak Lengkap	61—— 90 Lengkap	91—— 100 Sangat lengkap		**4. Kelengkapan identitas inspektur**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak sesuai	31—— 60 Tidak sesuai	61—— 90 Sesuai	91—— 100 Sangat sesuai		**5. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—— 100 Sangat penting	

1—— 30 Sangat tidak kompeten	31—— 60 Tidak kompeten	61—— 90 Kom-peten	91—100 Sangat kompeten		**6. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari 60, menurut anda kompetensi SDM mana yang masih kurang?

_____

_____

1—— 30 Sangat tidak lengkap	31—— 60 Tidak Lengkap	61—— 90 Lengkap	91—100 Sangat lengkap		**7. Perlengkapan Inspeksi**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak baik	31—— 60 Tidak baik	61—— 90 Baik	91—100 Sangat baik		**8. Etika Inspektur**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak ber-manfaat	31—— 60 Tidak Ber-manfaat	61—— 90 Ber-manfaat	91—100 Sangat ber-manfaat		**9. Pembinaan inspektur kepada pengguna**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak tepat	31—— 60 Tidak Tepat	61—— 90 Tepat	91—100 Sangat tepat		**10. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak cukup	31—— 60 Tidak cukup	61—— 90 Cukup	91—100 Sangat cukup		**11. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak sesuai	31—— 60 Tidak sesuai	61—— 90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		**12. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—— 30 Sangat tidak adil	31—— 60 Tidak adil	61—— 90 Adil	91—100 Sangat adil		13. **Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna**	1—— 30 Sangat tidak penting	31—— 60 Tidak penting	61—— 90 Penting	91—100 Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari 60, menurut anda dimana letak keadilan yang anda rasa masih kurang?

_____

_____

Secara Keseluruhan, seberapa puaskah anda terhadap kinerja proses inspeksi di BAPETEN?

1—— 30 Sangat tidak puas	31—— 60 Tidak puas	61—— 90 Puas	91—100 Sangat puas	**Skor**

Apa saja saran/masukan anda terkait dengan proses inspeksi di BAPETEN?

_____

_____

_____

Secara umum, apakah manfaat inspeksi bagi keselamatan Anda?

KETERANGAN UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI

1 Frekuensi inspeksi ke fasilitas, apakah dipandang terlalu sering, cukup atau kurang dan bagaimana frekuensi inspeksi yang ideal
2 Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan, juga terkait ketepatan waktu inspektur dalam melaksanakan inspeksi sesuai dengan kesepakatan
3 Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF), terkait pendapat pengguna, apakah menyulitkan atau bermanfaat (self assesment)
4 Kelengkapan identitas inspektur, yaitu identitas diri (ID) dan Surat Perintah Inspeksi.
5 Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI), terkait tujuan yang diinspeksi
6 Kesesuaian pelaksanaan inspeksi , terkait pemberian Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI), ketepatan waktu penyerahan LHI ke pengguna
7 Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN, yaitu kejujuran inspektur, ketegasan inspektur, keprofesionalan inspektur, kecermatan inspektur, disiplin, tanggung jawab, kemampuan inspektur dalam melakukan inspeksi, pengetahuan inspektur dalam pemahaman permasalahan dan peraturan, serta kemampuan komunikasi inspektur
8 Perlengkapan inspeksi, terkait kesesuaian peralatan inspeksi dengan objek dan tujuan inspeksi, kelengkapan proteksi radiasi, kelengkapan Alat Pelindung Diri (APD), serta kalibrasi peralatan
9 Etika inspektur, yaitu perilaku inspektur selama melakukan inspeksi termasuk kemampuan komunikasi inspektur, atau permintaan pelayanan berlebihan, misalnya fasilitas penjemputan dll.
10 Pembinaan Inspektur kepada pengguna, terkait apakah inspeksi yang dilaksanakan ada unsur pembinaan dari inspektur BAPETEN (diberi waktu untuk perbaikan, tindak lanjut temuan)
11 Jangka waktu antara penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk mengirim LHI setelah inspeksi
12 Kecukupan durasi inspeksi pada fasilitas, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melakukan inspeksi di setiap fasilitas
13 Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan, terkait temuan atau fakta melanggar peraturan yang mana
14 Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna, yaitu terkait dengan nilai-nilai umum yang diterima oleh setiap pengguna (tidak hanya terkait biaya)

2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei

NO	**NAMA INSTANSI**	**ALAMAT**
1	RSI PMI MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN	JL RAYA AMBOKEMBANG NO 42-44 KEDUNGWUNI PEKALONGAN
2	RS PERMATA MEDIKA	JL MOCH INCHSAN NO 93-97 NGALIAN SEMARANG
3	RSUD DR LUKMONOHADI KUDUS	JL DR. LUKMONOHADI 19 KUDUS
4	RS BUDI AGUNG JUWANA	JL BAJO NO 7 JUWANA
5	RSUD RAA SOEWONDO PATI	JL DR SUSANTO 114 PATI
6	RS MITRA BANGSA PATI	JL KOL SUGIYONO NO 75 PATI
7	RS HERMINA BANYUMANIK	JL JENDRAL ANTON SOEDJARWO NO 195
8	RSUD KOTA SALATIGA	JL OSAMALIKI NO 19 SALATIGA
9	RSUD TUGUREJO SEMARANG	JL RAYA TUGUREJO SEMARANG
10	RSUP DR KARIADI SEMARANG	JL DR SUTOMO NO 16 SEMARANG
11	RSU SANTA MARIA PEMALANG	JL PEMUDA NO 24 PEMALANG
12	RSUI HARAPAN ANDA TEGAL	JL ABABIL NO 42 TEGAL
13	RS PARU DR ARYOWIRAWAN SALATIGA	JL HASANUDDIN NO 806 SALATIGA
14	RSUD AMBARAWA	L KARTINI NO 101 ABARAWA
15	RSJ DR AMINO GONDOHUTOMO	JL BRIGJEND SUDIARTO 347 SEMARANG
16	RS ST ELISABETH SEMARANG	JL KAWI NO 1 SEMARANG 50231
17	RS TK IV 04.07.01	JL RAYA PAGINGAN TEGAL
18	RSUD KRATON KAB PEKALONGAN	JL VETERAN NO 31 PEKALONGAN
19	RSI ARAFAH REMBANG	JL RAYA TREMBANG -LSM KMV TRITUNGGAL REMBANG
20	RSI NU DEMAK	JL JOGOLOYO NO 09 DEMAK
21	RSUD DR M ASHARI	JL GATOT SUBROTO 41 PEMALANG JATENG
22	RS BHAKTI ASIH BREBES	JL P DIPONEGORO 125 PESANTUNAN BREBES JATENG
23	RS HERMINA PANDANARAN	JL PANDARAN NO 24 SEMARANG
24	RS PANTI WILASA DR CIPTO SEMARANG	JL DR CIPTO NO 50 SEMARANG
25	RSIA GUNUNG SAWO	JL GUNUNG SAWO NO 21 SEMARANG
26	RSUD BATANG	JL DR SUTOMO NO 16 SEMARANG
27	RSUD SUNAN KALIJAGA KAB DEMAK	JL SULTAN FATAH NO 669/50 DEMAK
28	RS PELITA ANUGRAH	JL RAYA BANDUNGREJO KM 11 MRANGGEN DEMAK
29	RSU SIAGA MEDIKA PEMALANG	JL PERINTIS KEMERDEKAAN NO 1 BEJI GANDULAN PEMALANG
30	RS TELOGOREJO	JL KYAI AHMAD DAHLAN SEMARANG
31	RS AISIYAH KUDUS	JL HOS COKROAMINOTO NO 248
32	RSUD BREBES	JL JEND SUDIRMAN NO 181 PANGEMBON BREBES
33	RS PKU MUHAMMADIYAH MAYONG JEPARA	JL PEGADAIAN NO 12 MAYONG JEPARA
34	RSUD DR. H SOEWONDO KENDAL	JL LAUT NO 21 NGILIR KENDAL
35	RS MARDI RAHAYU	JL AKBP R AGIL KUSUMADYA NO. 110 JATIREJO JATI
36	RSI SUNAN KUDUS	JL KUDUS PERMAI NO 1 KALIWUNGU KUDUS
37	RSUD DR LOEKMONOHADI	JL DR LOEKMONOHADI NO 19 KUDUS
38	RS PERMATA MEDIKA	JL MOCH ICHSAN 95-97 NGALIYAN SEMARANG
39	RSI SULTAN AGUNG SEMARANG	JL RAYA KALIGAWE KM 4 SEMARANG

40	RSU PURI ASIH SALATIGA	JL JEND SUDIRMAN 159 SALATIGA
41	RS KEN SARAS	JL SOEKARNO HATTA KM 29 BERGAS KARANGJATI UNGARAN
42	RSUD KELET JEPARA	JL RAYA JEPARA PATI KM 33 JEPARA
43	RS NASIONAL DIPONEGORO	JL PROF SOEDARTO TEMBALANG SEMARANG
44	RS PKU AISYIYAH BOYOLALI	JL PASAR SAPI BARU SINGKIL KARANGGENGENG BOYOLALI
45	RSU ADELLA SLAWI	JL PROF MOH YAMIN NO 77 KUDAILE SLAWI
46	RS TK IV 04.07.01	JL DR MUWARDI NO 50 SALATIGA
47	RSIA KUMALA SIWI	JL RAYA PECANGAAN JEPARA
48	RSU WILIIAM BOOTH	JL LETJEND S PARMAN NO 5 PETOMPON GAJAHMUNGKUR SEMARANG
49	RS KEN SARAS	JL SOEKARNO HATTA KM 29 BERGAS KARANGJATI UNGARAN
50	RS ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG	JL WONODRI SEMARANG
51	RS COLUMBIA ASIA SEMARANG	JL SILIWANGI NO 143 KALIBANTENG KULON SEMARANG
52	RSI KENDAL	JL ARRAHMAN NO 17 WELERI KENDAL
53	RS QIM BATANG	JL URIP SUMOHARJO SAMBONG BATANG
54	RS IBU DAN ANAK KUSUMA PRADJA	JL BUGANGAN RAYA NO 3-3 SEMARANG
55	RSI PKU MUHAMMADIYAH KAB TEGAL	JL RAYA SINGUIL KM 0,5 ADIWARNA TEGAL
56	RS NASIONAL DIPONEGORO	JL PROF SOEDARTO TEMBALANG SEMARANG
57	RS SARI ASIH CIPUTAT	JL OTISTA RAYA SASAK TINGGI NO 03 CIPUTAT TANGERANG SELATAN
58	RS MEDIKA BSD	JL LETNAN SOETOPO NO 7 BSD SERPONG TANGERANG SELATAN
59	RS FATIMAH	JL RAYA SERANG CILEGON KM 3,5 KEL DRANGONG KEC TRATAKAN
60	PT KEKATAMA PUTRA GEGANA AVIATION	JL BIMA NO 90 BANDUNG
61	RS SONI ASIH SERANG	JL JEND SUDIRMAN NO 38 SERANG BANTEN
62	RS PONDOK INDAH BINTARO JAYA	CBD EMERALD NLOK CE/D NO 1 BINTARO JAYA PONDOK AREN TANGSEL
63	RSUD KOTA TANGERANG	JL PULAU PUTRI RAYA KLP. INDAH TANGERANG
64	RS BEDAH BENGGALA	JL YUSUP MARTADILAGA NO 56 SERANG
65	RS TIARA	JL BERINGIN RAYA NO 3-5 NUSA JAYA KARAWACI TANGERANG 15116
66	RS MULYA	JL KH HASYIM ASHARI NO 18 PINANG RANGENG
67	RS MULYA	JL KH HASYIM ASHARI NO 18 PINANG RANGENG
68	RSUD DR DRAJAT PRAWIRANGAN KAB SERANG	JL RUMAH SAKIT NO 01 KOTA SERANG BANTEN
69	RS PERMATA PAMULANG	JL RAYA SILIWANGI NO 1 A PAMULANG TANGERANG SELATAN
70	PT INDORAMA PETROCHEMICAL	JL RAYA ANYER KM 121 CIWANDAN CILEGON BANTEN
71	PT INDORAMA PETROCHEMICAL	JL RAYA ANYER KM 121 CIWANDAN CILEGON BANTEN
72	SILOAM HOSPITAL LIPPO VILLAGE	JL SILOAM NO 6 LIPPO VILLAGE KARAWACI TANGERANG
73	RS USADA INSANI/ RS EMC TANGERANG	JL KH HASYIM ASHARI NO 24 TANGERANG
74	RS PREMIER BINTARO	JL MH THAMRIN NO 1 SEKTOR 7
75	RS PERMATA IBU	JL KH MAS MANSYUR NO 2 KUNCIRAN TANGERANG

76	RSIA SELARAS CIKUPA	JL RAYA SERANG KM 18,5 BOJONG CIKUPA TANGERANG
77	RS BETHSAIDA	JL BAULEVARD KAV 29 GADING SERPONG
78	PT HARDNESS INDONESIA	TAMAN WIDYA ASRI BLOK PW 8 NO 23A CIRACAS SERANG BANTEN 42116
79	RSUD KOTA TANGERANG	JL P OUTRI RAYA
80	RSUD CILEUNSI	JL RAYA JONGGOL CILEUNSI KM 10 CILENSI
81	BBKPM BANDUNG	JL CIBADAK 214 BANDUNG
82	RSAB HARAPAN KITA	JL JEND S PARMAN KAV 87 JAWA BARAT
83	RSUP DR HASAN SADIKIN	JL PASTEUR NO 38 BANDUNG
84	RS SANTOSO KOPO	JL KH WAHID HASYIM NO 461-463 BANDUNG
85	RSU DR H KOENADI BONDOWOSO	JL PIERE TENDEAN NO 3 BONDOWOSO
86	ROYAL BROS TANGERANG HOSPITAL	JL KEBON NANAS TANGERANG
87	SILOAM HOSPITAL LIPPO VILLAGE	JL SILOAM NO 6 LIPPO VILLAGE KARAWACI TANGERANG
88	RSUP DR HASAN SADIKIN	JL PASTEUR NO 38 BANDUNG
89	PUSAT SAINS DAN TEKNOLOGI AKSELLERATOR	JL BABARSARI YOGYAKARTA
90	PSTA BATAN YOGYAKARTA	JL BABARSARI YOGYAKARTA
91	RSUD KOTA PRABUMULIH SUMSEL	JL LINGKAR KEL GUNUNG IBUL PRABUMULIH TIMUR
92	RS ERA MEDIKA TULUNGAGUNG	JL RAYA PULOSARI NGANUT TULUNGAGUNG
93	RSUD CARUBAN KAB MADIUN	JL AHMAD YANI KM 2 MADIUN
94	PSTA BATAN YOGYAKARTA	JL BABARSARI YOGYAKARTA
95	RS KARTIKA HUSDA SETU	JL MT HARYONO BUNANG KENI SETU BEKASI
96	RS ANNISA CIKARANG	JL CIKARANG BARU NO 31 CIKARANG UTARA BEKASI
97	RB DAN KLINIK ANISSA IV	JL RAYA CIBARUSAH NO 63 PS RANDU SERANG BARU KA BEKASI
98	RS TARUMAJAYA	JL TARUMJAYA RAYA N0 1 B PANTAI MAKMUR TARUMAJAYA BEKASI
99	RS MITRA KELUARGA CIBUBUR	JL ALTERNATIF TRANSYOGI RT 02 RW 09 CIBUBUR JATISAMPURNA BEKASI
100	RS KARYA MEDIKA I	JL IMAM BONJOL NO 9B CIKARANG BARAT BEKASI
101	RS CIBITUNG MEDIKA	JL RAYA H BOSIH NO 117 CIBITUNG 17520 BEKASI
102	RS HOSANA MEDIKA BEKASI	JL PRAMUKA NO 12 SEPANJANG JAYA RAWA LUMBU BEKASI
103	RS KARYA MEDIKA II (RADIOLOGI)	JL SULTAN HASANUDIN NO 63 TAMBUN SELATAN BEKASI
104	RS ANNA MEDIKA	JL RAYA PERJUANGAN NO 45 TLK PUCUNG BEKASI UTARA
105	RS AWAI BROS BEKASI BARAT	JL KH NOERALI KAV 17-18 KALIMALANG BEKASI
106	RS MITRA KELUARGA BEKASI	JL A.YANI KAYU RINGIN JAYA BEKASI SELATAN BEKASI
107	RS MITRA KELUARGA BEKASI TIMUR	JL PENGASINAN RAWA SEMUT MARGAHAYU BEKASI TIMUR
108	RS CITRA HARAPAN PT JULIN SAPTA MEDIKA	JL RAYA HARAPAN INDAH SENTRA NIAGA NO 3-5 BEKASI
109	RSUD KABUPATEN BEKASI	JL TEUKU UMAR CIBITUNG KAB BEKASI
110	RS RAWA LUMBU BEKASI	JL DASA DHARMA KAV 20-23 RAWA LUMBU BEKASI
111	RS ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI	JL RAYA PONDOK KOPI JAKARTA TIMUR
112	RS HERMINA BEKASI	JL KEMAKMURAN RAYA KOTA BEKASI
113	RS BHAKTI KARTINI	JL RA KARTINI NO 11 MARGAHAYU BEKASI TIMUR

114	PT JAKARTA KYOIA MEDICAL CENTER	THE MAWOK OFFICE PARK 2ND FLOOR KAWASAN INDUSTRI SURYACIPTA KARAWANG
115	CAKRA MEDIKA	JL INSPEKSI KALIMALANG RUKO NIAGA KALIMAS BLOK D26-27 BEKASI
116	RS MASMITRA	JL JATI MAKMUR NO 40 PONDOKGEDE BEKASI
117	RSUD KOTA BEKASI	JL PRAMUKA NO 5 BEKASI
118	RS TAMAN HARAPAN BARU	JL KALIABANG TENGAH N 2 MEDAN SATRIA BEKASI
119	RS GRAHA JUANDA	JL IR H JUANDA NO 326 SASAK JARANG BEKASI TIMUR
120	PT BUMI KARYA STEEL INDUSTRIES	JL JABABEKA 6 BLOK M1-6 CIKARANG BEKASI
121	RS ST ELISABETH BEKASI	JL RAYA NAROGONG 202 KAMANG PRATAMA BEKASI
122	RS BELLA BEKASI	JL IR H JUANDA NO 141 BEKASI
123	PT PRIMA DOWANDJU	JL KAMBOJA NO 13 RT 02/03 MERUYA UTARA JAKARTA BARAT
124	RS MITRA KELUARGA KALIDERES	JL PETA SELATAN NO 1 KEC KALIDERES JAKARTA ABRAT
125	RS SUMBER WARAS GROGOL JKARTA BARAT	JL KYAI TOPO NO 1 GROGOL JAKARTA BARAT
126	RS PELABUHAN JAKARTA	JL KRAMAT JAYA NO 1 TGU JAKARTA UTARA
127	PT YAMAZEN INDONESIA	JL GADING BUKIT INDAH BLOK 9 NO 16
128	PT HOSPIMEDIK INDOENSIA	KIRANA BOUTIQUE OGGICE BLOK C2/1 JAKARTA UTARA
129	RS BINA SEHAT MANDIRI	JL DURI RAYA NO 22 DURI KEPA KEBUNJERUK JAKARTA BARAT
130	YAYASAN RS MH THAMRIN UNIT ANGKE JAKARTA BARAT	JL P TUGABUS ANGKE NO 27 GROGOL PETAMBURAN JAKBAR 11460
131	RS CINTA KASIH T2U CHI	JL KAMAL RAYA OUTER RINGROAD CENGKARENG TIMUR JAKARTA BARAT
132	RS GIGI DAN MULUT FKG USAKTI	JL KYAI TOPO NO 1 GROGOL JAKARTA BARAT
133	RS CIPUTRA HOSPITAL/ PT CITRA RAYA MEDIKA	JL BOVLEVARD I PREPEDAN KALIDERES JAKARTA BARAT
134	RS GRAHA KEDOYA	JL PANJANG ARTERI NO 26 KEDOYA UTARA KEBUN JERUK JAKARTA BARAT
135	RSUD CENGKARENG	JL BUMI CENGKARENG INDAH CENGKARENG JAKARTA BARAT
136	RS CINTA KASIH T2U CHI	JL KAMAL RAYA OUTER RINGROAD CENGKARENG TIMUR JAKARTA BARAT
137	RSUD KOJA	JL DELI NO 4 KOJA JAKARTA UTARA
138	RSUD BALARAJA	JL RS NO 88 DS TEBET KAB TANGERANG
139	RS PATRIA IKKT	KOMPLEKS KOMHAN TNI SLIPI JL CENDRAWASIH NO 1 JAKARTA BARAT
140	RS MEDIKA PERMATA HUJAI	JL KEBAYORAN LAMA NO 64 JAKARTA BARAT
141	RS MULYASARI	JL RAYA PLUMPANGAN SEMPER NO 19 RT 006/12 JAKARTA UTARA
142	RSIA GRAND FAMILY	JL PANTAI INDAH SELATAN I NO 1 KAV 1 KOMPLEK ELANG LAUT JAKARTA UTARA
143	RS MITRA KELAPA GADING	JL BUKIT GADING RAYA KAV 2 KELAPA GADING PERMAI JAKARTA UTARA
144	RS SUKMUL SISAMA MEDIKA	JL TAWES NO 19-20 TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA
145	RS ISLAM JAKARTA SUKAPURA	JL TIPAR CAKUNG NO 5 RT 05/05 JAKARTA UTARA
146	RS PORT MEDICAL CENTER	JL ENGGANO NO 10 TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA

147	RS HERMINA KEMAYORAN	JL SELANGIT KOMPLEKS KEMAYORAN B-10 KAV 4 GUNUNG SEHARI SELATAN KEMAYORAN JAKARTA PUSAT
148	RSIA FAMILY	JL JEMBATAN 3 KOMPLEK PLUIT MAS PENJARINGAN JAKARTA UTARA
149	RS GADING PLUIT	JL BOULEVARD TIMUR RAYA KELAPA GADING JAKARTA UTARA
150	RS PLUIT	JL PLUIT RAYA SELATAN NO 2 PENJARINGAN JAKARTA UTARA
151	RS BINA MARGA	JL TB SIMATUPANG NO 75 CIRACAS
152	RS HARUM SISMAMEDIKA	JL RAYA KALIMALANG, RT.1/RW.13, CIPINANG MELAYU, MAKASAR, KOTA JAKARTA TIMUR, DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA 13620
153	RS HARAPAN BUNDA	JL RAYA BOGOR KM 22 NO 44 JAKARTA TIMUR
154	RS COLUMBIA ASIA PULOMAS	JL KAYU PUTIH NO 1 JAKARTA TIMUR
155	RS HAJI JAKARTA	JL RAYA PONDOK GEDE JAKARTA TIMUR
156	RSUP PERSABAHATAN	JL PERSAHABATAN RAYA NO 1 RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR
157	RS ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI	JL RAYA PONDOK KOPI JAKARTA TIMUR
158	R U ADHYAKSA	CEGEK JALAN MABES HANKAM NO 60 CEGER CIPAYUNG JAKARTA TIMUR
159	RS POLRI	KRAMAT JATI JAKARTA TIMUR
160	RSGM TNI AU	JL PUNTO DEWO NO. 1 HALIM PERDANA KUSUMA KOTA JAKARTA TIMUR
161	RSIA BUNDA ALIYAH	JL PAHLAWAN REVOLUSI NO 100 PONDOK BAMBU, DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR
162	RS ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI	JL RAYA PD KOPI DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR
163	RSUD PASAR REBO	JL TB SIMATUPANG NO 30 GEDONG JAKARTA TIMUR
164	RS OLAHRAGA NASIONAL (KEMENPORA)	JL JAMBORE NOO 1 CIBUBUR JAKARTA TIMUR
165	RSUP PERSABAHATAN	JL RAWAMANGUN RAYA NO 1 JAKARTA TIMUR
166	RSCM	RSCM JL PANGERAN DIPONEGORO NO 71 KENARI SENEN JAKARTA PUSAT
167	RSPAD GATOT SOEBROTO	JL ABDURAHMAN SALEH NO 24 SENEN JAKARTA PUSAT
168	RSPAD GATOT SOEBROTO	JL ABDURAHMAN SALEH NO 24 SENEN JAKARTA PUSAT
169	RSAI BUDHI JAYA	JL DR SUHARJO NO 120 MENTENG ATAS JAKARTA SELATAN
170	RS JANTUNG JAKARTA	JL MATRAMAN RAYA NO 23 JAKARTA TIMUR
171	RS JHC	JL MATRAMAN RAYA NO 23 PALMERIAM MATRAMAN JAKARTA TIMUR
172	SILOAM ASRI HOSPITAL	JL DYUREN TIGA RAYA NO 20 PANCORAN JAKARTA SELATAN
173	RS YPK MANDIRI	JL GEREJA THERESIA NO 22 MENTENG JAKARTA PUSAT
174	BESINDO MEDI PRIMA	JL JENDRAL SUPENO NO 34 GROGOL UTARA KEBAYORAN LAMA JAKARTA SELATAN
175	RS KHUSUS THT BEDAH KL PROKLAMASI	JL PROKLAMASI NO 43 PEGANGSAAN MENTENG JAKARTA PUSAT
176	RS AGUNG	JL SULTAN AGUNG NO 67 MANGGIS SETIA BUDI JAKARTA SELATAN
177	RUMAH SAKIT MATA AINI	JL RS MATA AINI SETIABUDI JAKARTA SELATAN
178	RS PUSAT PERTAMINA	JL KYAI MAJA NO 43 KEBAYORAN BARU JAKARTA SELATAN 12.120

179	RS MEDISTRA	JL JEND GATOT SUBROTO KAV 59 JAKARTA SELATAN
180	RS MEDISTRA	JL JEND GATOT SUBROTO KAV 59 JAKARTA SELATAN
181	RS TEBET	JL MT HARYONO NO 8 KAV 13 TEBET JAKARTA SELATAN
182	RS CIKINI	JL RADEN SALEH NO 40 JAKARTA PUSAT
183	RS RISA SENTRA MEDIKA	JL PEJANGGIK NO 115 CAKRANEGARA MATARAM NUSA TENGGARA BARAT 83231
184	RS HARAPAN KELUARGA	JL AHMAD YANI NO 9 MATARAM NUSA TENGGARA BARAT
185	RS JIWA MUTIARA SUKMA NTB	JL AHMAD YANI NO 1 SELAGALAS MATARAM
186	RS BIOMEDIKA	JL BUNG KARNO NO 143 PAGUTAN MATARAM
187	RSUD PATUT PATUH PADJU	JL H.L ANGGARAT BA N0 2 GERUNG LOMBOK BARAT
188	RS GUM SILOAM MATARAM	JL MAJAPAHIT NO 10 MATARAM
189	RSUD NTB	JL RANJKASARI DASAN CERMEN
190	BRSUD KAB TABANAN BALI	JL PAHLAWAN 14 TABANAN BALI
191	RS ROYAL PROGRES	JL DANAU SUNTER UTARA TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA
192	RSMH PALEMBANG	JL JENDRAL SUDIRMAN KM3,5 PALEMBANG
193	RSUD BOMBANA	JL RUMBIA TENGAH BOMBANA SULAWESI TENGGARA
194	PT SULTATUNA SAMUDRA	JL SAMUDRA NO 1 KOMPLEKS PERIKANAN SAMUDRA KAB KENDARI
195	RSU BAHTERAMAS PROV KENDARI	JL KAPTEN DIERE TENDEAN NO 50 BAGURA KENDARI
196	KLINIK LAB MAXIMA KENDARI	JL ABD SILONDAE (BUNDARAN MANDOGA) KENDARI
197	LAB KLINIK PRODIA	JL SNO SAO NO 207 D-E KENDARI
198	RSU ALIYAH	JL BUNGGASI POROS ANDONOHU KENDARI
199	RSUD KOTA KENDARI	JL Z.A SUGIAANTO NO 39
200	KLINIK DIAGNOSTIK RADHA	JL MALAKA NO 25 ANDUONUHU KENDARI
201	RS BHATANGKARA KENDARI	JL Y WAYONG NO 7 KENDARI
202	RS PARU JEMBER	JL NUSA INDAH NO 28 JEMBER
203	RSAD BALADIKA HUSADA JEMBER	JL PB SUDIRMAN NO 45 JEMBER
204	RS PARU JEMBER	JL NUSA INDAH NO 28 JEMBER
205	RSU BHAKTI HUSADA	JL RSU BHAKTI HUSADA KRITIKAN GLAMORE BANYUWANGI
206	RSAD BALADIKA HUSADA JEMBER	JL PB SUDIRMAN NO 45 JEMBER
207	RS BHAYANGKARA LUMAJANG	JL KYAI ILYAS NO 7 LUMAJANG JATIM
208	RS YASMIN BANYUWANGI	JL LETKOL ISTIQLAL NO 80-84 BANYUWANGI
209	RSU MUHAMADIYAH PONOROGO	JL DIPONEGORO 50 PONOROGO
210	RSI FATIMAH BANYUWANGI	JL JEMBER NO 25 BANYUWANGI
211	RS WIJAYA KUSUSMA LUMAYANG	JL A YANI N0 149KUHARJO KN BANYUWANGI
212	RSUD DR MOH SALEH KAB PROBOLINGGGO	JL MAYJEN PANJAITAN KAB PROBOLINGGO
213	RSUD WALUYO JAN KRAKSAAN	JL DR SOETOMO NO 1 KRAKSAAN PROBOLINGGO
214	RSU KALIWATES	JL DIAH PITALOKA 4A JEMBER
215	RS PERKEBUNANA JEMBER (KLINIK RT X)	JL BEDODUNG NO 2 JEMBER
216	RSU PKU MUHAMMADIYAH ROGO JAMPI BANYUWANGI	JL DIPONEGORO NO 20 ROGOJAMPI BANYUWANGI

217	RSUD DR AABDDERRAHEM SITUBONDO	JL ANGGREK 68 SITUBONDO
218	RSUD BLAMBANGAN BANYUWANGI	JLLETKOL ISTIQLAH 49 BANYUWANGI
219	RS ELIZABETH SITUBONDO	JL WR SUPRATMAN NO 2 SITUBONDO
220	RS RK CHARITAS	JL JEND SUDIRMAN NO 1054 RT 19/004 SUNGAI PANGERAN ILIR TIMUR I PALEMBANG
221	BBLK PALEMBANG	JL INSPEKSTUR YAZID KM 25
222	KLINIK PRAMITA	JL VETERAN NO 173 PALEMBANG
223	RS AK GANI	JL DR AK GANI PALEMBANG
224	KLINIK MITRA	JL DR, M, ISA NO 142 DUKU ILIRTIM II KOTA PELAMBANG SUMATRA SELATAN 30114
225	RS PUSRI PALEMBANG	JL MAYON ZEN KOMPLEK PT PUSRI PALEMBANG
226	RS AR RASYID	JL HM SALEH KM 07 N0.2 SUKARAMI PALEMBANG
227	RS MUHAMMADIYAH PALEMBANG	JL AHMAD YANI
228	RSUD PALEMBANG BARI	JL PANCA USAHA NO 1 SEB LLU I PALEMBANG
229	RS KHUSUS PARU PALEMBANG	JL MERDEKA NO 10 PALEMBANG 30129
230	RSMH PALEMBANG	JL JEND SUDIRMAN KM 3, 5 PELAMBANG
231	RSI SITI KHADIJAH PALEMBANG	JL DEMNG LEBAR DAUN PAKJO PALEMBANG
232	RS ERNALDI BAHAR PROV SUMSEL	JL TEMBUS TERMINAL NO 2 KM 12 PALEMBANG
233	RS ADVENT BANDUNG	JL CIHAMPELAS 161 BANDUNG
234	RSU BINA SEHAT	JL RAYA DAYEUH KOLOT NO 325
235	RS RAJAWALI BANDUNG	JL RAJAWALI BANDUNG
236	RSU BUNGSU	JL VETERAB BANDUNG
237	RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT MARANATHA	JL PROF DRG SOERLA SOEMANTRI MPH NO 65 BANDUNG
238	UPT RSUD LEMBANG	JL RAYA LEMABNG NO 11 KM 11,4 KBB 40534
239	RSIA HUMANA PRIMA	JL RANCABOLANG NO 21 BANDUNG
240	RSKB HALMAHERA SIAGA	JL RE MARTADINATA NO 24
241	RS KHUSUS IBU DAN NAK KOTA BANDUNG	JL ASTANA ANYAR NO 224 KOTA BANDUNG
242	RSUD LEUWILIANG	JL RAYA CIBEBER 1 LIWEUWILIANG
243	RS SANTOSA HOSPITAL BANDUNG KOPO/ PT SANBE	JL KH WAHID HASYIM 461-463 BANDUNG JABAR
244	LABKES DINKES KOTA BANDUNG	JL SUPRATMAN NO 73 BANDUNG
245	KLINIK UTAMA ORATIO	JL TUNOJOYO NO 14 BANDUNG
246	RS PARU DIHA ROTINSOLO	JL BUKIT JARIA NO 40 BANDUNG
247	RS SANTOSA BANDUNG CENTRAL	JL KEBONJATI NO 38 BANDUNG
248	RSUD KOTA BANDUNG	JL RUMAH SAKIT NO 22 UJUNGBERUNG
249	YAYASAN RS ISLAM ICSWI JABAR	JL SOEKARNO HATTA NO 644 BANDUNG
250	RS MELINDO 2 BANDUNG	JL CR CIPTO NO 1 BANDUNG
251	R RAJAWALI BANDUNG	JL RAJAWALI BANDUNG NO 38
252	RSUD CICALENGKA	JL H DARHAM NO 35 CIKOPO CICALENGKA BANDUNG
253	RS IMMANUEL	JL KOPO NO 161 BANDUNG
254	PT RAJAWALI MEDIKA MANDIRI	JL RAJAWALI SAKTI PERMAI BLOK B 22-23 DUNGUS CARIANG ANDIR BANDUNG
255	SANTOSA HOSPITAL BANDUNG CENTRAL	JL KEBON JATI NO 38
256	RSU PINDAD	JL JENDERAL GATOR SOEBROTO NO 57 PAPANGGUNYAN

257	RS KEBONJATI BANDUNG	JL KEBONJATI NO 152 BANDUNG
258	RSU BINA SEHAT	JL RAYA DAYAH KOLOE BANDUNG
259	RS CAHYA KAWALUYAN	JL PARAHYANGAN KM 3 PADALARANG BANDUNG
260	RS HERMINA ARCAMANIK	JL A.H NASUTION ANTAPANI BANDUNG
261	RSIA MINIJATI	JL LLRG MARTADINATA NO 39 BANDUNG
262	RS HERMINA PASTEUR	DJUNJUNAN NO 107 PADJAJARAN CICENDO BANDUNG
263	PT INDOMCEMENT TUNGGAL PRAKARSA TBK	JL RAYA CIREBON BANDUNG KM 20 PALIMANAN JAWA BARAT
264	RS SANTO YUSUF	JL CIKUTRA NO 7 BANDUNG
265	RS KHUSUS BINSAR NYA R A HABIBIE	JL TUBAGUS ISMAIL NO 46 BANDUNG
266	RS IMC	JL. RAYA GADOBANGKONG NO.173, CIMAREME, NGAMPRAH, KABUPATEN BANDUNG BARAT, JAWA BARAT 40552
267	RS CIMAREME	JL. RAYA CIMAREME NO.235, CIMAREME, NGAMPRAH, KABUPATEN BANDUNG BARAT, JAWA BARAT 40552
268	RS KHUSUS GIGI DAN MULUT KOTA BANDUNG	JL L L R W MARTADINATA NO 45 BANDUNG
269	RSIA GRAHA BUNDA	JL TERUSAN JAKARTA NO 15-17 BANDUNG
270	RS ST BORROMEUS	JL IR H JUANDA NO 100 LEBAK GEDE COBLONG BANDUNG
271	RUMKIT BHAYANGKARA TK II SARTIKA ASIH BANDUNG	JL MOCH TOHA NO 369 BANDUNG
272	RSAU DR M SALAMUN	JL CIUMBULEUIT NO 203 BANDUNG
273	RS SANTO YUSUF	JL CIKUTRA NO 7 CICADAR BANDUNG
274	RS MUHAMMADIYAH BANDUNG	JL KH AHMAD DAHLAN NO 53 BANDUNG
275	RSUD MJALAYA KAB BANDUNG	JL RAYA CIPAKU NO 87 MAJALAYA BANDUNG
276	RS AMC	JL RAYA CILEUNYI RANCAEKEK BANDUNG
277	RSUD DR H MOCH ANSAN SALAH BANJARMASIN	JL BRIG JEND H HASAN BASRI NO 1ALALAK UTARA BANJARMASIN UTARA
278	RS TINGKAT III DR SOEHARSONO	JL SUTOYO S NO 408 BANJARMASIN
279	RS PELITA INSANI	JL SEKUMPUL NO 66 MARTAPURA BANJARMASIN
280	LEMBAGA PEMASYARAKATAN BANJARMASIN	JL MAYJEN SUTOYO S NO 1 BANJARMASIN
281	RSU WANDAYANTI	JL H ISBAT RT 09 KEC TAPIN UTARA KAB TAPIN RANTAU
282	PT SUTIKSAN [RSK BEDAH BANJARMASIN SIAGA]	JL A YANI KM 4,5 BANJARMASIN
283	KLINIK LAB MEDRIN	JL A YANI KM 5,5 0878
284	RS ISLAM BANJARMASIN	JL S PARMAN NO 38 BANJARMASIN
285	RSUD ULIN BANJARMASIN	JL JEND A YANI NO 43
286	RS UNIVERSITAS ANDALAS PADANG	KAMPUS UNAND LIMAU NANIS
287	RSUD DR RASIDIN	JL ALA PAKU SELAPUH AIE PACAH
288	MINANG MEDCAL CENTER	JL A YANI NO 1 B
289	RS GIGI DAN MULUT BAITURRAHMAN	JL TAYA BY PASS KM 14 SUNGAI SAPIH
290	SEMEN PADANG HOSPITAL	JL BY PAS KM 7 PISANG DEUH PADANG
291	RSI IBNU SINA PADANG	JL GAJAH MADA PADANG UATARA PADANG
292	RSUD PADANG PANJANG	JL IMBEK GADANG KE GANTING PADANG PANJANG
293	RSUD PADANG PARIAMAN	JL RAYA PADANG BUKITITINGGI KM 42 PARIT MELINTANG PADANG PARIAMAN
294	RS BHAYANGKARA	JL JATI NO 1 PADANG
295	RSUD DR M DJAMIL PADANG	JL PERINTIS KEMERDEKAAN

296	RSU AISYIYAH PADANG	JL H AGUS SALIM NO 6 PADANG
297	RSUD KOTA PADANG PANJANG	JL TABEK GADANG KEL GANTING PADANG PANJANG
298	RSU BUNDA BMC PADANG	JL PROKLAMASI NO 33, 35, 37 TARANDAM PADANG
299	RS TK II DR REKSODOWIRYO	JL DR WAHIDIN NO 1 PADANG
300	RSU SELAGURI PADANG	JL A YANI NO 26 PADANG
301	RSJ PROF HB SAANIN PADANG	JL RAYA ULA GADUT KEL LIMAU MANIS SELATAN KEC PAUH
302	RS YOS S. DARSO	JL JITUJUH NO 1
303	RSGM NALA HUSADA	JL ARIF RAHMAN HAKIM 150
304	RS BRAWIJAYA	JL KSATRIAN NO 17 SURABAYA
305	RSI BANOWO SURABAYA	JL RAYA BANOWO NO 5 PACAL
306	RS PARU SURABAYA	JL KARANG TEMBOK N0 39 SURABAYA
307	RS MITRA KELUARGA SATELIT SURABAY	JL SATELIT INDAH II DARMA SATELIT SRUBAYA
308	RSUD BHAKTI DHRMA HUSADA SURABAYA	JL RAYA KENDUNG NO 115-117 SURABAYA
309	RS ONKOLOGI SURABAYA	JL ARAYA GALAXY BUMI PERMAI NLOK A2 NO 7 SURABAYA
310	RS BUNDA SURABAYA	JL RAYA KANDANGAN 23-24 SURABAYA
311	RSU HAJI SURABAYA	JL MAYOR KETOADI
312	RS JIWA MENUR	JL RAYA MENUR NO 120 SURABAYA
313	RS BHAYANGKARA H S SAMSOERI MERTOJOSO SURABAYA	JL A YANI NO 116 SURABAYA
314	RS HUSADA UTAMA	JL MAYJEN PROF DR MOESTOPO NO 31-35
315	RS BEDAH SURABAYA	JL RAYA MANYAR NO 9 SURABAYA
316	RS ST VINCENTIUS A PAULA	JL DIPONEGORO 51 SURABAYA
317	RS RIZANI PAITON	JL. RAYA PAITON, DUSUN MATIKAN, SUMBEREJO, PAITON, PROBOLINGGO, JAWA TIMUR 67291
318	RS ROYAL SURABAYA	JL. RUNGKUT INDUSTRI I NO.1, KENDANGSARI, TENGGILIS MEJOYO, KOTA SBY, JAWA TIMUR 60292
319	RSUD IBNU SINA GRESIK	JALAN DOKTOR WAHIDIN SUDIRO HUSODO NO. 243B, KLANGONAN, KEBOMAS, KEMBANGAN, KEBOMAS, KABUPATEN GRESIK, JAWA TIMUR 61161
320	RS RUMAH SAKIT UMUM ASSAKINAH MEDIKA	JL. RAYA KEBON AGUNG NO.65, SAMBANG, KEBONAGUNG, SUKODONO, KABUPATEN SIDOARJO, JAWA TIMUR 61258
321	RS ROYAL SURABAYA	JL. RUNGKUT INDUSTRI I NO.1, KENDANGSARI, TENGGILIS MEJOYO, KOTA SBY, JAWA TIMUR 60292
322	RS WILLIAM BOOTH SURABAYA	JL DIPONEGORO NO 34
323	RSI JEMURSARI	JEMURSARI SURABAYA
324	RS CENTRA MEDIKA SIDOARJO	JL RAYA SURABYA MOJOKERTO KM 44 TARIK
325	PT SPEKTRA MEGAH SEMESTA	TENGGILIS UTARA 1 NO 37 SURABAYA
326	PT SPEKTRA MEGAH SEMESTA	TENGGILIS UTARA 1 NO 37 SURABAYA
327	RS ADI HUSADA KAPASARI	JL KAPASARI 97-101 SURABAYA
328	RSA PUTRI SURABAYA	ARIEF RAHMAN HAKIM NO 122 SURABAYA
329	RS PREMIER SURABAYA	JL NGIDEN INTAN BARAT BLOK B SURABYA
330	RS SURABAYA MEDICAL SERVISE	JL KAPUAS NO 2 SURABYA
331	RSU HAJI SURABAYA	JL MAYJEN KERTOADI SUKOLILO SURABAYA
332	RS PONDOK INDAH -PURI INDAH	JL PURI INDAH KEMBANGARUM RAYA JAKARTA BARAT
333	RSJ DR SOEHARTO HAERDJAN	JL PROF DR LATUMETEN NO 1
334	RS SILOAM KEBONJERUK	JALAN RAYA PERJUANGAN KAV 8 KEBON JERUK JAKARTA BARAT

335	PT WIRABATI ARTAGUNA	PERTOKOAN SUNRISE GARDEN BLOK X 12A JALAN PANJANG
336	RSU IBNU SINA JAKARTA	JL NURDIN 1-3 GROGOL PETAMBURAN JAKARTA BARAT
337	RSUD TAMANSARI	JL MADU NO 219 KEL MANGGU BESAR KEC TAMAN SARI JAKARTA BARAT
338	PT TIARA METROPILITANINDAH	JLLETNAN S PARMAN KAV 28
339	PT SURYA JAYA LESTARI	BUSIINES PARK KEBON JERUK BLOK HG
340	RSIA KEMANG MEDICAL CARE	JL AMPREA RAYA NO 34 JAKARTA SELATAN
341	RSIA BRAWIJAYA	JL TAMAN BRAWIJAYA NO 1 CIPETE UTARA
342	RSGM FKG UNIV PROF DR MOSTOPO [BERAGAMA]	JL BINTARU PER]
343	RSUD PASAR MINGGU	JL TB SIMATUPANG NO 1
344	PT GAMMA MITRA LESTARI	RUKO HARAPAB KAV B JL RS VETERAN NO 11-0 BINTARO JAKARTA SELATAN
345	PTKMR-BATAN	JL LEBAK LUBUS RAYA NO 49 CILANDAK JAKARTA SELATAN
346	PUSDIKLAT BATAN	JL LEBAK BULUS RAYA NO 9 PS JUMAT JAKARTA SELATAN
347	RSUD JATIPADANG	JL RAYA RAGUNAN NO 17-181 PASAR MINGGU
348	RS SETIA MITRA	JL FATMAWATI NO 80-82 JAKATA SELATN
349	RSUD PESANGGRAHAN	PESANGGARAHAN JAKARTA SELATAN
350	RS PONDOK INDAH`	JL METRO DUTA KAV. UE RT 04 RW 14 PONDOK PINANG KEBAYORAN LAMA JAKARTA SELATAN
351	PT INDOSOPHA SAKTI	JL MAMPANG PRAPATAN NO 1
352	RSUD MAPANG PRAPATAN	JL KAPTEN TENDEAN NO 9 JAKARTA SELATAN
353	PSMN BATAN	PUSPIPTEK GD 71 LANTAI 1
354	MAYAPADA HOSPITAL JAKRTA SELATAN	JL LEBAK BULUS 1 KAV 29 JAKARTA SELATAN
355	RSUD EMBUNG FATIMAH	BUKIT TEMPAYAN BATU AJI BATAM RIAU
356	RSOB - RSBP BATAM	JL CIPTOMANGUNKUSUMAH
357	RSOB-RSBP BATAM	JL CIPTOMANGUNKUSUMAH
358	RS BUDI KEMULIAAN BATAM	JL BUDI KEMULIAAN NO 1
359	PT ZIO PAKERTEK PROFESI	KOMPLEKS RUKO GARAM CITRA HILL BLOK R JL YOS SUDARSO NO 17 BATAM
360	RS AWAL BROS BATAM	JL GAJAH MADA KAV 1 BATAM
361	RSDU BATAM	JL R SOEPRAPTO BLOK D-9 BATU AJI BATAM
362	RS ST ELISABETH BATAM	JL SNGGREK BLOK 2 L BAJA BATAM
363	T DUNIA MEDICA INDONESIA	RUKO FARINDO TANJUNG UNCANG BATAM
364	RS BUDI KEMULIAAN BATAM	JL BUDI KEMULIAAN NO 1
365	RSE BATAM KOTA	JL RAJA ALIKELANA KEL BERLIAN BATAM KOTA
366	RS SANTA ELISABETH BATAM	JL ANGGREK BLOK II LUBUK BARJA BATAM
367	RS BHAYANGKARA BATAM	JL DANGMANDU BATAM
368	RS GRAHA HERMINE	RUKO ASIH RAYA NO 6-15 BATU ASI BATAM
369	KLINIK MEDILAB	KOMPLEK TAMAN NIAGA SUKAJADI BLOK JNO 3A-6 AHMAD YANI BATAM
370	RS KELUARGA HUSADA BATAM	JL TENGKU SULUNG ODESSA BLOK CS NO 12-16
371	KLINIK UTAMA MEDIPLUS	JL RAYA SAGULUNG BARU NO 167 SUNGAI BINTI SAGULUNG BATAM