



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

2017

BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR

Jl. Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120

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

LAPORAN HASIL SURVEI

**SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN
TERKAIT PROSES PERIZINAN, PERATURAN DAN
INSPEKSI TAHUN 2017**

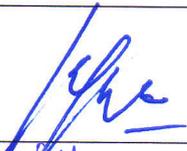


OLEH:

TRAINING CENTER UNIVERSITAS DIPONEGORO

**UNIVERSITAS DIPONEGORO
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Disiapkan	Zaenal Arifin, M.Si	22-12-2017	
Diperiksa	Bambang Sugiharto, SE, M.Si	26-12-2017	
Disetujui	Dra. Taruniyati Handayani, M.Sc	5/18 12	

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. Wahyu Setia Budi, M.S.	UNDIP
2.	Dr. Dipl. Ing. Berkah Fajar, TK	
3.	Zaenal Arifin, M.Si	UNDIP
4.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
5.	Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si	UNDIP
6.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP
7.	Muhadi, SH	UNDIP
8.	Helly Kurnianingsih, A.Md	UNDIP
9.	Indra M	UNDIP
10.	Drs Agus Rusgiono, M.Si	UNDIP
11.	Very Richardina, M.Si	UNDIP
12.	Dr Heri Sutanto, M.Si	UNDIP
13.	Dr. Eng. Eko Hidayanto, M.Si	UNDIP
14.	Choirul Anam, M.Si	UNDIP
15.	Sodikin ST	UNDIP
16.	Qanita Yuhaa M	UNDIP
17.	Rahma Utami R	UNDIP

18.	Siti Maulina M	UNDIP
19.	Maya Rusmayani	UNDIP
20.	Yunus Saefudin	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.	Asep Saefulloh Hermawan, S.Si, M.T	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.	Agus Setiawan, SE	BU
15.	Aderini Ismailiah, 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.	Joko Supriyadi, ST, MT	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

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 kehadiran ALLAH SWT, karena atas perkenanNYA 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 Training Center 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 2017
Kepala Biro Hukum dan Organisasi



Dra Taruniyati Handayani, M.Sc

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Survei	3
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 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	16
2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	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	Pengujian Reliabilitas Kuesioner	36
4.2	Hasil Survei Akhir	37
4.2.1	Realisasi Pengambilan Sampel	37
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	48
4.2.3.4	Analisis IPA Proses Perizinan di IBN.....	49
4.2.3.5	Analisis IPA Proses Peraturan di IBN	51
4.2.3.6	Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN	53
4.2.3.7	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	54
4.2.3.8	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan	55
4.2.3.9	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan	57
4.2.3.10	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri.....	59
4.2.3.11	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri	60
4.2.3.12	Analisis 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	64
4.2.4.2	Analisis GAP Proses Peraturan di FRZR.....	65
4.2.4.3	Analisis GAP Proses Inspeksi di FRZR.....	67
4.2.4.4	Analisis GAP Proses Perizinan di IBN	68
4.2.4.5	Analisis GAP Proses Peraturan di IBN.....	70
4.2.4.6	Analisis GAP Proses Inspeksi di IBN.....	71
4.2.4.7	Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	72
4.2.4.8	Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Kesehatan.....	74
4.2.4.9	Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan.....	76
4.2.4.10	Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Industri	77
4.2.4.11	Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Industri.....	79
4.2.4.12	Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Industri.....	80
4.2.5	Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di BAPETEN.....	82

4.2.6	Saran dan Manfaat Proses Peraturan BAPETEN.....	85
4.2.6.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan BAPETEN.....	85
4.2.6.2	Manfaat Penerapan Peraturan BAPETEN bagi Pengguna.....	86
4.2.7	Saran dan Manfaat Proses Inspeksi BAPETEN.....	87
4.2.7.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi BAPETEN.....	87
4.2.7.2	Manfaat Inspeksi bagi Pengguna	88
 BAB V KESIMPULAN		
	Kesimpulan	90
 LAMPIRAN-LAMPIRAN		
92		
1.	Instrumen Survei	92
2.	Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei.....	103

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 terpilih dalam 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	36
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner	37
Tabel 4.6	Cluster Propinsi Berdasarkan Banyaknya Pengguna	38
Tabel 4.7	Realisasi sampel terpilih dalam survei kepuasan proses pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2017	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	43
Tabel 4.12	Perhitungan Gap Proses Perizinan di Strata FRZR.....	64
Tabel 4.13	Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata FRZR.....	65
Tabel 4.14	Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata FRZR.....	67
Tabel 4.15	Perhitungan Gap Proses Perizinan di Strata IBN	69
Tabel 4.16	Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata IBN.....	70
Tabel 4.17	Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata IBN.....	71
Tabel 4.18	Perhitungan Gap Proses Perizinan Instansi Kesehatan	73
Tabel 4.19	Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Kesehatan	74
Tabel 4.20	Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	76
Tabel 4.21	Perhitungan Gap Proses Perizinan Instansi Industri	77
Tabel 4.22	Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Kesehatan	79

Tabel 4.23 Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Kesehatan81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Diagram IPA Proses Perizinan FRZR	45
Gambar 4.2	Diagram IPA Proses Peraturan FRZR	46
Gambar 4.3	Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR	48
Gambar 4.4	Diagram IPA Proses Perizinan IBN	50
Gambar 4.5	Diagram IPA Proses Peraturan IBN	51
Gambar 4.6	Diagram IPA Proses Inspeksi IBN	53
Gambar 4.7	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan	54
Gambar 4.8	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan	56
Gambar 4.9	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	58
Gambar 4.10	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri	59
Gambar 4.11	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri	61
Gambar 4.12	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Permen PAN No. 14 Tahun 2017, penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. 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 2012 nilai IKM BAPETEN sebesar 2,72 atau nilai konversi 68,34; tahun 2013 nilai IKM BAPETEN sebesar 2,64 atau nilai konversi 66,03; tahun 2014 nilai 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 nama BAPETEN *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 perizinan, 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 diterapkan 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 ini 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.

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 pengguna atau pemegang izin BAPETEN Tahun 2017? 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 dalam pelayanan 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 dan Bahan 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 disebarakan.
4. Mendapatkan masukan terhadap butir-butir mutu pelayanan yang harus ditingkatkan sesuai dengan 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 indikator kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima oleh masyarakat pengguna. Selain itu, survey 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 Keandalan (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 keamanan (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 keinginannya 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 kesesuaiannya 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 konsumen adalah 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 lebih tinggi 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 ghost 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. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, 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 Kepuasan Pelanggan

Zeithamal (2004) merumuskan kepuasan konsumen sebagai “*customer’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. Kepuasan konsumen 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 dikelompokkan 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 kluster merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mengelompokkan sekumpulan objek ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Objek diklasifikasikan ke dalam satu atau lebih kluster sehingga objek-objek yang berada di dalam kluster akan mempunyai kemiripan atau kesamaan karakter. Solusi kluster secara keseluruhan bergantung pada variabel-variabel yang digunakan sebagai dasar untuk menilai kesamaan. Kluster 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 agar objek-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 kluster terdapat banyak metode yang dapat digunakan untuk mengelompokkan sekumpulan objek ke dalam kluster. Secara umum terdapat dua metode dasar yang biasa digunakan, yaitu metode Hirarki dan metode tak berhirarki. Metode hierarki digunakan apabila belum ada informasi jumlah kluster 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-hirarki adalah dapat dilakukan lebih cepat daripada metode hirarki dan lebih menguntungkan jika jumlah observasi besar (sampel besar). Sedangkan kelemahan menggunakan metode non-hirarki adalah jumlah klaster harus ditentukan terlebih dahulu.

2.6 Analisis Gap

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*). Bahkan, pendekatan ini paling sering digunakan di Amerika Serikat untuk memonitor kualitas pelayanan. Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) ini memiliki lima gap (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, persepsi 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 keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak baik dan sebaliknya.

Menurut analisis tersebut, kesenjangan pertama sampai keempat diidentifikasi sebagai cara layanan yang akan diberikan ke konsumen, yang terjadi di dalam perusahaan (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:

$$\text{SERVQUAL} = \text{Perceived Service} - \text{Expected Service}$$

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 $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

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 mengidentifikasi 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 dan

kritisnya 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 tepat diterapkan.

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 $i = 1, 2, 3, \dots, p$ 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:

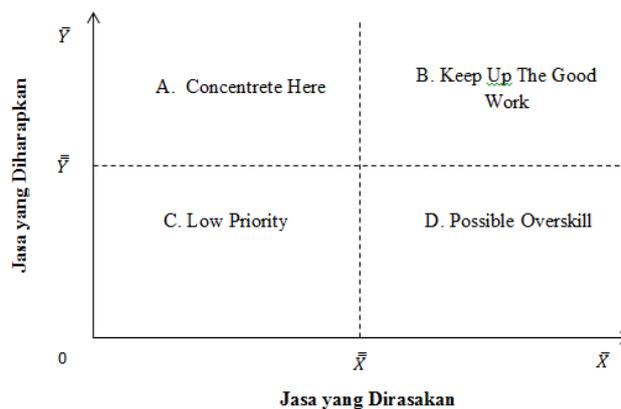
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

untuk setiap variabel $i = 1, 2, 3, \dots, p$ terhadap responden $j = 1, 2, 3, \dots, n$ 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:

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

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 kuadran yang terdapat pada diagram ini memberikan informasi mengenai setiap atribut yang telah dinilai. Setiap kuadran memiliki deskripsi sebagai berikut:

- *Concentrate here*
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 kinerjanya seterusnya.

- *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 pengunjung sangat kecil.
- *Possible over 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 bisa diukur langsung dan dapat diukur dengan variabel manifest. Variabel laten memiliki hubungan sebab-akibat dalam sebuah model indeks kepuasan masyarakat (Turkylmaz dan Ozkan, 2007).

Untuk mengetahui besarnya IKM dihitung dengan menggunakan formula *Customer Satisfaction Index* (CSI) melalui 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:

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

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:

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

dimana:

n = jumlah responden

X_i = nilai kenyataan atribut X_i menurut responden ke-j

c) Membuat *Weight Factor* (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:

$$WS_j = WF_j \times MSS_j$$

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 ini dibagi kedalam 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 BPTC Universitas Diponegoro sebagai pelaksana kegiatan pelaksanaan survei. Kegiatan ini dilakukan untuk menyamakan persepsi, 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, kuisisioner 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 9 Propinsi (DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Banten, Riau, Jambi Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur dan Kalimantan Barat). 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 menghitung 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 2017 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survey dilakukan di 9 propinsi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Barat, Riau, Jambi dan Banten. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) di lakukan di Propinsi Jawa Tengah.

Survei ini dilakukan untuk memperoleh data primer, yaitu data/informasi yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya. Data primer dalam survey ini diperoleh melalui wawancara langsung kepada responden, yaitu orang-orang yang menerima pelayanan dari BAPETEN yang meliputi proses perizinan, proses peraturan dan proses inspeksi. Adapun ruang lingkup kajian ini meliputi:

1. Mengkaji indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna
2. Menyusun materi survei, jadwal, sampling, kuesioner dan metode analisis
3. Melaksanakan survey untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN kepada pengguna yang terpilih sebagai sampel
4. Melakukan analisis gap antara persepsi harapan dan kenyataan pengguna terhadap pelayanan BAPETEN
5. Melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BAPETEN
6. Menyusun Laporan 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	Uraian Kegiatan
1	22 Juni 2017	Penandatanganan PKS
2	5 Juli 2017	Penyusunan Draft Kuesioner
3	7 Juli 2017	Penyusunan Kerangka Sampel
4	10 Juli 2017	Rapat Internal Persiapan Uji Coba Kuesioner
5	13 Juli 2017	Pelaksanaan Uji Coba Kuesioner
6	16 Juli 2017	Rapat Koordinasi Hasil Uji Coba Kuesioner
7	Agustus – Oktober 2017	Pelaksanaan Pencacahan ke Lapangan dan Quality Control
8	1 Agustus 2017	Entry Data Hasil Pencacahan
9	5 Agustus 2017	Pengolahan Data Sampel, tabulasi dan penyusunan indeks
10	10 Agustus 2017	Analisis dan Penyusunan Laporan antara
11	September 2017	Pengiriman Laporan Antara via email
12	Oktober 2017	Rapat koordinasi Laporan antara
13	Oktober 2017	Penyerahan Laporan Antara
14	Oktober 2017	Penyusunan Laporan Akhir
15	Nopember 2017	Rapat Koordinasi Laporan Akhir
16	Nopember 2017	Penyerahan Laporan Akhir Kegiatan Survei

3.3 Metode Pengumpulan Data

Prosedur Pengambilan Data

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2017 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survey dilakukan di 9 propinsi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Sulawesi Selatan, Kalimantan

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

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. 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 propinsi untuk terpilih sebagai sampel juga akan semakin besar. Sedangkan informasi mengenai persepsi terhadap kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi diperoleh melalui orang yang bertanggung jawab terhadap pengurusan perizinan, yang mengerti peraturan-peraturan terkait BAPETEN serta pernah mengalami di inspeksi. Jika orang tersebut hanya mengerti sebaigian 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 mendatangi 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, dan Banten.

Sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling berpeluang yaitu dengan menggunakan *Stratified two stage sampling*. *Stratified two stage sampling* 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 *Stratified two 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 terpilih 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 kepercayaan 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 diseluruh 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

	Populasi		Alokasi Sampel	
	Kesehatan	Industri	Kesehatan	Industri
Banten	144	65	24	11
Kalimantan Barat	31	0	12	0
Jambi	22	2	9	0
DKI Jakarta	467	240	57	30
Jawa Barat	525	179	64	22
Jawa Tengah	361	19	45	2
Kalimantan Timur	74	5	25	2
Riau	53	11	17	4
Sulawesi Selatan	71	5	25	1
		Total	279	71

3.4 Metode Analisis

Indeks Kepuasan Masyarakat (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:

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

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:

$$MSS_i = \frac{(\sum_{j=1}^n X_{ij})}{n} \quad i = 1, 2, \dots p$$

dimana:

n = jumlah responden

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

c) Membuat *Weight Factor* (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:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

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 $i=1, 2, 3, \dots, p$ 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:

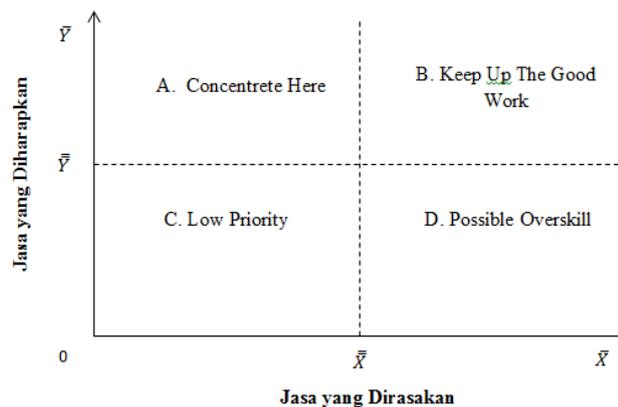
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j Y_{ij}}{n}$$

untuk setiap variabel $i = 1, 2, 3, \dots, p$ terhadap responden $j = 1, 2, 3, \dots, n$ 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

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

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:

- Item-by-item analysis*, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst.
Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.
- 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.
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / Gap *Servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Survei Pendahuluan

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.

4.1.1 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 ketepatan/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 31. 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 2017 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	Item Proses Perizinan	Korelasi Item - Total	Keterangan
1	Alur perizinan	0,665	Valid
2	Persyaratan perizinan	0,654	Valid
3	Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	0,713	Valid
4	Kemudahan memantau status	0,843	Valid

	permohonan izin		
5	Keandalan sistem perizinan	0,750	Valid
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	0,588	Valid
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	0,747	Valid
8	Etika dalam berkomunikasi	0,546	Valid
9	Kewajaran biaya perizinan	0,692	Valid
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0,638	Valid
11	Kecepatan penanganan pengaduan	0,369	Valid
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	0,548	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,568	Valid

Tabel 4.2. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan

No	Item Proses Peraturan	Korelasi Item - Total	Keterangan
1	Keefektifan konsultasi public (draf peraturan)	0,369	Valid
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	0,422	Valid
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	0,579	Valid
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan	0,692	Valid

	peraturan perundang-undangan lain		
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	0,694	Valid
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	0,716	Valid
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	0,565	Valid
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	0,701	Valid
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	0,749	Valid
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	0,740	Valid
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	0,579	Valid
12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	0,610	Valid

Tabel 4.3. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi

No	Item Proses Inspeksi	Korelasi Item - Total	Keterangan
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	0,535	Valid
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	0,784	Valid
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	0,680	Valid
4	Kelengkapan identitas inspektur	0,549	Valid
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	0,669	Valid
6	Keseuaian pelaksanaan inspeksi	0,758	Valid
7	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	0,788	Valid
8	Perlengkapan Inspeksi	0,694	Valid
9	Etika Inspektur	0,609	Valid
10	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	0,812	Valid
11	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	0,629	Valid
12	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	0,740	Valid
13	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	0,698	Valid
14	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,795	Valid

Berdasarkan Tabel r product moment pada taraf nyata 5% untuk N = 31 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 2016 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	0,866	Baik	13
Peraturan	0,829	Baik	12
Inspeksi	0,910	Baik	14

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner telah reliabel untuk mengukur kepuasan 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 2016 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survei ini dilakukan di 9 propinsi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Banten, Riau, Jambi, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur, dan Bangka Kalimantan 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 tak berhirarki diketahui bahwa propinsi-propinsi di seluruh Indonesia dikelompokkan menjadi 4 cluster yang distribusinya seperti pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Cluster Propinsi Berdasarkan Banyaknya Pengguna

Cluster	Propinsi	Proporsi Pengguna	Propinsi yang Tersampel
1	Bali D.I. Yogyakarta Lampung Papua Sulawesi Selatan Sumatera Utara	10,5%	Sulawesi Selatan
2	Banten Jawa Barat Jawa Timur Kalimantan Timur Kepulauan Riau Riau Sumatra Selatan	58,1%	Banten Kalimantan Timur Jawa Barat Riau
3	DKI Jakarta Jawa Tengah	18,1%	DKI Jakarta Jawa Tengah
4	Bengkulu Gorontalo Jambi Kalimantan Barat Kalimantan Selatan Kalimantan Tengah Kalimantan Utara Kepulauan Bangka Be Maluku Maluku Utara Nanggroe Aceh Darus Nusa Tenggara Barat Nusa Tenggara Timur Papua Barat Sulawesi Barat Sulawesi Tengah Sulawesi Utara Sumatra Barat Sulawesi Tenggara	13,1%	Jambi Kalimantan Barat

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, inspeksi dan peraturan) 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 sebagian 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 *Stratified two stage sampling*. *Stratified two stage sampling* 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 *Stratified two 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 terpilih tidak ada instansi IBN maka survei terhadap instansi IBN tidak dilakukan.

Pengambilan sampel dilakukan dari bulan Juli 2017 sampai dengan 25 Oktober 2017. 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 Banten, target yang ditetapkan adalah 35 instansi namun yang diundang sebanyak 50 instansi dan yang hadir ada 42 instansi. Secara keseluruhan instansi yang berhasil disurvei adalah 323 instansi kesehatan, 45 instansi industri dan 12 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 terkait proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2016

	Alokasi Sampel		Realisasi	
	Kesehatan	Industri	Kesehatan	Industri
Banten	24	11	33	9
Kalimantan Barat	12	0	13	0
Jambi	9	0	10	0
DKI Jakarta	57	30	75	12
Jawa Barat	64	22	72	17
Jawa tengah	45	2	45	2
Kalimantan Timur	25	2	25	4
Riau	17	4	23	1
Sulawesi Selatan	25	1	27	0
Total				

Berikut adalah data responden berdasarkan jabatan/posisi yang terlibat dalam pengisian kuesioner dan jenis instansi yang telah berhasil dikumpulkan dari 9 Provinsi (Banten, Kalimantan Timur, Kalimantan Barat, Sulawesi Selatan, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jambi, dan Riau) melalui koesioner. Tabel 4.8 menyajikan data karakteristik umum responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4.8. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jabatan	Administrasi	5	1
		Assistant Manager	2	1
		Branch Operation Supervisor	2	1
		Direktur	2	1
		Manajer	8	2
		Kepala Unit	40	11
		Kasie	31	8
		Wakil Kepala/Direktur	3	1
		Radiografer dan PPR	188	49

		Staff	55	15
		Fisika Medik	13	3
		Penanggung Jawab	4	1
		Koordinator penunjang medis	25	7
2	Jenis Instansi	Kesehatan	323	86
		Industri	45	11
		Instalansi dan Bahan Nuklir	12	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 Indeks 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:

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

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 BAPETEN ditentukan berdasarkan PERMENPAN NO 14 Tahun 2017 yang tabelnya juga sudah diberikan pada BAB II. Perhitungan IKM berdasarkan 380 responden yang tersebar di 9 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 3,18. Nilai tersebut diperoleh dari 380 responden yang tersebar di 9

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
Kalimantan Timur	3,25
Kalimantan Barat	2,85
Sulawesi Selatan	3,22
Riau	3,31
Jambi	3,01
Banten	3,21
Jawa Barat	3,19
DKI Jakarta	3,19
Jawa Tengah	3,19

Dari Tabel 4.9 di atas diketahui bahwa nilai IKM BAPETEN di setiap propinsi yang tersampel berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017, tidak semuanya dalam mutu pelayanan baik. Kalimantan Barat dan Jambi berada dalam mutu pelayanan kurang baik dengan nilai IKM masing-masing 2,85 dan 3,01. Sedangkan 7 propinsi lainnya menunjukkan mutu pelayanan yang baik karena nilai IKM berada pada interval 3,0644 – 3,532. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BAPETEN di ketujuh propinsi yang tersampel berada dalam kategori baik. Disamping itu diketahui pula bahwa diantara 9 propinsi yang tersampel, nilai IKM di Propinsi Kalimantan Timur adalah yang tertinggi, yaitu 3,25. Sedangkan nilai IKM di Propinsi Kalimantan Barat adalah yang paling rendah, yaitu 2,85. Oleh sebab itu penting bagi BAPETEN untuk meningkatkan mutu pelayanannya terhadap pengguna di Propinsi Bangka Belitung.

Sementara itu, apabila 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	3,18
FRZR	3,18

IBN 3,19

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh MENPAN No 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan BAPETEN adalah 3,18. 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 baik secara keseluruhan BAPETEN, FRZR dan IBN diperoleh pada Tabel.

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

Unsur Pengawasan	BAPETEN	FRZR	IBN
Perizinan	3,16	3,16	3,16
Peraturan	3,10	3,10	3,07
Inspeksi	3,28	3,28	3,32

Tabel 4.10. menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,16. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap proses peraturan sebesar 3,10 dan proses inspeksi sebesar 3,28. Ditinjau dari setiap unsur pelayanannya, nilai indeks kepuasan masyarakat secara umum terhadap BAPETEN masih 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 BAPETEN telah menunjukkan kinerja yang baik.

Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,16. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap proses peraturan sebesar 3,10 dan proses inspeksi sebesar 3,28. 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.

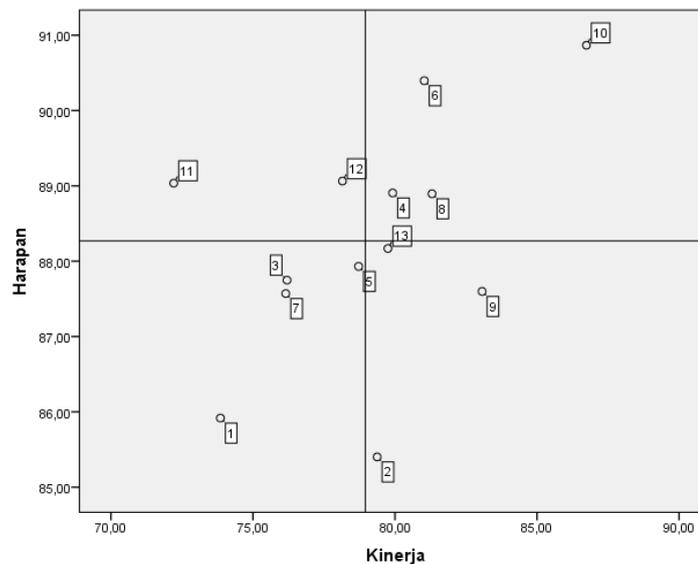
Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,16. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap proses peraturan sebesar 3,07 dan proses inspeksi sebesar 3,32. Nilai indeks kepuasan pengguna IBN termasuk dalam kategori kinerja pelayanan baik, 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 analisis 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 78,96. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,27. 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 penanganan pengaduan (11), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).

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

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)

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

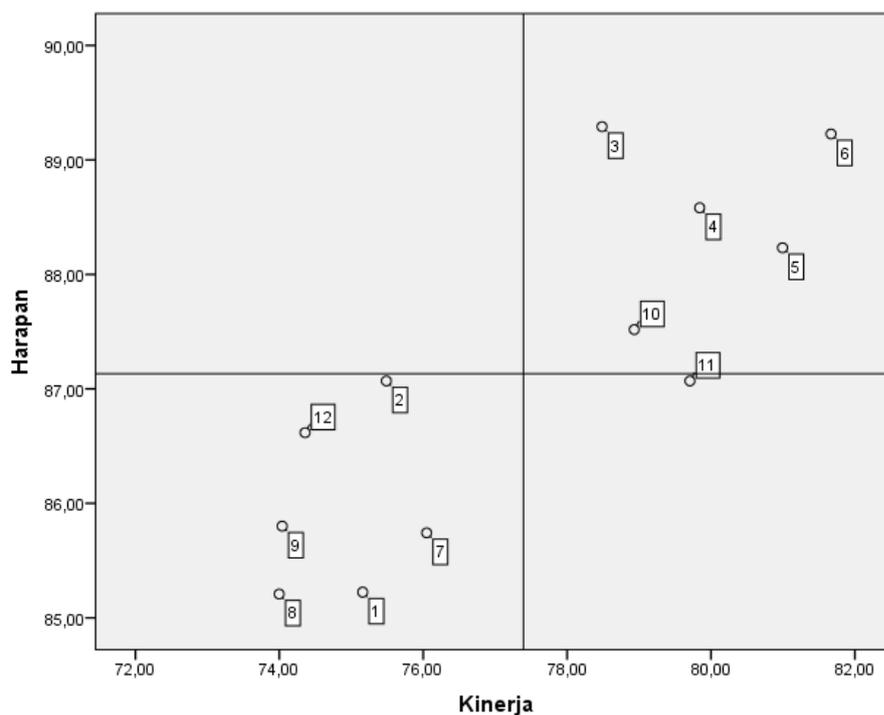
Item alur perizinan (1), kemudahan akses terhadap sistem perizinan online (3), keandalan sistem perizinan (5), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7).

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

Item persyaratan perizinan (2), kewajaran biaya perizinan (9), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

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 77,39. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,13. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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 (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), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10).

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

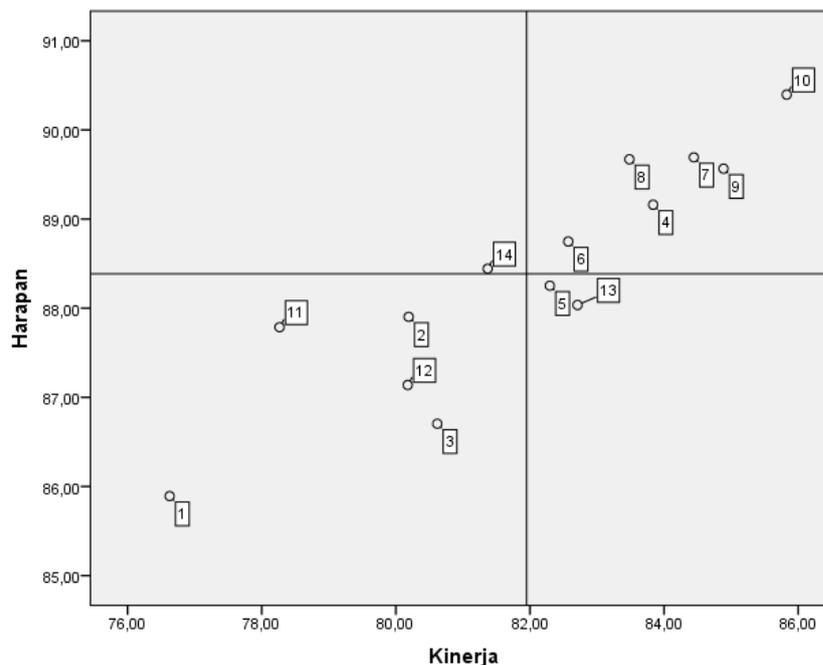
Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari 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).

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 81,95. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,38. 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. (14).

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4), kesesuaian pelaksanaan inspeksi (6), kompetensi SDM inspektur BAPETEN (7),

perlengkapan inspeksi (8), etika inspektur (9), pembinaan inspektur kepada pengguna (10).

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

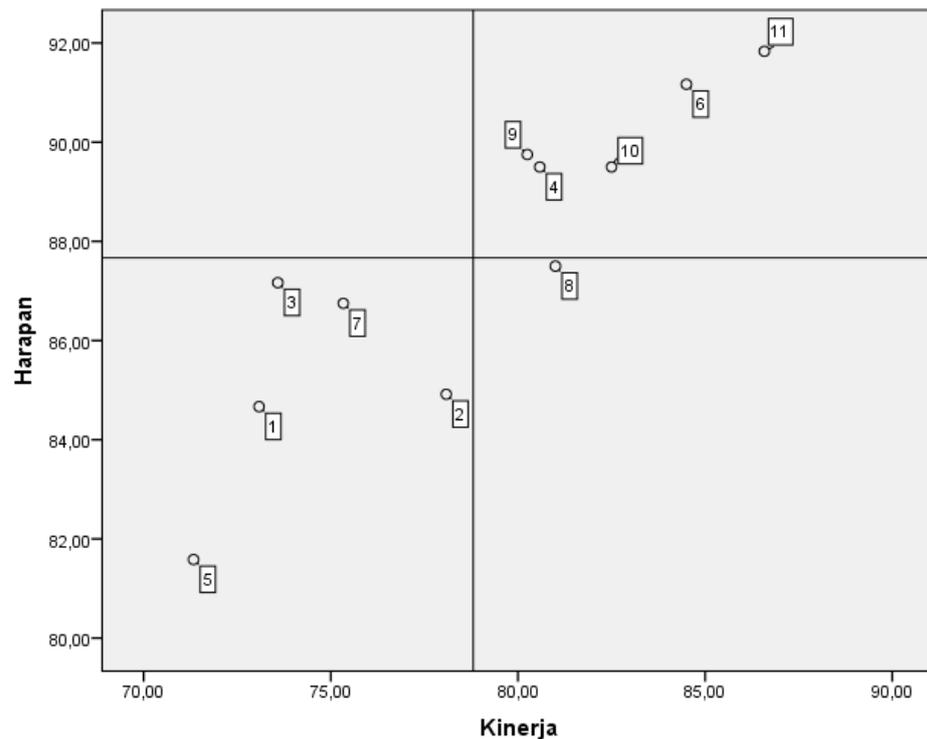
Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (11), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (12).

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

Item kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (13).

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 78,80. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,67. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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**

Tidak ada item

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

Item etika petugas perizinan dalam berkomunikasi (4), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diterapkan (6), kecepatan penanganan pengaduan (9), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (10), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (11).

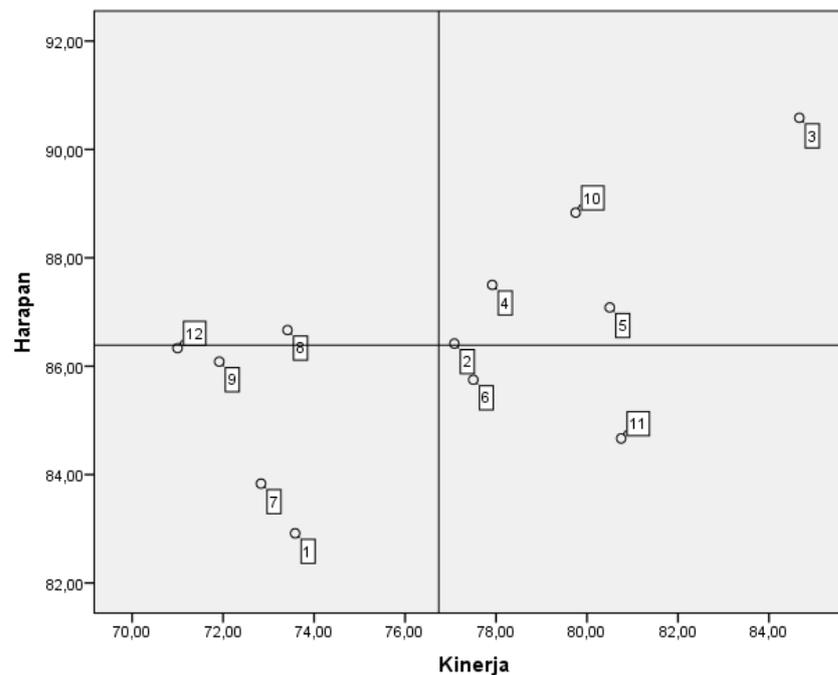
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

Item alur perizinan (1), persyaratan perizinan (2), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (3), kewajaran biaya perizinan (5), kenyamanan lingkungan perizinan (7).

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut
Item keamanan proses perizinan (8).

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 76,74. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 86,39. 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**
Item kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8).

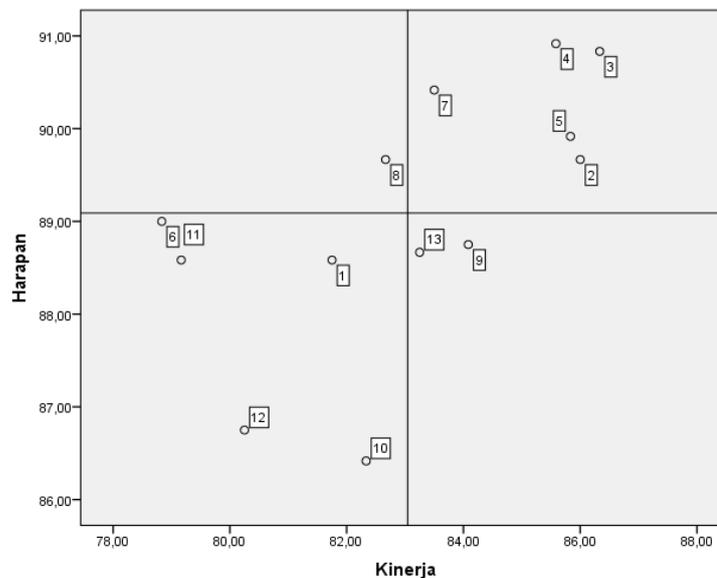
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**
Item keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan (3), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan yang lain (4), keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**
Item keefektifan konsultasi public (draf peraturan) (1), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), 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 kejelasan isi peraturan BAPETEN (6), 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 83,04. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,09. 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 4.6 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur inspeksi menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

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

Item etika inspektur (8)

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

Item ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), kelengkapan identitas inspektur (3), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (4), kesesuaian pelaksanaan inspeksi (5), perlengkapan inspeksi (7).

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

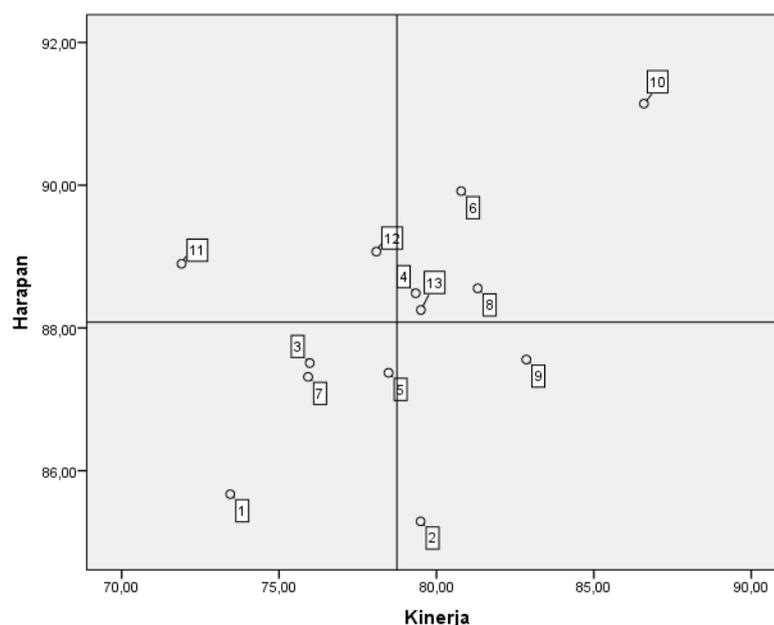
Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), kompetensi SDM inspektur BAPETEN (6), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (12).

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

Item pembinaan inspektur kepada pengguna (9), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

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 sebesar 78,75. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,08. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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 kecepatan penanganan pengaduan (11), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).

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

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 pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

Item alur perizinan (1), kemudahan akses terhadap sistem perizinan online (3), kendala sistem perizinan (5), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7).

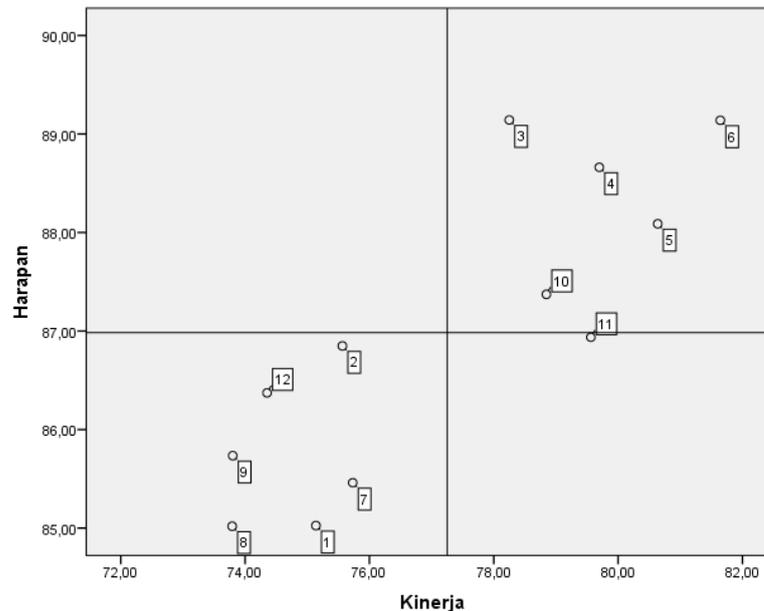
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Item persyaratan perizinan (2), 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 77,25. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 86,98. Posisi relatif masing-masing unsur dalam

peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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 (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), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10).

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

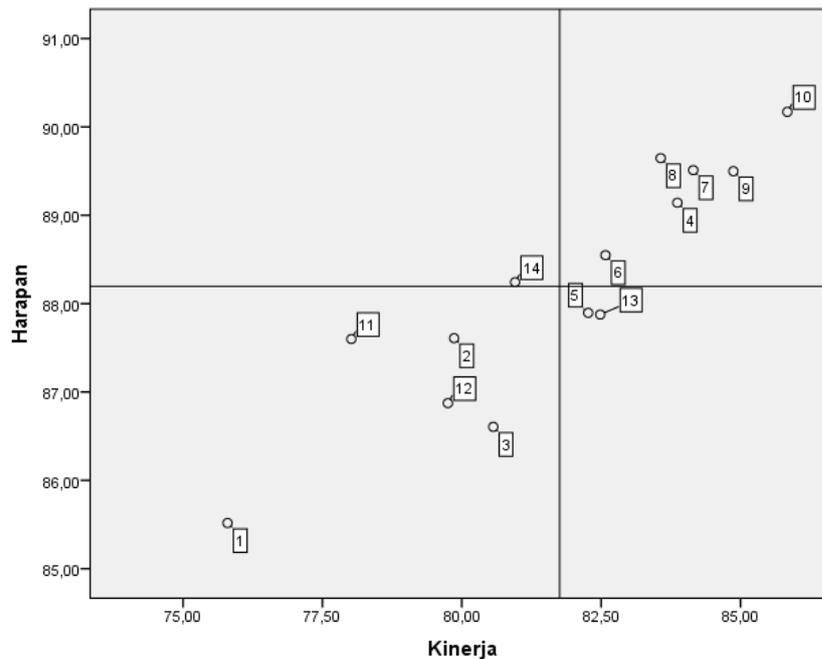
Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari 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).

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 81,76. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,20. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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 (14).

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4), kesesuaian pelaksanaan inspeksi (6), kompetensi SDM inspektur BAPETEN (7), perlengkapan inspeksi (8), etika inspektur (9), pembinaan inspektur kepada pengguna (10).

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

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

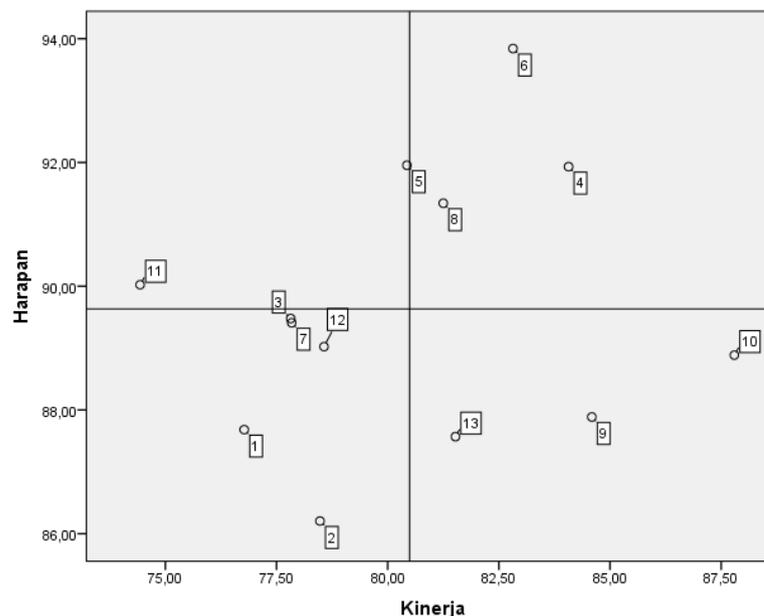
pengiriman LHI (11), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (12).

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

Item kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (13).

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 80,49. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,63. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.10 di bawah ini.



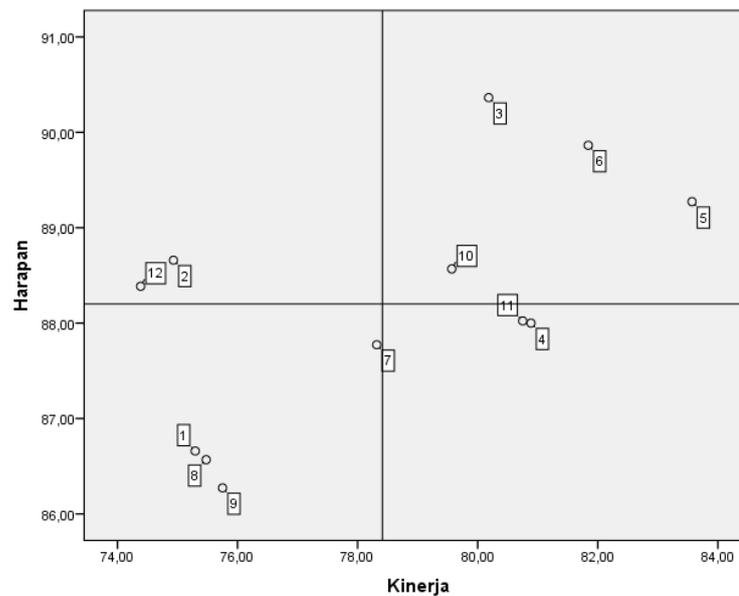
Gambar 4.10. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri

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 keandalan sistem perizinan (5), kecepatan penanganan pengaduan (11).
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**
Item kemudahan memantau status permohonan perizinan (4), keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada saat online (6), etika dalam berkomunikasi (8).
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**
Item alur perizinan (1), persyaratan perizinan (2), kemudahan akses terhadap sistem perizinan online (3), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12)..
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
Item kewajaran biaya perizinan (9), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

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 78,41. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,20. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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**

Item keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (12).

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

Item kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan (3), keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), kejelasan isi peraturan BAPETEN (6), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10).

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

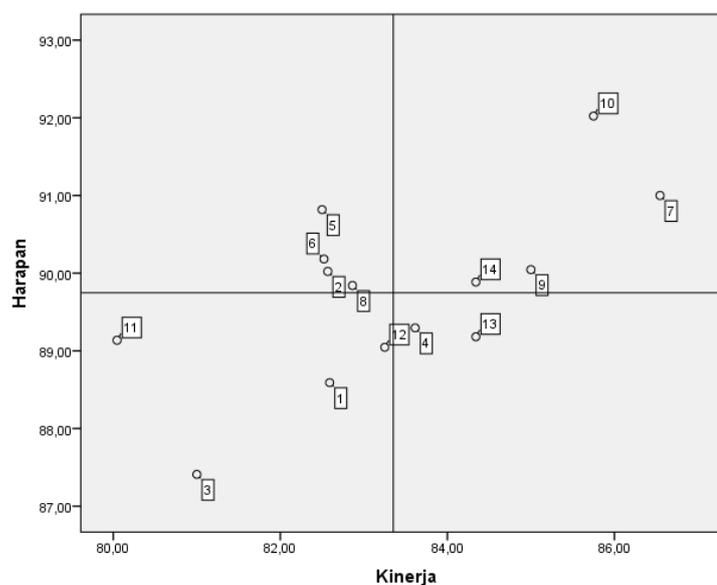
Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari sarana dan prasarana yang tersedia (9).

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

Item keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), 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 83,35. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,74. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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 ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kesesuaian pelaksanaan inspeksi (6), perlengkapan inspeksi (8).

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

Item kompetensi SDM inspektur BAPETEN (7), etika inspektur (9), pembinaan inspektur kepada pengguna (10), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (14).

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

Item Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (11), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (12).

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (13).

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 perizinan terhadap 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	73,85	85,92	-12,06
2	Persyaratan perizinan	79,37	85,40	-6,03
3	Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	76,20	87,75	-11,55
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	79,92	88,91	-8,99
5	Keandalan sistem perizinan	78,72	87,93	-9,21
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	81,03	90,40	-9,37
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	76,16	87,57	-11,42
8	Etika dalam berkomunikasi	81,30	88,89	-7,59
9	Kewajaran biaya perizinan	83,07	87,60	-4,53
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan	86,74	90,87	-4,13

	dengan biaya yang ditetapkan			
11	Kecepatan penanganan pengaduan	72,21	89,04	-16,83
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	78,15	89,06	-10,91
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	79,75	88,17	-8,42

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 16,83. 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 4,13.

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* Proses Peraturan di Strata FRZR

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	75,16	85,22	-10,07
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	75,49	87,07	-11,58
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	78,48	89,29	-10,81

4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	79,84	88,58	-8,74
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	80,99	88,23	-7,24
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	81,67	89,23	-7,56
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	76,05	85,74	-9,70
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	74,00	85,21	-11,21
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	74,04	85,80	-11,76
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	78,93	87,52	-8,58
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	79,71	87,07	-7,36
12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	74,36	86,62	-12,26

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi dengan nilai gap sebesar 12,26. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk

diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain memiliki nilai gap paling rendah sebesar 7,24.

4.2.4.3. Analisis Gap Proses Inspeksi di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap 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 Strata FRZR

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	76,63	85,89	-9,27
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	80,19	87,90	-7,71
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	80,62	86,70	-6,09
4	Kelengkapan identitas inspektur	83,84	89,16	-5,32
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	82,30	88,25	-5,96
6	Keseuaian pelaksanaan inspeksi	82,57	88,75	-6,18
7	Kompetensi SDM	84,44	89,69	-5,25

	Inspektur BAPETEN			
8	Perlengkapan Inspeksi	83,48	89,67	-6,19
9	Etika Inspektur	84,89	89,57	-4,68
10	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	85,83	90,40	-4,57
11	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	78,27	87,79	-9,52
12	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	80,18	87,14	-6,96
13	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	82,71	88,04	-5,33
14	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	81,37	88,44	-7,07

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI dengan nilai gap sebesar 9,52. 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 pembinaan Inspektur kepada pengguna memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,57.

4.2.4.4. Analisis Gap Proses Perizinan di IBN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap 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* Proses Perizinan di Strata IBN

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	73,08	84,67	-11,58
2	Persyaratan perizinan	78,08	84,92	-6,83
3	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	73,58	87,17	-13,58
4	Etika petugas perizinan dalam berkomunikasi	80,58	89,50	-8,92
5	Kewajaran biaya perizinan	71,33	81,58	-10,25
6	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	84,50	91,17	-6,67
7	Kenyamanan lingkungan perizinan	75,33	86,75	-11,42
8	Keamanan proses perizinan	81,00	87,50	-6,50
9	Kecepatan penanganan pengaduan	80,25	89,75	-9,50
10	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	82,50	89,50	-7,00
11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	86,58	91,83	-5,25

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan dengan nilai gap sebesar 13,52. Hal ini menunjukkan bahwa

kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan diproses perizinan masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna memiliki nilai gap paling rendah sebesar 5,25.

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 Proses Peraturan di Strata IBN

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi public (draf peraturan)	73,58	82,92	-9,33
2	Keefekifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	77,08	86,42	-9,33
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	84,67	90,58	-5,92
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	77,92	87,50	-9,58
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	80,50	87,08	-6,58
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	77,50	85,75	-8,25
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	72,83	83,83	-11,00

8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	73,42	86,67	-13,25
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	71,92	86,08	-14,17
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	79,75	88,83	-9,08
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	80,75	84,67	-3,92
12	Kemudahan peraturan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi	71,00	86,33	-15,33

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kemudahan peraturan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi dengan nilai gap sebesar 15,33. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan peraturan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi masih 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 3,92.

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 Proses Inspeksi di Strata IBN

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	81,75	88,58	-6,83
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	86,00	89,67	-3,67
3	Kelengkapan identitas inspektur	86,33	90,83	-4,50
4	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	85,58	90,92	-5,33
5	Keseuaian pelaksanaan inspeksi	85,83	89,92	-4,08
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	78,83	89,00	-10,17
7	Perlengkapan Inspeksi	83,50	90,42	-6,92
8	Etika Inspektur	82,67	89,67	-7,00
9	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	84,08	88,75	-4,67
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	82,33	86,42	-4,08
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	79,17	88,58	-9,42
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	80,25	86,75	-6,50
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	83,25	88,67	-5,42

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kompetensi SDM Inspektur BAPETEN dengan nilai gap sebesar 10,17. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kompetensi SDM Inspektur BAPETEN masih rendah sehingga harus menjadi

prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 3,67.

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 Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	73,45	85,67	-12,22
2	Persyaratan perizinan	79,50	85,29	-5,79
3	Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	75,97	87,51	-11,53
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	79,34	88,49	-9,15
5	Keandalan sistem perizinan	78,48	87,37	-8,89
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	80,78	89,92	-9,14
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	75,92	87,32	-11,39
8	Etika dalam berkomunikasi	81,31	88,56	-7,25
9	Kewajaran biaya perizinan	82,85	87,56	-4,70
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan	86,59	91,14	-4,55

	dengan biaya yang ditetapkan			
11	Kecepatan penanganan pengaduan	71,90	88,90	-17,00
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	78,09	89,07	-10,98
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	79,50	88,25	-8,75

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 17,00. 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 4,55.

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 Proses Peraturan Instansi Kesehatan

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	75,14	85,03	-9,89
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	75,56	86,85	-11,28
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan	78,25	89,14	-10,89

	perundang-undangan			
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	79,70	88,66	-8,97
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	80,64	88,09	-7,45
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	81,64	89,14	-7,50
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	75,73	85,46	-9,73
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	73,79	85,02	-11,23
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	73,80	85,74	-11,93
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	78,85	87,37	-8,53
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	79,56	86,94	-7,38
12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	74,35	86,37	-12,02

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi dengan nilai gap sebesar 12,02. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa

kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi masih 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 7,38.

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 Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	75,80	85,52	-9,72
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	79,86	87,61	-7,75
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	80,56	86,61	-6,04
4	Kelengkapan identitas inspektur	83,87	89,14	-5,27
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	82,27	87,90	-5,63

6	Keseuaian pelaksanaan inspeksi	82,58	88,55	-5,97
7	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	84,15	89,51	-5,36
8	Perlengkapan Inspeksi	83,57	89,65	-6,08
9	Etika Inspektur	84,87	89,50	-4,63
10	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	85,84	90,17	-4,33
11	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	78,02	87,60	-9,58
12	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	79,75	86,87	-7,12
13	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	82,48	87,88	-5,39
14	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	80,96	88,24	-7,29

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai gap sebesar 9,72. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih kecil sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan Pembinaan Inspektur kepada pengguna memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,33.

4.2.4.10. Analisis Gap Proses Perizinan di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap 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 Proses Perizinan di Instansi Industri

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	76,77	87,68	-10,91
2	Persyaratan perizinan	78,48	86,20	-7,73
3	Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	77,82	89,48	-11,66
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	84,07	91,93	-7,86
5	Keandalan sistem perizinan	80,43	91,95	-11,52
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	82,82	93,84	-11,02
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	77,84	89,41	-11,57
8	Etika dalam berkomunikasi	81,25	91,34	-10,09
9	Kewajaran biaya perizinan	84,59	87,89	-3,30
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	87,80	88,89	-1,09
11	Kecepatan penanganan pengaduan	74,43	90,02	-15,59
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	78,57	89,02	-10,45
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	81,52	87,57	-6,05

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 15,59. 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 1,09.

4.2.4.11. Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap 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 Proses Peraturan di Instansi Industri

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	75,30	86,66	-11,36
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	74,93	88,66	-13,73
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	80,18	90,36	-10,18
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	80,89	88,00	-7,11
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	83,57	89,27	-5,70

6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	81,84	89,86	-8,02
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	78,32	87,77	-9,45
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	75,48	86,57	-11,09
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	75,75	86,27	-10,52
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	79,57	88,57	-9,00
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	80,75	88,02	-7,27
12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	74,39	88,39	-14,00

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi dengan nilai gap sebesar 14,00. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi masih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan keselarasan antara peraturan

BAPETEN yang satu dan yang lain memiliki nilai gap paling rendah sebesar 5,70.

4.2.4.12. Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap 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	82,59	88,59	-6,00
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	82,57	90,02	-7,45
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	81,00	87,41	-6,41
4	Kelengkapan identitas inspektur	83,61	89,30	-5,68
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	82,50	90,82	-8,32
6	Keseuaian pelaksanaan inspeksi	82,52	90,18	-7,66
7	Kompetensi SDM	86,55	91,00	-4,45

	Inspektur BAPETEN			
8	Perlengkapan Inspeksi	82,86	89,84	-6,98
9	Etika Inspektur	85,00	90,05	-5,05
10	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	85,75	92,02	-6,27
11	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	80,05	89,14	-9,09
12	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	83,25	89,05	-5,80
13	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	84,34	89,18	-4,84
14	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	84,34	89,89	-5,55

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI dengan nilai gap sebesar 9,09. 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 BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,45.

4.2.5. Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di BAPETEN

1. Syarat untuk izin online harap dipermudah untuk upload dokumen. Untuk persyaratan personil dikurangi saja Disposisi evaluasi izin sudah baik, penilaian sudah baik tapi proses validasi hasil penilaian terkadang lumayan lama .

2. Dalam sistem online harus ada informasi batas waktu / warning information beberapa hari lagi dokumen yang harus diperbaiki
3. Perlunya penyederhanaan untuk kepengurusan perizinan yang berbeda baru (pertama) dengan perpanjangan untuk mendapatkan surat bagi pengguna RO. Jadi persyaratan yang perpanjangan lebih disederhanakan, karena data awal sudah ada di persyaratan pembuatan pertama.
4. Untuk verifikasi data sebaiknya jangan berganti orang, karena kebijakan verifikasi berbeda dan itu mempersulit pemakai. Bila perlu untuk verifikasi lebih dispesifikasi lagi. Contoh : untuk verifikasi alat intervensional dan radiografi umum.
5. Diusulkan jika masa berlaku perizinan akan habis di intitusi diberi warning, di pendahuluan (selamat datang) diusulkan ada nama/kontak pemandu aplikasi balis online. Kendala petugas yang ikut training keluar dan tidak melakukan serah terima (petugas yang mengikuti pelatihan belum mengerti), untuk etika pelayanan online/manual agar lebih ramah, jika ada keterlambatan hasil, petugas memberikan target waktu kapan perizinan selesai
6. Pada balis online, pada saat perpanjangan yang masa waktunya sudah habis dan ingin diperpanjang dengan izin baru, sebaiknya data dari bea cukai atau dari perusahaan lawas tidak perlu diinput kembali, tidak perlu disamakan dengan perizinan yang benar-benar alat baru dan baru dioperasikan karena berkas yang lama rata-rata kami tidak menemukannya, berita acara pada balis online sebaiknya ditiadakan, karena sistem pada pihak tenaga ahli sudah sistem online, sebaiknya hanya sistem saja, sebaiknya apabila ada revisi dari sistem balis online dihitung saat konfirmasi pertama jangan dihitung saat input pertama, dikarenakan kendala berkas yang dibutuhkan jauh lebih susah didapat.
7. Sebaiknya apabila ada revisi dari balis online, pihak penguji mencantumkan no HP pribadi agar kita konfirmasi segera.

8. Untuk pengecekan data kelengkapan perizinan diusahakan satu instansi satu pengecek dari bapeten. Tidak terganti orang lagi bila ada kekurangan data.
9. Bila alat yang digunakan untuk uji kesesuaian oleh pihak yang ditunjuk bapeten untuk pelaksanaan uji kesesuaian telah kadaluarsa, dan mengharuskan rs untuk uji ulang, maka seharusnya tidak keluar sertifikat uji kesesuaian tersebut, tetapi sertifikat uji kesesuaian dari BAPETEN pun terbit
10. Untuk sertifikat perizinan dari bapeten yang bisa diprint dimanapun (RS) tidak ada tanda tangan dari kepala bapeten. Saya mendapat info akan dikirim 1 bulan berikutnya. Sudah 1 bulan belum ada kiriman sertifikat asli perizinan
11. Kondisi real yang saya alami dalam memproses perizinan secara online sangat dipersulit dalam arti selalu ada berkas yang kurang. Sehingga saya selalu mengulang nomor registrasi sampai beberapa kali karena melebihi dari batas waktu yang ditetapkan dalam mengupload berkas. Keterkaitannya saya selain sebagai PPR juga merangkap full di pelayanan, sehari-hari cukup menghambat saya dalam proses pengurusan berkas. Jadi mohon untuk tidak mempersulit kami dalam kelengkapan berkas yang kami upload. Dari sisi sistem cukup memudahkan tapi pada saat sudah verifikasi, berkas saya disalahkan/ selalu kurang.
12. Apabila ada perubahan proses perizinan segera disampaikan ke seluruh instansi pengguna audit bapeten secara tersurat yang ditujukan langsung ke pimpinan agar proses perizinan tidak bolak balik.
13. Waktu dan respon dalam menanggapi pertanyaan agar lebih cepat. Proses pengisian daa di balis online agar lebih efektif/disederhakan, diantaranya data-data yang telah di upload di server bapeten yang sudah tidak terpakai dapatmengupload dokumen untuk kegiatan perizinan.

14. Untuk tanya jawab di dalam sistem proses perizinan di BAPETEN online sebaiknya segera ditanggapi oleh pihak bapeten sehingga proses dapat lebih cepat dan tepat waktu.
15. Sebaiknya ada notifikasi via email bila sudah ada hasil evaluasi terkait pengajuan/perpanjangan ijin.
16. Apabila ada hal/peraturan/ketentuan yang menyangkut perizinan mohon sosialisasi dilakukan menggunakan berbagai media sehingga para pengguna jasa bapeten dapat menyesuaikan diri dengan peraturan/ketentuan baru tersebut.
17. Mohon diadakan pelatihan mengenai pengisian balis online.
18. Persyaratan untuk pesawat yang sudah lama mohon dipermudah
19. Kesulitan menghubungi help desk dan kemampuan help desk menyelesaikan masalah perlu ditingkatkan, serta cara pelayanan customer lebih ramah. Persyaratan untuk pesawat yang sudah lama mohon dipermudah.
20. Setiap orang yang sudah merevisi kekurangan harus cepat ditanggapi atau dikasih saran supaya mempercepat proses satu perusahaan untuk mengurus suatu perizinan
21. Perbaiki sistem online
22. Untuk data tentang akta kepemilikan mohon dijelaskan secara detail dan rinci karena kami kurang paham
23. Untuk perizinan sistem online bapeten sebaiknya ada komunikasi 2 arah yang menyangkut dokumen yang diperlukan untuk perizinan (2) diperlukan guide dari evaluator bapeten bagi industri yang kesulitan mengurus perizinan
24. Agar dibuat sistem bahwa data perizinan otomatis tersimpan, in case sudah mengisi data banyak tapi website tiba-tiba error maka tidak sia-sia ketika sudah melakukan pengisian (2) dibuat feature komunikasi interaktif secara langsung, di samping fasilitas email
25. Pada saat sistem bermasalah dan kami sedang melakukan proses perizinan jadi lama prosesnya karena harus dilakukan berulang-ulang.

Sebaiknya dicarikan jalan keluarnya pada saat sistem di bapetennya sedang bermasalah

26. Mohon lebih ditingkatkan lagi perihal penggunaan balis online
27. Ada standar waktu yang konsisten tentang hasil sertifikat uji kesesuaian dari tenaga ahli, jika memungkinkan lewat online untuk mempercepat proses (2) ada kebijakan mengenai hasil sertifikat uji kesesuaian yang masih di proses di tenaga ahli, agar perizinan bisa terbit
28. Perizinan via online jauh lebih baik dari konvensional, apalagi dari efisiensi waktu dan tenaga. Semoga hal ini lebih baik ditingkatkan lagi dalam hal akses pengisian data untuk proses perizinan
29. Pemberlakuan izin apakah bisa lebih lama? Contohnya 4 tahun
30. Setelah berkas dinyatakan memenuhi, diharapkan segera melakukan penilaian berkas. Waktu itu, setelah dokumen kami terkirim, 2 minggu baru diperiksa
31. Untuk uji kesesuaian alat sebaiknya dilakukan langsung oleh bapeten - gratis
32. Untuk penerbitan sertifikat lhu bisa dipermudah
33. Ada hambatan komunikasi dengan evaluator
34. Alur dipermudah
35. Mohon diperbaiki buat respon yang terlalu lambat
36. Masa berlaku ktun 2 tahun sebaiknya diperpanjang min 4 tahun sesuai dengan masa berlaku ukes (2) kemudahan dan kecepatan dalam mengeluarkan sertifikat ukes
37. Agar akses balis perizinan diperbaiki, sering hang tidak bisa masuk ke pembuatan akun balis online
38. Untuk proses perizinan di bagian radiologi mohon dipermudah
39. Waktu proses perizinan harus dipercepat
40. Biaya perizinan terlalu besar/mahal
41. Diperbanyak sosialisasi terkait balis online ke daerah-daerah
42. Mohon masa berlaku ijin 4 tahun

43. Bapeten buka cabang di provinsi, agar mudah kroscek apabila balis bermasalah. Kalau bisa izin jangan 2 tahun tapi 5 tahun. Penambahan balis online diharapkan ada pemberitahuan kepada akun pengguna
44. Hasil ukes lambat dikeluarkan dari penguji bapeten
45. Customer care yang lebih ramah dan tidak terburu-buru dalam menjelaskan
46. Customer care 24 jam
47. Bikin cabang setiap kota dalam arti tidak tertumpuk jadi satu di pusat sehingga sering terjadi kelambatan dalam proses perizinannya apabila ada kekurangan dalam persyaratannya
48. Untuk alat x-ray yang sudah lama dan adanya dokumen yang hilang mohon untuk persyaratan dokumen dibedakan dengan alat yang baru
49. Proses balasan/respon bapeten saat perizinan dipercepat dan sebaiknya evaluasi dilakukan oleh 1 orang saja, agar perbaikan mudah dilakukan
50. Untuk biaya uji kesesuaian mohon diringankan
51. Adanya perbedaan waktu kerja antara proses pembuatan/administrasi baru dengan yang direvisi
52. Adanya penambahan waktu masa berlakunya izin alat
53. Mohon apabila password kadaluarsa, ada pemberitahuan sebelumnya agar update data tidak susah
54. Biaya ukes jangan terlalu tinggi
55. Pada saat terjadi masalah dalam pengisian sistem balis online, pada saat ditelepon sangat susah
56. Sulit dihubungi dalam rangka proses perizinan
57. Ditunjuk khusus orang yang menangani pada satu wilayah
58. Bila juga perizinan yang seperti dahulu tidak melalui balis
59. Balis online jangan ada kadaluarsanya
60. Evaluator tidak sama persepsi. Mohon disamakan
61. Waktu perbaikan diperpanjang 30 hari kerja
62. Lebih ditingkatkan lagi sistem balis onlinenya untuk kemudahan semua lapisan pengguna

63. Untuk sistem balis online, mohon supaya bisa menyimpan data-data file yang masih berlaku supaya tidak upload lagi karena memakan waktu untuk menscan data kemudian upload lagi (2) kemudian untuk sertifikat lolos uji kesesuaian dari tim ahli bapeten sampai saat ini masih susah kita dapatkan, padahal dari vendor atau instansi penguji sudah ada bukti kirim lhu ke tenaga ahli bapeten. Mohon diprioritaskan (3) untuk hal-hal lain sudah berjalan sebagaimana mestinya
64. Mohon untuk data-data yang diupload jangan hilang atau diminta bila masih berlaku
65. Tolong lebih dipercepat lagi proses perizinannya jika semua persyaratan sudah lengkap
66. Perlu sarana komunikasi yang gampang diakses
67. Pada saat memverifikasi kekurangan berkas perizinan dari pemohon ke bapeten, petugas yang mengangkat telepon tidak bisa langsung menghubungkan dengan verifikator bapeten, sehingga harus menunggu /harus telepon lagi di lain hari (3) bapeten dengan dkkw tidak sinkron dalam hasil uji kesesuaian pesawat
68. Kalau bisa pemberitahuan hasil evaluasi di sms, jadi kita tidak harus sering buka balis online atau ada target misal setelah dikirim 2 hari ada evaluasi (2) mohon untuk tidak mempersulit pengajuan perpanjangan ijin mengingat data-data yang sudah ada, jadi tidak perlu diulang lagi (3) untuk tenaga fisika medik buat kelengkapan perizinan ct-scan dan c-arm dimana hasil tld belum ada tapi diminta untuk melampirkan, jadi bingung. Padahal fismed hanya konsulen tidak pekerja radiasi. Apakah tidak bisa/tidak memiliki tld dari radiolog saja sebagai konsulen tidak menggunakan tld
69. Dalam melakukan verifikasi data jangan terlalu lama dan verifikator yang melakukan verif sebaiknya orang yang sama pemahamannya agar keinginan / persepsi pemikiran permintaan datanyapun bisa sama. Pengalaman yang ada: bila upload data bisa jadi verifikator yang 1

diterima, namun bila dilanjutkan lagi dan diverif oleh orang yang berbeda bisa menjadi tidak diterima

70. Kemudahan akses sistem perizinan online perlu ditingkatkan
71. Ada sedikit permasalahan terkait perizinan di tempat kami, setelah dokumen dikirim dan melalui proses terjadi ketidaksesuaian setelah diulang dokumen disertakan (2) adanya kejelasan keterangan dokumen yang diinginkan
72. Akses yang mudah dijangkau
73. Terkadang berbeda pandangan antara verifikator yang satu dengan yang lainnya
74. Untuk pesawat baru, instalasi terkendala pada ukes yang membuat proses perizinan yang lama. Bolehkah pakai bukti jadwal ukes?
75. Agar diberi kemudahan untuk pengurusan ijin terutama perpanjangan ijin
76. Makin ditingkatkan pelayanannya
77. Makin sering diadakan on the spot perijinan
78. Untuk tanya jawab di dalam sistem proses perizinan di bapeten online sebaiknya segera ditanggapi oleh pihak bapeten sehingga proses dapat lebih cepat dan tepat waktu
79. Sebelum perizinan dilakukan secara online, mohon pihak pengguna disosialisasikan dan diberi pelatihan penggunaan balis online, jadi kami sebagai pengguna tidak meraba-raba dan bertanya ke sesama radiografer untuk proses pengurusan perizinan (2) petugas bapeten, satu dengan yang lain mempunyai standar yang berbeda sehingga ada sdm yang teliti ada yang tidak, sehingga tidak sama hanya berdasarkan pengujinya (3) dengan balis online ini , pihak user beruntung karena tidak bolak balik ke bapeten dan bebas suap (4) tetap semangat bapeten
80. Sebaiknya ada notifikasi via email bila sudah ada hasil evaluasi terkait pengajuan/perpanjangan ijin
81. Agar lebih cepat dalam merespon berkas perizinan yang sudah dikirim ke bapeten, terkadang lebih dari 15 hari

82. Agar diberikan kolom keterangan guna memberikan keterangan pada tiap dokumen perizinan yang dirasa belum memenuhi oleh bapeten (3) secara keseluruhan sudah baik, namun dapat ditingkatkan dengan sistem it yang efektif, terkadang terkendala tidak bisa kirim berkas perizinan ke bapeten karena masalah it (4) agar lebih cepat merespon email atau fax yang masuk, terkadang harus mengirim ulang email atau fax yang sudah dikirim dikarenakan tidak tahu siapa yang menerima
83. Perlu dibuat kebijakan by phone untuk konfirmasi ketidaksesuaian berkas perizinan
84. Akses untuk buka web sering gangguan, mohon diperbaiki
85. Persyaratan ijin seandainya ada kekurangan dan kekurangan tersebut belum bisa dipenuhi, belum ada solusi
86. Lamanya waktu proses perizinan sampai terbitnya izin bapeten berupa sertifikatnya sangat lama
87. Apabila ada hal/peraturan/ketentuan yang menyangkut perizinan mohon sosialisasi dilakukan menggunakan berbagai media sehingga para pengguna jasa bapeten dapat menyesuaikan diri dengan peraturan/ketentuan baru tersebut
88. Mohon diadakan pelatihan mengenai pengisian balis online
89. Mempercepat proses perizinan, karena lebih cepat lebih baik
90. Persyaratan untuk pesawat yang sudah lama mohon dipermudah
91. Mohon untuk dipermudah dalam proses perizinan pada suatu kelengkapan
92. Standar evaluasi tiap evaluator diharapkan sama
93. Sosialisasi mengenai proses perizinan lebih ditingkatkan
94. Akses server balis online agar bisa lebih ditingkatkan
95. Saat proses input data di balis online kami pernah mengalami di mana data informasi pengguna yang sudah diinput kembali kosong saat kami melanjutkan input data lainnya beberapa hari kemudian sehingga harus diinput ulang. Mohon untuk diperbaiki
96. Syarat pengajuan proses perizinan mungkin bisa lebih sederhana

97. Perlu standardisasi petugas pemeriksa perizinan. Berkas yang sama pernah saya upload 2x, beda pemeriksa beda hasil, satu ok satu revisi
98. Saran dan masukan sudah cukup dari segi pelayanan serta pengaturan sudah sesuai dengan yang diharapkan (2) komunikasi via telpon masih agak sulit, agar bisa diberi akses secara luas untuk berkomunikasi bila ada permasalahan
99. Jika ada kendala/masalah dari perusahaan kami lewat email helpdesk bapeten agar segera memberikan jawaban/solusi secepatnya 1x24 jam maksimal
100. Kenapa beberapa masalah harus ke pusat, disarankan tiap wilayah ada tempat pengaduan bapeten
101. Perlu ditingkatkan keamanan data agar tidak dapat disalahgunakan
102. Bila ada beberapa persyaratan yang berkaitan dengan pihak lain, sebagai contoh hasil pengukuran besarnya radiasi yang diterima oleh operator radiasi pelaporannya belum dikirimkan dari koperasi jkrl batan sebaiknya diberikan toleransi, kenapa bukti lain contoh penyerahan tld bagde ke koperasi jkrl batan
103. Informasi yang diberikan oleh auditor di balis dengan operator di help desk berbeda. Mohon distandarkan. Saat di balis kami diminta melampirkan hasil evaluasi tld, sedangkan belum dilakukan evaluasi. Sedangkan oleh helpdesk diperbolehkan tanpa melampirkan evaluasi tld karena memang baru dipakai alatnya
104. Pelayanan sudah cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan dalam bantuan informasi/help desk center harus lebih responsif
105. Semoga dengan sistem online yang semuanya menggunakan sistem dapat dipantau secara berulang-ulang dan tidak menjadi kendala lagi bagi pengguna perizinan untuk mengakses sistem online untuk perizinan dan hal-hal lain, sehingga kemanfaatan dari online akan menjadi efektif
106. Verifikasi laporan/status perizinan dapat diketahui melalui sms/pesan singkat melalui email tanpa harus masuk ke web

107. Kesulitan menghubungi help desk dan kemampuan help desk menyelesaikan masalah perlu ditingkatkan. Serta cara pelayanan customer lebih ramah
108. Proses verifikasi berkas setelah data diupload oleh pemohon agar secepatnya dalam 1x24 jam diverifikasi untuk mendapatkan jawaban
109. Komunikasi pasca perizinan, update informasi perubahan izin/jenis perizinan, layanan informasi via email

4.2.6. Saran dan Manfaat Proses Peraturan BAPETEN

4.2.6.1. Saran untuk Proses Peraturan di BAPETEN

1. Kalau ada peraturan yang baru, kalau bisa dishare ke semua akun balis yang sudah terdaftar di BAPETEN.
2. Untuk ditinjau kembali peraturan yang termaktub dalam kelengkapan persyaratan agar lebih mudah dalam proses izin, tanpa mengurangi tujuan bapeten dalam pengawasan keselamatan pengguna sumber radiasi.
3. Untuk peraturan diusahakan tidak menyangkut hanya PNS saja, ada beberapa universitas swasta yang tidak boleh/menutup jurusan untuk fisika medis.
4. Bila ada peraturan BAPETEN yang implementasinya berhubungan dengan biaya, misal pocket desimeter/survey meter untuk pesawat flouroscopy, tolong diberi jalan untuk memperoleh alat tersebut dengan biaya yang terjangkau.
5. Bahasanya lebih dijelaskan yang mudah dipahami dengan user agar peraturanpun dapat dicerna user dan diimplementasikan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6. Regulasi bapeten tidak memperhatikan kesejahteraan ppr di dalam regulasi tersebut dan hanya kewajiban saja yang diimplementasikan di dalam regulasi tersebut. Secara hak tidak tertuang di regulasi tersebut.
7. Jangan bosan-bosan memberikan informasi tentang peraturan kepada user karena berbedanya tingkat pemahaman.

8. Mohon BAPETEN menyampaikan peraturan BAPETEN ke direktur RS selaku pemegang izin agar mereka mengetahui dan dapat menerapkan di instansi ybs.
9. Bapeten memiliki banyak peraturan, namun yang kami sayangkan adalah untuk pengeluaran surat keterangan uji kesesuaian dari tenaga ahli sangat lama dikeluarkan oleh bapeten padahal kami harus memenuhi peraturan yang ada, jadi kewajiban bapeten juga harus diperhatikan.
10. Penerapan peraturan yang harus tersedianya tenaga fisika medik untuk instansi yang mengoperasikan CT scan supaya dipertimbangkan kembali karena sudah ada petugas PPR.
11. Sosialisasi peraturan yang berjangkau, sehingga owner paham betul akan peraturan yang telah dibuat.
12. Sosialisasi terhadap aturan dengan proses bertahap dalam penerapannya mengingat kurangnya sdm dan sarana yang tersedia.
13. Proses peraturan di BAPETEN sudah mencakup secara keseluruhan, tapi di lapangan kita sering terkendala dengan struktur peraturan di RS.
14. Peraturan agar lebih detail dan lebih mudah dipahami oleh semua pihak.
15. Agar dibuat suatu ketetapan mengenai kompensasi sebagai PPR (kewajiban dan tanggung jawab sudah ada jelas, tapi belum ada yang menyinggung masalah hak)
16. Bapeten dapat menyelenggarakan atau sosialisasi untuk peraturan yang ditetapkan di wilayah jawa barat
17. Adanya penyuluhan yang intensif dengan stakeholder di wilayah/daerah
18. Agar sosialisasi peraturan lebih dipertajam, sampai ke stakeholder terkait
19. Harus ada edaran ke tiap-tiap rumah sakit
20. Peraturan yang berkaitan dengan perizinan bapeten disebarluaskan ke daerah-daerah

21. Uu tentang bahaya radiasi dan tbr kurang sosialisasi kepada pimpinan perusahaan swasta
22. Sosialisasi sering dibuat, dan kami sering diundang untuk memperoleh peraturan yang baru (jika ada)
23. Apabila ada peraturan baru memberikan informasi serentak dan cepat, langsung email rs tersebut
24. Peraturan sudah jelas, hanya kadang tidak diterapkan jika di rs swasta
25. Adanya pertimbangan dan melibatkan instansi swasta terkait biaya
26. Sebelum membuat peraturan, diberikan kesempatan dari kami untuk memberikan masukan
27. Beri pendekatan langsung kepada pemegang izin tentang peraturan dan perundang-undangan
28. Mohon isi peraturan yang baru ataupun peraturan yang lama dishare atau dikirimkan kepada pihak management atau pimpinan rs, supaya dapat menjadi suatu prioritas bagi pemegang izin, termasuk tunjangan bahaya radiasi yang diatur dalam uu.
29. Mohon ada undangan untuk acara perizinan yang lain supaya dapat update terbaru
30. Mohon ada pendekatan dengan pemegang izin melalui peraturan bapeten dan perundang-undangan
31. Lebih sering lagi memberi informasi/pengetahuan tentang peraturan bapeten dengan cara seminar, karena masih banyak user yang tidak paham dengan peraturan dari bapeten
32. Mohon bapeten menyampaikan peraturan bapeten ke direktur rs selaku pemegang izin agar mereka mengetahui dan dapat menerapkan di instansi ybs
33. Bapeten memiliki banyak peraturan, namun yang kami sayangkan adalah untuk pengeluaran surat keterangan uji kesesuaian dari tenaga ahli sangat lama dikeluarkan oleh bapeten padahal kami harus memenuhi peraturan yang ada, jadi kewajiban bapeten juga harus diperhatikan

34. Penerapan peraturan yang harus tersedianya tenaga fisika medik untuk instansi yang mengoperasikan ct scan supaya dipertimbangkan kembali karena sudah ada petugas ppr
35. Sosialisasi peraturan yang berjangkau, sehingga owner paham betul akan peraturan yang telah dibuat
36. Peraturannya sangat teliti dan detail
37. Lebih banyak dilakukan sosialisasi peraturan agar kami dapat lebih paham dan mengerti
38. Mohon kami disosialisasikan dan diedukasi apabila ada peraturan bapeten yang baru
39. Syarat perijinan kadang kita perlu banyak waktu untuk memenuhi, namun kalau terlalu lama kita harus mulai dari awal lagi karena sudah diclose bapeten, butuh scan, upload dengan waktu yang lama ditambah jaringan kadang kurang baik
40. Mohon diperjelas alur/proses perijinan, saat instansi mengajukan ijin ke pemda setempat harus ada pengantar terlebih dahulu dari bapeten. Saat instansi meminta ke bapeten untuk dibuatkan pengantar info dari bapeten harus ada surat pengantar dulu dari prmda setempat (tidak sinkron)
41. Informasi ke owner harus lebih sering diinfokan terutama tentang peraturan
42. Proses public hearing terhadap implementasi proses peraturan
43. Agar lebih banyak lagi media sosialisasi peraturan bapeten sehingga akses untuk menjangkaunya lebih mudah
44. Koordinasi antara bapeten dan depkes supaya peraturan yang dikeluarkan selaras dan tidak tumpang tindih
45. Dibuat peraturan bagi industri agar terdapat uang apresiasi / tunjangan bagi para pekerja radiasi seperti yang telah diterapkan di bidang kesehatan
46. Proses peraturan lebih dimantapkan

47. Tolong ditinjau peraturan untuk industri pengguna sumber radiasi kecil (x-ray tubel, <60 kv) apakah masih tetap diperlukan izin pemanfaatan radiasi?
48. Untuk ppr agar bisa dilakukan untuk latar pendidikan smk dengan pengalaman kerja 5 tahun
49. Apabila ada peraturan baru dari bapeten sebaiknya diberitahukan kepada instansi perusahaan yang terkait secara langsung
50. Lebih dikomunikasikan lagi ke pihak perusahaan
51. Untuk persyaratan ppr sebaiknya tidak dikhususkan untuk d3 teknik saja
52. Diadakan sosialisasi tiap tahun kepada ppr/yang mengurus perizinan
53. Apabila ada peraturan baru dari pihak bapeten sebaiknya menginformasikan melalui email masing-masing ppr agar ppr bisa tahu lebih awal
54. Sosialisasi tentang peraturan mohon ditingkatkan, tidak hanya melalui balis, namun melalui seminar
55. Perlu kemudahan dalam mengakses peraturan baik baru maupun lama
56. Peraturan sudah dibuat dengan amat baik akan tetapi melihat kondisi di lapangan masih banyak kendala terkait perhatian respon dari pengelola rs dan lembaga kesehatan lainnya terkait peraturan
57. Tbr harus merata
58. Peraturan tentang seberapa boleh tinggi pb di ruang ct scan karena tidak ada peraturan yang jelas mengenai hal tersebut
59. Membuat standarisasi evaluator agar tercapai keseragaman hasil evaluasi
60. Sosialisasi yang terus menerus terus dilakukan
61. Diadakan sosialisasi rutin untuk semua instansi klinik/rs tentang aturan yang ada di bapeten
62. Lebih disesuaikan dengan keadaan di tempat pengguna
63. Fisika medis merangkap ppr unit alat-alat flouroscoy dan msci. Radiografer menjadi ppr alat-alat konvensional tolong kompensasinya dari bapeten dan kemenkes

64. Pertahankan sistem saat ini, karena sudah bagus
65. Selalu mengadakan sosialisasi bila ada peraturan baru
66. Peraturan yang ada sudah cukup bagus, agar diharapkan bapeten untuk memberitahukan kepada instansi nilai tugas ppr, agar dapat diberikan poin lebih dibanding radiografer lain
67. Proses sertifikat uji kesesuaian dari tenaga ahli lam
68. Agar peraturan yang terbaru di sosialisasikan ke masing-masing instansi terkait
69. Mohon segera disosialisasikan jika ada peraturan terbaru
70. Saran untuk memperoleh kemudahan informasi kalau ada acara sosialisasi uu sama pelayanan izin terpadu satu hari
71. Peraturan yang ditetapkan agar dilengkapi sanksi jika melanggar, misalnya ditetapkan kebutuhan alat qc dan desimetay untuk pesawat fluoroskopi agar dibuat peraturan kelengkapan alat qa qc wajib dimiliki sebagai syarat perizinan
72. Sudah baik. Apabila ada usulan/masukan tidak hanya diterima saja, tetapi harus ada perubahan ke arah yang lebih baik
73. Agar uji kesesuaian dapat digunakan untuk uji kalibrasi
74. Tetap dipertahankan
75. Proses peraturan dari bapeten sudah baik
76. Proses pembuatan peraturan harus melihat kondisi dan kesiapan di lapangan dalam menerapkan peraturan nantinya dan koordinasi antar lembaga yang terkait
77. Lebih merinci lagi peraturan yang dikeluarkan
78. Proses peraturan di bapeten sangat berguna demi tercapainya tujuan keselamatan di bidang industri radiasi
79. Masalah sosialisasi peraturan agar lebih ditingkatkan lagi keterlibatan pengguna (sejak draft, penerbitan dan implementasi)
80. Memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mengupdate semua peraturan yang ada

81. Jika ada peraturan baru mohon untuk disosialisasikan kepada pksr atau ppr di instansi yang terkait. Karena banyak peraturan baru yang terkadang ppr pun tidak mengetahuinya
82. Diupdate di balis, diadakan penyuluhan
83. Komunikasi peraturan bapeten dengan pemegang izin sangat kurang, agar digiatkan media komunikasi tentang peraturan selain via web
84. Peraturan yang dibuat sesuai, saran peratura iata di indonesia sebaiknya tercantum "seluruh kegiatan radiografi (dg class 7) di wilayah indonesia harus seizin bapeten"
85. Mohon dibebaskan biaya perizinan dan dibebaskan biaya untuk menjadi ppr mengingat sesama aparat pemerintah yang mana tugas pokok kami menjaga obvitnas dan pengamanan vip serta event internasional
86. Kadang user/pemegang izin kerap menunda-nunda untuk mengurus perizinan. Mungkin bisa diwacanakan untuk di aplikasinya/web user idnya connect dengan sms/email notifikasi bahwa periznan kita baru sampai tahap sekian, harap dilanjutkan. Sehingga user mrnjadi aware akan perizinan yang mereka buat dan tidak bingung lagi harus masuk ke tahap selanjutnya
87. Informasi (update) dari peraturan baru lebih mudah diperoleh
88. Sosialisasi peraturan bapeten masih kurang
89. Mohon untuk ppr oleh bapeten ke pemilik instansi lebih diperhatikan lagi melihat jobdesknya
90. Regulasi yang dikeluarkan oleh bapeten selalu berubah dan persyaratan terbaru terkadang menyulitkan. Seperti fungsi firmed yang belum jelas dan merata
91. Aturan yang digunakan lebih fleksibel
92. Aturan tentang firmed, ppr dan radiografer sangat tumpang tindih dan perlu kejelasan sehingga rs/ tempat kerja bisa lebih memperhatikan
93. Aspirasi yang berasal dari konsultasi publik agar diakomodir terutama kemudahan keluluasn ppr

94. Masa berlaku ijin pemanfaatan radiologi sinar x diperpanjang lagi menjadi 3 tahun
95. Syarat keselamatan bagi pekerja radiasi dan masyarakat
96. Kejelasan dan ketepatan aturan lebih disosialisasikan
97. Diskusi dan sosialisasi agar pengguna perizinan update peraturan bapeten
98. Peraturan harus disesuaikan juga dengan kemampuan sdm yang ada di bapeten, terkait dengan sertifikat tenaga ahli, sertifikat terbitnya lama sekali (2) harus ada koordinasi yang jelas dengan instalasi yang lain juga
99. Mohon dibuatkan undang-undang mengenai jasa atau tunjangan seorang ppr terhadap pelayanan kesehatan
100. Peraturan supaya selaras dengan peraturan lain (kalibrasi)
101. Sebaiknya peraturan lebih sering disosialisasikan dan dipermudah sesuai dengan kesulitan di lapangan
102. Peraturan agar lebih dipermudah, agar tidak dipersulit, agar tidak bertele-tele

4.2.6.2. Manfaat Penerapan Peraturan BAPETEN bagi Pengguna

1. Manfaat penerapan peraturan keselamatan bagi saya berguna, dengan adanya peraturan jadi kita tahu batasan-batasannya.
2. Sebagai rambu-rambu untuk tahu apakah perilaku kerja kita sudah memenuhi standar safety dari BAPETEN atau belum.
3. Sangat bermanfaat terutama dengan adanya test kesehatan bagi pekerja radiasi setahun sekali. .
4. Baik, dikarenakan dengan adanya peraturan membuat staff/petugas aman dari segi alat maupun sdm, sehingga kelayakan alat, kesehatan staff maupun tenaga ahli yang terkontrol yang ada di peraturan BAPETEN.
5. Dari segi keselamatan penerapan peraturan ini sangat penting karena sebagai acuan atau referensi dalam penerapan di tempat kerja.

6. Menjamin keselamatan pekerja radiasi dan pekerja/personil lainnya dari resiko akibat pemanfaatan sumber radioaktif.
7. Peraturan harus dapat dilakukan di lapangan dengan tujuan agar pemegang izin mau memfasilitasi keselamatan dan keamanan bagi pekerja maupun pasien.
8. Mengetahui apakah di RS sudah melakukan sesuai dengan UU peraturan BAPETEN dan merasa aman bekerja di fasilitas radiasi jika instansi rs menerapkan peraturan bapeten di rs.
9. Masyarakat umum dan ppr pada khususnya merasa lebih aman dengan adanya keharusan peralatan dan pendukung lainnya yang berkaitan dengan pembangkit radiasi yang harus disediakan oleh perusahaan atau instansi pemilik peralatan radiasi tersebut.
10. Peraturan tentang sumber radiasi sangat bermanfaat, karena kami yang bekerja langsung dengan sumber radiasi merasa aman dan tidak menimbulkan efek kesehatan yang merugikan di kemudian hari.
11. Sangat penting sekali, karena dengan penerapan tersebut maka ppr merasa nyaman dalam melaksanakan dan melayani pekerjaan terhadap pasien sert bagi PPR itu sendiri.
12. Peraturan disusun agar sistem penggunaan maupun keselamatan radiasi dapat berjalan baik.

4.2.7. Saran dan Manfaat Inspeksi bagi Pengguna

4.2.7.1. Saran untuk Proses Inspeksi BAPETEN

1. Jangan klinik/RS yang di pusat kota saja yang diinspeksi, tolong lihat juga yang di daerah pinggiran, justru di sana yang masih banyak terjadi ketidaksesuaian dengan peraturan bapeten.
2. Mohon dilengkapi untuk inspektur apabila ada pengujian pihak bapeten memiliki peralatan yang sudah update dibandingkan dengan pihak ketiga (yang ditunjuk oleh BAPETEN) dikarenakan hasil bisa berbeda dengan pihak ketiga apabila ada perbedaan hasil uji.
3. Kedatangan harus sesuai jam apabila tidak sesuai diharapkan mengkonfirmasi.

4. Proses inspeksi lebih ditekankan pada unsur pembinaan terkait dengan temuan dari kesalahan di lapangan karena masih banyak pengguna yang belum paham dengan peraturan yang diberlakukan dari bapeten.
5. Inspeksi jangan hanya di fasilitas radiasi, tetapi harus memperhatikan keselamatan seandainya industri mengalami kecelakaan (kebakaran, gempa bumi). Perhatikan efek dominonya.
6. Dilakukan terlebih dahulu pemberitahuan dengan jarak waktu yang cukup dengan waktu inspeksi.
7. Untuk menjamin kesesuaian antara peraturan yang ditetapkan bapeten dengan pengimplementasian di lapangan sehingga keselamatan pekerja radiasi lebih terjamin.
8. Inspeksi harus dilakukan dan tegas dalam mengambil keputusan, agar pemegang izin dapat mengikuti dan menjalankan regulasi BAPETEN.
9. Diberikan tingkatan teguran untuk instansi yang melanggar peraturan. Misalnya diawali dengan surat teguran.
10. Sebaiknya frekuensi inspeksi bapeten ke fasilitas ditambah dan waktu inspeksi diperlama.
11. Agar lebih sering dilakukan proses inspeksi ke tiap RS yang ada bagian radiologi, sehingga pekerja radiasi dapat mengetahui apakah alat sesuai apa tidak untuk keselamatan pekerja radiasi.
12. LHI dimohon secepatnya dikirim kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti.
13. Pembinaan, informasi dan peringatan ke institusi lebih intensif, perlu news letter dan informasi yang mengingatkan tentang pentingnya institusi melakukan pembinaan.
14. Pertahankan dan lanjutkan karena kami merasa puas dengan pelayanan dari bapeten
15. Agar dilakukan secara konsisten sesuai periode peraturan
16. Jangan terburu-buru, beri kesempatan untuk menyampaikan data-data atau alasan internal instansi
17. Surat pemberitahuan tidak sampai
18. Tidak bisa buka layanan infara

19. Waktu yang kurang dalam inspeksi, informasi tidak sampai
20. Agar bisa lebih tepat waktu dari waktu yang direncanakan
21. Agar lebih sering dilakukan proses inspeksi ke tiap rs yang ada bagian radiologi, sehingga pekerja radiasi dapat mengetahui apakah alat sesuai apa tidak untuk keselamatan pekerja radiasi
22. Harus mengecek kelengkapan di lapangan, bila tidak adanya kelengkapan di radiologi, maka harus minta keterangan dari pekerja radiologi masalah yang ada di rs tersebut
23. Lhi dimohon secepatnya dikirim kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti
24. Hasil inspeksi masih agak lama
25. Waktu untuk melengkapi data-data terlalu cepat
26. Inspeksi dilakukan secara teratur
27. Agar menyertakan tanggal dan jam inspeksi pada saat surat dikirim
28. Hasil inspeksi dikirimkan ke instansi rs agar jika ada kekurangan dalam fasilitas bisa diperbaiki
29. Adanya waktu tambahan untuk sharing
30. Hasi dari inspeksi mohon adanya saran ke pihak pengguna terkait temuan di lapangan
31. Inspeksi dilakukan minimal 2 tahun sekali
32. Kalau surat belum sampai mohon pemberitahuan ke rumah sakit
33. Mohon daftar yang akan diinspeksi diberitahukan atau dilist untuk kelancaran
34. Waktu yang ditentukan jangan terlalu mendadak
35. Semua proses inspeksi dari bapeten sudah baik, cuma lebih ditingkatkan lagi saja buat ketepatan waktunya
36. Tingkatkan kinerja inspeksi lebih baik lagi
37. Inspeksi sebaiknya dilakukan di seluruh instansi yang melakukan pemanfaatan radiasi baik instansi besar maupun klinik kecil. Karena sampai saat ini masih banyak klinik kecil yang bebas dari inspeksi
38. Ketepatan waktu yang ditentukan/dijadwalkan

39. Langsung ditetapkan hari dan jam inspeksi supaya mangement dapat mendampingi
40. Mohon untuk berkunjung karena sudah lama, terakhir tahun 2010
41. Belum bisa memberikan masukan karena belum pernah diinspeksi
42. Pembinaan dari inspektur sangat penting karena akan lebih cepat ditindak lanjut oleh atasan apabila perintah tersebut dari instansi/bapeten
43. Pada saat inspeksi kalau bisa bapeten minta didampingi oleh pemilik rumah sakit agar owner mengerti dengan peraturan yang ada

4.2.7.2. Manfaat Inspeksi bagi Pengguna

1. Inspeksi ini bermanfaat untuk melihat kesesuaian antara peraturan yang ada dengan aktual di lapangan, sehingga ketika dilakukan inspeksi hal-hal yang sebelumnya terabaikan bisa diperbaiki lagi agar keselamatan juga terpenuhi.
2. Mengingatkan pemegang izin dan ppr untuk selalu konsisten menjalankan prosedur keselamatan dan keamanan radiasi.
3. Disosialisasikan lagi dengan pihak terkait akan keselamatan dan keamanan pengguna di lingkungan kerja.
4. Dengan adanya inspeksi bisa mengetahui kekurangan/kesalahan dalam dokumen kami.
5. Membantu memastikan peraturan dilaksanakan dengan baik.
6. Inspeksi sangat penting. Karena penggunaan alat/sumber radiasi tidak hanya tentang dokumen, tapi lebih kepada keamanan/keselamatan petugas radiasi.
7. Sangat baik untuk melihat kekurangan peralatan/fasilitas kerja.
8. Membantu memonitor aktivitas penggunaan fasilitas di perusahaan kami, sehingga pengguna dan lingkungan pun ikut terjaga keselamatannya.
9. Memberikan perlindungan bagi pelaksana radiologi dan menjadikan perhatian penting bagi pihak manajemen /pengelola rumah sakit tentang hak dan kewajiban.

10. Sangat penting, bisa terjaganya keselamatan buat pekerja radiasi, pasien, pengantar pasien, dan ruang lingkup di sekitar terjadinya radiasi.
11. Menjadi terpantau dan petugas meyakini bahwa tempat kerja dalam keadaan terkontrol dengan baik, aman bagi petugas, pasien, dan lingkungan.
12. Bermanfaat sekali agar tidak ada penyalahgunaan alat x-ray berbahaya di masing-masing instansi terutama dalam perizinan. Oleh karena itu dengan adanya inspeksi semua inspeksi bisa taat terhadap peraturan dan uu dalam penggunaan alat berbahaya sejenis x-ray.
13. Bila pada inspeksi kita bisa mendapat penjelasan dan edukasi terkait ada hal-hal yang belum secara tepat dilakukan di instalasi radiologi saat sekarang ini dan akan segera mendapat perbaikan.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei, diperoleh kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPETEN secara keseluruhan adalah 3,18. Sedangkan IKM pada strata FRZR sebesar 3,18 dan IKM pada strata IBN sebesar 3,19. 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 3,16; proses peraturan sebesar 3,10 dan proses inspeksi sebesar 3,28. 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 3,16; peraturan adalah 3,10; dan inspeksi adalah 3,28. Nilai IKM 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 proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah kecepatan penanganan pengaduan dan kompetensi 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 3,16; peraturan adalah 3,07; dan inspeksi adalah 3,32. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan 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 tidak ada unsur mendesak untuk segera diperbaiki. Pada proses peraturan unsur yang harus segera diperbaiki adalah kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM. Sedangkan

pada proses inspeksi, unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah etika inspektur.

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 3,15; peraturan adalah 3,09; dan inspeksi adalah 3,27. Nilai IKM 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 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-unsur yang harus segera diperbaiki adalah keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna.

Pada instansi industri, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,22; peraturan adalah 3,14; dan inspeksi adalah 3,33. 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 kendala sistem perizinan dan kecepatan penanganan pengaduan. Pada proses peraturan unsur yang harus segera diperbaiki adalah keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dan kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi. Sedangkan pada proses inspeksi, unsure yang harus segera diperbaiki kinerjanya adalah ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang telah ditetapkan, kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) , kesesuaian pelaksanaan inspeksi dan perlengkapan inspeksi.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Instrumen Survei

KUESIONER		
SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN TERKAIT PERIZINAN, PERATURAN, DAN INSPEKSI		
NO : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
TUJUAN SURVEI		
Survei ini bertujuan untuk:		
<ol style="list-style-type: none"> 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. Mendapatkan sebaran tingkat kepuasandan data perbaikan dari pihak pengguna sesuai dengan kuesioner yang dibagikan. 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 kerahasiannya dan hanya akan digunakan terbatas untuk keperluan Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN). Tabulasi dan analisis dilakukan secara gabungan sehingga informasi secara individu dijamin kerahasiannya.		
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 kesabahan jawaban responden, kami mohon responden bersedia membubuhkan tanda tangan pada kotak yang tersedia di sisi kanan bawah.		
Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.		
Contact Person		
Untuk keterangan lebih lanjut:		
Kantor Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120 Edhy Kuntowibowo, S.Si, M.Si. No. Telepon : 081513953686		
Identitas Responden		
Nama :	<input type="text"/>	
Jabatan/Posisi :	<input type="text"/>	
Nama Instansi :	<input type="text"/>	
Alamat Instansi :	<input type="text"/>	
No. Telepon/Fax :	<input type="text"/>	
Jenis Instansi :	<input type="checkbox"/> Kesehatan <input type="checkbox"/> Industri <input type="checkbox"/> Instalasi dan Bahan Nuklir	
VALIDASI LEMBAR KUESIONER		
Responden,	Surveyor,	Validator,
Nama :	Nama :	Nama :
Tgl :	Tgl :	Tgl :

I. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Perizinan di FRZR

REALITAS				UNSUR PENTING DALAM PROSES PERIZINAN	RELEVANSI					
1—30	31—60	61—90	91—100	Skor		1—30	31—60	61—90	91—100	Skor
Sangat sulit	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah		1. Alur Perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		2. Persyaratan Perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat sulit	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah		3. Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat sulit	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah		4. Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak andal	Tidak andal	Andal	Sangat andal		5. Keandalan sistem perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
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	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sopan	Tidak sopan	Sopan	Sangat sopan		8. Etika dalam berkomunikasi	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak wajar	Tidak wajar	Wajar	Sangat wajar		9. Kewajaran biaya perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak tepat	Tidak tepat	tepat	Sangat tepat		11. Kecepatan penanganan pengaduan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak kompeten	Tidak kompeten	Kompeten	Sangat kompeten		12. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak adil	Tidak adil	Adil	Sangat adil		13. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

adil						penting				
------	--	--	--	--	--	---------	--	--	--	--

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?

II. Unsur-Unsur Penting Dalam Peraturan

REALITAS				UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURAN	RELEVANSI					
1—30	31—60	61—90	91—100	Skor		1—30	31—60	61—90	91—100	Skor
Sangat tidak efektif	Tidak efektif	Efektif	Sangat efektif		1. Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		2. Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak efektif	Tidak efektif	Efektif	Sangat efektif			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak mudah	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak selaras	Tidak selaras	Selaras	Sangat selaras			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak selaras	Tidak selaras	Selaras	Sangat selaras			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		6. Kejelasan isi peraturan BAPETEN	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak jelas	Tidak jelas	Jelas	Sangat jelas			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

1—30	31—60	61—90	91—100		7. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak mudah	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak mudah	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak mudah	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		10. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak adil	Tidak adil	Adil	Sangat adil			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		11. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat lengkap			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		12. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak mudah	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	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?

III. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Inspeksi di FRZR

REALITAS				UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI	RELEVANSI					
1—30	31—60	61—90	91—100	Skor		1—30	31—60	61—90	91—100	Skor
Sangat Tidak cukup	Tidak cukup	cukup	Sangat cukup		1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		2. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak efektif	Tidak efektif	Efektif	Sangat efektif		3. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat lengkap		4. Kelengkapan identitas inspektur	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		5. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		6. Kesesuaian pelaksanaan inspeksi	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak kompeten	Tidak kompeten	Kompeten	Sangat kompeten		7. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat lengkap		8. Perlengkapan Inspeksi	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik		9. Etika Inspektur	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak bermanfaat	Tidak Ber-manfaat	Ber-manfaat	Sangat bermanfaat		10. Pembinaan inspektur kepada pengguna	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak tepat	Tidak Tepat	Tepat	Sangat tepat		11. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak cukup	Tidak cukup	Cukup	Sangat cukup		12. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

1— 30 Sangat tidak sesuai	31— 60 Tidak sesuai	61— 90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		13. 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		14. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------------	-------------------------	----------------	--------------------------	--	---	-------------------------------------	----------------------------	-------------------	-----------------------------	--

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?

I. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Perizinan di IBN

REALITAS				UNSUR PENTING DALAM PROSES PERIZINAN	RELEVANSI					
1—30	31—60	61—90	91—100	Skor		1—30	31—60	61—90	91—100	Skor
Sangat sulit	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah		1. Alur Perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		2. Persyaratan Perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		3. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sopan	Tidak sopan	Sopan	Sangat sopan		4. Etika petugas perizinan dalam berkomunikasi	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak wajar	Tidak wajar	Wajar	Sangat wajar		5. Kewajaran biaya perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		6. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak nyaman	Tidak nyaman	Nyaman	Sangat nyaman		7. Kenyamanan lingkungan perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak aman	Tidak aman	Aman	Sangat aman		8. Keamanan proses perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak tepat	Tidak tepat	tepat	Sangat tepat		9. Kecepatan penanganan pengaduan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak nyaman	Tidak nyaman	Nyaman	Sangat nyaman		10. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
Sangat tidak adil	Tidak adil	Adil	Sangat adil		11. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

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?

III. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Inspeksi di IBN

REALITAS				UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI	RELEVANSI					
1—30	31—60	61—90	91—100	Skor	1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas	1—30	31—60	61—90	91—100	Skor
Sangat Tidak cukup	Tidak cukup	Cukup	Sangat cukup			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		2. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		3. Kelengkapan identitas inspektur	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat lengkap			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		4. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		5. Kesesuaian pelaksanaan inspeksi	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	
1—30	31—60	61—90	91—100		6. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat tidak kompeten	Tidak kompeten	Kompeten	Sangat kompeten			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

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 bermanf aat	31—60 Tidak bermanf aat	61—90 Bermanf aat	91—100 Sangat bermanf aat		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	

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?

2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei

NO	NAMA INSTANSI	ALAMAT
1	RS St. CAROLUS SUMMARECON SERPONG	JALAN GADING GOLF BOULEVARD KAV 08 GADING SERPONG, TANGERANG
2	RS BETHSAIDA	DISTRIC TIVOLLI NO 1 GADING SERPONG, TANGERANG
3	RS AHLAL BROS TANGERANG	JALAN MH THAMRIN NO 3 KEBON NANAS CIKOKOL TANGERANG
4	PUSPIPTEK	KAWASAN PUSPIPTEK TANGERANG SELATAN
5	RSIA BUN	JALAN KOSAMBI TIMUR RAYA NO 2
6	RS MEDIKA LESTARI	JALAN HOS COKROAMINOTO, PERUM PONDOK LESTARI BLOK C1 NO 1-2 CILEDUG, TANGERANG
7	RS SELARAS CIKUPA	JALAN RAYA SERANG KM 18,5 BOJONG - CIKUPA TANGERANG
8	KLINIK RADIOLOGI RSIA ASSYIFA	JALAN PAUS RAYA NO 1 KARAWACI BARU TANGERANG

9	RS TIARA	JALAN BERINGIN RAYA 3/5
10	INSTALASI RADIOLOGI RS USADA INSANI	JALAN KH HASYIM ASHARI NO 4 CIPONDOK, TANGERANG 15119
11	RS MULYA	JALAN KH HASYIM ASHARI NO 18 SUDIMARA PINANG, TANGERANG
12	SILOAM HOSPITALS LIPPO VILLA GG	JALAN SILOAM NO 6
13	RS PREMIER BINTARO	JALAN MH THAMRIN NO 1 BINTARO, TANGERANG SELATAN
14	UPT BALAI PENGOBATAN DINKES KOTA TANGERANG	JALAN DAAN MOGOD NO 69 KOTA TANGERANG
15	RS PERMATA PAMULANG	JALAN RAYA SILIWANGI NO 1A PAMULANG TANGERANG SELATAN
16	PT KAI MEDIKA / RS PERMATA IBU	JALAN KH MAS MANSYUR NO 2, PINANG
17	RS ANNISA	JALAN GATOT SUBROTO NO 96 KM 3 CIBODAS TANGERANG
18	RS PONDOK INDAH BINTAN JAYA	CBD EMERALD BLOK CE/C NO 1 BINTARO JAYA
19	RS BHINEKA BAKTI HUSADA	JALAN CABE RAYA NO 17 PAMULANG TANGERANG SELATAN (PONDOK CABE)
20	PT INDONESIA POWER UP SURALAYA	JALAN RAYA MERAK SURALAYA, PALOMERAK, CILEGON
21	PT CHANDRA ASRI PETROCHEMICAL, TBK	JALAN RAYA ANYER KM 123 CILEGON BANTEN
22	RS QADR	KOMP ISLAMIC VILLAGE KELAPA DUA TANGERANG
23	PRFN -BATAN	KAWASAN PUSPIPTEK 0.71LT II TANGERANG SELATAN
24	PT REKATAMA PUTRA GEGANA AVIATION	JALAN BIMA NO 90 BANDUNG 40172
25	PT. INDORAMA PETROCHEMICALS	JL RAYA ANYER KM 121 CIWANDAN CILEGON- BANTEN
26	KLINIK SURYA ASIH	JALAN RAYA SERPONG NO 66 SERPONG TANGERANG SELATAN

27	RS MEDIKA BSD	JALAN LETMAN SOETOPO KAV, KOM III A NO 7 BSD TANGERANG
28	RS HERMINA TANGERANG	JALAN K.S TUBUN NO 10, PASAR BARU, KARAWACI TANGERANG
29	RSUD KOTA TANGERANG	JALAN PULAU PUTRI RAYA PERUMAHAN MODERLAND, TANGERANG
30	RS MAYAPADA TANGERANG	JALAN HONORIS RAYA KAV 6 KOTA MODERN TANGERANG
31	RS USADA INSANI	JALAN KH HASYIM ASHARI NO 24 CIPONDOK TANGERANG
32	RSUD KAB TANGERANG	JALAN AHMAD YANI NO 9 TANGERANG
33	RS ISLAM ASSHOBIRIN	JALAN RAYA SERPONG KM 11 PD JAGUNG TANGSEL
34	RADIOLOGI HERMINA CIPUTAT	JALAN CIPUTAT RAYA NO 2 KERTAMUKTI CIPUTAT TANGSEL
35	RS SARI ASIH CIPUTAT	JALAN OTISTA SASAK TINGGI NO 4 CIPUTAT TANGERANG SELATAN
36	RS SELARAS	JALAN RAYA LAPAN RUMPIN CISAUK TANGERANG BANTEN
37	RS BUNDA DALIMA	MUSALOKA BLOK J II NO 1 BSD TANGSEL
38	RS HERMINA SERPONG	JALAN RAYA PUSPITEK KM 8 NO 99 SERPONG TANGERANG SELATAN
39	PT KRAKATAU STEEL	JALAN INDUSTRI NO 5 CILEGON
40	BP PETROCHEMICALS INDONESIA	JALAN RAYA MERAK KM 116, RAWA ARUM, GROGOL, CILEGON
41	PT INDORAMA POLYPET INDONESIA	JALAN RAYA ANYER KM 121 CIWANDAN CILEGON BANTEN
42	PT HARDNESS INDONESIA	KOMP TAMAN WIDYA ASRI BLOK PW 8 NO 23 A
43	RS SEKAR KAMULYAN	JALAN RUMAH SAKIT NO 28 CIBUBUR KUNINGAN, JAWA BARAT
44	RS WIJAYA KUSUMAH	JALAN RE MARTADINATA NO 172
45	LAB KLINIK PRODIA KUNINGAN JAWA BARAT	JALAN ACHMAD YANI NO 39 KUNINGAN JAWA BARAT
46	KLINIK MITRA HUSADA	JALAN SILIWANGI NO 187 CIAWIGEBANG KAB.

		KUNINGAN JAWA BARAT
47	APOTEK SALSA	JALAN RE MARTADINATA NO 220 KUNINGAN
48	K PRAKTEK DN TAUFIQ BY	JALAN JEND SUDIRMAN 122 KUNINGAN
49	PUSKESMAS LURAGUNG	JALAN RAYA LURAGUNG - KUNINGAN KAB KUNINGAN JAWA BARAT
50	RSU KMC LURAGUNG	CIRAHAYU, LURAGUNG, KUNINGAN, JABAR 45581
51	RSUD 45 KUNINGAN	JALAN JEND SUDIRMAN NO 68 KUNINGAN JABAR
52	RSUD LINGGARJATI	JALAN RAYA JALAKSANA NO 22, BANDORASA WETAN, CILIMUS, KUNINGAN
53	RADIOLOGI RS JUANDA	JALAN IR.H. JUANDA NO 207 KUNINGAN JAWA BARAT
54	RSU KUNINGAN MEDICAL CENTER	JALAN RE MARTADINATA NO 1 KERTAWANGUNAN
55	RS PARU PROVINSI JAWA BARAT	JALAN PANGERAN KEJAKSAAN
56	RSUD WALED	JALAN PRABU KIANSANTANG NO 4 WALED KAB CIREBON
57	PRODIA	JALAN KARTINI NO 32
58	RS PUTERA BAHAGIA	JALAN CIREMAI RAYA NO 114 HARJAMUKTI, PERUMNAS KOTA CIREBON
59	RS SUMBER WARAS CIREBON JAWA BARAT	JALAN URIF SUMOHARJO NO 5 CIWARINGIN
60	RS SUMBER HURIP	JALAN RD DEWI SARTIKA
61	RS MITRA PLUMBON	JALAN RAYA PLUMBON KM 11 CIREBON
62	RSIA CAHAYA BUNDA	JALAN PERJUANGAN NO 08 CIREBON
63	RS BUDI LUHUR	JALAN KEBON PELOK KEC HARJAMUKTI CIREBON
64	RS PERTAMINA CIREBON	JALAN PATRA RAYA KLAYAN CIREBON
65	RSD GUNUNG JATI KOTA CIREBON	JALAN KESAMBI NO 56 KOTA CIREBON
66	RS SUMBER KASIH	JALAN SILIWANGI NO 135 CIREBON
67	RS PELABUHAN CIREBON	JALAN SISINGAMANGARAJA NO 45 CIREBON

68	RS JANTUNG HASNA MEDIKA CIREBON	JALAN RADEN GILAP NO 8 PALIMANAN CIREBON
69	RS MEDIMAS	JALAN EVAKUASI NO 116 CIREBON
70	RS PERMATA CIREBON	JALAN TUPAREV NO 117
71	RS CIREMAI CIREBON	JALAN KESAMBI NO 237 CIREBON
72	RSUD ARJAWINANGUN	JALAN BY PASS PALIMANAN - JAKARTA KM 2 NO 1 ARJAWINANGUN
73	RADIOLOGI	JALAN RAYA CIDERES-KADIPATEN NO 180 45453
74	LABORATORIUM KLINIK CITO	JALAN PERTANIAN NO 100 MAJALENGKA
75	RSUD MAJALENGKA	JALAN KESEHATAN NO 77 MAJALENGKA
76	KLINIK RAGA MEDIKA	JALAN PANGERAN MUHAMAD NO 61 RAJAGALUH MAJALENGKA
77	RS MITRA KELUARGA BEKASI BARAT	JALAN AHMAD YANI BEKASI
78	RS MITRA KELUARGA CIKARANG	JALAN INDUSTRI RAYA LEMAH ABANG CIKARANG
79	RS MITRA KELUARGA BEKASI TIMUR	JALAN PENGASINAN RAWA SEMUT
80	RS PERMATA KELUARGA LIPPO CIKARANG	JALAN M.H THAMRIN KAV 129 LIPPO CIKARANG, BEKASI
81	RS RAWALUMBU BEKASI	JALAN DASA DARMA KV 20-23
82	RS ST ELISABETH BEKASI	JALAN RAYA NAROGONG NO 202 KEMANG PRATAMA BEKASI
83	RS HERMINA GALAXY	JALAN GARDENIA RAYA BLOK BA I, GRAND GALAXY CITY BEKASI
84	RS BELLA BEKASI	JALAN IR H JUANDA NO 141 BEKASI
85	LAB KLINIK PRATAMA PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER BEKASI	RUKO SUNCITY SQUARE JALAN MOH HASIBUAN
86	RS KARYA MEDIKA BANTAR GEBANG	JALAN RAYA NAROGONG KM 11 PANGKALAN 14
87	RS AWEL BROS BEKASI	JALAN KH NOER ALIE KAV 17-18 KALIMALANG
88	BALAI BESAR REHABILITASI	JALAN MT HARYONO (JAKTIM) -> DS WATU JAYA

	NARKOTIKA - BNN LIDO	BOGOR
89	RS HERMINA BEKASI	JALAN KEMAKMURAN NO 39 MANGAJAYA BEKASI
90	RS SILOAM BEKASI TIMUR	JALAN CHAIRIL ANWAR BLU PLAZA NO 27 BEKASI TIMUR
91	RS PERMATA CIBUBUR	JALAN ALTERNATIF CIBUBUR CILEUNSI NO 6A BEKASI
92	LAB KLINIK PRODIA CIBUBUR	JALAN ALTERNATIF CIBUBUR CILEUNSI NO 8-CD DEPOK
93	RS MEILIA	JALAN ALTERNATIF CIBUBUR CILEUNSI KM 1 HARJAMUKTI DEPOK
94	RSUD KOTA DEPOK	JALAN RAYA MOCHTAR NO 69 SAWANGAN DEPOK
95	RSIA SETYA BHAKTI	JALAN RAYA BOGOR KM 30 MEKARASARI CIMANGGIS DEPOK
96	RS HERMINA DEPOK	JALAN SILIWANGI NO 50 PANCORAN MAS DEPOK
97	RSU HASANAH GRAHA AFIAH	JALAN RADEN SALEH NO 42 SUKMAJAYA DEPOK
98	RS RUMAH SEHAT TERPADU DOMPET DHUAFA	JALAN RAYA PARUNG KM 42 KEMANG BOGOR
99	RS PERMATA DEPOK	JALAN RAYA MUCHTAR NO 22 SAWANGAN DEPOK
100	RSU PURI CINERE DEPOK	JALAN MARIBAYA NO 1 PURI CINERE
101	PT SEHATI MEDIKA INVESTAMA	JALAN M HASIBUAN NO 18 MARGAHAYU BEKASI TIMUR
102	PT GEOSERVICES	JALAN BUNGUR NO 39 BANDUNG
103	RS MATA CICENDO BANDUNG	JALAN CICENDO NO 4
104	PT NIC INDONESIA	JALAN JABABEKA VI BLOK J-6P CIKARANG
105	PT RIKEN INDONESIA	MM2100 INDUSTRI TOWN, BLOK H-9 CIKARANG BARAT
106	PT SUMCO INDONESIA	KAWASAN INDUSTRI MM2100 BLOK GG-6 CIKARANG BEKASI BARAT
107	PT PANASONIC GOBEL ENERGY INDONESIA	KAWASAN INDUSTRI GOBEL, JALAN TEUKU UMAR KM 44 CIKARANG BARAT, BEKASI 17530
108	PT SUPERNOVA FLEXIBLE	JALAN INDUSTRI SELATAN BLOK LL NO 1,

	PACKAGING	JABABEKA CIKARANG
109	PT TAEWON IND	JALAN RAYA INDUSTRI SELATAN 1 BLOK LL 6/JABABEKA II
110	PT SURTECKARIYA INDONESIA	KAWASAN INDUSTRI GOBEL, JALAN TEUKU UMAR KM 29 TELAGA ASIH, BEKASI
111	PT BINA NIAGA MULTIUSAHA	JALAN INDUSTRI SELATAN BLOK PP 4 NO 4, CIKARANG BARU
112	PT BUMI KAYA STEEL INDUSTRIES	JALAN JABABEKA VI BLOK MI-6 CIKARANG
113	PT SMEP PACIFIC	KAWASAN EJIP PLOT 7K - I BEKASI JAWA BARAT
114	PT SAKURA JAVA INDONESIA	KAWASAN EJIP PLOT 5E SUKARESMI, CIKARANG SELATAN, BEKASI
115	PT OMRON MFG OF INDONESIA	EJIP INDUSTRIAL PARK PLOT 5C CIKARANG-BEKASI
116	PT KARYAPRATAMA DUNIA	KAWASAN INDUSTRI JABABEKA, JALAN JABABEKA I BLOK C NO II CIKARANG
117	DLBS PT DEXA MEDICA	JALAN INDUSTRI SELATAN V BLOK PP NO 7 JABABEKA II CIKARANG
118	PT MURAMOTO ELEKTRONIKA INDONESIA	EJIP PLOT 9J
119	RSI DR SUBKI ABDUL KADIR	JALAN RA KARTINI NO 66 MARGAHAYU BEKASI TIMUR
120	ITB	JALAN GANESA 10 BANDUNG
121	PUSLITBANG TEKNOLOGI MINERAL DAN BATUBARA	JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO 623 BANDUNG
122	RS SANTO BORROMEUS	JALAN IR H JUANDA NO 100 BANDUNG
123	RSU PERMATA BUNDA TASIKMALAYA	JALAN H.R. WASITA KUSUMAH NO.1 INDIHIANG, TASIKMALAYA
124	RSI HJ. SITI MUNAROH TASIKMALAYA	JALAN TAMANSARI GOBRAS NO.228, TASIKMALAYA
125	RS SYIFA MEDINA	JALAN BANTAR NO.15A, ARGASARI, CIHIDEUNG, TASIKMALAYA
126	RS PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA	JALAN IR. JUANDA NO.1 TASIKMALAYA

127	RS TMC	JALAN K.H.Z. MUSTOFA NO.310 TASIKMALAYA
128	RS JASA KARTINI	JALAN OTTO ISKANDAR DINATA NO.15 TASIKMALAYA
129	PRODIA TASIKMALAYA	JALAN R.E. MARTADINATA NO.9 TASIKMALAYA
130	KLINIK PUSPASARI TASIKMALAYA	JALAN LETJEN IBRAHIM ADJI NO.46A INDIHIANG, TASIKMALAYA
131	RS SMC KAB.TASIKMALAYA	JALAN RAYA RANCAMAYA SINGAPARNA KAB.TASIKMALAYA
132	RS HUSADA JAKARTA	JALAN MANGGA BESAR RAYA NO 137-139 JAKARTA PUSAT
133	RS KANKER DHARMAIS JAKARTA	JALAN S PARMAN KAV 84-86 SLIPI JAKARTA BARAT
134	RS ROYAL TARUMA	JALAN DAAN MOGOT NO 34 GROGOL JAKARTA BARAT
135	RADIOLOGI RSAB HARAPAN KITA	JALAN S PARMAN KAV 87 JAKARTA BARAT
136	RADIOLOGI DAN PECINTRAAN KARDIO VASKULAR	JALAN S PARMAN KAV 87 JAKARTA BARAT 11420
137	LABORATORIUM KLINIK MEDICA GROUP	JALAN TOMANG RAYA NO 49E
138	RSGM FKG USAKTI	JALAN KYAI TAPA NO 260 GROGOL
139	LAB PRODIA KERAMAT	JALAN KERAMAT RAYA NO 150 JAKARTA PUSAT
140	RS BHAKTI MULIA	JALAN KS TUBUN NO 79 JAKARTA BARAT
141	LABORATORIUM KLINIK BIOTEST PLUIT	JALAN PLUIT SAKTI RAYA NO 25, PENJARINGAN, JAKARTA UTARA
142	RS PLUIT	JALAN RAYA PLUIT SELATAN NO 2 JAKARTA UTARA
143	PKM KEC PENJARINGAN	
144	RSUD KOJA	JALAN DELI NO 4 KOJA JAKARTA UTARA
145	RS SUKMUL	JALAN TAWES 18-21
146	RSUD TANJUNG PRIOK	JALAN BUGIS NO 3 KEBUN BAWANG TANJUNG PRIOK
147	RS PELABUHAN JAKARTA	

148	RSUD PASAR MINGGU	JALAN TB SIMATUPANG NO 1
149	MAYAPADA HOSPITAL LEBAK BULUS	JALAN LEBAK BULUS I KAV 29 JAKARTA SELATAN
150	PUSDIKLAT BATAN	JALAN LEBAK BULUS RAYA NO 9 JAKARTA SELATAN
151	RS PRIKASIH	JALAN RS FATMAWATI NO 74
152	RS SETIA MITRA	JALAN RS FATMAWATI NO 80-82 JAKARTA SELATAN
153	RS MUHAMMADIYAH TAMAN PURUNG	JALAN GANDARIA I NO 20
154	RS GANDARIA	JALAN GANDARIA TENGAH II KEB BARU JAKARTA
155	RS ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH	JALAN CEMPAKA PUTIH TENGAH I/1 JAKARTA PUSAT
156	RADIOLOGI KENCANA RSUPN DR CIPTO MANGUNKUSUMO	JALAN DIPONEGORO NO 71 JAKARTA PUSAT
157	RADIOLOGI RS PGI CIKINI	JALAN RADEN SALEH 40 JAKARTA PUSAT
158	RSU BUNDA JAKARTA	JALAN TEUKU CIK DITIRO NO 21 MENTENG JAKARTA PUSAT
159	RS JAKARTA EYE CENTER	JALAN TEUKU CIK DITIRO NO 48 MENTENG JAKARTA PUSAT
160	RSUD TARAKAN JAKARTA	JALAN KYAI CARINGIN NO 7 JAKARTA PUSAT
161	PUSKESMAS KECAMATAN MENTENG	JALAN PENGANGSAAN BARAT NO 14 MENTENG JAKARTA PUSAT
162	RSIA BUDI KEMULIAAN	JALAN BUDI KEMULIAAN NO 25, GAMBIR, JAKARTA PUSAT
163	PTKMR BATAN	JALAN LEBAK BULUS RAYA NO 49 JAKARTA 12440
164	PAIR BATAN	JALAN LEBAK BULUS RAYA NO 49 JAKARTA SELATAN
165	SILIAM HOSPITALS	JALAN RA KARTINI NO 8 CILANDAK JAKARTA SELATAN
166	JAKARTA EYE CENTER KEDOYA	TERUSAN ARJUNA UTARA NO 1 KEDOYA, KEBON JERUK

167	PT PRASADA SAMYA MUKTI	GRAHA TRUBA JALAN SWADAYA II NO 7 TANJUNG BARAT, JAGAKARSA, JAKARTA SELATAN
168	PT JAKARTA CAKRA TUNGGAL STEEL MILLS	JALAN RAYA BEKASI KM 21-22, PULOGADUNG, JAKARTA TIMUR
169	PT THE MASTER STEEL MANUFACTORY	JALAN RAYA BEKASI KM 21 KEL RAWA TERATE KEC CAKUNG JAKTIM
170	PT JC SM	JALAN RAYA BEKASI KM 21-22
171	PT ANTAM - UBPP LOGAM MULIA	JALAN RAYA BEKASI KM 18 PULOGADUNG JAKARTA
172	PT RADIANT UTAMA INTERINSCO, TBK	JALAN KAPTEN TENDEAN NO 24 MAMPANG PRAPATAN JAKARTA SELATAN
173	DITPAMOBVIT BAHARKAM POLRI	JALAN TRUNOJOYO NO 3 JAKARTA SELATAN
174	PT HENKEL INDONESIA	TALavera OFFICE PSRK JALAN LETJEND TB SIMATUPANG KV 24-26 CILANDAK
175	PT NUSANTARA PARKERIZING	JALAN RAYA BOGOR KM 27 KALISARI PEKAYON PASAR REBO JAKARTA
176	RS PUSAT OTAK NASIONAL (PON)	JALAN MT HARYONO KAV 11 CAWANG JAKARTA
177	OMNI HOSPITAL PULOMAS / RS OMNI MEDICAL CENTER	JALAN PULOMAS BARAT VI NO 20 JAKTIM 13210
178	RS JANTUNG JAKARTA	JALAN MATRAMAN RAYA NO 23 JAKARTA TIMUR
179	RS ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI	JALAN RAYA PD KOPI JAKARTA TIMUR
180	RS PREMIER JATINEGARA	JALAN RAYA JATINEGARA TIMUR NO 85-87 JAKARTA 13310
181	RS GM ANGKATAN UDARA	JALAN PUNTODEWO NO 1 KOMPL DIRGANTARA 2 HALIM P
182	RS HARUM	JALAN TARUM BARAT JAKARTA TIMUR
183	RS PERMATA KELUARGA JABABEKA (RS PERMATA PRIMA HUSADA)	JALAN DR CIPTO MANGUNKUSUMO BLOK A NO 1A MEDICAL CITY
184	RS BUNDA ALIYAH	JALAN PAHLAWAN REVOLUSI PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR

185	RS YADIKA	JALAN CIPUTAT RAYA NO 5 KEB LAMA
186	RSIA BUDHI JAYA	JALAN DR SOHARDJO NO 120 JAKARTA SELATAN
187	RS METROPOLITAN MEDICAL CENTRE	JALAN HR RASUNA SAID KAV C 20-21 JAKSEL 12940
188	RS MEDISTRA	JALAN JEND GATOT SUBROTO KAV 59
189	RS MRCCC SILOAM SEMANGGI	JALAN GARNISUN DALAM KAV 2-3 KARET SEMANGGI
190	RS TUGU IBU	JALAN RAYA BOGOR KM 29
191	RS ATMA JAYA	JALAN PLUIT RAYA NO 2 JAKARTA UTARA
192	RS BHAKTI YUDHA	JALAN RAYA SAWANGAN NO 2A
193	RS ZAHIRAH	JALAN SIRSAK NO 21, JAGAKARSA
194	MOSLEM MEDICAL CENTRE	JALAN ASEMBARIS RAYA NO 1 TEBET KEBON BARU JAKSEL
195	RSIA ANDHIKA	JALAN WARUNG SILAH JAGAKARSA JAKARTA SELATAN
196	RS AGUNG JAKARTA	JALAN SULTAN AGUNG NO 67
197	RS MEDISTRA	JALAN GATOT SUBROTO KAV 59 JAKARTA 12950
198	KLINIK PRATAMA KANTOR PUSAT DIRJEN BEA DAN CUKAI	JALAN BUJANA TIRTA V, RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR
199	RS BINA SEHAT MANDIRI	JALAN DURI RAYA NO 22 KEBON JERUK JAKARTA BARAT
200	LAB KLINIK BIOMEDIA KEDOYA	JALAN ARJUNA UTARA II JAKARTA 11510
201	KLINIK DR SANDER B	JALAN TOMANG TOL RAYA BLOK A1 NO 16-18 KEDOYA SELATAN, KEBON JERUK, JAKARTA BARAT
202	RS MEDIKA PERMATA HIJAU	JALAN RAYA KEBAYORAN LAMA NO 64 JAKARTA BARAT
203	RS PI PURI INDAH	JALAN KEMBANGAN SELATAN, PURI INDAH, JAKARTA BARAT
204	PT PRAMITA	JALAN ARTERI KELAPA DUA RAYA NO 18 KEBON JERUK JAKARTA BARAT
205	RSUD KEMBANGAN	JALAN TOPAZ RAYA BLOK F II NO 3 KEMBANGAN

206	KL KLINIK	GRAND ARIES NIAGA BLOK E I 1M-1N , JALAN TAPAN ARIES
207	PT SURYA JAYA LESTARI	BUSINESS PARK KEBON JERUK MERUYA ILIR NO 88 BLOCK H.6
208	PT DYNATECH INTERNATIONAL	BUSINESS PARK KEBON JERUK F2 NO 9, JALAN MERUYA ILIR NO 88 JAKARTA 11620
209	LABORATORIUM KLINIK KIMIA FARMA KEBAYORAN LAMA	JALAN KEBAYORAN LAMA NO 50, KEBON JERUK JAKARTA BARAT
210	RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA JAKARTA TIMUR	JALAN BUDI MURNI NO 18 JAKARTA TIMUR
211	AMALIA MEDICAL CENTER	JALAN DEWI SARTIKA 364 A CAWANG JAKARTA
212	RSIA RESTU ASIH	JALAN RAYA BOGOR KM 19 NO 3A KRAMAT JATI JAKTIM
213	RS HERMINA JATINEGARA	JALAN RAYA JATINEGARA
214	RS EVASARI	JALAN RAWAMANGUN NO 47 JAKARTA PUSAT
215	RS DHARMA NUGRAHA	JALAN BALAI PUSTAKA BARU MO 19 RAWAMANGUN JAKTIM
216	RSU JATI HUSADA KARANGANYAR	JL RAYA SOLO TAWANGMANGU KM 10, JATI JATEN, KARANGANYAR
217	RSI BANYUBENING BOYOLALI	JL RAYA WADUK CENGKLIK, NGARGOREJO, NGEMPLAK, BOYOLALI
218	PT. INDO CALI PLAST	JL RAYA PALUR KM 5 NO 27, SURAKARTA 57772
219	LOKO PENGAMAN FASILITAS KESEHATAN (LPFK) SOLO	JL KOL SOETARTO, KOMPLEK RC, MONDOKAN, JEBRES, SKA
220	RS. ORTOPEDI PROF.DR.R.SOEHARSO SURAKARTA	JL AHMAD YANI PABELAN SURAKARTA
221	RSUD DR MOEWARDI	JL KOL SOETARTO 132
222	RS PKU MUH KARANGANYAR	JL PAPAHAN TASIKMADU KARANGANYAR
223	RSJD DR. RM SOEDJAWARDI KLATEN	JL KI PANDANARAN KM-2 KLATEN
224	RS BRAYAT MINULYA	JL DR. SETIABUDI NO.106 SURAKARTA
225	RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI	JL A.YANI NO.40, WONOGIRI

226	RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI	JL KANTIL NO.14 BOYOLALI
227	RSU SARILA HUSADA SRAGEN	JL VETERAN 41-43 SRAGEN
228	RS KARANGGEDE SISMA MEDIKA	BOYOLALI
229	RSUI KUSTATI	JL KAPT MULYADI
230	RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU	JL RAYA DELANGGU UTARA NO.19
231	RS PANTI WALUYO SOLO	JL A.YANI 1 SURAKARTA
232	RS CAKRA HUSADA KLATEN	JL MERBABU NO.07 KLATEN
233	RS ISLAM AMAL SEHAT SRAGEN	JL VETERAN NO 35 SRAGEN
234	RS UNS	JL AHMAD YANI NO.200 MAKAM HAJI, KARTASURA, SUKOHARJO
235	RSU MARDI LESTARI	JL ROKAN NO. 8 SRAGEN
236	RS MARGA HUSADA	WONOGIRI
237	RS DR OEN SOLO BARU	KOMPLEKS PERUM SOLO BARU, GROGOL, SUKOHARJO
238	PT. HARDO SOLOPLAST	JL RAYA PALUR KM 8, JETIS, JATEN, KARANGANYAR
239	RS KARMA UTAMA	JL AMARTA 8-10 (RAYA TERMINAL BARU) KARTASURA
240	PRODIA WONOGIRI	JL AHMAD YANI NO 58 WONOGIRI
241	BALKESMAS WILAYAH KLATEN	JL BRANTAS NO I TEGALYOSO KLATEN
242	RSUD BAGASWARAS KLATEN	JL IR SOEKARNO KM 2 BUNTALAN, KLATEN
243	RSIA AISYIYAH KLATEN	JL K.H, HASYIM ASHARI (BY PASS) KLATEN
244	RSUD SUKOHARJO	JL DR. MUWARDI NO.71 SUKOHARJO
245	RS MUHAMMADIYAH SELOGIRI, WONOGIRI	JL LAMA NAMBANGAN, SELOGIRI, WONOGIRI
246	RSUD BANYUDONO	JL KARANGGEDE-GEMOLONG KM 13, ANDONG, BOYOLALI

247	RSUI KUSTATI SKA	JL KAPT MULYADI 243 PASAR KLIWON SKA
248	RSKB DIPONEGORO DUA SATU	JL DIPONEGORO NO.21 KLATEN 57438
249	RSUD DR LOEKMONO HADI KUDUS	JALAN DR LUKMONOHADI 19 KUDUS
250	RSUD CILACAP	JALAN GATOT SUBROTO NO 28
251	RSUD TUGUREJO SEMARANG	JALAN RAYA WALISONGO KM 8,5 NGALIAN SEMARANG
252	RSUP KARIADI SEMARANG	JALAN DR SUTOMO NO 16 SEMARANG
253	RS ISLAM SULTAN AGUNG	JALAN RAYA KALIGAWA KM 4 SEMARANG
254	RSUD UNGARAN	JALAN DIPONEGORO 125 A UNGARAN
255	RS KEN SARAS	JALAN SOEKARNO HATTA KM 29 BERGAS KAB SEMARANG
256	BPKM WILAYAH SEMARANG/BALKESMAS SEMARANG	JALAN KH AHMAD DAHLAN 39 SEMARANG
257	RS SALATIGA	JALAN OSAMALIKI NO 19 SALATIGA
258	RS HERMINA	JALAN PANDANARAN NO 24 SEMARANG
259	RSUD ARIFIN ACHMAD PEKANBARU	JALAN DIPONEGORO NO 02 PEKANBARU
260	CV BRAYAN < KLINIK THAMRIN PEKANBARU >	JL ARENGKA NO. 36 PEKANBARU
261	RS BIMA	JLN SAMANHUDI PEKANBARU
262	RS LANCANG KUNING	JL RONGGOWARSITO UJUNG NO 5 BABAK
263	RS PMC	JL LEMBAGA PERMASYARAKATAN
264	RS LANCANG KUNING	JL RS RONGGOWARSITO UJUNG NO 5 A GOBAH
265	RSUD PETALA BUMI	JL DR. SOETOMO NO 65 PKU
266	RS AWALB NO 5	JL JENDERAL SUDIRMAN NO 117
267	RS AWALBROS CHEVRON DURI	DURI
268	RS JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU KM 12,5 PANAM, PEKAN BARU	JL HR SUBRANTAS KM 12,5 PANAM, PEKAN BARU
269	RS PERMATA HATI DURI-RIAU	JL JENDERAL SUDIRMAN NO 37 DURI -RIAU

270	PT PUTRA MEDIKA	JL JENDERAL SUDIRMAN NO 117
271	RS A.YANI PEKAN BARU	JL A.YANI NO 73
272	RS SANTA MARIA PEKANBARU	JL AHMAD YANI NO 68 PEKANBARU
273	RS PROF DR TABRANI RAB PEKAN BARU	JL JENDERAL SUDIRMAN
274	RS ISLAM IBNU SINA PEKANBARU	JL JENDERAL SUDIRMAN 69 AL HIDAYAH NO 18
275	RSUD ARIFIN ACHMAD	JL DIPONEGORO NO 2 PEKANBARU
276	EKA HOSPITAL PEKANBARU	JL SOEKARNO HATTA KM 6,5
277	AULIA HOSPITAL	JL HR SUBRATAS NO 63 PANAM PEKANBARU
278	RS PRIMA PEKANBARU	JL POLMA NO 1 NANGKA UJUNG
279	MEWAKILI PRODIA JAMBI	JL URIP SUMOHARJO
280	MEWAKILI PRODIA PEKANBARU HEALT CARE	JL SUDIRMAN NO 203 L-M
281	RS AWALBROS UNJUNG BATU	JL SUDIRMAN UJUNG BATU ROKAN HULU
282	PT PERTAMINA RV II DUMAI DIREKTORAT PENGOLAHAN	JALAN KILANG PUTRI TUJUH
283	RS UNIVERSITAS HASANUDDIN	JL PERINTIS KEMERDEKAAN KM 11
284	RS SILOAM MAKASSAR	JL METRO TANJUNG BUNGA KAV. 9
285	RS WAHIDIN SUDIROHUSODO	JL PERINTIS KEMERDEKAAN KM 11
286	RS RD TADJUDDIN THALID MAKASSAR	JL PACCERAKKANA NO.67
287	RADIOTERAPI	RSWS
288	UPT PUSATPELAYANAN KES GIGII DAN MULUT	JL LANTO DENGAN PASEWANG
289	RS AWAL BROS MAKASSAR	JL.URIP SUMOHARJO
290	BLUD RSU SALEWANGANG MAROS	JL POROS MAROS KM 3
291	RSUD SAWERIGADING	JL DR RATULANGI KM 7 KOTA PALOPO
292	RSUD LASINRANG KAB PINRANG	JLN MACAN NO.21

293	RSUD HAJI PROV SULSEL	H.DG HGEPPE NO 14 MAKASSAR
294	BPFK MAKASSAR	JLN PERINTIS KEMERDEKAAN KM 11
295	RSU ANDI MAKASSAR	JLN NURUSSAMAWATI
296	PR SUCOFINDO	JL URIP SUMOHARJO
297	DSKDIA PERTIWI	JL JEND SUDIRMAN
298	RSUD SYEKH YUSUF KAB GOWA	JL DR WAHIDIN SUDIROHUSODO
299	RSDK PROV SULSEL	JL LANTO D6 PASEWANG NO 34 MAKASSAR
300	RS SILOAM MAKASSAR	JL METRO TANJUNG BUNGA KAV. 9
301	KLINIK DR ERLIN SP.RAD	JL MANGGIS 06 MAKASSAR
302	RSU WISATA UIT MAKASSAR	JL ABD KADIR NO 70 MAKASSAR
303	KLINIK DR HANDOKO TJANDRASUSILO	JL SUNGAI SANDDENG NO 46
304	RS BAYANGKARA	JLN MAPPAUDANG MAKASSAR
305	RS HERMINA MAKASSAR	JL RODDOPULI RAYA TIMUR
306	BBUK MAKASSAR	JL PERINTIS KEMERDEKAAN KM 11
307	RSUD KOTA MAKASSAR	JL PERINTIS KEMERDEKAAN KM 14
308	RSU LURAMAY	JL A.P PETTARANI BLK E 19//11 MAKSSAR
309	RS IBNU SINA MAKASSAR YW-LIMI	JL URIP SUMOHARJO
310	PT. KIMIA FARMA DIAGNOSTIKA	JLM PROF M YAMIN NO A7 PONTIANAK
311	RS SANTO VINCENTIUS SINGKAWANG	JL P. DIPONEGORO NO 5 PASIRAN SINGKAWANG KALBAR
312	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR SOEDARSO PROV KALBAR	JL DR SOEHARSO NO 1 PONTIANAK
313	RSU YARSI PONTIANAK	JL TANJUNG RAYA II PONTIANAK
314	RS CITRA HUSADA KABUPATEN MELAWI	JL DHARMA BAKTI NO.45 C NG PINOH KAB MELAWI
315	UNIT PENGOBATAN PENYAKIT PARU PARU	JL KS TUBUN NO 30

316	RS MITRA PONTIANAK [PT HEXA DAYA MEDIKA	JL SULTAN ABDURAHMAN NO 25 PONTIANAK
317	LAB KLINIK PRODIA	JL A YANI NO 6 C
318	RS ST ELIZABET SAMBOS KALIMANTAN BARAT	JL GUSTI HAMZAH NO 029 DESA TUNAS BARU
319	RS ST ANTONIUS PONTIANAK	JL KH WAHID HASYIM NO 249
320	RSU SENTRA MEDIKA	JL CEMPAKA 14/03 KEC ILIR KOTA SANGGAU
321	RSJA SUNGAI BANGKANG, PROV KALIMANTAN BARAT	JL ALIANYANG NO 01
322	RSU SENTRA MEDIKA SANGGAU	JL CEMPAKA KL/03 KEC ILIR KOTA SANGGAU
323	SILAM HOSPITAL BPP	JALAN MT. HARYONO DALAM NO. 23
324	LABORATORIUM KLINIK PARAMITA CAB. BALIKPAPAN	JALAN MT. HARYONO NO 5-7 KEL. SUNGAI NANGKA, BALIKPAPAN
325	KLINIK GIGI BHAKTI BORNEO	MALL LEMBUSWANA A5, SAMARINDA
326	PT. BORNEO MEDICAL SERVICES	RUKO SENTRAL EROPA BLOK AA4 NO 5 KOMP. BALIKPAPAN BARU
327	PT CAHAYA LENTERA PERKASA (KLINIK CAHAYA HEALTCARE)	JALAN MARSMA R ISWAHYUDI RUKO 1-2 RT 29 BALIKPAPAN SELATAN
328	INDOMEC KLINIK KESEHATAN DAN LABORATORIUM	MT HARYONO KV 8 SQUARE BLOK B 60 BALIKPAPAN
329	PT. KHATULISTIWA UNGGUL UTAMA	JALAN JEND AHMAD YANI NO 102 BALIKPAPAN
330	PT ALINKA HEALTH CARE / PANACEA CLINIC	KOMP. MAL BALIKPAPAN BARU BLOK AB2 NO 17, BALIKPAPAN
331	AESFULAP MEDICAL CENTER (PT. AESFULAP)	JALAN INDRAKILA NO 17 RT 24 BALIKPAPAN
332	POLIKLINIK ISLAMIC CENTER	JALAN S. RIYADI NO 1 RT 41, SAMARINDA
333	PT. GRAND MEDICA INDONESIA	JALAN MARSMA R ISWAHYUDI GK. BAKARAN, BALIKPAPAN
334	YAYASAN RUMAH SAKIT LNG BADAK	KOMPLEKS PT BADAK NGL BONTANG
335	KLINIK PIRAMIDA JAYA	JALAN A YANI NO. 1A

336	RS RESTU IBU BALIKPAPAN	JALAN JEND AHMAD YANI NO 12
337	RS PERTAMINA BALIKPAPAN	JALAN JEND SUDIRMAN NO 7
338	RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE	JALAN DR SOETOMO SAMARINDA
339	H&M CHEURON INDONESIA COMPANY	PASIR RIDGE KOMPLEX, BALIKPAPAN
340	PT BADAK NGL	KOMPLEKS PT BADAK NGL BONTANG 75324
341	RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE	JALAN DR SOETOMO SAMARINDA
342	RS BALIKPAPAN BARU	JALAN MT HARYONO KOMPLEKS BALIKPAPAN BARU BLOK A-3A NO 7-9 BALIKPAPAN KALTIM
343	RS TK II DR. R HARDJANTO BALIKPAPAN	JALAN TANJUNG PURA BALIKPAPAN
344	RS H DARJAD	JALAN DAHLIA NO 4 SAMARINDA
345	KLINIK RADIOLOGI DR DOMPAK S HUTAPEA, Sp.R	JALAN M YAMIN NO 12-14 SAMARINDA
346	RSUD IA MEDIS SAMARINDA	JALAN HAMM RIFADDIN
347	RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE	JALAN DR SOETOMO SAMARINDA
348	RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM SAMARINDA	JALAN KAKAP NO 13 SAMARINDA
349	RS DIRGAHAYU SAMARINDA	JALAN MERBABU SAMARINDA
350	RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE	JALAN DR SOETOMO SAMARINDA
351	KLINIK ISLAMIC CENTER	JALAN SLAMET RIYADI NO 1 KOMP MASJID ISLAMIC CENTER SAMARINDA
352	RS. ST. THERERESIA	JL. DR. SUTOMO NO.19 JAMBI
353	SILOAM HOSPITAL JAMBI	JL SOEKARNO HATTA PAAL MERAH JAMBI
354	RSUD H. ABDUL MANAP KOTA JAMBI	JL SR SY SAHBUDIN
355	RS PERTAMEDIKA BAITURRAHMAN JAMBI	JL. PROF M YAMIN SH NO.30 LEBAK BANDUNG
356	RS ROYAL PRIMA JAMBI	

357	RS BAYANGKARA	JL RD MATTAHER NO. 3 JAMBI
358	RS KAMBANG JAMBI	
359	RSS MITRA MEDIKA BATANGHARI	MA BULIAN KAB BATANGHARI
360	RS MMC [PT CITRA MAGANG RADIFA	JL IR. H. JUANDA NO.56 SIMPANG iii SIPIN
361	RS MMZ JAMBI	JLN IR W JUANDA NO.56 SIMP III SIPIA MAYANG PENGUNGS
362	PT INDUSTRI NUKLIR INDONESIA	KAWASAN PUSPIPTEK GD 10, SETU,TANGERANG SELATAN
363	PTLR BATAN	GD 50 PTLR PUSPIPTEK SERPONG
364	BATAN	GD NO 31 PUSPITEK SERPONG TANGERANG SELATAN BANTEN
365	BATAN	KAWASAN PUSPIPTEK 0.71LT II TANGERANG SELATAN
366	PUSAT TEKNOLOGI BAHAN GALIAN X NUKLIR BATAN	JALAN RAYA LEBAK BULUS JAKARTA SELATAN
367	BATAN	GEDUNG 80, PUSPIPTEK
368	PUSAT STANDARDISASI DAN MUTU NUKLIR (PSMN)	KAWASAN PUSPITEK GD 71 LT 1, SERPONG, TANGSEL 15314
369	PUSAT TEKNOLOGI BAHAN BAKAR NUKLIR	KAWASAN PUSPITEK GD 20, TANGERANG SELATAN
370	BATAN	KAWASAN SERPONG TANGSEL
371	BATAN	KAWASAN PUSPITEK SERPONG
372	PSTNT BATAN	JALAN TAMANSARI 71 BANDUNG
373	PSTNT BATAN	JALAN TAMANSARI 71 BANDUNG
374	RSUD KRMT WONGSONEGORO	JL. FATMAWATI NO 1 SEMARANG
375	RS ROEMANI SEMARANG	JL. WONODRI 22 SEMARANG
376	RS PANTI WILASA "DR CIPTO" SEMARANG	JL. DR. CIPTOMANGUNKUSUMO SEMARANG
377	BALAI PENGOBATAN NINDRA MEDIKA	JL. HAYAM WURUK NO 12 MARON TEMANGGUNG

378	BPKM KABUPATEN BANYUMAS	JL. A YANI NO 33 PURWOKERTO JAWA TENGAH
379	KLINIK MEDICO LABORA	JL. GATOT SUBROTO 46 KEBON DALEM PURWOKERTO
380	PT. NGK BUSI INDONESIA	JL. RAYA JAKARTA-BOGOR CIRACAS