



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

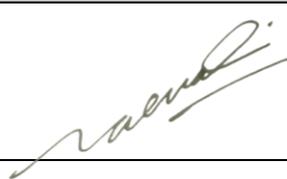
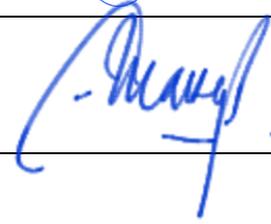
2020

BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR

Jl. Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120

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

LEMBAR PENGESAHAN

	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Disiapkan	Zaenal Arifin, M.Si	21 Desember 2020	
Diperiksa	Edhy Kunto Wibowo	28 Desember 2020	
Disetujui	Dedik Eko Sumargo	31 Desember 2020	

TIM PERENCANA :

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Taruniyati Handayani	DP2FRZR
2.	Zainal Arifin	DIFRZR
3.	Ishak	DPFRZR
4.	Amil Mardha	DIIBN
5.	Dahlia Cakrawati Sinaga	DP2IBN
6.	Budi Rohman	DPIBN

TIM PELAKSANA :

No.	Nama	INSTANSI
1.	Prof. Dr. Rer.nat. Heru Susanto, S.T, M.M, M.T.	UNDIP
2.	Zaenal Arifin, M.Si	UNDIP
3.	Ucik Idayati, S.Pt.	UNDIP
4.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
5.	Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si	UNDIP
6.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP
7.	Isy Syabilla Rusda, S.IP	UNDIP
8.	Bahari Azis	UNDIP
9.	Lisa Novi Maghfiroh	UNDIP
10.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
11.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP

TIM PENGAWAS :

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Mira Wahyu Nugraheni	Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi
2.	Mia Yania Sari	Inspektorat
3.	Iswandarini	P2STPFRZR
4.	Rusmanto	P2STPFRZR
5.	Wita Kustiana	DPFRZR
6.	Aris Sanyoto	DP2FRZR
7.	Wiryono	DPIBN
8.	Bambang Eko Ariyadi	DP2IBN
9.	Kusbandono	DIIBN
10.	Roy Candra Primarsa	DIFRZR
11.	Rahmadi Januar	Biro Umum dan Organisasi
12.	Nur Isgiyanti	Biro Hukum, Kerja Sama dan Komunikasi Publik
13.	Sri Mulyani	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
14.	Pandu Samudra	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
15.	Niken Pusparini	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
16.	Aderini Ismailiah	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
17.	Kosasih	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
18.	Edhy Kuntowibowo	Biro Umum dan Organisasi
19.	Satria Prahara	Biro Umum dan Organisasi
20.	Akhmad Aulia Nafish	Biro Umum dan Organisasi
21.	Muhammad Andiyaksa	Biro Umum dan Organisasi
22.	Tuti Mayang Faristina	Biro Umum 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 perkenan-NYA laporan Survei Kepuasan Pengawasan terkait Proses Perizinan, Peraturan, dan Inspeksi dapat diselesaikan pada waktunya. Laporan ini merupakan hasil kerjasama Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Diponegoro sebagai pihak independen yang menilai kinerja pengawasan BAPETEN

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

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

Biro Organisasi dan Umum (BOU) melalui Kelompok Fungsi Organisasi dan Tata Laksana menyadari bahwa laporan hasil kegiatan ini tidak terlepas dari kekurangan, sehingga dalam penyempurnaannya, kami membuka tangan untuk menerima masukan.

Jakarta, 31 Desember 2020

Kepala Biro Organisasi dan Umum



Dedik Eko Sumargo

LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN
TERKAIT PROSES PERIZINAN, PERATURAN DAN
INSPEKSI TAHUN 2020**



OLEH:

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO
2020**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Survei	4
1.4 Manfaat Survei	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dimensi Kualitas	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan	11
2.4 Survei Online	12
2.5 Stratified Random Sampling	14
2.6 Analisis Gap	15
2.7 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	20
2.9 Skema Alur Proses	21
BAB III METODOLOGI SURVEI	
3.1 Ruang Lingkup Survei.....	24
3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Analisis.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Survei Pendahuluan	32
4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner.....	32
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).....	40

4.2.3	Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN	42
4.2.3.1	Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR	42
4.2.3.2	Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR.....	43
4.2.3.3	Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR.....	45
4.2.3.4	Analisis IPA Proses Perizinan di IBN	46
4.2.3.5	Analisis IPA Proses Peraturan di IBN.....	48
4.2.3.6	Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN.....	49
4.2.3.7	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan.....	51
4.2.3.8	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan.....	52
4.2.3.9	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan.....	54
4.2.3.10	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri	56
4.2.3.11	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri.....	57
4.2.3.12	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri.....	59
4.2.4	Analisis Gap Proses Pengawasan di BAPETEN	60
4.2.4.1	Analisis GAP Proses Perizinan di FRZR	61
4.2.4.2	Analisis GAP Proses Peraturan di FRZR	62
4.2.4.3	Analisis GAP Proses Inspeksi di FRZR	63
4.2.4.4	Analisis GAP Proses Perizinan di IBN	65
4.2.4.5	Analisis GAP Proses Peraturan di IBN	66
4.2.4.6	Analisis GAP Proses Inspeksi di IBN	67
4.2.4.7	Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	68
4.2.4.8	Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Kesehatan	70
4.2.4.9	Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan.....	71
4.2.4.10	Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Industri	73
4.2.4.11	Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Industri	74
4.2.4.12	Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Industri	75
4.2.5	Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR	76
4.2.6	Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR	85
4.2.6.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan di FRZR	85
4.2.6.2	Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di FRZR	91

4.2.7	Saran dan Manfaat Proses Inspeksi BAPETEN.....	95
4.2.7.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi di FRZR	95
4.2.7.2	Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna Di FRZR	101
4.2.8	Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN	109
4.2.9	Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN	110
4.2.9.1	Saran untuk Proses Peraturan di IBN	110
4.2.9.2	Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di IBN	111
4.2.10	Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di IBN	111
4.2.10.1	Saran untuk Proses Inspeksi di IBN	111
4.2.10.2	Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di IBN	112
BAB V KESIMPULAN		
	Kesimpulan.....	114
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		
	1. Instrumen Survei	116
	2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	21
Tabel 3.1	Jadwal dan Tahapan Kegiatan	25
Tabel 3.2	Alokasi sampel terpilih dalam Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi	28
Tabel 4.1	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan	33
Tabel 4.2	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan	34
Tabel 4.3	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi	35
Tabel 4.4	Tingkatan Reliabilitas.....	36
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner	37
Tabel 4.6	Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2020	38
Tabel 4.7	Karakteristik Responden	39
Tabel 4.8	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN	40
Tabel 4.9	Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) berdasarkan Unsur Pengawasan dari BAPETEN, FRZR, dan IBN	41
Tabel 4.10	Perhitungan Gap Proses Perizinan di Strata FRZR.....	61
Tabel 4.11	Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata FRZR.....	62
Tabel 4.12	Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata FRZR.....	64
Tabel 4.13	Perhitungan Gap Proses Perizinan di Strata IBN	65
Tabel 4.14	Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata IBN	66
Tabel 4.15	Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata IBN	67
Tabel 4.16	Perhitungan Gap Proses Perizinan Instansi Kesehatan	68
Tabel 4.17	Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Kesehatan	70
Tabel 4.18	Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	72
Tabel 4.19	Perhitungan Gap Proses Perizinan Instansi Industri	73
Tabel 4.20	Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Industri	74
Tabel 4.21	Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Industri	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Diagram IPA Proses Perizinan FRZR	42
Gambar 4.2	Diagram IPA Proses Peraturan FRZR	44
Gambar 4.3	Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR	45
Gambar 4.4	Diagram IPA Proses Perizinan IBN	47
Gambar 4.5	Diagram IPA Proses Peraturan IBN	48
Gambar 4.6	Diagram IPA Proses Inspeksi IBN	50
Gambar 4.7	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan	51
Gambar 4.8	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan	53
Gambar 4.9	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	55
Gambar 4.10	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri	56
Gambar 4.11	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri	58
Gambar 4.12	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri	59

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 pelayanan 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 dirancang oleh BAPETEN tersebut. Namun karena sistem 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 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 ditambah dengan komponen baru yaitu pernyataan mengenai keadilan yang diterapkan disemua lapisan pengguna. Pada tahun 2017 nilai IKM yang diperoleh BAPETEN mengalami kenaikan dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2016, yaitu menjadi 79,5.

Pada tahun 2018, survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN dilaksanakan melalui kerjasama antara Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Diponegoro (LPPM Undip) dengan BAPETEN berdasarkan surat perjanjian kerjasama nomor 001/KS 00 01/BHO PS/V/2018 dan 2583/UN7.P4.3/KS/2018 tertanggal 15 Mei 2018. Pada tahun 2019, survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN kembali dilaksanakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Diponegoro. Materi survei hampir sama dengan materi survei pada tahun 2019. Perubahan kecil dilakukan terkait dengan bata-batas skor penilaian.

Kegiatan survei pada tahun 2020 ini dilakukan secara online. Pendalaman dilakukan terhadap komponen-komponen yang digunakan pada proses perizinan, proses peraturan, maupun proses inspeksi. Pendalaman ini dilakukan dalam rangka untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap terkait komponen-komponen yang digunakan dalam survei. Responden tidak hanya diminta untuk memberikan penilaian terhadap kinerja BAPETEN pada suatu komponen, namun juga diminta untuk memberikan penjelasan lebih detail, terutama jika responden memberikan penilaian yang tidak baik pada komponen yang bersangkutan.

1.2 Rumusan 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 2020? 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 kuesioner 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, survei ini bermanfaat untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan BAPETEN kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dimensi Kualitas

Secara definisi, kualitas atau mutu adalah tingkat baik atau buruknya suatu produk yang dihasilkan apakah sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan ataupun kesesuaiannya terhadap kebutuhan. Sedangkan penilaian tentang baik atau buruknya kualitas suatu produk dapat ditentukan dalam 8 (delapan) dimensi kualitas yang diperkenalkan oleh seorang ahli pengendalian kualitas yang bernama David A. Garvin pada tahun 1987. Delapan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh David A. Garvin ini kemudian dikenal dengan 8 Dimensi Kualitas Garvin. Delapan 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 bus, lebar bus, kebersihan, tempat duduk, cat dan lain-lain. Sedangkan perlengkapan misalnya keberadaan AC, TV, audio, bantal duduk, gordena 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 bus menyediakan sarana komunikasi misalnya

kotak saran atau yang lainnya. Dimensi ini juga dikaitkan dengan bahwa dalam memberikan jasa harus dapat diukur atau ada standarnya.

2. Dimensi Kehandalan (Reliability)

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

3. Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)

Dimensi ini membicarakan kualitas jasa berdasarkan apakah ada keinginan para staf untuk membantu kesulitan pelanggan pada saat pelanggan mengalami masalah dalam mengkonsumsi jasa yang diberikan atau mereka bersikap acuh tak acuh dengan apa yang menjadi kesulitan atau kebingungan atau keluhan konsumen saat mengkonsumsi jasa yang diberikan. Disebut responsif bila para staf menunjukkan kesiapan 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 tanggapan 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 di kemudian 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 survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (sinyal) 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 harapan konsumen, 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 Survei Online

Survei kuesioner adalah metode pengumpulan data yang populer untuk penelitian akademik atau pemasaran di berbagai bidang. Tatap muka, wawancara telepon, dan survei pos merupakan pendekatan penyelesaian survei kuesioner. Namun dengan meningkatnya akses ke fasilitas internet secara global, teknik baru pengumpulan data berbasis internet seperti survei kuesioner online telah menjadi populer dalam beberapa tahun terakhir.

Pengumpulan data melalui survei online tampaknya memiliki potensi untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien dari segi ekonomi (karena membutuhkan sumber daya manusia yang rendah ketika pengumpulan atau pengolahan data) dan relatif memerlukan waktu yang singkat. Pendekatan survei online ini dapat membantu akses yang sulit, seperti menjangkau populasi dengan mengirimkan undangan melalui berbagai media dan platform diskusi. Banyak negara besar yang melakukan penelitiannya menggunakan survei kuesioner online melalui platform khusus yang populer, seperti <https://www.surveymonkey.co.uk/>, <https://www.onlinesurveys.ac.uk/about/>, dan <https://www.qualtrics.com>.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, teknik survei dapat dilakukan secara offline maupun online. Survei online memiliki banyak kekuatan sehingga banyak digunakan oleh para peneliti. Berikut adalah kekuatan utama dari survei online adalah :

1. Jangkauan global. Berdasarkan laporan terbaru We Are Social, pada tahun 2020 disebutkan bahwa ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia.

Dibandingkan tahun sebelumnya, ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet di negeri ini. Peningkatan pengguna internet dari hari ke hari menjadikan pengguna internet sebagai responden untuk penelitian-penelitian online dan memiliki kesempatan mengambil responden dari berbagai wilayah.

2. **Fleksibilitas.** Survei online cukup fleksibel dimana peneliti dapat menggunakan media apa saja yang berbasis online. Selain itu, peneliti dapat dengan mudah menyesuaikan dengan demografi responden dan karakteristik responden yang diinginkan.
3. **Kecepatan dan ketepatan waktu.** Survey online dapat dilakukan di alam waktu yang efisien, meminimalkan waktu yang diperlukan untuk survei langsung ke lapangan dalam pengumpulan data.
4. **Multi media.** Penelitian online memungkinkan penggunaan berbagai multi media yang kaya variasi meliputi audio, video dan gambar sehingga tampilan dari kuesioner semakin mudah dipahami oleh responden dan jawaban yang diberikan akan semakin mengena.
5. **Tidak terikat waktu.** Survei online memberikan kemudahan dalam beberapa cara salah satunya adalah responden dapat menjawab sendiri di waktu yang tepat. Responden mungkin membutuhkan waktu sebanyak yang mereka butuhkan.
6. **Kemudahan entri dan analisis data.** Hasil survei online dapat ditabulasi dan dianalisis dengan cepat sehingga dapat menghemat waktu dan biaya dalam proses penelitian.
7. **Keragaman pertanyaan.** Survei online mampu memasukkan pertanyaan dikotomis, skala pertanyaan pilihan ganda, pertanyaan dalam format multimedia, pertanyaan jawaban tunggal maupun ganda bahkan pertanyaan dengan jawaban terbuka.
8. **Biaya rendah.** Penggunaan penelitian online dapat menghemat biaya-biaya yang harus dikeluarkan untuk mencetak kuesioner serta mengirimkan kuesioner baik dari peneliti kepada responden maupun dari responden kepada peneliti. Biaya percetakan, biaya surat melalui pos dapat ditekan.

9. Kemudahan tindak lanjut. Karena rendahnya biaya pengiriman dan kesederhanaannya, peneliti cenderung mengirimkan pengingat tingkat lanjut untuk meningkatkan respon survei. Jika panel online digunakan, tindak lanjut dapat ditargetkan secara khusus pada mereka yang belum menjawab.
10. Pengambilan sampel terkontrol. Peneliti dapat menentukan sampel berdasarkan database mereka sendiri.
11. Kontrol urutan jawaban. Dengan survey online, peneliti dapat meminta responden untuk menjawab secara berurutan serta melarang untuk melihat pertanyaan ke depan guna mengurangi bias survey.
12. Penggabungan jawaban yang diperlukan. Survei online dapat digabung sehingga responden harus menjawab pertanyaan sebelum melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.
13. Kapabilitas. Survey online dapat dibuat untuk memastikan bahwa responden hanya menjawab pertanyaan yang berkaitan secara khusus dengan mereka sehingga survei dapat disesuaikan. Hal tersebut dapat menghilangkan kebingungan responden karena instruksi yang rumit.
14. Informasi tentang karakteristik responden dan non responden. Ketika peneliti menggunakan database mereka sendiri atau panel online dari perusahaan survei, mereka mendapatkan dua keuntungan. Pertama, peneliti mengetahui demografi calon responden. Kedua, karena karakteristik semua anggota sampel diketahui, maka dapat dibandingkan demografi responden dan non-responden. Hal tersebut dapat membantu memvalidasi hasil survei atau mengingatkan peneliti akan ketidaksesuaian.

2.5 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 tidak heterogen maka *stratified sampling* ini tidak efektif, karena subkelompok tidak dapat dibentuk.

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 harfiah 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:

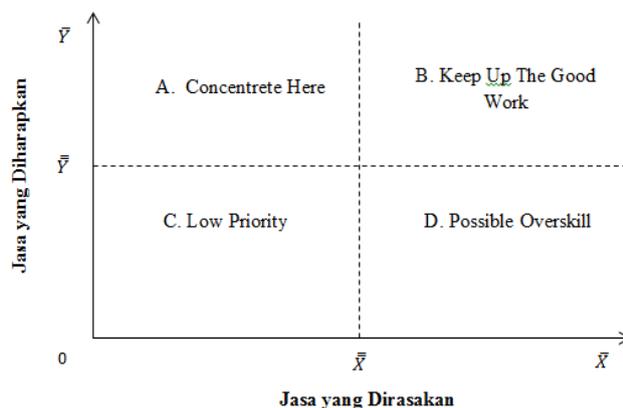
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

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), yaitu \bar{X} adalah rata-rata skor dari rata-rata persepsi, dan \bar{Y} adalah rata-rata skor dari rata-rata harapan. Rumus yang digunakan:

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

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.
- *Low priority*
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 manifes 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:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

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

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, kuesioner 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. 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 instrumen utama berupa kuesioner. Proses pelaksanaan survei pendahuluan maupun survei sesungguhnya dilakukan secara online.

5. Analisis Data Survei.

Kegiatan ini dilaksanakan setelah semua data lapangan terhimpun, guna menampilkan perbandingan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik 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 2020 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) dilakukan di Provinsi Jawa Tengah. Survei pendahuluan maupun survei yang sesungguhnya dilakukan secara online.

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 survei 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	20 Mei 2020	Penandatanganan PKS
2	2 Juni 2020	Penyusunan Draft Kuesioner

3	6 Juli 2020	Penyusunan Kerangka Sampel
4	10 Juli 2020	Rapat Internal Persiapan Uji Coba Kuesioner
5	11 Juli 2020	Pelaksanaan Uji Coba Kuesioner Secara Online
6	20 Juli 2020	Rapat Koordinasi Hasil Uji Coba Kuesioner
7	Agustus – Oktober 2020	Pelaksanaan Pencacahan ke Lapangan dan Quality Control
8	3 Agustus 2020	Entry Data Hasil Pencacahan
9	5 Agustus 2020	Pengolahan Data Sampel, tabulasi dan penyusunan indeks
10	30 Agustus 2020	Analisis dan Penyusunan Laporan antara
11	5 September 2020	Pengiriman Laporan Antara via email
12	15 September 2020	Rapat koordinasi Laporan antara
13	30 Oktober 2020	Penyusunan Laporan Akhir
14	10 November 2020	Rapat Koordinasi Laporan Akhir
15	30 November 2018	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 2020 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) dilakukan di Provinsi Jawa Tengah. Pelaksanaan survei dilakukan secara online.

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 sebagian 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 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 survei online terhadap responden terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi. 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 provinsi, 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 provinsi 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 provinsi yang terpilih ada IBN nya maka instansi tersebut akan di survei akan tetapi jika provinsi 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 450. Dari 450 sampel tersebut seluruhnya berasal dari strata FRZR, sedangkan strata IBN akan dilakukan sensus.

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 IKM

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

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

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:

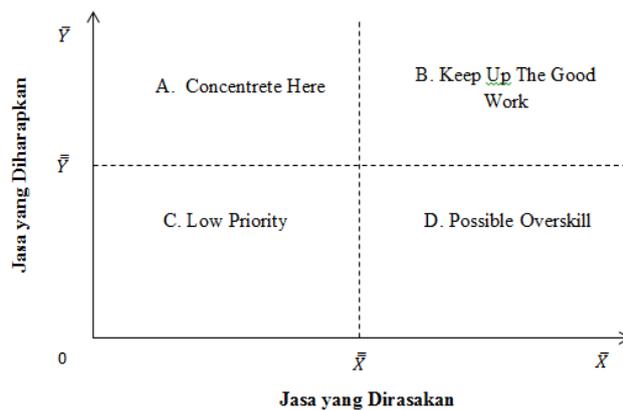
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

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



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

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

4.1 Hasil Survei Pendahuluan

4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner

Validitas adalah suatu derajat ketepatan/kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur (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:

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

dengan:

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

N : banyak subjek

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 28. 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 2020 dilakukan pada 3 bagian utama dari fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga instrumen ada di Tabel 4.1, Tabel 4.2, dan Tabel 4.3.

Tabel 4.1. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan

No	Unsur Perizinan	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Alur Perizinan	0,936	Valid
2	Persyaratan Perizinan	0,925	Valid
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	0,938	Valid
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	0,955	Valid
5	Keandalan sistem perizinan	0,967	Valid
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	0,940	Valid
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	0,941	Valid
8	Etika dalam berkomunikasi	0,893	Valid
9	Kewajaran biaya perizinan	0,931	Valid
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0,909	Valid

11	kecepatan penanganan pengaduan	0,830	Valid
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	0,909	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,927	Valid

Tabel 4.2. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan

No	Unsur	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	0,978	Valid
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	0,922	Valid
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	0,949	Valid
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	0,971	Valid
5	Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	0,969	Valid
6	Kejelasan isi peraturan Bapeten	0,969	Valid
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia	0,987	Valid
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	0,946	Valid
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	0,971	Valid
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	0,967	Valid
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	0,761	Valid
12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	0,961	Valid

Tabel 4.3. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi

No	Unsur	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	0,921	Valid
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	0,973	Valid
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	0,963	Valid
4	Kelengkapan identitas inspektur	0,981	Valid
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	0,964	Valid
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	0,990	Valid
7	Perlengkapan Inspeksi	0,987	Valid
8	Etika Inspektur	0,980	Valid
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	0,973	Valid
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	0,961	Valid
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	0,979	Valid
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	0,983	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,983	Valid

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

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

4.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen (Kuesioner)

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

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

dengan:

α : koefisien reliabilitas

k : banyak item

s_j^2 : varian responden untuk item ke-j

s_t^2 : varian skor total

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

Tabel 4.4. Tingkatan Reliabilitas

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

Pengujian reliabilitas kuesioner pada Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN terkait Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2020 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	Nilai Cronbach's	Kriteria	Total Item
Jenis Proses	Alpha		
Perizinan	0,988	Baik	13
Peraturan	0,991	Baik	12
Inspeksi	0,996	Baik	13

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 2020 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Cakupan survei ini meliputi seluruh propinsi di Indonesia. Namun demikian hanya 30 provinsi yang memberikan respon terhadap kuesioner yang dibagikan secara online. Propinsi-propinsi tersebut meliputi Aceh, Bali, Banten, Bengkulu, DI Yogyakarta, DKI Jakarta, Gorontalo, Jambi, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Lampung, Maluku Utara, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Papua, Riau, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan dan Sumatera Utara.

Pengambilan sampel dilakukan dari bulan Juli 2020 sampai dengan 29 Oktober 2020. Secara keseluruhan instansi yang berhasil di survei adalah 385 instansi kesehatan, 81 instansi industri dan 29 IBN. Realisasi jumlah responden di setiap provinsi selengkapnya ada di Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN terkait proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2020

No	Provinsi	Ukuran Populasi	Realisasi Sampel
1	Aceh	45	6
2	Bali	66	10
3	Banten	209	23
4	Bengkulu	13	5
5	DI Yogyakarta	90	15
6	DKI Jakarta	707	74
7	Gorontalo	9	1
8	Jambi	24	2
9	Jawa Barat	704	72
10	Jawa Tengah	380	83
11	Jawa Timur	430	57
12	Kalimantan Barat	31	3
13	Kalimantan Selatan	38	7
14	Kalimantan Tengah	13	2
15	Kalimantan Timur	79	15
16	Bangka Belitung	10	3
17	Kepulauan Riau	78	6
18	Lampung	60	13
19	Maluku Utara	6	1
20	Nusa Tenggara Barat	47	5
21	Nusa Tenggara Timur	22	1
22	Papua	10	2
23	Riau	64	7
24	Sulawesi Barat	4	1

25	Sulawesi Selatan	76	8
26	Sulawesi Tenggara	16	2
27	Sulawesi Utara	15	3
28	Sumatera Barat	41	5
29	Sumatera Selatan	61	9
30	Sumatera Utara	150	22

Berikut adalah data responden berdasarkan jabatan/posisi yang terlibat dalam pengisian kuesioner dan jenis instansi yang telah berhasil dikumpulkan dari 29 Provinsi melalui kuesioner. Tabel 4.7 menyajikan data karakteristik umum responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4.7. Karakteristik Responden

Kategori	Persentase (%)
Administrasi	4%
Supervisor	6%
Manajer	3%
Kepala Unit	13%
HRD	1%
Radiografer dan PPR	43%
Staff	12%
Fisika Medik	13%
Direktur	2%
Koordinator penunjang medis	3%

Dari Tabel 4.7 diketahui bahwa mayoritas responden yang menjawab kuesioner dalam survei ini memang memiliki kompetensi untuk melakukan hal tersebut.

4.2.2. Perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

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

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.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan formula pada BAB III, diketahui bahwa nilai IKM secara keseluruhan untuk BAPETEN adalah 3,39. Nilai tersebut diperoleh dari 415 responden yang tersebar di 29 provinsi yang terpilih menjadi sampel untuk strata FRZR dan 52 responden untuk strata IBN. Sementara itu, apabila dilihat berdasarkan strata FRZR dan IBN, komposisi nilai IKM dari BAPETEN dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN

Strata	IKM
BAPETEN	3,39
FRZR	3,39
IBN	3,34

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh MENPAN No 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan BAPETEN adalah 3,39. 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 4.9

Tabel 4.9. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan unsur pengawasan dari BAPETEN, FRZR dan IBN

Unsur Pengawasan	BAPETEN	FRZR	IBN
Perizinan	3,41	3,41	3,35
Peraturan	3,33	3,33	3,27
Inspeksi	3,44	3,44	3,40

Tabel 4.9. menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,41. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap proses peraturan sebesar 3,33 dan proses inspeksi sebesar 3,44. 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 3,41. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap proses peraturan sebesar 3,33 dan proses inspeksi sebesar 3,44. Nilai indeks kepuasan pengguna FRZR 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 bagian FRZR telah menunjukkan kinerja yang baik.

Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,35. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap proses peraturan sebesar 3,27 dan proses inspeksi sebesar 3,40. 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.

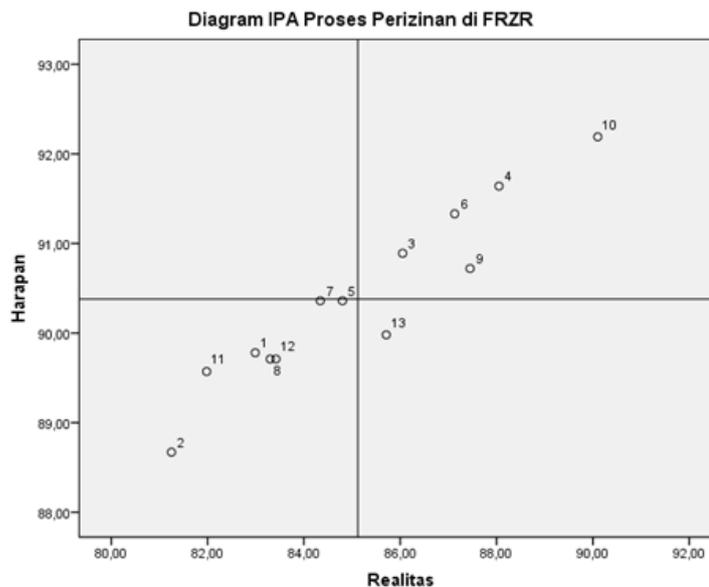
Meskipun berdasarkan nilai IKM kinerja BAPETEN sudah dikategorikan baik, namun demikian terdapat beberapa unsur di masing-masing proses

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 85,12. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 90,38. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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**

Tidak ada item di kuadran ini.

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

Item kemudahan menggunakan sistem perizinan online (3), Item kemudahan memantau status permohonan perizinan (4), keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online (6), kewajaran biaya perizinan (9), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10).

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

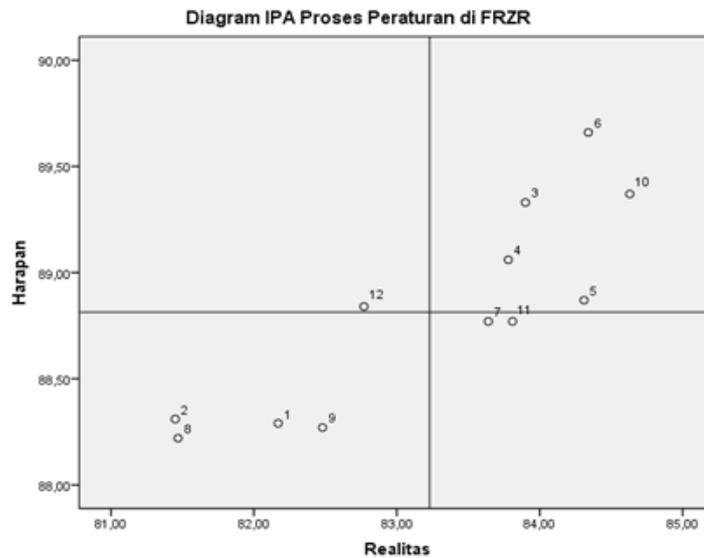
Item alur perizinan (1), persyaratan perizinan (2), keandalan sistem perizinan (5), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), etika petugas dalam pelayanan perizinan (8), kecepatan dan ketetapan dalam penanganan pengaduan (11), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).

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

Item 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 83,23. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,81. 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**

Item 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 yang dikeluarkan (3), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), kejelasan isi peraturan BAPETEN (6), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10).

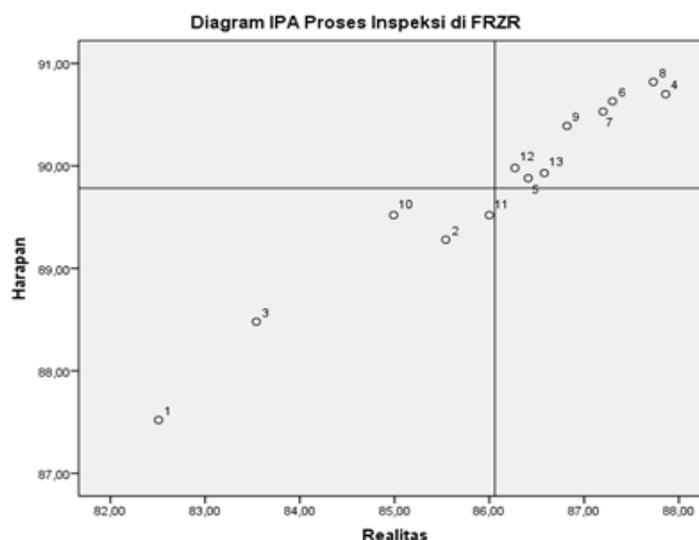
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), item keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9).

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), 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 86,06. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,78. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.3.



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**

Tidak ada item di kuadran ini.

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kompetensi SDM inspektur BAPETEN (6), perlengkapan inspeksi (7), etika inspektur (8), pembinaan inspektur kepada pengguna (9), kesesuaian substansi laporan hasil inspeksi dengan peraturan (12), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna. (13).

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

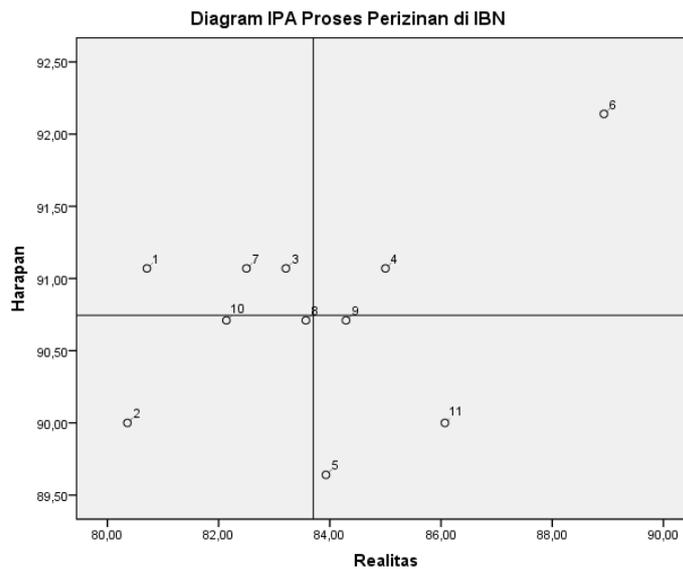
Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11).

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

Tidak ada item di kuadran ini.

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 83,70 Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 90,75. 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

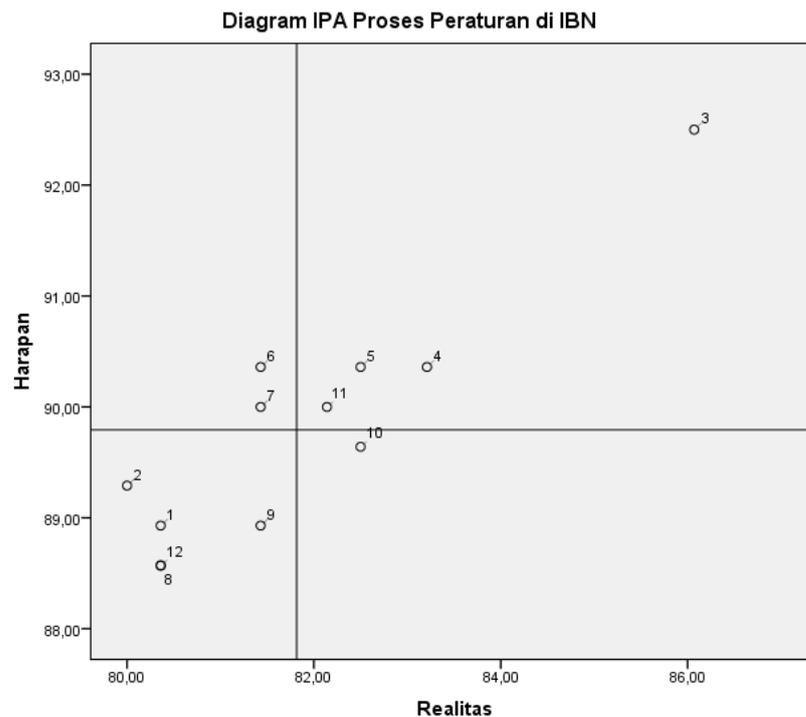
Dari Gambar 4.4 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**
Item alur Perizinan (1), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (3), kenyamanan lingkungan perizinan (7).
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**
Item etika petugas dalam pelayanan perizinan (4), kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (6).
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**
Item persyaratan perizinan (2), keamanan proses perizinan (8), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (10)
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut.**

Item kewajaran biaya perizinan (5), kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan (9), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (11) .

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 81,82. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,79. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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 kejelasan isi peraturan BAPETEN (6), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7).

- **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 (4), keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11).

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

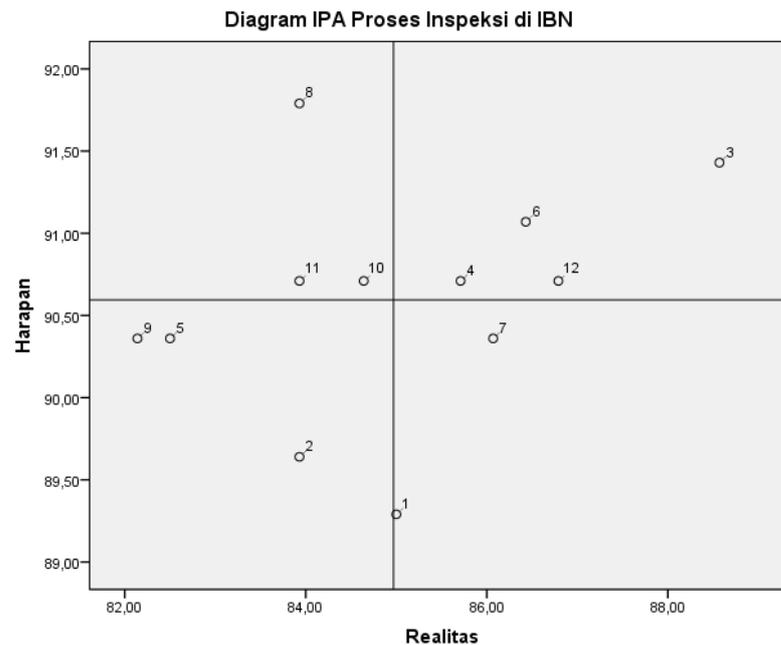
Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana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

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

Item keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10).

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 84,97. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 90,60. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden dalam Gambar 4.6.



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 pembinaan inspektur kepada pengguna (8), kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (10), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11).

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

Item kelengkapan identitas inspektur BAPETEN (3), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (4), perlengkapan Inspeksi (6), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12).

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

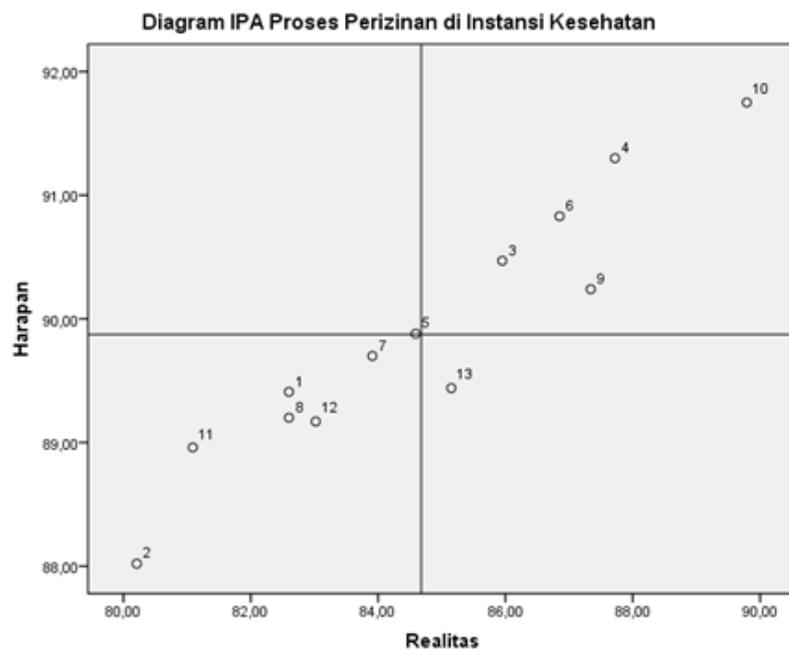
Item ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (5), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (9).

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

Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), etika Inspektur (7).

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 84,68. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,83. 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 Kendala sistem perizinan (5).

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

Item Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online (3), Kemudahan memantau status permohonan izin (4), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online (6), Kewajaran biaya perizinan (9), 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), Persyaratan perizinan (2), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), Etika petugas dalam pelayanan perizinan (8), Kecepatan dan ketetapan dalam penanganan pengaduan (11), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).

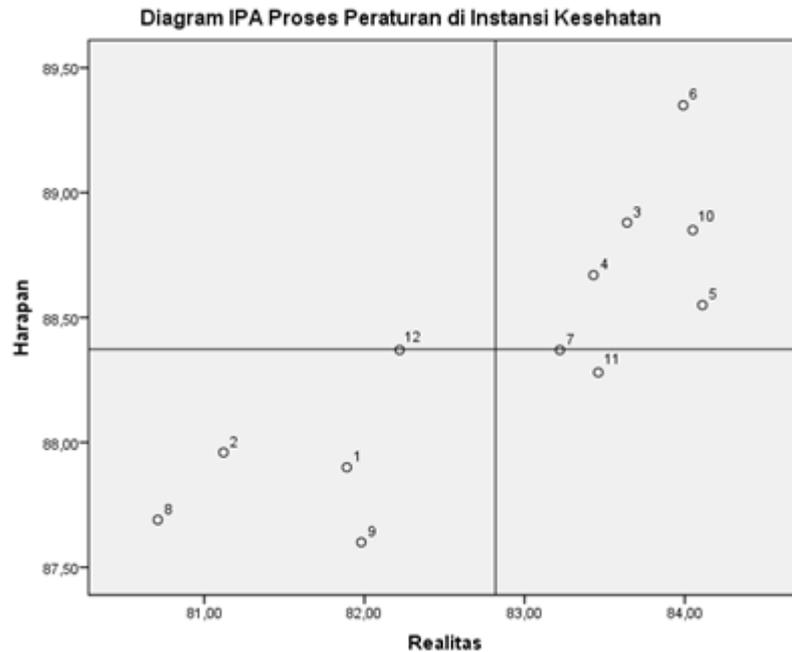
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Item Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

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 82,82. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,37. 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**

Item 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 yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (6), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10).

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

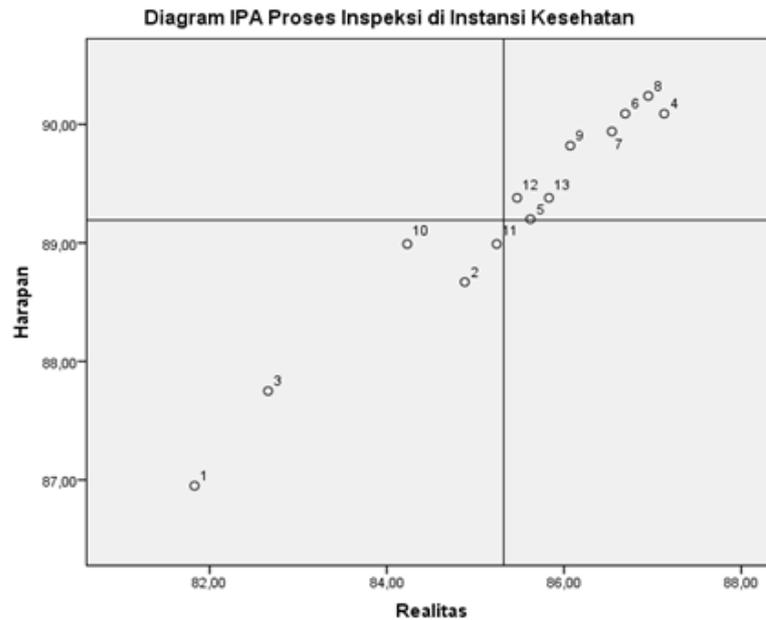
Item Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9).

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

Item Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia (7), 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 85,82. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,19. 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**

Tidak ada item di kuadran ini.

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

Item Kelengkapan identitas inspektur (4), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Perlengkapan Inspeksi (7), Etika Inspektur (8), Pembinaan inspektur kepada pengguna (9), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan (12), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

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

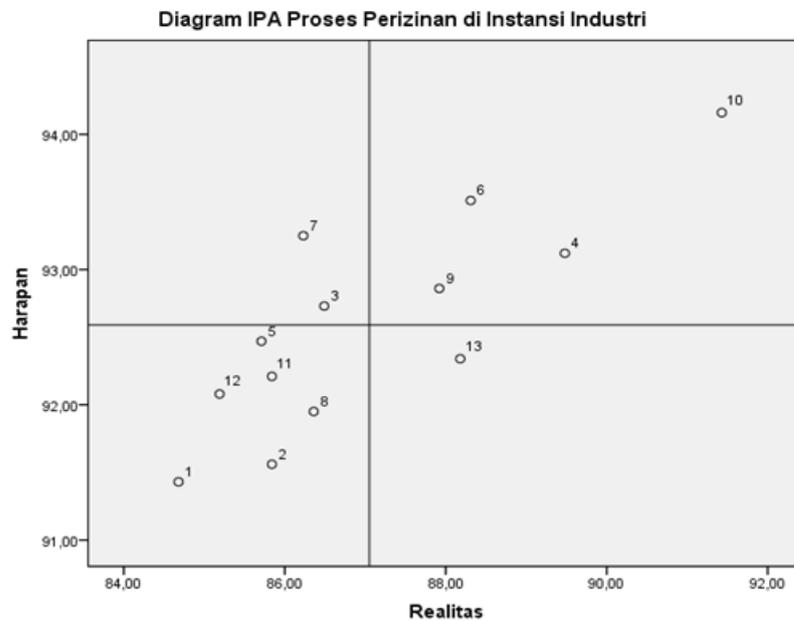
Item Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), Keefektifan Laporan

Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10), Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11).

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut
Tidak ada item di kuadran ini.

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 87,05. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,59. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.10 di bawah ini.



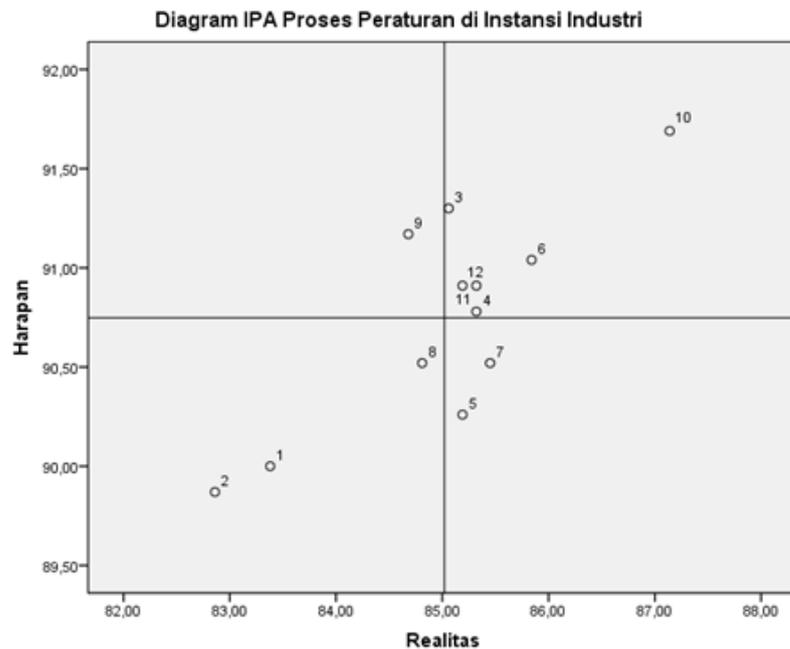
Gambar 4.10. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri

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 kemudahan akses terhadap sistem perizinan online (3), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7).
- **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), kewajaran biaya perizinan (9), 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), persyaratan perizinan (2), keandalan sistem perizinan (5), etika dalam berkomunikasi (8), kecepatan penanganan pengaduan (11), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
Item 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 85,02. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 90,75. 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 kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9).

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

Item kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan (3), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), kejelasan isi peraturan BAPETEN (6), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (12).

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

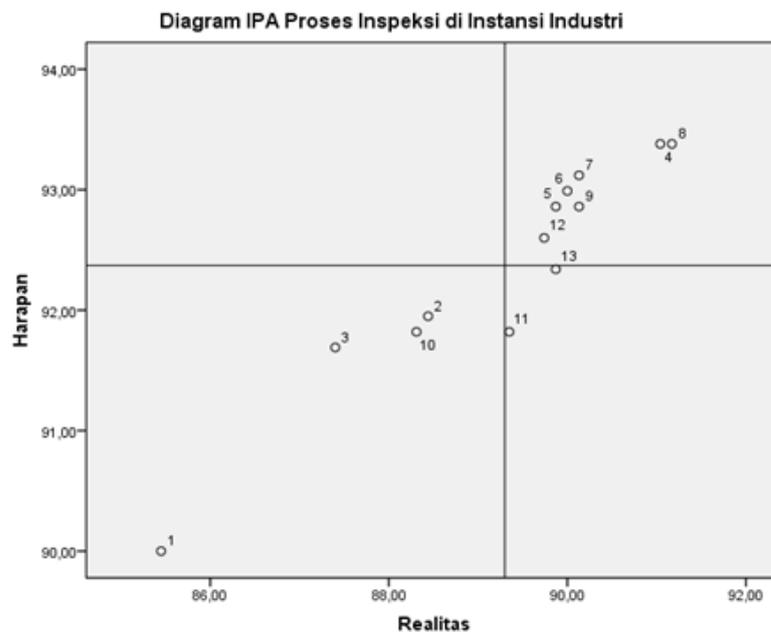
Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8).

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

Item keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7).

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 89,30. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,37. 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**

Tidak ada item di kuadran ini.

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kompetensi SDM inspektur BAPETEN (6), Item perlengkapan inspeksi (7), etika inspektur (8), pembinaan inspektur kepada pengguna (9), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (12), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

- **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 (10).

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

Item kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11).

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 harfiah 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 4.10. 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 4.10. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	82,99	89,78	-6,80
2	Persyaratan perizinan	81,25	88,67	-7,42
3	Kemudahan menggunakan sistem perizinan online	86,05	90,89	-4,84
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	88,05	91,64	-3,59
5	Keandalan sistem perizinan	84,80	90,36	-5,57
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	87,13	91,33	-4,20
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	84,34	90,36	-6,02
8	Etika petugas dalam pelayanan perizinan	83,30	89,71	-6,41
9	Kewajaran biaya perizinan	87,45	90,72	-3,28
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	90,10	92,19	-2,10
11	Kecepatan dan ketetapan dalam penanganan pengaduan	81,98	89,57	-7,59
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	83,42	89,71	-6,29
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	85,71	89,98	-4,27

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan dan ketetapan dalam penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 7,59. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan penanganan pengaduan diproses perizinan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 2,10.

4.2.4.2. Analisis Gap Proses Peraturan di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.11. 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 4.11. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	82,17	88,29	-6,12
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	81,45	88,31	-6,87
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	83,90	89,33	-5,42
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	83,78	89,06	-5,28
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	84,31	88,87	-4,55
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	84,34	89,66	-5,33
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam	83,64	88,77	-5,13

	mengimplementasikan peraturan dari segi biaya			
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	81,47	88,22	-6,75
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	82,48	88,27	-5,78
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	84,63	89,37	-4,75
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	83,81	88,77	-4,96
12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	82,77	88,84	-6,07

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 6,87. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit 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 4,55.

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 4.12. 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 4.12. Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	82,51	87,52	-5,01
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	85,54	89,28	-3,73
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	83,54	88,48	-4,94
4	Kelengkapan identitas inspektur	87,56	90,70	-2,84
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	86,41	89,88	-3,47
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	87,63	90,63	-3,33
7	Perlengkapan Inspeksi	87,20	90,53	-3,33
8	Etika Inspektur	87,73	90,82	-3,08
9	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	86,82	90,39	-3,57
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	84,99	89,52	-4,53
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	86,00	89,52	-3,52
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	86,27	89,98	-3,71
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	86,58	89,93	-3,35

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai gap sebesar 5,01. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna masih dapat diterapkan sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan identitas inspektur memiliki nilai gap paling rendah sebesar 2,84.

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 4.13. 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 4.13. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	80,71	91,07	-10,36
2	Persyaratan Perizinan	80,36	90,00	-9,64
3	Kesesuaian waktu proses perijinan dengan standar yang telah ditetapkan	83,21	91,07	-7,86
4	Etika petugas dalam pelayanan perizinan	85,00	91,07	-6,07
5	Kewajaran biaya perijinan	83,93	89,64	-5,71
6	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	88,93	92,14	-3,21
7	Kenyamanan lingkungan perikanan	82,50	91,07	-8,57
8	Keamanan proses perijinan	83,57	90,71	-7,14
9	Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan	84,29	90,71	-6,43
10	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	82,14	90,71	-8,57
11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	90,00	86,07	-3,93

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator alur perizinan dengan nilai gap sebesar 10,36. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 3,21.

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 4.14. 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 4.14. Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	80,36	88,93	-8,57
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	80,00	89,29	-9,29
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	86,07	92,50	-6,43
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	83,21	90,36	-7,14
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	82,50	90,36	-7,86
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	81,43	90,36	-8,93
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	81,43	90,00	-8,57
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	80,36	88,57	-8,21
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	81,43	88,93	-7,50
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	82,50	89,64	-7,14
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan	82,14	90,00	-7,86

	BAPETEN			
12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	80,36	88,57	-8,21

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 9,29. Hal ini menunjukkan bahwa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih belum efektif sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 6,43.

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 4.15. 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 4.15. Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	85,00	89,29	-4,29
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	83,93	89,64	-5,71
3	Kelengkapan identitas inspektur BAPETEN	88,57	91,43	-2,86
4	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	85,71	90,71	-5,00
5	Kompetensi SDM inspektur BAPETEN	82,50	90,36	-7,86
6	Perlengkapan Inspeksi	86,43	91,07	-4,64
7	Etika Inspektur	86,07	90,36	-4,29
8	Pembinaan inspektur kepada	83,93	91,79	-7,86

	pengguna			
9	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	82,14	90,36	-8,21
10	kecukupan durasi inspeksi pada setiap fakultas	84,64	90,71	-6,07
11	Kesesuaian substansi Laporan Inspeksi (LHI) dengan peraturan	83,93	90,71	-6,79
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	86,79	90,71	-3,93

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI dengan nilai gap sebesar 8,21. Hal ini menunjukkan bahwa jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI masih kurang sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator kelengkapan identitas inspektur BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 2,86.

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 4.16. 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 4.16. Perhitungan Gap Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	82.60	89.41	-6.80
2	Persyaratan Perizinan	80.21	88.02	-7.81
3	Kemudahan menggunakan sistem perizinan online	85.95	90.47	-4.53
4	Kemudahan memantau	87.72	91.30	-3.58

	status permohonan izin			
5	Keandalan sistem perizinan	84.59	89.88	-5.30
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	86.85	90.83	-3.98
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	83.91	89.70	-5.80
8	Etika petugas dalam pelayanan perizinan	82.60	89.20	-6.60
9	Kewajaran biaya perizinan	87.34	90.24	-2.90
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	89.79	91.75	-1.95
11	Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan	81.09	88.96	-7.87
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	83.02	89.17	-6.15
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	85.15	89.44	-4.29

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 7,87. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam 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 1,95.

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 4.17. 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 4.17. Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	81.89	87.90	-6.01
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	81.12	87.96	-6.83
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	83.64	88.88	-5.24
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	83.43	88.67	-5.24
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	84.11	88.55	-4.44
6	Kejelasan isi peraturan Bapeten	83.99	89.35	-5.36
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia	83.22	88.37	-5.15
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	80.71	87.69	-6.98

9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	81.98	87.60	-5.62
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	84.05	88.85	-4.79
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	83.46	88.28	-4.82
12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	82.22	88.37	-6.15

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM dengan nilai gap sebesar 6,98. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM di instansi masih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya.

Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,44.

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 4.18. 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 4.18. Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	81.83	86.95	-5.12
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	84.88	88.67	-3.79
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	82.66	87.75	-5.09
4	Kelengkapan identitas inspektur	87.13	90.09	-2.96
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	85.62	89.20	-3.58
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	86.69	90.09	-3.40
7	Perlengkapan Inspeksi	86.54	89.94	-3.40
8	Etika Inspektur	86.95	90.24	-3.28
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	86.07	89.82	-3.76
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	84.23	88.99	-4.76
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	85.24	88.99	-3.76
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	85.47	89.38	-3.91
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	85.83	89.38	-3.55

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai gap sebesar 5,12.

Hal ini menunjukkan bahwa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan identitas inspektur memiliki nilai gap paling rendah sebesar 2,96.

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 4.19. 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 4.19. Perhitungan Gap Proses Perizinan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	84,68	91,43	-6,75
2	Persyaratan perizinan	85,84	91,56	-5,71
3	Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	86,49	92,73	-6,23
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	89,48	93,12	-3,64
5	Keandalan sistem perizinan	85,71	92,47	-6,75
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	88,31	93,51	-5,19
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	86,23	93,25	-7,01
8	Etika dalam berkomunikasi	86,36	91,95	-5,58
9	Kewajaran biaya perizinan	87,92	92,86	-4,94
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	91,43	94,16	-2,73
11	Kecepatan penanganan pengaduan	85,84	92,21	-6,36
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	85,19	92,08	-6,88
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	88,18	92,34	-4,16

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan dengan nilai gap sebesar 7,01. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa ketepatan waktu dalam proses perizinan masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 2,73.

4.2.4.11. Analisis Gap 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 4.20. 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 4.20. Perhitungan Gap Proses Peraturan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	83,38	90,00	-6,62
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	82,86	89,87	-7,01
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	85,06	91,30	-6,23
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	85,32	90,78	-5,45
5	Keselarasn antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	85,19	90,26	-5,06
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	85,84	91,04	-5,19
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	85,45	90,52	-5,06
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan	84,81	90,52	-5,71

	peraturan dari segi SDM			
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	84,68	91,17	-6,49
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	87,14	91,69	-4,55
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	85,32	90,91	-5,58
12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	85,19	90,91	-5,71

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 7,01. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,55.

4.2.4.12. Analisis Gap 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 4.21. 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 4.21. Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	85,45	90,00	-4,55
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang	88,44	91,95	-3,51

	ditetapkan			
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	87,40	91,69	-4,29
4	Kelengkapan identitas inspektur	91,04	93,38	-2,34
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	89,87	92,86	-2,99
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	90,00	92,99	-2,99
7	Perlengkapan Inspeksi	90,13	93,12	-2,99
8	Etika Inspektur	91,17	93,38	-2,21
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	90,13	92,86	-2,73
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	88,31	91,82	-3,51
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	89,35	91,82	-2,47
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	89,74	92,60	-2,86
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	89,87	92,34	-2,47

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai gap sebesar 4,55. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih lama sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan etika inspektur sudah memenuhi harapan pengguna.

4.2.5. Saran-Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR

1. Mohon adanya verifikasi dari Bapeten kepada PPR dan RS tiap tahun terkait tenaga PPR yang digunakan untuk perizinan, sehingga kejadian di RS terkait izin masih berlaku tetapi PPR tersebut sudah tidak lagi menjadi PPR di RS dapat segera ditindaklanjuti oleh RS, yaitu dengan segera mencari PPR pengganti. Kalau tidak ada verifikasi, kejadian ini membuat RS tidak merasa butuh adanya PPR.
2. Evaluator lebih memahami kondisi di lapangan.

3. Diharapkan lebih responsif dalam pengurusan izin.
4. Jangan mengulang-ulang berkas yang sudah ada seperti tahun-tahun kemarin, karena pesawat tidak berubah dan lolos uji fungsi.
5. Mohon masa berlaku izin diperpanjang dan diadakan keseragaman atau standar antar evaluator.
6. Mohon agar kompetensi SDM pelaksana diseragamkan.
7. Mohon agar perizinan untuk perubahan nama dapat dilakukan dengan cepat.
8. Mohon untuk dikurangi persyaratan perizinan agar lebih sederhana.
9. Mohon agar cepat tanggap pada *contact person* perizinan terutama via WhatsApp.
10. Mohon agar lebih sering diadakan konsultasi OTSL agar mempercepat pelayanan.
11. Mohon agar dokumen perizinan lebih cepat diterima.
12. Peningkatan sosialisasi SDM dengan pemohon perlu sedikit diperbaiki, jadi BAPETEN benar-benar membantu proses jalannya perizinan.
13. Berharap dimudahkan kerjasama dengan dokter konsulen seperti rumah sakit sebelah supaya kita merasakan pelayanan yang sama di BALIS dan harap maklum spesialis sangat sulit karena rumah sakit banyak yang membutuhkan, apalagi di musim pandemi seperti ini.
14. Kalau bisa BAPETEN lebih sering ke daerah untuk membuat perizinan di tempat.
15. Mohon agar lebih ditingkatkan kembali, terutama dalam hal komunikasi dengan verifikator pada kolom *chatting online* agar respon lebih cepat.
16. Mohon adanya standarisasi evaluator perizinan, karena tiap evaluator bisa sangat berbeda penilaiannya. Hal ini sangat berpengaruh kepada pengurusan izin.
17. Mohon kiranya waktu evaluasi dipercepat paling tidak 3 hari setelah berkas dikirim.

18. Mohon diadakannya patokan baku dalam persyaratan dokumen yg harus di upload seperti KTUN importir atau SIP dokter spesialis karena di web tidak ada nama seperti di atas.
19. Mohon agar sistem server diperbaiki.
20. Mohon diadakannya sosialisasi tentang SSO dan keterkaitannya dengan BALIS Infara.
21. Mohon di berikan solusi dan kemudahan dalam pengurusan izin tersebut.
22. Mohon agar evaluator dalam mengevaluasi juga melihat kondisi rumah sakit di lapangan. Karena terkadang rumah sakit di daerah masih terdapat banyak alat yang sudah lama tidak memiliki izin dan mungkin dari awal beli izin tidak diurus dan baru sekarang diurus, karena terkadang pimpinan tidak kooperatif dengan pengurusan izin.
23. Mohon agar masa berlaku perizinan diperpanjang dan ditetapkan dengan aturan yang sama karena di instalasi saya ada dua linac namun masa berlaku izin berbeda.
24. Mohon agar petugas lebih bersabar dalam menjelaskan jika kami bertanya karena memang kami tidak tahu, agar kami tidak sakit hati.
25. Mohon agar persyaratan personil fisikawan medis lebih di pertimbangan kembali terkhusus untuk daerah terpencil yang belum ada tenaga fisikawan medis nya.
26. Mohon agar PPR diizinkan berkomunikasi langsung dengan evaluator terkait izin melalui telepon atau chat via WhatsApp.
27. Harapannya BAPETEN dapat membuat alur pelaporan yang jelas bilamana seorang pekerja radiasi yang bekerja di RS/instansi ingin keluar dari instansi tersebut. Agar pekerja tersebut tidak dianggap lari dari tanggung jawab.
28. Mohon agar dievaluasi kembali terkait kelayakan proses kerja prosedur dan programnya. Kami juga menyarankan agar prosedur dari pemohon izin dilakukan validasi terlebih dahulu, sehingga ketika pemohon sudah submit perizinan, sudah tidak perlu lagi membuka isi

dokumen program dan prosedurnya, tetapi cukup melihat validitasnya saja.

29. Mohon agar dilakukan pembaharuan kontak yang dapat dihubungi.
30. Mohon agar Sertifikat Uji Kesesuaian dari Tim Tenaga Ahli BAPETEN lebih cepat diberikan kepada pemegang izin, agar dapat digunakan untuk permohonan izin dan perpanjangan izin berikutnya.
31. Mohon agar memperbanyak informasi tentang perizinan ke pihak rumah sakit/klinik.
32. Mohon agar tampilan BALIS lebih dipermudah lagi dengan fitur-fitur yang mudah untuk dimengerti atau bila perlu dibuatkan buku panduan untuk pengisian BALIS online.
33. Mohon agar batas izin diperpanjang menjadi 5 tahun.
34. Tolong ditingkatkan terkait respon terhadap pertanyaan customer.
35. Mohon agar tidak ada revisi di program PPKR ketika akan perpanjangan izin alat.
36. Mohon agar BAPETEN dapat memberikan standar dalam hal pembuatan dokumen, karena setiap evaluator memiliki format yang berbeda sehingga membuat kita revisi berulang kali hanya untuk mengganti letak halaman saja.
37. Mohon agar mengganti waktu maksimal layanan dari maksimal 14 hari kerja menjadi 7 hari kerja.
38. Mohon terbitkan Perka BAPETEN yang mengatur tentang hak dan kewajiban PPR sehingga PPR tidak disepelekan oleh pihak RS. Karena apabila PPR disepelekan secara tidak langsung juga menyepelekan BAPETEN.
39. Mohon untuk hasil evaluasi perbaikan yang sudah memenuhi, jika ada evaluasi berikutnya diharapkan tidak terkena perbaikan lagi.
40. Mohon agar mengurangi jumlah persyaratan pada radioterapi dan mohon dimaklumi ketika ada kekurangan dokumen yang bersifat dasar, sehingga tidak memberatkan pembuat izin.

41. Mohon agar evaluator proses perizinan memeriksa persyaratan yang di *upload* lebih jeli lagi dan mohon arahnya terkait kekurangan syarat yang harus diperbaiki.
42. Mohon agar dibuatkan form *chat online* pada sistem BALIS.
43. Mohon agar mempercepat terbitnya sertifikat ukas dari tenaga ahli dan mohon dipastikan waktu terbit ditentukan dari tanggal waktu LHU diajukan.
44. Mohon agar proses perizinan di BAPETEN selalu dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi.
45. Mohon agar diperpanjang minimal menjadi 3 tahun terkait perizinan peralatan khususnya RT dan KN.
46. Mohon agar nama dan nomor telepon evaluator dicantumkan pada lembar evaluasi, sehingga komunikasi bisa langsung ke evaluator yang bersangkutan dan mohon agar jumlah petugas evaluator diperbanyak, agar waktu evaluasi bisa lebih cepat.
47. Mohon agar diadakannya peringatan sebelum izin habis minimal 6 bulan sebelumnya.
48. Perlu diaktifkan fitur pesan atau catatan agar pemohon bisa memberikan catatan atau laporan atau bahkan komplain pada sebuah proses perizinan.
49. Mohon agar penanganan 1 izin alat dipegang oleh surveyor yang sama dari awal pengajuan sampai selesai.
50. Mohon agar selalu melakukan pemberitahuan mengenai aturan-aturan terbaru sehingga pemegang izin bisa tahu ketika hendak akan mengajukan dokumen izin.
51. Mohon agar lebih ditingkatkan sosialisasi kepada pemilik usaha akan pentingnya peran PPR dan tanggung jawab pemilik usaha, agar PPR bisa diberi apresiasi oleh pemilik usaha, karena biasanya tanggung jawab malah dibebankan kepada PPR.
52. Saya sebagai fisikawan medik sekaligus PPR, memiliki pengalaman mengenai nama saya masih aktif di instansi lain padahal saya sudah lama tidak bekerja/keluar dari sana. Kemudian saya lapor ke tim

evaluator untuk memohon bantuan evaluasi/perbaikan nama saya ke instansi yang masih memakai nama saya tersebut. Akan tetapi tim evaluator menyerahkan kewenangan untuk proses perbaikan izin ke instansi yang bersangkutan. Masalahnya bagaimana kalau instansi tersebut curang dan tidak mau memperbaiki izinnya? Sementara kami tidak bisa bekerja ditempat yang baru karena masih ada kaitan dengan instansi lama tersebut. Mohon agar pihak BAPETEN sebagai pihak yang berwenang lebih peduli dengan kasus seperti ini.

53. Mohon agar mempermudah terkait izin impor untuk alat tipe baru yang sudah punya *free sales certificate* akan tetapi merk nya sudah beredar di indonesia.
54. Mohon dipertimbangkan terkait syarat keharusan adanya fisikawan medik pada izin alat CT Scan. Mengingat pada faskes-faskes tertentu jobdesk nya masih minim dan cenderung tumpang tindih dengan PPR dari radiografer, sehingga dinilai memberatkan pembiayaan dari sisi manajemen.
55. Mohon agar waktu evaluasi dokumen persyaratan sedikit dipercepat dan prosedur operasi yang diminta dapat terinci dengan pasti dan tidak berubah-ubah setiap perpanjangan izin atau membuat yang baru.
56. Mohon agar menempatkan SDM perizinan kepada orang-orang yang pandai menyesuaikan diri dan mudah di ajak diskusi.
57. Mohon agar BAPETEN mensosialisasikan proses perizinan kepada penyedia barang yaitu mereka yang mengimpor alat (kesehatan) untuk keperluan radiologi, karena seringkali persyaratan administrasi yang diperlukan untuk proses perizinan di BAPETEN, mereka tidak tahu sehingga menghambat dalam prosesnya.
58. Mohon agar biaya per izin menjadi per fasilitas (base) bukan per provinsi dan jumlah PPR/PKSR dilakukan per fasilitas (base) saja bukan per provinsi.
59. Mohon agar perizinan BALIS online tidak usah diintegrasikan ke OSS, karena perizinan melalui OSS akan mempersulit perizinan.

60. Mohon agar mempercepat proses keluarnya KTUN ketika seluruh persyaratan administrasi terpenuhi dan tagihan biaya telah dibayarkan.
61. Mohon agar difasilitasi yaitu wadah atau loket yang selalu ada petugas yang bisa dapat kami konsultasikan terkait pengaduan izin.
62. Mungkin bisa diberikan kontak penanggung jawab wilayah yang dapat dihubungi jika pemohon izin mengalami kendala.
63. Mohon agar menyampaikan informasi dengan jelas.
64. Mohon ada pertimbangan kebijakan untuk sistem kuota impor dan pengalihan Pembangkit Radiasi Pengion untuk keperluan medik yang telah habis agar dapat dengan cepat untuk mendapatkan kuota kembali, mengingat kebutuhan dari satuan kerja saat ini cukup banyak dalam penanganan Covid-19.
65. Mohon agar menu LKF bisa diperbaiki sistem komputerisasinya, sehingga hanya data / file perusahaan kami saja yang dimunculkan bukan semua data pdf perusahaan lainnya juga.
66. Mohon agar biaya untuk izin X-ray diturunkan lagi, karena populasi sangat banyak.
67. Mohon agar diberikan perlindungan bagi pekerja radiasi setelah tidak bekerja di area radiasi dari instansi terkait tentang kesejahteraan dan kesehatan.
68. Mohon agar kolom data di sumber radiasi pengion di standarkan, ikut data impor atau paparan radiasi.
69. Mohon dibantu untuk diterapkan 2 bahasa pada izin yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, agar mempermudah kami para importir yang harus mengirimkan izin impor kami setiap tahun atau setiap kali kami ada revisi pada KTUN kami kepada *manufacture* kami yakni Sentinel (Korea dan USA).
70. Ada bagus nya jika revisi KTUN juga berlaku pada izin pengangkutan, sehingga jika ada salah submit atau salah pengisian tidak submit dari awal lagi tapi cukup yang ingin direvisi dengan waktu evaluasi lebih singkat dan biayanya lebih murah dari biasanya izin pengangkutan.

71. Mohon agar waktu perbaikan dokumen terkait dengan persyaratan izin alat sinar-X pada BALIS diperpanjang lagi, jangan hanya 15 hari. Karena waktu yang diberikan terlalu singkat untuk proses perbaikan yang harus kami lakukan.
72. Mohon agar dalam memberikan evaluasi permohonan izin baiknya disampaikan secara komprehensif sekaligus dalam satu waktu agar waktu proses lebih efisien.
73. Mohon agar kuota untuk pendaftaran di perbanyak dan harga pendaftaran diturunkan karena terlalu mahal. Mohon diadakan ujian atau tes dengan sistem daring, karena saat kondisi pandemi covid-19 ini agak susah mengurus cuti kerja.
74. Alangkah baiknya jika ada kekurangan atau kesalahan input data bisa diberitahukan dalam satu waktu agar tidak beberapa kali *update* data.
75. Mohon agar ada jalur khusus untuk diskusi terkait kekurangan atau revisi perizinan yang ditolak atau tidak disetujui. Sehingga bisa langsung mengerti. Alangkah baiknya melalui telepon agar lebih mudah dipahami daripada hanya melalui tulisan komen dari evaluator.
76. Mohon agar lebih diperluas dalam hal sosialisasi terkait perizinan, terutama di bidang pertambangan, sebagaimana kita ketahui sekarang banyak pengguna di pertambangan namun belum mempunyai izin.
77. Mohon agar dapat ditambahkan perizinan untuk mobile rontgen (fasilitas rontgen mobile di bus atau mobil box) untuk kepentingan pemeriksaan *medical check up* massal atau *on site* yang sifatnya mobile/bukan fixed.
78. Mohon agar pengumuman atau update info ditampilkan di halaman depan, jangan di atas sebagai info *text running*.
79. Mohon agar setiap proses perizinan di dalam nya ada PPR dan juga mohon kepada BAPETEN memberikan surat atau pemberitahuan kepada instansi terkait agar mendapatkan hak sesuai dengan kewajibannya.

80. Mohon kebijaksanaannya bagi rumah sakit daerah karena fasilitas yang ada kadang belum bisa disesuaikan dengan peraturan BAPETEN yang berlaku.
81. Mohon agar saat mendownload data cepat dan juga mohon agar pembayarannya menggunakan satu rekening *account* yang sama agar bisa didaftarkan di SAP perusahaan.
82. Mohon agar proses pelayanan perizinan BAPETEN dapat diwakili minimal di setiap Provinsi, sehingga tidak semuanya tersentral di Jakarta.
83. Mohon di berikan penjelasan yang lebih terperinci terkait data yang tidak sesuai, karena beberapa kejadian data telah sesuai yang diminta, tetapi tetap tidak sesuai akan tetapi setelah dikonfirmasi ternyata data sudah sesuai. Hal ini bisa menghambat proses perizinan.
84. Mohon agar akun pemohon dapat mengakses detail petugas radiologi yang namanya sudah tercantum di dalam izin di tempat lain.
85. Mohon agar ada *feedback* kepada email pemohon terkait perkembangan proses perizinan yang sedang dilakukan.
86. Mohon agar masa berlaku perizinan pesawat X-ray ditambah menjadi 3 tahun.
87. Mohon agar persyaratan untuk mengikuti Pelatihan PPR tidak terlalu kaku terutama persyaratan mengenai latar pendidikan. Karena hal ini sangat merugikan jenjang karir SDM.
88. Mohon agar ditinjau kembali mengenai persyaratan harus adanya tenaga fisikawan medik pada perizinan CT Scan, karena dinilai masih cukup memberatkan faskes yang jumlah pasiennya sedikit. Sedangkan tupoksi untuk fisikawan pada faskes-faskes tertentu masih ngambang.
89. Mohon agar ada konfirmasi jika ada pergantian orang yang menangani perizinan.
90. Akan lebih baik jika notifikasi terkait perizinan tidak hanya ditampilkan di web BAPETEN, akan tetapi melalui email, sms atau WhatsApp juga. Dengan begitu setiap ada update maka kami pun akan lebih responsive dalam menanggapi.

91. Mohon agar setiap perubahan peraturan hendaklah ada sosialisasi agar kami mengetahui apa saja perubahan tersebut, serta adanya masa tenggang pemberlakuan perubahan sehingga tertib radiasi dapat terpenuhi.

4.2.6. Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR

4.2.6.1. Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan di FRZR

1. Mohon adanya sosialisasi dari BAPETEN apabila ada peraturan baru.
2. Mohon agar waktu evaluasi bisa dipersingkat menjadi 10 hari kerja.
3. Mohon agar pelayanan agar lebih ditingkatkan.
4. Alangkah lebih baik apabila peraturan langsung disosialisasikan oleh BAPETEN ke jajaran manajemen agar mereka lebih paham pentingnya mengikuti peraturan yang berlaku sehingga semua pekerja dapat bekerja dengan nyaman dan aman.
5. Mohon agar BAPETEN membuat sanksi apabila pemegang izin tidak melaksanakan dari peraturan yang telah dibuat.
6. Mohon agar diperbanyak OTS perizinan sehingga bisa konsultasi secara langsung.
7. Untuk proses peraturan di BAPETEN hendaknya dilihat juga kemampuan daerah lain yang bukan perkotaan besar, agar mendapatkan kemudahan dalam hal pengurusan izin sehingga proteksi dan keselamatan radiasi tetap terwujud dan beritikad baik untuk mengurus izin dan mematuhi peraturan yang dibuat BAPETEN dapat dilaksanakan walaupun di daerah-daerah pelosok.
8. Mohon agar mengkaji kembali proses evaluasi.
9. Mohon jika ada sosialisasi agar diinfokan jauh hari, terkadang RS tidak mendapatkan info tersebut.
10. Mohon agar di tinjau kembali mengenai peraturan fisika medis.
11. Mohon dimasukkan pada peraturan bahwa persyaratan RS wajib membayar TBR pekerja radiasi, karena banyak RS yang tidak memberikan tunjangan, termasuk yarsi.

12. Mohon agar dipermudah mengenai peraturan tentang keharusan kalibrasi pesawat, peraturan tentang keharusan uji kesesuaian pesawat, peraturan tentang si Intan.
13. Mohon agar waktu pengurusan izin lebih dipercepat.
14. Mohon terbitkan Perka BAPETEN yang dapat melindungi hak dan kewajiban PPR, termasuk pola tarif PPR.
15. Mohon agar mengadakan sosialisasi oleh pihak BAPETEN terhadap pemegang izin terutama tentang struktur organisasi PPR.
16. Mohon agar mengadakan peraturan mengenai posisi dan fungsi PPR secara mendetail dan menjadi pijakan hukum bagi PPR untuk mendapatkan hak dan kewajibannya.
17. Peraturan yang sama seperti kaidah internasional dapat diaplikasikan dengan mudah, akan tetapi ada beberapa peraturan yang sulit diaplikasikan di tempat kami terutama mengenai sumber-sumber yang kami anggap kecil (mengeluarkan paparan radiasi hampir sama dengan radiasi background) yang masih tidak termasuk exemption dari BAPETEN.
18. Mohon agar mempermudah mengenai peraturan SDM PPR yang ada, karena hal ini agak sulit diterapkan oleh iklim kerja mobile kami sehingga jumlah SDM yang bisa *stand by* untuk ikut pelatihan sangat terbatas.
19. Mohon agar saat membuat peraturan, sebaiknya ada harmonisasi dengan instansi lain, sehingga isi peraturan bisa selaras.
20. Mohon agar pemenuhan persyaratan lebih sederhana lagi, khususnya terkait surat surat mengenai peralatan karena tidak semua peralatan kondisi baru.
21. Mohon agar BAPETEN membuat peraturan tentang SDM, yaitu adanya penguatan peraturan untuk memberikan kesejahteraan (tunjangan) pada tenaga non PNS.
22. Mohon diadakannya peringatan 6 bulan sebelum izin berakhir.
23. Mohon dibuatkan UUD TBR untuk pegawai swasta.
24. Mohon agar instansi yang ada di daerah diberikan informasi yang lebih.

25. Mohon agar dikaji secara berkala, karena teknologi juga semakin maju dan berbasis keamanan dan keselamatan.
26. Mohon agar dibuatkan peraturan yang lebih tegas agar semua instansi yang menggunakan peralatan radiasi pengion dapat memenuhi standar keamanan radiasi, karena tidak tertutup kemungkinan adanya instansi yang menganggap remeh masalah keamanan radiasi ini.
27. Alangkah lebih baik apabila digabung dengan BATAN.
28. Alangkah lebih baik apabila ada peraturan yang mengatur tentang ketetapan/kewajiban tunjangan kepada tiap tenaga PPR di masing-masing institusi, karena banyak diberbagai wilayah masih tidak mendapatkan tunjangan PPR.
29. Mohon agar ada standarisasi antar evaluator.
30. Bila ada perubahan atau revisi ke depan terkait masukan dari pelaksanaan dilapangan, mohon ditambahkan penekanan-penekanan terhadap manajemen atau pemegang izin dalam mendukung kelengkapan peralatan QA/QC di Instansinya.
31. Perlu adanya kajian yang menyeluruh kebutuhan di lapangan apa saja untuk menyinkronkan dengan aturan yang ada.
32. Perlu adanya audiensi antara pelaku pemanfaatan dan ahli / konsultan dalam penetapan proses peraturan.
33. Mohon agar peraturan tidak memberatkan atau menyulitkan.
34. Akan lebih baik apabila ada *update* tiap tahun untuk aplikasi Balis Online.
35. Peraturan harus lebih sederhana dibandingkan dengan Ketenaganukliran.
36. Peraturan sudah bagus yang perlu implementasi di instansi masing sehingga perlu adanya kunjungan dari BAPETEN sendiri.
37. Jika ada peraturan dan UU yang baru hendaknya kirim kepada email petugas PPR.
38. Agar peraturan dibuat seaplikatif mungkin dengan situasi & kondisi aktual di lapangan.

39. Mohon diadakan sarana berkonsultasi yang selalu siap dikarenakan tidak semua orang mengerti dengan persyaratan yang dipersyaratkan oleh BAPETEN.
40. Mohon disosialisasikan juga peraturan BAPETEN di sistem BALIS Online.
41. Mohon agar frekuensi penyuluhan peraturan yang telah terbit agar ditingkatkan lagi agar semua pengguna yang akan mengimplementasikan di instansinya dapat mengikuti acara penyuluhan.
42. Sebaiknya peraturan tidak tumpang tindih dengan instansi lain.
43. Mohon kiranya untuk diberi dispensasi mengenai peraturan yang mengharuskan adanya firmed di daerah, terutama untuk perijinan yang kedua atau perpanjangan, bila memang belum mendapat.
44. Ada *punishment* bagi instansi yang tidak melaksanakan peraturan terkait pekerja radiasi.
45. Semoga, jika ada revisi peraturan bisa disesuaikan dengan situasi modern dalam kehidupan kita saat ini dan penetapan hukum yang baru dan sewajarnya, bukan merubah peraturan tapi mempersulit peraturan itu sendiri, dimana peraturan yang seharusnya sudah bagus sebelumnya malah menjadi hal yang sepertinya tidak perlu diubah. Selain itu, saran saya jika ada peraturan baru bisa di share artikel atau halaman depan Bapeten.go.id, sehingga semua orang mengetahui bahwa ada aturan baru yang telah dibuat, karena beberapa pihak tidak memeriksa JDIIH setiap saat.
46. Perlu dipisahkan peraturan antar instansi rumah sakit, laboratorium klinik dan klinik dokter.
47. Akan lebih baik jika diberikan referensi terkait dengan dokumen yang dimaksud dalam Perka BAPETEN untuk memberikan pemahaman lebih terkait PERKA BAPETEN.
48. Mohon agar peraturan tentang ekspor, impor dan pengalihan lebih dijelaskan dengan detail.

49. Mohon agar sosialisasi peraturan dapat dilakukan dengan lebih baik lagi, dan pastikan bahwa sosialisasi tersebut telah mencapai hasil yaitu kesamaan persepsi antara pembuat peraturan, penyuluh, penilai persyaratan dan peserta/user/PPR di institusi kesehatan.
50. Alangkah baiknya BAPETEN dapat mengundang langsung pemegang izin tatap muka untuk lebih menghargai kesulitan di lapangan dan keberadaan PPR di RS.
51. Mohon agar lebih sering diberikan surat ke pemegang izin mengenai peraturan ini.
52. Mohon agar PPR punya payung hukum dalam bekerja dan di buatkan organisasi.
53. Mohon agar peraturan mengenai kesejahteraan PPR lebih diperhatikan lagi.
54. Alangkah baiknya peraturan di BAPETEN dibuat lebih fleksibel dan jangan terlalu saklek, selagi tidak menyalahi aturan sesuai keadaan di lapangan.
55. Alangkah baiknya pekerja BALIS diberikan update peraturan BAPETEN yang baru sehingga kita tidak perlu mencari dan meminta ke BAPETEN mengenai update BAPETEN.
56. Sebaiknya edisi buletin BAPETEN mengupas pasal per pasal setiap ada kesempatan tayang dan informasi legal teknologi terbaru (dari sumber sinar pion medis).
57. Mohon dapat diselaraskan peraturan perizinan BAPETEN dengan peraturan perizinan kementerian kesehatan.
58. Peningkatan ketegasan terhadap instansi yang melakukan pelanggaran, apabila ada laporan dari masyarakat mengenai adanya pengguna yang tidak mengurus perijinan, ada baiknya tindak lanjutnya disampaikan ke publik agar masyarakat tahu bahwa BAPETEN sudah menindaklanjuti laporan masyarakat.
59. Sebaiknya ada koordinasi dengan pengguna untuk hal-hal yang baru.
60. Mohon disederhanakan mengenai point syarat-syarat dalam perizinan, terutama untuk akta-akta RS.

61. Perlu adanya peraturan dari BAPETEN mengenai gaji untuk *double job* oleh PPR.
62. Sebaiknya salah satu kualifikasi Fisikawan Medis yaitu memiliki STR.
63. Sebaiknya saat membuat kebijakan selalu *sharing* dengan profesi terkait.
64. Peraturan mohon dilaksanakan atau diimplementasikan ke seluruh pemegang sinar-x dan dilakukan inspeksi secara rutin bagi RS ataupun pemegang sinar-x.
65. Sederhanakan program proteksi, sosialisasikan kepada pimpinan fasilitas kesehatan tentang pentingnya proteksi radiasi bagi petugas radiologi, sebaiknya undang pimpinan untuk mengikuti seminar atau kegiatan terkait masalah perizinan.
66. Perlunya penyusunan peraturan bagi RS daerah karena adanya perbedaan fasilitas antara RS daerah dan kota.
67. Mohon dibuatkan peraturan tentang PPR yang tidak hanya berkaitan dengan tugas fungsi saja juga yang berkaitan dengan hak harus diperoleh oleh seorang PPR.
68. Mohon agar mempermudah mengenai peraturan TLD.
69. Mohon diperjelas mengenai tunjangan PPR.
70. Untuk pengurusan izin alat CT Scan sebaiknya ada keterangan lebih rinci mengenai tebal dan tinggi timbal.
71. BAPETEN perlu merangkul semua PPR yang mengurus izin baik kesehatan maupun industri, karena PPR memerlukan organisasi yang merangkul semua PPR. Sehingga peraturan dan semua informasi terbaru dari BAPETEN mudah disampaikan ke seluruh pelosok negeri.
72. Masa berlaku izin dari Pesawat Sinar-X dan sejenisnya sebaiknya dibuat 5 tahun.
73. Mohon untuk dipertimbangkan secara matang terkait perundang-undangan apabila ada yang baru.
74. Sosialisasi peraturan baru harap dibagi dalam beberapa term dan ada pemberitahuan melalui email sehingga perusahaan dapat mendownload langsung peraturan baru tersebut.

75. Mohon agar mempermudah untuk perpanjangan izin, misalnya hanya dengan LHU atau sertifikat ukes.
76. Saran dari kami petugas proteksi radiasi agar dibuat peraturan tunjangannya secara khusus karena di rumah sakit daerah sidikalang kita tidak dihargai SIB kita tetapi dalam pengurusan izin kita dilibatkan mohon pihak BAPETEN membuat surat edaran kepada bapak direktur RSUD pemerintah, terimakasih.
77. Perlu dilakukan konsultasi publik atau dengar pendapat dari seluruh *stakeholder* terkait sebelum sebuah peraturan ditetapkan.
78. Mohon diadakannya masa transisi ketika sebuah peraturan baru ditetapkan.
79. Mohon peraturan untuk membina dan memberikan hasil terbaik tanpa memberatkan pemegang izin.
80. Untuk peraturan yang akan diterbitkan, supaya melakukan koreksi terhadap draft barunya masih belum ada penjelasan. Harus membuka di menu yg mana pada website BAPETEN.

4.2.6.2. Manfaat Penerapan Prose Peraturan bagi Pengguna di FRZR

1. Sangat bermanfaat karena berhubungan dengan keselamatan radiasi bagi pekerja dan masyarakat.
2. Memudahkan *self assessment* dalam penerapan keselamatan personal dan keamanan sarana dan prasarana.
3. Mendapatkan perlindungan dari BAPETEN dari pesawat sinar-X yang tidak layak pakai.
4. Peraturan dibuat untuk memastikan keselamatan dalam penggunaan radiasi untuk kepentingan medis.
5. Sebagai landasan untuk mencegah terkenanya radiasi yang berlebih terhadap petugas radiasi.
6. Mengatur budaya keselamatan.
7. Menjaga hak-hak sebagai pekerja profesional dan menjamin agar terlindung dari resiko dan bahaya terkait radiasi.

8. Sangat bermanfaat, karena dengan adanya peraturan secara langsung dan tidak langsung dapat menjadi patokan dalam melakukan pelayanan sehingga tidak mudah untuk diintervensi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
9. Dapat mengurangi resiko efek buruk radiasi seminimal mungkin.
10. Sangat berguna karena melindungi kita sebagai PPR bahwa yang kita kerjakan itu ada nya, jadi bekerja menjadi tenang dan nyaman.
11. Menjadi panduan dalam penerapan budaya keselamatan dan kerja dengan aman.
12. Sebagai motivasi buat manajemen untuk lebih memperhatikan keselamatan radiasi.
13. Manfaatnya sangatlah baik sekali dalam hal perlindungan bagi petugas dan masyarakat dalam penggunaan alat-alat medis.
14. Untuk proteksi radiasi dan keselamatan pekerja, masyarakat dan lingkungan.
15. Dapat melindungi hak kewajiban kami sebagai pelaksana yang langsung terjun ke lapangan dan meningkatkan kepercayaan.
16. Sebagai payung hukum dan jaminan keamanan alat.
17. Menjaga pekerja radiasi selalu sehat dan aman dari bahaya efek stokastik dari radiasi.
18. Memberikan kemudahan kita dalam pengurusan izin dan dasar dalam memenuhi persyaratan yang akan diajukan ke pemegang izin atau pengusaha instalasi.
19. Sangat penting untuk mendukung budaya keselamatan dan kesehatan kerja.
20. Peraturan tersebut sangat membantu dalam pekerjaan untuk selalu menjaga keselamatan dan kewaspadaan dalam bekerja.
21. Baik untuk diterapkan bagi keselamatan baik petugas, pasien dan masyarakat.
22. Penerapan peraturan dapat meningkatkan keselamatan pekerja radiasi.

23. Sangat bermanfaat untuk menuntun kami para praktisi dalam menggunakan sumber secara selamat, sehat dan aman.
24. Ada standar pedoman dalam mengimplementasikan keselamatan kerja.
25. Kita bisa lebih menjaga diri dan bekerja dilingkungan yang standar dan aman, baik untuk keselamatan diri sendiri maupun orang lain.
26. Memberi batas dan perlindungan yang berdasar.
27. Lebih memudahkan dalam menerapkan atau memenuhi persyaratan yang ada.
28. Penerapan peraturan bagi keselamatan penting sebagai upaya preventif terhadap kecelakaan kerja.
29. Dengan penerapan peraturan, sebagai pekerja akan merasa lebih aman karena jenis kecelakaan kerja yang ditimbulkan dari radiasi.
30. Memberikan jaminan hukum bagi pekerja.
31. Sebagai panduan penerapan peraturan dalam melakukan pekerjaan.
32. Agar kita bisa bekerja secara aman dan sehat sesuai asas dalam proteksi radiasi yang tertuang dalam peraturan yaitu menekan serendah mungkin penerimaan dosis oleh pekerja sehingga batasan dosis yang ditetapkan tidak terlampaui.
33. Mempermudah dalam membuat prosedur kerja.
34. Mendukung dalam proses program proteksi dan keselamatan radiasi.
35. Menjadi regulasi dalam penerapan sistem keselamatan dan proteksi radiasi.
36. Bisa memberikan *safety* bagi petugas pasien lingkungan dan masyarakat.
37. Sangat bermanfaat untuk meningkatkan kedisiplinan dalam rangka mewujudkan keselamatan radiasi.
38. Pekerja memahami bahaya dan resiko dari pekerjaannya, memahami tindakan pencegahan agar tidak terjadi kecelakaan, memahami hak dan kewajibannya khususnya dalam peraturan terkait dengan keselamatan kerja.
39. Mencegah terjadinya radiasi dan efek biologis.

40. Manfaatnya dalam menjalankan tugas menjadi aman dan nyaman karena adanya payung hukum.
41. Banyak manfaat yang didapatkan dalam menetapkan peraturan bagi keselamatan kita, seperti setiap kerja membutuhkan suatu aturan agar tidak sewenang wenang dalam melakukan segala kegiatan atau regulasi yang telah ditetapkan oleh hukum atau undang-undang kenukliran ini, sehingga mengetahui batas-batas atau hal-hal yang seharusnya dilakukan maupun yang tidak boleh dilakukan. Bisa menjamin betapa pentingnya keselamatan dengan adanya aturan yang telah dibuat.
42. Mengatur keteraturan dalam pemanfaatan radiasi sinar-x demi keselamatan bersama.
43. Sangat bermanfaat untuk memastikan bahwa alat yang akan dioperasikan sudah layak dan aman bagi nakes dan Masyarakat umum.
44. Dengan menerapkan peraturan yang diberikan, pelaksanaan program keselamatan dan proteksi radiasi dapat lebih terjamin kesesuaiannya dan terpantau selama keberjalanannya sehingga mengurangi risiko yang berpotensi ditimbulkan dari pemanfaatan radioaktif untuk kesehatan maupun industri.
45. Mendapatkan ilmu tentang persyaratan dan keselamatan radiasi.
46. Memberikan kejelasan mengenai kewajiban-kewajiban pemegang izin terhadap pekerja.
47. Dapat memantau pekerja kami dalam keadaan sehat dan jauh dari NBD.
48. Sebagai pegangan agar rumah sakit tidak mengambil keputusan sepihak terkait kerja pekerja radiasi di rumah sakit.
49. Keamanan dan kesesuaian alat diagnostik sangat penting buat seluruh karyawan yang terkait pemeriksaan di radiologi.
50. Sebagai pokja, pengembangan dan implementasi pelaksanaan teknis yang aman digunakan bagi manusia.

51. Bentuk pemenuhan tanggung jawab dan komitmen dalam menjaga keselamatan .
52. Dengan diterapkannya peraturan keselamatan, kami bisa waspada dan melakukan keamanan.
53. Memberikan aspek legal dan keselamatan kerja.
54. Menjadi acuan dalam pelaksanaan penggunaan pelayanan khususnya radiologi.
55. Masing masing pengguna mengerti batasan radiasi yang semestinya dan merasa dalam lingkup aman karena terlindungi oleh monitorisasi pemerintah.
56. Menjaga kualitas layanan.
57. Sangat bermanfaat sebagai pedoman untuk menghindari hal-hal yang akan merugikan perusahaan.
58. Bekerja menjadi lebih tenang ,aman dan nyaman.
59. Sebagai salah satu APD radiografer.
60. Mendapat kepastian proteksi diri dan lingkungan dari bahaya kebocoran dan paparan radiasi.
61. Sangat bermanfaat bisa melindungi saya dan instansi dari hukum.
62. Menjaga *safety* alat dan mutu alat.
63. Menjaga ketertiban dalam pelaporan pembangkit zra.

4.2.7. Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di FRZR

4.2.7.1.Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi di FRZR

1. Mohon diadakannya pemantauan mengenai tindak lanjut hasil inspeksi oleh BAPETEN
2. Inspeksi tidak selalu menyelesaikan masalah di lapangan. Mohon agar masukannya menjadi pertimbangan permasalahan perizinan
3. Mohon agar inspeksi dapat dilaksanakan secara rutin, misal tiap 3 tahun sekali
4. Mohon di dalam LKF diberikan penjelasan alasan LKF masih dikembalikan, sehingga user mengetahui hal apa belum lengkap di LKF tersebut

5. Mohon agar infeksi sesuai jadwal yg ditetapkan
6. Mohon apabila masa izin ditambah maka periode inspeksi juga ditingkatkan
7. Jika memungkinkan mohon agar ketidaksesuaian di lapangan dapat disarankan untuk dilakukan saat itu juga
8. Sebaiknya contoh dokumen yang sesuai BAPETEN diberikan contoh dalam bentuk *softcopy*
9. Mohon agar saat inspeksi di buat suasana menjadi santai meski banyak temuan
10. Mohon agar menerapkan peraturan secara tegas didahului dengan penjelasan peraturan yang jelas kepada para pemegang izin untuk diberikan penjelasan peraturan yang ada di BAPETEN sehingga mereka dapat paham dan menerapkan peraturan BAPETEN itu di unit kerjanya
11. Alangkah baiknya jika inspeksi nya di waktu jam kerja dan mohon agar manajemen atau pemegang izin dilibatkan bukan hanya PPR
12. Untuk proses perbaikan mungkin bisa diberi rentan waktu lebih lama agar perbaikan dapat diselesaikan sesuai yg diinginkan
13. Alangkah baiknya jika ada korespondensi ke PPR dari pihak inspektur
14. Berikanlah pembinaan jika ada temuan dan jangan dilakukan penyegelan jika pengguna mengakui temuannya dan akan memperbaikinya (korporatif)
15. Alangkah baiknya jika inspeksi bisa dilakukan secara rutin sehingga kondisi di lapangan dapat dipantau dan tertib sesuai dengan penerapan proteksi radiasi
16. Jika ada temuan saat inspeksi sebaiknya diberikan solusi untuk pihak terkait supaya ada evaluasi lanjutan
17. Mohon agar waktu inspeksi lebih fleksibel dan pemberitahuannya dari jauh-jauh hari atau tidak mendadak
18. Bila memungkinkan bagian inspeksi BAPETEN sedikit masuk dalam hal tunjangan bahaya radiasi (utamanya RS swasta) karena

ada manajemen yang sama sekali tidak mau tahu mengenai kesehatan dan kesejahteraan pekerjanya

19. Selama ini inspeksi hanya dilakukan di area Radioterapi dan Kedokteran Nuklir. Sebaiknya, unit Radiologi juga lebih rutin dilakukan inspeksi agar lebih paham kekurangan di lapangan
20. Mohon agar inspeksi dilakukan secara adil di semua faskes
21. Mohon diadakannya sosialisasi tentang pengisian LKF
22. Mohon agar lebih sering berkunjung ke unit-unit yang menggunakan fasilitas Apron
23. Alangkah baiknya jika dapat menindaklanjuti temuan dengan *video call* atau *meeting online*
24. Hasil inspeksi sebaiknya menjadi bahan evaluasi pemegang izin terhadap program proteksi di tempatnya. Oleh karena itu sebaiknya hasil inspeksi harus selalu di *follow up* pihak inspektur kepada pemegang izin
25. Mohon agar inspeksi disertai pelatihan tentang keselamatan radiasi lebih baik
26. Alangkah baiknya jika personil inspeksi dapat ditambah, agar memberikan solusi apabila ada temuan di lapangan dan solusi ini dapat dikoordinasikan pada staf perizinan, agar dapat membantu user dalam memproses perizinan
27. Pada saat inspeksi, petugas dari BAPETEN tidak hanya didampingi oleh PPR atau pekerja radiasi, tetapi perlu ada pendampingan dari manajemen pemegang izin
28. Mohon agar disediakan proses reminder jika belum ditindaklanjuti
29. Inspeksi yang lebih merata frekuensinya antara jenis sumber radiasi
30. Mohon agar surat pemberitahuan infeksi dikirimkan dengan surat atau telepon langsung ke instansi rumah sakit
31. Jika memungkinkan dibuat sistem online agar lebih mudah akses
32. Sebaiknya manajemen diwajibkan untuk mendampingi, bukan hanya PPR karena penentu kebijakan adalah manajemen
33. Pemberitahuan waktu inspeksi minimal 2 minggu sebelumnya

34. Mohon untuk LHI dilaporkan bulan Juli atau Agustus setiap tahunnya
35. Mohon ditingkatkan lagi terkait beberapa aplikasi yang muncul, karena tidak ada penyuluhan pengisian sehingga masih belum mengerti
36. Masalah penutupan temuan inspeksi perlu penyederhanaan dan konektivitas langsung dengan bagian perizinan sehingga tidak saling menunggu antar satu bagian, hal ini mengakibatkan kerugian bagi pengguna, karena evaluator perizinan minta temuan ditutup, tetapi ketika menghubungi bagian inspeksi sering berlama-lama untuk menutup temuan tersebut dengan alasan tidak ada ditempat
37. Mohon dibuatkan raport hasil inspeksi seperti audit Proper KLHK
38. Sebaiknya inspektor dapat meluangkan waktu memberikan pencerahan terkait dengan segala yang berhubungan dengan pemanfaatan radiasi
39. Mohon agar sistem INFARA diperbaiki kembali, karena terkadang ketika ada temuan pada saat inspeksi, sistem INFARA kurang harmonis dalam mengakses terhadap tindakan *action plan* dari perusahaan
40. Mohon diinspeksi kembali terkait izin klinik-klinik yang mempunyai alat radiologi
41. Selama ini hanya diberikan penghargaan untuk perusahaan, mungkin sebaiknya juga diadakan penghargaan untuk PPR selaku pengemban tugas proteksi radiasi
42. Mohon saat inspeksi jangan galak-galak. Semisal ada yang kurang, tolong disampaikan yang benar bagaimana dan dengan cara yang baik-baik
43. Mohon agar jangan hanya instalasi yang sudah jelas punya izin yg di inspeksi, akan tetapi yang belum punya izin itu yang sebaiknya lebih sering di inspeksi
44. Sebaiknya poin inspeksi bisa di share sebelumnya agar dapat dilakukan inspeksi internal di fasilitas masing-masing

45. Sebaiknya di masa pandemi ini, dibuka cabang di daerah agar lebih mendekati dengan user
46. Agar kiranya BAPETEN lebih memeriksa tempat-tempat di daerah yang belum mempunyai izin, terkhusus di Gorontalo, karena banyak klinik-klinik di Gorontalo yang tidak berizin tapi belum pernah diinspeksi oleh BAPETEN, sehingga berakibat kecemburuan pada klinik-klinik yang sudah mengurus izin
47. Mohon agar diadakan inspeksi mengenai kesejahteraan pekerja yaitu mengenai upah dan tunjangan radiasi
48. Data yang kita upload pada balis infara ketika melaporkan LKF terkadang tidak terbaca pada evaluator padahal sudah diupload
49. Ketika kita mau mengambil data, saya pusing sendiri mengambil data saya pada balis online kami, karena tidak hanya muncul data dari perusahaan kami saja, melainkan muncul data data dari perusahaan lainnya
50. Mohon agar jadwal inspeksi lebih dari satu hari, karena jika hanya satu hari terlalu padat jadi pada saat inspeksi agak terburu-buru karena mengejar waktu
51. Diharapkan sebelum dilakukan inspeksi, jauh hari sebelumnya untuk mengirimkan *rundown* kegiatan yang akan dilakukan saat hari-H via email, agar kami dapat mempersiapkan apa saja yang harus dilakukan demi kelancaran kegiatan inspeksi
52. Sebaiknya ada pimpinan RS atau instansi ikut terlibat
53. Sebaiknya RSUD di bawah naungan pemerintah atau swasta harus di inspeksi minimal 1 tahun sekali
54. Sebaiknya selalu memperbaharui untuk kuota pendaftaran dan di perbanyak kuota nya
55. Mohon untuk beberapa inspektor yang mendapatkan tugas di daerah lepas pantai diikutkan training *safety mandatory* masuk fasilitas lepas pantai
56. Sebaiknya inspeksi lebih ke pembinaan dan arahan

57. Sebaiknya agar lebih banyak memberikan saran atau bantuan kepada RS yang kesulitan saat mengurus izin
58. Sebaiknya saat inspeksi dapat dijelaskan dan memberikan masukan agar pemilik izin dapat mengerti kekurangannya
59. Sebaiknya dapat bisa diinfokan studi kasus yang buruk yang dapat kami ambil pelajarannya
60. Mohon agar tidak disalah artikan dengan KKN karena di Jawa Timur, budaya menjamukan tamu (inspeksi) hal yg sakral
61. Mohon agar inspektur sering membuka BALIS INFARA agar kecepatan proses tindak lanjut user dapat segera dilihat oleh inspektur
62. Sebaiknya inspeksi tidak dilakukan pada tanggal merah
63. Mohon diadakannya sosialisasi mengenai peraturan-peraturan terbaru dengan mengundang petugas di pelayanan dan managerial dari instansi
64. Petugas inspeksi menekankan kepada pemegang izin, bila mana ada infeksi pemegang izin diusahakan hadir
65. Perlu inspeksi terhadap pekerja radiasi yang nantinya dapat untuk bahan *crosscheck* kepada pemegang izin, apakah pekerja yang bersangkutan masih aktif atau sudah tidak aktif
66. Jika hasil inspeksi terdapat hal yang perlu diperbaiki di dalam instansi radiologi, terutama dalam hal teknis penulisan dokumen, mohon di dalam laporan hasil inspeksi jangan dituliskan "Tidak ada"
67. Mohon agar dibuatkan jadwal berkala sesuai periode perizinan
68. Mohon dipertimbangkan lagi untuk syarat SDM pada klinik-klinik kecil, terutama dari spesialis radiologi yang langka dan tidak mungkin klinik kecil bisa membayar penuh
69. Mohon agar konsisten terhadap setiap jadwal inspeksi yang sudah disampaikan ke pengguna
70. Sebaiknya diberikan sertifikat sebagai bukti inspeksi

71. Mohon hasil laporan inspeksi dikirimkan dalam bentuk hard file yang ditujukan kepada pimpinan rumah sakit agar apabila diperlukan tindak lanjut, pimpinan faskes lebih fokus untuk menindaklanjutinya
72. Mohon untuk melakukan inspeksi pada fasilitas atau RS milik institusi polri dan TNI karena beberapa fasilitas tersebut masih banyak yang belum membuat izin alat dan SDM yg digunakan juga sangat minim
73. BALIS infara harap dapat diintegrasikan dengan BALIS perizinan
74. Mohon agar BAPETEN membina pemegang izin dan membantu mengarahkan setiap kesulitan PI di lokasi

4.2.7.2. Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di FRZR

1. Sangat berguna untuk memantau fasilitas dari segi perizinan dan keamanan radiasi.
2. Sebagai alat untuk membantu PPR yang dapat disampaikan kepada pemegang izin dalam memenuhi peraturan.
3. Dapat memberi pemahaman dan solusi terkait kendala di lapangan.
4. Dapat membantu rumah sakit melengkapi peraturan.
5. Sangat membantu untuk peningkatan keamanan pelayanan radiasi.
6. meningkatkan kesadaran pemanfaatan radiasi dengan aman.
7. Mengetahui kekurangan, bimbingan, dan solusi untuk permasalahan yang sulit.
8. Inspeksi bisa menambah wawasan tentang keselamatan radiasi.
9. kita menjadi lebih tertib untuk mengisi LKF.
10. Untuk menyampaikan konsultasi dan masukan untuk BAPETEN secara langsung.
11. Kelengkapan berkas lebih teratur dan keselamatan kerja lebih baik.
12. tertib dokumen dan aturan sesuai Perka benar-benar dijalankan.
13. Nyaman bekerja karena di bawah naungan BAPETEN
14. Agar dapat teratur dan kita bisa lebih peduli.

15. Pengguna dapat mengetahui kekurangan tentang pelaksanaan penggunaan peralatan radiasi di rumah sakit, sehingga pelayanan di bidang kesehatan dapat berjalan dengan aman.
16. memastikan semua persyaratan peraturan terpenuhi dan tujuan keselamatan radiasi tercapai dengan pengecekan implementasi program proteksi dan keselamatan radiasi.
17. Mengatur dan menegaskan bahwa segala bentuk modalitas yang menggunakan radiasi harus mempunyai izin.
18. Sebagai ukuran tingkat kepedulian dan perhatian pemegang izin terhadap pentingnya keselamatan radiasi.
19. Sangat bermanfaat karena manajemen bisa lebih tertib dalam memperhatikan semua peraturan dan tertib dalam pengurusan izin.
20. Inspeksi menjadikan para pekerja radiasi, pemegang izin dan seluruh komponen yang terkait menjadi lebih disiplin menerapkan prosedur atau azas yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
21. Dapat mengetahui kekurangan pelaksanaan program keselamatan radiasi di unit kerja.
22. menjaga pekerja dan pemegang izin agar tetap bekerja sesuai hak dan kewajibannya.
23. Pemegang izin, manajemen, dan pekerja radiasi dapat mengetahui bagaimana sistem dan peraturan dalam menyelenggarakan fasilitas yang menggunakan radiasi.
24. Dapat memperbaiki kekurangan ke arah yang lebih baik.
25. Untuk memicu lebih tertib administrasi dan cek izin pesawat x-ray.
26. Sebagai dasar untuk perbaikan bagi manajemen.
27. Efektif, sehingga dapat segera terpenuhi temuan-temuan.
28. untuk menerapkan kesesuaian dokumen proteksi dan keselamatan radiasi dengan kondisi di lingkungan kerja.
29. Agar pimpinan dapat mengerti tentang keamanan fasilitas radiologi, kalau tidak ada inspeksi banyak pimpinan yang tidak peduli dengan fasilitas keamanan.
30. Memudahkan dalam melengkapi persyaratan alat proteksi.

31. Bisa lebih patuh terhadap peraturan dan lebih tertib administrasi.
32. Menjadi lebih paham tentang ketentuan yang berlaku dan yakin bahwa sudah sesuai standar.
33. Dapat mengetahui kondisi lapangan sudah aman atau belum dari BAPETEN.
34. Inspeksi dapat memberikan masukan terhadap kinerja kita terhadap penerapan radiasi dan terlebih untuk safety-nya.
35. Pemegang izin lebih mengetahui pentingnya keamanan dan keselamatan bagi pekerja radiasi.
36. Menjamin kelengkapan dan kepatuhan dalam mengurus perizinan dan melaksanakan program proteksi dan jaminan mutu yang sudah dibuat. Meningkatkan kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dan keselamatan radiasi bagi pekerja radiasi.
37. Menjamin terlaksananya program proteksi dan keselamatan radiasi dan mendapatkan perhatian dari manajemen RS terhadap pemenuhan persyaratan untuk keselamatan.
38. Membantu penerapan proteksi radiasi di lapangan sudah baik atau belum dilihat dari segi sarana dan administrasi.
39. Kekurangan fasilitas keselamatan dapat segera dipenuhi oleh penanggung jawab izin.
40. Memberikan jaminan keamanan alat yang digunakan.
41. Membantu untuk lebih memperhatikan kelengkapan dokumen.
42. Untuk keselamatan petugas dan masyarakat di lingkungan sekitar.
43. Berguna untuk ketertiban dari instansi dan petugas apakah sudah berjalan sesuai dengan peraturannya atau belum, dan jika masih ada yang kurang dapat diperbaiki dengan diberikan tenggang waktu yang cukup.
44. Untuk mengevaluasi kinerja petugas di ruangan dan proses kerja di bidang radiasi.
45. Sebagai warning bagi pemegang izin untuk memenuhi persyaratan sehingga keselamatan dan kesehatan pasien dan staf nya terjamin.

46. Untuk membuat pengguna lebih tertib pada hal/peraturan yang ditetapkan oleh BAPETEN, sebagai sarana untuk mengevaluasi kembali kekurangan instansi.
47. Instansi yang dilakukan inspeksi menjadi lebih tertib
48. Sebagai kontrol kedisiplinan dan sebagai masukan untuk kekurangan yang ada dalam pelayanan radiasi medik di lapangan.
49. memastikan bahwa segala peraturan dan alat alat radiasi yang digunakan dapat menjamin keselamatan pekerja radiasi.
50. Memberikan kontrol terhadap implementasi di industri.
51. Sangat bermanfaat untuk pengecekan di lapangan apakah sudah sesuai dengan dokumen yang ada, jika ada kekeliruan atau kekurangan maka dapat segera diperbaiki.
52. sebagai pengingat terkait keselamatan proteksi dan keamanan sumber ZRA.
53. Mendapatkan pengarahan secara langsung di lapangan untuk menjadi lebih baik demi keselamatan bersama.
54. kesempatan untuk mendapatkan masukan dan diskusi tentang perizinan dan fasilitas.
55. Membuat penerapan keselamatan dan keamanan pekerjaan radiasi tetap sesuai prosedur yang ada, dan membangun hubungan yang baik dengan BAPETEN dengan adanya kegiatan yang bersifat tatap muka.
56. melindungi pekerja radiasi dari resiko atau efek radiasi dan melindungi fasilitas ZRA dari penggunaan yang tidak sesuai dengan penggunaan.
57. Inspeksi dapat memastikan kelengkapan sarana dan fasilitas proteksi radiasi di tempat kerja sehingga meningkatkan keselamatan pekerja radiasi pada saat bekerja.
58. Untuk mengontrol dan koordinasi antara pengguna dan BAPETEN.
59. Merupakan indikator penilaian alat dari instansi berwenang, apakah alat layak pakai atau tidak, dan bisa memberikan solusi apabila terjadi masalah di lapangan.

60. Bermanfaat untuk menertibkan PI yang kurang mempedulikan persyaratan di instalasi radiologi tersebut.
61. Membimbing para pelaku usaha untuk dapat memperbaiki standar yang kurang.
62. Agar kami dan Perusahaan bisa lebih teliti dalam kerja dan dalam perizinan.
63. Dengan adanya inspeksi maka pemegang izin bisa berkonsultasi langsung di lapangan dengan petugas BAPETEN.
64. sebagai nilai ukur atas capaian dalam kelengkapan perizinan dan keselamatan radiasi.
65. Mengingatkan pihak manajemen terkait pentingnya pemenuhan standarisasi proteksi radiasi di faskesnya.
66. Sangat berguna untuk melihat kedisiplinan PPR dalam melakukan tanggung jawabnya.
67. menambah pengetahuan terkait kesesuaian peraturan BAPETEN dengan aplikasi di instansi kami
68. Supaya sejalan dengan apa yang dilaporkan dalam perizinan dengan kenyataan di lapangan.
69. Memberikan jaminan keselamatan penggunaan peralatan radiasi (sinar x) berfungsi sesuai standar, memberikan panduan dan arahan terkait perizinan, mempermudah dalam memberikan masukan kepada Pemegang Izin apabila ada ketidaksesuaian dalam implementasi peraturan dan realitas sehingga menjadi dasar untuk perbaikan maupun kelengkapan lainnya.
70. Sebagai sarana penilaian terhadap standar yang kita lakukan apakah sudah tepat atau belum.
71. Berguna untuk mengetahui sejauh mana kami telah memenuhi dan compliant dengan peraturan pemerintah.
72. Sangat berguna untuk evaluasi perusahaan guna menilai efektivitas, mengenali aspek-aspek yang masih dapat diperbaiki, dan mempelajari aspek-aspek tersebut secara mendalam.

73. Sebagai kelengkapan data sumber dan untuk memverifikasi fasilitas radiologi.
74. Mengontrol pelaksanaan perizinan BAPETEN di perusahaan kami.
75. Sangat bermanfaat, karena bisa meyakinkan inspektur atau BAPETEN bahwa apa yang sedang berjalan pada perusahaan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dalam peraturan BAPETEN. Masukan dari BAPETEN membuat perusahaan menjadi lebih baik.
76. Sebagai alat koreksi terhadap Pemegang izin bila ada fasilitas yang tidak memenuhi standar BAPETEN dan menjadi tempat konsultasi bila ada peraturan yang masih kurang dipahami oleh kami.
77. Bisa menghindari beberapa hal kenakalan dari RS maupun vendor.
78. Baik, namun untuk adanya temuan dimohon perusahaan dapat diberi arahan dan mendapatkan kebijakan terhadap kendala yang ada.
79. Menilai kelayakan alat radiasi yang digunakan dan kelayakan dokumen bisa terkontrol secara berkala.
80. Inspeksi bermanfaat sebagai sarana assessment keselamatan, penerapan peraturan dan dapat menjadi sarana untuk berdiskusi terkait kesenjangan penerapan peraturan dan isi peraturan tersebut. Saran-saran atas temuan yang ada telah sangat baik diberikan petugas inspeksi kepada kami dengan tetap memperhatikan keterbatasan yang ada.
81. Agar pemegang izin lebih berkomitmen tentang proteksi radiasi yang menjadi tanggung jawabnya terkait fasilitas dan temuan inspeksi, karena apa yang disampaikan oleh Inspektur akan lebih diperhatikan oleh pemegang izin daripada saran/masukan dari PPR atau Ka.Inst Radiologi.
82. Sangat bermanfaat untuk memantau peralatan yang layak dan kinerja petugas radiologi yang taat aturan yang berlaku dan sesuai dengan ketentuan BAPETEN, sehingga terciptanya keamanan untuk pekerja, pasien, dan masyarakat dari bahaya radiasi.
83. Dapat mengetahui dan memperbaiki apa saja kekurangan fasilitas sarana dan prasarana baik dokumen, personil, maupun peralatan.

84. Untuk pengendalian dan pengawasan penggunaan PRP dengan aman dan baik untuk digunakan.
85. Kami belum pernah inspeksi dari BAPETEN, selama ini pengurusan hanya terkait izin impor alat non radiasi sehingga untuk ini kami kurang paham.
86. Penerapan inspeksi onsite sekaligus menyamakan persepsi tentang peraturan sangat bermanfaat bagi user dalam menjamin keselamatan/kesehatan kerja di lingkungan kerja maupun sekitar. Stiker/sertifikat telah dilakukan inspeksi sangat bermanfaat untuk informasi kepada pihak ketiga/customer kami.
87. inspeksi dapat digunakan untuk mendeteksi secara dini dan mengoreksi adanya potensi bahaya di tempat kerja yang dapat menimbulkan kecelakaan.
88. Sangat bermanfaat, karena kita bisa selalu update informasi.
89. Inspeksi diperlukan karena banyak rumah sakit di lapangan yang masih melakukan pelanggaran dalam mengoperasikan alat x-ray, misal alat x-ray digunakan tetapi tidak ada izinnya.
90. Adanya penegakan aturan jika terdapat ketidaksesuaian di lapangan, sebagai dasar laporan ke pimpinan atau pihak pemegang izin.
91. Menginformasikan kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam pelaksanaan Inspeksi sehingga kami dapat memperbaiki kekurangan tersebut.
92. Mendapatkan edukasi perizinan yang sesuai secara langsung agar mendapatkan jaminan keamanan dalam bekerja.
93. Mengetahui unsur-unsur penting tentang Inspeksi BAPETEN
94. memastikan semua hal yang terkait dengan keselamatan radiasi dan pekerja radiasi yang tercantum dalam izin sesuai dengan realita di lapangan.
95. Pengawasan/monitoring terhadap penggunaan tenaga nuklir dan keselamatan pengguna, pasien, dan masyarakat di sekitar area.
96. Inspeksi lapangan dapat membantu kami tentang kelengkapan berkas dan fasilitas apakah sudah sesuai standar yang ada. Membantu

- menjembatani komunikasi dengan pihak pimpinan dan bagian yang terkait.
97. Double cross check dari keamanan fasilitas, pemeriksaan dan pemeliharaan yang dilakukan secara berkala.
 98. Melengkapi dan menyesuaikan penerapan peraturan yang mungkin belum diterapkan sebelumnya.
 99. dapat berkoordinasi secara langsung dengan petugas terkait kelengkapan dokumen alat.
 100. Penilaian kesiapan fasilitas perusahaan selaku pengguna sumber radiasi dalam memenuhi unsur keselamatan kerja serta pemenuhan syarat undang-undang negara.
 101. Dapat mencegah lolosnya produk yang mengalami kontaminasi.
 102. untuk pengawasan mutu kualitatif dan kuantitatif fasilitas.
 103. Sebagai pengawasan agar tidak terjadi hal yang bertentangan dengan Undang-Undang.
 104. Memastikan seluruh peralatan x-ray dan sejenisnya berfungsi dengan baik, memastikan pesawat x-ray berada pada tempat yang sesuai dengan denah ruangan yang disampaikan kepada BAPETEN pada saat pengajuan izin.
 105. Sebagai media konsultasi secara langsung terkait penerapan peraturan perizinan.
 106. Sebagai evaluasi/controlling penyelenggaraan pelayanan yang menggunakan radiasi pengion.
 107. Inspeksi sangat bermanfaat dalam membantu pemilik memenuhi seluruh persyaratan dalam peraturan BAPETEN demi keamanan dan keselamatan radiasi di tempat kerja.
 108. Perusahaan menjadi lebih mengetahui ada aturan yang harus ditindaklanjuti dalam mengurus perizinan.
 109. Untuk menilai kinerja, baik alat maupun pekerja di bagian radiologi khususnya di rumah sakit.
 110. Pembinaan kepada instansi pemerintah di bidang pengawasan tenaga nuklir.

111. Peningkatan kualitas SDM.
112. Sebagai media koreksi terhadap prosedur yang ada di perusahaan
113. Untuk meningkatkan perusahaan agar lebih baik lagi, mencegah masalah atau hal yang tidak diinginkan dan bisa mendapatkan pengetahuan baru.
114. Pengukuran paparan radiasi.
115. Mendapat pengetahuan baru tentang kelengkapan fasilitas dan menjadi lebih disiplin tentang kelengkapan perizinan.
116. Inspeksi akan mereview kembali kesesuaian dan kepatuhan fasilitas yang kami miliki terhadap peraturan perundangan yang berlaku.
117. Sangat bermanfaat untuk mengetahui kondisi lapangan sesungguhnya dan kesesuaian antara yang dilaporkan dan realita yang ada di lapangan.
118. Sebagai kontrol terhadap penerapan peraturan di unit pelayanan/lapangan.
119. Penerapan inspeksi bagi saya adalah bentuk keseriusan BAPETEN dalam melaksanakan fungsinya, tanpa inspeksi maka keadaan real dari fasilitas akan terabaikan/ luput dari perhatian manajemen.
120. Menjadi tolak ukur pemenuhan persyaratan perizinan yang ditetapkan BAPETEN.
121. Inspeksi langsung ke lapangan bermanfaat untuk melihat langsung komitmen pemegang izin dalam memenuhi standar kelayakan keselamatan keamanan radiasi, baik personal maupun fasilitas.
122. Sebagai kontrol dari program proteksi yang sudah dibuat dan dilaksanakan.
123. Sangat bermanfaat untuk pengguna tetap melaksanakan semua peraturan secara baik dan adanya kepastian hukum.

4.2.8. Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN

1. Pengetahuan Evaluator lebih ditingkatkan dan diselaraskan, sehingga tidak ada perbedaan pemahaman Evaluator 1 dengan yang lainnya.
2. Permudah proses untuk menghubungi Evaluator.

3. Sebaiknya BAPETEN diaudit oleh Pihak Eksternal untuk memastikan semua komitmen kepada pelanggan dijalankan.
4. Perlu adanya peningkatan kualitas Evaluator sehingga sesuai dengan kualifikasi yang disyaratkan.
5. Mohon untuk menyertakan template disetiap persyaratan yang diharuskan.
6. Sistem dosis pekerja di pandora sudah terintegrasi dengan balis, sehingga untuk kedepannya persyaratan data dosis ditiadakan dan diganti dengan inputan secara otomatis dari pandora.
7. Prestasi dan kinerja layanan perlu dipertahankan atau ditingkatkan.
8. Perlu penyederhanaan Jenis Perizinan Pemanfaatan Tenaga Nuklir.
9. Sebaiknya admin balis selalu mengupdate dan membackup data-data perizinan usernya dan para evaluator supaya mempunyai persepsi yang sama/seragam tentang cara menginput izin yang diajukan.
10. Pada point 8 kuisisioner ini kurang penilaian dinilai 90 sehingga lebih baik perbaiki kuisisionernya.
11. Layanan konsultasi pemenuhan persyaratan perizinan sebaiknya dilakukan selama 24 jam.
12. Agar proses perizinan BAPETEN bisa lebih cepat, akurat dan memuaskan.
13. Sebaiknya pada saat pengajuan izin, satu berkas diperiksa oleh satu orang sehingga tidak menimbulkan banyak revisi.

4.2.9. Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN

4.2.9.1. Saran untuk Proses Peraturan di IBN

1. Harap diadakan sosialisasi atau penyuluhan.
2. Peraturan sudah bagus dan sesuai dengan perkembangan internasional, akan tetapi terdapat kesulitan pemenuhan persyaratan sarprasnya.
3. Mohon untuk memberikan informasi apabila terdapat update peraturan.

4. Perlu adanya penyesuaian peraturan antara kebutuhan dan perkembangan masyarakat.
5. Perlu adanya penyederhanaan peraturan terkait perizinan.
6. Peraturan yang dibuat dapat diterapkan di instansi PSTNT BATAN
7. Peraturan perlu dikaji ulang secara berkala, minimal 3 tahun sekali.

4.2.9.2. Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di IBN

1. Melindungi hak setiap pekerja terhadap keselamatan.
2. Meningkatkan budaya keselamatan di Instansi.
3. Untuk memenuhi aspek legal dan merupakan panduan yang jelas dalam pengupayaan aspek keselamatan untuk memulai suatu kegiatan (pemanfaatan tenaga nuklir)
4. Peraturan melindungi individu dan masyarakat.
5. Sebagai acuan/referensi dalam penentuan program dan kebijakan
6. Menjamin kondisi kerja yang aman/selamat bagi pekerja radiasi di instansi PSTNT BATAN
7. Menjamin mutu produk

4.2.10. Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di IBN

4.2.10.1. Saran untuk Proses Inspeksi di IBN

1. Penerbitan LHI memakan waktu yang lama sehingga perlu dipercepat
2. Saat melakukan tindak lanjut di Balis Infara butuh waktu yang cukup lama untuk diverifikasi oleh verifikator. Padahal disaat yang bersamaan close nya temuan inspeksi dibutuhkan untuk mendapatkan KTUN terbaru. Penguploadan hasil inspeksi cukup lama dari waktu inspeksi. Tidak ada notifikasi di email mengenai adanya laporan hasil inspeksi sehingga kami tidak tahu apakah hasil inspeksi sudah dikirim ke balis infara atau belum.
3. Hasil inspeksi sebaiknya diserahkan setelah inspeksi selesai.
4. Untuk beberapa fasilitas pemegang izin/ kuasa pemegang izin yang sama dapat diinspeksi dalam periode yg sama.

5. Kompetensi inspektur perlu ditingkatkan lagi, sehingga dapat mengetahui proses apapun yang terkait dengan pemanfaatan sumber radiasi, dan dapat memberikan solusi masalah di lapangan.
6. Saat inspeksi sebaiknya disesuaikan dengan lingkup dalam surat tugas.
7. Menghadapi kondisi *new normal*, agar dapat dibuatkan solusi untuk kemudahan kegiatan inspeksi yang sesuai dengan protokol kesehatan COVID-19.
8. Perlu ditingkatkan diskusi atau komunikasi untuk menyelesaikan masalah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
9. Kegiatan inspeksi sudah berjalan cukup baik, BAPETEN telah mengembangkan *tools/sistem online* untuk menunjang kegiatan inspeksi.
10. Pelaksanaan inspeksi lebih kepada upaya pencegahan, sehingga lebih diutamakan pembinaannya, bukan penegakan hukumnya.
11. Inspeksi sebaiknya dilakukan langsung ke instalasi (tidak dilakukan daring).
12. Lebih banyak memberikan pelatihan terkait berbagai inspeksi yang harus dihadapi sebuah instansi oleh BAPETEN dan terus dipantau keefektifan pelatihan.
13. Mengurangi frekuensi inspeksi lapangan dan mengganti dengan *self assessment*.

4.2.10.2. Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di IBN

1. Mengetahui kepatuhan terhadap peraturan dan dapat digunakan untuk *continual improvement*.
2. Mengevaluasi penerapan aspek keselamatan yang sudah ada.
3. Sebagai koreksi dari pihak eksternal.
4. Sangat bermanfaat untuk memastikan implementasi peraturan di instansi dan sebagai bahan masukan evaluasi untuk revisi atau amandemen suatu peraturan Badan Pengawas.
5. Menjamin tingkat keselamatan fasilitas dan pekerja.

6. Memberikan pembinaan dan pengendalian terhadap kinerja dan layanan fasilitas nuklir.
7. Mengevaluasi apa yang kurang untuk diterapkan pada fasilitas.
8. Turut serta melihat ketidaksesuaian.
9. Inspeksi yang tepat sangat berguna untuk peningkatan kinerja yang diinspeksi.
10. Mencegah terjadinya gangguan keselamatan dan keamanan nuklir.
11. Bermanfaat bagi manajemen.
12. Menjaga kesesuaian pekerjaan di lapangan.
13. Penerapan inspeksi sangat penting agar kesesuaian mulai dari proses perizinan dan pelaksanaan di fasilitas pemanfaatan zat radioaktif bisa terus terpantau dengan baik agar hal yang tidak diinginkan tidak terjadi.
14. Sangat bermanfaat untuk peningkatan keselamatan.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei, diperoleh kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPETEN secara keseluruhan adalah 3,39. Sedangkan IKM pada strata FRZR sebesar 3,39 dan IKM pada strata IBN sebesar 3,32. 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 3,40; proses peraturan sebesar 3,32 dan proses inspeksi sebesar 3,43. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik.

Pada strata FRZR nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,41; peraturan adalah 3,33; dan inspeksi adalah 3,44. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya. Pada proses peraturan adalah kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi. Sedangkan pada proses inspeksi tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya.

Pada strata IBN nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,35; peraturan adalah 3,27; dan inspeksi adalah 3,40. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan adalah alur perizinan, kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan dan

kenyamanan lingkungan perizinan. Pada proses peraturan adalah kejelasan isi peraturan BAPETEN dan kemudahan pemegang izin / pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya. Sedangkan pada proses inspeksi adalah pembinaan inspektur kepada pengguna, kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas dan kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan.

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 3,39; peraturan adalah 3,31; dan inspeksi adalah 3,41. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan adalah kendala sistem perizinan. Pada proses peraturan adalah kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi. Sedangkan pada proses inspeksi tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya.

Pada instansi industri, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,48; peraturan adalah 3,40; dan inspeksi adalah 3,57. Nilai IKM untuk proses perizinan dan proses peraturan dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan adalah kemudahan akses terhadap sistem perizinan online dan kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan. Pada proses peraturan adalah kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi. Sedangkan pada proses inspeksi tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Instrumen Survei

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

NO :

TUJUAN SURVEI

Survei ini bertujuan untuk:

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

KERAHASIAAN

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

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

Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama : _____

Jabata/Posisi : _____

Nama Instansi : _____

Alamat Instansi : _____

No. Telepon/Fax : _____

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

VALIDASI LEMBAR KUESIONER

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

I. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Perizinan di FRZR

REALITAS (KINERJA)				UNSUR PENTING DALAM PROSES PERIZINAN	RELEVANSI (TINGKAT PENTING)					
1— 30 Sangat sulit	31— 60 Tidak mudah	61— 90 Mudah	91— 100 Sangat mudah	Skor		1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	Skor
1— 30 Sangat tidak sesuai	31— 60 Tidak sesuai	61— 90 Sesuai	91— 100 Sangat sesuai		1. Alur Perizinan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat sulit	31— 60 Tidak mudah	61— 90 Mudah	91— 100 Sangat mudah		2. Persyaratan Perizinan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat sulit	31— 60 Tidak mudah	61— 90 Mudah	91— 100 Sangat mudah		3. Kemudahan menggunakan sistem perizinan online	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat sulit	31— 60 Tidak mudah	61— 90 Mudah	91— 100 Sangat mudah		4. Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak andal	31— 60 Tidak andal	61— 90 Andal	91— 100 Sangat andal		5. Keandalan sistem perizinan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak yakin	31— 60 Tidak yakin	61— 90 Yakin	91— 100 Sangat yakin		6. Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	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		7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak sopan	31— 60 Tidak sopan	61— 90 Sopan	91— 100 Sangat sopan		8. Etika petugas dalam pelayanan perizinan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak wajar	31— 60 Tidak wajar	61— 90 Wajar	91— 100 Sangat wajar		9. Kewajaran biaya perizinan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak sesuai	31— 60 Tidak sesuai	61— 90 Sesuai	91— 100 Sangat sesuai		10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak tepat	31— 60 Tidak tepat	61— 90 tepat	91— 100 Sangat tepat		11. Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	

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

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

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

1— 30 Sangat Tidak kompete n	31— 60 Tidak kompete n	61— 90 Kompete n	91— 100 Sangat kompete n		12. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
--	---------------------------------	------------------------	-----------------------------------	--	---	-------------------------------------	----------------------------	-------------------	------------------------------	--

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

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

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

Secara Keseluruhan, seberapa puaskah anda terhadap kinerja proses perizinan di BAPETEN?				
1— 30 Sangat tidak puas	31— 60 Tidak puas	61— 90 Puas	91— 100 Sangat puas	Skor
<hr/> Apa saja saran/masukan anda terkait dengan proses perizinan di BAPETEN?				
<hr/>				
<hr/>				

KETERANGAN UNSUR PENTING DALAM PELAYANAN PERIZINAN FRZR

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

II. Unsur-Unsur Penting Dalam Peraturan

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

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

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

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

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

Secara umum, apakah manfaat penerapan peraturan bagi keselamatan Anda?

KETERANGAN UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURAN

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

III. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Inspeksi di FRZR

REALITAS (KINERJA)				UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI	RELEVANSI (TINGKAT PENTING)				
1—30	31—60	61—90	91—100		1—30	31—60	61—90	91—100	
Sangat Tidak cukup	Tidak cukup	cukup	Sangat cukup	Skor	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	Skor
1—30	31—60	61—90	91—100		1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas	1—30	31—60	61—90	91—100
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. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	1—30	31—60	61—90	91—100
Sangat tidak efektif	Tidak efektif	Efektif	Sangat efektif			Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting
Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari 60, menurut anda pada bagian mana yang masih kurang efektif?									
<hr/>									
1—30	31—60	61—90	91—100		4. 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		5. 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 Sangat tidak kompeten	31—60 Tidak kompeten	61—90 Kom- peten	91—100 Sangat kompeten		6. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
-------------------------------------	----------------------------	------------------------	------------------------------	--	--	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

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

1—30 Sangat tidak lengkap	31—60 Tidak Lengkap	61—90 Lengkap	91—100 Sangat lengkap		7. Perlengkapan Inspeksi	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--	---------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

1—30 Sangat tidak baik	31—60 Tidak baik	61—90 Baik	91—100 Sangat baik		8. Etika Inspektur	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
---------------------------------	------------------------	---------------	--------------------------	--	---------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

1—30 Sangat tidak ber- manfaat	31—60 Tidak Ber- manfaat	61—90 Ber- manfaat	91—100 Sangat ber- manfaat		9. Pembinaan inspektur kepada pengguna	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
--	-----------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--	---	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

1—30 Sangat tidak tepat	31—60 Tidak Tepat	61—90 Tepat	91—100 Sangat tepat		10. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------------	-------------------------	----------------	---------------------------	--	--	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

1—30 Sangat tidak cukup	31—60 Tidak cukup	61—90 Cukup	91—100 Sangat cukup		11. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------------	-------------------------	----------------	---------------------------	--	--	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

1—30 Sangat tidak sesuai	31—60 Tidak sesuai	61—90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		12. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
-----------------------------------	--------------------------	-----------------	----------------------------	--	---	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

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

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

Secara Keseluruhan, seberapa puaskah anda terhadap kinerja proses inspeksi di BAPETEN?				
1—30 Sangat tidak puas	31—60 Tidak puas	61—90 Puas	91—100 Sangat puas	Skor
Apa saja saran/masukan anda terkait dengan proses inspeksi di BAPETEN?				

Secara umum, apakah manfaat inspeksi bagi keselamatan Anda?

KETERANGAN UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI

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

2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei

NO	NAMA INSTANSI	ALAMAT
1	RSI PMI MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN	JL RAYA AMBOKEMBANG NO 42-44 KEDUNGWUNI PEKALONGAN
2	RS PERMATA MEDIKA	JL MOCH INCHSAN NO 93-97 NGALIAN SEMARANG
3	RSUD DR LUKMONOHADI KUDUS	JL DR. LUKMONOHADI 19 KUDUS
4	RS BUDI AGUNG JUWANA	JL BAJO NO 7 JUWANA
5	RSUD RAA SOEWONDO PATI	JL DR SUSANTO 114 PATI
6	RS MITRA BANGSA PATI	JL KOL SUGIYONO NO 75 PATI
7	RS HERMINA BANYUMANIK	JL JENDRAL ANTON SOEDJARWO NO 195
8	RSUD KOTA SALATIGA	JL OSAMALIKI NO 19 SALATIGA
9	RSUD TUGUREJO SEMARANG	JL RAYA TUGUREJO SEMARANG
10	RSUP DR KARIADI SEMARANG	JL DR SUTOMO NO 16 SEMARANG
11	RSU SANTA MARIA PEMALANG	JL PEMUDA NO 24 PEMALANG
12	RSUI HARAPAN ANDA TEGAL	JL ABABIL NO 42 TEGAL
13	RS PARU DR ARYOWIRAWAN SALATIGA	JL HASANUDDIN NO 806 SALATIGA
14	RSUD AMBARAWA	L KARTINI NO 101 ABARAWA
15	RSJ DR AMINO GONDOHUTOMO	JL BRIGJEND SUDIARTO 347 SEMARANG
16	RS ST ELISABETH SEMARANG	JL KAWI NO 1 SEMARANG 50231
17	RS TK IV 04.07.01	JL RAYA PAGINGAN TEGAL
18	RSUD KRATON KAB PEKALONGAN	JL VETERAN NO 31 PEKALONGAN
19	RSI ARAFAH REMBANG	JL RAYA TREMBANG -LSM KMV TRITUNGAL REMBANG
20	RSI NU DEMAK	JL JOGOLOYO NO 09 DEMAK
21	RSUD DR M ASHARI	JL GATOT SUBROTO 41 PEMALANG JATENG
22	RS BHAKTI ASIH BREBES	JL P DIPONEGORO 125 PESANTUNAN BREBES JATENG
23	RS HERMINA PANDANARAN	JL PANDARAN NO 24 SEMARANG
24	RS PANTI WILASA DR CIPTO SEMARANG	JL DR CIPTO NO 50 SEMARANG
25	RSIA GUNUNG SAWO	JL GUNUNG SAWO NO 21 SEMARANG
26	RSUD BATANG	JL DR SUTOMO NO 16 SEMARANG
27	RSUD SUNAN KALIJAGA KAB DEMAK	JL SULTAN FATAH NO 669/50 DEMAK
28	RS PELITA ANUGRAH	JL RAYA BANDUNGREJO KM 11 MRANGGEN DEMAK
29	RSU SIAGA MEDIKA PEMALANG	JL PERINTIS KEMERDEKAAN NO 1 BEJI GANDULAN PEMALANG
30	RS TELOGOREJO	JL KYAI AHMAD DAHLAN SEMARANG
31	RS AISIYAH KUDUS	JL HOS COKROAMINOTO NO 248
32	RSUD BREBES	JL JEND SUDIRMAN NO 181 PANGEMBON BREBES
33	RS PKU MUHAMMADIYAH MAYONG JEPARA	JL PEGADAIAN NO 12 MAYONG JEPARA
34	RSUD DR. H SOEWONDO KENDAL	JL LAUT NO 21 NGILIR KENDAL
35	RS MARDI RAHAYU	JL AKBP R AGIL KUSUMADYA NO. 110 JATIREJO JATI
36	RSI SUNAN KUDUS	JL KUDUS PERMAI NO 1 KALIWUNGU KUDUS
37	RSUD DR LOEKMONOHADI	JL DR LOEKMONOHADI NO 19 KUDUS
38	RS PERMATA MEDIKA	JL MOCH ICHSAN 95-97 NGALIYAN SEMARANG
39	RSI SULTAN AGUNG SEMARANG	JL RAYA KALIGAWA KM 4 SEMARANG
40	RSU PURI ASIH SALATIGA	JL JEND SUDIRMAN 159 SALATIGA

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

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

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

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

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

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

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

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

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