



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

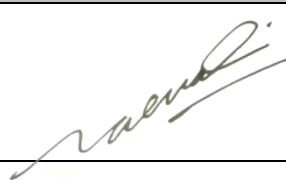
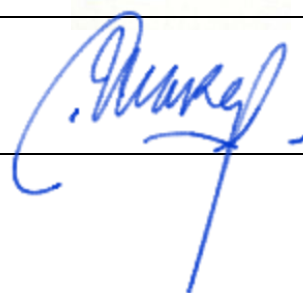
2022

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	12 Desember 2022	
Diperiksa	Eko Legowo	12 Desember 2022	
Disetujui	Dedik Eko Sumargo	13 Desember 2022	

TIM PERENCANA :

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Asep Saefulloh Hermawan	DIFRZR
2.	Kusbandono	DIIBN
3.	Djoko Hari Nugroho	DP2FRZR
4.	Haendra Subekti	DP2IBN
5.	Ishak	DPFRZR
6.	Budi Rohman	DPIBN
7.	Zulkarnain	DKKN
8.	Taruniyati Handayani	P2STPFRZR
9.	Judi Pramono	P2STPIBN

TIM PELAKSANA :

No.	Nama	INSTANSI
1.	Zaenal Arifin, S.Si., M.Si	UNDIP
2.	Prof. Dr. Agus Subagio, S.Si., M.Si.	UNDIP
3.	Dwi Cahyo Agus Setyawan, S.KM., M.Si.	UNDIP
4.	Zuharina, S.E., M.Si.	UNDIP
5.	Supriyanto S.E.	UNDIP
6.	Fitrian Aria Setiawan, S.E.	UNDIP
7.	Bahari Azis	UNDIP
8.	M. Hibat Al.Alimi	UNDIP

9.	Uci Idayati, S.Pt.	UNDIP
10.	Prof. Dr. Heri Sutanto, S.Si., M.Si.	UNDIP
11.	Moch. Abdul Mukid, S.Si., M.Si.	UNDIP
12.	Evi Setiawati, S.Si., M.Si.	UNDIP
13.	Zaenul Muhlisin, S.Si., M.Si.	UNDIP
14.	Lisa Noviani Maghfiroh, S.Hum., M.A.	UNDIP

TIM PENGAWAS :

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Sumedi	DIFRZR
2.	Kusbandono	DIIBN
3.	Soegeng Rahadhy	DP2FRZR
4.	Catur Febriyanto Sutopo	DP2IBN
5.	Iin Indartati	DPFRZR
6.	Wiryono	DPIBN
7.	Rini Suryanti	DKKN
8.	Surachmat	Biro Hukum, Kerja Sama dan Komunikasi Publik
9.	Devi Susanti	Biro Hukum, Kerja Sama dan Komunikasi Publik
10.	Henny Rosmauli	Inspektorat
11.	Pandu Samudra	Biro Perencanaan, Informasi dan Keuangan
12.	Andik Hartanto	Biro Perencanaan, Informasi dan Keuangan
13.	Aderini Ismailiah	Biro Perencanaan, Informasi dan Keuangan
14.	Muhammad Golfidi Djajasoedarma	Biro Perencanaan, Informasi dan Keuangan
15.	Eko Legowo	Biro Organisasi dan Umum
16.	Satria Prahara	Biro Organisasi dan Umum
17.	Yoga Gunara Aidid	Biro Organisasi dan Umum
18.	Akhmad Aulia Nafish	Biro Organisasi dan Umum

19.	Muhammad Andiyaksa	Biro Organisasi dan Umum
20.	Shabrina Ghassa	Biro Organisasi dan Umum
21.	Greta Marthauli	Biro Organisasi dan Umum

LEMBAR DISTRIBUSI

No. Salinan Dokumen	Nama Jabatan
1	Kepala BAPETEN
2	Sekretaris Utama
2.2	Kepala Biro Organisasi dan Umum
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	Direktur Pengaturan Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.2	Direktur Pengaturan Pengawasan Instalasi dan Bahan Nuklir
	Perpustakaan

KATA PENGANTAR

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

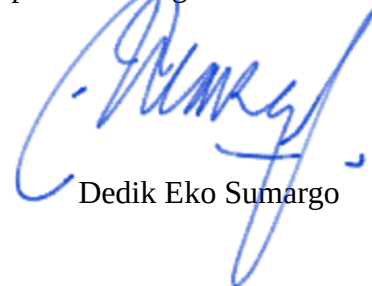
Kegiatan ini merupakan lanjutan dari survei yang telah dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya dengan menambah beberapa responden dari berbagai kota dan provinsi dan dari Barat sampai Timur Indonesia. Hal ini akan dilakukan oleh BAPETEN setiap tahunnya sesuai dengan Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun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

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

Biro 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, 13 Desember 2022

Kepala Biro Organisasi dan Umum



Dedik Eko Sumargo

LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN
TERKAIT PROSES PERIZINAN, PERATURAN DAN
INSPEKSI TAHUN 2022**



OLEH:

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
(LPPM)**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO
2022**

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	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dimensi Kualitas	6
2.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Survei <i>Online</i>	13
2.5 <i>Stratified Random Sampling</i>	15
2.6 Analisis <i>Gap</i>	16
2.7 <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	18
2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	20
2.9 Skema Alur Proses	22
BAB III METODOLOGI SURVEI	
3.1 Ruang Lingkup Survei	24
3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Analisis	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Survei Pendahuluan	31
4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner	31
4.1.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner	35
4.2 Hasil Survei Akhir	36
4.2.1 Realisasi Pengambilan Sampel	36

4.2.2	Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	39
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	44
4.2.3.3	Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR	45
4.2.3.4	Analisis IPA Proses Perizinan di IBN	47
4.2.3.5	Analisis IPA Proses Peraturan di IBN	48
4.2.3.6	Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN	50
4.2.3.7	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	51
4.2.3.8	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan	53
4.2.3.9	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan	55
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 <i>Gap</i> Proses Pengawasan di BAPETEN	61
4.2.4.1	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di FRZR	61
4.2.4.2	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di FRZR	62
4.2.4.3	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di FRZR	64
4.2.4.4	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di IBN	65
4.2.4.5	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di IBN	66
4.2.4.6	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di IBN	67
4.2.4.7	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	68
4.2.4.8	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di Instansi Kesehatan	70
4.2.4.9	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan	71
4.2.4.10	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di Instansi Industri	73
4.2.4.11	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di Instansi Industri	74
4.2.4.12	Analisis <i>GAP</i> 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	84
4.2.6.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan di FRZR	84
4.2.6.2	Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna	

di FRZR	91
4.2.7 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi BAPETEN	94
4.2.7.1 Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi di FRZR	94
4.2.7.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna Di FRZR	101
4.2.8 Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN	108
4.2.9 Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN	109
4.2.9.1 Saran untuk Proses Peraturan di IBN	109
4.2.9.2 Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di IBN	110
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	115
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)	22
Tabel 3.1	Jadwal dan Tahapan Kegiatan	25
Tabel 4.1	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan	32
Tabel 4.2	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan	33
Tabel 4.3	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi	34
Tabel 4.4	Tingkatan Reliabilitas	35
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner	36
Tabel 4.6	Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2022	36
Tabel 4.7	Karakteristik Responden	38
Tabel 4.8	Nilai IKM di Setiap Provinsi yang Tersampel	
Tabel 4.9	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN	41
Tabel 4.10	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Unsur Pengawasan dari BAPETEN, FRZR, dan IBN	41
Tabel 4.11	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan di Strata FRZR	61
Tabel 4.12	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan di Strata FRZR	62
Tabel 4.13	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi di Strata FRZR	64
Tabel 4.14	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan di Strata IBN	65
Tabel 4.15	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan di Strata IBN	66
Tabel 4.16	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi di Strata IBN	68
Tabel 4.17	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan Instansi Kesehatan	69
Tabel 4.18	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan Instansi Kesehatan	70
Tabel 4.19	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	72
Tabel 4.20	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan Instansi Industri	73
Tabel 4.21	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan Instansi Industri	74
Tabel 4.22	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi Instansi Industri	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Diagram IPA Proses Perizinan FRZR.....	44
Gambar 4. 2 Diagram IPA Proses Peraturan FRZR.....	45
Gambar 4. 3 Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR.....	47
Gambar 4. 4 Diagram IPA Proses Perizinan Instansi IBN.....	48
Gambar 4. 5 Diagram IPA Proses Peraturan IBN.....	50
Gambar 4. 6 Diagram IPA Proses Inspeksi IBN.....	51
Gambar 4. 7 Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan.....	53
Gambar 4. 8 Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan.....	54
Gambar 4. 9 Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan.....	56
Gambar 4. 10 Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri	57
Gambar 4. 11 Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri.....	59
Gambar 4. 12 Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri.....	60

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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 14 Tahun 2017, penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat (konsumen) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen akan merasa tidak puas. Namun jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas (Kottler dan Keller, 2017).

Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) adalah salah satu lembaga penyelenggara layanan publik yang terkait dengan pemanfaatan zat radioaktif baik di instansi kesehatan, industri maupun instalasi bahan nuklir. BAPETEN senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanannya dengan tujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat penerima layanan. Dalam rangka untuk memperoleh informasi mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki dalam pemberian layanan tersebut maka perlu dilakukan survei terhadap kinerja BAPETEN yang meliputi survei terhadap tiga tugas pokok BAPETEN yaitu peraturan, perizinan dan inspeksi.

BAPETEN secara berturut-turut telah melakukan survei kepuasan pengguna sejak tahun 2012, khususnya di bagian perizinan. 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 batas-batas skor penilaian.

Kegiatan survei pada tahun 2020 dilakukan secara *online* sebagai akibat adanya pandemi covid 19. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirim *link* kuesioner yang telah disusun di *google form*. 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 dirasa kurang maksimal pelayanan publiknya pada komponen yang bersesuaian.

Pada tahun 2021, survei kepuasan masyarakat pengguna BAPETEN dilakukan melalui kerja sama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada

Masyarakat Universitas Diponegoro. Alat ukur (kuesioner) disusun dengan menggunakan *google form* dan link yang terbentuk didistribusikan ke instansi-instansi yang terpilih menjadi anggota sampel. Proses pengisian kuesioner dilakukan secara virtual dipandu langsung oleh tim ahli dengan menggunakan media *zoom virtual meeting*. Cara seperti ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya responden yang tidak paham terhadap pertanyaan-pertanyaan di kuesioner yang digunakan. Jika hal tersebut terjadi maka responden bisa bertanya langsung kepada tim yang memandu pelaksanaan pengisian kuesioner.

Survei terhadap kepuasan masyarakat pengguna BAPETEN merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pendapat dari pengguna. Melalui survei ini diharapkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan mampu mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

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 2022? 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. Memperoleh data tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja proses pengawasan (perizinan, peraturan, dan inspeksi) bagi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif; dan Instalasi dan Bahan Nuklir.

2. Memperoleh data untuk perbaikan sistem perizinan, peraturan, dan inspeksi.
3. Memperoleh data sebaran tingkat kepuasan dan data perbaikan dari pihak pengguna sesuai dengan kuesioner yang disebar.
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

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 melalui 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, gorden 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 terhadap 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 survei, 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 menggunakan kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data yang populer untuk penelitian akademik maupun bisnis 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 *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/>, 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 2022 disebutkan bahwa ada 204,7 juta pengguna internet di Indonesia. Dibandingkan tahun sebelumnya, ada kenaikan 73,7% 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 survei.

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:

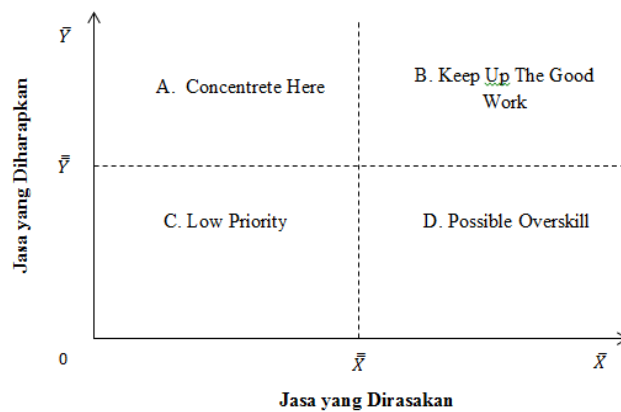
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

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

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

dengan p merupakan banyaknya variabel indikator.

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



Keempat 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 pengguna 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) Menghitung *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) Menghitung 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) Menghitung *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) Menghitung *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) Menghitung 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 – 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,76 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 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 Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat 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 2022 dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di tiga proses utama dalam BAPETEN, yaitu perizinan, peraturan dan inspeksi. 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* dimana kuesioner disusun menggunakan *google form* dan proses pengisian dipandu oleh tim ahli menggunakan aplikasi *zoom virtual meeting*..

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	Mei 2022	Penandatanganan PKS
2	Juni 2022	Penyiapan Draft Kuesioner
3	Juli 2022	Penyusunan Kerangka Sampel
4	Juli 2022	Rapat Internal Persiapan Uji Coba Kuesioner
5	Juli 2022	Pelaksanaan Uji Coba Kuesioner Secara <i>Online</i>
6	Juli 2022	Rapat Koordinasi Hasil Uji Coba Kuesioner
7	Agustus 2022	Pelaksanaan Pencacahan ke Lapangan dan Quality Control
8	Agustus 2022	Entry Data Hasil Pencacahan
9	September 2022	Pengolahan Data Sampel, tabulasi dan penyusunan indeks
10	September 2022	Analisis dan Penyusunan Laporan antara
11	September 2022	Pengiriman Laporan Antara via <i>email</i>
12	September 2022	Rapat koordinasi Laporan antara
13	Oktober 2022	Penyusunan Laporan Akhir
14	November 2022	Rapat Koordinasi Laporan Akhir
15	12 Desember 2022	Penyerahan Laporan Akhir Kegiatan Survei

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Prosedur Pengambilan Data

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2022 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* dimana kuesioner disusun menggunakan *google form* dan proses pengisian dipandu oleh tim ahli menggunakan aplikasi *zoom virtual meeting*..

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.

3.3.2. 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.

3.3.3. 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.

3.3.4. 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 19. Strata IBN dilakukan sensus, karena hanya ada di beberapa propinsi.

Rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang akan diambil dalam survei 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 600 hingga 650. Dari sampel tersebut seluruhnya berasal dari strata FRZR, sedangkan strata IBN akan dilakukan sensus.

3.4 Metode Analisis

3.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

a) Menghitung *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) Menghitung 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) Menghitung *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) Menghitung *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) Menghitung IKM

Persamaan yang digunakan untuk menentukan IKM 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

3.4.2. Importance-Performance Analysis (IPA)

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

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

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

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

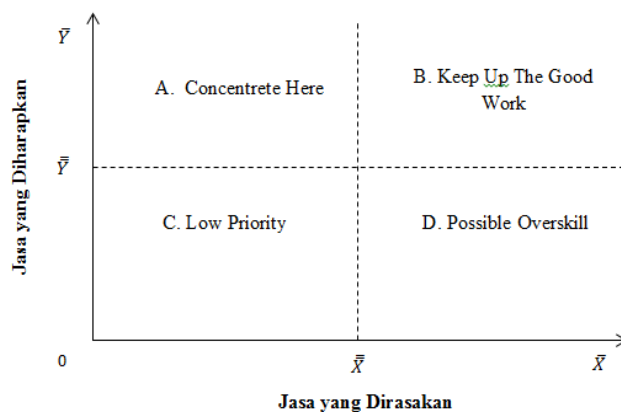
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j Y_{ij}}{n}$$

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

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

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.



3.4.3. Analisis Gap

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

- a. *Item-by-item analysis*, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst.

Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.

- b. *Dimensi-by-dimension analysis*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / *Gap Servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan membahas tentang survei pendahuluan dan pelaksanaan survei. Pada bab ini juga dibahas mengenai indeks kepuasan masyarakat dan komponen-komponen yang harus menjadi perhatian BAPETEN untuk peningkatan kualitas pelayanannya.

4.1 Hasil Survei Pendahuluan

Survei pendahuluan ini dilakukan untuk melakukan uji coba kuesioner pada sejumlah responden dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Survei pendahuluan bisa saja mengubah unsur-unsur dalam kuesioner yang telah disusun di dalam proposal. Dengan demikian, survei pendahuluan bisa saja menghasilkan perubahan prosedur penelitian, meningkatkan pengukuran, dan desain yang lebih mantap dari survei utama. Survei pendahuluan tak jarang merupakan miniatur dari survei utama.

4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner

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

Metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan kuesioner yang digunakan adalah dengan validitas isi. Pengujian validitas isi adalah pengujian kesesuaian antara bagian instrumen/item pertanyaan secara keseluruhan menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir menggunakan korelasi *product moment* dengan rumusan sebagai berikut:

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

dengan:

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

N : banyak 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 dengan N = 30. Kriteria penolakan terhadap hipotesis nol juga dapat dilakukan menggunakan nilai p yang lebih kecil dari nilai signifikansi.

Pengujian kuesioner pada survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait perizinan, peraturan dan inspeksi Tahun 2022 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-Unsur Perizinan	Korelasi	Keterangan
1	Alur Perizinan	0,847	Valid
2	Persyaratan Perizinan	0,606	Valid
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	0,727	Valid
4	Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin	0,815	Valid
5	Keandalan sistem perizinan	0,794	Valid

No	Unsur-Unsur Perizinan	Korelasi	Keterangan
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	0,820	Valid
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	0,804	Valid
8	Etika dalam berkomunikasi	0,799	Valid
9	Kewajaran biaya perizinan	0,774	Valid
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0,801	Valid
11	Kecepatan penanganan pengaduan	0,909	Valid
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	0,713	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,844	Valid

Tabel 4.2. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan

No	Unsur-Unsur Peraturan	Korelasi	Keterangan
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	0,892	Valid
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	0,807	Valid
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	0,880	Valid
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	0,890	Valid
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	0,836	Valid
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	0,879	Valid
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	0,911	Valid
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	0,860	Valid

No	Unsur-Unsur Peraturan	Korelasi	Keterangan
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	0,894	Valid
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	0,902	Valid
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	0,841	Valid

Tabel 4.3. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi

No	Unsur-Unsur Inspeksi	Korelasi	Keterangan
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	0,780	Valid
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	0,875	Valid
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	0,904	Valid
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	0,842	Valid
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	0,889	Valid
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	0,910	Valid
7	Etika Inspektur	0,850	Valid
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	0,877	Valid
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	0,930	Valid
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	0,843	Valid
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	0,889	Valid
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,901	Valid

Berdasarkan Tabel r product moment pada taraf nyata 5% untuk N = 30 diketahui bahwa nilai korelasi product moment sebesar 0,361. 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 - 0,79	Reliabilitas diterima
< 0,6	Reliabilitas kurang baik

Pengujian reliabilitas kuesioner pada Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN terkait Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2022 akan dibagi menjadi 3 pengujian meliputi masing-masing fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga bagian pernyataan disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Penilaian Jenis Proses	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria	Total Item
Perizinan	0,947	Baik	13
Peraturan	0,967	Baik	11
Inspeksi	0,964	Baik	12

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 2022 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Cakupan survei ini meliputi seluruh provinsi yaitu 31 provinsi yang ada di Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan 31 propinsi tersebut dengan pelayanan publik dari BAPETEN dari bulan Juli 2022 sampai dengan 30 Oktober 2022. Secara keseluruhan instansi yang berhasil di survei adalah 519 instansi kesehatan, 112 instansi industri dan 36 IBN. Realisasi jumlah responden di setiap provinsi selengkapnya di sajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Realisasi Partisipasi Responden dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN terkait proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2022

No	Provinsi	Jumlah Responden
1	Aceh	8
2	Bali	24
3	Bangka Belitung	15
4	Banten	54
5	Bengkulu	2
6	DI Yogyakarta	24
7	DKI Jakarta	77
8	Gorontalo	1
9	Jambi	2
10	Jawa Barat	106
11	Jawa Tengah	118
12	Jawa timur	71
13	Kalimantan Barat	9
14	Kalimantan Selatan	8
15	Kalimantan Tengah	3
16	Kalimantan Timur	15
17	Kepulauan Riau	18
18	Lampung	16
19	Maluku	2
20	Maluku Utara	3
22	Nusa Tenggara Barat	4
22	Nusa Tenggara Timur	1
23	Papua Barat	1
24	Riau	8

No	Provinsi	Jumlah Responden
25	Sulawesi Selatan	10
26	Sulawesi Tengah	1
27	Sulawesi Tenggara	2
28	Sulawesi Utara	7
29	Sumatera Barat	12
30	Sumatera Selatan	20
31	Sumatera Utara	25

Berikut adalah data responden berdasarkan jabatan/posisi yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan jenis instansi yang telah berhasil dikumpulkan dari 31 Provinsi melalui kuesioner. Tabel 4.7 menyajikan data karakteristik umum responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4.7. Karakteristik Responden

Jabatan/Posisi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Radiografer	340	53,9%
Fisikawan Medis	74	11,7%
Kepala Bidang	50	7,9%
Petugas Proteksi Radiasi	30	4,8%
Others	22	3,3%
Direktur	19	3,0%
Admin	17	2,7%
Manager	16	2,5%
Koordinator	12	1,9%
Staff	10	1,6%
Supervisor	8	1,3%
Technical Specialist	7	1,1%
Regulatory Affairs	5	0,8%
HSE Staff	4	0,6%

Jabatan/Posisi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Legal Staff	4	0,6%
Penanggung Jawab	3	0,5%
QHSE Staff	3	0,5%
Dosen	2	0,3%
Pelaksana	2	0,3%
Sekretaris Direktur	2	0,3%
Wakil Direktur	2	0,3%

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

4.2.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

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

dengan n adalah jumlah responden dan Y_{ij} adalah nilai harapan atribut Y_i menurut responden ke-j. MIS adalah nilai rata-rata tingkat harapan konsumen pada tiap unsur. Nilai IKM diperoleh dengan mengikuti prosedur yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, yaitu dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index*. Mutu pelayanan dari setiap proses pelayanan di BAPETEN ditentukan berdasarkan PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 yang tabelnya terdapat pada BAB II.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan formula pada BAB III, diketahui bahwa nilai IKM secara keseluruhan untuk BAPETEN adalah 3,46. Nilai tersebut diperoleh dari 631 responden yang tersebar di 31 provinsi yang terpilih menjadi sampel untuk strata FRZR dan 36 responden untuk strata IBN. Nilai IKM di setiap provinsi secara lengkap ditampilkan di Tabel 4.8.

Dari Tabel 4.8 diatas diketahui bahwa nilai IKM BAPETEN di setiap provinsi yang tersampel berdasarkan PERMENPANRB No 14 Tahun 2017, semuanya dalam mutu pelayanan baik. Hal ini didasarkan pada nilai IKM 31 provinsi yang berada pada interval 3,07 – 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BAPETEN di 31 provinsi yang tersampel berada dalam kategori baik. Disamping itu diketahui pula bahwa diantara 31 provinsi yang tersampel, nilai IKM di Provinsi Maluku Utara adalah yang tertinggi, yaitu 3,64. Sedangkan nilai IKM di Provinsi Kalimantan Tengah adalah yang paling rendah, yaitu 3,19.

Selanjutnya yang berdasarkan strata FRZR dan IBN, komposisi nilai IKM dari BAPETEN dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Nilai IKM di Setiap Provinsi yang Tersampel

Propinsi	IKM	Propinsi	IKM
Aceh	3,49	Kepulauan Riau	3,39
Bali	3,53	Lampung	3,56
Bangka Belitung	3,54	Maluku	3,50
Banten	3,46	Maluku Utara	3,64
Bengkulu	3,22	Nusa Tenggara Barat	3,57
DI Yogyakarta	3,51	Nusa Tenggara Timur	3,20
DKI Jakarta	3,40	Papua Barat	3,41
Gorontalo	3,54	Riau	3,50
Jambi	3,32	Sulawesi Selatan	3,56
Jawa Barat	3,49	Sulawesi Tengah	3,42
Jawa Tengah	3,39	Sulawesi Tenggara	3,46
Jawa timur	3,52	Sulawesi Utara	3,56
Kalimantan Barat	3,43	Sumatera Barat	3,42
Kalimantan Selatan	3,35	Sumatera Selatan	3,51
Kalimantan Tengah	3,19	Sumatera Utara	3,49
Kalimantan Timur	3,45		

Tabel 4.9. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk BAPETEN, FRZR dan IBN

Strata	IKM
BAPETEN	3,46
FRZR	3,46
IBN	3,45

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh PERMENPANRB No 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan BAPETEN adalah 3,46. Nilai ini termasuk kedalam mutu pelayanan B yakni BAPETEN secara umum telah mempunyai kinerja pelayanan yang baik menurut persepsi masyarakat. Begitu juga dengan nilai indeks 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 4.10.

Tabel 4.10. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan unsur pengawasan dari BAPETEN, FRZR dan IBN

Unsur Pengawasan	BAPETEN	FRZR	IBN
Perizinan	3,44	3,44	3,45
Peraturan	3,41	3,41	3,41
Inspeksi	3,52	3,52	3,48

Tabel 4.10. menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,44. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap proses peraturan sebesar 3,41 dan proses inspeksi sebesar 3,52. 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 3,44. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap proses peraturan sebesar 3,41 dan proses inspeksi sebesar 3,52.

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.

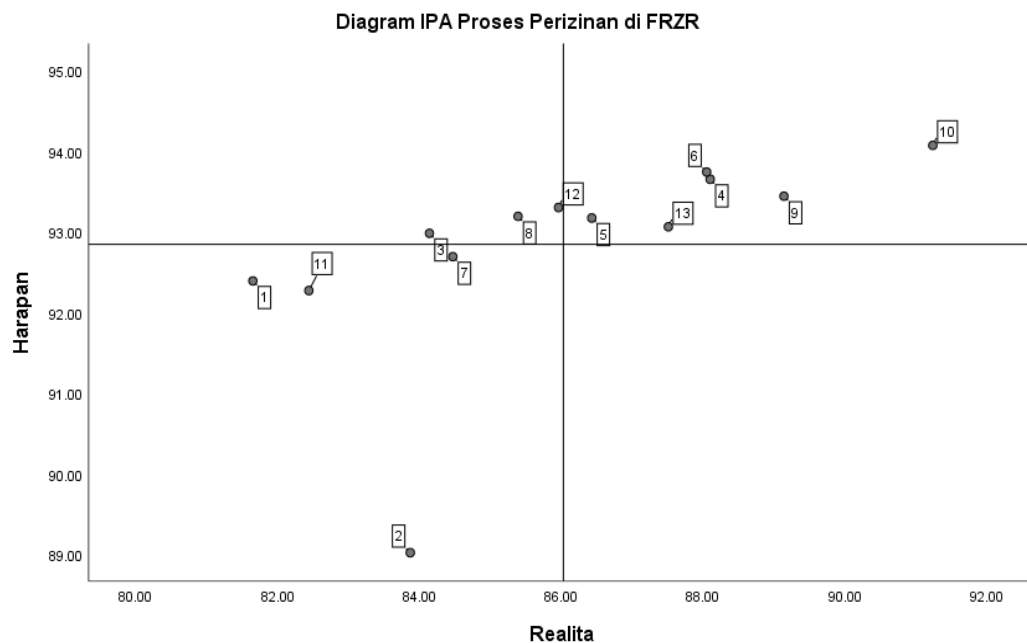
Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,45. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap proses peraturan sebesar 3,41 dan proses inspeksi sebesar 3,48. Nilai indeks kepuasan pengguna IBN termasuk dalam kategori kinerja pelayanan baik, 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 *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan dijelaskan pada subbab 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 86,03. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,84. 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

Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online (3), Etika dalam berkomunikasi (8), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12)

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

Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin (4), Keandalan sistem perizinan (5), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online (6), Kewajaran biaya perizinan (9), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13)

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

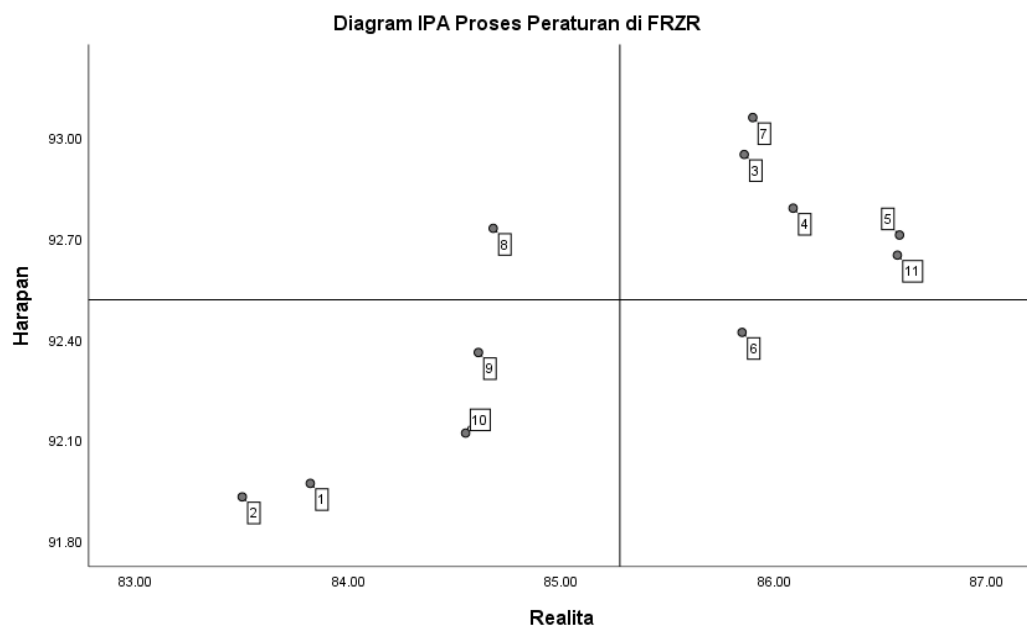
Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), Kecepatan penanganan pengaduan (11)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut

Tidak ada item dalam kuadran ini

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 85,27. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,52. 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

Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8)

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

Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

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

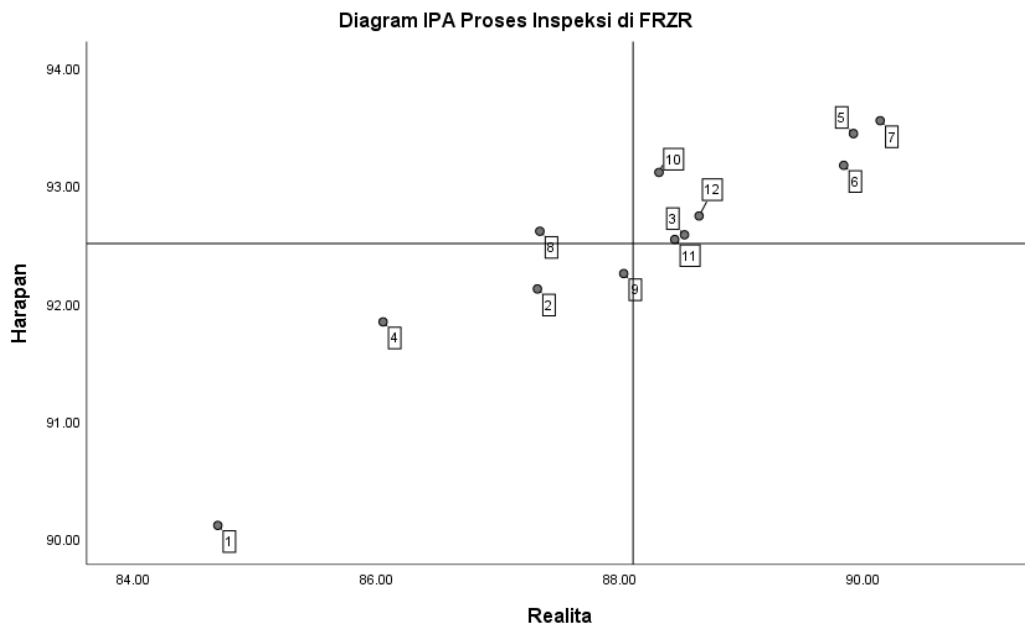
Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit (2), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (10)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6)

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 88,11. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,51. 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**

Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (8)

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

Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (5), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Etika Inspektur (7), Pembinaan inspektur kepada pengguna (10), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12)

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

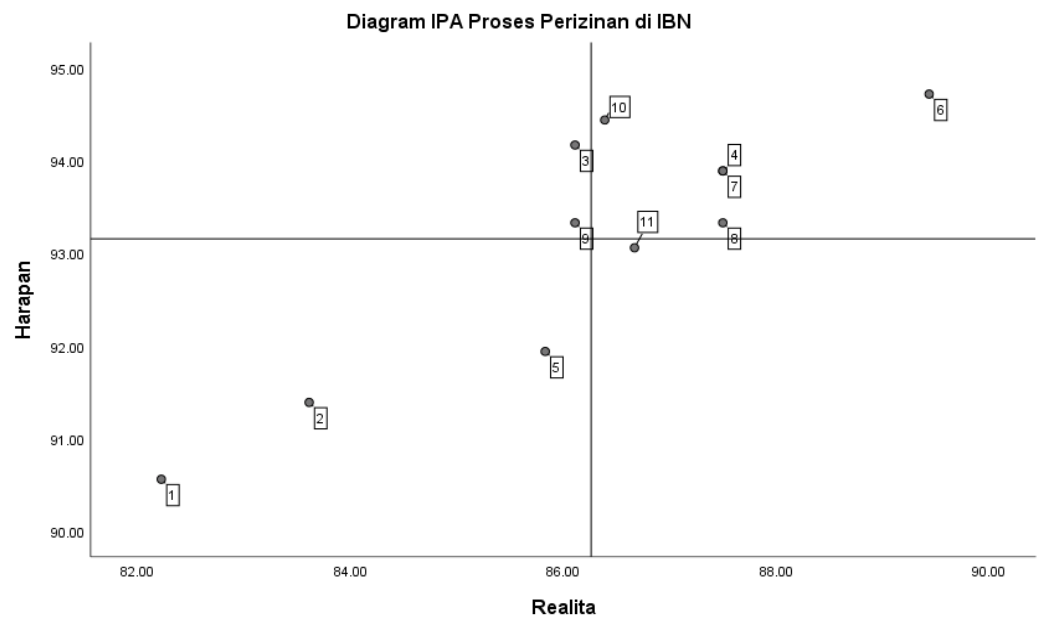
Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Keefektifan Laporan

Keselamatan Fasilitas (LKF) (4), Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (9)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menilai **BAPETEN 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 86,26 Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,16. 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

Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (3), Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan (9)

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

Etika petugas dalam pelayanan perizinan (4), Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (6), Kenyamanan lingkungan perizinan (7), Keamanan proses perizinan (8), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (10)

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

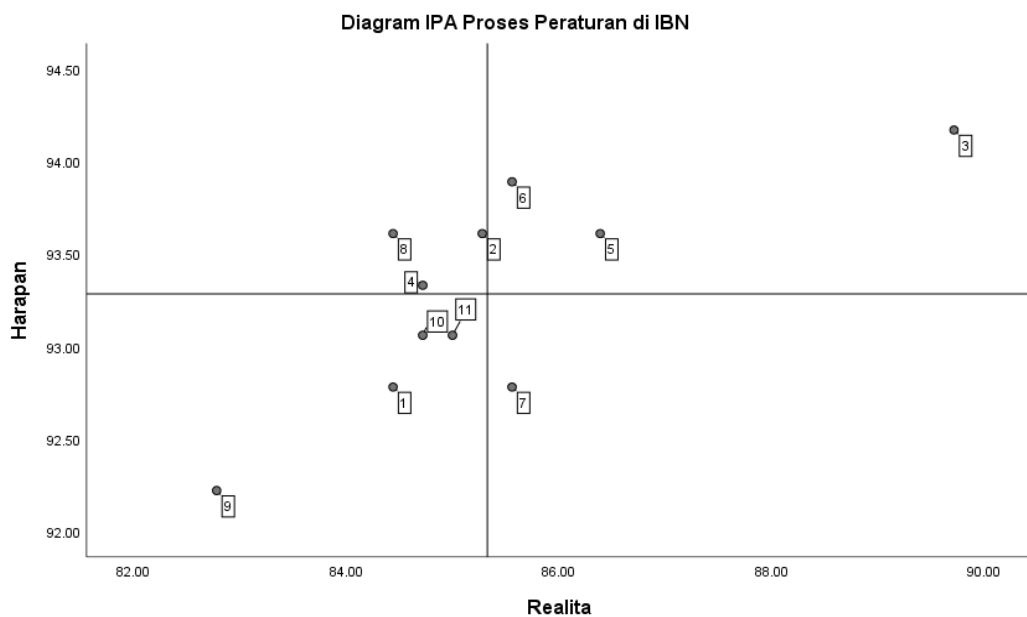
Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Kewajaran biaya perizinan (5)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut.**

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 85,33. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,28. 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**

Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit (2), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM (8)

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

Keselarasn antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6)

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

Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari

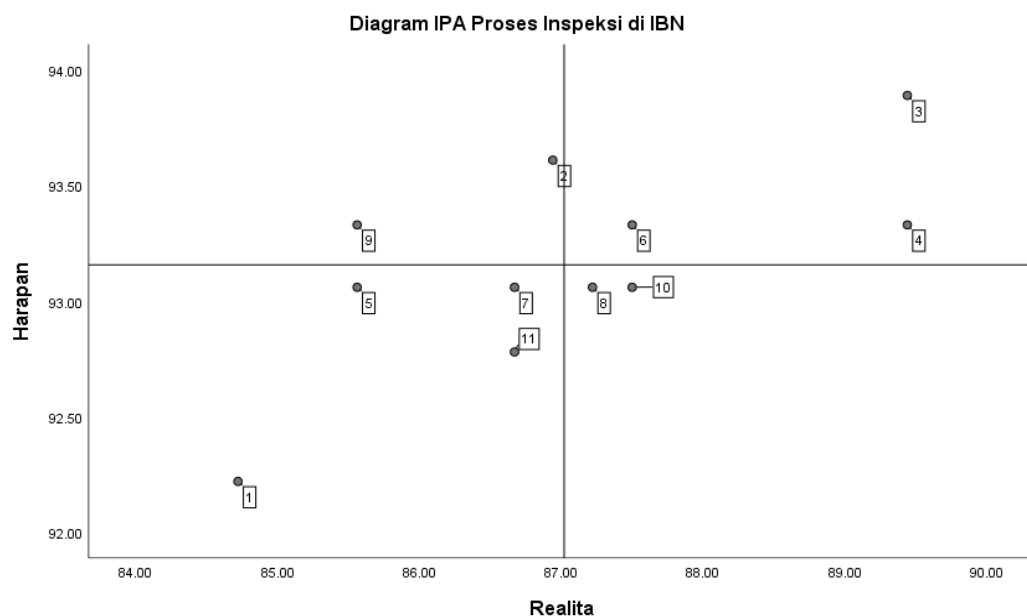
segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (10), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menilai **BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7)

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 87,02. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,16. 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**

Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Pembinaan inspektur kepada pengguna (9)

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

Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (4), Etika Inspektur (6)

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

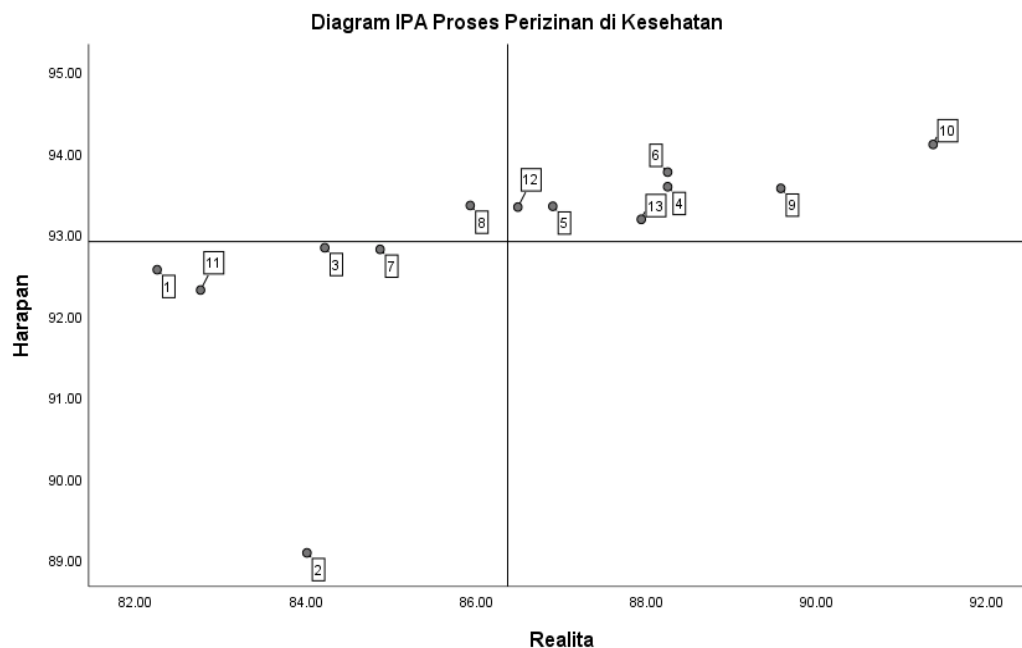
Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (5), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (7), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (8), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (10)

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 86,37. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,91. 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**

Etika dalam berkomunikasi (8)

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

Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin (4), Keandalan sistem perizinan (5), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online (6), Kewajaran biaya perizinan (9), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13)

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

Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online (3), Kesesuaian waktu

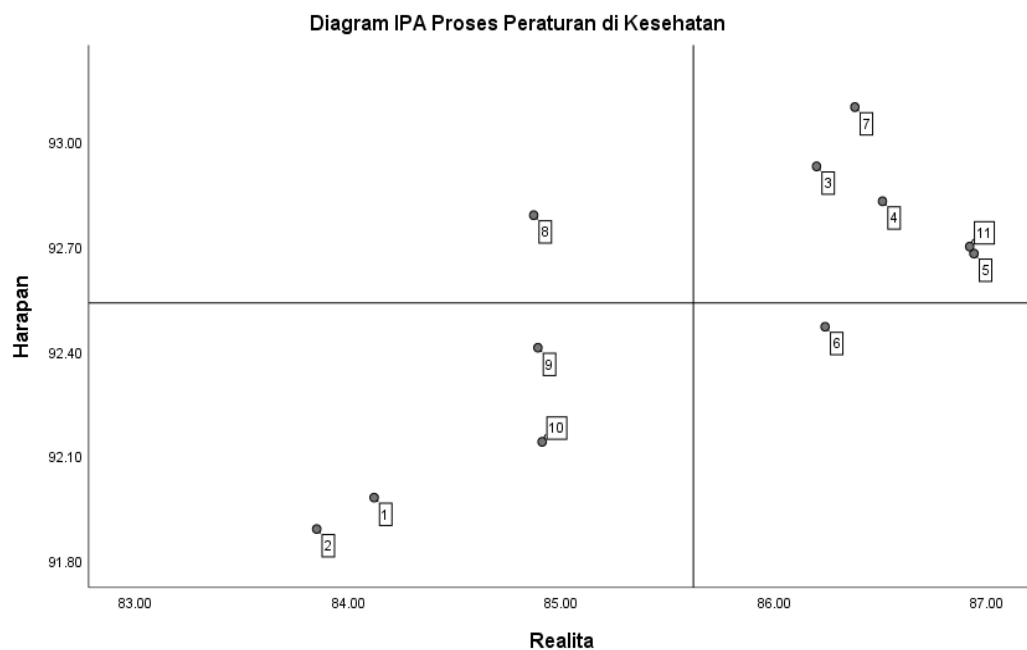
proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7),
Kecepatan penanganan pengaduan (11)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menilai
BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut

Tidak ada item dalam kuadran ini

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 85,62. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,54. 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**

Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM (8)

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

Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

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

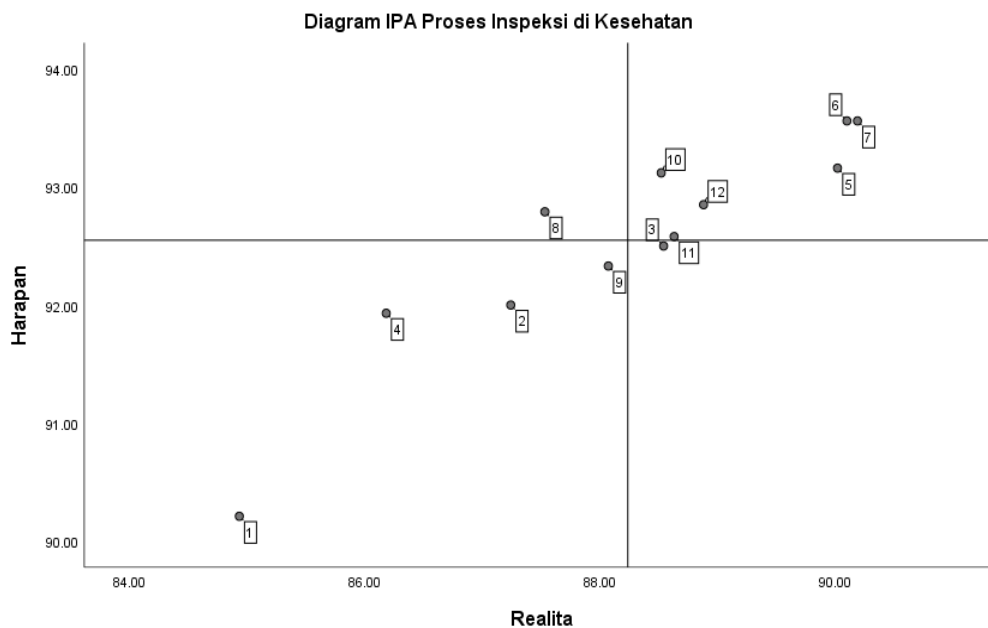
Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit (2), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (10)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6)

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 88,24. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,55. 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

Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (8)

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

Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (5), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Etika Inspektur (7), Pembinaan inspektur kepada pengguna (10), Kesesuaian substansi

Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12)

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

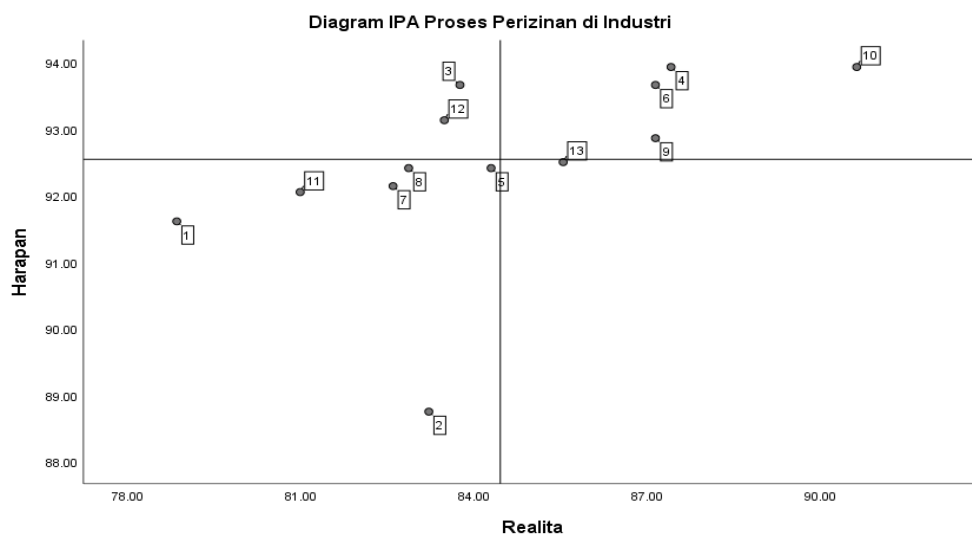
Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (4), Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (9)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3)

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 84,45. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,54. 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**

Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online (3), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12)

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

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**

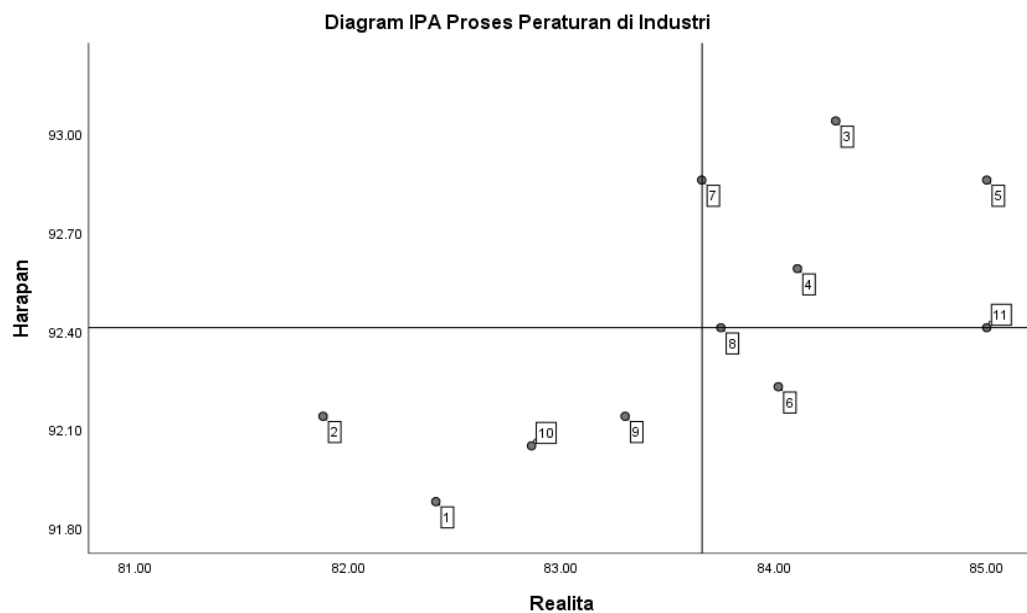
Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Keandalan sistem perizinan (5), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), Etika dalam berkomunikasi (8), Kecepatan penanganan pengaduan (11)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN 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 83,66. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,42. 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**

Tidak ada item dalam kuadran ini

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

Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7)

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

Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit (2), Kemudahan pemegang

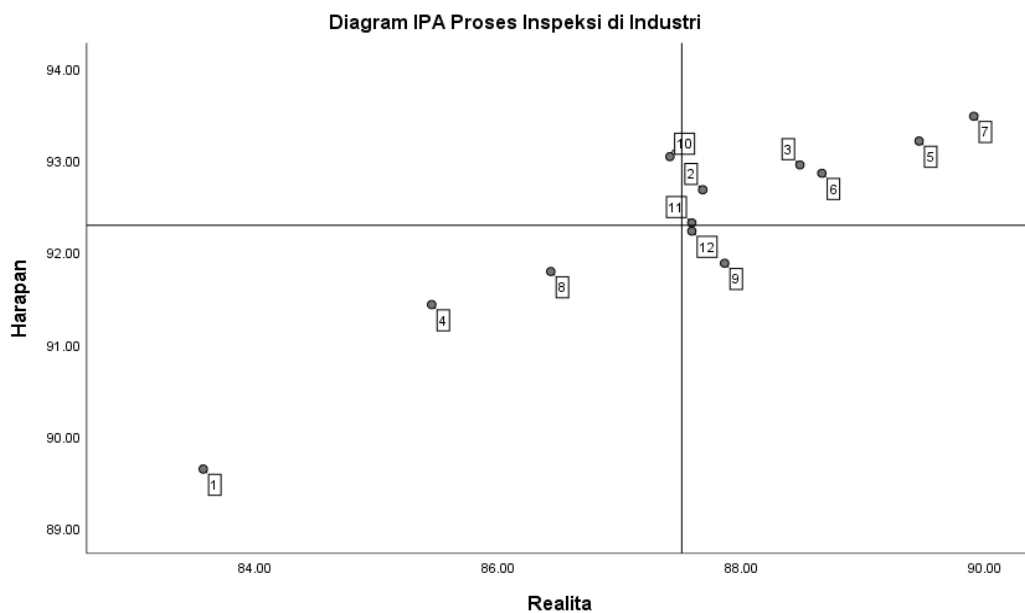
izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (10)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM (8), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

4.2.3.12 Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan inspeksi di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 87,51. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,29. 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**
Pembinaan inspektur kepada pengguna (10)
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**
Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (5), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Etika Inspektur (7), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11)
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**
Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (4), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (8)
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (9), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12)

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 4.11. 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 4.11. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	81,65	92,39	-10,74
2	Persyaratan perizinan	83,87	89,02	-5,15
3	Kemudahan menggunakan sistem perizinan <i>online</i>	84,14	92,98	-8,84
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	88,10	93,65	-5,55
5	Keandalan sistem perizinan	86,43	93,17	-6,74
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem <i>online</i>	88,05	93,74	-5,69
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	84,47	92,69	-8,23
8	Etika dalam berkomunikasi	85,39	93,19	-7,80
9	Kewajaran biaya perizinan	89,14	93,44	-4,29
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	91,24	94,07	-2,84
11	Kecepatan penanganan pengaduan	82,44	92,27	-9,83
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	85,96	93,30	-7,34
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	87,51	93,06	-5,55

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator alur perizinan dengan nilai *gap* sebesar 10,74. Hal ini

menunjukkan bahwa pengguna merasa alur perizinan masih menyulitkan pengguna 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 2,84.

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 4.12. 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.

Berdasarkan Tabel 4.12. analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit dengan nilai *gap* sebesar 8,43. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit masih rendah 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 6,07.

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	83,82	91,97	-8,15
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	83,50	91,93	-8,43
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	85,86	92,95	-7,08
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	86,09	92,79	-6,70
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	86,59	92,71	-6,12
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	85,85	92,42	-6,58
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	85,90	93,06	-7,16
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	84,68	92,73	-8,05
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	84,61	92,36	-7,75
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	84,55	92,12	-7,58
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	86,58	92,65	-6,07

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 4.13. 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 4.13. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	84,69	90,11	-5,42
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	87,32	92,12	-4,80
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	88,53	92,58	-4,06
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	86,05	91,84	-5,78
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	89,92	93,44	-3,52
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	89,84	93,17	-3,33
7	Etika Inspektur	90,14	93,55	-3,41
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	87,34	92,61	-5,28
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	88,03	92,25	-4,22
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	88,32	93,11	-4,79
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	88,45	92,54	-4,09
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	88,65	92,74	-4,09

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) dengan nilai *gap* sebesar 5,78. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) masih rendah sehingga harus

menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kompetensi SDM Inspektur BAPETEN memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 3,33.

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 4.14. 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.

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator alur perizinan dengan nilai *gap* sebesar 8,33. Hal ini menunjukkan bahwa alur perizinan 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 5,28. Tabel dibawah ini perhitungan *gap* untuk proses perizinan di IBN.

Tabel 4.14. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	82,22	90,56	-8,33
2	Persyaratan Perizinan	83,61	91,39	-7,78
3	Kesesuaian waktu proses perijinan dengan standar yang telah ditetapkan	86,11	94,17	-8,06
4	Etika petugas dalam pelayanan perizinan	87,50	93,89	-6,39
5	Kewajaran biaya perijinan	85,83	91,94	-6,11
6	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	89,44	94,72	-5,28
7	Kenyamanan lingkungan perikanan	87,50	93,89	-6,39
8	Keamanan proses perijinan	87,50	93,33	-5,83
9	Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan	86,11	93,33	-7,22
10	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	86,39	94,44	-8,06
11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	86,67	93,06	-6,39

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 4.15. 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 4.15. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	84,44	92,78	-8,33
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	85,28	93,61	-8,33
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	89,72	94,17	-4,44
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	84,72	93,33	-8,61
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	86,39	93,61	-7,22
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	85,56	93,89	-8,33
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	85,56	92,78	-7,22
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	84,44	93,61	-9,17
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	82,78	92,22	-9,44
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	84,72	93,06	-8,33
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	85,00	93,06	-8,06

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia dengan nilai *gap* sebesar 9,44. Hal ini menunjukkan bahwa

kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia 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 4,44.

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 4.16. 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 4.16. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	84,72	92,22	-7,50
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	86,94	93,61	-6,67
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	89,44	93,89	-4,44
4	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspek	89,44	93,33	-3,89
5	Kompetensi SDM inspektur BAPETEN	85,56	93,06	-7,50
6	Etika Inspektur	87,50	93,33	-5,83
7	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	86,67	93,06	-6,39
8	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	87,22	93,06	-5,83
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	85,56	93,33	-7,78
10	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	87,50	93,06	-5,56

11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	86,67	92,78	-6,11
----	---	-------	-------	-------

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator pembinaan inspektur kepada pengguna dengan nilai *gap* sebesar 7,78. Hal ini menunjukkan bahwa pembinaan inspektur kepada pengguna masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 3,89.

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 4.17. 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 4.17. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	82,25	92,56	-10,31
2	Persyaratan Perizinan	84,01	89,08	-5,07
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan <i>online</i>	84,22	92,83	-8,61
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	88,25	93,58	-5,34
5	Keandalan sistem perizinan	86,90	93,34	-6,44
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem <i>online</i>	88,25	93,76	-5,51

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	84,87	92,81	-7,94
8	Etika dalam berkomunikasi	85,93	93,35	-7,42
9	Kewajaran biaya perizinan	89,58	93,56	-3,99
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	91,37	94,10	-2,74
11	Kecepatan penanganan pengaduan	82,76	92,31	-9,56
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	86,49	93,33	-6,84
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	87,94	93,18	-5,24

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator alur perizinan dengan nilai *gap* sebesar 10,31. Hal ini menunjukkan bahwa alur perizinan masih belum sesuai 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 2,74.

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 4.18. 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 4.18. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	84,12	91,98	-7,86
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	83,85	91,89	-8,03
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	86,20	92,93	-6,72
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	86,51	92,83	-6,32
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	86,94	92,68	-5,74
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	86,24	92,47	-6,22
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	86,38	93,10	-6,72
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	84,87	92,79	-7,92
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	84,89	92,41	-7,51
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	84,91	92,14	-7,23
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	86,92	92,70	-5,78

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit dengan nilai *gap* sebesar 8,03. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit masih belum sesuai 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 5,74.

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 4.19. 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 4.19. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	84,93	90,22	-5,28
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	87,24	92,00	-4,76
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	88,54	92,50	-3,97
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	86,18	91,93	-5,74
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	90,02	93,16	-3,14
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	90,10	93,56	-3,47
7	Etika Inspektur	90,19	93,56	-3,37
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	87,53	92,79	-5,26
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	88,07	92,33	-4,26
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	88,52	93,12	-4,61
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	88,63	92,58	-3,95
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	88,88	92,85	-3,97

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) dengan nilai *gap* sebesar 5,74. Hal ini menunjukkan bahwa keefektifan laporan keselamatan fasilitas harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan identitas

inspektur dan perlengkapan inspeksi memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 3,14.

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 4.20. 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 4.20. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Alur perizinan	78,84	91,61	-12,77
2	Persyaratan perizinan	83,22	88,75	-5,54
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan <i>online</i>	83,75	93,66	-9,91
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	87,41	93,93	-6,52
5	Keandalan sistem perizinan	84,29	92,41	-8,13
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem <i>online</i>	87,14	93,66	-6,52
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	82,59	92,14	-9,55
8	Etika dalam berkomunikasi	82,86	92,41	-9,55
9	Kewajaran biaya perizinan	87,14	92,86	-5,71
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	90,63	93,93	-3,30
11	Kecepatan penanganan pengaduan	80,98	92,05	-11,07
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	83,48	93,13	-9,64
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	85,54	92,50	-6,96

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada alur perizinan dengan nilai *gap* sebesar 12,77. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa alur perizinan 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 3,30.

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 4.22. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.22. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	82,41	91,88	-9,46
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	81,88	92,14	-10,27
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	84,29	93,04	-8,75
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	84,11	92,59	-8,48
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	85,00	92,86	-7,86
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	84,02	92,23	-8,22
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	83,66	92,86	-9,20
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	83,75	92,41	-8,66
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	83,30	92,14	-8,84
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	82,86	92,05	-9,20
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	85,00	92,41	-7,41

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit dengan nilai *gap* sebesar 10,27. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan pembinaan 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 7,41.

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 4.22. 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 4.22. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	83,57	89,64	-6,07
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	87,68	92,68	-5,00
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	88,48	92,95	-4,46
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	85,45	91,43	-5,98
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	89,46	93,22	-3,75
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	88,66	92,86	-4,20
7	Etika Inspektur	89,91	93,48	-3,57
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	86,43	91,79	-5,36
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	87,86	91,88	-4,02
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	87,41	93,04	-5,63
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	87,59	92,32	-4,73
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	87,59	92,23	-4,64

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai *gap* sebesar 6,07. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih kurang sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan etika inspektur sudah memenuhi harapan pengguna dengan nilai *gap* paling rendah sebesar 3,57.

4.2.5 Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR

1. Mempertahankan kredibilitas dan kapabilitas instansi, menjaga integritas dan konsisten mengikuti perkembangan terbaru.
2. Cepat, tanggap, dan sabar dalam membantu dan menjawab semua pertanyaan dari PPR saat mengalami kesulitan mengurus perizinan.
3. Memberikan deskripsi, contoh lampiran dan *template* untuk dokumen persyaratan perizinan.
4. Mengirimkan buku panduan ke PPR tiap rumah sakit.
5. Dokumen yang akan *diupload* dan mekanisme pengajuan perizinannya jelas.
6. Memberikan informasi serta penjelasan secara detail dan mudah dipahami apabila ada revisi mengenai pengurusan berkas perizinan, mencantumkan deskripsi apa saja yang salah secara lengkap.
7. BAPETEN dan Portal Balis seharusnya dapat membantu instansi dalam permohonan perizinan.
8. Penyeragaman pemahaman dan pengetahuan evaluator dalam menilai perizinan, memberikan standar atau peraturan baku tentang perizinan karena ada perbedaan revisi antar penguji berkas. Evaluator dapat menguasai sistem terlebih dahulu sebelum *launching*.
9. Menyederhanakan persyaratan dokumen yang diperlukan dalam proses perizinan.
10. Mempermudah dan mempersingkat alur proses perizinan melalui Balis Online dan OSS.
11. Segera merespon jika ada revisi saat proses perpanjangan izin.
12. Balis dibuat lebih ringan, sederhana, tampilan yang *user friendly*, mudah diakses dan mudah dipahami seperti Balis sebelumnya. Jika memungkinkan, sistem pengajuan, revisi, biaya, dan dokumen yang diajukan seperti sistem yang lama (Balis).
13. Meningkatkan sinkronisasi dan integrasi data Balis Online dengan OSS.

14. Meningkatkan komunikasi dan kemampuan *customer service*, menyediakan *call center* atau *contact person* atau grup *WhatsApp/telegram* yang dapat dihubungi untuk membantu dan memberikan penjelasan terkait dokumen pendukung perizinan secara *fast respon*.
15. Sering mengadakan sosialisasi, webinar, pelatihan, pembinaan, bimtek, atau pertemuan *offline* maupun *online* di seluruh daerah tentang proses perizinan, informasi/peraturan baru, dan Balis 2.5 yang terintegrasi dengan OSS RBA.
16. Meningkatkan pelayanan secara maksimal dan sesuai perkembangan teknologi.
17. Meningkatkan kinerja petugas *helpdesk* perizinan untuk membantu pihak yang sedang mengalami kesulitan perizinan dan meneruskan secara langsung setiap informasi yang diberikan dari pengguna ke evaluator, memperbanyak tim profesional yang membantu untuk mempermudah komunikasi dan tindak lanjut kendala.
18. Meningkatkan kecepatan proses perizinan terutama layanan pihak ketiga, misalnya persetujuan pengiriman radioisotop dengan waktu paruh pendek untuk keperluan industri dan kesehatan yang terkait dengan pasien.
19. Pengiriman SIB sesuai dengan standar pelayanan.
20. Perizinan diperpanjang menjadi 5-10 tahun.
21. Mempermudah perpanjangan izin pemanfaatan PRP dan ZRA agar tidak membuat izin baru lagi.
22. Memahami lebih lanjut terkait perizinan dan peraturan yang dibuat oleh BAPETEN sendiri terutama bagi pengguna *XRF Portable* yang akan digunakan pada beberapa lokasi.
23. Membuat video tutorial untuk menjelaskan alur dari Balis OSS dan cara revisi perizinan menggunakan OSS.
24. Meningkatkan standar waktu pelayanan perizinan agar penilaian permohonan dapat dilakukan lebih tepat, cepat, dan singkat; termasuk hari sabtu (akhir pekan).

25. Mempermudah dan mempercepat proses perizinan baru maupun perpanjangan izin di seluruh instansi, puskesmas dan radioterapi.
26. Mempercepat hasil uji kesesuaian agar memudahkan perizinan alat.
27. Menyesuaikan kembali item pesawat *x-ray* pada menu diagnostik dan intervensional (untuk jenis pesawat *o-arm*)
28. Seharusnya keamanan data dijamin oleh pihak terkait seperti Kominfo atau lembaga lainnya.
29. Adanya kesulitan dalam pemenuhan SIP. Mohon SIP radiologi bisa diganti dengan surat yang lain (seperti surat rekomendasi dari pimpinan instansi/RS) karena pembuatan surat tugas (sebagai pengganti SIP Dokter) masih dipersulit Dinkes sehingga masih banyak klinik/RS Swasta tidak mempunyai izin pelayanan radiologi.
30. Meninjau kembali persyaratan terkait rencana teknis fasilitas gedung penahan perisai karena terlalu sulit pemenuhannya.
31. Batas waktu yang diberikan saat ada revisi perizinan lebih diperpanjang dan sebaiknya tidak dibatasi karena sedikit kesulitan harus ulang dari proses awal, diberi kesempatan 2-4 kali perbaikan atau berkali-kali seperti Balis 2.0.
32. Sebaiknya diberikan indikator data yang belum *diupload* agar bisa tahu item apa saja yang belum terisi.
33. Jadwal rutin untuk pengurusan perizinan satu hari dalam pertemuan bersama.
34. Semakin lama semakin ribet, apalagi ada OSS.
35. Memberikan informasi mengenai pelatihan apa yang harus diadakan oleh PPR karena dalam permohonan izin memerlukan sertifikat dari petugas radiasi.
36. Mengadakan sosialisasi untuk PPR tentang Dokumen Rencana Teknis Fasilitas Gedung Penahan Radiasi melalui seminar/*workshop* yang difasilitasi oleh evaluator BAPETEN agar *user* tidak salah lagi dalam membuat dokumen tersebut.
37. Jika ada yang bermasalah terkait permohonan perizinan bisa dibantu oleh 1 petugas/evaluator saja hingga selesai.

38. Memberikan informasi terkait perubahan sistem/aturan baru melalui *email* atau *WhatsApp* karena tidak selalu mengunjungi Balis dan terkadang *website* sedang tidak bisa digunakan.
39. Agar perizinan online sama baiknya dengan perizinan langsung ke kantor BAPETEN, terutama waktu pengurusan yang diperlukan hingga izin terbit.
40. Menginformasikan undang-undang atau peraturan baru terkait perizinan pada setiap instansi pemegang izin.
41. Perusahaan yang berbadan hukum BUT masih ada kendala untuk akses melalui OSS.
42. Dapat melakukan pengajuan beberapa perizinan secara paralel/bersamaan dalam sistem.
43. Sistem lebih diperhatikan karena ada perbedaan antara pengajuan dan KTUN.
44. *Database* KTUN lama mohon dipulihkan kembali dan disediakan pilihan KTUN dalam bahasa inggris, khususnya terkait ekspor/impor.
45. Memberikan akses komunikasi/konsultasi antara pemohon dengan evaluator sehingga pemohon dapat bertanya dan memahami sepenuhnya dalam pengajuan izin, tambahan data maupun perbaikan sebelum batas waktu *submit* dokumen habis.
46. Mohon lebih profesional (pernah mengalami *pending* sampai 2 bulan saat mengisi perizinan karena alasan administrasi sedang tutup buku).
47. Evaluator BAPETEN tidak memberikan evaluasi sekaligus di awal secara komprehensif sehingga memperlambat proses pemenuhan perizinan karena harus melakukan beberapa kali evaluasi untuk dokumen/data yang sama.
48. Standarisasi *fee* PPR dan MCU risiko tinggi bagi pekerja radiasi.
49. Mempertimbangkan Balis BAPETEN berdiri sendiri tanpa bagian dari OSS, tidak efisien dan tidak semua manajemen mengetahui perihal radiasi pengion.
50. Proses penyerahan ke disposisi sampai ke penanganan bisa dipercepat.

51. Memberikan pedoman penyusunan dokumen teknis untuk persyaratan perizinan.
52. Menentukan standar waktu (lamanya) pengajuan pencabutan/penghentian KTUN sampai disetujui dan menambahkan menu permohonan penghentian izin ke dalam sistem Balis karena pengajuannya masih manual melalui *email* ke bagian perizinan BAPETEN.
53. Lebih cepat dalam menanggapi pengaduan, tidak hanya melalui *email/WhatsApp* tetapi juga dapat melalui telepon langsung.
54. Melakukan koordinasi lebih lanjut antara BAPETEN dan BRIN agar ada kejelasan tentang perizinan terbaru.
55. Sinkronisasi OSS dan Balis 2.5 dalam mendapatkan No Reg perizinan dan data izin impor perlu dimaksimalkan lagi.
56. Mengadakan OTSL rutin setiap tahun dan diinformasikan di media sosial, pertemuan rutin dengan semua RSO setidaknya 2 bulan sekali.
57. Menambah evaluator untuk mempercepat proses evaluasi perizinan dan dapat membimbing mengurus perizinan.
58. Mohon dikaji kembali Peraturan BAPETEN yang tumpang tindih dengan Permenkes No. 24 tahun 2000 tentang ukuran ruangan dan BAPETEN dapat memberikan penjelasan mengenai aturan pelayanan radiologi klinik terutama jenis alat yang bisa digunakan per layanan faskes.
59. Memberikan penjelasan dan waktu perbaikan sehingga hasil evaluasi yang tidak memenuhi dalam proses perizinan penambahan sumber radiasi tidak langsung ditolak, data permohonan izin yang ditolak jangan dihilangkan dari formulir.
60. Memberikan catatan nama validator yang memeriksa berkas setelah selesai melakukan evaluasi.
61. Untuk draft dokumen seperti rencana teknis dan utilitas bangunan lebih diperjelas.
62. Mempercepat waktu verifikasi dan validasi (misalnya 3-10 hari kerja) agar perizinan/KTUN segera terbit.

63. Kesulitan dalam menentukan dosis pasien yang diterima karena ada instansi swasta yang belum mempunyai alat digital atau petugas khusus untuk mengetahui dosis yang diterima pasien.
64. Mohon pertanyaan di *helpdesk/chatbox* pada Balis Online dapat direspon dengan cepat dan solutif, kalau bisa pelayanan *hotline service* 24 jam.
65. Masa kadaluwarsa sebaiknya tidak setiap tahun tetapi saat perizinan berakhir.
66. Mempermudah proses perizinan alat pengalihan dari RS ke RS karena adanya kendala saat pengadaan alat bekas.
67. Produk kelengkapan administrasi perizinan pesawat dibuat lebih mudah, singkat, dan tidak menyulitkan petugas radiasi terutama PPR.
68. Dapat mencantumkan standar berapa lama tahap evaluasi saat pengajuan izin radioaktif.
69. Monitoring untuk proses perizinan jika sudah *clearance* di Balis agar bisa di *email/CP user*.
70. Bisa menghubungi pihak yang mengajukan izin radiologi apabila ada berkas yang masih belum lengkap, meningkatkan kinerja dan survei lapangannya agar dapat memantau instansi apakah masih ada yang kurang dari segi kelengkapan perizinannya.
71. Mengembalikan proses pengurusan perizinan hanya melalui Balis 2.5 dan tidak harus melalui OSS agar lebih ringkas dan cepat.
72. Verifikator dibuat sama jika PPR yang mengurus sama di RS yang berbeda.
73. Sertifikat hasil uji kesesuaian mohon bisa diakses di Balis 2.5 karena terkadang tidak sampai ke kami.
74. Birokrasi terkait perizinan lembaga uji mohon PB minimal sekali pengujian sudah mendapatkan RU, *mobile, dental* saat ini yang jadi satu masih RU dan *mobile*.
75. Proses administrasi terkadang menjadi kendala dengan keadaan di lapangan, mohon BAPETEN melakukan survei di beberapa lokasi/provinsi sebelum menetapkan aturan.

76. BAPETEN dapat mengusahakan integrasi data yang berkaitan dengan peralatan/perizinan dengan lembaga terkait sehingga tidak perlu mengisi data di lembaga lain dan sebaliknya.
77. Pekerja radiasi sebaiknya tetap dipisah di tiap SRP sehingga lebih spesifik mengenai ketenagaan operator pelaksana SRP.
78. Mempermudah proses perpanjangan izin dengan tidak perlu mengisi seluruh data lagi dari awal seperti pengajuan izin baru.
79. Seharusnya urusan perizinan alat menjadi tanggung jawab penjual alat agar faskes bisa langsung memakai alat tersebut, dokumen impor ekspor dan lainnya seharusnya disimpan oleh BAPETEN setelah alat dijual vendor ke faskes agar faskes tidak khawatir hilang saat akan mengurus perpanjangan perizinan berikutnya.
80. Konfirmasi kedatangan tim survei BAPETEN lebih awal, minimal 2 minggu sebelumnya.
81. Dokumen yang telah *diupload* yang masih berlaku dan belum ada perubahan mohon dapat dipilih kembali. Tidak dapat mengakses KTUN izin lama yang masih berlaku, mungkin perizinan yang lama belum tersinkron sehingga cabang harus mengajukan permohonan perizinan baru.
82. Perlakuan yang sama dan adil dalam hal perizinan untuk pihak swasta dan instansi pemerintah.
83. Diharapkan BAPETEN memperhatikan PPR seluruh Indonesia agar diterbitkan PERKA yang mewajibkan atau memberi kuasa di tempat kerja terkait pelaksanaan dan pengawasan di lapangan karena PPR/SIB hanya untuk membantu penerbitan izin dan merangkap profesi lain yang mengakibatkan pengawasan tidak terlaksana dengan baik ditambah belum ada kejelasan mengenai tunjangan profesi sebagai PPR hingga saat ini.
84. Memberikan fasilitas diskusi interaktif dengan verifikator agar dapat memastikan dokumen perizinan sudah sesuai permintaan verifikator sebelum *diupload* kembali karena terkadang *call center* tidak paham atau tidak berwenang.

85. Menyamakan *statement* batas perbaikan persyaratan perizinan yang di *email Balis Online* dengan batas perbaikan izin di *file pdf* hasil penilaian persyaratan perizinan.
86. Memberikan informasi jika ada *maintenance system* agar pengguna tidak menggunakan sistem dalam waktu tersebut.
87. Mengevaluasi dan meningkatkan sistem Balis 2.5 karena membuat proses pengajuan izin terhambat dan lebih lambat daripada Balis 2.0.
88. Mempercepat dan memperbaiki sistem karena sering terjadi *error/reload* saat *upload* proses pengajuan izin, contohnya sudah mengisi data pengajuan izin namun tidak terlihat di form isian sehingga proses perizinan gagal.
89. Mengaktifkan kembali menu *download* untuk sertifikat UKES dan TLD, menu penghapusan di data dokumen karena banyak dokumen yang sama menumpuk, menu pencarian dan pindah halaman di data dokumen.
90. Menu *upload* dokumen sebaiknya bisa mengambil *multiple* dokumen agar tidak keliru dalam memilih dokumen yang akan *diupload*.
91. Menambahkan menu untuk memilih unit, pilihan perpanjangan izin, menu *save as draft*, respon evaluator, dan fasilitas *chat* pada Balis 2.5 yang bisa menerima gambar/pdf/media lainnya.
92. Sistem Balis dapat terkoneksi melalui *app store* agar notifikasi masuk ke HP. Memberikan notifikasi dalam proses perizinan, pembaruan dokumen, hasil evaluasi, dan pembayaran.
93. Menu masih kurang lengkap terutama *history* seharusnya masih bisa disinkronkan dan tidak ada lokasi *upload* pada dokumen di pemberhentian sumber dalam Balis Online.
94. Dapat melakukan perubahan profil *user/perusahaan* tanpa menghapus akun yang sudah ada atau membuat akun baru.
95. Bisa melihat judul yang sudah *diupload* tanpa harus mengunduh dokumennya. Menampilkan dokumen yang sudah ada di Balis seperti KTUN dan lainnya. Formulir pengajuan izin (penambahan ZRA) tidak dapat diunduh.

4.2.6 Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR

4.2.6.1 Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan di FRZR

1. Mendeskripsikan terkait peraturan dan definisi operasional, merincikan poin-poin tiap butir pasal, bahasanya agar lebih jelas, mudah dimengerti dan tidak multitafsir.
2. Dibuatkan lampiran atau contoh draft dokumen untuk peraturan baru secara detail apabila ada dokumen versi baru yang dibutuhkan dalam perizinan.
3. Merevisi peraturan yang sudah tidak relevan atau menambahkan aturan yang lebih update terkait pesatnya perkembangan sistem ketenagakuikliran dan berbagai bidang lainnya.
4. Review kembali terkait kelas pelayanan radiologi di RS Khusus dari SDM dan saprasnya.
5. Menyelaraskan pemahaman BAPETEN dan instansi faskes.
6. Sosialisasi tentang peraturan yang sering gagal dipenuhi, merangkum dan membuat QnA untuk ditampilkan di website atau di setiap sosialisasi ke daerah, cara untuk memenuhinya atau contoh kebijakan yang dapat diberikan jika belum/tidak dapat dipenuhi.
7. Bisa mengakomodir masukan stakeholder yang lebih luas (dinas terakit, pelaku usaha, pelaksana teknis, dll) dalam proses pembentukan peraturan perundangan, memberikan ruang waktu yang cukup dan menindaklanjuti dengan diskusi lanjutan serta mengundang pemberi masukan.
8. Memberitahukan informasi tahapan dalam penerbitan peraturan, misalnya peraturan mana yang sedang uji publik.
9. Mengirimkan informasi peraturan baru secara cepat melalui email instansi/PIC terkait atau WA yang terdaftar di Balis, tidak menunggu saat inspeksi atau penyegaran.
10. Membantu dalam pengembangan IPTEK Nuklir di Indonesia, masih terdapat beberapa peraturan yang belum bisa direalisasikan karena keterbatasan IPTEK di Indonesia.

11. Proses peraturan di BAPETEN lebih mudah diakses seluruh pelanggan BAPETEN.
12. Menyederhanakan kembali berbagai PERKA yang isinya hampir sama.
13. Meringkas peraturan, dokumen, alur dan proses agar memudahkan mengurus perizinan.
14. Memperbarui peraturan BAPETEN melalui sistem OSS agar lebih bisa dipahami.
15. Menyertakan cara penyimpanan APD Radiasi.
16. Meningkatkan sosialisasi peraturan secara menyeluruh terutama peraturan baru dan menyampaikan peraturan lama yang sudah tidak berlaku setelah adanya peraturan baru tersebut secara offline maupun online melalui email, media sosial, website Balis yang terhubung dengan website BAPETEN, zoom meeting, OTSL, presentasi, seminar, webinar, atau pelatihan. Agar peraturan mudah didownload.
17. Mempertimbangkan sumber daya perusahaan dan SDM di Indonesia tanpa melupakan hal-hal terkait proteksi radiasi.
18. Peraturan tentang radioterapi masih sangat minim dan belum semua tersambung dengan Peraturan Menkes tentang radioterapi, lebih sering mengadakan sosialisasi di RS perizinan radioterapi.
19. Dibuatkan peraturan atau edaran khusus terkait rincian isi dokumen yang benar.
20. Kemudahan informasi dan akses peraturan, memberikan bantuan jika menghadapi kesulitan.
21. Memberikan penjelasan terkait dasar dari aturan tersebut dibuat, kajian penelitian dasar peraturan BAPETEN belum tersosialisasi.
22. Lebih fleksibel terutama untuk kondisi tertentu yang mungkin bisa diganti dengan kebijakan lain.
23. Memperhatikan aturan untuk instalasi kesehatan di daerah terpencil, dimana susah mendapatkan personel.
24. Peraturan dikirim dan dipustakakan di instansi masing-masing.
25. Peraturan yang memuat KBLI diberikan contoh protap dalam menyusun kajian untuk mengurus perizinan.

26. Membuat forum komunikasi antara PPR dan BAPETEN serta sebagai tempat belajar terhadap masalah di suatu tempat dan penyelesaiannya sebagai contoh perbaikan bagi tempat lain.
27. Peraturan yang dibuat seharusnya memudahkan pengguna dan tidak memberatkan PPR, supplier, dan pemakai alat dalam memproses perizinan.
28. Adanya peraturan BAPETEN yang baru, dapat dimengerti semua pihak pengguna atau pemegang izin.
29. Proses peraturan dijelaskan lebih detail dalam bentuk panduan/pedoman bagi pengguna sehingga memudahkan pendaftar memenuhi persyaratan BAPETEN dan menghindari miss interpretasi dalam proses permohonan.
30. Sebaiknya dapat mengundang stakeholder (Kemenkes, RS dan industri) dalam proses peraturan BAPETEN secara periodik 1 tahun sekali dan bisa diskusi lebih lanjut dengan stakeholder terkait aturan/regulasi baru.
31. Peraturan disesuaikan dengan ISO, kondisi di lapangan, jumlah nakes yang tersedia di suatu daerah, dan diperlakukan secara adil untuk semua RS.
32. Agar setiap pihak yang memanfaatkan sistem perizinan lebih memahami dan dapat melaksanakannya dengan mudah.
33. Penyusunan peraturan BAPETEN melibatkan instansi dan lembaga kementerian lain. Keselarasan antara BAPETEN dengan instansi terkait seperti Kementerian Kesehatan, khususnya terkait PMK tentang radiologi klinik, sehingga setiap aturan yang dibuat BAPETEN dapat dikoordinasikan dengan Kementerian Kesehatan.
34. Mengadakan sosialisasi dan pelatihan tentang persyaratan dan penyusunan dokumen perizinan yang baru.
35. Menegaskan kembali peraturan peralatan ukur minimal yang wajib dimiliki RS sehingga dapat membantu fisikawan medis untuk bekerja secara maksimal sesuai kompetensinya.

36. Tetap memperhatikan dan meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.
37. Memberikan informasi sampai kapan kelonggaran aturan terkait PMK yang baru (jenis peralatan per faskes dan SDM) agar dapat dipersiapkan biaya dan sumber daya yang tidak murah serta waktu yang tidak singkat.
38. Menjadi panduan untuk prosedur dan kondisi ideal, namun disesuaikan dengan kemampuan instansi sehingga peraturan tersebut dapat diikuti oleh instansi sesuai dengan tujuan dibuatnya peraturan.
39. Meningkatkan pembinaan, khususnya terkait implementasi peraturan sebelum pengajuan rancangan.
40. Menjelaskan secara rinci peraturan petugas PPR terkait penggunaan SIB dengan pembatasan wilayah/daerah kerja tertentu dan maksimal penggunaannya.
41. Mengadakan sosialisasi tentang teknis Balis Online versi terbaru yang terintegrasi dengan sistem OSS beserta dokumen terkait dan dibuatkan video langkah-langkah login OSS sampai terbitnya izin yang baru dan perpanjangan. Perlu perbaikan karena sistem sering error.
42. Dibuatkan list peraturan yang paling update.
43. Mempermudah sistem integrasi OSS RBA dan Balis Online untuk perizinan radiologi.
44. Mengikutsertakan PPR di lapangan sebagai masukan dan saran dalam pembuatan peraturan kedepannya, adanya keselarasan terkait ketentuan dalam PPR dengan regulasi yang lain.
45. Menambahkan peraturan tentang ujikes. Apabila tidak ada kerusakan, penggantian, atau pemindahan unit dll bisa digunakan lebih lama karena antrian ujikes dan lainnya.
46. Sosialisasi dan pembinaan peraturan BAPETEN langsung kepada para pemegang izin dan manajemen RS (direktur/manajer RS), melakukan refresh kepada pemegang izin terkait update dan implementasi peraturan yang berlaku khususnya peraturan yang sudah terintegrasi.

47. Bisa mengedukasi, dipahami, bermanfaat, dan diimplementasikan dengan mudah ke semua lini terkait.
48. Proses revisi dalam pengajuan perizinan jangan dibatasi 1 kali, misalnya maksimal 3 kali.
49. Selalu dilakukan pengkajian dan penyesuaian dengan update perkembangan teknologi.
50. Lebih mempermudah syarat dan proses perizinan, mempermudah pengguna layanan dalam perizinan dengan memberikan juknis seperti template/contoh dokumen perizinan, menyesuaikan dengan kemampuan RS dan daerah masing-masing.
51. Terkadang peraturan dari BAPETEN berbeda antardaerah.
52. Selalu mengadakan KP ketika peraturan masih dalam bentuk rancangan maupun sudah jadi, mengadakan uji publik dan forum akademik untuk kajian peraturan sebelum diberlakukan.
53. Menambahkan persyaratan dalam mengurus perizinan alat dengan adanya pernyataan dari pemegang izin bahwa sudah memberikan TBR kepada seluruh pekerja radiasi, karena implementasinya ada pekerja radiasi yang belum menerima TBR atau sudah menerima tetapi nominalnya tidak sesuai.
54. Waktu perekapan dokumen diperpanjang seperti Balis 2.0.
55. Mempercepat waktu evaluasi perizinan, misalnya kurang dari 10 hari.
56. Memperjelas peraturan dari BAPETEN agar RS bisa memberikan modalitas yang mumpuni untuk keamanan demi kualitas dan kuantitas kerja dan hasil.
57. Menjelaskan peraturan pemanfaatan tiap alat kesehatan sesuai lokasi pemanfaatannya seperti mobile x-ray untuk MCU keliling dan menambahkan peraturan yang lebih jelas tentang penggunaan mobile x-ray di RS.
58. Memperbolehkan penggunaan surat pernyataan dokter konsulen baca foto sebagai pengganti SIP Dokter karena keterbatasan SIP Dokter di daerah.

59. Lebih sering mengadakan on site perizinan di daerah, bimbingan teknis dan proses sosialisasi di setiap daerah terutama daerah terpencil, memanfaatkan pemerintah daerah untuk pembinaan, peraturan BAPETEN diharapkan dapat mengakomodir permasalahan di RS daerah.
60. Peraturan BAPETEN dapat menekankan pada proses pembelian alat radiologi di e-catalog untuk menyertakan aksesoris yang mungkin diperlukan untuk proses perizinan.
61. Masukan dari user terkadang tidak dijadikan pertimbangan, sosialisasi dan analisa penerapan di lapangan masih kurang.
62. Mengkaji kembali aturan terkait pemenuhan SDM atau diberikan opsi untuk pemenuhannya.
63. Sebaiknya peraturan atau regulasi harus permanen dan tidak sering berubah.
64. Mohon dibuatkan grup tiap wilayah regional sebagai wadah sharing dan konsultasi PPR dengan pihak BAPETEN.
65. Memberikan bimbingan dalam mengurus perizinan terutama menggunakan OSS.
66. Terkadang sulit mencari regulasi yang dibutuhkan, namun judul regulasinya tidak spesifik.
67. Agar tidak terlalu banyak peraturan.
68. Peraturan untuk kebutuhan SDM yang harus dipenuhi khususnya dr spesialis agar bisa menggunakan surat perjanjian kerja dan tidak harus ber-SIP karena kurangnya SDM.
69. Pihak BAPETEN tetap semangat untuk memberi informasi demi kelancaran proses perizinan dalam OSS, jika pihak RS ingin konsultasi sebaiknya komunikasi secara langsung bukan melalui chat.
70. Lebih spesifik terkait aturan BAPETEN seperti penggunaan alat mobile di IGD berdasarkan jarak radiologi dan IGD. Alat-alat pendukung pasien yang tidak dapat diantar bisa dibawa saat pemeriksaan di radiologi sehingga penggunaan alat mobile di ruangan

tersebut perlu dikaji kembali untuk mengurangi radiasi yang diterima pekerja.

71. Menambahkan ketentuan perlindungan untuk petugas PPR. Mengeluarkan PERKA atau Peraturan UU terkait besaran gaji PPR dan pemberian Tunjangan Bahaya Radiasi bagi pekerja radiasi di semua rumah sakit/bidang industri karena PPR adalah front line yang selalu bersentuhan dengan sumber ZRA.
72. Mengevaluasi dan mengatur jasa PPR karena beberapa PPR hanya digunakan SIB-nya tanpa ada jasa yang dibayarkan sedangkan PPR mengikuti pelatihan dan ujian untuk mendapatkan SIB, harga untuk 1 SIB tersebut dibayarkan sesuai aturan yang dikeluarkan oleh ikatannya.

4.2.6.2 Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di FRZR

1. Pemanfaatan tenaga nuklir tidak disalahgunakan dan petugas proteksi radiasi mempunyai acuan hukum terkait dengan peraturan yang ada
2. Menjamin keselamatan dan keamanan saat bekerja serta melindungi pekerja, pasien, masyarakat, dan lingkungan dari bahaya radiasi.
3. Sebagai ilmu, wawasan, dan tetap belajar.
4. Sebagai landasan operasional unit radiologi instansi dan panduan dalam bekerja.
5. Sebagai acuan untuk menerapkan budaya keselamatan radiasi dan keselamatan dalam bekerja untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.
6. Adanya acuan baku dalam keselamatan, khususnya dalam penggunaan/pemanfaatan SRP.
7. Sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kesehatan/radiologi kepada pasien sesuai standar.
8. Sebagai panduan dalam penetapan NBD dan pemenuhan sarana.
9. Pemantauan dan pembatasan dosis pekerja untuk keselamatan dan kesehatan kerja.

10. Menjadi tahu peraturan agar diterapkan di instansi secara khusus saat mengurus perizinan baru maupun perpanjangan perizinan yang sudah ada.
11. Keselamatan terjamin dengan mematuhi dan menerapkan peraturan dalam aktivitas sehari-hari.
12. Sebagai acuan dan sangat menunjang dalam kinerja pelayanan di radiologi.
13. Meningkatkan semangat untuk terus memberikan pelayanan terbaik pada keselamatan pekerja, pasien, serta masyarakat umum.
14. Menjadi dasar bagi pelaksana dan dasar hukum dalam melaksanakan kegiatan di bidang radiodiagnostik.
15. Pemantauan mutu pelayanan dan mutu keselamatan.
16. Menjadikan kepastian hukum dan tolak ukur dalam pembuatan peraturan di tempat kerja yang bertujuan untuk keselamatan pekerja radiasi dan pasien.
17. Agar pemanfaatan ZRA dapat digunakan secara maksimal dan efektif namun tetap aman dan selamat untuk pengguna dan masyarakat.
18. Memudahkan saat menjalankan program-program yang sudah ditentukan dalam pemanfaatan zat radioaktif.
19. Dapat menjaga kegiatan usaha tetap mengedepankan kemanfaatan dan keselamatan bagi seluruh stakeholder dan mitigasi risiko dalam setiap tahapan kegiatan usaha.
20. RS menjadi semakin sadar pentingnya keselamatan radiasi dan sebagai kontrol internal perusahaan.
21. Sangat bermanfaat bagi pekerja radiasi dan PPR dalam menerapkan prinsip ALARA.
22. Dengan memenuhi peraturan BAPETEN, produk dan layanan untuk pesawat x-ray telah memenuhi aspek keselamatan bagi seluruh pihak yang terlibat.
23. Keamanan dan keselamatan radiasi bisa diterapkan secara menyeluruh dan konsisten.

24. Sebagai landasan bagi PPR untuk mensosialisasikan ke seluruh pihak RS.
25. Adanya kepatuhan dalam bekerja menggunakan radiasi.
26. Sebagai proteksi radiasi, mencegah terjadinya kecelakaan kerja akibat penggunaan sumber radiasi, meminimalisir efek radiasi yang ditimbulkan deterministik maupun stokastik, sebagai awareness untuk pemegang izin bahwa terdapat syarat yang tercantum dalam undang-undang yang harus dipatuhi dalam penggunaan sumber radiasi.
27. Sangat bermanfaat dalam proses perizinan, proses perizinan dapat berjalan lancar.
28. Tertib administrasi pemanfaatan sumber radiasi.
29. Tupoksi, hak dan kewajiban masing-masing pekerja radiasi lebih jelas.
30. Adanya kepedulian dari pihak manajemen terhadap perlindungan radiasi para pekerja dan memastikan akan pentingnya peran PPR/radiografer.
31. Untuk keselamatan pekerja radiasi dan compliance terhadap peraturan pemerintah.
32. Memotivasi manajemen RS untuk berusaha memenuhi standar sesuai peraturan sehingga keselamatan petugas terjamin.
33. Sangat membantu dalam aspek legalitas alat, mulai dari keandalan dan kelayakan SRP.
34. Banyak inovasi peraturan BAPETEN, terutama identifikasi paparan potensial.
35. Untuk mengatur kinerja pelayanan dalam radioterapi dan keselamatan pengguna radiasi pengion.
36. Lebih hati-hati dalam bekerja dan tidak sembarangan dalam penggunaan pesawat sinar x yang lebih berkompeten.
37. Peraturan BAPETEN sebagai acuan dalam melakukan uji kesesuaian dan sebagai acuan proteksi radiasi.
38. Menerima dan mengolah masukan-masukan dari responden/user pada saat penyusunan aturan baru sehingga peraturan yang ada menjadi *applicable* dan sejalan.

39. Agar melaksanakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan terorganisir, menerapkan keselamatan di tempat kerja.
40. Memahami bahaya atau risiko dari pekerjaan dan memiliki kesadaran pentingnya keselamatan radiasi, lalu mencegah bahaya tersebut dengan mematuhi peraturan keselamatan.
41. Meningkatkan sistem di perusahaan menjadi lebih baik.
42. Menjamin setiap sumber produksi dapat digunakan secara aman dan efisien.
43. Pihak manajemen lebih merespon terkait perizinan setelah ditunjukkan peraturan yang ada.
44. Sangat membantu dan memahami tentang pentingnya peraturan perizinan dan bahaya radiasi.
45. Standarisasi pemahaman dan aplikasi terkait prosedur dan persyaratan yang harus diterapkan sehingga menjamin keamanan di Instansi pengguna Pemanfaatan Tenaga Nuklir (Rontgen).
46. Bermanfaat untuk pekerja radiasi karena ada perlindungan secara hukum dan mudah untuk memberikan masukan kepada stakeholder.
47. Menjamin kenyamanan bekerja di lingkungan fasilitas radiologi dan safety radiasi.

4.2.7 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di FRZR

4.2.7.1 Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi di FRZR

1. Menginformasikan waktu pelaksanaan inspeksi atau mengirimkan surat pemberitahuan inspeksi lebih awal agar kami dapat menyiapkan berkas pendukung untuk kelengkapan izin dan dapat menghadirkan pimpinan tertinggi.
2. Menjelaskan berkas-berkas dokumen yang diperlukan saat inspeksi dengan jelas dan detail.
3. Menindaklanjuti saran yang kami ajukan, disampaikan kepada pemegang izin dan pihak manajemen RS.
4. Pelayanan dan budaya keselamatan radiasi diharapkan semakin melekat pada individu, kelompok, maupun sistem.
5. Meningkatkan kinerja, mutu, pelayanan dan keselamatan alat.

6. Inspeksi dilaksanakan lebih lama dari 2 - 5 tahun sekali.
7. Adanya inspeksi dapat membuat pemegang izin lebih memperhatikan keselamatan petugas radiasi, lingkungan, dan masyarakat.
8. Memberikan sertifikat resmi (seperti sertifikat akreditasi), bukan hanya tempelan.
9. Format LHI saat di download dibuat lebih rapi dan tertata.
10. Inspeksi dilaksanakan secara rutin dan berkala untuk mengetahui kelayakan
11. Inspeksi ke perusahaan/faskes lebih sering dilaksanakan misalnya 1 tahun sekali agar PPR lebih memiliki tanggung jawab yang kuat di lapangan.
12. Pemeriksaan secara menyeluruh dan merata ke semua pemegang izin dan rumah sakit.
13. Mentolerir apabila ada hal penting yang harus ditangani walaupun tidak sesuai KTUN namun masih memperhatikan aspek keselamatan.
14. Mengurangi frekuensi inspeksi dengan menggabungkan beberapa jenis/objek inspeksi yang berkaitan.
15. Meningkatkan kompetensi SDM dan mendalami bisnis proses fasilitas objek inspeksi dengan karakteristik operasi yang spesifik satu fasilitas dengan fasilitas lain.
16. Adanya pendampingan/bimbingan sebagai tindak lanjut hasil inspeksi.
17. Diharapkan dapat dibuat jadwal/timeline kunjungan/periode inspeksi di instansi terbuat.
18. Membantu proses kelengkapan perizinan dan mengajarkan pembuatan dokumen persyaratan yang tidak dimengerti.
19. Menjelaskan informasi kekurangan perizinan dengan lebih detail.
20. Pelaksanaan inspeksi sesuai jadwal inspeksi yang telah disepakati dan petugas datang tepat waktu.
21. Agar proses inspeksi menjadi bahan untuk memperbaiki yang salah.
22. Lebih menekan manajemen RS dan pemegang izin untuk hadir saat inspeksi agar PI dapat memahami urgency dan hasil inspeksi.

23. Memperpanjang jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI.
24. Melaksanakan inspeksi setidaknya 1-2 kali dalam masa berlakunya izin.
25. Menindaklanjuti setiap temuan LHI dengan segera dan melakukan inspeksi setiap 6 bulan agar temuan LHI tidak diabaikan oleh pemegang izin.
26. Dimohon petugas yang turun adalah petugas yang senior atau berpengalaman dan kompeten.
27. Lebih sering mengadakan sosialisasi; terutama sosialisasi peraturan, pengurusan perizinan, tata cara membuka laporan hasil inspeksi dan alur penyelesaiannya.
28. Meningkatkan pelayanan terkait evaluasi perizinan dalam tahap permohonan izin.
29. Diberikan waktu yang lebih lama untuk revisi/perbaikan tindak lanjut temuan.
30. Perlu pemahaman pengguna dalam mengurus perizinan melalui sistem OSS, dilakukan sosialisasi kembali terkait teknis Balis Online versi terbaru yang terintegrasi dengan OSS.
31. Menyampaikan pemberitahuan inspeksi 2 minggu - 3 bulan sebelum waktu pelaksanaan inspeksi melalui email PPR yang ditunjuk dan melakukan pencocokan data dengan data digital.
32. Durasi inspeksi lebih dipercepat agar tidak mengganggu proses produksi dan lebih efektif.
33. Memberikan solusi terbaik secara jelas, detail, sesuai aturan dan peraturan apabila ada temuan.
34. Inspektur harus dilengkapi dengan beberapa sertifikat untuk masuk ke salah satu lokasi pemanfaatan ZRA di tengah laut (offshore) seperti TBOSIET.
35. Memberikan informasi terkait verifikasi LKF melalui email juga, karena tidak setiap saat membuka Balis Infara. Perlu upgrade Infara

terkait batas waktu kerjanya dan lebih mempermudah pengisian di Balis Infara.

36. Inspeksi sebagai konsultasi, sosialisasi, pembinaan, sarana diskusi agar aturan lebih applicable.
37. Waktu pemberitahuan inspeksi sebaiknya ada 3 opsi agar bisa disesuaikan dengan kegiatan yang akan dikunjungi serta mencantumkan jam kedatangan di surat pemberitahuan inspeksi.
38. Sebaiknya ada payung hukum yang mewajibkan RS memiliki alat ukur radiasi terutama survei-meter sebagai persyaratan perizinan untuk proses pengukuran paparan demi keselamatan petugas, pasien, dan lingkungan.
39. Mendiskusikan terlebih dahulu dengan PPR dan staf pimpinan RS terkait temuan sebelum dibuat laporan resmi karena terkadang pimpinan tidak terlalu paham maksud peraturan yang ada atau kurangnya kemampuan komunikasi staf PPR RS (sungkan) dalam menjelaskan ketentuan yang harus dilengkapi dalam melaksanakan kegiatan radiasi sehingga informasi penting tidak tersampaikan dan tidak berjalan sesuai peraturan.
40. Frekuensi inspeksi untuk radiodiagnostik lebih teratur.
41. Memberikan surat hasil inspeksi kepada direktur agar mengetahui kekurangan di RS.
42. Inspeksi sesuai dengan penerapan ISO di instansi.
43. Adanya sarana informasi terkait hasil inspeksi antara inspektor dan perusahaan.
44. Dimohon pengisian data untuk inspeksi jangan mendadak dan tidak dikirimkan di luar jam kerja.
45. Profesional dan transparan.
46. Ada target untuk evaluasi di LKF, proses inspeksi bisa digantikan LKF.
47. Lebih berinovasi agar pelayanan perizinan lebih mudah kedepannya.

48. Menginformasikan dan mengadakan sosialisasi/pertemuan offline terkait peraturan/kebijakan baru atau revisi peraturan dengan teknis yang lebih efektif.
49. Ada konfirmasi ulang tentang jadwal inspeksi sebelum inspeksi di rumah sakit.
50. Waktu SBI ke pelaksanaan inspeksi minimal 3 bulan.
51. Memperbanyak inspeksi di RS yang baru didirikan karena banyak hal baru yang lebih dibutuhkan.
52. Melaksanakan inspeksi di klinik dan rumah sakit yang tidak berizin agar ada efek jera dan bisa mematuhi peraturan pemerintah.
53. Lebih semangat dan lebih teliti.
54. Perlunya tim BAPETEN datang tanpa sepengetahuan pihak instansi (sidak).
55. Proses inspeksi dilaksanakan secara daring dan rutin tiap tahun, dokumen terintegrasi dengan dokumen dari Balis Online.
56. Memastikan adanya pendamping dari manajemen RS pada saat inspeksi di ruang radiologi.
57. Surat pemberitahuan inspeksi (SBI) dikirim ke email dan alamat instansi/RS, bukan ke PPR.
58. Komunikasi untuk konsultasi LKF melalui email masih belum efektif.
59. Melaksanakan inspeksi di instansi yang memiliki SRA/SRP tetapi tidak mempunyai perizinan.
60. Menjaga penerapan pelayanan yang ramah dan komunikatif.
61. Proses inspeksi bisa dilakukan saat proses pengajuan perizinan radiologi.
62. Memberikan data dan penjelasan secara lengkap dan jelas agar instansi dapat melakukan perbaikan dengan tepat sasaran.
63. Menginformasikan item apa saja yang akan diinspeksi dan persiapan *entry/exit meeting* yang harus dihadiri manajemen RS.
64. Bisa *reschedule* apabila instalasi keberatan masalah waktu, memberikan kelonggaran/ penyesuaian jadwal inspeksi karena

terkadang bersamaan dengan jadwal kunjungan *customer* yang secara khusus sudah disepakati bersama (bidang industri).

65. Adanya kepastian jam kunjungan karena terkait dengan pelayanan kami kepada pasien juga, diupayakan sesuai jam kerja.
66. Lebih banyak memberikan saran-saran pembinaan untuk kebaikan instansi.
67. Membuat standar terkait apa saja yang harus diinspeksi selain uji paparan, uji alat, dan berkas agar dapat dilaksanakan secara rutin.
68. Pengisian revisi setelah diupload belum jelas sudah di acc atau belum karena hanya direspon sekali.
69. Proses inspeksi dilakukan di rumah sakit yang perizinannya bermasalah.
70. Waktu kelengkapan dokumen diperpanjang.
71. Alur pelayanan saat ini kurang mudah karena harus mengakses 2 sistem yaitu OSS dan Balis 2.5, respon dari helpdesk kurang *fast respon*.
72. Melakukan wawancara dengan dokter pengirim/radiolog tentang justifikasi pemeriksaan dengan radiasi untuk meminimalisir penyinaran radiasi yang tidak diperlukan.
73. Mohon proses inspeksi juga diinformasikan ke pihak manajemen RS dan PPR.
74. Frekuensi inspeksi dibuat kategori raport yang didapatkan pada periode inspeksi sebelumnya.
75. Frekuensi inspeksi disesuaikan dengan tingkat risiko/bahaya lokasi pemanfaatan, tingkat keamanan, dan jumlah radioaktif/sumber yang dimiliki.
76. Memperjuangkan peraturan pemerintah terkait pemberian tunjangan khusus untuk pekerja yang berkaitan dengan penanganan sumber radiasi (petugas proteksi radiasi maupun pekerja radiasi).
77. Lebih dipermudah segala prosesnya, terutama saat konsultasi.
78. Menginformasikan kekurangan berkas upload kepada pihak yang mengajukan perizinan melalui telepon.

79. Mempercepat proses evaluasi pengajuan perizinan.
80. Lebih sering mengadakan sosialisasi LKF tahunan sehingga instansi tidak merasa kesulitan dalam pengisian laporan tahunan, diberikan contoh atau cara pengisian LKF.
81. Menjaga konsistensi dan integritas, tetap dipertahankan sesuai misi dan visi.
82. Waktu inspeksi lebih dipercepat sehingga pelayanan pemeriksaan bisa tetap berjalan.
83. Sebaiknya inspeksi bersifat pembinaan dan bantuan, jangan hukuman.
84. Pemberitahuan tahunan tidak diumumkan di awal tahun seperti dulu.
85. Mencantumkan kontak evaluator untuk klarifikasi jika diperlukan.
86. Memberikan masukan kekurangan dari perizinan penggunaan alat radiodiagnostik.
87. Memberikan masukan untuk fasilitas dengan melihat kondisi di lapangan.
88. Lebih banyak interaksi dan memberikan nasihat kepada manajemen RS saat inspeksi.
89. Diharapkan inspektur lebih ramah dan humanis agar kami bisa mengeluarkan keluhan terkait perizinan dan keluhan yang dihadapi user di lapangan. Khususnya inspektur muda tidak menyudutkan/ menyalahkan jika ada temuan, namun lebih mengedepankan bimbingan.
90. Lebih santai saat inspeksi agar user nyaman saat diinspeksi karena mengingat user juga membantu BAPETEN memberikan laporan terkait pesawat digunakan.
91. Proses inspeksi memperhatikan alat yang tidak berizin atau alat yang rusak serta menindaklanjuti apa yang akan dilakukan rumah sakit terhadap alat tersebut.
92. Proses inspeksi lebih menjangkau daerah terpencil. Sosialisasi, pembinaan dan inspeksi lebih digiatkan di daerah karena sangat membantu menguatkan regulasi BAPETEN ke manajemen RS.

93. Memperkuat status PPR di instansi, memberikan masukan dan peran penting PPR di rumah sakit kepada pemegang izin sehingga pemegang izin dapat lebih memperhatikan pekerja radiasi.
94. Menyampaikan dasar UU terkait TBR bagi pekerja radiasi.
95. Menambah jumlah personil inspektur BAPETEN.
96. Diharapkan aplikasinya lebih interaktif terkait self assessment dan dapat terhubung dengan Balis Online secara lebih baik.
97. BAPETEN menjadi mitra bagi setiap pemegang izin dan pengguna bagi sumber radioaktif.
98. Menyimpan data-data LKF seperti pekerja radiasi, sehingga saat mengisi LKF lagi dapat dilakukan recall data melalui Balis Infara agar tidak memakan waktu karena mengisi dari awal. Data yang diupdate di Balis Online juga terupdate di Balis Infara.
99. Sebaiknya BAPETEN saat inspeksi tidak didampingi pihak berwajib/POLRI.
100. Memberikan bimbingan dengan sabar, tulus, dan responsif antara petugas inspeksi dan pemegang izin apabila ada ketidaksesuaian saat inspeksi.
101. Tetap melakukan koordinasi ketika akan inspeksi ke RS, melibatkan pemilik ZRA secara aktif.
102. Tidak melaksanakan inspeksi di instansi lain pada hari yang sama.
103. Melaksanakan inspeksi secara tepat untuk minimalkan kesalahan dalam pekerjaan di lapangan.
104. Lebih membantu RS dalam menerapkan peraturan yang telah ditetapkan oleh BAPETEN.
105. Memberikan tindak tegas yang nyata terhadap instansi yang masih belum memenuhi standar persyaratan, baik instansi swasta maupun instansi pemerintah.
106. Meningkatkan kepatuhan pengisian LKF tahunan dan pemberitahuan melalui email atau website LKF.
107. Lebih sering melakukan inspeksi di bidang pertambangan.

108. Pemberitahuan terkait inspeksi dapat melalui email atau WhatsApp karena jika melalui surat terkadang lama sampainya, jadi sering tahu informasi dari rekan RS lain yang sedang diinspeksi juga.
109. Waktu tiba disesuaikan dengan jarak tempuh, diberikan waktu yang lebih panjang untuk proses inspeksi, diharapkan diselesaikan sesuai dengan keadaan.

4.2.7.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di FRZR

1. Mengetahui apa yang kurang dalam pemanfaatan tenaga nuklir sehingga tidak ada penyalahgunaan tenaga nuklir.
2. Menerapkan disiplin kerja dan meningkatkan ketertiban mengikuti peraturan yang berlaku.
3. Memastikan semua alat medis yang menggunakan radiasi aman dan layak digunakan.
4. Menjamin pelayanan sesuai peraturan/regulasi agar tercipta keselamatan radiasi.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir terjadinya masalah di lapangan.
6. Sangat baik untuk meninjau keamanan operasional radiologi.
7. Agar radiasi digunakan secara baik dan benar sehingga petugas dan masyarakat aman.
8. Mengawasi dan menjadikan di unit lebih detail.
9. Inspeksi dapat memperbaiki dan menambah kelengkapan fasilitas di tempat kerja.
10. Untuk cross check tentang perizinan yang terbaru.
11. Melihat tanggung jawab instansi/rumah sakit terhadap perizinan yang ditetapkan BAPETEN.
12. Agar pihak manajemen lebih memperhatikan asas keselamatan radiasi dan memahami pentingnya perizinan di radiologi sehingga inspeksi menjadi sarana bagi instansi terutama dalam pemenuhan perizinan, alat proteksi radiasi dan kelengkapan pendukung lainnya, serta memperhatikan temuan saat inspeksi.

13. Meningkatkan kesadaran terhadap keselamatan diri serta kepedulian terhadap orang lain dan lingkungan setelahnya.
14. Memastikan dokumen dan keadaan di lapangan aman sesuai peraturan.
15. Apabila ada penerapan aturan yang tidak sesuai atau berpotensi membahayakan dapat dilakukan koreksi dengan cepat sesuai dengan arahan inspektur sehingga dapat menjaga mutu pelayanan.
16. Meningkatkan pengawasan terhadap potensi bahaya radiasi di perusahaan.
17. Memberikan informasi baru terkait perkembangan keselamatan radiasi dan peraturan yang belum diketahui sehingga dapat meningkatkan penanganan keselamatan radiasi.
18. Mengetahui kekurangan-kekurangan dalam dokumen maupun pelaksanaan program proteksi dan keselamatan radiasi sehingga bisa lebih meningkatkan keselamatan pekerja radiasi dan masyarakat sekitar kawasan industri untuk meminimalkan dampak radiasi.
19. Evaluasi prosedur yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan selama kegiatan bekerja agar setiap kegiatan yang berlangsung telah mengikuti standar yang ditetapkan badan pengawas.
20. Untuk memperbaiki kegiatan proses supaya lebih aman dan selamat sesuai standar dan peraturan yang berlaku.
21. Sebagai pembelajaran, sarana konsultasi dan pembinaan.
22. Sebagai kontrol penerapan peraturan BAPETEN di fasilitas tempat bekerja.
23. Inspeksi bermanfaat bagi fasilitas dalam menerapkan peraturan dan kondisi perizinan untuk memastikan keselamatan operasi fasilitas.
24. Sebagai bagian dari eksternal audit.
25. Sebagai penilaian aspek keselamatan, perizinan, dan lainnya dari Pemerintah tentang implementasi kegiatan radiasi di instansi terkait.
26. Sebagai masukan dan bahan perbaikan terhadap fasilitas bila ada temuan yang tidak sesuai dengan peraturan BAPETEN.

27. Penerapan inspeksi sangat diperlukan untuk seluruh perusahaan yang menggunakan ZRA atau pembangkit radiasi pengion untuk mengetahui kekurangan terhadap perusahaan masing-masing.
28. Sebagai pengetahuan dan evaluasi yang membangun terhadap pemenuhan persyaratan keselamatan dalam implementasi pemanfaatan sumber radiasi di lingkungan kerja.
29. Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi PI.
30. Membuat petugas radiasi lebih giat, dokumen terkait proteksi radiasi lebih tertata, inspektur memberikan banyak informasi-informasi terkait proteksi radiasi.
31. Pembaharuan data.
32. Memastikan penggunaan instalasi pembangkit radiasi pengion sudah sesuai dengan peraturan yang ada.
33. Adanya masukan untuk memperbaiki sistem keamanan fasilitas dengan menambah alat keamanan berupa CCTV.
34. Dapat memonitor fasilitas dan implementasi penggunaan ZRA sesuai dengan perizinannya.
35. Mendukung jalannya program-program dalam pemanfaatan zat radioaktif.
36. Dapat berdiskusi langsung, mendapatkan informasi dan masukan bagi pelaksanaan proteksi radiasi di instansi dan pelayanan radiologi dapat berjalan dengan aman.
37. Tertib administrasi, terutama dalam pemanfaatan sumber radiasi.
38. Kepuasan ketika mendapat LHI yang baik sehingga muncul rasa percaya diri dan termotivasi untuk selalu menjaga integritas.
39. Sebagai jaminan keselamatan radiasi dan menjaga keamanan pemanfaatan sumber radiasi pengion.
40. Menjadikan lingkungan kerja agar tetap sesuai dengan peraturan dan SOP keselamatan radiasi.
41. Menjaga ketertiban RS dalam memberikan pelayanan yang aman untuk pasien, petugas, dan lingkungan.

42. Dapat memahami kekurangan secara langsung dan menyampaikan keluhan dalam mengurus perizinan.
43. Mengetahui apakah instalasi radiologi dan pesawat radiologi yang digunakan aman dari kebocoran radiasi.
44. Agar lebih *aware* dengan pelaporan ke BAPETEN dan keselamatan radiasi di perusahaan maupun untuk konsumen.
45. Perusahaan dapat melakukan introspeksi yaitu mengetahui aspek mana saja yang sudah dijalankan dengan baik dan apa yang harus ditingkatkan kembali. Menjamin bahwa pendaftar sudah tepat melaksanakan prosedur sesuai peraturan BAPETEN yang berlaku.
46. Memberikan kenyamanan pekerja dan kewaspadaan pemberi fasilitas.
47. Mengontrol dan mengevaluasi pengguna dalam pelaksanaan penggunaan tenaga nuklir dalam pelayanan medis sehari-hari.
48. Untuk melihat dan mendata apakah instansi yang menggunakan radiasi sudah menggunakan izin dan data yang sesuai dengan apa yang diinput pada pengurusan perizinan.
49. Sangat berguna untuk review dokumen ZRA.
50. Sangat bermanfaat untuk kemajuan di internal dan membuat pelaksanaan internal lebih efektif dan efisien.
51. Mengetahui adanya peraturan baru dan sebagai edukasi di unit pelayanan.
52. Cukup membantu dalam implementasi kedepannya.
53. Media kontrol bagi instansi perusahaan, fungsi kontrol bersama terhadap fasilitas serta kontinuitas dalam menjalankan program proteksi radiasi.
54. Dengan adanya instansi, pemilik instalasi lebih tahu apa yang diperlukan petugas di lapangan.
55. Sarana untuk menyampaikan kendala di lapangan yang tidak dipenuhi oleh RS kepada pihak manajemen RS.
56. Membantu dalam pengecekan menyeluruh tentang keselamatan di tempat kerja.

57. Parameter instalasi terhadap standar pelayanan, keamanan dan administrasi pelaporan.
58. Untuk memantau kegiatan di bidang nuklir/radiasi dan kelengkapan perizinan pelayanan radiologi.
59. Meningkatkan kinerja di instalasi dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang.
60. Agar terpantau sesuai dengan kenyataan di lapangan dan inspektur bisa menjelaskan kepada pihak terkait rumah sakit jika PPR mengalami kendala tentang perizinan.
61. Tim inspeksi sangat membantu dalam memperbaiki situasi terutama birokrasi yang sering kali susah ditembus oleh PPR.
62. Sebagai bentuk penegasan kepada pemegang izin. Agar pemilik izin lebih bertanggung jawab, tertib, dan aktif dalam pengawasan instalasi radiasi, senantiasa memperhatikan segala aspek dan standar keselamatan sehingga lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan yang bekerja di radiasi, serta memenuhi kebutuhan dan kekurangan yang ada pada instalasi secara cepat.
63. Lebih terstruktur dan teratur dalam pengurusan perizinan.
64. Bermanfaat untuk memberikan peringatan terhadap rumah sakit.
65. Memastikan aturan BAPETEN dipatuhi dan pentingnya peran PPR/radiografer.
66. Membantu dalam mengkomunikasikan dan menjelaskan peraturan BAPETEN yang berlaku kepada manajemen RS dan menekan manajemen untuk memberlakukan peraturan tersebut di instansi.
67. Membantu dalam mengevaluasi ketersediaan SDM, alat dan ruang kerja sesuai dengan persyaratan keamanan dan keselamatan radiasi.
68. Mencegah terjadinya penyimpangan dalam pemanfaatan radiasi.
69. Adanya koreksi dari pihak eksternal untuk memperbaiki sistem kerja yang sudah ada.
70. Memberikan koreksi apakah sudah benar dalam menerapkan dan menangani peralatan yang mengandung zat radioaktif, selanjutnya memberikan rasa aman dan terlindungi dalam bekerja.

71. Lebih tertib dokumen, perizinan, dan pemeliharaan alat dengan kalibrasi per tahun dan UKES 4 tahun sekali.
72. Sebagai evaluasi dalam implementasi regulasi dan keselamatan kerja.
73. Terjalin komunikasi yang baik.
74. Memberikan masukan kepada instansi tentang apa yang harus dilakukan dalam pelayanan yang berisiko radiasi, terutama untuk MCU karyawan.
75. Pengelolaan dokumen terkait lebih tertata.
76. Pelanggan LPFK Surakarta menjadi tertib mengembalikan dosimeter.
77. Membantu untuk mengevaluasi keefektifan peraturan dan implementasi yang sedang berjalan.
78. Inspeksi memberikan pengawasan langsung di lapangan.
79. Bisa lebih prepare dalam bertugas dan selalu mengikuti peraturan yang berlaku.
80. Bisa memberi teguran kepada manajemen jika ada ketidaksesuaian peraturan dengan lapangan sehingga manajemen semakin patuh.
81. Sangat membantu dalam penentuan pembatasan dosis dan keamanan radiasi.
82. Dapat berdiskusi mengenai kendala yang ditemui di lapangan dan mendapatkan solusi dari BAPETEN.
83. Menyelaraskan antara laporan keselamatan fasilitas dengan kondisi lapangan yang ada.
84. Untuk refreshing kepatuhan terhadap peraturan dan keadaan riil di lapangan sehingga bisa berkesinambungan tetap menjaga keselamatan, kesehatan kerja, dan keamanan penggunaan sumber radioaktif di lingkungan kerja.
85. Menjaga kesesuaian laporan dan kelengkapan dokumen terkait inspeksi.
86. Lebih riil untuk pemeriksaan, bukan sekadar data.
87. Dapat menghindari ketidaksesuaian prosedur atau peraturan pada pekerjaan.
88. Mampu menunjukkan efisiensi sistem di lapangan.

89. Membuat pengguna semakin terorganisir dan terarah secara tepat.
90. Mengetahui sistem yang berjalan di perusahaan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
91. Meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan adanya stiker hijau.
92. Menjamin tidak terjadinya ketidaksesuaian dan perubahan informasi antara pemegang izin dan BAPETEN.
93. Dapat mempermudah proses perizinan.
94. Membantu sosialisasi dengan pemilik ZRA.
95. Sebagai referensi untuk perbaikan kekurangan pengetahuan tentang perizinan, persyaratan teknis dan administrasi, pengetahuan tentang pelayanan, ilmu terkait regulasi.
96. Membantu PPR dalam menghadapi kesulitan di lapangan dengan memberikan saran/solusi secara langsung.
97. Meningkatkan kepatuhan pada aturan yang berlaku.
98. Memastikan semua peraturan, prosedur, administrasi, dan keamanan terlaksana dengan baik dan benar.
99. Memberikan jaminan dan kepastian hukum dalam bekerja.
100. Sebagai assessment terkait penerapan program proteksi dan keselamatan.
101. Lebih teratur dalam pemanfaatan iptek nuklir.
102. Membantu pihak di faskes dan PI untuk lebih memahami masalah keselamatan dan penggunaan sumber radiasi pengion.
103. Perbaikan untuk sistem proteksi dan keselamatan radiasi bagi pekerja radiasi dan masyarakat.
104. Agar semua instansi semakin disiplin dalam menjalankan kewajiban pengurusan perizinan alat.
105. Kunjungan inspeksi bermanfaat sebagai wadah interaksi dan komunikasi antara BAPETEN dan pengguna perizinan, terutama yang berhubungan dengan perizinan alat sinar-x di RS.
106. Menambah semangat kerja.

107. Agar dapat menerapkan peraturan BAPETEN secara benar agar terjamin keselamatan radiasi bagi pengguna khususnya pekerja, pasien, dan masyarakat sekitar.
108. Untuk memperbaiki kondisi di lapangan sesuai peraturan dan melakukan pengukuran kebocoran radiasi oleh inspektur inspeksi.
109. Mengawasi pengguna untuk lebih baik dan efektif dalam menggunakan FRZR.
110. Agar memahami bahaya radiasi dan memahami segala peraturan yang telah ditetapkan.

4.2.8 Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN

1. Memberikan nomor WA CP yang *standby* untuk pelayanan perizinan.
2. Mempertahankan proses perizinan yang sudah baik dan selalu menginformasikan jika ada peraturan atau informasi terbaru terkait perizinan.
3. Persyaratan izin lebih disederhanakan.
4. Mensosialisasikan alur dan persyaratan hal-hal terkait izin lingkungan usaha yang berkaitan dengan radiasi/radioaktif yang melibatkan KLHK.
5. Kemampuan personil harus selalu ditingkatkan.
6. Peningkatan sistem IT yang handal dalam pelaksanaan perizinan berbasis online.
7. Meningkatkan kecepatan waktu proses perizinan untuk mengakomodasi dinamika proses perizinan yang tinggi.
8. Penerapan *graded approach* yang lebih nyata terhadap persyaratan teknis perizinan berdasarkan tingkat risiko keselamatan fasilitas.
9. Sistem perizinan yang terintegrasi dengan layanan pelimbahan (balis dan elira) perlu ditingkatkan kembali.
10. Memberikan penilaian secara lebih terbuka, namun konsisten dalam pengawasan.
11. Penerbitan SIB sesuai standar mutu layanan.
12. Terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

13. Perizinan baru masih sulit karena banyak persyaratan yang harus disesuaikan. Mohon untuk lebih banyak berkomunikasi dengan pihak kami jika ada kendala dalam pengajuan izin.
14. Meningkatkan sistem BAPETEN dengan OSS.
15. Diharapkan database/sistem bisa lebih siap agar kendala proses perizinan online sebelumnya tidak terulang kembali.
16. Pabrik **zircon** seharusnya punya izin penyimpanan *tenorm*.

4.2.9 Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN

4.2.9.1 Saran untuk Proses Peraturan di IBN

1. Meningkatkan pelayanan, terutama dalam pembinaan.
2. Menginformasikan secara cepat jika ada perubahan atau *update link* peraturan.
3. Meningkatkan sosialisasi mengenai peraturan di BAPETEN, khususnya dengan *stakeholder*.
4. Mengevaluasi dan memberikan kebijakan khusus implementasi terhadap ketentuan baru.
5. Peraturan yang dibuat perlu mempertimbangkan pendekatan bertingkat (*graded approach*) dan dituangkan secara eksplisit pada peraturan apabila memungkinkan.
6. Konsultasi publik untuk rancangan peraturan harus mengundang *stakeholder* yang benar-benar mewakili calon pengguna.
7. Konsultasi publik dalam pembentukan peraturan perundangan dilakukan kepada *stakeholder* secara lebih luas dengan waktu yang cukup untuk memberi masukan.
8. Peraturan terkait dengan perubahan nama BATAN menjadi BRIN perlu direvisi segera.
9. Merincikan kembali mengenai penjelasan pasal-pasal nya agar dapat menjadi dasar yang kuat bagi Pemegang Izin dalam penerapannya.
10. Harus menjadi komplementer UU Cipta Kerja.
11. Lebih menginformasikan pelaksanaan penyusunan draft dan uji publik sehingga keterlibatan pengguna semakin besar.

12. Secara umum peraturan BAPETEN sudah mengikuti regulasi internasional (IAEA). Terus melakukan pemantauan terkait kemungkinan adanya perubahan regulasi di level internasional.
13. Meningkatkan pelayanan terhadap proses peraturan dengan mengedepankan kemampuan terapan dalam kehidupan masyarakat dan tidak boleh terlalu kaku.
14. Kontak teknis pelaksana instalasi juga ditembusi informasi *update* peraturan karena BRIN tata dinas disposisi masih adaptasi.
15. Tetap *update* sesuai dengan standar IAEA dan mengejar perkembangan teknologi reaktor yang ada saat ini sehingga mampu mengakomodasi aspek legal keselamatan pengoperasian pada setiap produk teknologi reaktor.
16. Lebih fleksibel dan disesuaikan dengan kondisi masing-masing fasilitas.

4.2.9.2 Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di IBN

1. Sangat bermanfaat untuk memudahkan perizinan.
2. Penerapan peraturan dapat membuat keselamatan kerja menjadi lebih baik dan dapat mencegah risiko buruk yang mungkin terjadi.
3. Peraturan sangat bermanfaat dalam melindungi keselamatan personil/petugas, masyarakat, dan lingkungan.
4. Memberikan kenyamanan, melindungi serta menjamin keselamatan dan keamanan pekerja radiasi dan orang lain di Instalasi Nuklir maupun Fasilitas Nuklir dalam pelaksanaan kegiatan pemanfaatan bahan nuklir atau zat radioaktif.
5. Peraturan tentang keselamatan membantu saya untuk lebih mematuhi setiap peraturan tentang keselamatan yang ada.
6. Memperjelas alur proses dan menyelaraskan dengan kepentingan lainnya.
7. Agar sesuai dengan ketentuan regulasi.
8. Menjadi panduan dalam bekerja dan pengambilan keputusan.

4.2.10 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di IBN

4.2.10.1 Saran untuk Proses Inspeksi di IBN

1. Menjadwalkan waktu proses pembinaan.
2. Koordinasi yang lebih efektif dan efisien untuk jenis inspeksi yang sama dengan melibatkan lebih dari satu instansi/unit kerja pada kurun waktu inspeksi yang sama agar teknis pelaksanaan inspeksi lebih baik.
3. Inspektur sering mengalami rotasi di internal BAPETEN sehingga pemahaman dan pengetahuan teknis/lapangan terhadap bidang yang diinspeksi tidak konsisten.
4. BAPETEN mengirim *draft* jadwal inspeksi terencana dalam setahun.
5. Meningkatkan kemampuan personil BAPETEN agar wawasan semakin luas dan kompetensi SDM lebih diperhatikan.
6. Frekuensi inspeksi dapat dikurangi dengan mengintegrasikan beberapa objek inspeksi, misalnya inspeksi keselamatan lingkungan disatukan dengan inspeksi/audit limbah.
7. Inspeksi perpanjangan izin operasi lebih fokus kepada hal-hal baru dari data yang sebelumnya di-*submit*, tidak diperlakukan seperti pendaftaran izin baru agar proses pengajuan perpanjangan tidak harus 3 tahun sebelum habis masa berlaku.
8. Adanya pembinaan terhadap tindak lanjut inspeksi.
9. Terus memperbaiki komunikasi dengan pelanggan dan pelaksanaan inspeksi sehingga menghasilkan layanan dari BAPETEN yang terbaik.
10. Sebaiknya lebih menyeluruh ke setiap fasilitas karena inspeksi perizinan impor pembangkit radiasi pengion sebelumnya melalui zoom sehingga belum ada tindak lanjut dan lebih dimudahkan karena kami belum bisa melakukan impor terkait produk x-ray.
11. Semoga inspeksi yang dilakukan lebih profesional dan konsisten antar inspektor.
12. Dengan adanya transformasi organisasi BATAN menjadi BRIN, proses surat menyurat dapat diantisipasi ketertelusurannya sehingga fasilitas audit memiliki kesiapan yang cukup dalam menghadapi agenda inspeksi.

4.2.10.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di IBN

1. Untuk mengontrol terkait apa yang harus dilakukan kepada pemegang izin.
2. Dapat memberikan masukan dan saran untuk perbaikan pelaksanaan keselamatan radiasi di perusahaan.
3. Untuk meninjau dan membantu perbaikan atau evaluasi implementasi di instalasi.
4. Inspeksi bermanfaat dalam menilai kecukupan dan kepatuhan terhadap peraturan.
5. Untuk memastikan fasilitas beroperasi sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan dalam kondisi izin yang diberikan, sehingga ada jaminan instalasi atau fasilitas beroperasi secara aman dan selamat.
6. Memastikan bahwa instalasi telah memenuhi LAK dan program proteksi.
7. Sangat bermanfaat terutama untuk mempertahankan yang sudah baik, memperbaharui, dan memperbaiki yang kurang saat operasi maupun tidak.
8. Kerja lebih terorganisir.
9. Sebagai bagian dari eksternal audit.
10. Untuk perbaikan penerapan aspek-aspek keselamatan di fasilitas.
11. Inspeksi membantu kami untuk selalu mematuhi setiap peraturan dan menanggulangi setiap temuan yang ada sebelumnya.
12. Peningkatan kualitas.
13. Menjadi kontrol bagi keselamatan instalasi, fasilitas, pekerja, lingkungan dan masyarakat.
14. Membantu penerapan proteksi dan keselamatan radiasi.
15. Sebagai kontrol pada kegiatan kerja pengelolaan instalasi nuklir.
16. Menjamin seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai perizinan, peraturan dan prosedur yang berlaku sehingga tercapai kemanan, keselamatan, dan kesehatan kerja..

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei, diperoleh kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPETEN secara keseluruhan adalah 3,46. Sedangkan IKM pada strata FRZR sebesar 3,46 dan IKM pada strata IBN sebesar 3,45. 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 3,44; proses peraturan sebesar 3,41 dan proses inspeksi sebesar 3,52. 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 3,44; peraturan adalah 3,41; dan inspeksi adalah 3,52. 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 kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online, etika dalam berkomunikasi dan kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan. Sedangkan pada proses peraturan adalah unsur kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM dan proses inspeksi adalah unsur jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI.

Pada strata IBN nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,45; peraturan adalah 3,41; dan inspeksi adalah 3,4. 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 kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan dan kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan. Pada proses peraturan adalah keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit, Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain dan kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM. Sedangkan pada proses inspeksi adalah kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) dan pembinaan inspektur kepada pengguna.

Pada strata FRZR instansi yang disurvei dalam kegiatan ini adalah instansi kesehatan dan industri. Untuk instansi kesehatan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,38; peraturan adalah 3,35; dan inspeksi adalah 3,50. 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 Etika dalam berkomunikasi. Sedangkan pada proses peraturan adalah unsur kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM dan pada proses inspeksi adalah unur jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI.

Pada instansi industri, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,46; peraturan adalah 3,43; dan inspeksi adalah 3,53. 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 informasi perizinan online dan kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan. Sedangkan pada proses peraturan tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya. Untuk proses inspeksi yang perlu ditingkatkan adalah unsur pembinaan inspektur kepada pengguna.

Lampiran

- 1. Daftar Pertanyaan Responden**
- 2. Daftar Responden**

1. Perizinan FRZR

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1 .Alur Perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	1 .Alur Perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2 . Persyaratan Perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	2 . Persyaratan Perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online [Realitas yang dirasakan responden]	3. Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin [Realitas yang dirasakan responden]	4. Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Keandalan sistem perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	5. Keandalan sistem perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online [Realitas yang dirasakan responden]	6. Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Etika dalam berkomunikasi [Realitas yang dirasakan responden]	8. Etika dalam berkomunikasi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Kewajaran biaya perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kewajaran biaya perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Kecepatan penanganan pengaduan [Realitas yang dirasakan responden]	11. Kecepatan penanganan pengaduan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
12. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	12. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
13. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	13. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

2. Peraturan FRZR

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) [Realitas yang dirasakan responden]	1. Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit [Realitas yang dirasakan responden]	2. Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain [Realitas yang dirasakan responden]	4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain [Realitas yang dirasakan responden]	5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	6. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Kejelasan isi peraturan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	7. Kejelasan isi peraturan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM [Realitas yang dirasakan responden]	8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	11. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

3. Inspeksi FRZR

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas [Realitas yang dirasakan responden]	1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) [Realitas yang dirasakan responden]	2. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	3. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) [Realitas yang dirasakan responden]	4. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi [Realitas yang dirasakan responden]	5. Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	6. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
7. Etika Inspektur [Realitas yang dirasakan responden]	7. Etika Inspektur [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI [Realitas yang dirasakan responden]	8. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Pembinaan inspektur kepada pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	10. Pembinaan inspektur kepada pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan [Realitas yang dirasakan responden]	11. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
12. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	12. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

1. Perizinan IBN

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1 .Alur Perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	1 .Alur Perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2 . Persyaratan Perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	2 . Persyaratan Perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	3. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Etika petugas dalam pelayanan perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	4. Etika petugas dalam pelayanan perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Kewajaran biaya perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	5. Kewajaran biaya perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Kenyamanan lingkungan perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	7. Kenyamanan lingkungan perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Keamanan proses perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	8. Keamanan proses perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
11. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	11. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

2.Peraturan IBN

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan) [Realitas yang dirasakan responden]	1. Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit [Realitas yang dirasakan responden]	2. Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan [Realitas yang dirasakan responden]	3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain [Realitas yang dirasakan responden]	4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain [Realitas yang dirasakan responden]	5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	6. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Kejelasan isi peraturan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	7. Kejelasan isi peraturan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM [Realitas yang dirasakan responden]	8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	11. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

3. Inspeksi IBN

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas [Realitas yang dirasakan responden]	1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) [Realitas yang dirasakan responden]	2. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	3. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi [Realitas yang dirasakan responden]	4. Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	5. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6 Etika Inspektur [Realitas yang dirasakan responden]	6 Etika Inspektur [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
7. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI [Realitas yang dirasakan responden]	7. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas [Realitas yang dirasakan responden]	8. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Pembinaan inspektur kepada pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	9. Pembinaan inspektur kepada pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	11. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

1. DKKN

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? [Realitas yang dirasakan Responden]	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? [Realitas yang dirasakan responden]	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? [Realitas yang dirasakan responden]	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan? [Realitas yang dirasakan responden]	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? [Realitas yang dirasakan responden]	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? [Realitas yang dirasakan responden]	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? [Realitas yang dirasakan responden]	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? [Realitas yang dirasakan responden]	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? [Realitas yang dirasakan responden]	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

**Daftar Responden FRZR
FRZR**

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
1.	Siloam Hospital Denpasar	Jl.Sunset Road No.818 Kuta	Bali
2.	RSUD Tabanan	Jl.Pahlawan 14, Tabanan Bali	Bali
3.	RSU Kertha Usada	Jl Cendrawasih 5-7 Singaraja Bali	Bali
4.	RSU. Surya Husadha Denpasar	Jalan Pulau Serangan No. 7 Denpasar	Bali
5.	Kenak Medika	Ubud, Gianyar, Bali	Bali
6.	Rumah Sakit Umum Payangan	Jl. Giri Kesuma, Payangan, Gianyar	Bali
7.	Rumkit Tk.Ii Udayana	Jl. Pb Sudirman No. 1 Denpasar	Bali
8.	Bimc Ubud (Siloam Clinic Ubud)	Jalan Raya Sanggihan No.21, Banjar Lungsiakan, Kedewatan, Ubud, Gianyar, Bali	Bali
9.	Laboratorium Bio Medika Denpasar	Jl. Wr. Supratman No. 62 Denpasar	Bali
10.	Siloam Medika Cangu (Bali Orion Citra)	Jl. Raya Cangu No.168, Br Tandeg, Tibubeneng, Kuta Utara, Badung, Bali.	Bali
11.	RSUD Tangguwisata	Jl Raya Seririt-Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali	Bali
12.	Sub Instalasi Radioterapi RSUp Sanglah Denpasar	Jl. Diponegoro, Dauh Puri Klod, Denpasar Barat - Bali	Bali
13.	RSD Mangusada Kabupaten Badung	Jalan Raya Kapal, Mangupura, Mengwi, Kapal, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351	Bali
14.	Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali	Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli-Bali	Bali
15.	RSUD Bali Mandara	Jl. Bypass Ngurah Rai No.548, Sanur Kauh, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali	Bali
16.	RSU Surya Husadha Ubung	Jl. Cokroaminoto No 356 Denpasar	Bali
17.	Praktek Drg. Hilda Suherman	Jl Bayu Suta I/4 , Buleleng	Bali
18.	RS Murni Teguh Tuban Bali	Jl Raya Tuban No. 1 A, Tuban-Kuta, Kab. Badung. Bali	Bali
19.	Padma Bahtera Medical Centre	Jl. Hayam Wuruk No 240 Denpasar	Bali
20.	PT Rerined Bangka Tin	Kawasan Industri Jelitik Sungailiat-Kabupaten Bangka	Bangka Belitung
21.	PT Babel Inti Perkasa	Lintang, Belitung Timur	Bangka Belitung

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
22.	PT Stanindo Inti Perkasa	Pangkal Pinang	Bangka Belitung
23.	PT. Refined Bangka Tin	Kawasan Industri Jelitik Sungailiat, Bangka, Prov. Bangka Belitung	Bangka Belitung
24.	CV. Venus Inti Perkasa	Jl. Tpi Ketapang, Kel. Temberan, Kec. Bukit Intan, Pangkalpinang, Bangka Belitung	Bangka Belitung
25.	PT Mitra Stania Prima	Kawasan Industri Jelitik, Sungailiat, Bangka Belitung	Bangka Belitung
26.	PT. Mutiara Prima Sejahtera / CV. Venus Inti Perkasa	Koba Bangka Tengah / Pangkalpinang Bangka	Bangka Belitung
27.	PT.Timah Tbk	Jl. Jenderal Sudirman No. 51, Pangkal Pinang, Bangka, Kepulauan Bangka Belitung 33121	Bangka Belitung
28.	PT. Menara Cipta Mulia	Dusun Padang Rt 07 Desa Mentawak Kecamatan Kelapa Kampit Kabupaten Belitung Timur Propinsi Kepulauan Bangka Belitung	Bangka Belitung
29.	RSUD Belitung Timur	Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan	Bangka Belitung
30.	Rumah Sakit Pratama Bangka Tengah	Jl. Raya Sungkap Desa Namang Kecamatan Namang Kabupaten Bangka Tengah Bangka Belitung	Bangka Belitung
31.	RS Siloam Bangka	Jl. Soekarna Hartati No. 6, Dul, Kec. Pangkalan Baru, Kab. Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung 33684	Bangka Belitung
32.	PT Kwarta Pratama Teknik	Jl. Raya Tanjung Barat No.81e Tanjung Barat, JagakaRSa - Jakarta Selatan - 12530 Warehouse : Cilegon - Banten	Banten
33.	PT. Pratita Prama Nugraha	Jalan Tegal Rotan No 28 Pondok Aren, Tangerang Selatan	Banten
34.	PT.Sanfang Indonesia	Cikande Serang	Banten
35.	PT Industri Nuklir Indonesia	Kawasan PuspiPTek Gedung 70, Serpong, Tangerang Selatan	Banten
36.	PT. Dipy Inti Energi	Jl. Sunan Kudus Ii, Link. Warung Juet No. 135, Rt 03/Rw 02, Samangraya, Cilegon	Banten
37.	Sinergy Indo Pratama	Perum Taman Krakatau, Blok N10 No. 4, Margatani, Kec. Kramatwatu, Kab. Serang	Banten
38.	PT. Starmas Inti Aluminium Industry	Kawasan Industri & Pergudangan Cikupa Jl. Cikupa Mas Raya No. 16 Cikupa Tangerang 15710, Banten Indonesia	Banten
39.	PT Trinseo Materials Indonesia	Jl Raya Merak Km 117.5 Ds Gerem Merak Banten 42438 - Indonesia	Banten
40.	PT Horiba Indonesia	Jalan Jalur Sutera Blok 20a No.16-17, Panunggangan Timur, Kunciran, Tangerang	Banten

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
		15144	
41.	PT Pesat Servis Industri	Jl Raya Pamulang Ii Rt 003 Rw 001 No.26 Pondok Benda Pamulang Tangerang Selatan 15416	Banten
42.	PT. Indonesia Stanley Electric	Jl. Millenium Raya Blok G1, Kawasan Industri Millenium Peusar Panongan Tangerang Banten 15710	Banten
43.	Koperasi JKRL Nuklindo	Plaza Ciputat Mas Blok B Kav. P Jl. Ir. H. Juanda No. 5a, Ciputat Timur, Tangerang Selatan	Banten
44.	RS Misi Lebak	Jl Multatuli No 41 Muara Ciujung Timur Rangkasbitung	Banten
45.	RSUD Balaraja	Jl. Rumah Sakit No.88 Ds. Tobat Kec. Balaraja Kab. Tangerang	Banten
46.	RS Tiara	Jl. Beringin Raya No. 3-5, Nusa Jaya - Tangerang, Banten 15116	Banten
47.	Laboratorium Klinik Biomed Serang	Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 59 Cimuncang Kota Serang - Banten	Banten
48.	RS Kurnia Serang	Jl. Raya Cilegon No.Km. 08, Pejaten, Kec. Kramatwatu, Kabupaten Serang, Banten 42616	Banten
49.	Laboratorium PT. Global Kharisma Indah	Jl. Kh. Wasyid Link Priuk Rt005 Rw 003 Sukmajaya Jombang Kota Cilegon Banten	Banten
50.	PT D&V International Makmur Gemilang	Foresta Business Loft 3 No.1, Jl. Bsd Boulevard Utara, Bsd City, Kec. Pagedangan, Kab.Tangerang, Banten.	Banten
51.	Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang	Jl. Ahmad Yani No 9 Kota Tangerang	Banten
52.	PT Utama Pratama Medika/RS Emc Tangerang	Jl Kh Hasyim Ashari No 24 Kota Tangerang-Banten	Banten
53.	PT Pelita Reliance Internasional Hospital	Central Business District Lot. Ix, Jl. Boulevard Bsd Tim., Lengkong Gudang, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15321	Banten
54.	Mayapada Hospital Tangerang	Jl. Honoris Raya Kav 6 Kota Modern Tangerang 15117	Banten
55.	Kai Medika	Jl Kh Mas Mansyur No 2 Kunciran, Pinang Kota Tangerang Banten 15145	Banten
56.	RS Mulya	Jl. Kh Hasyim Ashari Sudimara Pinang Kota Tangerang - Banten	Banten
57.	PT. Multi Akses Jaya	Ruko Icon Business Park Bsd Blok S No.02, Jl.Raya Cisauk, Sempora, Cisauk, Tangerang – Banten 15345	Banten
58.	Klinik Mom & Child / Medika Sehat Lestari	Jl. Raya Kelapa Dua, Ruko Pda Kav. 25-29, Gading Serpong, Kab. Tangerang, Banten	Banten

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
59.	RSUD Dr Dradjat Prawiranegara	Jalan Rumah Sakit No 1 Kota Serang	Banten
60.	Puskesmas Panunggangan Barat	Jl. Bango Raya Panunggangan Barat Cibodas	Banten
61.	RS Mayapada Tangerang	Modernland Jl Honoris Raya Kav.6, Kelapa Indah, Tangerang, Banten	Banten
62.	Siloam Hospitals Lippo Village	Jl. Siloam No 6, Lippo Village Karawaci, Kabupaten Tangerang, Banten	Banten
63.	RSU Bhakti Asih	Jl.Raden Saleh No.10 Karang Tengah Ciledug Tangerang Banten	Banten
64.	RSUD Kota Cilegon	Jl. KaPTen Pierre Tendean Km 3 Cilegon	Banten
65.	Klinik Krakatau Medika Serang	Jl Kol Tb Suwandi Kavling Kemunign No 1 Serang	Banten
66.	Rumah Sakit As-Syifa	Jl. Gerak Alam Rt 13. Manna. Bengkulu Selatan	Bengkulu
67.	RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu	Jl. Let.Jend. Basuki Rahmat No. 1, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu	Bengkulu
68.	Departemen Fisika Fmipa Ugm	Sekip Utara, Bls 21: Yogyakarta	DIY
69.	RSU Rizki Amalia Medika	Jl. Brosot - Wates Km.5 Jogahan, Bumirejo, Lendah, Kulon Progo, Diy	DIY
70.	RS JIH	Jl Ringroad Utara No 160 Concat Depok Sleman Diy	DIY
71.	RSU Rizki Amalia	Jl Wates Purworejo Km 10 Kalidengen Temon Kulon Progo Yogyakarta	DIY
72.	Lab Parahita Yogyakarta	Jl Dr Sutomo No 10	DIY
73.	Yayasan Bina Mitra Husada (RSU Rachma Husada)	RSU Rachma Husada Bantul	DIY
74.	RSUD Kota Yogyakarta	Jl. Wirosaban No. 1 Yogyakarta	DIY
75.	RS Bethesda	Jl. Jendral Sudirman No. 70 Yogyakarta	DIY
76.	Klinik Utama Annur Yogyakarta	Ruko Tandan Raya C6-C7 Ringroad, Sorowajan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198	DIY
77.	RS Santa Elisabeth Bantul Yogyakarta	Ganjuran, Sumbermulyo, Bambanglipuro, Bantul, Yogyakarta	DIY
78.	RS Pratama Yogyakarta	Jl Kolonel Sugiyono No 98 Yogyakarta	DIY
79.	Krisma Jaya Mandiri	L. BabaRSari Ruko BabaRSari Permai R1 No.Mor 26, Tambak Bayan, Caturtunggal, Depok, Sleman Regency, Special Region Of Yogyakarta 55281	DIY
80.	RSU Santo Yusup Boro	Boro, Banjarasri, Kalibawang, Kulon Progo	DIY
81.	RSUD Sleman	Jl. Bhayangkara No.48 Triharjo, Sleman,	DIY

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
		Yogyakarta	
82.	RS Pku Muhammadiyah Yogyakarta	Jl Kh Ahmad Dahlan No 20 Yogyakarta	DIY
83.	RS Dr Soetarto Yogyakarta	Jl Juwadi No:19 Kotabaru Yogyakarta	DIY
84.	RS Siloam Yogyakarta / PT. Taruna Perkasa Megah	RS Siloam Yogyakarta, Jl. Laksda Adisucipto No 32-34 Demangan, Kec. Gondokusuman, Yogyakarta 55221	DIY
85.	RSUP Dr Sardjito Yogyakarta	Jl. Kesehatan No. 1 Sekip, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281	DIY
86.	RSGM UMY	Jl. Hos Cokroaminoto No. 17 Wirobrajan Yogyakarta	DIY
87.	RS Bunga Bangsa Medika	Jl. Lili Kembang Rt01 Rw 61 Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta 55282	DIY
88.	PT Sucofindo	Jalan Raya Pasar Minggu Kav. 34 Jakarta Selatan	DKI Jakarta
89.	PT Berkat Jaya Mayandra	The Mansion Bougenville, Tower Fontana	DKI Jakarta
90.	PT Nusa Tambang Pratama	Gd Sopodel Tower B Lantai 21, Mega Kuningan, Jakarta Selata	DKI Jakarta
91.	PT Prima Dowandju	Jl. Kamboja No 13 Rt/Rw.002/003 Meruya Utara Kembanban Jakarta Barat 11620	DKI Jakarta
92.	PT Antam, Tbk	Pulogadung, Jakarta Timur	DKI Jakarta
93.	PT Panasonic Manufacturing Indonesia	Jl. Raya Bogor Km. 29, Gandaria, Pekayon, Pasar Rebo - Jakarta Timur	DKI Jakarta
94.	PT. Jakarta Cakratunggal Steel Mills	Jalan Raya Bekasi Km 21-22 Pulogadung Jakarta Timur	DKI Jakarta
95.	Sucofindo	Jl Cumi No 33 - 34 Tg Priok Jakarta Utara	DKI Jakarta
96.	PT Nesitor	Central Cikini Building, Blok 58.M-N, Jl. Cikini Raya 58, Jakarta Pusat 10330	DKI Jakarta
97.	PT Radiant Utama Interinsco, Tbk	Jl. KaPTen Tendean No.24, Rt.1/Rw.1, Pela Mampang, Kec. Mampang PrPT., Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12720	DKI Jakarta
98.	PT Spektris Metalab	Jl. Tanah Abang I No. 12d Jakarta Pusat 10160	DKI Jakarta
99.	Eni Muara Bakau B.V	Pondok Indah Office Tower 3 Floor 19 -21 Jakarta Selatan	DKI Jakarta
100.	PT. Nusantara Parkerizing	Jl. Raya Bogor Km. 27 Kalisari/Pekayon Pasar Rebo Jakarta Timur	DKI Jakarta
101.	PT. Shahib Sejati	Ruko Green Terrace, Jl. Kalimalang	DKI Jakarta

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
102.	PT. Ndt Instruments Indonesia	Jl. SiRSak/Casamora Bb-1 JagakaRSa, Jakarta Selatan	DKI Jakarta
103.	PT. Nuklion Fineda Indonesia	Jl. Jatiwaringin Raya No. 7 Cipinang Melayu Jakarta Timur	DKI Jakarta
104.	PT. Eksgon Brother	Jalan Malaka Merah Iii Blok B No.12, Pondok Kopi, Duren Sawit, Jakarta Timur	DKI Jakarta
105.	RS Columbia Asia Pulomas Jakarta	Kayu Putih Raya No 1	DKI Jakarta
106.	PT Multipard Mandiri	Jl. Pisangan Lama Iii No.8 Jakarta Timur 13230 Indonesia	DKI Jakarta
107.	RSUD Budhi Asih	Jl. Dewi Sartika 200, Cawang, Jakarta Timur	DKI Jakarta
108.	Lakespra (Lembaga Kesehatan Penerbang) TNI AU Dr Saryanto DKI Jakarta	Jl Mt Haryono No 41 Rt 1 Rw 1 Jakarta 12770	DKI Jakarta
109.	Klinik Sos Medika	Puri Sakti 10 Cipete, Cilandak, Jakarta Selatan 12410	DKI Jakarta
110.	RS Emc Pulomas	Jl Pulomas Barat Vi No.20 , Kayuputih . Pulo Gadung Jakarta Timur	DKI Jakarta
111.	PT Indosopha Sakti	Jl Mampang Prapatan No.1	DKI Jakarta
112.	Rumah Sakit Medistra	Jl Gatot Subroto Kav 59 Jakarta 12950	DKI Jakarta
113.	PT Amanah Karya Medika (Klinik Utama Zam Zam)	Jl. Rc. Veteran Raya No.3, Rt.2/Rw.11, Bintaro, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12330	DKI Jakarta
114.	RSUD Kembangan	Jalan Topaz Raya Blok F2 No 3 Meruya Utara, Jakarta Barat	DKI Jakarta
115.	RSJ Dr Soeharto Heerdjan Jakarta	Jl Prof Dr Latumeten No. 1 Jakarta 11460	DKI Jakarta
116.	PT Kartika Bina Medikatama	Beltway Office Park, Gedung C, Lt.2. Jl. Ampera Raya No. 9-10 Kel. Ragunan Kec. Pasar Minggu Kota Adm. Jakarta Selatan	DKI Jakarta
117.	RSGM - Fkg Updm(B)	Jl. Bintaro Permai Raya No 3 Jakarta Selatan	DKI Jakarta
118.	Siloam Hospitals Tb Simatupang	Jl. Ra. Kartini N0 08 Cilandak, Jakarta Selatan	DKI Jakarta
119.	PT. Medikaloka Daan Mogot	Jl. Kintamani Raya No 2 Kawasan Daan Mogot Baru	DKI Jakarta
120.	RS.Haji Jakarta	Jl. Raya Pondok Gede Jakarta Timur	DKI Jakarta
121.	Klinik Utama Himawan Halim Dental Clinic(	Jl. Sumenep No 7 Menteng, Jakarta Pusat	DKI Jakarta

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Praktek Drg Himawan Halim)		
122.	PT.Biotech Farma	Jl.Tanah Abang Ii No.28 Jakarta Pusat 10150	DKI Jakarta
123.	PT Elo KaRSa Utama	Jl. Raya Kebayoran Lama No 34e, Jakarta Selatan	DKI Jakarta
124.	RSAL Dr.Mintohardjo	Jl. Benhil No.17	DKI Jakarta
125.	Instalsi Radioterapi RS Kanker Dharmais	Jl. Letjend S.Parman Kav 84	DKI Jakarta
126.	Nurhuda Medical Centre	Jl. Otista Iii No. A13 Jatinegara Jak-Tim	DKI Jakarta
127.	PT.Bumi Paradise	Jl.Kebon Bawang V No.24b	DKI Jakarta
128.	PT. Saranaduta Jasamedika (RS. Pluit)	Jl. Raya Pluit Selatan No 2 Jakut	DKI Jakarta
129.	PT Sayang Indopet	Jl. Falatehan I No.30, Rt.2/Rw.1, Melawai, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12160	DKI Jakarta
130.	Lakesgilut/RSGM AU	Jl Puntodewo No.1 Komplek Dirgantara Ii Halim Pk.Jakarta Timur	DKI Jakarta
131.	Klinik Santa Maria	Jalan Palmerah Utara I No.1	DKI Jakarta
132.	PT. Inmed Teknotama Cemerlang	Rukan Inkopau Ujung Menteng, Jl. Sultan Hamengkubuwono Ix Km 25. Blok B 31. Kel. Ujung Menteng, Kec. Cakung, Jakarta Timur 13960	DKI Jakarta
133.	RS Siloam Kebon Jeruk	Jl Perjuangan No 8 Jakarta Barat	DKI Jakarta
134.	PT Medika Kesehatan Kerja	Jl. Batu Ampar Iii No. 55 Rt. 011 Rw. 002	DKI Jakarta
135.	PT Philips Indonesia Commercial	PT Philips Indonesia Commercial Gedung Cibis 9 Lantai 10 Jl Tb Simatupang No. 2, Jakarta 12560	DKI Jakarta
136.	Tzu Chi Hospital	Jl. Pantai Indah Kapuk Boulevard Kamal Muara Penjaringan Jakarta Utara 14470	DKI Jakarta
137.	Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta 2	Jl. Hang Jebat Iii Blok F3- Kebayoran Baru-Jakarta Selatan	DKI Jakarta
138.	RS YaRSI	Jl Letjen SoepraPTo Kav 13 Cempaka Putih Jakarta Pusat	DKI Jakarta
139.	RSUD Pasar Rebo	Jl.Tb Simatupang No 30	DKI Jakarta
140.	Rashal Siar Cakra Medika (Siloam Hospitals Asri)	Jalan Duren Tiga Raya No 20, Pancoran, Jakarta Selatan	DKI Jakarta

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
141.	Bpfk Jakarta	Jl. Percetakan Negara No. 23a, Jakarta Pusat	DKI Jakarta
142.	RS Ypk Mandiri	Jl.Gereja Theresia No.22 Menteng Jakarta Pusat	DKI Jakarta
143.	PT.Pramita	Jl.Arteri Kelapa Dua Raya.No.18 Kebon Jeruk Jakarta Barat	DKI Jakarta
144.	RSPAD Gatot Soebroto	Jl. Abdul Rahman Saleh Raya No.24, Rt.10/Rw.5, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10410	DKI Jakarta
145.	RSUP Persahabatan	Jalan PeRSahabatan Raya No.1, Jakarta Timur, 13230	DKI Jakarta
146.	PT Tawada Healthcare	Infinity Building Jl. Raya Kebayoran Lama No. 338. Kebon Jeruk, Jakarta Barat	DKI Jakarta
147.	PT Saba Indomedika	Kedoya Elok Plaza Blok Db33 Jl Panjang No 7-9 Jakarta Barat	DKI Jakarta
148.	PT. Sarana Reka Eltra Kencana	Rukan Artha Gading Niaga Blok H Kav. 28, Jl. Boulevard Artha Gading, Kelapa Gading Barat, Jakarta Utara 14240	DKI Jakarta
149.	PT Intimedika Puspa Indah	Jl. Gading Kirana Utara Blok E 10 No 32, Kelapa Gading, Jakarta Utara - 14250, Indonesia	DKI Jakarta
150.	RSUD Jatipadang	Jl. Raya Ragunan No.16, Rt.5/Rw.11, Ps. Minggu, Kec. Ps. Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12740	DKI Jakarta
151.	RS.Siaga Raya	RS.Siaga Raya.Jl.Siaga Raya Kav. 4-8.Pejaten Barat.Pasar Minggu.Jakarta Selatan.12510	DKI Jakarta
152.	PT. Andini Sarana	Jl. Rawa Sumur Iii Blok Dd No.11 Kawasan Industri Pulogadung	DKI Jakarta
153.	PT Gratia Jaya Mulya	Jl. Boulevard Timur Raya Blok Zc I No. 10 - 11 Kelapa Gading Jakarta Utara 14250	DKI Jakarta
154.	RS.Pon	Jl Mt Haryono Kav 11,Jakarta Timur	DKI Jakarta
155.	RSUD.Prof Dr H Aloei Saboe	Jl.Prof Dr H Aloei Saboe No 82 ,Kel Wongkaditi Kota Gorontalo	Gorontalo
156.	RS St. Theresia	Jl. Dr.Sutomo No.19 Jambi	Jambi
157.	Siloam Hopsitals Jambi	Jl.Soekarno Hatta Paal Merah Jambi	Jambi
158.	PT Hitachi Astemo Bekasi Manufacturing (Ex PT Showa Indonesia Mfg)	Jl. Jababeka Vi Kav. 28-36 Kawasan Industri Jababeka 1, Cikarang, Kab. Bekasi, 17510	Jawa Barat
159.	PT Geoxp	Jl. Galunggung Dalam I No 4	Jawa Barat
160.	PT Indofood Cbp Sukses Makmur Tbk - Nsf Division	Jl Raya Caringin No 353 Padalarang 40553	Jawa Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
161.	PT Indo-Rama Synthetics Tbk	Purwakarta	Jawa Barat
162.	PT Bukit Muria Jaya	Jalan Karawang Spoor, Desa Purwadana, Kec. Telukjambe Timur	Jawa Barat
163.	PT.Surteckariya Indonesia	Komplek Industri Gobel Jl.Teuku Umar Km 29 Telaga Asih Cikarang Barat Bekasi 17520	Jawa Barat
164.	PT. Hankook Tire Indonesia	Jl. Kenari Raya Blok G3-01, Delta Silicon 5 Industrial Park, Cikarang Pusat, Kab. Bekasi	Jawa Barat
165.	PT. Rel-Ion Sterilization Services	Kp. Mariuk Rt.002/002 Gandamekar Kec. Cibitung, Kab. Bekasi Jawa Barat 17530	Jawa Barat
166.	PT Nestle Indonesia Pabrik Karawang	Jl. Surya Pratama Kav. I 37-39 Abc Kawasan Industri Surya CiPTa, Kutanegara, Ciampel, Karawang, West Java 41312	Jawa Barat
167.	PT.Bridgestone Tire Indonesia-Karawang Plant	Kawasan Industri SuryaciPTa Jl Surya Utama Kav 8 - 13 Kec Ciampel Karawang Jawa Barat 41361	Jawa Barat
168.	PT Recsalog Geoprima	Jl. Ratna Niaga No 16 Kotabaru Parahyangan Padalarang Bandung	Jawa Barat
169.	PT. Sanghiang Perkasa	Kawasan Industri Indotaisei Sektor 1a Blok Q 2, Cikampek, Kalihurip, Kec. Cikampek, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41373	Jawa Barat
170.	PT.Teraoka Seisakusho Indonesia	Jl.Permata Raya Lot Ff-1a,Ds.Puseurjaya,Kec.Telukjambe Timur,Karawang 41361,Jawa Barat	Jawa Barat
171.	PT. Utama Teknik Inspeksi	Jl. Cinangka Raya Ciputat Parung No. 290b, Rt 05 Rw 04, Serua, Bojongsari Kota Depok 16517	Jawa Barat
172.	Art Piston Indonesia	Kawasan Industri Surya CiPTa Jl Surya Kencana Kav I-M1fgh Kutamekar Ciampel Karawang	Jawa Barat
173.	PT. Eunsung Indoneia	Kws. Industri Jababeka Iii Cikarang, Bekasi	Jawa Barat
174.	RSU Santa Maria Cilacap	Jl. Jend. Ahmad Yani No.38, Sidakaya Satu, Sidakaya, Kec. Cilacap Sel., Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53211	Jawa Barat
175.	RS Pelabuhan Cirebon	Jl Sisingamangaraja No 45 Cirebon	Jawa Barat
176.	RSUD Pandega Pangandaran	Jl. Merdeka, Pananjung, Kec. Pangandaran, Kabupaten Pangandaran, Jawa Barat 46396	Jawa Barat
177.	RS Mata Cicendo Bandung	Jalan Cicendo No 4 Bandung	Jawa Barat
178.	Global Sekawan Kreasi	Jl. Soekarno Hatta No.581, Binong, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40266	Jawa Barat
179.	RS Mulia Pajajaran / PT. Pradana Anugrah Mulia	Jl. Raya Pajajaran No.98 Kota Bogor, Bogor, Jawa Barat, Indonesia	Jawa Barat
180.	RSUD Kota Bogor	Jl. Dr. Semeru No. 120 Bogor	Jawa Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
181.	RS Hermina Galaxy	Jl. Gardenia Raya Blok.Ba 1 No.11 Grand Galaxy City. Bekasi Selatan	Jawa Barat
182.	RS Azra Bogor	Jl Raya Pajajaran No 219 Bogor 16153	Jawa Barat
183.	Karisma Aradi Health Care	Jl. Raya Cimareme No.235, Cimareme, Kec. Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40552	Jawa Barat
184.	RSUD Kabupaten Indramayu	Jl Murah Nara No.07, Kec Sindang, Kab Indramayu	Jawa Barat
185.	RSU Pakuwon	Jl. Rd. Dewi Sartika No 17 Sumedang	Jawa Barat
186.	RS. Muhammadiyah Bandung	Jl. Kh. Ahmad Dahlan No. 53 Bandung 40264	Jawa Barat
187.	RS Bayukarta	Jl Kertabumi No 44 Karawang	Jawa Barat
188.	Labkesda Kabupaten Bandung Barat	Komplek Cimareme Indah, Jl. Raya Cimareme No.1, Cimareme, Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat	Jawa Barat
189.	RSUD Sumedang	Jl. Palasari No 80 Kotakulon Kec. Sumedang Selatan Kab. Sumedang	Jawa Barat
190.	Insan Mulia Medika	Jl. Pangeran Santri No. 63, Kel. Kota Kulon, Kec. Sumedang Selatan	Jawa Barat
191.	PT. Prima Tunas Surya Medika	Ruko Sentra Onderdil Harapan Indah Blok Ed No. 24, Kota Harapan Indah - Bekasi Barat	Jawa Barat
192.	Bbkpm Bandung	Jl. Cibadak 214 Bandung 40241	Jawa Barat
193.	Balai Besar Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional	Jl.He.Sukma Ds. Wates Jaya Kec.Cigombong Kab. Bogor	Jawa Barat
194.	RS Santo Borromeus	Jl. Ir H. Djuanda No 100 Bandung	Jawa Barat
195.	RSUD Kelas D Pondok Gede	Jl. Jatiwaringin No. 1 Rt 01 Rw 01 Kelurahan Jatiwaringin Pondokgede Kota Bekasi	Jawa Barat
196.	Klinik Raditya Medical Center Depok	Komp Ruko Pesona Khayangan No 9 Jl Margonda Raya No 45 Depok	Jawa Barat
197.	Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat	Jl.Kolonel Mastuti Km 7, Kec Cisarua, Kab.Bandung Barat	Jawa Barat
198.	RS.Permata Cibubur	Jl.Alternatif Cibubur Cileungsi No.6a Bekasi	Jawa Barat
199.	RSU Bhakti Yudha	Jl Ry Sawangan No 2a, Pancoran Mas, Depok. 16436	Jawa Barat
200.	RSUD Kelas D Jatisampurna	Jl. Raya Kranggan No. 26, Jatisampurna, Kec. Jatisampurna. Bekasi	Jawa Barat
201.	CV Amanah	Jl. Gunung Sabeulah No 16 Tawang Kota Tasikamalaya	Jawa Barat
202.	RS Immanuel Bandung	Jl Kopo No 161	Jawa Barat
203.	RSUD Cideres	Jl. Raya Bojong Cideres Majalengka	Jawa Barat
204.	RSUD Lembang	Jl Raya Lembang Km 11,4 No .11 Kabupaten Bandung Barat	Jawa Barat
205.	PT Prodia Widyahusada, Tbk	Jl. Rajiman No.2a, Bandung	Jawa Barat
206.	PT Dewi Sri Piranti Syfa	Jl Arif Rahman Hakin No 1a Karawang	Jawa Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Persada		
207.	Klinik Utama Cahaya Qalbu	Jl. Laswi No.480 Cikopo Ciparay Kabupaten Bandung	Jawa Barat
208.	RS Bhayangkara Sartika Asih/Paranida Lab	Jl.Moch Toha No 369	Jawa Barat
209.	Klinik Paramitra	Jl Moch Toha Bandung	Jawa Barat
210.	RSUD Karawang	Jl. Galuh Mas Raya No.01 Sukaharja Teluk Jambe Timur. Karawang	Jawa Barat
211.	RS Cahya Kawaluyan	Jl.Parahyangan Km 3 Kotabaru Parahyangan Padalarang Bandung Barat	Jawa Barat
212.	Klinik Yakin	Jl.Salakopi Cililin	Jawa Barat
213.	RSUD Cibabat Cimahi	Jl Jnd.H Amir Machmud No.140 Cibabat Kota Cimahi	Jawa Barat
214.	RS Emc Sentul	Jl. Mh.Thamrin Kav 57 Sentul Bogor 16810	Jawa Barat
215.	RS Mh Thamrin Cileungsi	Jl.Raya Narogong Km 16,Limus Nunggal,Cileungsi, Bogor .16820	Jawa Barat
216.	Medikaloka Sejahtera_RS Hermina Bekasi	Jl Kemakmuran No 39 Margajaya Bekasi	Jawa Barat
217.	Parahita Diagnostic Center Bekasi	Suncity Square, Ruko, Jl. Mayor Madmuin Hasibuan No.36, Rt.004/Rw.002, Marga Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17141	Jawa Barat
218.	RSKGM Kota Bandung	Jl.Ll.Re.Martadinata No.45	Jawa Barat
219.	RSP Onpad	Jl.,Eikman 38	Jawa Barat
220.	UPT Pusat Pelayanan Kesehatan Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor	Jalan Raya Tlajung Udik, Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor 16962	Jawa Barat
221.	RS Trimitra Cibinong Bogor	Jl. Raya Jakarta Bogor Km 43 Cibinong Bogor 16916	Jawa Barat
222.	RSUD Waled	Jl. Prabu Kiansantang No.4 Waled Kab. Cirebon	Jawa Barat
223.	RS Sentra Medika Langut	Jl Raya Langut No.100 Desa Langut Kec Lohbener Kab Indramayu .Jawa Barat	Jawa Barat
224.	Rumah Sakit Mitra Plumbon	Jl. Raya Plumbon Km 11, Plumbon Kab. Cirebon - Jawa Barat - 45155	Jawa Barat
225.	RSUD Leuwiliang	Jl. Cibeber 1 Leuwiliang	Jawa Barat
226.	Laboratorium Klinik Pro Medika	Jl. Raya Jatinangor No.26, Cibeusi, Kec. Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363 (Laboratorium Pro Medika)	Jawa Barat
227.	Instansi Radiologi	RSUD Leuwiliang	Jawa Barat
228.	RSUD Cililin	Jl. Cinta Karya Ds. Cililin Kec. Cililin Kab. Bandung Barat	Jawa Barat
229.	RSGM Unpad	Jl. Sekeloa Selatan No. 1 Coblong Kota Bandung	Jawa Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
230.	RS Sentra Medika Cikarang	Jl. Raya Industri Pasir Gombang - Cikarang - Bekasi	Jawa Barat
231.	RS Universitas Indonesia	Jl. Prof Johan Bader, Depok	Jawa Barat
232.	RSD Gunung Jati Kota Cirebon	Jl. Kesambi No 56 Cirebon	Jawa Barat
233.	Instalasi Kedokteran Nuklir RS Hasan Sadikin Bandung	Jl Pasteur No 38 Bandung	Jawa Barat
234.	RSUP Dr. Hasan Sadikin	Jl. Pasteur No.38 Bandung	Jawa Barat
235.	RS Siloam Bogor	Jl. Pajajaran No.27 Bogor Tengah	Jawa Barat
236.	RS Siloam Bekasi Timur	Jl. Chairil Anwar Blu Plaza No.27, Bekasi Timur, Bekasi	Jawa Barat
237.	RS Emc Pekayon	Jl. Pulo Ribung No.1, Rt.001/Rw.021, Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17148	Jawa Barat
238.	Klinik Citra Ardhita Medifarma	Capitol Business Park Blok B2 Jl. Niaga Raya Jababeka Ii Cikarang Utara Bekasi	Jawa Barat
239.	Klinik Cikijing	Jl. Raya Bandung Garut Km.23 Dsn. Cikijing Desa Mangunarga Kecamatan Cimanggung Kabupaten Sumedang	Jawa Barat
240.	RSUD 45 Kuningan	Jl. Jend. Sudirman No. 68 Kuningan	Jawa Barat
241.	RS Humana Prima	Jl Rancabilang No21 Manjahlega Bandung	Jawa Barat
242.	RS. Harapan Keluarga	Jalan Kasuari Raya Kav. 1a & 1b, Mekarmukti, Kec. Cikarang Utara, Bekasi, Jawa Barat 17550	Jawa Barat
243.	RSUD Soreang	Jl Raya Gading Tutuka Kampung Cingcin Kolot Rt 001 Rw 001 Desa Cingcin, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung	Jawa Barat
244.	RSU Bungsu	Jl. Veteran No.6	Jawa Barat
245.	RSUD Majalaya	Jl Raya Cipaku No 87 Cipaku Kec Paseh Kab. Bndung 40383	Jawa Barat
246.	RSUD Arjawinangun	Jl Bypass Palimanan Jakarta Km01 Arjawinangun Kab Cirebon	Jawa Barat
247.	Politeknik Al Islam Bandung	Isaranten Kulon No120 Bandung	Jawa Barat
248.	PT. Poscom Acoma Indonesia	Kawasan Industri Jababeka I, Jl. Jababeka Iie Blok C-15j, Cikarang Utara, Bekasi	Jawa Barat
249.	RS Mitra Idaman	Jl Sudiro W No 57 Banjar Kota Banjar	Jawa Barat
250.	Santosa Hospital Bandung Kopo	Jl.K.H. Wahid Hasyim No 461-463 Bandung	Jawa Barat
251.	PT. Semarang Autocomp	Jalan Walisongo Km 9.8	Jawa Tengah

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Manufacturing Indonesia		
252.	PT Coca Cola Bottling Indonesia, Semarang Plant	Jl Soekarno Hatta Km 30 Ungaran Jawa Tengah	Jawa Tengah
253.	PT.Sucofindo Cabang Cilacap	Jl. Soekarno-Hatta No.280 Cilacap	Jawa Tengah
254.	PT. Mulia Cipta Teknologi	Jl. Solo- Yogya Km 16, Bendosari, Sawit, Boyolali, Jawa Tengah, 57371	Jawa Tengah
255.	PT. Hardo Soloplast	Jl. Raya Palur Km.8, Jetis, Jaten, Karanganyar	Jawa Tengah
256.	PT. Sarihusada Generasi Mahardhika	Jl.Jogja-Solo Km 19 Kemudo,Prambanan, Klaten, Jawa Tengah 57454	Jawa Tengah
257.	PT Garudafood Putra Putri Jaya Tbk	Jl. Raya Pati-Juwana Km 2,3 Pati	Jawa Tengah
258.	RS Paru Dr.Ario Wirawan Salatiga	Jalan Hasanudin No 806, Sidomukti, Salatiga	Jawa Tengah
259.	RST Dr Asmir Salatiga	Jl Muwardi No 50 Salatiga	Jawa Tengah
260.	Puskesmas Balapulang	Jl.Veteran No.1 Balapulang Kab Tegal	Jawa Tengah
261.	PT Pelindo Husada Citra (Klinik Phc Semarang)	Jl Usman Janatin No 8 Semarang	Jawa Tengah
262.	RS St Elisabeth Semarang	Jalan Kawi No.1	Jawa Tengah
263.	RS PKU Muhammadiyah Sruweng	Jl. Raya Sruweng No.5, Sruweng, Kebumen	Jawa Tengah
264.	RS Muhammadiyah Selelogiri	Jl. Lama Nambangan Selogiri Wonogiri	Jawa Tengah
265.	Smc Telogorejo	Jl. Kha Dahlan, Pekunden, Semarang	Jawa Tengah
266.	Klinik Rontgen Diagnostic (CV.Diagnostic)	Jl. Veteran No.11 Sukoharjo, Jawa Tengah	Jawa Tengah
267.	RS H.A Zaky Djunaid	Jalan Pelita Ii, Jalan Raya Buaran, Bumirejo,Kec.Pekalongan Barat, Kota Pekalongan, Jawa Tengah	Jawa Tengah
268.	RSUD Dr H Soewondo Kendal	Jl.Laut No 21 Kendal	Jawa Tengah
269.	RSU Dadi Keluarga Purwokerto	Jl.Sultan Agung No 8a, Teluk, Purwokerto Selatan, Banyumas	Jawa Tengah
270.	Radiology Primaya Semarang	Jl Kedungmundu No 24 Semarang	Jawa Tengah
271.	RSUD Tugurejo Semarang	Jl. Raya Walisongo Km 8,5 Ngalian Semarang	Jawa Tengah

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
272.	RSUD Majenang	Jl. Dr. Soetomo No.54	Jawa Tengah
273.	RS Nasional Diponegoro	Jl. Prof. Sudarto Sh, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275	Jawa Tengah
274.	RSU Puri Asih Salatiga	Jl.Jendral Sudirman 169 Salatiga	Jawa Tengah
275.	RSU. Banyumanik 2 Semarang	Jl. Perintis Kemerdekaan No 57 Banyumanik Semarang	Jawa Tengah
276.	RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen	Jl. Raya Sukowati No. 534 Sragen	Jawa Tengah
277.	RS PKU Muhammadiyah Petanahan	Jl. Daendels Km.1 Petanahan, Kebumen, Jawa Tengah	Jawa Tengah
278.	Laboratorium Klinik Kimia Farma Semarang	Jl. Dr Sutomo No. 3	Jawa Tengah
279.	RSD KRMT Wongsonegoro	Jl Fatmawati No 1 Semarang	Jawa Tengah
280.	BP4 (Kpm) Dinkes Kota Tegal	Jl. KaPTen Sudibyo No 4. Kota Tegal	Jawa Tengah
281.	RSUD Batang	Jl.Dr.Soetomo 42 Batang	Jawa Tengah
282.	RS Nirmala Suri Sukoharjo	Jl.Raya Solo-Sukoharjo Km 9 Sukoharjo	Jawa Tengah
283.	Klinik Phc Pedurungan Semarang	Jl. Woltermonginsidi No.93 Pedurungan	Jawa Tengah
284.	RSUD Kabupaten Karanganyar	Jl.Laksda Yos SudaRSo Karanganyar	Jawa Tengah
285.	RS Panti Waluyo Surakarta	Jl. A Yani No 1 Surakarta	Jawa Tengah
286.	RS Asyiyah Kudus	Jl Hos Cokroaminoto No 248	Jawa Tengah
287.	RSKB Diponegoro Dua Satu Klaten	Jl. Diponegoro No. 21 Klaten 57438	Jawa Tengah
288.	Klinik Pratama Rawat Inap Raja Husada	Jl Srandil No 212 B Adiraja Adipala Cilacap	Jawa Tengah
289.	PT. Cito Putra Utama	Jl. Indraparasta 81-83 Semarang	Jawa Tengah
290.	PT Medikaloka Pandanaran	Jl Pandanaran No 24 Semarang	Jawa Tengah
291.	RSU Asy Syifa Sambi	Jl Raya Bangak-Simo Km 07, Sambi, Sambi, Boyolali	Jawa Tengah
292.	Puskesmas Cebongan Kota Salatiga	Jl. Soekarno Hatta Km. 1 Kec. Argomulyo, Kota Salatiga, Jawa Tengah	Jawa Tengah
293.	Balai Labkes Pak Jateng	Jl. Soekarno Hatta No. 185 Semarang	Jawa Tengah

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
294.	RSU Santa Maria Pemalang	Jl. Pemuda No. 24 Pemalang	Jawa Tengah
295.	RS.Muhammadiyah Rodliyah Achid Moga	Jl.Raya Moga Pulosari Km 02 Moga Pemalang	Jawa Tengah
296.	RSJ Prof.Dr. Soerojo Magelang	Jl. A. Yani No. 169 Kota Magelang	Jawa Tengah
297.	Klinik Sentra Medika	Jl. Wadaslintang Km.05, Desa Mulyosri, Kec. Prembun, Kab. Kebumen	Jawa Tengah
298.	RS Ortopedi Siaga Utama	Jl. Pemuda No.17 Lingkar Utara Purwodadi - Grobogan	Jawa Tengah
299.	RS Indriati-Solobaru	Jl. Palem Raya, Langenharjo, Sukoharjo	Jawa Tengah
300.	Klinik Utama Centrum Kendal	Jl. Tentara Pelajar. Kendal	Jawa Tengah
301.	RSau Dr. Siswanto	Jl. Tentara Pelajar, Colomadu, Karanganyar	Jawa Tengah
302.	RSI Sunan Kudus	Jl. Kudus Permai No. 1 Kaliwungu Kudus	Jawa Tengah
303.	RSUI Harapan Anda Tegal	Jl. Ababil 42 Tegal	Jawa Tengah
304.	Mitra Keluarga Tegal	Jl. Sipelem No.4 Kemandungan Tegal Barat Kota Tegal	Jawa Tengah
305.	RS Roemani Muhammadiyah	Jl Wonodri No 25 Semarang	Jawa Tengah
306.	Ayahbunda Abadi	Jl. Let. Jend. SupraPTo No 62, Sidomulyo, Ungaran Timur, Kab. Semarang, Jawa Tengah 50514	Jawa Tengah
307.	PKU Muh Delanggu	Jl.Delanggu Raya Utara	Jawa Tengah
308.	RSUD Dr Moewardi	Jl. Kol. Soetarto No 32 Surakarta, Jawa Tengah	Jawa Tengah
309.	RS Palang Biru Kutoarjo	Jl. Marditomo No. 17 Kutoarjo, Purworejo, Jawa Tengah 54212	Jawa Tengah
310.	RSUD Prof Dr Margono Soekarjo	Jl. Dr. Gumbreg No.1, Kebontebu, Berkoh, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53146	Jawa Tengah
311.	RSU An Ni'mah Wangon	Jl. Raya Klapagading Kulon Rt 01 Rw 014, Wangon, Banyumas	Jawa Tengah
312.	Blu RSUD Raa Soewondo Pati	Jl. Dr. Soesanto No.114 Pati	Jawa Tengah
313.	RSUD Banyumas	RSUD Banyumas. Alamat. Jl. Rumah Sakit No. 1 Banyumas. Kota/Kab. Banyumas.	Jawa Tengah
314.	RSUD Temanggung	Jl. Gajah Mada 1a Temanggung	Jawa Tengah
315.	RSU Islam Klaten (Yayasan Jamaah Haji	Jl Raya Klaten Solo Km 4 Klaten	Jawa Tengah

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Klaten)		
316.	Radioterapi RS Ken Saras	Jalan Raya Soekarno Hatta,Km.29,Bergas,Ungaran.Kab.Semarang	Jawa Tengah
317.	RSUD Bagas Waras Klaten	Jl. Ir. Soekarno Km. 2, Buntalan, Klaten Tengah, Klaten 57419	Jawa Tengah
318.	RSUp Dr Soeradji Tritonegoro Klaten	Jl Krt Dr Soeradji Tirtonegoro No 1 Klaten	Jawa Tengah
319.	Klinik Pratama Rawat Jalan Simpang Lima Husada	Jl. R. SupraPTo No.137 Purwodadi Grobogan	Jawa Tengah
320.	RSUD Kajen Kab. Pekalongan-Jawa Tengah	Jl. Raya Karang Sari-Karanganyar Pekalongan	Jawa Tengah
321.	RSUD Simo Kab Boyolali	Jl. Simo Bangak Km 1 Pelem Simo Boyolali	Jawa Tengah
322.	RS. Islam Amal Sehat Sragen	Jl. Veteran No 35 Sragen Kroyo Karang Malang Sragen Jawa Tengah	Jawa Tengah
323.	RSU Syubbanul Wathon	Jl. Magelang Kopeng, Kabupaten Magelang	Jawa Tengah
324.	RSU Ananda Purworejo	Jl.Lingkar Utara /Utara Gor Sucen Jurutengah,Bayan Purworejo Jawa Tengah	Jawa Tengah
325.	Instal Rad RS Dr.Soedjono	Jl. Urip Sumoharjo No.48 Magelang	Jawa Tengah
326.	RSUD Kardinah Kota Tegal	Jl.Ks Tubun No.4 Tegal	Jawa Tengah
327.	Rumah Sakit Jih Solo	Jl. Adi SuciPTo No 118 Rt 2/ Rw 7, Jajar, Laweyan, Surakarta, Jawa Tengah	Jawa Tengah
328.	RS PKU Muhammadiyah Mayong	Jl Pegadaian No 12 Gleget Mayong, Jepara, Jawa Tengah	Jawa Tengah
329.	RSUD Gondo Suwarno Ungaran	Jl.Diponegoro No 125 Ungaran	Jawa Tengah
330.	PT Nayana Mata Dunia (Klinik Utama An-Nur Purwokerto)	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 24 Purwokerto	Jawa Tengah
331.	RS Bhayangkara Semarang	Jl. Majapahit No. 140 Semarang	Jawa Tengah
332.	PT Cita Mulia	Jl Pelajar Pejuang 45 No 93	Jawa Tengah
333.	RSJD Dr Amino Gondohutomo	Jl Brigjen Sudiarto 347 Semarang	Jawa Tengah
334.	RSU PKUm Jatinom	Jl. Raya Jatinom-Klaten Km. 1 Gedaren. Jatinom	Jawa Tengah
335.	Poltekkes Semarang	Jl Tirto Agung Pedalangan Banyumanik Semarang	Jawa Tengah
336.	Siloam Hospital	Jl Kopol Maksum No 296 Peterongan	Jawa

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Semarang	Semarang	Tengah
337.	RS Hermina Banyumanik	Jl.Jendpol Anton Soedjarwo No 195 Banyumanik Semarang	Jawa Tengah
338.	Klinik Utama Centrum	Pusponjolo Barat Raya 14 Semarang 50141	Jawa Tengah
339.	RS PKU Muhammadiyah Surakarta	Jl. Ronggowarsito No. 130 Surakarta 57131	Jawa Tengah
340.	RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan	Jalan Veteran No. 31 Kota Pekalongan	Jawa Tengah
341.	Klinik Utama Permata	Jl. Mayjend Sutoyo S No. 962 A Semarang	Jawa Tengah
342.	LPFK Surakarta	Jalan Sindoro Raya (Ring Road), Mojosongo, Jebres, Surakarta	Jawa Tengah
343.	UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kudus	Jalan Ganesha Raya Nomor 35 Purwosari, Kota, Kudus 59316	Jawa Tengah
344.	RSU Siaga Medika Banyumas	Jl. Pramuka 55 Banyumas	Jawa Tengah
345.	RS PKU Muhammadiyah Karanganyar	Papahan Tasikmadu Karanganyar	Jawa Tengah
346.	RS Telogorejo	Jl K H Ahmad Dahlan Semarang	Jawa Tengah
347.	RSUD Bendan Kota Pekalongan	Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan	Jawa Tengah
348.	RSUD Dr Tjitrowardojo Purworejo	Jl. Jend Sudirman Purworejo	Jawa Tengah
349.	PT Yosomulyo Jajag	Jl. Rajawali No. 84, Yosindo Building Lt. 6 Kota Surabaya 60164 Jawa Timur Telp. (031) 3536750 Fax. (031) 3530735 PT. Yoso Mulyo Jajag, Jl. Margomulyo 68 ; Kota Surabaya ;Jawa Timur ; Telp.031-7490698; Fax.031-7490697	Jawa Timur
350.	PT. Indowire Prima Industrindo	Margomulyo Indah C-1 Surabaya	Jawa Timur
351.	Universitas Trunojoyo Madura	Jl. Raya Telang, Perumahan Telang Inda, Telang, Kec. Kamal, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur 69162	Jawa Timur
352.	Saka Indonesia Pangkah Limited	Saka Indonesia Pangkah Ltd, Kawasan Industri Maspion Unit C, Jalan Beta Maspion, Manyar Sidomukti, Manyar Sido Mukti, Kec. Manyar, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61151	Jawa Timur
353.	PT Pakarti Riken	Jl Sukodono Gedangan Sidoarjo 61254	Jawa

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Indonesia		Timur
354.	PT Pabrik Kertas Tjiwi Kimia, Tbk	Jl Raya Surabaya Mojokerto Km 44, Desa Kramat Temenggung, Kec Tarik, Sidoarjo, Jawa Timur	Jawa Timur
355.	PT. Ispat Indo	Jl. Gajah Mada ,Desa Kedungturi, Taman, Sidoarjo 61257 Jawa Timur	Jawa Timur
356.	PT Panverta Cakrakencana	Jalan Raya Surabaya Malam Km 45 Pandaan Pasuruan Jawa Timur	Jawa Timur
357.	PT. Steel Pipe Industry Of Indonesia, Tbk	Jl. Kabupaten, Ds. Cangkringmalang, Kec. Beji, Kab. Pasuruan 67154	Jawa Timur
358.	PT. Garudafood Putra Putri Jaya	Ds Krikilan Km28, Driyorejo ,Gresik Kode Pos 61177	Jawa Timur
359.	RS Royal Surabaya (Prima Karya Husada)	Jl. Rungkut Industri ! No 1	Jawa Timur
360.	RS Panti Nirmala	Jl. Kebalen Wetan No. 2 - 8 Malang	Jawa Timur
361.	RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar	Jl. Kalimantan 113, Kota Blitar	Jawa Timur
362.	RSUD Ngudi Waluyo Wlingi	Jl.Dr. SoeciPTo No 5 Wlingi Kabupaten Blitar Jawa Timur	Jawa Timur
363.	Laboratorium Klinik Bakti Analisa	Jl. Joyoboyo No.50 Surabaya	Jawa Timur
364.	RS Adi Husada Undaan Wetan Surabaya	Jl Undaan Wetan 40-44 Surabaya	Jawa Timur
365.	RSUD Dr. Mohamad Soewandhie	Jalan Tambakrejo 45-47 Tambakrejo Surabaya	Jawa Timur
366.	Klinik Mitra Husada	Jl. Manyar Kertoadi No 19. Klampis Ngasem. Kec. Sukolilo. Kota Surabaya	Jawa Timur
367.	PT Tritunggal Sentra Utama	Jl.Tais Nasution No.5 Surabaya	Jawa Timur
368.	RSUD Dr.R.Soedarsono Pasuruan	Jl.Dr.Wahidin Sudiro Husodo No.1-4 Pasuruan	Jawa Timur
369.	RS Siloam Jember	Jl Gajahmada 104 Kec. Kaliwates Kab. Jember	Jawa Timur
370.	RSUD Dr.Soetomo Surabaya	Jl.Mayjed.Prof.Dr. Moestopo No.6-8 Surabaya	Jawa Timur
371.	RS Bhayangkara Lumajang	Jl Kyai Ilyas No 7, Lumajang Jawa Timur	Jawa Timur
372.	Klinik Utama Dr Rustiadji	Jl Banyu Urip Kidul 5 No 19 Surabaya	Jawa Timur
373.	Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi	Jl. Jember No 25, Kabat, Banyuwangi	Jawa Timur
374.	RSU Haji Surabaya/Klinik Sentra Medika Surabaya	RSU Haji Surabaya : Jl. Manyar Kertoadi No.10 Klinik Sentra Medika Surabaya : Jl. Raya Tenggilis 135-B, Surabaya	Jawa Timur

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
375.	PT Cita Mulia (Parahita)	Dharmawangsa No 66	Jawa Timur
376.	RSUD Genteng	Jalan Hasanuddin No.98 Genteng Banyuwangi	Jawa Timur
377.	RS.Phc Surabaya	Jl.Prapat Kurung Selatan No.1 Tanjung Perak-Surabaya,	Jawa Timur
378.	RSUD Dr Saiful Anwar Malang	Jl.Jaksa Agung Suprpto No 2 Malang	Jawa Timur
379.	RSU Rahayu Medika	Jl. Pekulo Sukomukti No 9	Jawa Timur
380.	RSUD Jombang	Jl.Wahid Hasyim No 77 Jombang	Jawa Timur
381.	RSUD Kabupaten Kediri	Jl. Pk Bangsa No.1 Pare Kediri Jatim	Jawa Timur
382.	RSI Hasanah Muhammadiyah Mojokerto	Jl Hos Cokroaminoto No. 26-28 Kota Mojokerto	Jawa Timur
383.	Rumah Sakit Permata Hati Lamongan	Jl. Raya Tambakboyo No.02, Tambakboyo, Tambakrigadung, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62280	Jawa Timur
384.	RS Islam Malang Unisma	Jl. Mt. Haryono No. 139 Dinoyo Kota Malang	Jawa Timur
385.	Praktek Dr. Muliawan Q.P, Sps	Jl. Panglima Sudirman No. 68 Gresik	Jawa Timur
386.	RS Bhayangkara Bondowoso	Bondowoso	Jawa Timur
387.	RS Umum Aminah Blitar	Jl.Veteran No.39 Kepanjen Kidul Kota Blitar Jawa Timur	Jawa Timur
388.	RSGM Nala Husada	Jl. Arief Rahman Hakim No. 150 Surabaya	Jawa Timur
389.	RS Kamar Medika	Jl. Empunala No. 351 Kota Mojokerto	Jawa Timur
390.	RSUD Pasirian Kab.Lumajang	Jl.Pasirian No.225 A Pasirian Kab.Lumajang	Jawa Timur
391.	Parahita Dc	Jl.Dharmawangsa 66 Surabaya	Jawa Timur
392.	RS Semen Gresik	Jl. R.A. Kartini No. 280, Gresik	Jawa Timur
393.	Siloam Hospitals Surabaya	Raya Gubeng 70 Surabaya	Jawa Timur
394.	RS Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri	Jl Dr. Sutomo 322 Sukorejo Gurah Kediri	Jawa Timur
395.	CV. Sarana Medika	Jl.P.Sudirman No.43	Jawa Timur
396.	RSPAL Dr Ramelan	Jalan Gadung No.1 Surabaya	Jawa Timur

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
397.	RS Darmo	Jl Raya Darmo 90 Surabaya	Jawa Timur
398.	RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang	Jl Panji No 100 Kepanjen Kabupaten Malang	Jawa Timur
399.	Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya	Jl Raya Menur 120	Jawa Timur
400.	RSD Dr.Soebandi Jember	Jl.Dr Soebandi No 124	Jawa Timur
401.	RS. Santa Clara	Jl. Biliton No. 15 Madiun	Jawa Timur
402.	RS Kaliwates	Jl Diah Pitaloka	Jawa Timur
403.	RSUD Dr. Mohammad Zyn Kabupaten Sampang	Jl. Rajawali No.10, Bledanah, Karang Dalem, Kec. Sampang, Kabupaten Sampang, Jawa Timur 69216	Jawa Timur
404.	RSUD Waru Pamekasan	Jalan Raya, Tengt 1, Waru, Pasean, Pamekasan	Jawa Timur
405.	RS Lavalette Malang	Jl. W. R Supratman No 10 Rampal Celaket Malang	Jawa Timur
406.	RS. Mitra Keluarga Surabaya	RS. Mitra Keluarga Surabaya	Jawa Timur
407.	RSUD Dr. Soedono Madiun	Jl.Dr.Sutomo No.59 Kota Madiun	Jawa Timur
408.	RS Dr Etty Asharto Batu	Jl. Sajid No 44 Kota Batu - Jawa Timur 65313	Jawa Timur
409.	RS Aisyiyah Bojonegoro	Jl. Hasyim Asyari No. 17 Des. Kauman Kec. Kauman Kab. Bojonegoro	Jawa Timur
410.	RSUD Sumberrejo Bojonegoro	Jl. Raya No. 231 Sumberrejo Bojonegoro 62191	Jawa Timur
411.	PT Akurasindo Setya Medika	Jl Rungkut Barata Xi/3 Surabaya	Jawa Timur
412.	RSU Kaliwates Jember	Jl. Diah Pitaloka 4a Jember	Jawa Timur
413.	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat	Jalan Ahmad Sood No. 1 Pontianak	Kalimantan Barat
414.	Universitas Nahdatul Ulama	Jl.Parit Derabak Ahmad Yani Ii Kab. Kuburaya, Kalimantan Barat 78391	Kalimantan Barat
415.	RSUD Dr AoedaRSo	Jl. Dr SoedaRSo No 1	Kalimantan Barat
416.	Rumah Sakit Kasih Bunda Jaya	Jl Juang Km. 2 Nanga Pinoh Kab. Melawi	Kalimantan Barat
417.	RS Universitas Tanjungpura Pontianak	Jl Prof Dr H Hadari Nawawi Pontianak	Kalimantan Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
418.	RSIA Anugrah Kubu Raya	Jl. Sungai Raya Dalam No. 43	Kalimantan Barat
419.	PT Wahana Bakti / RS Citra Husada Nanga Pinoh Kabupaten Melawi Kalimantan Barat	Jl. Dharma Bakti No 45 C Kec. Nanga Pinoh Kab. Melawi Kalimantan Barat	Kalimantan Barat
420.	RS Kharitas Bhakti	Jl. Siam No. 153 Pontianak 78122	Kalimantan Barat
421.	RSU St Antonius	Jl. K. H. Wahid Hasyim No 249 78112	Kalimantan Barat
422.	RSUD Hadji Boejasin	Jl. A.Yani Km.68 Rt.06 Rw.03 Kel. Sarang Halang Kec. Pelaihari Kab. Tanah Laut	Kalimantan Selatan
423.	RSI Sultan Agung Banjarbaru	RSI Sultan Agung Banjarbaru Jl. Ahmad Yani Km.17,5 Rt 15 Rw 03 Kel. Landasan Ulin Barat Kec. Liang Anggang Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan 70722	Kalimantan Selatan
424.	RSUD Sultan Suriansyah	Jl. Rantauan Darat Rt. 04 Rw. 01 Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin	Kalimantan Selatan
425.	RS Bhayangkara Tk.Iii Banjarmasin	Jl A Yani Km 3.5 Samping Polresta	Kalimantan Selatan
426.	RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan	Jalan Jendral Sudirman No.29a, Hamalu, Kec Sungai Raya, Kab. Hulu Sungai Selatan, Prov. Hulu Sungai Selatan	Kalimantan Selatan
427.	RSUD Daha Sejahtera	Jl. Pihanin Raya, Kec Daha Selatan	Kalimantan Selatan
428.	LPFK Banjarbaru	Jl Banua Praja Utara Rt 03, Rw 01 Kel. Cempaka Banjarbaru Kalimantan Selatan 70732	Kalimantan Selatan
429.	RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya	Jl. RTA Milono Km 2,5	Kalimantan Tengah
430.	RSUD Dr. Doris Sylvanus Kalimantan Tengah	Jl. Tambun Bungai N0.04 Kota Palangka Raya	Kalimantan Tengah
431.	RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas	Jl. Tambun Bungai No. 16	Kalimantan Tengah
432.	PT. Dowell Anadrill Schlumberger	Jl. Mulawarman Km. 20 Schlumberger Manggar Base, Kel. Manngar, Kec. Balikpapan Timur, Kota Balikpapan	Kalimantan Timur
433.	PT Mintec Abadi	Desa Batu Kajang, Kecamatan Batu Sopang, Kabupaten Paser	Kalimantan Timur
434.	PT. Indominco Mandiri	Jl. Bontang - Samarinda Km. 10 Po Box. 178 Bontang	Kalimantan Timur

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
435.	PT. Kwalita Inspectindo Dinamika	Komplek Ruko Little China Blok Ab7 No. 19 76114 Balikpapan Baru, Kota Balikpapan	Kalimantan Timur
436.	PT Kaltim Methanol Industri	Kaltim Industrial Estate Complex, Bontang Utara, Kalimantan Timur, 75313	Kalimantan Timur
437.	PT. Schlumberger Geophysics Nusantara	Jl. Mulawarman Km. 20, Kel. Manggar, Kec. Balikpapan Timur, Balikpapan - Kalimantan Timur (76117)	Kalimantan Timur
438.	PT. Velseis Indonesia	Jalan Manunggal L3 Rt.24 No. 171. Balikpapan	Kalimantan Timur
439.	Pertamina Hulu Mahakam	Jl Yos SudaRSo Balikpapan	Kalimantan Timur
440.	Laboratorium Klinik Khatulistiwa	Jl. Jend. A. Yani No. 100 - 102 Balikpapan - Kaltim	Kalimantan Timur
441.	Klinik Piramida Jaya	Klinik Piramida Jaya	Kalimantan Timur
442.	RSUD Dr Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan	Jl. Mt Haryono Balikpapan Selatan Kalimantan Timur	Kalimantan Timur
443.	Laboratorium Nur Asih	Jalan Kh Agus Salim No 38 A Samarinda	Kalimantan Timur
444.	RSUD Abdoel Wahab Sjahranie	Jl. Palang Merah No.1 Kota Samarinda - Kalimantan Timur	Kalimantan Timur
445.	PT Timah Tbk	Desa Prayun, Kecamatan Kundur, Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau	Kepulauan Riau
446.	PT Java Velosi Mandiri	Komplek Golden Nusantara Blok B No. 5 Batam Center, Batam 29444	Kepulauan Riau
447.	PT. Shimano Batam	Panbil Industrial Factory A Lot 10-19 Jl. Shimano Jaya Muka Kuning Batam - Kepri	Kepulauan Riau
448.	PT.Fluid Sciences Batam	Jl. Delima, Lot 512-513, Kawasan Industri Batamindo, Sungai Langkai, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau	Kepulauan Riau
449.	PT. Biro Klasifikasi Indonesia	Graha Bki Jl. Yos SudaRSo Kav 5 Batam - Kepulauan Riau	Kepulauan Riau
450.	PT. UT Quality Indonesia	Komplek Executive Industrial Park Blok A1 No.2 Batam	Kepulauan Riau
451.	PT. Ndt Instruments Indonesia Cabang Batam	Ruko Mega Legenda 2 Blok E2 No.1 Kel. Baloi Permai, Kec. Batam Kota, Batam - Kepulauan - Riau	Kepulauan Riau
452.	PT. Greatways Engineering Service	Komplek Ruko Tiban Mas No. 35 Tiban Lama, Sekupang, Batam	Kepulauan Riau
453.	PT Sat NusapeRSada Tbk	Jalan Pelita Vi No.99, Kampung Pelita, Kecamatan Lubuk Baja. Kota Batam	Kepulauan Riau
454.	PT. Surya Teknologi Batam	Batamindo Industrial Park. Jl. Beringin. Lot 312-313. Mukakuning. Batam. Kepri.	Kepulauan Riau
455.	PT. Amtek Engineering	Kawasan Industri Cammo Blok E No.1 ,	Kepulauan

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Batam	Jl.Letjen SoepraPTo Batam Centre 29432	Riau
456.	PT Zio Pakartek Profesi	Batam	Kepulauan Riau
457.	RSUD Natuna	Jalan H Ali Murtopo - Ranai Kota Kab Natuna	Kepulauan Riau
458.	PT. Prodia Widyahusada	Kompleks Mahkota Raya Blok E No.12 A - B Batam	Kepulauan Riau
459.	Klinik Medilab Batam	Taman Niaga Sukajadi Blok J No 1-6 Batam	Kepulauan Riau
460.	Loka Rehabilitasi Bnn Batam	Jl Hang Jebat Km.3, Kelurahan Batu Besar, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau	Kepulauan Riau
461.	PT Nestle Indonesia	Jl. Raya Bakauheni Km. 13, Panjang, Bandar Lampung	Lampung
462.	RS Pertamina Bintang Amin	Jl.Pramuka No 27 Kemiling	Lampung
463.	RS Budi Medika	Lampung	Lampung
464.	RS. Penawar Medika	RS. Penawar Medika Jl. Lintas Sumatera Desa Agung Dalam Rt/Rw 03/02 Banjar Margo Tulang Bawang	Lampung
465.	RS. Harapan Bunda	Jl. Lintas Sumatera, Seputih Jaya. Gunung Sugih Lampung Tengah	Lampung
466.	Klinik Pratama Rawat Inap Health Centre Gunung Madu	Km. 90 Gunung Batin Baru, Lampung Tengah - Lampung	Lampung
467.	RS. Wisma Rini Pringsewu. Lampung	Jl. Wisma Rini. No. 01. Pringsewu. Kab. Pringsewu. Lampung.	Lampung
468.	RS Medika Insani	Jl Sumber Jaya No 667 , Bukit Kemuning – Lampung Utara	Lampung
469.	Pramitra Biolab	Jl Sutan Agung-Office Park No 15 Way Halim Permai	Lampung
470.	PT Prima Karya Medika	Jl Soekarno Hatta No 94 Tanjung Harapan Kotabumi Lampung Utara	Lampung
471.	Klinik Utama Assalam Medical Center Lampung	Jl. Raya Pemanggilan Umbul Thoif Natar Lampung Selatan	Lampung
472.	RSUD Jenderal A.Yani Metro Lampung	Jl.Jend A Yani No 13 Kodya Metro Lampung	Lampung
473.	RSU Kartini Kalirejo	Jl Kartini No. 104 Kalirejo, Kec. Kalirejo, Kab. Lampung Tengah	Lampung
474.	RSD Mayjend Hm Ryacudu	Jl Jend Sudirman No 2 Kotabumi	Lampung

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
475.	Klinik Enggal Waras	Jl. Lintas Barat Sumatra No 662 Pekon Gisting Bawah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus	Lampung
476.	RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon	Jl Chr Soplanit, Rumah Tiga, Kec. Teluk Ambon, Kota Ambon	Maluku
477.	Siloam Hospitals Ambon	Jl. Sultan Hasanudin, Kel. Hative Kecil, Kec. Sirimau, Ambon 97123	Maluku
478.	PT. Antam Tbk Ubpn Maluku Utara	Jl Pantai Indah No.1 Geltoli, Buli, Maba, Halmahera Timur	Maluku Utara
479.	PT. Indonesia Weda Bay Industrial Park	Tanjung Uli, Halmahera Tengah, Maluku Utara	Maluku Utara
480.	RSUD Jailolo Kab.Halmahera Barat	Jl.Ir.Soekarno Acango Jailolo Kab.Halmahera Barat	Maluku Utara
481.	Rumah Sakit Tk.Ii Iskandar Muda Banda Aceh	Jl. T. Hamzah Bendahara No. 1 Kuta Alam Banda Aceh	Nanggroe Aceh Darussalam
482.	RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Aceh Timur.	Jl. Monisa No.1 Telfon (0646) 31008 Peureulak Aceh Timur (Kode Pos 24453)	Nanggroe Aceh Darussalam
483.	RSal J.Lilipory Sabang	Jl. T.Chik Ditiro Kota Atas Sukakarya Sabang Aceh	Nanggroe Aceh Darussalam
484.	Rumah Sakit Cut Meutia	Jalan Garuda No 1 Kebun Baru Kota Langsa	Nanggroe Aceh Darussalam
485.	Rumah Sakit Jiwa Aceh	Jl. Dr.T.Syarif Thaib. No 25 Bandar Baru, Kec. Kuta Alam, Banda Aceh 23126	Nanggroe Aceh Darussalam
486.	RSUD Zubir Mahmud	Jl Medan Banda Aceh. Idi Rayeuk Aceh Timur	Nanggroe Aceh Darussalam
487.	RSUD Kabupaten Dompu	Jl.Kesehatan No.1	Nusa Tenggara Barat
488.	RSUD Prov NTB	Jl Praburangkasari Dasan Cermen Kota Mataram, Lombok, Ntb	Nusa Tenggara Barat
489.	RS. PKU Muhammadiyah Bima	Jl. Gajah Mada Kel. Monggonao Kec. Mpunda Kota Bima Propinsi Nusa Tenggara Barat	Nusa Tenggara Barat
490.	RS. H.L. Manambai Abdulkadir	Jl. Lintas Sumbawa-Bima Km.05, Seketeng, Sumbawa, Sumbawa Besar	Nusa Tenggara Barat
491.	Siloam Hospitals Labuan Bajo/ PT Lintas Buanya Jaya	Jl Gabriel Gampur Siloam Labuan Bajo, Kec Komodo, Kab Manggarai Barat Ntt	Nusa Tenggara Timur

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
492.	RS. Mutiara Sorong	Jl. Maleo No.2a Kota Sorong	Papua Barat
493.	PT. Global Teknik Inspeksi	Jl. Tribrata No. 46a, Duri Barat, Mandau Bengkalis	Riau
494.	RS Syafira	Jl.Jend.Sudirman No.134 Pekanbaru	Riau
495.	Klinik Utama Kuantan Medika	Jl Tuanku Tambusai No 86 Teluk Kuantan Kec Kuantan Tengah Kab Kuantan Singingi Riau	Riau
496.	RSUD Type Perawang Riau	Jl.Lintas Perawang-Minas Km 10 Perawang Barat Riau	Riau
497.	RS Awal Bros Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman, Tengkerang Sel., Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28128	Riau
498.	Rumah Sakit Pertamina Hulu Rokan	Komplek Merapi Camp PT Pertamina Hulu Rokan - Duri Kecamatan Mandau - Kabupaten Bengkalis Riau – 28784 Telp (0765) 24294	Riau
499.	Aulia Hospital	Jl. H.R Subrantas No.63 Panam Pekanbaru	Riau
500.	RSUD Kota Dumai	Jl. Tanjung Jati No.04 Kel. Buluh Kasab Kec. Dumai Timur.	Riau
501.	RS. Siloam Makassar	Jl. Metro Tanjung Bunga Kab. 9 , Kota Makassar	Sulawesi Selatan
502.	PT Triputra Techno Med	Makassar	Sulawesi Selatan
503.	RSUD. Prof.Dr.Hm.Anwar Makkatutu Bantaeng	Jl. Teratai No.20	Sulawesi Selatan
504.	Praktek Radiologi Dr Erlin Syahril, Sp. Rad	Jl. Manggis No 6 Makassar	Sulawesi Selatan
505.	PT Prodia Widyahusada	Kantor Wilayah Sulampua - Jl. Gunung Batu Putih No.25 Makassar	Sulawesi Selatan
506.	RSUD H.Andi Sulthan Dg Radja	Jl.Serikaya No 17 Kec.Ujung Bulu Kab . Bulukumba	Sulawesi Selatan
507.	Kartini Mitra Sehat	Jl. R. Kartini No. 1 A	Sulawesi Selatan
508.	RSU. Thalia Irham	Jl. Poros Limbung Km. 15, Panciro, Kec. Bajeng, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan 92118	Sulawesi Selatan
509.	Lab Klinik Pramita Makassar	Jl. Karunrung No. 9, Kelurahan Sawerigading, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar	Sulawesi Selatan
510.	PT Tawada Healthcare	Ruko Rmi Blok I, No. 8-9, Ngagel Jaya Selatan, Gubeng, Surabaya	Sulawesi Tengah
511.	PT. Damai Abadi Samudera	Jl.Malaka Kompleks Ruko Citra Land Blok G01/20 Kel. Anduonohukec. Poasia, Kota Kendari – Sulawesi Tenggara 93231	Sulawesi Tenggara

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
512.	Klinik Pramita Manado	Jl.Garuda No.79 Ruko 4 - 5 Mahakaret Barat Manado ; Kota Manado ;Sulawesi Utara 95112; Telp.(0431) 88099991; Fax.(0431) 88099991	Sulawesi Utara
513.	Siloam Hospitals Manado	Boulevard Centre Jl Sam Ratulangi No 22 Wenang Manado	Sulawesi Utara
514.	Rasd Robert Wolter Mongisidi	Jl. 14 Februari Teling Bawah	Sulawesi Utara
515.	RSUP Ratatotok Buyat	Jl.Jw.Lasut Ratatotok Dua Kec.Ratatotok Kab.Minahasa Tenggara	Sulawesi Utara
516.	RS Hermina Manado	Jl. Ringroad Ii, Lingkungan I, Kelurahan Paniki Bawah, Kecamatan Mapanget, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara	Sulawesi Utara
517.	RSUp Prof. Dr. Rd Kandou Manado	Jl. Raya Tanawangko No. 69. Malalayang Manado	Sulawesi Utara
518.	Klinik Prodia Kotamobagu	Jl Adampe Dikot No.30 Kotamobagu	Sulawesi Utara
519.	RSUD Prof Dr M Ali Hanafiah Sm Batusangkar	Jalan Bundokanduang No.1 Pagaruyung Batusangkar.Padang	Sumatera Barat
520.	Yayasan Rumah Sakit Islam (YaRSI) Sumatera Barat	Jl. Proklamasi No.63	Sumatera Barat
521.	Rumah Sakit Tk. Iii Dr. Reksidiwiryo	Jl. Dr. Wahidin No. 1 Ganting Kec. Padang Timur	Sumatera Barat
522.	RS Otak Dr. DRS. M. Hatta Bukittinggi	Jl. Jenderal Sudirman, Sapiran, Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat	Sumatera Barat
523.	RSUD Arosuka	Jl Lintas Sumatera Km 20 Arosuka Kabupaten Solok	Sumatera Barat
524.	RSI Ibnu Sina Padang	Jl. Gajah Mada , Kel. Gunung Pangilun, Kota Padang	Sumatera Barat
525.	RSUD Sijunjung	Jl Lintas Sumatera Km 110 Kabupaten Sijunjung	Sumatera Barat
526.	RSI Ibnu Sina Padang Panjang	Jl.Soekarno Hatta No 17 Pd Panjang	Sumatera Barat
527.	RSUP Dr M Djamil Padang	Jalan Perintis Kemerdekaan Padang	Sumatera Barat
528.	RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi	Jl. Dr. A Rivai Kota Bukittinggi, Sumatera Barat	Sumatera Barat
529.	PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.	Jl. Raya Tiga Gajah, Baturaja, Ogan Komering Ulu	Sumatera Selatan

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
530.	Laboratorium Klinik Pramita Palembang	Jl Ahmad Yani No 88 Plaju Palembang (Laboratorium Klinik Pramita Palembang)	Sumatera Selatan
531.	RS Pertamina Plaju	Jl. Pengantungan No.01 Komperta Plaju , Palembang Sumatera Selatan 30268 Tlp. (0711) 597401 Fax. (0711) 542388, Email : Sekretaris RSpplaju@Yahoo.Com	Sumatera Selatan
532.	RS Santo Antonio	Jl Garuda No 3 Km 3 Ds Tanjung Baru Baturaja Timur Oku	Sumatera Selatan
533.	Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang	Jl. Pom Ix Komp. Psx, Lorok Pakjo, Ilir Barat 1, Palembang	Sumatera Selatan
534.	RSUD Siti Fatimah Prov Sumatera Selatan	Jl.Kol.H.Barlian Km.6 Palembang	Sumatera Selatan
535.	RS. Muhammadiyah Palembang	Ljenderal Ahmad Yani Jl. Silaberanti No.13, 13 Ulu, Kec. Seberang Ulu Ii, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30263	Sumatera Selatan
536.	RS Hermina Palembang	Jl. Basuki Rahmat. No 897 Palembang	Sumatera Selatan
537.	RSk.Gigi Dan Mulut Prov.Sumsel	Jl Kol H.Burlian Km 6	Sumatera Selatan
538.	RSUD Ogan Ilir	Komplek Perkantoran Pemerintahan Daerah Ogan Ilir Desa Sejaro Sakti Kabupaten Ogan Ilir Sumatera Selatan	Sumatera Selatan
539.	RS.Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan	Jl. Gubernur H. Muhammad Ali Amin No.20 Rt.20 Rw.04 Kel.Alang-Alang Lebar Sum-Sel	Sumatera Selatan
540.	RSUD Martapura Kab.Okutimur	Jl.Adiwiyata Simpang Lengot Kota Batu Selatan Kab Oku Timur	Sumatera Selatan
541.	RSUp Dr Mohammad Hoesin	Jl Jenderal Sudirman Km 3,5 Palembang.30126	Sumatera Selatan
542.	Rumah Sakit Sriwijaya Palembang	Jalan Jendral Sudirman No. 502 Km.4,5	Sumatera Selatan
543.	RSUD Banyuasin	Perum. Sukabangun Indah Ii Lr. Alamiah Blok T No. 05 Rt/Rw. 056/008, Sukajaya, Sukarami, Palembang.	Sumatera Selatan
544.	RSUD Dr H Ibnu Sutowo Baturaja	Jl. Dr M Hatta No. 01 Baturaja	Sumatera Selatan
545.	RS Pelabuhan Palembang	Jl. Mayor Memet Sastra Wiryono No. 1, Boom Baru, Kec. Ilir Timur Ii, Kota Palembang	Sumatera Selatan
546.	Charitas Hospital Palembang	Jl. Jenderal Sudirman No 1054 Palembang 30129	Sumatera Selatan
547.	PT Domas Agointi Prima	Jl Access Road Km.15 Kuala Tanjung, Desa Lalang, Kab. Batu Bara	Sumatera Utara
548.	PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero)	Kuala Tanjung. Kecamatan Sei Suka 21657. Kabupaten Batu Bara Sumatera Utara,	Sumatera Utara

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
		Indonesia P.O. Box 1 Kuala Tanjung Telp: (+62622) 31311	
549.	PT. Canang Indah Industri Partikel Board	Jl.Pltu Pulo Sicanang Medan Belawan Sumut	Sumatera Utara
550.	RS Siloam Dhirga Surya Medan	Jl Imam Bonjol No 6 , Kel Petisah Tengan, Kec. Medan Petisah	Sumatera Utara
551.	RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi	Jl. Dr. H. Kumpulan Pane No. 226 Kota Tebing Tinggi	Sumatera Utara
552.	Laboratorium Klinik Pramita	Jl.Prof.H.M. Yamin Sh, No. 92a/92e Medan	Sumatera Utara
553.	Radiologi RSU Deli Medan	Jl. Merbabu No. 18-20a Medan	Sumatera Utara
554.	Klinik Drg. Suwito	Jl. Batubara No. 21 Sei Rengas Ii Medan Area	Sumatera Utara
555.	RS Santa Elisabeth Medan	Jl Haji Misbah No 7 Kec.Medan Maimun.Kota Medan (20151)	Sumatera Utara
556.	RS. Bethesda Gunungsitoli	Jl. Diponegoro No. 375 C Sifalaete Tabaloho Km.3 Gunungsitoli	Sumatera Utara
557.	RSU Dr.Ferdinand Lumbantobing Sibolga	Jl.Dr.Fl Tobing No.35 Sibolga	Sumatera Utara
558.	RSGM USU	Jl Alumni No 2 Kampus Usu 20155	Sumatera Utara
559.	FKG USU	Jl. Alumni No.2	Sumatera Utara
560.	RSU Bidadari Binjai	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 174 Kebun Lada - Binjai Utara, Sumut	Sumatera Utara
561.	RSU Bunda Thamrin Medan	Jl Sei Batang Hati No 38 30 Medan	Sumatera Utara
562.	Rumah Sakit Martha Friska	Jl.Kl. Yos Sudarso Km.6 No. 91 Medan	Sumatera Utara
563.	Klinik Pramita Cab Medan Diponegoro	Jl Diponegoro No 37 Medan Polonia	Sumatera Utara
564.	RSU Vina Estetica Medan	Jl. Sei Bengai, Kel. Sei Kambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, 20111	Sumatera Utara
565.	Yayasan Pendidikan Sinar Husni	Jl. Veteran Gg. Utama Pasar V Helvetia, Deli Serdang	Sumatera Utara

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
566.	RS Imelda Pekerja Indonesia Medan	Jl Bilal No 24 Pulo Brayan Darat 1	Sumatera Utara
567.	RSUP H. Adam Malik	Medan	Sumatera Utara
568.	RS.Bandung	Jl.Mistar ,Medan	Sumatera Utara
569.	PT. Satya Abadi Visimed	Ruko Sentra Menteng Blok Mn 88 B/C Bintaro Sektor 7 Pondok Aren Tangerang Selatan	Banten
570.	PT. Andini Sarana	Jl. Rawa Sumur Iii Blok Dd No.11 Kawasan Industri Pulogadung	DKI Jakarta
571.	PT. Hospi Niaga Utama	Jalan Taman Mekar Agung No. 32-33 Kota Bandung Jawa Barat	Jawa Barat
572.	Monokem Surya	Karawang	Jawa Barat

IBN

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
1.	PT INUKI	Gd.70 Kawasan Puspiptek Serpong	Banten
2.	DPLFRKST-BRIN	Kawasan Puspiptek Serpong, Tangerang Selatan	Banten
3.	Direktorat Pengelolaan Fasilitas Ketenaganukliran BRIN	Gedung 38 Kawasan Puspiptek	Banten
4.	PRTR-ORTN-BRIN	Prtrn, Gedung 80, Puspitek Serpong, Tangerang Selatan	Banten
5.	Direktorat Pengelolaan Fasilitas Ketenaganukliran (DPFK) - BRIN	Irr-Dpfk, Gedung 11 Kawasan Nuklir Serpong, Kawasan Sains Dan Teknologi (Kst) Serpong, Tangerang Selatan, Banten, 15313	Banten
6.	PT Industri Nuklir Indonesia	Gedung 60 Kawasan PuspiPTek, Muncul. Kec. Setu, Kota Tangsel. Banten 15314	Banten
7.	PRTKMMN - BRIN	Kawasan PuspiPTek Serpong, Gedung 71 Lantai 3, Serpong, Tangerang Selatan	Banten
8.	DPFK IPLR BRIN	Kawasan Nuklir Serpong, Building 50 PuspiPTek Area, Jl. Raya PuspiPTek, Muncul, Kec. Setu, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310	Banten
9.	BRIN	G. No. 31 Kawasan Puspiptek Serpong, Tangsel	Banten
10.	BRIN (Direktorat Politeknik Teknologi Nuklir)	Jl. Babarsari Po Box 6101 Ykbb, Yogyakarta 55281	DIY
11.	Pusat Riset Teknologi Bahan Bakar Nuklir Dan Limbah Radioaktif	Jl. Lebak Bulus Raya No.9 Cilandak Jakarta Selatan	DKI Jakarta

DKKN

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
1.	RSUD Tabanan	Jalan Pahlawan 14 Tabanan	Bali
2.	Nuklindolab Koperasi Jasa Keselamatan Radiasi Dan Lingkungan	Plaza Ciputat Mas Blok A Kav B. Jl. Ir. H. Juanda No. 5a Ciputat Timur, Tangerang Selatan 15412	Banten
3.	PRTRN-ORTN-BRIN	Prtrn-Gedung 80, PuspiPTek, Serpong, Tangerang Selatan	Banten
4.	PT Satya Abadi Visimed	Ruko Sentra Menteng Blok Mn 88 Bc, Bintaro Jaya Sektor 7, Pondok Aren, Tangerang Selatan	Banten
5.	RS Mulya	RS Mulya	Banten
6.	RSUP Dr Sardjito Yogyakarta	Jl. Kesehatan No. 1 Sekip Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281	DIY
7.	PT Alypz International Indonesia	Graha Strategic C-1, Jl Perumnas No.83, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281	DIY
8.	Departemen Fisika FMIPA UGM	Sekip Utara, Bls 21 ,Sleman Yogyakarta	DIY
9.	Politeknik Teknologi Nuklir Indonesia	Jl. BabaRSari Po Box 6101 Ykbb Yogyakarta 552881	DIY
10.	RSUD Sleman	Jl. Bhayangkara No.48 , Triharjo, Sleman, Yogyakarta	DIY
11.	PRTKMMN BRIN	Jl. Lebak Bulus Raya No. 49 Jakarta Selatan 12440	DKI Jakarta
12.	BPFK Jakarta	Jl. Percetakan Negara No. 23a Jakarta Pusat	DKI Jakarta
13.	BRIN	Pasar Jumat	DKI Jakarta
14.	PT Tawada Healthcare	Infinity Building Jl. Raya Kebayoran Lama No. 338. Kebon Jeruk, Jakarta Barat	DKI Jakarta
15.	PT. Andini Sarana	Jl. Rawa Sumur Iii Blok Dd No.11 Kawasan Industri Pulogadung	DKI Jakarta
16.	PT Ekgson Brother	Jl. Malaka Merah No.3, Rt.7/Rw.10, Pd. Kopi, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13460	DKI Jakarta
17.	PT. Philips Indonesia Commercial	Gedung Cibis Nine Lt. 10 Jl. Tb Simatupang No 2. Jakarta Selatan	DKI Jakarta

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
18.	Siloam Hospitals Jambi	Jl. Soekarno Hatta Paal Merah Jambi	Jambi
19.	PT. Hospi Niaga Utama	Jalan Taman Mekar Agung No. 32-33 Kota Bandung Jawa Barat	Jawa Barat
20.	ORTN - BRIN	Kawasan Nuklir Bandung. Jl. Tamansari No. 71 Bandung 40132	Jawa Barat
21.	RS Mitra Idaman	Jl Sudiro W No 57 Banjar Kota Banjar	Jawa Barat
22.	PT. Eastern Pro Engineering	Cimahi, Kab. Bandung	Jawa Barat
23.	PT Spektrum Kreasi Pratama	Jl. K.H.M Yusuf Raya No.14, Mekarjaya, Kec Sukmajaya, Kota Depok Jawa Barat 16411	Jawa Barat
24.	PT. Rajawali Medika Mandiri	Jl. Rajawali Sakti Komplek Rajawali Sakti Permai No 22-24 Bandung	Jawa Barat
25.	LPFK Surakarta	Jalan Sindoro Raya (Ring Road), Mojosongo, Jebres, Surakarta	Jawa Tengah
26.	PKU Muhammadiyah Blora	Kab Blora.	Jawa Tengah
27.	RSUD Dr Moewardi	Jl Kol Soetarto 32 Surakarta	Jawa Tengah
28.	PT. Garudafood Putra Putri Jaya	Ds Krikilan Km28, Driyorejo, Gresik Kode Pos 61177	Jawa Timur
29.	RSU Koesnadi Bondowoso	Jl. KaPTen Piere Tendean No. 3 Kotakulon, Badean, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68323	Jawa Timur
30.	PT Tawada Healthcare	Ruko Rmi, Blok I No. 8-9, Ngagel Jaya Selatan, Gubeng, Surabaya	Jawa Timur
31.	Parahita Diagnostic Center Cab. Darmawangsa	Jl. Dharmawangsa 66 Sby	Jawa Timur
32.	Rumah Sakit Tingkat Iii Baladhika Husada Jember	Jalab Pb Sudirman No 45	Jawa Timur
33.	Universitas Nahdlatul Ulama	Jl. Parit Derabak. A Yani 2. Desa Parit Baru, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya. Kalimantan Barat	Kalimantan Barat
34.	RSU Handayati	Tapin	Kalimantan

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
			Selatan
35.	LPFK Banjarbaru	Jl Banua Praja Utara Rt 03, Rw 01 Kel. Cempaka Banjarbaru Kalimantan Selatan 70732	Kalimantan Selatan
36.	PT. Indominco Mandiri	Jl. Bontang - Samarinda Km. 10 Po Box. 178 Bontang (Port Office)	Kalimantan Timur
37.	RS Panti Secanti	Jl Raya Gisting Gisting, 35378 Tanggamus Lampung	Lampung
38.	Klinik Rawat Inap Health Center Gunung Madu	Km 90 Jalan Lintas Sumatera, Terusan Nunyai Lampung Tengah	Lampung
39.	RSUD Zubir Mahmud Idi Rayeuk	Jl Medan Banda Aceh. Idi Rayuek Aceh Timur	Nanggroe Aceh Darussalam
40.	RS. H.L. Manambai Abdulkadir	Jl. Lintas Sumbawa-Bima Km.05, Seketeng, Sumbawa, Sumbawa Besar	Nusa Tenggara Barat
41.	PT Prodia Widyahusada Tbk	Jl. Gunung Batu Putih No.25 Makassar	Sulawesi Selatan
42.	RSUP Ratatotok Buyat	Jl.Jw.Lasut Ratatotok Dua	Sulawesi Utara
43.	RS. Budi Mulia Bitung	Jl. Sam Ratulangi X/9 A , Bitung Sulawesi Utara	Sulawesi Utara
44.	PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate	Dolok Merangir, Kec. Dolok Batunanggar Kab. Simalungun	Sumatera Utara
45.	Klinik Laboratorium Gatot Subroto	Jl. Gatot Subroto No.86	Sumatera Utara
46.	RSU Vina Estetica	Jl. Sei Bengai, Kel. Sei Kambing D Kec. Medan Petisah, Kota Medan, 20111	Sumatera Utara
47.	RS Tk Putri Hijau	Jl.Putri Hijau No 17 Medan	Sumatera Utara
48.	BP Training Centre UNDIP	Jl. Prof Sudarto SH Tembalang Semarang	Jawa Tengah