



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
TERHADAP KINERJA BAPETEN TERKAIT  
PROSES LAYANAN PUBLIK  
DIREKTORAT KETEKNIKAN DAN  
KESIAPSIAGAAN NUKLIR**

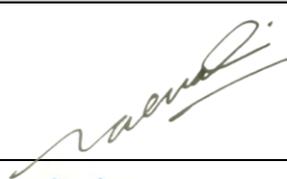
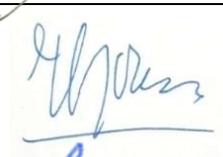
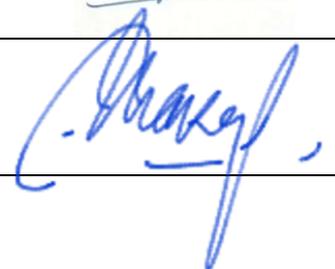
**2022**

**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	15 Desember 2022	
Diperiksa	Eko Legowo	15 Desember 2022	
Disetujui	Dedik Eko Sumargo	16 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.	Soengeng 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
3.5	Direktur Keteknikan dan Kesiapsiagaan 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, 16 Desember 2022

Kepala Biro Organisasi dan Umum



Dedik Eko Sumargo

# LAPORAN AKHIR

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Direktorat Keteknikan dan Kesiapsiagaan Nuklir (DKKN)  
Badan Pengawas Tenaga Nuklir



**OLEH:**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2022**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	4
1.1. Latar Belakang .....	4
1.2. Dasar Hukum.....	5
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Sasaran .....	6
1.5. Prinsip.....	6
1.6. Manfaat.....	7
1.7. Sistematika .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Dimensi Kualitas .....	9
2.2. Kepuasan Pelanggan .....	12
2.3. Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan .....	15
2.4. Survei <i>Online</i> .....	15
2.5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	18
2.6. Pengertian Umum.....	18
BAB III METODE SURVEI.....	20
3.1. Ruang Lingkup Survei .....	20
3.2. Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan.....	20
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	21
3.3.1. Prosedur Pengambilan Data .....	21
3.3.2. Sumber Data .....	21
3.3.3. Populasi .....	22
3.3.4. Sampel .....	22
3.4. Metode Analisis .....	23
3.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	23
3.4.2. Importance-Performance Analysis (IPA) .....	24
3.4.3. Analisis <i>Gap</i> .....	25
BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN .....	26
4.1. Responden dan Analisis Data .....	26
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk DKKN .....	26
4.3. IKM Berdasarkan Karakteristik Responden .....	28
4.4. Analisis <i>Gap</i> untuk DKKN BAPETEN .....	38
4.4.1. Analisis <i>Gap</i> Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X.....	39

4.4.2. Gap Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya.....	39
4.4.3. Analisis Gap Sertifikat Lembaga Pelatihan .....	40
4.4.4. Analisis Gap Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X.....	41
4.4.5. Analisis Gap Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X .....	42
4.5. Analisis IPA untuk DKKN BAPETEN .....	43
4.5.1. Analisis IPA Layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK) .....	45
4.5.2. Analisis IPA Layanan Labdos dan Lab Uji Lainnya .....	46
4.5.3. Analisis IPA Layanan Sertifikat Keandalan .....	47
4.6. Saran dan Masukan dalam Pelayanan.....	50
4.6.1. Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK).....	50
4.6.2. Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya .....	51
4.6.3. Lembaga Pelatihan .....	52
4.6.4. Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X.....	53
4.6.5. Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X .....	53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	54
1. Kesimpulan.....	54
2. Saran .....	56
Lampiran I. ....	57

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Selanjutnya berdasarkan Permen PAN No. 14 Tahun 2017, penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) merupakan salah satu lembaga penyelenggara layanan publik. BAPETEN wajib berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna penerima pelayanan jasa BAPETEN dari waktu ke waktu. Sejumlah layanan BAPETEN diantaranya adalah layanan penunjukkan Lembaga uji kesesuaian, penunjukan laboratorium dosimetri dan uji laborotarium lainnya, penunjukkan Lembaga pelatihan terkait ketenaganukliran, sertifikasi keandalan pesawat sinar-X, dan sertifikasi kompetensi personil uji kesesuaian pesawat sinar-X yang keseluruhan pelayanan tersebut bertujuan untuk memastikan infrastruktur sumber daya dalam rangka menunjang pengawasan pemanfaatan tenaga nuklir. Layanan-layanan ini diselenggarakan oleh unit kerja

Direktorat Keteknikan dan Kesiapsiagaan Nuklir (DKKN) BAPETEN melalui Kelompok Fungsi Jaminan Mutu (KFJM) yang mempunyai peran melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pengembangan sistem mutu, pelayanan teknis jaminan mutu, evaluasi dan pelaporan jaminan mutu, pembinaan akreditasi, standarisasi nuklir, penunjukan laboratorium/lembaga uji ketenaganukliran, penunjukan lembaga pelatihan ketenaganukliran, sertifikasi keandalan peralatan ketenaganukliran dan sertifikasi personil ketenaganukliran sesuai dengan Perba No 9 tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja BAPETEN.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh KFJM merupakan layanan publik pemerintahan, tentunya perlu dinilai dan dikembangkan secara berkesinambungan untuk mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan tanpa mengabaikan keselamatan dan keamanan radiasi yang menjadi tugas utama dari BAPETEN. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan dan meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.2. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. Tujuan**

Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun tujuan survei ini adalah sebagai berikut:

- a. memperoleh nilai/ tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar

penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.

- b. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik DKKN BAPETEN, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh KFJM yang melaksanakan pelayanan publik.
- c. sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **1.4. Sasaran**

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di DKKN BAPETEN.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

#### **1.5. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, melakukan survey dengan memperhatikan prinsip:

a. **Transparan.**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

b. **Partisipatif.**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. **Akuntabel.**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan.

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas.

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### 1.6. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
- b. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat atas layanan di DKKN BAPETEN.
- d. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di DKKN BAPETEN.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkata kinerja pelayanan.
- f. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan DKKN khususnya KFJM.

### 1.7. Sistematika

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

- a. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam pelaporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode SKM, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode SKM, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM.
  - (a) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei maupun yang dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - (b) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM oleh pemangku kepentingan internal BAPETEN.
  - (c) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
  - (d) Tim SKM terdiri dari pengarah, ketua, perencana, pelaksana, pengawas, dan sekretariat.
  - (e) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- 2) Metode dan pembahasan serta analisa, yang meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur.
- 3) Penutup. Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

## BAB II TINJAUN 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*”.

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. Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

- a. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan PengaduanSaran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.6. Pengertian Umum

Dalam pengertian ini yang dimaksud dengan:

- b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan

- 4 (empat) yang nantinya dikonversikan ke angka 1-100.
- d. Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan
  - e. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik DKKN.
  - f. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali),
  - g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
  - h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di DKKN.
  - i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik di DKKN.
  - j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan DKKN khususnya KFJM.
  - k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan.
  - l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dalam hal ini KFJM DKKN BAPETEN.

## **BAB III METODE SURVEI**

### **3.1. Ruang Lingkup Survei**

Survei kepuasan terhadap kinerja DKKN BAPETEN tahun 2022 dilakukan untuk meningkatkan kualitas di lima layanan utama, yaitu Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, Sertifikasi kompetensi personil. Survei 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 kinerja DKKN BAPETEN kepada pengguna yang terpilih sebagai sampel
4. Melakukan analisis *gap* antara persepsi harapan dan kenyataan pengguna terhadap pelayanan DKKN BAPETEN
5. Melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DKKN BAPETEN
6. Menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Kinerja DKKN BAPETEN

### **3.2. Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan**

Survei ini 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	10 Mei 2022	Penandatanganan PKS
2	1 Juni 2022	Penyiapan Draft Kuesioner
3	5 Juli 2022	Penyusunan Kerangka Sampel
4	2 Agustus 2022	Pelaksanaan Pencacahan ke Lapangan dan Quality Control
5	30 Agustus 2022	Entry Data Hasil Pencacahan
6	2 September 2022	Pengolahan Data Sampel, tabulasi dan penyusunan indeks
7	8 September 2022	Analisis dan Penyusunan Laporan antara
8	15 September 2022	Pengiriman Laporan Antara via <i>email</i>
9	20 September 2022	Rapat koordinasi Laporan antara
10	15 Oktober 2022	Penyusunan Laporan Akhir
11	10 November 2022	Rapat Koordinasi Laporan Akhir
12	12 Desember 2022	Penyerahan Laporan Akhir Kegiatan Survei

### 3.3. Metode Pengumpulan Data

#### 3.3.1. Prosedur Pengambilan Data

Survei kepuasan terhadap kinerja DKKN BAPETEN tahun 2022 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, dan Sertifikasi kompetensi personil. 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 pelayanan dari setiap instansi penerima layanan dari DKKN BAPETEN.

#### 3.3.2. Sumber Data

Data dalam kegiatan survei ini terdiri atas data data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti sumber

yang sudah ada. Data primer diperoleh dari survei *online* terhadap responden terkait pelayanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, dan Sertifikasi kompetensi personil. 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 lembaga dari BAPETEN baik di strata Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, dan Sertifikasi kompetensi personil.

### 3.3.4. Sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling 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 Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, dan Sertifikasi kompetensi personil. 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. 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

$\chi^2$  : 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 atau dengan pendekatan jumlah yang menerima layanan pada periode tertentu dalam 1 tahun terakhir.

### 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 adalah 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:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

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:

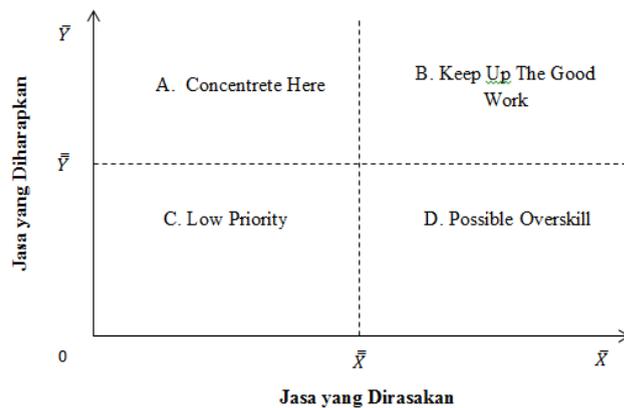
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j Y_{ij}}{n}$$

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

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

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 SURVEI DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Responden dan Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada seluruh fasilitas atau personil yang pernah mendapatkan pelayanan KFJM. Adapun distribusi dari populasi dan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Distribusi Responden

No	Layanan	Jumlah Responden	Capaian responden
1	Lembaga Uji Kesesuaian (LUK)	53	24
2	Laboratorium Dosimetri (Labdos)	8	12
3	Lembaga Pelatihan (LP)	12	7
4	Sertifikasi Keandalan	49	6
5	Sertifikasi kompetensi personil	123	7
Jumlah Total		245	56

Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; dan saran serta masukan dalam pelayanan.

#### 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk DKKN

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

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

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 DKKN BAPETEN adalah 86,67. Nilai tersebut diperoleh dari 56 responden yang terpilih menjadi sampel. Nilai IKM di setiap layanan secara lengkap ditampilkan di Tabel 4.2.

Dari Tabel 4.2 di bawah ini, diketahui bahwa nilai IKM DKKN BAPETEN di setiap layanan berdasarkan PERMENPANRB No 14 Tahun 2017, semuanya dalam mutu pelayanan baik (B), kecuali pada layanan sertifikasi keandalan yang mampu memperoleh mutu pelayanan sangat baik (A).

Tabel 4.2. IKM Layanan KFJM

No	Layanan	IKM	Nilai Mutu
1	Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK)	86,76	B
2	Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya	86,57	B
3	Lembaga Pelatihan (LP)	87,94	B
4	Sertifikasi Keandalan Pesawat Sinar-X	90,00	A
5	Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X	82,06	B

Tabel 4.3. adalah nilai IKM setiap unsur-unsur layanan dari KFJM. Dari Tabel 4.3 di bawah ini, diketahui bahwa nilai IKM setiap unsur di layanan Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK) menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 sebagian besar memperoleh mutu layanan baik (B). Namun demikian unsur Kompetensi Petugas Layanan dan unsur Perilaku Petugas memperoleh mutu layanan sangat baik (A). Nilai IKM setiap unsur di layanan Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 sebagian besar juga memperoleh mutu layanan baik (B). Namun demikian unsur Perilaku Petugas memperoleh mutu layanan sangat baik (A). Nilai IKM setiap unsur di layanan Lembaga Pelatihan (LP) menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 sebagian besar memperoleh mutu layanan sangat baik (A). Namun demikian unsur Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Waktu Layanan, dan Kesesuaian Produk Pelayanan memperoleh mutu layanan baik (B). Nilai IKM setiap unsur di layanan Sertifikasi Keandalan Pesawat Sinar-X menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 sebagian besar memperoleh mutu layanan sangat baik (A). Hanya ada satu unsur yaitu Waktu Layananyang memperoleh mutu layanan baik (B). Nilai IKM

setiap unsur di layanan Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 semuanya memperoleh mutu layanan baik (B).

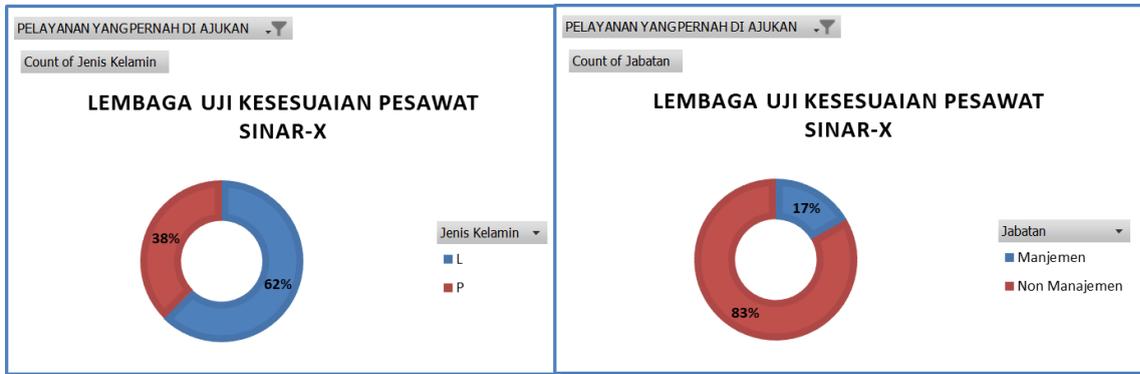
Tabel 4.3. IKM Layanan KFJM di setiap unsur pelayanan

	Unsur-Unsur Layanan	LUK		Labdos		LP		Sertifikasi Keandalan		Sertifikasi Kompetensi	
		Indeks	Mutu Pelayanan	Indeks	Mutu Pelayanan	Indeks	Mutu Pelayanan	Indeks	Mutu Pelayanan	Indeks	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	86,25	B	84,17	B	85,71	B	91,67	A	81,43	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	85,42	B	87,50	B	87,14	B	90,00	A	82,86	B
3	Waktu Layanan	82,08	B	85,00	B	87,14	B	85,00	B	78,57	B
4	Biaya Pelayanan	87,50	B	87,50	B	88,57	A	91,67	A	82,86	B
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	86,25	B	85,83	B	85,71	B	88,33	A	82,86	B
6	Kompetensi Petugas Layanan	89,58	A	87,50	B	91,43	A	91,67	A	82,86	B
7	Perilaku Petugas	91,67	A	89,17	A	88,57	A	90,00	A	87,14	B
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	87,50	B	86,67	B	88,57	A	90,00	A	78,57	B
9	Pengaduan Layanan	84,58	B	85,83	B	88,57	A	91,67	A	81,43	B

### 4.3. IKM Berdasarkan Karakteristik Responden

#### 1) Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK)

Secara keseluruhan sebaran responden untuk layanan Lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-X dapat dilihat dalam Grafik 4.1. Dari grafik tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 38% berjenis kelamin perempuan dan 62% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 17% berasal dari manajemen dan 83% berasal dari non manajemen.



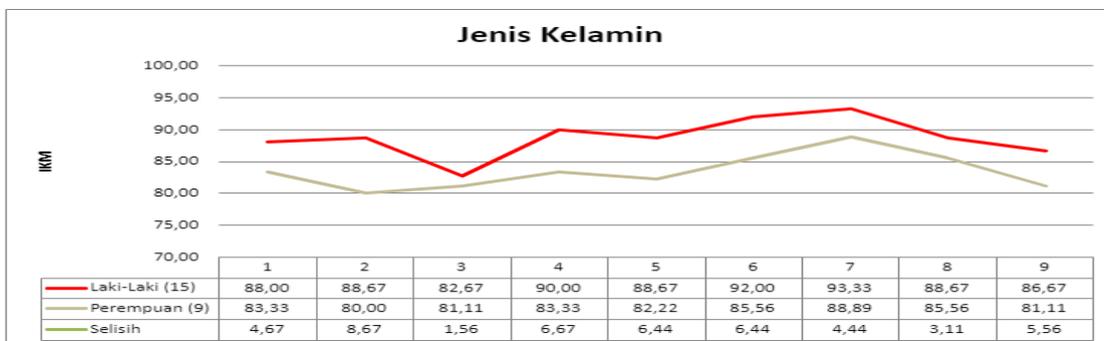
Grafik 4. 1. Sebaran karakteristik responden pada Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Tabel 4.3. Komparasi dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (15)	88,00	88,67	82,67	90,00	88,67	92,00	93,33	88,67	86,67	88,74
Perempuan (9)	83,33	80,00	81,11	83,33	82,22	85,56	88,89	85,56	81,11	83,46
Manajemen (4)	92,50	90,00	87,50	95,00	92,50	95,00	95,00	90,00	87,50	91,67
Non Manajemen (20)	85,00	84,50	81,00	86,00	85,00	88,50	91,00	87,00	84,00	85,78

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Gambar 4.1 dan Tabel 4.3 di atas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin perempuan cenderung menilai lebih rendah yaitu **83,46** dan responden yang menjabat di manajemen cenderung menilai baik pelayanan dengan nilai **91,67**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

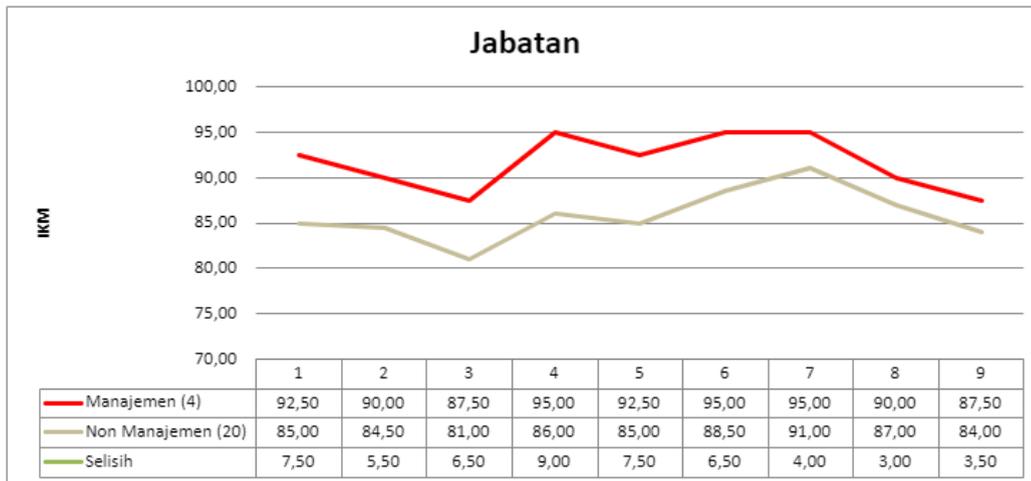
**i. Jenis Kelamin**



Grafik 4.2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada Grafik di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin perempuan sebesar **83,46** atau cenderung lebih kecil dibanding laki-laki sebesar **88,74**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jenis kelamin adalah **U2** atau Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan sebesar **8,67**.

**ii. Jabatan**

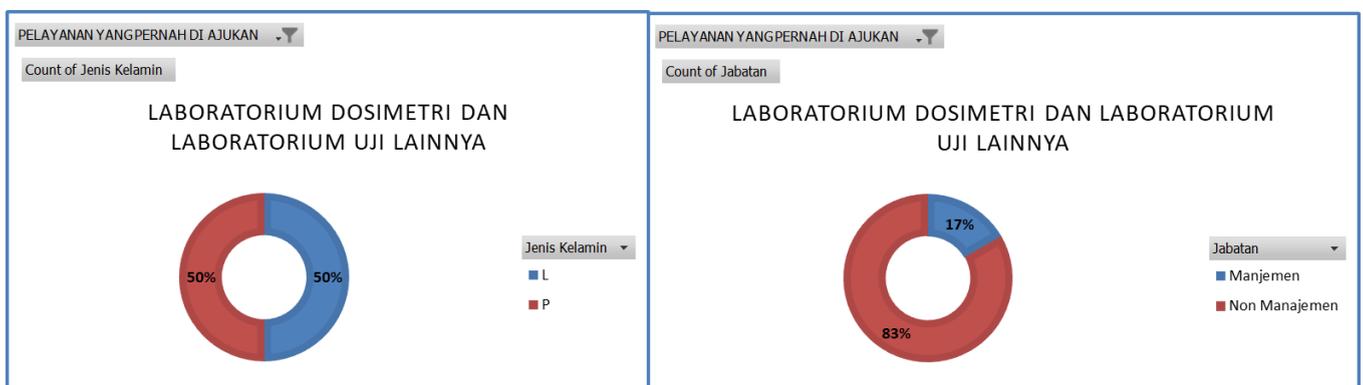


Grafik 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jabatan seperti terlihat pada grafik di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut responden yang menjabat di manajemen sebesar 91,67 atau cenderung lebih besar dibanding non manajemen sebesar **85,78**. Unsur pelayanan yang memiliki selisih paling tinggi berdasarkan jabatan adalah **U4** atau Biaya/Tarif Pelayanan sebesar **9,00**.

**2) Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya**

Secara keseluruhan sebaran responden untuk layanan laboratorium dosimetri dan laboratorium uji lainnya dapat dilihat dalam gambar 4.2. di bawah ini. Dari grafik tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 50% berjenis kelamin perempuan dan 50% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 17% berasal dari manajemen dan 83% berasal dari non manajemen.



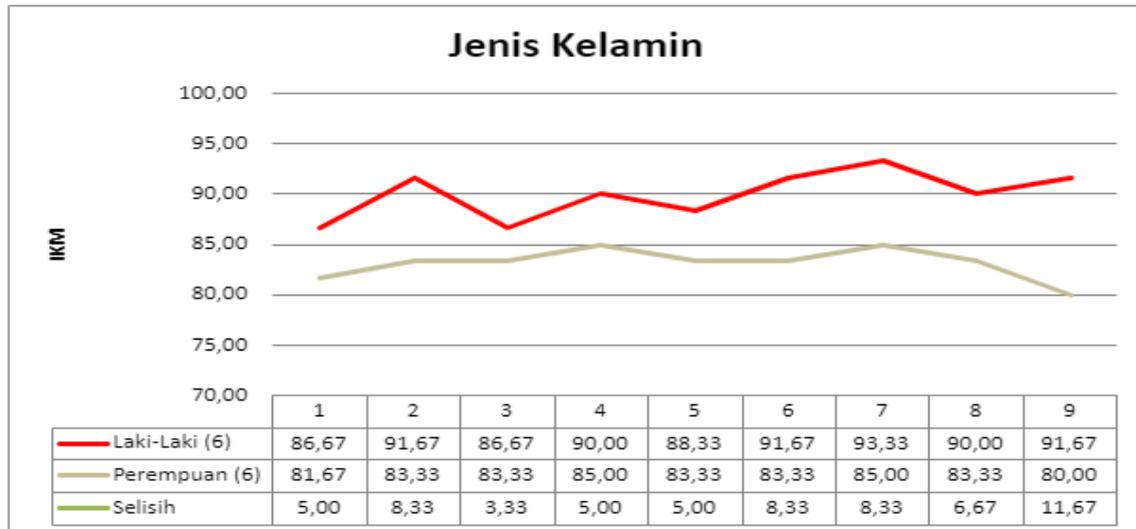
Grafik 4. 4. Sebaran karakteristik responden pada Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya

Tabel 4.9. Komparasi dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (6)	86,67	91,67	86,67	90,00	88,33	91,67	93,33	90,00	91,67	90,00
Perempuan (6)	81,67	83,33	83,33	85,00	83,33	83,33	85,00	83,33	80,00	83,15
Manajemen (2)	85,00	85,00	85,00	80,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	84,44
Non Manajemen (10)	84,00	88,00	85,00	89,00	86,00	88,00	90,00	87,00	86,00	87,00

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Grafik 4.4 dan Tabel 4.49 diatas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin perempuan cenderung menilai lebih rendah yaitu **83,15** dan responden yang tidak menjabat (**non manajemen**) cenderung menilai baik pelayanan dengan nilai **87,00**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

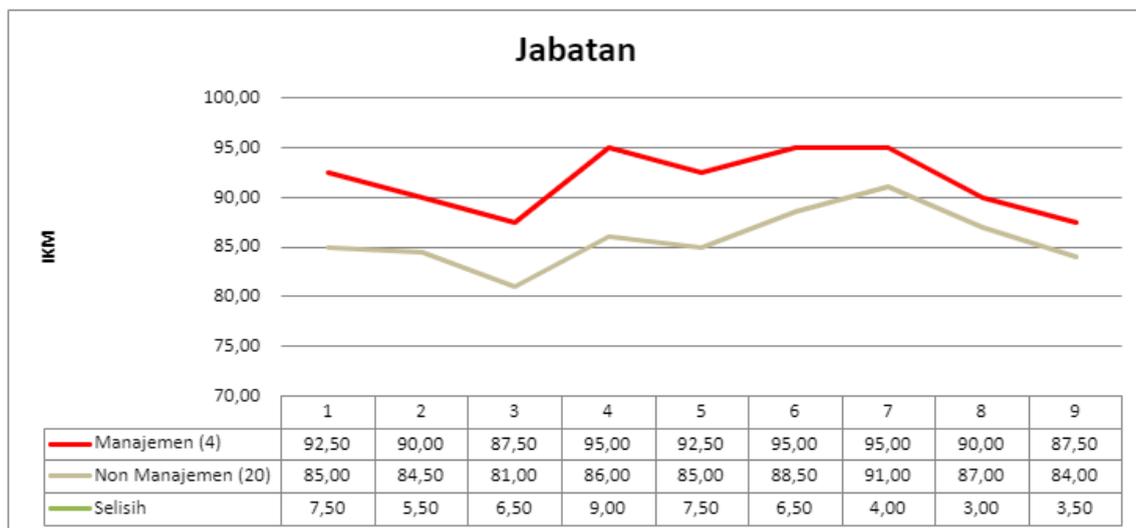
**i. Jenis Kelamin**



Grafik 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada grafik di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin perempuan sebesar **83,15** atau cenderung lebih kecil dibanding laki-laki sebesar **90,00**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jenis kelamin adalah **U9** atau Penanganan Pengaduan sebesar **11,67**.

**ii. Jabatan**

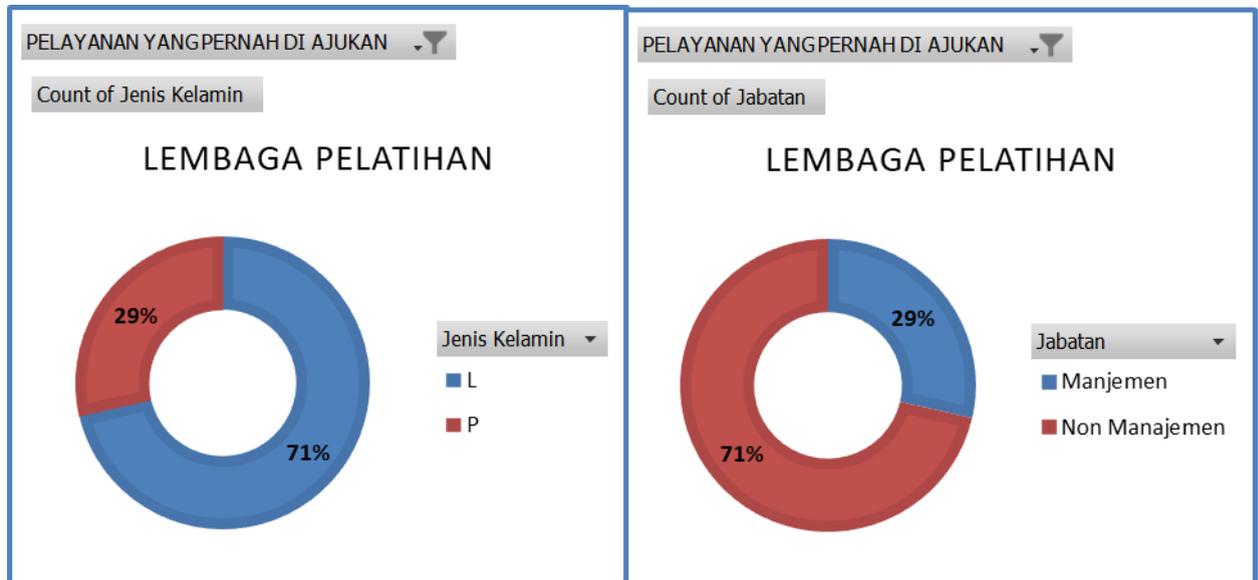


Grafik 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jabatan seperti terlihat pada Grafik 4.5 di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut responden yang menjabat di manajemen sebesar **84,44** atau cenderung lebih kecil dibanding non manajemen sebesar **87,00**. Unsur pelayanan yang memiliki selisih paling tinggi berdasarkan jabatan adalah **U4** atau Biaya/Tarif Pelayanan sebesar **9,00**.

### 3) Lembaga Pelatihan (LP)

Secara keseluruhan sebaran responden untuk layanan lembaga pelatihan dapat dilihat dalam Grafik 4.6 di bawah ini. Dari grafik tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 29% berjenis kelamin perempuan dan 71% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 29% berasal dari manajemen dan 71% berasal dari non manajemen.



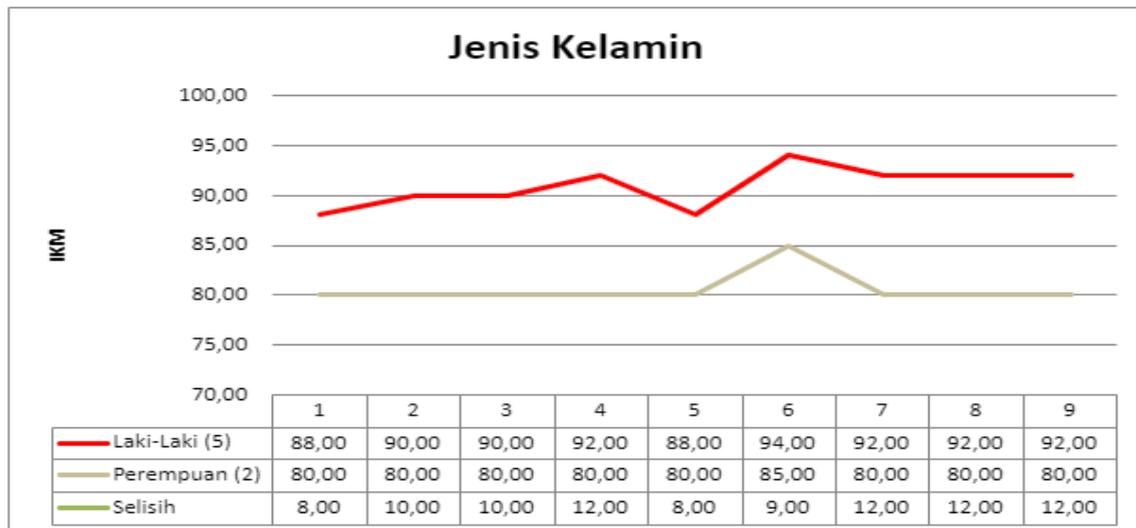
Grafik 4. 6. Sebaran Karakteristik Responden Pada Lembaga Pelatihan (LP)

Tabel 4.10. Komparasi dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (5)	88,00	90,00	90,00	92,00	88,00	94,00	92,00	92,00	92,00	90,89
Perempuan (2)	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	85,00	80,00	80,00	80,00	80,56
Manajemen (2)	80,00	80,00	85,00	85,00	80,00	95,00	85,00	85,00	90,00	85,00
Non Manajemen (5)	88,00	90,00	88,00	90,00	88,00	90,00	90,00	90,00	88,00	89,11

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Grafik 4.6 dan Tabel 4.10 diatas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin perempuan cenderung menilai lebih rendah yaitu **80,56** dan responden yang tidak menjabat (**non manajemen**) cenderung menilai baik pelayanan dengan nilai **89,11**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

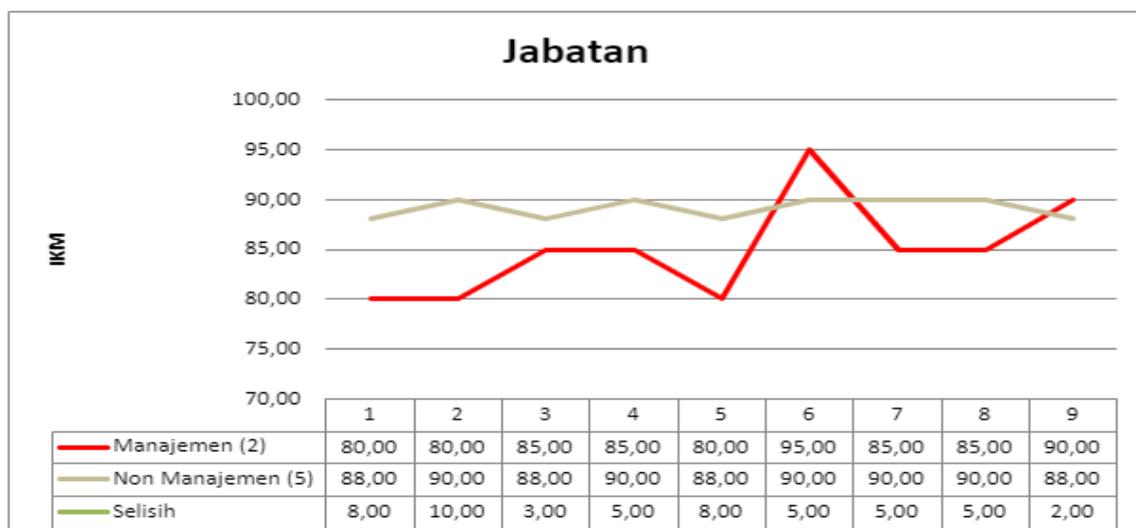
**i. Jenis Kelamin**



Grafik 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada Grafik 4.7 di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin perempuan sebesar **80,56** atau cenderung lebih kecil dibanding laki-laki sebesar **90,89**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jenis kelamin adalah U4 (Biaya/Tarif Pelayanan), U7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan), U8 (Sarana Prasarana Pelayanan), dan U9 (Penanganan Pengaduan) sebesar **12,00**.

**ii. Jabatan**

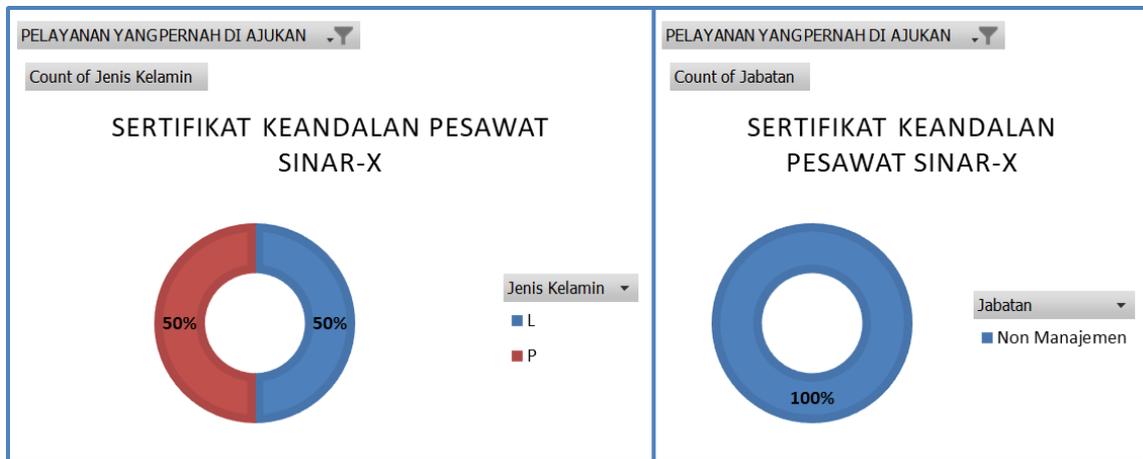


Grafik 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jabatan seperti terlihat pada grafik di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut responden yang menjabat di manajemen sebesar 85,00 atau cenderung lebih kecil dibanding non manajemen sebesar **89,11**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jabatan adalah **U2** atau Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan sebesar **10,00**.

#### 4) Sertifikasi Keandalan Pesawat Sinar-X

Sebaran responden untuk layanan sertifikasi keandalan pesawat sinar – X dapat dilihat dalam Grafik 4.9 di bawah ini. Dari grafik tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 50% berjenis kelamin perempuan dan 50% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 100% berasal dari non manajemen.



Grafik 4. 9. Sebaran karakteristik responden pada Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X

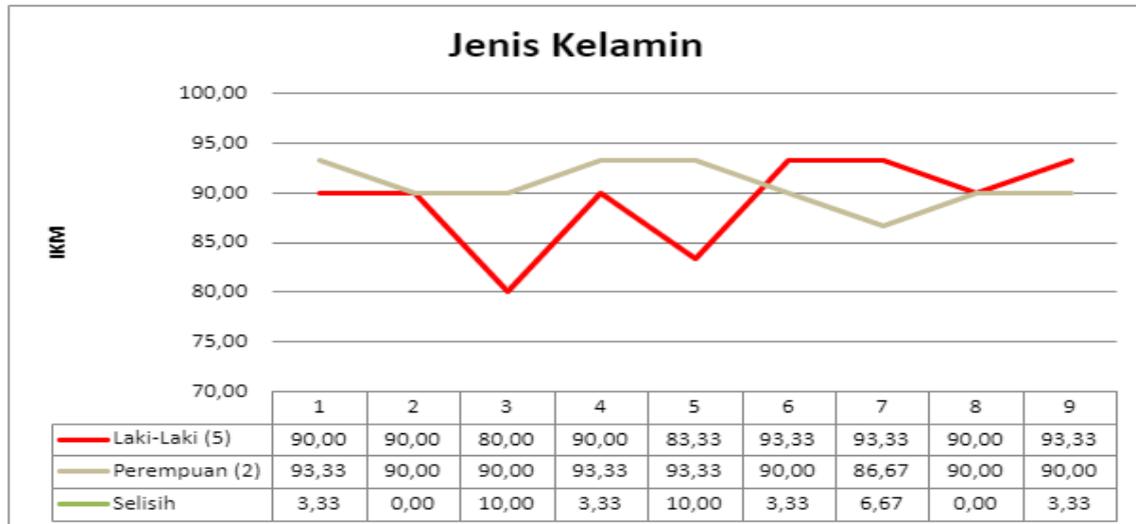
Tabel 4.11. Komparasi dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (5)	90,00	90,00	80,00	90,00	83,33	93,33	93,33	90,00	93,33	89,26
Perempuan (2)	93,33	90,00	90,00	93,33	93,33	90,00	86,67	90,00	90,00	90,74
Non Manajemen (7)	91,67	90,00	85,00	91,67	88,33	91,67	90,00	90,00	91,67	90,00

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Grafik 4.9 dan Tabel 4.11 diatas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin laki-laki cenderung menilai lebih rendah yaitu **89,26** dan responden yang tidak menjabat (**non manajemen**) menilai pelayanan dengan nilai **90,00**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan

karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

**i. Jenis Kelamin**

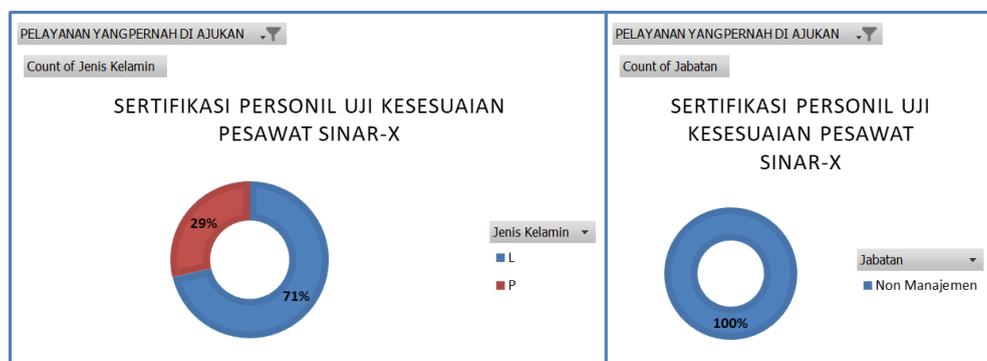


grafik 4.6. karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada grafik di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin laki-laki sebesar **89,26** atau cenderung lebih kecil dibanding perempuan sebesar **90,74**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jenis kelamin adalah U3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan **U5** (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) sebesar **10,00**.

**5) Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X**

Sebaran responden dari layanan personil uji kesesuaian pesawat sinar-X dapat dilihat dalam Grafik 4.10 di bawah ini. Dari grafik tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 29% berjenis kelamin perempuan dan 71% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 100% berasal dari non manajemen.



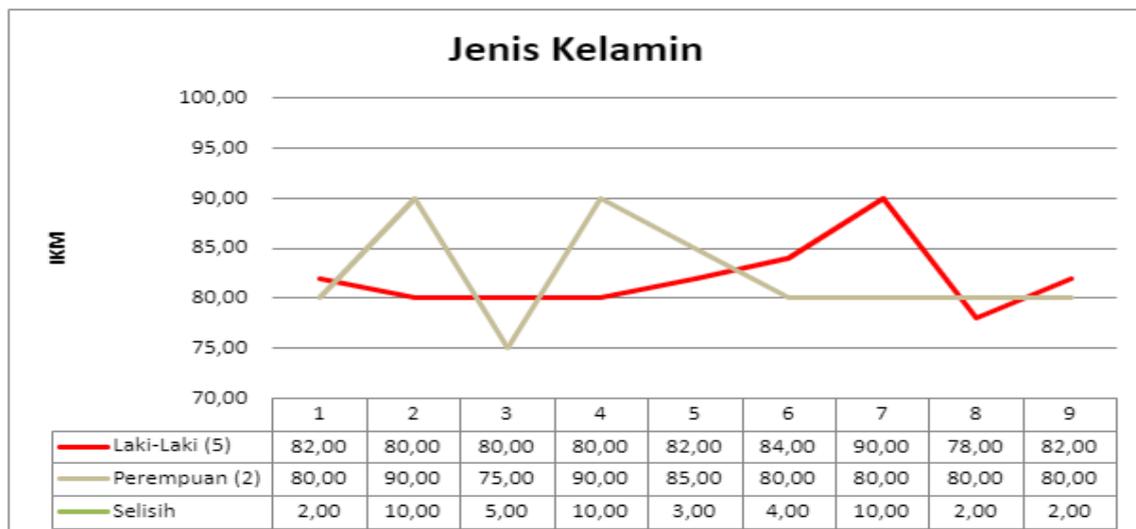
Grafik 4. 10 Sebaran Karakteristik Responden Pada Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Tabel 4.12. Komparasi Dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (5)	82,00	80,00	80,00	80,00	82,00	84,00	90,00	78,00	82,00	82,00
Perempuan (2)	80,00	90,00	75,00	90,00	85,00	80,00	80,00	80,00	80,00	82,22
Non Manajemen (7)	81,43	82,86	78,57	82,86	82,86	82,86	87,14	78,57	81,43	82,06

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Gambar 4.5 dan tabel 4.52 diatas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin laki-laki cenderung menilai lebih rendah yaitu **82,00** dan responden yang tidak menjabat (**non manajemen**) menilai pelayanan dengan nilai **82,06**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

#### i. Jenis Kelamin



Grafik 4.6. karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada grafik di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin laki-laki sebesar **82,00** atau cenderung lebih kecil (walaupun tidak signifikan) dibanding perempuan sebesar **82,22**. Unsur pelayanan yang memiliki selisih paling tinggi berdasarkan jenis kelamin adalah U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), U4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dan U7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) sebesar **10,00**.

#### 4.4. Analisis Gap untuk DKKN 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*). Tabel 4.13 adalah gap dari setiap unsur pelayanan di DKKN. Dari tabel tersebut diketahui bahwa gap terbesar ada di unsur waktu pelayanan yaitu -8,929. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap waktu pelayanan di DKKN masih dibawah harapan mereka. Sedangkan gap terkecil ada di unsur biaya pelayanan yaitu sebesar -3,036. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan memiliki selisih yang relatif lebih rendah antara skor kinerja dan skor harapan.

Tabel 4.13. Perhitungan *Gap* di DKKN

No	Unsur Pelayanan	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	85,714	91,607	-5,893
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	86,250	92,500	-6,250
3	Waktu Layanan	83,214	92,143	-8,929
4	Biaya Pelayanan	87,500	90,536	-3,036
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	85,893	91,607	-5,714
6	Kompetensi Petugas Layanan	88,750	92,500	-3,750
7	Perilaku Petugas	90,000	93,393	-3,393
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	86,607	91,786	-5,179
9	Pengaduan Layanan	85,714	91,429	-5,714

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai *gap* sebesar 9,17. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa waktu penyelesaian pelayanan masih lama sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera

diperbaiki kinerjanya. Sedangkan biaya atau tarif pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 1,67.

#### 4.4.1. Analisis *Gap* Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-x 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 lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-x yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN pada layanan lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-X masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.13. Perhitungan *Gap* Lembaga Uji Kesesuaian di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Persyaratan Pelayanan	86,25	91,25	-5,00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	85,42	92,92	-7,50
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	82,08	91,25	<b>-9,17</b>
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	87,50	89,17	-1,67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,25	90,42	-4,17
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	89,58	92,50	-2,92
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	91,67	93,75	-2,08
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	87,50	90,83	-3,33
9	Penanganan Pengaduan	84,58	90,42	-5,83

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai *gap* sebesar 9,17. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa waktu penyelesaian pelayanan masih lama sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan biaya atau tarif pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 1,67.

#### 4.4.2. *Gap* Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan laboratorium dosimetri dan laboratorium uji lainnya terhadap skor harapan pengguna secara

lengkap dapat dilihat di Tabel 4.3. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan laboratorium dosimetri dan laboratorium uji lainnya yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.3. Perhitungan *Gap* Laboratorium Dosimetri di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	84,17	91,67	-7,50
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	87,50	93,33	-5,83
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	85,00	93,33	<b>-8,33</b>
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	87,50	93,33	-5,83
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,83	94,17	<b>-8,33</b>
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	87,50	95,00	-7,50
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	89,17	96,67	-7,50
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	86,67	95,00	<b>-8,33</b>
9	Penanganan Pengaduan	85,83	94,17	<b>-8,33</b>

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator waktu penyelesaian pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai *gap* sebesar 8,33. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa waktu penyelesaian pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana pelayanan masih kurang baik sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator sistem, mekanisme, prosedur pelayanan dan indikator biaya atau tarif pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 5,83.

#### 4.4.3. Analisis *Gap* Sertifikat Lembaga Pelatihan

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan lembaga pelatihan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.4. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan lembaga pelatihan yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.4. Perhitungan *Gap* Lembaga Pelatihan di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	85,71	92,86	-7,14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	87,14	92,86	-5,71
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	87,14	94,29	-7,14
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	88,57	90,00	-1,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,71	91,43	-5,71
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	91,43	92,86	-1,43
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	88,57	90,00	-1,43
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	88,57	90,00	-1,43
9	Penanganan Pengaduan	88,57	91,43	-2,86

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator persyaratan pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai *gap* sebesar 7,14. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa persyaratan pelayanan masih menyulitkan pengguna dan waktu penyelesaian pelayanan masih lama sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan biaya atau tarif pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 1,43.

#### 4.4.4. Analisis *Gap* Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan sertifikat keandalan pesawat sinar-x terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.5. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan sertifikat keandalan pesawat sinar-x yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.5. Perhitungan *Gap* Sertifikat Keandalan di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	95,00	91,67	-3,33
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	95,00	90,00	-5,00
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	93,33	85,00	<b>-8,33</b>
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	95,00	91,67	-3,33
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,00	88,33	-6,67
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	93,33	91,67	-1,67
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	91,67	90,00	-1,67
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	91,67	90,00	-1,67
9	Penanganan Pengaduan	93,33	91,67	-1,67

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai *gap* sebesar 8,33. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa waktu penyelesaian pelayanan masih lama sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 1,67.

#### 4.4.5. Analisis Gap Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan sertifikasi personil uji kesesuaian pesawat sinar-x terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.6. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan sertifikasi personil uji kesesuaian pesawat sinar-x yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN masih berada dibawah harapan pengguna.

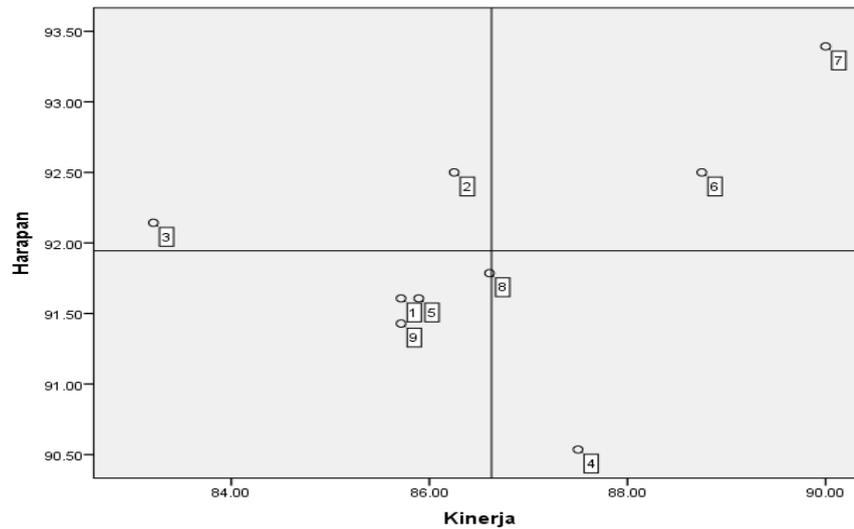
Tabel 4.6. Perhitungan *Gap* Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	81,43	88,57	-7,14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	82,86	87,14	-4,29
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	78,57	90,00	-11,43
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	82,86	87,14	-4,29
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,86	88,57	-5,71
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	82,86	87,14	-4,29
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	87,14	91,43	-4,29
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	78,57	91,43	<b>-12,86</b>
9	Penanganan Pengaduan	93,33	91,67	-7,14

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai *gap* sebesar 12,86. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sarana dan prasarana pelayanan masih kurang memadai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, indikator biaya atau tarif pelayanan, indikator kompetensi pelaksana pelayanan, dan indikator perilaku pelaksana pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 4,29.

#### 4.5. Analisis IPA untuk DKKN BAPETEN

Hasil analisis layanan DKKN menggunakan *Important Performance Analysis* menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,63. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,94. Posisi relatif masing-masing unsur pelayanan di DKKN dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar di bawah ini.



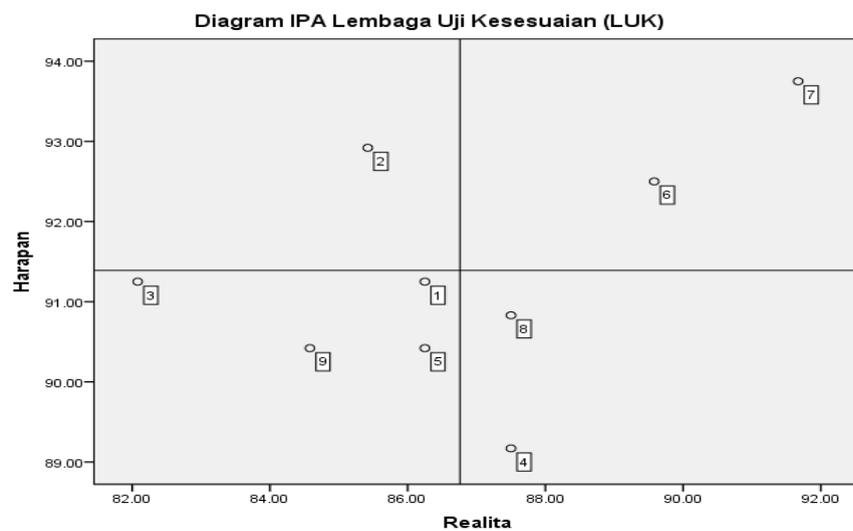
**Gambar 4.11. Diagram IPA untuk DKKN**

Dari Gambar 4.11. diketahui posisi-posisi masing-masing unsur layanan di DKKN menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**  
Kemudahan prosedur pelayanan (2) dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3)
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**  
Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (6) dan Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (7)
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**  
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (1), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (5), Kualitas sarana dan prasarana (8)  
dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (9)
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**  
Biaya dalam pelayanan (4)

#### 4.5.1. Analisis IPA Layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK)

Hasil analisis layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK) dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,76. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,39. Posisi relatif masing-masing unsur pelayanan lembaga uji kesesuaian dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 4.12. Diagram IPA Layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK)

Dari Gambar 4.12. diketahui posisi-posisi masing-masing unsur layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK) menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**  
Kemudahan prosedur pelayanan di unit layanan Lembaga Uji Kesesuaian (2)
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**  
Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (6) dan Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (7)

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

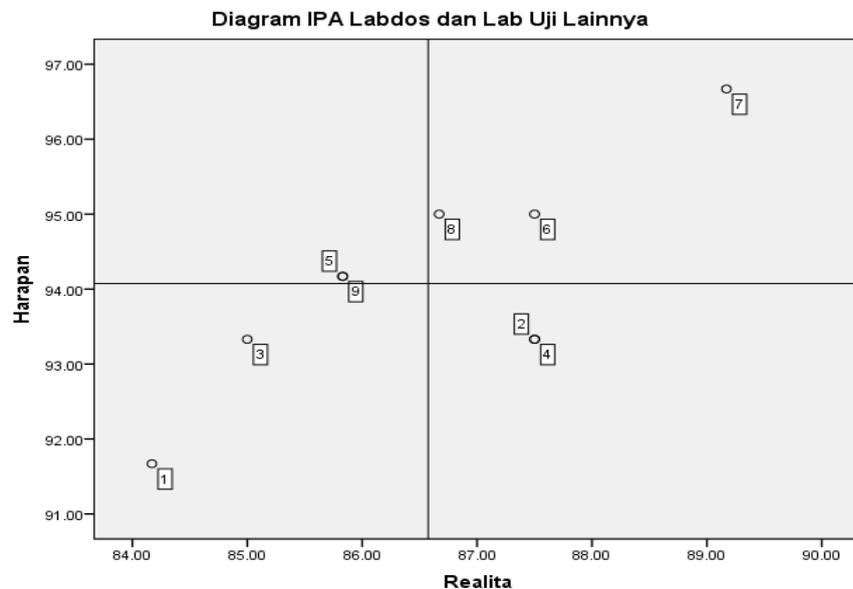
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (1), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (5) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (9)

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

Biaya pelayanan (4) dan Kualitas sarana dan prasarana (8)

#### 4.5.2. Analisis IPA Layanan Labdos dan Lab Uji Lainnya

Hasil analisis layanan labdos dan lab uji lainnya dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,57. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 94,07. Posisi relatif masing-masing unsur layanan labdos dan lab uji lainnya dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden tampak dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 4.13. Diagram IPA Layanan Labdos dan Lab Uji Lainnya

Dari Gambar 4.13. diketahui posisi-posisi masing-masing unsur layanan labdos dan lab uji lainnya menurut kuadran pada

diagram Kartesius, yaitu:

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

Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (5) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (9)

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

Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (6), Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (7) dan Kualitas sarana dan prasarana (8)

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

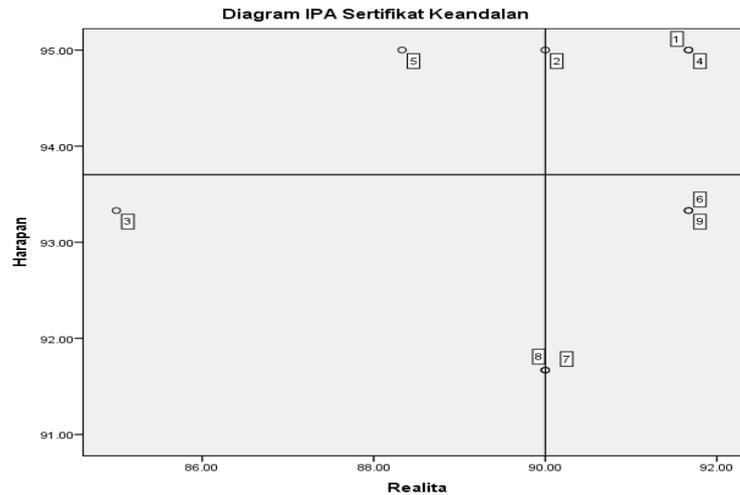
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (1) dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3)

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

Kemudahan prosedur pelayanan di unit layanan labdos dan lab uji lainnya (2) dan Kewajaran biaya tarif dalam pelayanan (4)

#### 4.5.3. Analisis IPA Layanan Sertifikat Keandalan

Hasil analisis layanan sertifikat keandalan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 90,00. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,70. Posisi relatif masing-masing unsur layanan sertifikat keandalan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar di bawah ini.



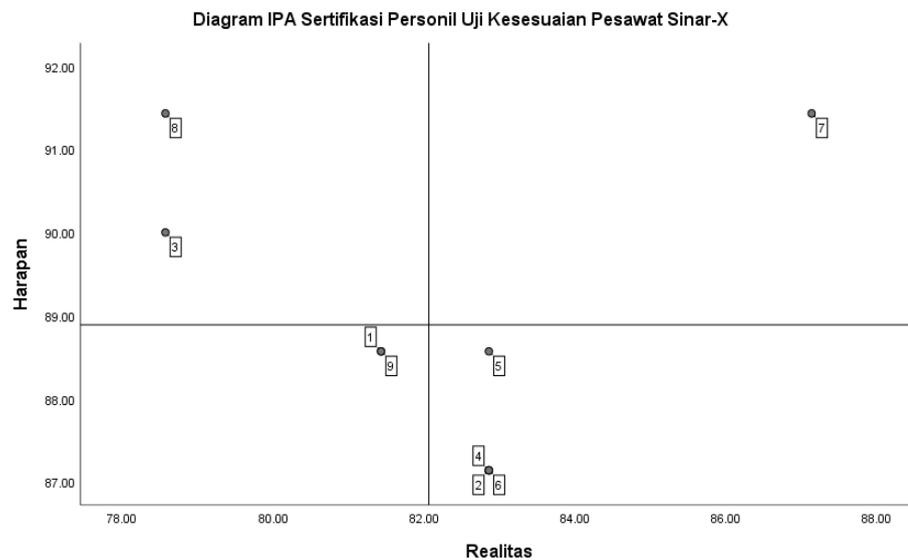
Gambar 4.14. Diagram IPA Layanan Sertifikat Keandalan

Dari Gambar 4.14. diketahui posisi-posisi masing-masing unsur layanan sertifikat keandalan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**  
Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (5)
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**  
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (1), Kemudahan prosedur pelayanan di unit layanan labdos dan lab uji lainnya (2) dan Kewajaran biaya tarif dalam pelayanan (4)
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**  
Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3)
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**  
Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (6), Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (7) Kualitas sarana dan prasarana (8) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (9).

#### 4.5.4. Analisis IPA Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Hasil analisis sertifikat Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 82,06. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,89. Posisi relatif masing-masing unsur sertifikat Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 4.15 Diagram IPA Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Dari Gambar 4.15 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur layanan sertifikat keandalan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

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

Kualitas sarana dan prasarana (8) dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3)

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

Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (7)

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

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

(1) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (9)

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

Kemudahan prosedur pelayanan (2), Kewajaran biaya tarif dalam pelayanan (4) Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (6), dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (5).

#### **4.6. Saran dan Masukan dalam Pelayanan**

Saran dan masukan dari responden adalah pertanyaan terbuka yang dapat diisi oleh responden sesuai dengan pengalaman yang dirasakan pada saat menerima pelayanan di layanan tersebut.

##### **4.6.1. Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK)**

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk layanan lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-X (LUK) adalah sebagai berikut:

- Mohon agar Tenaga Ahli dapat mengevaluasi LHU sesuai dengan waktu yang ditetapkan agar tidak terlambat.
- Agar meng-*upgrade* sistem dalam *upload* data, misalnya menggunakan situs web atau lainnya seperti pengurusan izin BAPETEN dan instansi lainnya.
- Peningkatan waktu respon terhadap pelayanan dan pengaduan.
- Saat ini pelayanan di DKKN sudah sangat baik dan mudah untuk aksesnya.
- Melaksanakan sosialisasi secara berkala, baik secara daring maupun luring terkait perizinan maupun teknis pengujian (apabila terdapat pembaruan) sebagai bentuk pelatihan kepada seluruh LUK.
- Waktu pelayanan agar bisa dipercepat.

- Lebih dipermudah dalam pelaksanaan pengajuan izin alat dan lebih cepat merespon keluhan/kendala kesulitan para pengurus izin dari setiap RS.
- Pertahankan dan tingkatkan yang sudah baik.
- Harapan kedepannya kami selalu mendapat informasi terbaru yang membantu dari BAPETEN.
- Publikasi dengan materi yang mudah dipahami.
- Kecepatan respon pelayanan cukup, namun lebih baik jika ditingkatkan.
- Walaupun prosesnya masih dengan *email* dan belum dengan aplikasi atau *online* seperti Balis, namun sampai saat ini respon DKKN sangat baik dan memuaskan.
- Didaerah seringkali kurang mendapatkan informasi yang *update* tentang radiologis sehingga ketika petugas datang lebih merasa 'takut' daripada patuh.
- Bahan yg sudah di *upload* pada perizinan sebaiknya tidak harus *upload* ulang ketika izin batal.
- Perlu keseragaman format dan keterangan yang jelas agar paham parameter yang diuji.
- Agar tim verifikator memiliki persepsi yang sama.

#### 4.6.2. Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk laboratorium dosimetri dan laboratorium uji lainnya adalah sebagai berikut:

- Perlunya koordinasi antar direktorat, seperti perizinan dengan *balis pendora*.
- Semoga BRIN - PTKMR bisa mempercepat layanan pembacaan TLD.
- pengalaman kami dengan DKKN terkait penunjukan lab dosimetri berlangsung dengan sangat baik, kemudahan berkomunikasi dan konsultasi dengan DKKN menjadi poin utama karena kami mendapat layanan yang sangat baik, menjawab pertanyaan kami

dengan simpel dan *to the point* yang memudahkan kami untuk melakukan revisi perbaikan dari dokumen yang kami ajukan. pelayanan di DKKN sudah sangat bagus, perlu dipertahankan.

- Sebaiknya prosedur dan persyaratan pengajuan lab dosimetri lebih diperjelas di *website*, pengiriman *email* sebaiknya satu *email* saja, dibuatkan sistem seperti pengajuan perizinan sehingga lebih jelas dan mudah, waktu evaluasi lebih dipercepat.
- Semoga kedepannya lebih baik dan apabila ada kendala lebih mudah untuk menghubungi *customer service*-nya.
- perlu dilakukan *support online* untuk pengajuan pelatihan dan pengujian.
- Agar ada pertemuan antara PJ lab Dosimeter yang baru dengan lab Dosimeter untuk membahas beberapa kendala mengenai Lab Dos.
- pelaksanaan sudah cepat dan pelayanan sudah baik.
- Tingkatkan lagi pelayanannya.
- Mohon untuk merespon lebih cepat terkait keluhan dalam pengurusan perizinan.

#### **4.6.3. Lembaga Pelatihan**

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk lembaga pelatihan adalah sebagai berikut:

- Acara ini diselenggarakan berkala dan rutin.
- Kemampuan personil pelayanan harus selalu ditingkatkan.
- Lembaga Pelatihan BAPETEN sudah cukup baik dalam melaksanakan Diklat penyegaran PPR, semoga 4 tahun lagi bisa dilaksanakan Diklat Penyegaran PPR Medik II di Kalimantan Timur.
- Sangat mudah dan responsif layanan yang diberikan oleh DKKN.
- Perlu ditingkatkan supaya menjadi lebih baik.

- alur pengajuan izin cukup ribet.
- Menjadi lebih baik dalam pelayanan selalu bagus.

#### **4.6.4. Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X**

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk layanan sertifikat keandalan pesawat sinar-X adalah sebagai berikut:

- Terus meningkatkan pelayanan ini, terutama kemudahan tiap dokumen persyaratan perizinan.
- Mohon semua Sertifikat UKES yang dikeluarkan BAPETEN dapat diambil melalui aplikasi program yang mudah dan cepat terselesaikan untuk kemudahan proses pengajuan izin.
- Alur dan persyaratan mohon dipermudah.
- Tetap pertahankan pelayanan yang prima ini dengan selalu mendengar masukan positif dari seluruh pihak.
- Waktu penyelesaiannya bisa dipercepat.
- mempermudah pengajuan perizinan *x-ray*

#### **4.6.5. Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X**

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk layanan sertifikasi personil uji kesesuaian pesawat sinar-X adalah sebagai berikut:

- Sertifikasi personil kedepannya bisa lebih interaktif pelaksanaannya dan secara luring.
- Untuk konsumsi bisa ditambahkan susu untuk menambah nutrisi peserta.
- Sudah baik. Semakin ditingkatkan lagi.
- Bisa dipercepat pelayanannya.
- Pada saat menggunakan Balis 2.0 kami tidak ada kendala, namun untuk Balis 2.5 ada tambahan banyak dokumen yg harus dilengkapi, batasan revisi lebih singkat.
- Mohon penilaian disesuaikan dengan yang paling awal melakukan permohonan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat KFJM DKKN BAPETEN Tahun 2022 untuk 5 jenis layanan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. KFJM DKKN sebagai pelayan publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2022 sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan KFJM DKKN BAPETEN dipersepsikan baik oleh publik. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh sebesar 86,67 yang berarti memiliki mutu pelayanan dalam kategori Baik.
- c. Dari analisis gap, satu unsur yang memiliki selisih antara skor kinerja dengan skor harapan yang paling rendah adalah waktu layanan. Namun demikian skor kinerjanya masih berada pada rentang mutu pelayanan yang baik, yaitu 83,214.

- d. Berdasarkan *important performance analysis*, unsur-unsur yang harus segera diperbaiki kinerjanya karena rata-rata skor kinerjanya lebih rendah daripada skor harapan dari responden adalah kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
- e. Hasil SKM dari setiap jenis layanan KFJM adalah sebagai berikut:
- 1) Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X.  
Nilai IKM yang diperoleh adalah 86,78 atau dalam kategori baik dengan skor unsur layanan yang paling tinggi adalah perilaku petugas sebesar 91,67 dan yang paling rendah ada pada unsur kecepatan waktu layanan sebesar 82,08.
  - 2) Laboratorim Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya  
Nilai IKM yang diperoleh adalah 86,59 atau dalam kategori baik dengan skor unsur layanan yang paling tinggi adalah perilaku sebesar 89,17 dan yang paling rendah ada pada unsur persyaratan perizinan sebesar 84,17.
  - 3) Lembaga Pelatihan  
Nilai IKM yang diperoleh adalah 87,94 atau dalam kategori baik dengan skor unsur layanan yang paling tinggi adalah kompetensi petugas layanan sebesar 91,43 dan skor yang paling rendah ada pada unsur persyaratan perizinan dan kesesuaian produk pelayanan sebesar 85,17.
  - 4) Sertifikasi Keandalan Pesawat Sinar-X  
Nilai IKM yang diperoleh adalah 90,00 atau dalam kategori sangat baik dengan skor unsur layanan yang paling tinggi adalah persyaratan perizinan, biaya pelayanan, kompetensi petugas layanan, dan pengaduan layanan sebesar 91,67 dan skor yang paling rendah diperoleh unsur kecepatan waktu layanan sebesar 85,00.
  - 5) Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X  
Nilai IKM yang diperoleh adalah 82,06 atau dalam kategori baik dengan skor kinerja unsur layanan yang paling tinggi adalah perilaku petugas sebesar 87,14 dan skor kinerja

yang paling rendah ada pada unsur kecepatan waktu layanan dan kualitas sarana prasarana sebesar 78,57.

## **5.2. Saran**

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, KFJM DKKN BAPETEN sebagai Unit Pelayanan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan dari segala aspek antara lain sarana prasarana, personil, prosedur dan biaya.

## Lampiran I

### Instansi Responden Survei Kepuasan Masyarakat 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	NUKLINDOLAB KOPERASI JKRL	Plaza Ciputat Mas Blok A Kav. B, Jl. Ir. H. Juanda No 5a, Ciputat Timur, Tangerang Selatan	Banten
5	KOPERASI JKRL- NUKLINDOLAB	Plaza Ciputat Mas Blok B Kav. P-Q Jln. Ir. H. Juanda No. 5a, Ciputat Timur, Tangerang Selatan, Banten	Banten
6	PT SATYA ABADI VISIMED	Ruko Sentra Menteng Blok Mn 88 Bc, Bintaro Jaya Sektor 7, Pondok Aren, Tangerang Selatan	Banten
7	RS MULYA	Rs Mulya	Banten
8	RSUP DR SARDJITO YOGYAKARTA	Jl. Kesehatan No. 1 Sekip Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281	DI Yogyakarta
9	PT ALYPZ INTERNATIONAL INDONESIA	Graha Strategic C-1, Jln Perumnas No.83, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281	DI Yogyakarta
10	RSUP DR SARDJITO YOGYAKARTA	Jl. Kesehatan No. 1 Sekip Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281	DI Yogyakarta
11	POLITEKNIK TEKNOLOGI NUKLIR INDONESIA	Jl. Babarsari Po Box 6101 Ykbb Yogyakarta 552881	DI Yogyakarta
12	RSUP DR SARDJITO YOGYAKARTA	Jl. Kesehatan No. 1 Sekip Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281	DI Yogyakarta
13	RSUD SLEMAN	Jl. Bhayangkara No.48 , Triharjo, Sleman, Yogyakarta	DI Yogyakarta
14	PRTKMMN BRIN	Jl. Lebak Bulus Raya No. 49 Jakarta Selatan 12440	DKI Jakarta
15	BPFK JAKARTA	Jl. Percetakan Negara No. 23a Jakarta Pusat	DKI Jakarta
16	BRIN	Pasar Jumat	DKI Jakarta
17	PT EKSGON BROTHER	Duren Sawit, Jakarta Timur	DKI Jakarta
18	BPFK JAKARTA	Jl. Percetakan Negara No.23a, Jakarta Pusat	DKI Jakarta
19	PT TAWADA HEALTHCARE	Infinity Building Jl. Raya Kebayoran Lama No. 338. Kebon Jeruk, Jakarta Barat	DKI Jakarta
20	PT. EKSGON BROTHER	Jalan Malaka Merah Iii Blok B No. 12, Pondok Kopi, Jakarta Timur	DKI Jakarta
21	PT. ANDINI SARANA	Jl. Rawa Sumur Iii Blok Dd No.11 Kawasan Industri Pulogadung	DKI Jakarta
22	BPFK JAKARTA	Jl. Percetakan Negara No. 23a Jakarta Pusat	DKI Jakarta
23	BP TC UNDIP	Jl. Prof Soedarto Tembalang Semarang	Jawa Tengah
24	PT EKGSON BROTHER	Jl. Malaka Merah No.3, Rt.7/Rw.10, Pd. Kopi, Kec. Duren Sawit, Kota	DKI Jakarta

NO	NAMA INSTANSI	Alamat Instansi	Provinsi
		Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13460	
25	PT. PHILIPS INDONESIA COMMERCIAL	Gedung Cibis Nine Lt. 10 Jl. Tb Simatupang No 2. Jakarta Selatan	DKI Jakarta
26	BPFK JAKARTA	Jl. Percetakan Negara No.23a, Jakarta Pusat	DKI Jakarta
27	SILOAM HOPITALS JAMBI	Jln.Soekarno Hatta Paal Merah Jambi	Jambi
28	PT. HOSPI NIAGA UTAMA	Jalan Taman Mekar Agung No. 32-33 Kota Bandung Jawa Barat	Jawa Barat
29	ORTN - BRIN	Kawasan Nuklir Bandung. Jl. Tamansari No. 71 Bandung 40132	Jawa Barat
30	RS MITRA IDAMAN	Jl Sudiro W No 57 Banjar Kota Banjar	Jawa Barat
31	PT. EASTERN PRO ENGINEERING	Cimahi, Kab. Bandung	Jawa Barat
32	PT SPEKTRUM KREASI PRATAMA	Jl. K.H.M Yusuf Raya No.14,Mekarjaya,Kec Sukmajaya,Kota Depok Jawa Barat 16411	Jawa Barat
33	PT. RAJAWALI MEDIKA MANDIRI	Jl. Rajawali Sakti Komplek Rajawali Sakti Permai No 22-24 Bandung	Jawa Barat
34	LPFK SURAKARTA	Jalan Sindoro Raya (Ring Road), Mojosongo, Jebres, Surakarta	Jawa Tengah
35	PKU MUHAMMADIYAH BLORA	Kab Blora.	Jawa Tengah
36	RSUD DR MOEWARDI	Jl Kol Soetarto 32 Surakarta	Jawa Tengah
37	PT. GARUDAFOOD PUTRA PUTRI JAYA ( DEVISI GRESIK BU C )	Ds Krikilan Km28, Driyorejo,Gresik Kode Pos 61177	Jawa Timur
38	RSU KOESNADI BONDOWOSO	Jl. Kapten Piere Tendean No. 3 Kotakulon, Badean, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68323	Jawa Timur
39	PT TAWADA HEALTHCARE	Ruko Rmi, Blok I No. 8-9, Ngagel Jaya Selatan, Gubeng, Surabaya	Jawa Timur
40	PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER CAB.DARMAWANGSA	Jln.Dharmawangsa 66 Sby	Jawa Timur
41	RUMAH SAKIT TINGKAT III BALADHIKA HUSADA JEMBER	Jalab Pb Sudirman No 45	Jawa Timur
42	UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA	Jl. Parit Derabak. A Yani 2. Desa Parit Baru, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya. Kalimantan Barat	Kalimantan Barat
43	RSU HANDAYATI	Tapin	Kalimantan Selatan
44	LPFK BANJARBARU	Jl Banua Praja Utara Rt 03, Rw 01 Kel. Cempaka Banjarbaru Kalimantan Selatan 70732	Kalimantan Selatan
45	PT. INDOMINCO MANDIRI	Jl. Bontang - Samarinda Km. 10 Po Box. 178 Bontang (Port Office)	Kalimantan Timur
46	RS PANTI SECANTI	Rs Panti Secanti Jln Raya Gisting Gisting,35378 Tanggamus Lampung	Lampung

<b>NO</b>	<b>NAMA INSTANSI</b>	<b>Alamat Instansi</b>	<b>Provinsi</b>
47	KLINIK RAWAT INAP HEALTH CENTER GUNUNG MADU	Km 90 Jalan Lintas Sumatera, Terusan Nunyai Lampung Tengah	Lampung
48	RSUD ZUBIR MAHMUD IDI RAYEUK	Jln Medan Banda Aceh. Idi Rayuek Aceh Timur	Nanggroe Aceh Darussalam
49	RS. H.L. MANAMBAI ABDULKADIR	Jl. Lintas Sumbawa-Bima Km.05, Seketeng, Sumbawa, Sumbawa Besar	Nusa Tenggara Barat
50	PT PRODIA WIDYAHUSADA TBK	Jl. Gunung Batu Putih No.25 Makassar	Sulawesi Selatan
51	RSUP RATATOTOK BUYAT	Jl.Jw.Lasut Ratatotok Dua	Sulawesi Utara
52	PT. BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE	Dolok Merangir, Kec. Dolok Batunanggar Kab. Simalungun	Sumatera Utara
53	KLINIK LABORATORIUM GATOT SUBROTO	Jl. Gatot Subroto No.86	Sumatera Utara
54	RS. BUDI MULIA BITUNG	Jl. Sam Ratulangi X/9 A , Bitung Sulawesi Utara	Sulawesi Utara
55	RSU VINA ESTETICA	Jl. Sei Bengai, Kel. Sei Kambing D Kec. Medan Petisah, Kota Medan, 20111	Sumatera Utara
56	RS TK PUTRI HIJAU	Jl.Putri Hijau No 17 Medan	Sumatera Utara

## LAMPIRAN II

### KUESIONER SURVEI DKKN



**SURVEI KEPUASAN KINERJA BAPETEN TAHUN 2022**  
Kerjasama BAPETEN & UNDIP

## Kuesioner Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN terkait DKKN Tahun 2022

Survey ini dilakukan kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM UNDIP) dan Badan Pengawasan Tenaga Nuklir (BAPETEN) TAHUN 2022.

Kerjasama survey ini sudah berjalan 6 tahun terakhir dengan metode riset merujuk kaidah ilmiah statistik dan regulasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

**TUJUAN**  
Dalam rangka menyukseskan dan meningkatkan layanan di DKKN-BAPETEN.

**KERAHASIAAN**  
Survei ini bersifat RAHASIA, data/informasi yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan terbatas untuk keperluan Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN). Tabulasi dan analisis dilakukan secara gabungan sehingga informasi secara individu dijamin kerahasiaannya.  
Keterangan dan Data yang diminta oleh BAPETEN bukan untuk maksud pemeriksaan, melainkan untuk kepentingan statistik, oleh karena itu dimohon bantuannya untuk dapat

Email \*

Your email

Nama \*

Your answer

Jabatan/Posisi \*

Your answer

No SIB PPR (Jika ada mohon di tuliskan)

Your answer

Nama Instansi \*

Alamat Instansi \*

Your answer

Provinsi \*

- Nanggroe Aceh Darussalam
- Sumatera Utara
- Sumatera Selatan
- Sumatera Barat
- Bengkulu
- Riau
- Kepulauan Riau

No. Telepon & No WA Responden \*

Your answer

PELAYANAN YANG PERNAH DI AJUKAN \*

- Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X
- Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya
- Lembaga Pelatihan
- Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X
- Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Pertanyaan Survei terkait Unsur-Unsur Penting di DKKN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan Responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada Persyaratan Perizinan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda persyaratan perizinan mana yang anda rasa tidak sesuai?

Your answer

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \*

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kemudahan prosedur pelayanan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda prosedur mana yang masih sulit?

Your answer \_\_\_\_\_

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kecepatan waktu ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pada perijinan mana yang belum tepat waktunya?

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan? \*

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kewajaran biaya tarif dalam pelayanan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda perijinan mana yang tarifnya belum wajar?

Your answer \_\_\_\_\_

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pelayanan produk mana yang belum sesuai?

Your answer \_\_\_\_\_

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda kompetensi apa yang belum dimiliki petugas pelayanan?

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada perilaku petugas ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda perilaku yang seperti apa yang menunjukkan petugas tidak sopan?

Your answer

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kualitas sarana dan prasarana ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda sarana dan prasana apa yang belum berkualitas?

Your answer \_\_\_\_\_

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada penanganan pengaduan pengguna layanan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pengaduan apa yang penanganannya belum baik?

Your answer \_\_\_\_\_

Apa saja saran/masukan anda? \*

Your answer

---