



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

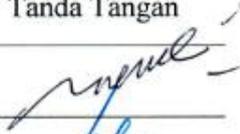
2016

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	28/12/2016	
Diperiksa	Bambang Sugiharto, SE, M.Si	29/12/2016	
Disetujui	Dra. Taruniyati Handayani, M.Sc	06/01/2017	

TIM PERENCANA :

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

TIM PELAKSANA :

No.	Nama	INSTANSI
1.	Zaenal Arifin, M.Si	UNDIP
2.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP
3.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
4.	Muhadi, SH	UNDIP
5.	Helly Kurnianingsih, A.Md	UNDIP
6.	Sodikin, A.Md	UNDIP
7.	Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si	UNDIP
8.	Drs. Agus Rusgiono, M.Si	UNDIP
9.	Prof. Dr. Wahyu Setia Budi, M.S	UNDIP
10.	Zaenal Arifin, M.Si	UNDIP
11.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
12.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP
13.	Very Richardina, M.Si	UNDIP
14.	Dr. Heri Sutanto, M.Si	UNDIP
15.	Dr. Eng. Eko Hidayanto, M.Si	UNDIP
16.	Choirul Anam, M.Si	UNDIP

TIM PENGAWAS :

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Indra Gunawan, SH	Biro Hukum dan Organisasi
2.	Samsuri	Inspektorat
3.	Iswandarini, S.Kom	P2STPFRZR
4.	Rusmanto, ST, M.Si	P2STPFRZR
5.	Rini Suryanti, ST, M.Si	P2STPFRZR
6.	Bambang Sugiharto, SE, M.Si	Biro Hukum dan Organisasi
7.	Edhy Kuntowibowo, S.Si, M.Si	Biro Hukum dan Organisasi
8.	Yoga Gunara Aidid, S.Kom	Biro Hukum dan Organisasi
9.	Yovi Dewanda, S.S	Biro Hukum dan Organisasi
10.	Eka Kurniawan, SE	Biro Hukum dan Organisasi
11.	Erlina Berni Setyawati, S.Sos	Biro Hukum dan Organisasi
12.	Rusmiyati, S.Sos	Biro Hukum dan Organisasi
13.	Bambang Setiabudi, SE	Biro Hukum dan Organisasi
14.	Helmi Suhendry, ST	Biro Hukum dan Organisasi

LEMBAR DISTRIBUSI

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT, karena atas perkenanNYA laporan Survei Kepuasan Pengawasan terkait Proses Perizinan, Peraturan, dan Inspeksi dapat diselesaikan pada waktunya. Laporan ini merupakan hasil kerjasama Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) dengan Training Center Universitas Diponegoro sebagai pihak independen yang menilai kinerja pengawasan BAPETEN

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

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

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

Jakarta, Desember 2016
Kepala Biro Hukum dan Organisasi



Dra Taruniyati Handayani, M.Sc

LAPORAN HASIL SURVEI

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

**BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
2016**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Survei	3
1.4 Manfaat Survei	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dimensi Kualitas	4
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan	11
2.4 Stratified Random Sampling.....	11
2.5 Analisis Cluster	12
2.6 Analisis Gap	13
2.7 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	15
2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	18
2.9 Skema Alur Proses.....	20
BAB III METODOLOGI SURVEI	
3.1 Ruang Lingkup Survei	22
3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Metode Analisis	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Survei Pendahuluan	30

4.1.1	Uji Validitas Item Kuesioner	30
4.1.2	Pengujian Reliabilitas Kuesioner	35
4.2	Hasil Survei Akhir	36
4.2.1	Realisasi Pengambilan Sampel	36
4.2.2	Perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)	40
4.2.3	Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN.....	43
4.2.3.1	Analisis IPA Proses Perizinan di BAPETEN	43
4.2.3.2	Analisis IPA Proses Peraturan di BAPETEN	44
4.2.3.3	Analisis IPA Proses Inspeksi di BAPETEN	46
4.2.3.4	Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR	48
4.2.3.5	Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR	49
4.2.3.6	Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR	51
4.2.3.7	Analisis IPA Proses Perizinan di IBN	53
4.2.3.8	Analisis IPA Proses Peraturan di IBN	54
4.2.3.9	Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN	56
4.2.3.10	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	58
4.2.3.11	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan	59
4.2.3.12	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan	61
4.2.3.13	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri	63
4.2.3.14	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri	64
4.2.3.15	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri	66
4.2.4	Analisis Gap Proses Pengawasan di BAPETEN.....	68
4.2.4.1	Analisis GAP Proses Perizinan di BAPETEN.....	68
4.2.4.2	Analisis GAP Proses Peraturan di BAPETEN.....	70
4.2.4.3	Analisis GAP Proses Inspeksi di BAPETEN.....	71
4.2.4.4	Analisis GAP Proses Perizinan di FRZR.....	73
4.2.4.5	Analisis GAP Proses Peraturan di FRZR.....	74
4.2.4.6	Analisis GAP Proses Inspeksi di FRZR.....	76
4.2.4.7	Analisis GAP Proses Perizinan di IBN.....	77
4.2.4.8	Analisis GAP Proses Peraturan di IBN.....	79
4.2.4.9	Analisis GAP Proses Inspeksi di IBN.....	80
4.2.4.10	Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Kesehatan.....	82

4.2.4.11	Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Kesehatan	83
4.2.4.12	Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan	85
4.2.4.13	Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Industri	86
4.2.4.14	Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Industri	87
4.2.4.15	Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Industri	89
4.2.5	Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di BAPETEN	90
4.2.6	Saran dan Manfaat Proses Peraturan BAPETEN	93
4.2.6.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan BAPETEN	93
4.2.6.2	Manfaat Penerapan Peraturan BAPETEN bagi Pengguna	95
4.2.7	Saran dan Manfaat Proses Inspeksi BAPETEN	96
4.2.7.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi BAPETEN	96
4.2.7.2	Manfaat Inspeksi bagi Pengguna	97

BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan	99
------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN100

1. Instrumen Survei	100
2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	19
Tabel 3.1	Jadwal dan Tahapan Kegiatan	23
Tabel 3.2	Alokasi sampel terpilih dalam survei kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi	26
Tabel 4.1	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan	31
Tabel 4.2	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan	32
Tabel 4.3	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi	34
Tabel 4.4	Tingkatan Reliabilitas	36
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner	36
Tabel 4.6	Cluster Propinsi Berdasarkan Banyaknya Pengguna	37
Tabel 4.7	Realisasi sampel terpilih dalam survei kepuasan proses pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015	39
Tabel 4.8	Karakteristik Responden	39
Tabel 4.9	Nilai IKM di Setiap Propinsi yang Tersampel	40
Tabel 4.10	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN	41
Tabel 4.11	Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) berdasarkan Unsur Pengawasan dari BAPETEN, FRZR, dan IBN	42
Tabel 4.12	Perhitungan Gap Proses Perizinan BAPETEN	68
Tabel 4.13	Perhitungan Gap Proses Peraturan BAPETEN	70
Tabel 4.14	Perhitungan Gap Proses Inspeksi BAPETEN	72
Tabel 4.15	Perhitungan Gap Proses Perizinan di Strata FRZR	73
Tabel 4.16	Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata FRZR	75
Tabel 4.17	Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata FRZR	76
Tabel 4.18	Perhitungan Gap Proses Perizinan di Strata IBN	78
Tabel 4.19	Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata IBN	79
Tabel 4.20	Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata IBN	80
Tabel 4.21	Perhitungan Gap Proses Perizinan Instansi Kesehatan	82
Tabel 4.22	Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Kesehatan	83

Tabel 4.23 Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	85
Tabel 4.24 Perhitungan Gap Proses Perizinan Instansi Industri	86
Tabel 4.25 Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Kesehatan	88
Tabel 4.26 Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Diagram IPA Proses Perizinan BAPETEN	43
Gambar 4.2	Diagram IPA Proses Peraturan BAPETEN	45
Gambar 4.3	Diagram IPA Proses Inspeksi BAPETEN	47
Gambar 4.4	Diagram IPA Proses Perizinan FRZR	48
Gambar 4.5	Diagram IPA Proses Peraturan FRZR	50
Gambar 4.6	Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR	52
Gambar 4.7	Diagram IPA Proses Perizinan IBN	53
Gambar 4.8	Diagram IPA Proses Peraturan IBN	55
Gambar 4.9	Diagram IPA Proses Inspeksi IBN	57
Gambar 4.10	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan	58
Gambar 4.11	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan	60
Gambar 4.12	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	62
Gambar 4.13	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri	63
Gambar 4.14	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri	65
Gambar 4.15	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan Permen PAN No. 16 Tahun 2014, 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 selalu meningkatkan kualitas pelayanannya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna penerima pelayanan jasa BAPETEN dari waktu ke waktu. Untuk pelaksanaannya maka dilakukan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari survei terhadap tiga tugas pokok BAPETEN yang dapat direpresentasikan dalam kegiatan peraturan, perizinan dan inspeksi. Survei tersebut akan dilakukan dalam rangka mengetahui apakah kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan BAPETEN, baik berbentuk barang ataupun jasa, telah dapat berguna dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, khususnya pengguna atau pemanfaat sumber radiasi pengion.

Untuk layanan perizinan, BAPETEN secara berturut-turut telah melakukan survei kepuasan pengguna sejak tahun 2012. Survei tersebut telah dilakukan oleh Unit Kerja BAPETEN yang dianggap independen yaitu Pusat Pengkajian Sistem

dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (P2STPFRZR). Survei yang diselenggarakan oleh P2STPFRZR mengacu pada Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Surat Edaran Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dilakukan secara berkala sekali dalam setahun. Hasil IKM yang diperoleh secara berturut adalah sebagai berikut: 2,72 atau nilai konversi 68,34 (Tahun 2012); 2,64 atau nilai konversi 66,03 (Tahun 2013); dan 2,65 atau nilai konversi 66,12 (Tahun 2014).

Namun untuk fungsi pengawasan yang berupa peraturan dan inspeksi baik untuk strata FRZR dan IBN, pada Tahun 2015 P2STPFRZR berkoordinasi dengan pihak yang lebih independen yang berada di luar BAPETEN. Hasil IKM yang diperoleh sebesar 75,16. Survei Kepuasan Proses Pengawas pada tahun 2015 lebih fokus pada hal-hal yang lebih krusial untuk peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan sistem serta dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur standar tingkat layanan publik yang diberikan BAPETEN kepada pengguna oleh unit kerja Perizinan, Inspeksi dan Peraturan.

Mulai awal tahun 2016, BAPETEN telah menerapkan sistem online dalam pengajuan izin. Aplikasi perizinan yang digunakan diberi nama BAPETEN *Licensing and Inspection System* (BaLIS). Dengan sistem ini pengguna tidak lagi berhubungan secara langsung dengan personel BAPETEN di bagian perizinan. Semua dokumen terkait pengajuan sebuah izin cukup diunggah melalui aplikasi tersebut. Aplikasi ini menurut BAPETEN memiliki keuntungan karena lebih cepat, lebih transparan, lebih efisien dan efektif, serta ramah lingkungan. Survei kepuasan pengguna terhadap kinerja BAPETEN terkait dengan perzinan, peraturan dan inspeksi tahun 2016 ini dilakukan diantaranya untuk mendapatkan respon balik dari pengguna terhadap kinerja sistem perizinan online yang telah dirtancang oleh BAPETEN tersebut. Survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja BAPETEN tahun 2016 ini dilakukan bekerja sama dengan BPTC Universitas Diponegoro berdasarkan surat perjanjian kerjasama nomor 01/PKS/PPK/BHO/V/2016 tertanggal 19 mei 2016.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada bagian latarbelakang survei ini berguna untuk menjawab pertanyaan:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan, dan inspeksi terhadap pengguna atau pemegang izin BAPETEN Tahun 2016? Kualitas pelayanan pada ketiga proses di atas diukur di strata FRZR dan IBN.
2. Dalam hal apa saja dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan maupun dikontrol dalam pelayanan proses pengawasan yang diberikan BAPETEN ?

1.3 Tujuan Survei

Survei ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

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

1.4 Manfaat Survei

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dimensi Kualitas

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

1. Performance (Kinerja)

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

2. Features (Fitur)

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

3. Reliability (Kehandalan)

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

4. Conformance (Kesesuaian)

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

5. Durability (Ketahanan)

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

6. Serviceability

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

7. Aesthetics (Estetika/keindahan)

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

8. Perceived Quality (Kesan Kualitas)

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

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

1. Dimensi Bukti Langsung (Tangible)

Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Misalnya sebuah bus pariwisata, maka fasilitas fisiknya seperti kondisi badan bis, lebar bis, kebersihan, tempat duduk, cat dan lain-lain.

Sedangkan perlengkapan misalnya keberadaan AC, TV, audio, bantal duduk, korden jendela. Disamping itu yang menyangkut pegawai, misalnya penampilan fisik pegawai baik dilihat dari seragamnya, atau kerapian dan keserasian pakaiannya, kegagahan atau kecantikannya, dll. Sarana komunikasi misalnya, kru bis menyediakan sarana komunikasi misalnya kotak saran atau yang lainnya. Dimensi ini juga dikaitkan dengan bahwa dalam memberikan jasa harus dapat diukur atau ada standarnya.

2. Dimensi Kehandalan (Reliability)

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

3. Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)

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

4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi assurance ini menyangkut kesopanan dari para staf dalam memperlakukan konsumen. Yang lain adalah bahwa pemberi jasa dapat memberikan kepastian kepada konsumen bahwa risiko telah diminimalisir sedemikian sehingga mereka terbebas dari bahaya yang mungkin timbul sehubungan dengan jasa yang dikonsumsi. Staf pemberi jasa merupakan orang-orang yang memang dapat dipercaya dan karenanya konsumen yakin. Dimensi ini kadang-kadang dirinci menjadi dimensi courtesy, dimensi keamanan (security) dan dimensi kepercayaan (credibility)

5. Dimensi empati

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

6. Dimensi Pemahaman terhadap Pelanggan

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

2.2 Kepuasan Pelanggan

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

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

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

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

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

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan menurut ahli :

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

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

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

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku Total Quality Management ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104):

1. Sistem keluhan dan saran

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

2. Ghost shopping

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

3. Lost customer analysis

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

4. Survei kepuasan pelanggan

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

2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan

Zeithamal (2004) merumuskan kepuasan konsumen sebagai “*customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*”. Dengan demikian kepuasan konsumen merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa

sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan jasa / produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa / produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan.

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

2.4 Stratified Random Sampling

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

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

2.5 Analisis Cluster

Menurut Hair, *et al.* (2006), analisis klaster merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mengelompokkan sekumpulan objek ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Objek diklasifikasikan ke dalam satu atau lebih klaster sehingga objek-objek yang berada

di dalam klaster akan mempunyai kemiripan atau kesamaan karakter. Solusi klaster secara keseluruhan bergantung pada variabel-variabel yang digunakan sebagai dasar untuk menilai kesamaan. Klaster sendiri didefinisikan sebagai sejumlah objek yang mirip yang dikelompokkan secara bersama.

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

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

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

2.6 Analisis Gap

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

1. Kesenjangan Persepsi Manajemen

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

2. Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

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

3. Kesenjangan Penyampaian Jasa

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

4. Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

Kesenjangan ini adalah kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan tersebut terbentuk karena tidak memadainya

komunikasi horizontal, adanya kecenderungan memberikan janji yang berlebihan.

5. Kesenjangan dalam Pelayanan yang Dirasakan

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

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

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

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

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

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

- Item-by-item analysis*, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst.
Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.
- Dimensi-by-dimension analysis*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / *Gap Servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

Parasuraman dkk. (1985) menggunakan lima dimensi jasa yang telah disebutkan di atas untuk mengukur kualitas jasa. Dengan analisis tersebut, perusahaan tidak hanya dapat menilai kualitas keseluruhan jasa yang dipersepsikan

pelanggan, namun juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

2.7 Important Performance Analysis (IPA)

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

Tingkat kepentingan yang rendah menunjukkan kecilnya pengaruh atau kontribusi variabel tersebut terhadap kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*). Dan sebaliknya, tingkat kepentingan yang tinggi menunjukkan besar dan kritisnya pengaruh variabel tersebut dalam menentukan kepuasan pelanggan sehingga berpengaruh terhadap *overall satisfaction*.

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

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

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

$$Z_{ij} = \frac{X_{ij}}{Y_{ij}} \times 100\%$$

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:

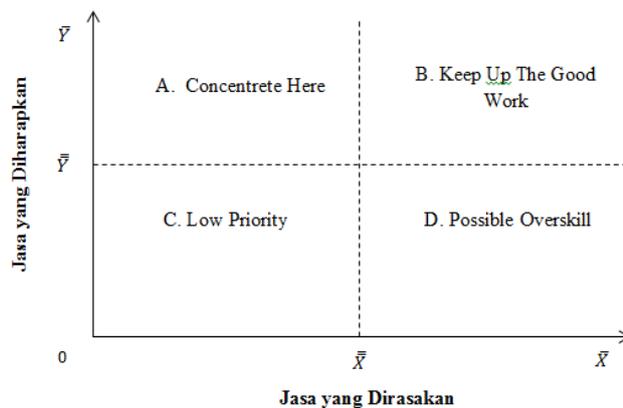
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{j=1}^n X_{ij}}{n}, \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{ij}}{n}$$

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

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^p \bar{X}_i}{p}, \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^p \bar{Y}_i}{p}$$

dengan p merupakan banyaknya variabel indikator.

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



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

- *Concentrate here*
Pada kuadran ini, konsumen merasa bahwa beberapa atribut sangat penting namun performa dari atribut tersebut masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Atribut-atribut tersebut harus lebih ditingkatkan lagi untuk memuaskan pelanggan.
- *Keep up the goodwork*
Pada kuadran ini, konsumen merasa bahwa beberapa atribut sangat penting dan performanya sudah memuaskan. Atribut pada kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya seterusnya.
- *Lowpriority*
Pada kuadran ini konsumen merasa tidak puas pada atribut tersebut, tetapi mereka tidak menganggap atribut tersebut penting. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil.
- *Possible over skill*
Pada kuadran ini, atribut dinilai konsumen sudah memuaskan namun mereka tidak menganggap penting atribut-atribut tersebut. Peningkatan kinerja pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya.

2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction Index*)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan sebuah konsep multidimensional. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat membutuhkan sejumlah faktor yang terdiri dari variabel manifest dan variabel laten. Variabel laten adalah konsep yang diukur untuk menentukan kepuasan pelanggan. Variabel-variabel ini tidak bisa diukur langsung dan dapat diukur dengan variabel manifest. Variabel laten memiliki hubungan sebab-akibat dalam sebuah model indeks kepuasan masyarakat (Turkylmaz dan Ozkan, 2007).

Untuk mengetahui besarnya IKM dihitung dengan menggunakan formula *Customer Satisfaction Index* (CSI) melalui langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

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

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{ij}}{n}$$

dimana: \bar{Y}_i , $i = 1, 2, \dots, p$

n = jumlah responden

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

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

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

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{j=1}^n X_{ij}}{n}$$

dimana:

n = jumlah responden

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

c) Membuat *Weight Factor* (WF)

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

$$WF_i = \frac{\bar{Y}_i}{\sum_{i=1}^p \bar{Y}_i}$$

d) Membuat *Weight Score* (WS)

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

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

e) Menentukan CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

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

dimana:

p = banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

Nilai IKM dalam survey ini dibagi kedalam 4 kriteria sesuai dengan Kepmenpan No 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kriteria-kriteria tersebut seperti tertera dalam Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1. Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	BAIK
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	SANGAT BAIK

2.9 Skema Alur Proses

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

1. Koordinasi antara BAPETEN dan BPTC Universitas Diponegoro sebagai pelaksana kegiatan pelaksanaan survei. Kegiatan ini dilakukan untuk menyamakan persepsi, mencakup pembahasan rencana kerja/pelaksanaan, lingkup pekerjaan, metode yang digunakan dan keluaran (output) yang diharapkan.
2. Melakukan studi literatur tentang kondisi kepuasan pengguna yang bersumber dari beberapa literatur pustaka ilmiah, hasil kajian, kajian, dan dari berbagai sumber lainnya. Informasi yang dibutuhkan meliputi Indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan yang diterima.
3. Menyusun materi survei, jadwal, kuisioner dan metode survei. Sebelumnya terlebih dulu dibuat kerangka alur pikir untuk melaksanakan kajian dan selanjutnya membuat/menyusun materi survei, jadwal, kuesioner dan metoda survei yang dibutuhkan untuk kajian. Survei pengumpulan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN dilakukan kepada pengguna yang mendapatkan pengawasan dengan jumlah sampel 350 instansi yang mewakili populasi seluruh instansi pengguna BAPETEN yang dilaksanakan di 8 Propinsi (DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Yogyakarta, Sumatra Utara, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur dan Bangka Belitung). Adapun tata cara dan petunjuk pelaksanaan survei mengacu pada metode dan petunjuk survei yang sebelumnya sudah disiapkan, termasuk kuesioner.
4. Pelaksanaan Survei.
Kegiatan survei diawali dengan melaksanakan studi pendahuluan berupa uji coba kuesioner untuk mendapatkan kuesioner final yang akan digunakan untuk mendapatkan informasi terkait kepuasan konsumen BAPETEN. Setelah itu ditentukan jumlah responden yang akan disurvei, sebaran lokasi, jenis layanan yang diterima, dan selanjutnya dilakukan survei pada objek dengan instrument utama berupa kuesioner.
5. Analisis Data Survei.

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

BAB III METODOLOGI SURVEI

3.1 Ruang Lingkup Survei

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2016 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survey dilakukan di 8 propinsi meliputi DKI Jakarta, JawaBarat, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur, Sumatra Utaradan Bangka Belitung. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) di lakukan di Propinsi Jawa tengah.

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

1. Mengkaji indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna
2. Menyusun materi survei, jadwal, sampling, kuesioner dan metode analisis
3. Melaksanakan survey untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN kepada pengguna yang terpilih sebagai sampel
4. Melakukan analisis gap antara persepsi harapan dan kenyataan pengguna terhadap pelayanan BAPETEN
5. Melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BAPETEN
6. Menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Kinerja BAPETEN terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi

3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan

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

Tabel 3.1. Jadwal dan Tahapan Kegiatan

No	Tanggal	Uraian Kegiatan
1	April 2016	Penandatanganan PKS
2	April 2016	Penyusunan Agenda Kerja dan Tim Pelaksana
3	Mei 2016	Rapat Koordinasi Penyusunan Unsur Penting
4	Mei 2016	Penyusunan Kerangka Sampel
5	Mei 2016	Penyusunan Draft Kuesioner
6	Juni 2016	Rapat Koordinasi Membahas Kerangka Sampel dan Draft
7	Juni 2016	Pencetakan Kuesioner
8	Juni 2016	Rapat Internal Persiapan Uji Coba Kuesioner
9	Juli 2016	Pelaksanaan Uji Coba Kuesioner
10	Juli 2016	Rapat Koordinasi Hasil Uji Coba Kuesioner
11	Agustus– Oktober 2016	Pelaksanaan Pencacahan ke Lapangan dan Quality Control
12	Agustus 2016	Entry Data Hasil Pencacahan
13	Agustus 2016	Pengolahan Data Sampel, tabulasi dan penyusunan indeks
14	September 2016	Analisis dan Penyusunan Laporan antara
15	September 2016	Pengiriman Laporan Antara via email
16	Oktober 2016	Rapat koordinasi Laporan antara
17	Oktober 2016	Penyerahan Laporan Antara
18	Oktober 2016	Penyusunan Laporan Akhir
19	Nopember 2016	Rapat Koordinasi Laporan Akhir
20	Nopember 2016	Penyerahan Laporan Akhir Kegiatan Survei

3.3 Metode Pengumpulan Data

Prosedur Pengambilan Data

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2016 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survei ini dilakukan di 8 propinsi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur, Sumatra Utara dan Bangka Belitung.

Penentuan kedelapan propinsi tersebut dilakukan dengan terlebih dahulu mengelompokkan propinsi-propinsi di seluruh Indonesia menjadi beberapa cluster berdasarkan banyaknya instansi kesehatan dan industri pemegang izin dari BAPETEN. Selanjutnya dari masing-masing cluster akan dipilih secara proporsional menggunakan teknik sampling berpeluang proporsional yang artinya bahwa setiap unit terpilih sebagai sampel berdasarkan besar kecilnya ukuran variabel pembantunya yang dalam hal ini adalah banyaknya instansi pengguna BAPETEN di masing-masing propinsinya. Semakin banyak instansi pengguna pada unit sampling (propinsi) maka peluang propinsi untuk terpilih sebagai sampel juga akan semakin besar. Sedangkan informasi mengenai persepsi terhadap kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi diperoleh melalui orang yang bertanggung jawab terhadap pengurusan perizinan, yang mengerti peraturan-peraturan terkait BAPETEN serta pernah mengalami di inspeksi. Jika orang tersebut hanya mengerti sebagian dari ketiga proses tersebut maka dia dapat meminta bantuan dari rekan kerjanya yang memahami proses pengawasan.

Sumber Data

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

mewawancarai responden. Dengan pendekatan ini diharapkan survei dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sedangkan data sekunder dalam survei ini adalah data nama dan alamat instansi pemegang izin BAPETEN yang diperoleh dari BAPETEN.

Populasi

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

Sampel

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

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

$$n = \frac{\chi^2_{\alpha/2}(1 - \beta)}{\beta^2(Z - 1)} + \chi^2_{\alpha/2}(1 - \beta)$$

dimana:

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

- χ^2 = nilai tabel Chi Square dengan derajat bebas 1 pada tingkat kepercayaan yang diinginkan (biasanya digunakan 3,841)
- N = ukuran populasi
- P = proporsi populasi (diasumsikan 0.5 karena hal ini akan menghasilkan ukuran sampel yang maksimal)
- d = derajat akurasi (biasanya digunakan 0.05)

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

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

	Populasi		Alokasi Sampel	
	Industri	Kesehatan	Industri	Kesehatan
Kalimantan Timur	11	66	1	10
Sulawesi Selatan	7	67	1	10
Sumatera Utara	23	116	3	16
DKI Jakarta + Serpong	316	485	43	62
Jawa Timur	89	349	12	47
D.I. Jogjakarta	25	330	3	45
Jawa Barat	219	472	29	60
Bangka Belitung	1	19	0	8
		Total	92	258

3.4 Metode Analisis

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

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

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{ij}}{n}$$

dimana: \bar{Y}_i , $i = 1, 2, \dots p$

n = jumlah responden

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

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

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

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{j=1}^n X_{ij}}{n}$$

dimana:

n = jumlah responden

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

c) Membuat *Weight Factor* (WF)

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

$$W_i = \frac{\bar{Y}_i}{\sum_{i=1}^p \bar{Y}_i}$$

d) Membuat *Weight Score* (WS)

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

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

e) Menentukan CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p \frac{WF_i}{MSS_i}}{p} \times 100\%$$

dimana :

p = banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

Importance-Performance Analysis (IPA)

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

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

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

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

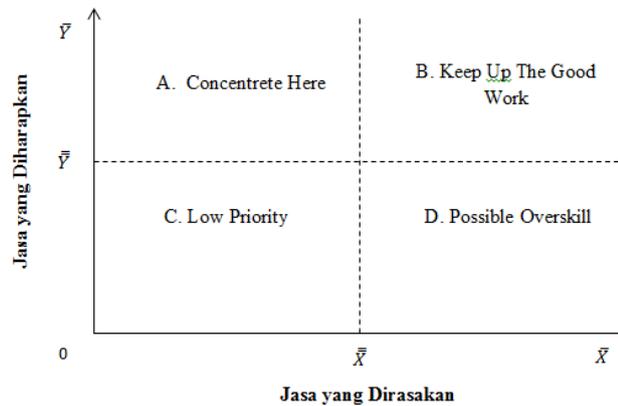
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j Y_{ij}}{n}$$

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

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

dengan p merupakan banyaknya atribut yang digunakan.

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



Analisis Gap

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

- Item-by-item analysis*, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst.
Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.
- Dimensi-by-dimension analysis*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / Gap *Servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Survei Pendahuluan

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

4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner

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

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

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

dengan:

- r_{xy} : koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- N : banyak subyek
- X : skor item

Y : skor total

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

H0: skor butir pertanyaan tidak berkorelasi dengan skor total

H1: skor butir pertanyaan berkorelasi dengan skor total

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

Pengujian kuesioner pada survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait perizinan, peraturan dan inspeksi Tahun 2016 dilakukan pada 3 bagian utama dari fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga instrumen ada di Tabel 4.1, Tabel 4.2, dan Tabel 4.3. Sebuah komponen (item pernyataan) dikatakan valid jika nilai korelasi item-total lebih besar dari 0,361. Nilai tersebut diperoleh dari tabel product moment pada taraf nyata 5%.

Tabel 4.1. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan

No	Item Proses Perizinan	Korelasi	
		Item - Total	Keterangan
1	Prosedur perizinan	0.65	Valid
2	Persyaratan perizinan	0.55	Valid
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan	0.67	Valid
4	Kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan	0.72	Valid
5	Keandalan sistem perizinan	0.67	Valid
6	Keamanan data yang diunggah	0.62	Valid
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	0.65	Valid

8	Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	0.63	Valid
9	Kewajaran biaya perizinan	0.42	Valid
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0.45	Valid
11	Kenyamanan lingkungan perizinan	0.67	Valid
12	Keamanan proses perizinan	0.65	Valid
13	Kecepatan penanganan pengaduan	0.79	Valid
14	Kompetensi SDM pelaksanaan pelayanan perizinan	0.79	Valid

Tabel 4.2. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan

No	Item Proses Peraturan	Korelasi	
		Item - Total	Keterangan
1	Keefektifan konsultasi publik	0.69	Valid
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	0.75	Valid
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	0.50	Valid
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	0.82	Valid
5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	0.72	Valid
6	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan	0.66	Valid

7	peraturan dari segi biaya Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	0.66	Valid
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	0.59	Valid
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	0.68	Valid
10	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	0.63	Valid
11	Keselarasan peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	0.33	Tidak Valid
12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi	0.60	Valid

Tabel 4.3. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi

No	Item Proses Inspeksi	Korelasi	
		Item - Total	Keterangan
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	0.49	Valid
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	0.41	Valid

3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	0.77	Valid
4	Kelengkapan identitas inspektur	0.59	Valid
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	0.82	Valid
6	Keseuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	0.68	Valid
7	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	0.79	Valid
8	Perlengkapan Inspeksi	0.79	Valid
9	Etika Inspektur	0.72	Valid
10	Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas	0.78	Valid
11	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	0.73	Valid
12	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	0.56	Valid
13	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	0.77	Valid
14	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	0.78	Valid

Berdasarkan Tabel r product moment pada taraf nyata 5% untuk $N = 30$ diketahui bahwa nilai korelasi product moment sebesar 0,361. Berdasarkan hasil pengujian tersebut untuk item pertanyaan pada:

- 1) Bagian Perizinan, diketahui bahwa untuk alpha 5% semua item yang digunakan valid
- 2) Bagian Peraturan, diketahui bahwa untuk alpha 5% ada satu yang digunakan tidak valid, yaitu keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain.

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

Ketidakvalidan item pertanyaan tersebut menyatakan item tidak mampu mengukur dimensi yang ingin diketahui sehingga item tersebut tidak akan digunakan dalam kuesioner final.

4.1.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner

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

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

dengan:

α : koefisien reliabilitas

k : banyak item

s_j^2 : varian responden untuk item ke-j

s_i^2 : varian skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 4.4. Tingkatan Reliabilitas

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

Pengujian reliabilitas kuesioner pada Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN terkait Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2016 akan dibagi menjadi 3 pengujian meliputi masing-masing fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga bagian pernyataan disajikan pada Tabel 8.

Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Penilaian Jenis Proses	Nilai		
	Cronbach's Alpha	Kriteria	Total Item
Perizinan	0,915	Baik	14
Peraturan	0,906	Baik	12
Inspeksi	0,922	Baik	14

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

4.2 Hasil Survei Akhir

4.2.1. Realisasi Pengambilan Sampel

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2016 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survei ini dilakukan di 8 propinsi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur, Sumatra Utara dan Bangka Belitung.

Penentuan kedelapan propinsi tersebut dilakukan dengan terlebih dahulu mengelompokkan propinsi-propinsi di seluruh Indonesia menjadi beberapa cluster berdasarkan banyaknya instansi kesehatan dan industri pemegang izin dari BAPETEN. Dengan menggunakan metode cluster berhirarki diketahui bahwa propinsi-propinsi di seluruh Indonesia dikelompokkan menjadi 4 cluster yang distribusinya seperti pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Cluster Propinsi Berdasarkan Banyaknya Pengguna

Cluster	Propinsi	Proporsi Pengguna	Propinsi yang Tersampel
1	DKI Jakarta	65%	DKI Jakarta

	Jawa Barat Jawa Tengah Jawa Timur		Jawa Barat Jawa Timur
2	Aceh Bali D.I. Yogyakarta Kalimantan Barat Kalimantan Timur Kepulauan Riau Lampung Nusa Tenggara Barat Riau Sulawesi Selatan Sumatra Barat Sumatra Selatan	20%	D.I. Yogyakarta Kalimantan Timur Sulawesi Selatan
3	Banten Sumatra Utara	10%	Sumatra Utara
4	Bengkulu Gorontalo Jambi Kalimantan Selatan Kalimantan Tengah Kalimantan Utara Kepulauan Bangka Belitung Kepulauan Natuna Maluku Maluku Utara Nusa Tenggara Timur Papua Papua Barat Sulawesi Barat Sulawesi Tengah Sulawesi Tenggara Sulawesi Utara	6%	Bangka Belitung

Selanjutnya dari masing-masing cluster akan dipilih secara proporsional menggunakan teknik sampling berpeluang proporsional yang artinya bahwa setiap unit terpilih sebagai sampel berdasarkan besar kecilnya ukuran variabel pembantunya yang dalam hal ini adalah banyaknya instansi pengguna BAPETEN di masing-masing propinsinya. Semakin banyak instansi pengguna pada unit

sampling (propinsi) maka peluang untuk terpilih sebagai sampel juga akan semakin besar. Propinsi yang terpilih untuk dilakukan survei ada di Tabel 4.6. Sedangkan informasi mengenai persepsi terhadap kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi diperoleh melalui orang yang bertanggung jawab terhadap pengurusan perizinan, yang mengerti peraturan-peraturan terkait BAPETEN serta pernah di inspeksi. Jika orang tersebut hanya mengerti sebaigaian dari ketiga proses tersebut maka dia dapat meminta bantuan dari rekan kerjanya yang memahami proses pengawasan yang berkaitan.

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

Pengambilan sampel dilakukan dari bulan Agustus 2016 sampai dengan 31 Oktober 2016. Realisasi instansi yang berhasil diwawancarai menunjukkan adanya over target dari target yang telah direncanakan. Hal ini dikarenakan pada saat mengundang instansi untuk dikumpulkan di suatu lokasi, biasanya lebih banyak dari target untuk lokasi tersebut. Sebagai contoh untuk daerah Kalimantan Timur, target yang ditetapkan adalah 11 instansi namun yang diundang sebanyak 20 instansi dan yang hadir ada 12 instansi. Secara keseluruhan instansi yang berhasil disurvei adalah 287 instansi kesehatan, 69 instansi industri dan 8 IBN. Realisasi jumlah responden di setiap propinsi dan strata selengkapnya ada di Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN terkait proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2016

Alokasi Sampel	Realisasi
----------------	-----------

	Industri	Kesehatan	Industri	Kesehatan
Kalimantan Timur	1	10	2	12
Sulawesi Selatan	1	10	1	11
Sumatera Utara	3	16	2	19
DKI Jakarta + Serpong	43	62	31	69
Jawa Timur	12	47	8	55
D.I. Jogjakarta	3	45	2	45
Jawa Barat	29	60	23	66
Bangka Belitung	0	6	0	10
Total	92	258	69	287

Berikut adalah data responden berdasarkan jabatan/posisi yang terlibat dalam pengisian kuesioner dan jenis instansi yang telah berhasil dikumpulkan dari 8 Provinsi (Kalimantan Timur, Sulawesi Selatan, Jakarta, Jawa Barat, DIY, Sumatera Utara, Bangka Belitung, dan Jawa Timur) melalui kuesioner. Tabel 4.8 menyajikan data karakteristik umum responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4.8. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jabatan	Direktur	18	5
		Kepala Bagian	23	6
		Kasi	7	2
		KepalaUnit	4	1
		Radiografer	201	55
		Staff	79	22
		Fisika Medik	22	6
Koordinator penunjang medis	11	3		
2	Jenis Instansi	Kesehatan	287	79
		Industri	69	19
		Instalansi dan Bahan Nuklir	8	2

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

4.2.2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

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

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 Kep/25/M.PAN/2/2004 yang tabelnya juga sudah diberikan pada BAB II. Perhitungan IKM berdasarkan 364 responden yang tersebar di 8 propinsi ada di Tabel 4.9 sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan formula pada BAB III, diketahui bahwa nilai IKM secara keseluruhan untuk BAPETEN adalah 3,10. Nilai tersebut diperoleh dari 364 responden yang tersebar di 8 propinsi yang terpilih menjadi sampel. Nilai IKM di setiap propinsi secara lengkap ditampilkan di Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Nilai IKM di Setiap Propinsi yang Tersampel

Propinsi	IKM
Kalimantan Timur	3,20
Sulawesi Selatan	3,23
Sumatera Utara	3,05
DKI Jakarta + Serpong	3,09
Jawa Timur	3,04
D.I. Jogjakarta	3,17
Jawa Barat	3,12
Bangka Belitung	2,87

Dari Tabel 4.9 di atas diketahui bahwa nilai IKM BAPETEN di setiap propinsi yang tersampel berada di dalam interval 2,51-3,25. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BAPETEN di setiap propinsi yang tersampel berada dalam kategori baik. Disamping itu diketahui pula bahwa diantara 8 propinsi yang tersampel, nilai IKM di Propinsi Sulawesi Selatan adalah yang tertinggi, yaitu 3,23. Sedangkan nilai IKM di Propinsi Bangka Belitung adalah yang paling rendah, yaitu 2,87. Oleh sebab itu penting bagi BAPETEN untuk meningkatkan mutu pelayanannya terhadap pengguna di Propinsi Bangka Belitung.

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

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

Strata	IKM
BAPETEN	3,10
FRZR	3,10
IBN	3,11

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh MENPAN nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, nilai indeks kepuasan pengguna secara total BAPETEN adalah 3,10. Nilai ini termasuk kedalam mutu pelayanan B yakni BAPETEN secara umum telah mempunyai kinerja pelayanan yang baik menurut persepsi masyarakat. Begitu juga dengan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap strata FRZR dan strata IBN termasuk dalam kategori dengan mutu pelayanan B, yakni dengan kinerja pelayanan baik. Artinya, menurut persepsi masyarakat, strata FRZR maupun IBN keduanya secara umum telah menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.

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

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

Unsur Pengawasan	BAPETEN	FRZR	IBN
Perizinan	3,09	3,09	3,02
Peraturan	3,02	3,02	2,99
Inspeksi	3,16	3,16	3,29

Tabel 4.10. menunjukkan nilai indeks kepuasan pengguna BAPETEN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,09. Sementara untuk nilai indeks kepuasan pengguna BAPETEN terhadap proses peraturan sebesar 3,02 dan proses inspeksi sebesar 3,16. Ditinjau dari setiap unsur pelayanannya, nilai indeks kepuasan masyarakat secara umum terhadap BAPETEN masih dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa parapengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan BAPETEN telah menunjukkan kinerja yang baik.

Nilai indeks kepuasan pengguna FRZR terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,09. Sementara untuk nilai indeks kepuasan pengguna FRZR terhadap proses peraturan sebesar 3,02 dan proses inspeksi sebesar 3,16. Nilai indeks kepuasan pengguna FRZR masih dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan bagian FRZR telah menunjukkan kinerja yang baik.

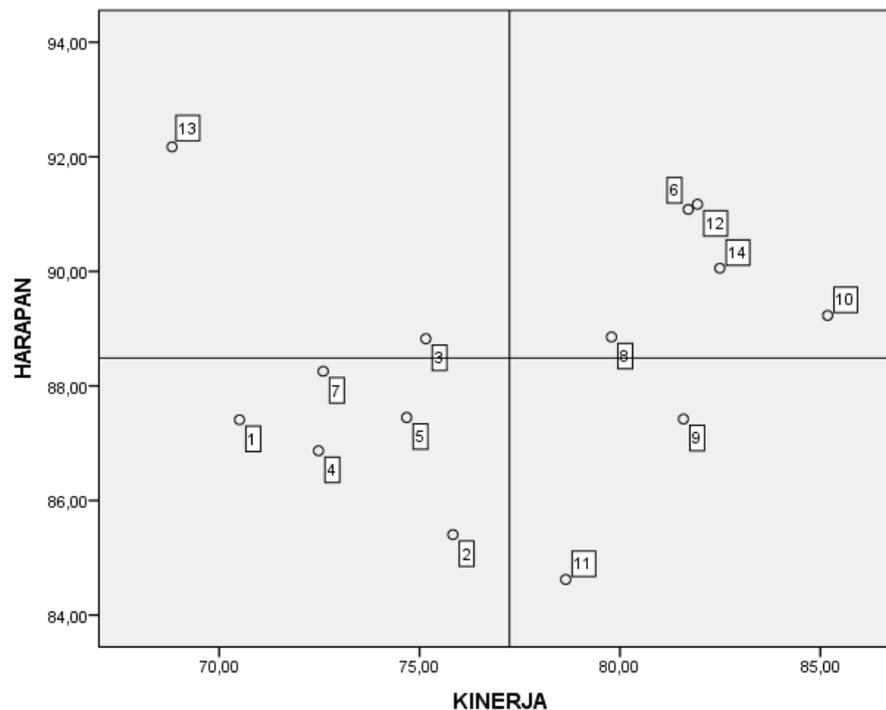
Nilai indeks kepuasan pengguna IBN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,02. Sementara untuk nilai indeks kepuasan pengguna IBN terhadap proses peraturan sebesar 2,99 dan proses inspeksi sebesar 3,16. Nilai indeks kepuasan pengguna IBN termasuk dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan bagian IBN sudah baik.

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

4.2.3. Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN

4.2.3.1. Analisis IPA Proses Perizinan di BAPETEN

Hasil analisis pelayanan perizinan di BAPETEN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 77,24. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,49. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.1 di bawah ini.



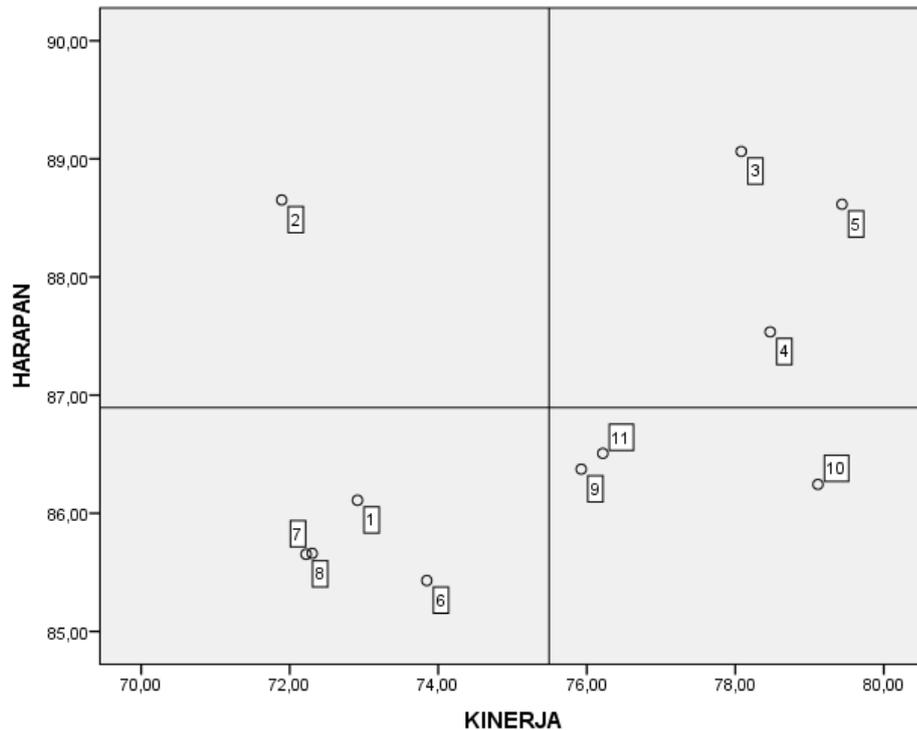
Gambar 4.1. Diagram IPA Proses Perizinan BAPETEN

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

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**
Item kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan (3), kecepatan penanganan pengaduan (13)
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**
Item keamanan data yang diunggah (6), kesopanan dan kerahaman petugas perizinan (8), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), keamanan proses perizinan (12), kompetensi SDM pelaksanaan pelayanan perizinan (14)
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**
Item prosedur perizinan (1), persyaratan perizinan (2), kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan (4), keandalan sistem perizinan (5), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7),
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
Item kewajaran biaya perizinan (9), kenyamanan lingkungan perizinan (11)

4.2.3.2. Analisis IPA Proses Peraturan di BAPETEN

Hasil analisis pelayanan peraturan di BAPETEN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 75,49. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 86,90. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.2 di bawah ini.



Gambar 4.2. Diagram IPA Proses Peraturan BAPETEN

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

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

Item keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2)

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

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

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

Item keefektifan konsultasi publik (1), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya

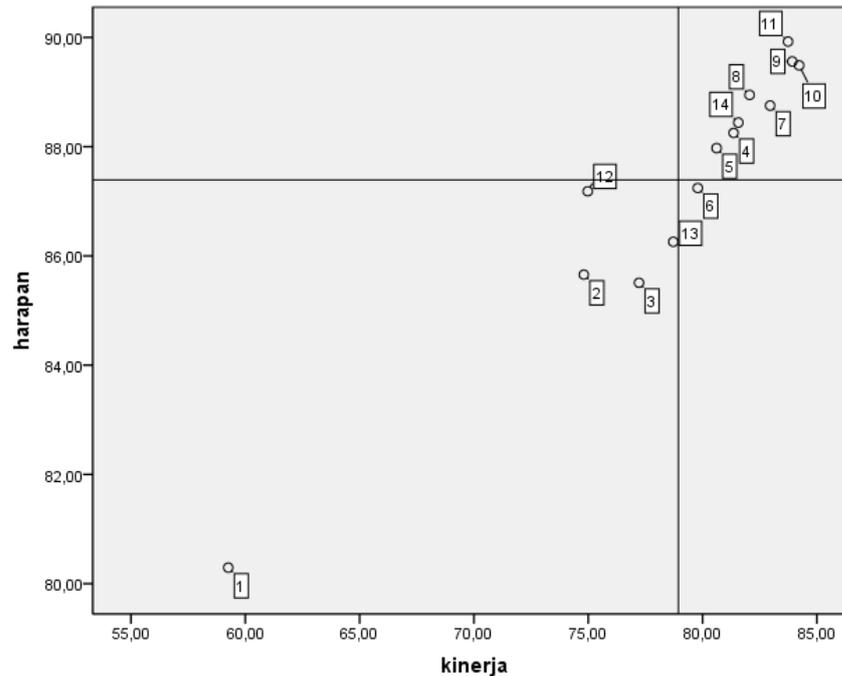
yang dikeluarkan (6), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia (7), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (8)

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

Item keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (9), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (10), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (11)

4.2.3.3. Analisis IPA Proses Inspeksi di BAPETEN

Hasil analisis pelayanan inspeksi di BAPETEN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 78,94. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,39. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.3 di bawah ini.



Gambar 4.3. Diagram IPA Proses Inspeksi BAPETEN

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

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

Tidak ada item dalam kuadran ini

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (7), perlengkapan inspeksi (8), etika inspektur (9), kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas (10), pembinaan inspektur kepada pengguna (11), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (14)

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

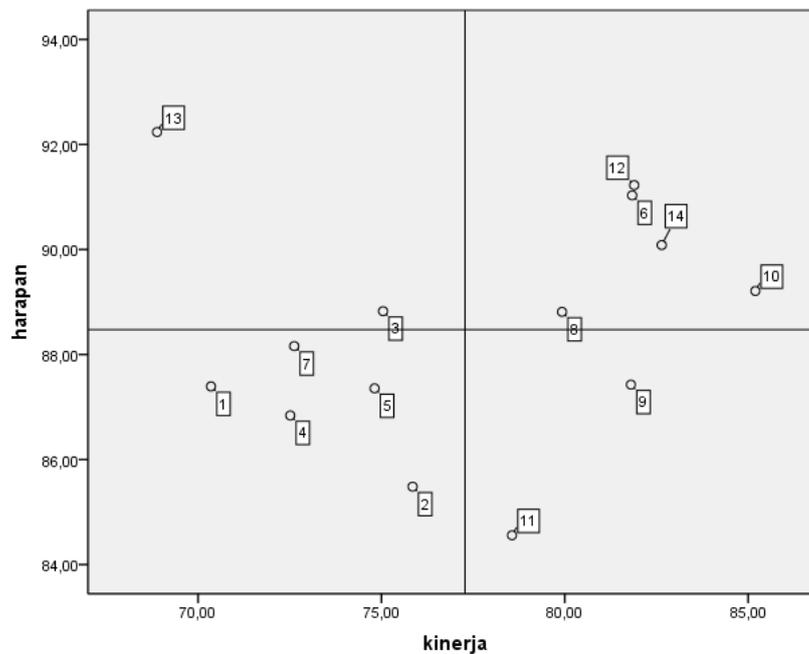
Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (12), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (13)

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

Item kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur (6)

4.2.3.4. Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR

Hasil analisis pelayanan perizinan di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 77,28. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 86,29. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.4 di bawah ini.



Gambar 4.4. Diagram IPA Proses Perizinan FRZR

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

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

Item kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan (3), kecepatan penanganan pengaduan (13)

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

Item keamanan data yang diunggah (6), kesopanan dan keramahan petugas perizinan (8), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), keamanan proses perizinan (12), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (14)

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

Item prosedur perizinan (1), persyaratan perizinan (2), kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan (4), keandalan sistem perizinan (5), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7)

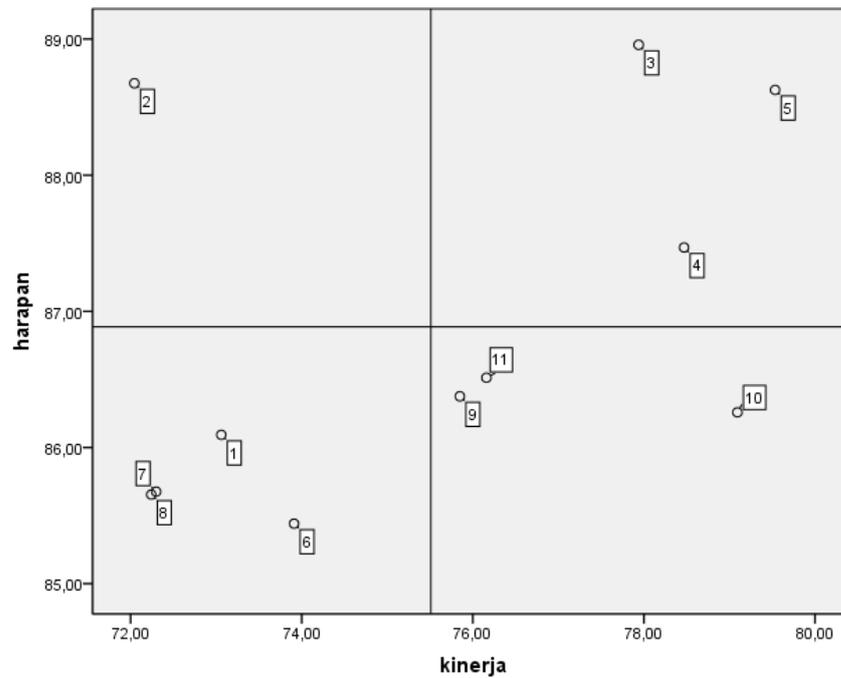
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Item kewajaran biaya perizinan (9), kenyamanan lingkungan perizinan (11)

4.2.3.5. Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR

Hasil analisis pelayanan peraturan di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 75,51. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 86,89. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor

rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.5 di bawah ini.



Gambar 4.5. Diagram IPA Proses Peraturan FRZR

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

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

Item keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2)

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

Item kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan (3), kejelasan isi peraturan BAPETEN (5), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4).

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

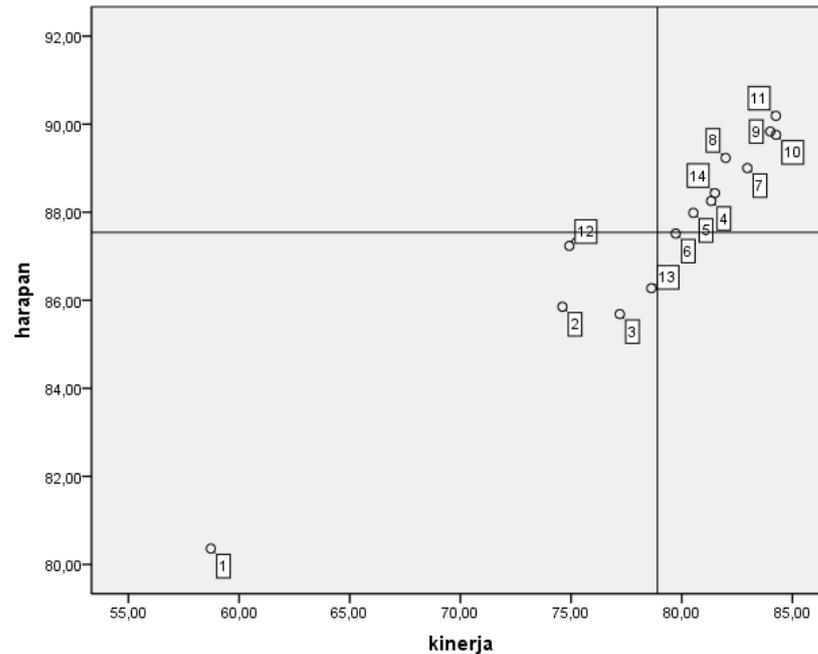
Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplentasikan peraturan dari segi biaya (6), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplentasikan peraturan dari segi SDM (7), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplentasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (8).

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

Item keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (9), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (10), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (11).

4.2.3.6. Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR

Hasil analisis pelayanan inspeksi di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 78,87. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,39. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.6 di bawah ini.



Gambar 4.6. Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR

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

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

Tidak ada item di kuadran ini

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

Item kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan (4), keandalan sistem perizinan (5), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), kesopanan dan keramahan petugas perizinan (8), kewajaran Biaya Perizinan (9), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), kenyamanan lingkungan perizinan (11), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (14)

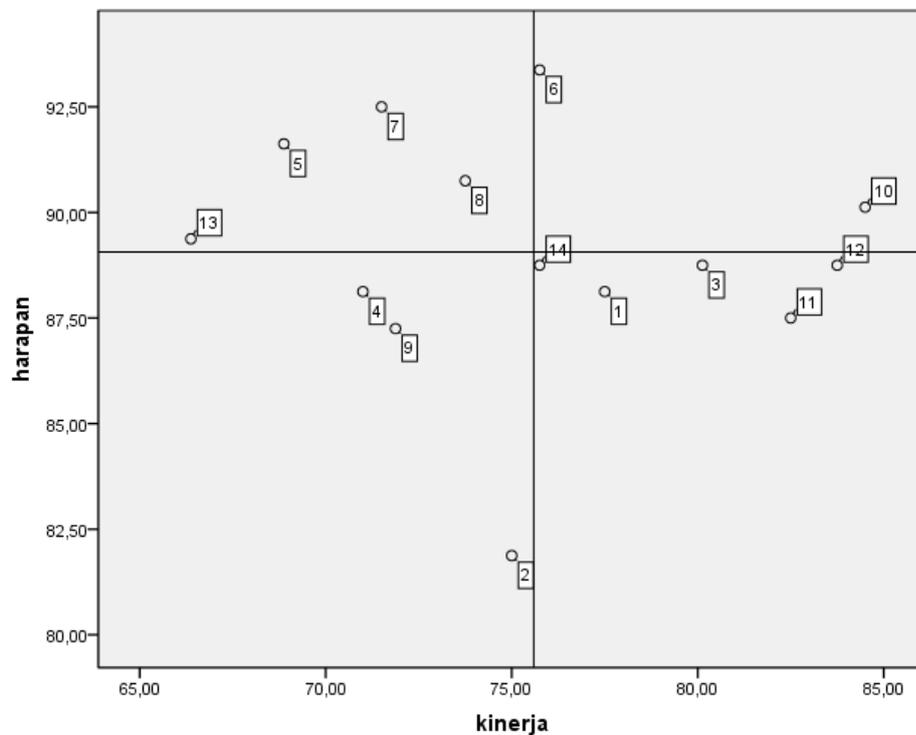
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

Item prosedur perizinan (1), persyaratan perizinan (2), kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan (3), keamanan proses perizinan (12), kecepatan penanganan pengaduan (13)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut
Item keamanan data yang diunggah (6)

4.2.3.7. Analisis IPA Proses Perizinan di IBN

Hasil analisis pelayanan perizinan di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 77,59. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,06. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.7 di bawah ini.



Gambar 4.7. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi IBN

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

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**
Item Kecepatan penanganan pengaduan (13), keandalan sistem perizinan (5), kesopanan dan keramahan petugas perizinan (8), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7)

- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**
Item keamanan data yang diunggah (6), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10)

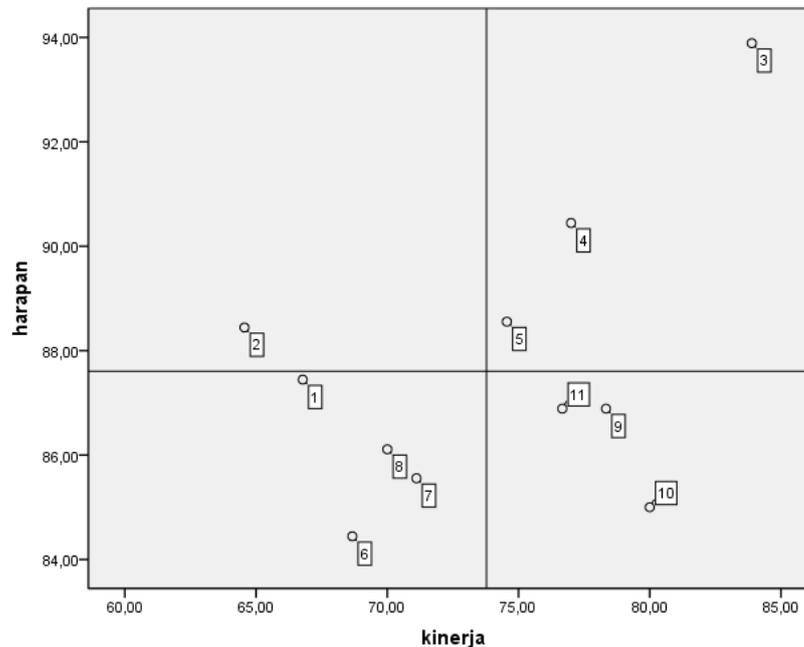
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**
Item kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan (4), kewajaran biaya perizinan (9), persyaratan perizinan (2)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
Item kenyamanan lingkungan perizinan (11), kompetensi SDM pelaksanaan pelayanan perizinan (14), prosedur perizinan (1), kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan (3), keamanan proses perizinan (12)

4.2.3.8. Analisis IPA Proses Peraturan di IBN

Hasil analisis pelayanan peraturan di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 74,76. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,33. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor

rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.8 di bawah ini.



Gambar 4.8. Diagram IPA Proses Peraturan IBN

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

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

Item keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2)

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

Item kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (5)

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

Item keefektifan konsultasi publik(1), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya

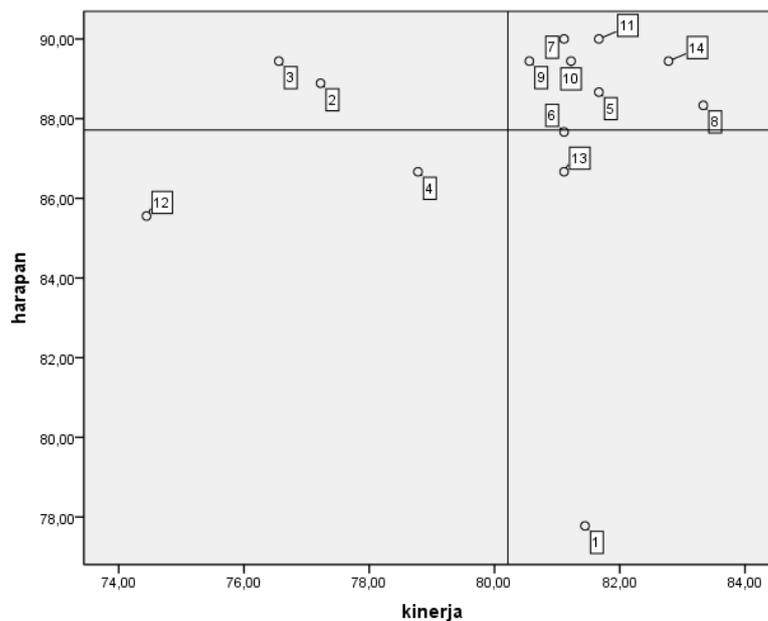
yang dikeluarkan (6), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia (7), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (8)

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

Item keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (9), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (10), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (11)

4.2.3.9. Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN

Hasil analisis pelayanan inspeksi di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 82,16. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,31. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.9 di bawah ini.



Gambar 4.9. Diagram IPA Proses Inspeksi IBN

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

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

Item ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3)

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

Item kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (7), Perlengkapan Inspeksi (8), etika inspektur (9), kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas (10), pembinaan inspektur kepada pengguna (11), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (14)

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (12)

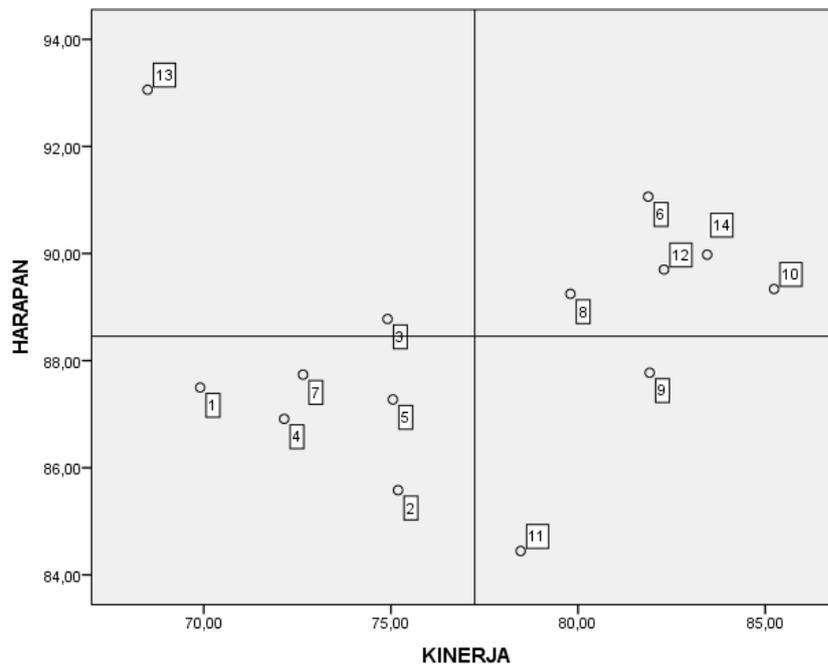
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan mengganggu perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur (6), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (13)

4.2.3.10. Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan perizinan di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 77,24. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,46. Posisi relatif masing-masing unsur dalam

perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.10 di bawah ini.



Gambar 4.10. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan

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

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

Item kecepatan penanganan pengaduan (13), kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan (3),

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

Item keamanan data yang diunggah (6), kesopanan dan kerahaman petugas perizinan (8), keamanan proses perizinan (12), kompetensi SDM pelaksanaan pelayanan perizinan (14), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10)

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

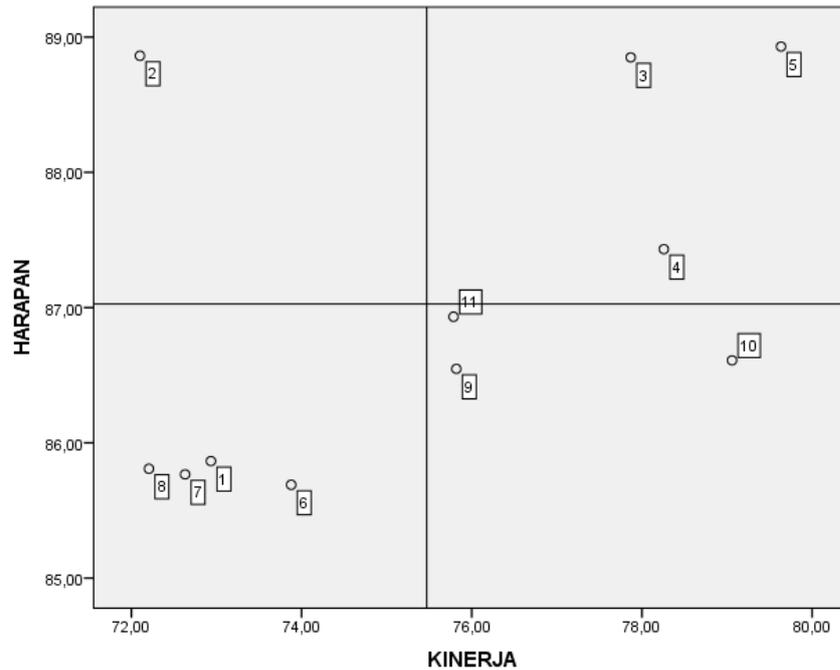
Item kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan (4), keandalan sistem perizinan (5), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), persyaratan perizinan (2), prosedur perizinan (1)

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

Item kewajaran biaya perizinan (9), kenyamanan lingkungan perizinan (11)

4.2.3.11. Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan peraturan di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 75,47. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,03. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.11 di bawah ini.



Gambar 4.11. Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan

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

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

Item keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2)

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

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

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

Item keefektifan konsultasi publik (1), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya

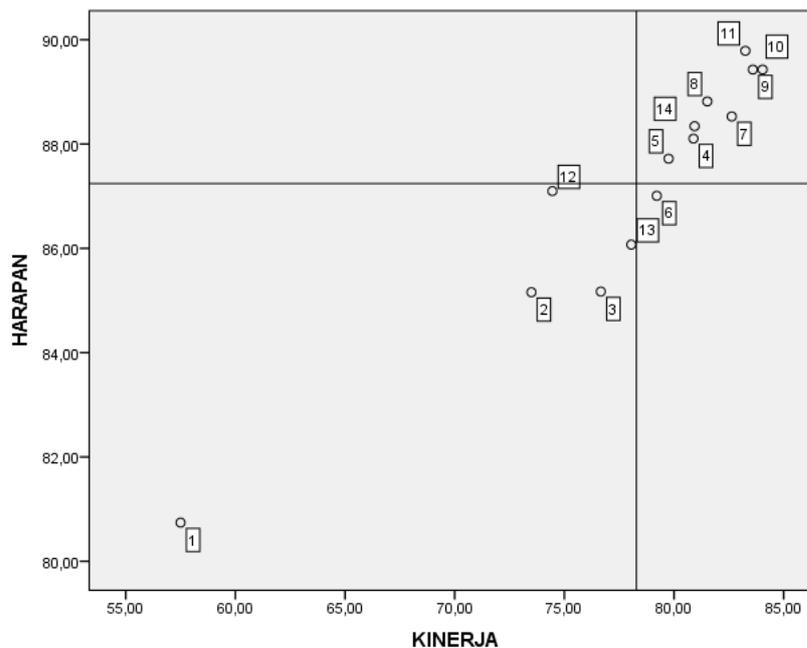
yang dikeluarkan (6), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia (7), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (8)

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

Item kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (10), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (9), kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (11)

4.2.3.12. Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan inspeksi di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 78,28. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,24. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.12 di bawah ini.



Gambar 4.12. Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

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

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

Tidak ada item yang masuk pada kuadran ini

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

Item kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kelengkapan identitas inspektur (4), kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (7), perlengkapan Inspeksi (8), etika inspektur (9), kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas (10), pembinaan inspektur kepada pengguna (11), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (14)

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

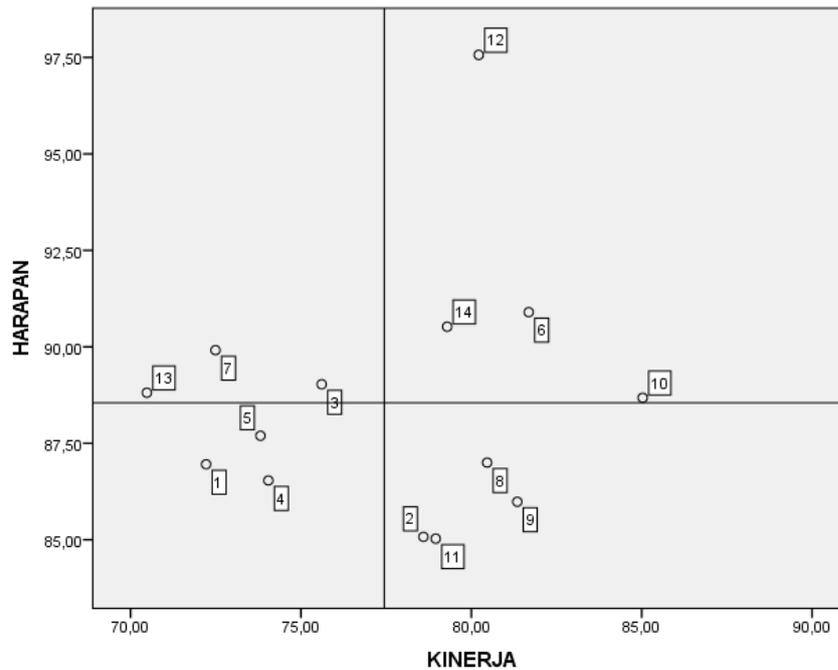
Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (12), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (13)

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

Item kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur (6)

4.2.3.13. Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan perizinan di instansi industri dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 77,45. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,55. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.13 di bawah ini.



Gambar 4.13. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri

Dari Gambar 4.13 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**
Item kecepatan penanganan pengaduan (13), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan (3)
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**

Item kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (14), keamanan data yang diunggah (6), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), keamanan proses perizinan (12)

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

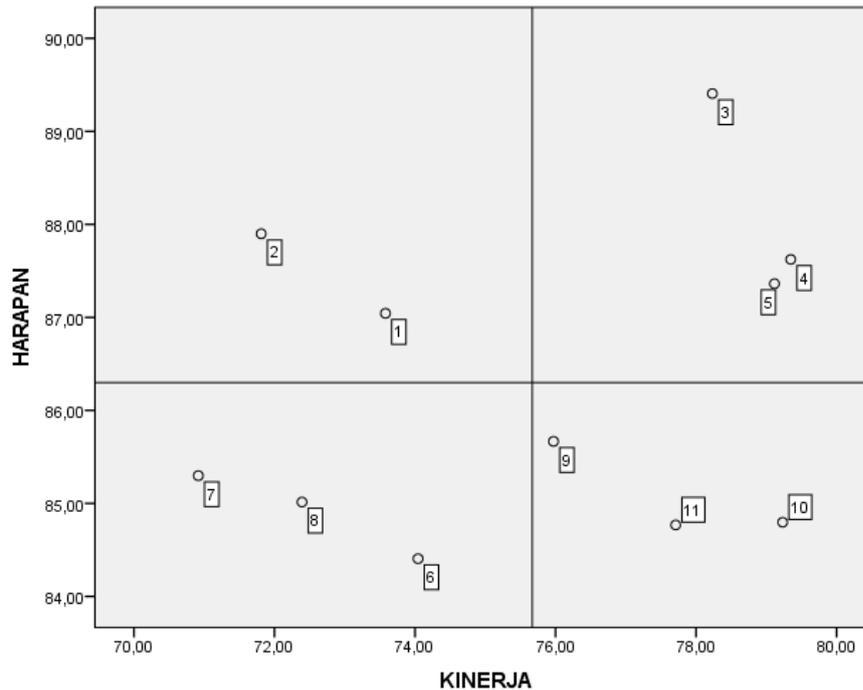
Item keandalan sistem perizinan (5), kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan (4), prosedur perizinan (1)

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

Item persyaratan perizinan (2), kewajaran biaya perizinan (9), kenyamanan lingkungan perizinan (11), kesopanan dan keramahan petugas perizinan (8)

4.2.3.14. Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan peraturan di instansi industri dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 75,67. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 86,30. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.14 di bawah ini.



Gambar 4.14. Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri

Dari Gambar 4.14 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur peraturan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

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

Item keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), keefektifan konsultasi publik (draft peraturan) (1)

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

Item kejelasan isi peraturan BAPETEN(5), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan (3)

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

Item kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplentasikan peraturan dari segi SDM (7), kemudahan

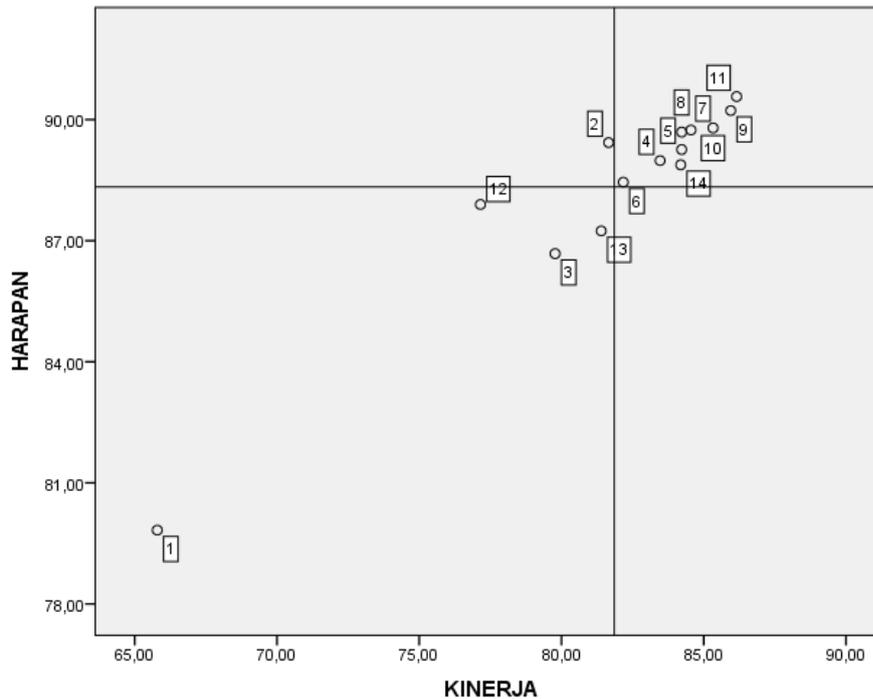
pemegang izin/pengguna dalam mengimplentasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplentasikan peraturan dari segi biaya (6)

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

Item keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (9), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (10), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (11)

4.2.3.15. Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan inspeksi di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 81,86. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,33. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.15 di bawah ini.



Gambar 4.15. Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri

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

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

Item ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan(2)

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), pembinaan inspektur kepada pengguna (11), etika inspektur (9), kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas (10), kompetensi SDM inspektur BAPETEN (7), perlengkapan inspeksi (8), kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur (6), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (14)

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

Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (12), keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (13)

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

Tidak ada item yang masuk kuadran ini

4.2.4. Analisis Gap Proses Pengawasan di BAPETEN

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

4.2.4.1. Analisis Gap Proses Perizinan di BAPETEN

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

Tabel 4.12. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan BAPETEN

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Prosedur perizinan	70,51	87,41	-16,90
2	Persyaratan perizinan	75,83	85,40	-9,57
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan	75,16	88,82	-13,67

4	Kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan	72,48	86,87	-14,39
5	Keandalan sistem perizinan	74,68	87,45	-12,77
6	Keamanan data yang diunggah	81,70	91,08	-9,38
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	72,60	88,26	-15,66
8	Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	79,79	88,85	-9,07
9	Kewajaran biaya perizinan	81,59	87,42	-5,84
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	85,18	89,23	-4,05
11	Kenyamanan lingkungan perizinan	78,65	84,62	-5,98
12	Keamanan proses perizinan	81,93	91,17	-9,24
13	Kecepatan penanganan pengaduan	68,83	92,17	-23,35
14	Kompetensi SDM pelaksanaan pelayanan perizinan	82,49	90,05	-7,56

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 23,35. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan penanganan pengaduan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang

dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,05.

4.2.4.2. Analisis Gap Proses Peraturan di BAPETEN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan 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 peraturan yang diberikan oleh BAPETEN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.13. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan BAPETEN

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik	72,91	86,11	-13,20
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	71,89	88,65	-16,76
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	78,08	89,06	-10,98
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	78,47	87,54	-9,07
5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	79,44	88,62	-9,18
6	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	73,85	85,43	-11,59
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan	72,30	85,66	-13,36

	peraturan dari segi SDM			
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	72,22	85,65	-13,43
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	75,93	86,37	-10,45
10	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	79,11	86,24	-7,13
11	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi	76,22	86,51	-10,29

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 16,76. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 7,13.

4.2.4.3. Analisis Gap Proses Inspeksi di BAPETEN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.14. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap*

semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.14. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi BAPETEN

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	59,26	80,29	-21,04
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	74,81	85,66	-10,85
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	77,22	85,51	-8,29
4	Kelengkapan identitas inspektur	81,35	88,25	-6,90
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	80,61	87,97	-7,36
6	Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	79,79	87,24	-7,46
7	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	82,95	88,75	-5,80
8	Perlengkapan Inspeksi	82,06	88,95	-6,89
9	Etika Inspektur	83,92	89,56	-5,64
10	Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas	84,22	89,49	-5,26
11	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	83,74	89,92	-6,19
12	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	74,98	87,18	-12,20

13	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	78,72	86,26	-7,54
14	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	81,56	88,44	-6,88

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai gap sebesar 21,04. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih sedikit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas memiliki nilai gap paling rendah sebesar 5,26.

4.2.4.4. Analisis Gap Proses Perizinan di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.15. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di strata FRZR masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.15. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Strata FRZR

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Prosedur perizinan	70,35	85,24	-14,89
2	Persyaratan perizinan	75,85	83,38	-7,53
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan	75,04	86,64	-11,59
4	Kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan	72,51	84,70	-12,18

5	Keandalan sistem perizinan	74,81	85,20	-10,39
6	Keamanan data yang diunggah	81,84	88,79	-6,95
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	72,62	85,99	-13,37
8	Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	79,92	86,62	-6,70
9	Kewajaran biaya perizinan	81,80	85,27	-3,47
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	85,20	87,01	-1,81
11	Kenyamanan lingkungan perizinan	78,56	82,47	-3,91
12	Keamanan proses perizinan	81,89	88,98	-7,08
13	Kecepatan penanganan pengaduan	68,88	89,96	-21,08
14	Kompetensi SDM pelaksanaan pelayanan perizinan	82,64	87,86	-5,22

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 21,08. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan penanganan pengaduan dip roses perizinan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 1,81.

4.2.4.5. Analisis Gap Proses Peraturan di FRZR

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

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

Tabel 4.16. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan di Strata FRZR

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik	73,06	86,09	-13,03
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	72,04	88,68	-16,63
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	77,94	88,96	-11,02
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	78,47	87,47	-9,00
5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	79,53	88,63	-9,09
6	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	73,91	85,44	-11,53
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	72,30	85,68	-13,38
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	72,24	85,65	-13,41
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	75,85	86,38	-10,53
10	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	79,09	86,26	-7,17
11	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk	76,16	86,51	-10,35

	diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi			
--	--	--	--	--

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 16,63. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 7,17.

4.2.4.6. Analisis Gap Proses Inspeksi di FRZR

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

Tabel 4.17. Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata FRZR

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	58,72	80,36	-21,64
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	74,61	85,60	-10,99
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	77,20	85,43	-8,23
4	Kelengkapan identitas inspektur	81,33	88,26	-6,93
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	80,52	87,99	-7,46

6	Keseuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	79,72	87,26	-7,53
7	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	82,96	88,74	-5,77
8	Perlengkapan Inspeksi	81,99	88,97	-6,98
9	Etika Inspektur	84,00	89,57	-5,57
10	Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas	84,26	89,49	-5,23
11	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	83,75	89,92	-6,17
12	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	74,92	87,24	-12,32
13	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	78,63	86,27	-7,65
14	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	81,50	88,43	-6,94

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai gap sebesar 21,64. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih sedikit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas memiliki nilai gap paling rendah sebesar 5,23.

4.2.4.7. Analisis Gap Proses Perizinan di IBN

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

Tabel 4.18. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Strata IBN

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Prosedur perizinan	77,50	88,13	-10,63
2	Persyaratan perizinan	75,00	81,88	-6,88
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan	80,13	88,75	-8,63
4	Kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan	71,00	88,13	-17,13
5	Keandalan sistem perizinan	68,88	91,63	-22,75
6	Keamanan data yang diunggah	75,75	93,38	-17,63
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	71,50	92,50	-21,00
8	Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	73,75	90,75	-17,00
9	Kewajaran biaya perizinan	71,88	87,25	-15,38
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	84,50	90,13	-5,63
11	Kenyamanan lingkungan perizinan	82,50	87,50	-5,00
12	Keamanan proses perizinan	83,75	88,75	-5,00
13	Kecepatan penanganan pengaduan	66,38	89,38	-23,00
14	Kompetensi SDM pelaksanaan pelayanan perizinan	75,75	88,75	-13,00

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 23 Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan penanganan pengaduan dip roses perizinan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN

untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator kenyamanan lingkungan perizinan dan keamanan proses perizinan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 5.

4.2.4.8. Analisis Gap Proses Peraturan di IBN

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

Tabel 4.19. Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata IBN

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik	66,38	86,88	-20,50
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	65,13	87,63	-22,50
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	84,38	93,75	-9,38
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	78,50	90,50	-12,00
5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	75,13	88,13	-13,00
6	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	71,00	85,00	-14,00
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	72,50	85,00	-12,50
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan	71,25	85,63	-14,38

	peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia			
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	79,38	86,25	-6,88
10	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	80,00	85,63	-5,63
11	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi	78,75	86,25	-7,50

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 22,50. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 5,63.

4.2.4.9. Analisis Gap Proses Inspeksi di IBN

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

Tabel 4.20. Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata IBN

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	81,63	77,50	4,13

2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	83,13	88,13	-5,00
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	78,00	88,75	-10,75
4	Kelengkapan identitas inspektur	82,38	88,13	-5,75
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	84,38	87,50	-3,13
6	Keseuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	82,50	86,75	-4,25
7	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	82,50	89,38	-6,88
8	Perlengkapan Inspeksi	85,00	88,13	-3,13
9	Etika Inspektur	80,63	89,38	-8,75
10	Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas	82,63	89,38	-6,75
11	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	83,13	90,00	-6,88
12	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	77,50	85,00	-7,50
13	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	82,50	85,63	-3,13
14	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	84,38	88,75	-4,38

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) dengan nilai gap sebesar -10,75. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan frekuensi inspeksi ke fasilitas memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,13.

4.2.4.10. Analisis Gap Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

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

Tabel 4.21. Perhitungan Gap Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Prosedur perizinan	69,90	87,50	-17,60
2	Persyaratan perizinan	75,19	85,58	-10,39
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan	74,91	88,78	-13,87
4	Kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan	72,15	86,91	-14,77
5	Keandalan sistem perizinan	75,05	87,27	-12,22
6	Keamanan data yang diunggah	81,87	91,06	-9,19
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	72,65	87,74	-15,09
8	Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	79,79	89,25	-9,45
9	Kewajaran biaya perizinan	81,91	87,77	-5,86
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	85,24	89,34	-4,10
11	Kenyamanan lingkungan perizinan	78,47	84,45	-5,98
12	Keamanan proses perizinan	82,30	89,70	-7,40

13	Kecepatan penanganan pengaduan	68,50	93,06	-24,56
14	Kompetensi SDM pelaksanaan pelayanan perizinan	83,45	89,98	-6,53

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 24,56. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan penanganan pengaduan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,10.

4.2.4.11. Analisis Gap Proses Peraturan di Instansi Kesehatan

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

Tabel 4.22. Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Kesehatan

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi public	72,93	85,86	-12,93
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	72,10	88,86	-16,76
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	77,87	88,85	-10,98
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	78,26	87,43	-9,17

5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	79,63	88,93	-9,30
6	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	73,88	85,69	-11,81
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	72,63	85,77	-13,14
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	72,21	85,81	-13,60
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	75,82	86,55	-10,73
10	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	79,06	86,61	-7,55
11	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi	75,79	86,93	-11,15

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 16,76. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 7,55.

4.2.4.12. Analisis Gap Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan

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

Tabel 4.23. Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	57,50	80,74	-23,24
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	73,50	85,16	-11,66
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	76,66	85,17	-8,51
4	Kelengkapan identitas inspektur	80,88	88,10	-7,22
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	79,75	87,72	-7,97
6	Keseuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	79,21	87,01	-7,79
7	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	82,63	88,53	-5,90
8	Perlengkapan Inspeksi	81,52	88,82	-7,30
9	Etika Inspektur	83,59	89,43	-5,83
10	Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas	84,04	89,43	-5,39
11	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	83,25	89,79	-6,54
12	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	74,45	87,10	-12,64
13	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	78,05	86,07	-8,02

14	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	80,94	88,34	-7,41
----	--	-------	-------	-------

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai gap sebesar 23,24. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih kecil sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas memiliki nilai gap paling rendah sebesar 5,39.

4.2.4.13. Analisis Gap Proses Perizinan di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.24. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.24. Perhitungan Gap Proses Perizinan di Instansi Industri

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Prosedur perizinan	72,22	86,96	-14,74
2	Persyaratan perizinan	78,59	85,08	-6,48
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan	75,61	89,03	-13,42
4	Kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan	74,04	86,54	-12,49
5	Keandalan sistem perizinan	73,81	87,70	-13,88
6	Keamanan data yang diunggah	81,68	90,90	-9,21
7	Kesesuaian waktu proses perizinan	72,49	89,91	-17,42

	dengan standar yang telah ditetapkan			
8	Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	80,46	87,00	-6,54
9	Kewajaran biaya perizinan	81,35	85,99	-4,64
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	85,03	88,68	-3,65
11	Kenyamanan lingkungan perizinan	78,96	85,03	-6,07
12	Keamanan proses perizinan	80,22	97,57	-17,35
13	Kecepatan penanganan pengaduan	70,48	88,81	-18,33
14	Kompetensi SDM pelaksanaan pelayanan perizinan	79,29	90,52	-11,23

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 18,33. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan penanganan pengaduan di proses perizinan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 3,65

4.2.4.14. Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.25. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.25. Perhitungan Gap Proses Peraturan di Instansi Industri

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
----	--------------------	--------------	--------------	-----

1	Keefektifan konsultasi publik	73,58	87,04	-13,46
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	71,81	87,90	-16,09
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	78,23	89,41	-11,17
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	79,35	87,62	-8,28
5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	79,12	87,36	-8,25
6	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	74,04	84,41	-10,36
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	70,92	85,30	-14,38
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	72,39	85,01	-12,62
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	75,97	85,67	-9,70
10	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	79,23	84,80	-5,57
11	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi	77,71	84,77	-7,06

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 16,09. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kerjanya. Sedangkan kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 5,57.

4.2.4.15. Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.26. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.26. Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Industri

NO	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	65,79	79,83	-14,03
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	81,66	89,43	-7,78
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	79,78	86,68	-6,90
4	Kelengkapan identitas inspektur	83,47	88,98	-5,52
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	84,22	89,26	-5,03
6	Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	82,17	88,45	-6,28
7	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	84,55	89,74	-5,19

8	Perlengkapan Inspeksi	84,22	89,69	-5,47
9	Etika Inspektur	85,95	90,22	-4,28
10	Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas	85,33	89,79	-4,47
11	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	86,16	90,57	-4,41
12	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	77,15	87,90	-10,74
13	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	81,40	87,24	-5,84
14	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	84,19	88,88	-4,69

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai gap sebesar 14,03. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih kecil sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator etika inspektur memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,28.

4.2.5. Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di BAPETEN

1. Kadang sistem basis online masih error sehingga tidak dapat di akses.
2. Disposisi evaluasi izin sudah baik, penilaian sudah baik tapi proses validasi hasil penilaian terkadang lumayan lama .
3. Standart pengajuan izin angkut, apakah harus menunggu KTUN pemanfaatan terbit? Terkadang izin pemanfaatan masih dalam proses penerbitan, persetujuan pengangkutan dinyatakan memenuhi, namun ada evaluator yang harus menunggu ktun terbit baru dapat mengajukan persetujuan pengangkutan.
4. Standart dari masing-masing penilai dokumen agar disetarakan karena ada beberapa dokumen perizinan pada satu penilai lolos tetapi penilai lainnya tidak lolos.

5. Perizinan online yang sudah di review dan ingin dibatalkan agar bisa dilakukan langsung melalui website sistem karena saat ini tidak bisa dilakukan (harus menunggu 30 hari izin tidak di revisi). Padahal sudah tersedia dalam sistem untuk action delete
6. Tidak puas, sulit untuk masuk ke sistem balis online terutama saat akan mendapatkan passwodr untuk masuk ke siste, kode verifikasi seringkali sulit dimasukan walaupun sudah sesuai. Hal ini membuat petugas menjadi malas untuk memproses, bagaimana bila tidak perlu passwodr langsung memasukan data dan file yang dibutuhkan bila alat yang dihibahkan/dijual apakah perlu untuk tetap ada alasan di berhentikan karena harus ada berita acara terlalu banyak berkas yang harus di siapkan
7. Saran dari kami kalau bisa dibuka layanan dua jenis pelayanan dengan email dan atau bisa langsung datang menyerahkan berkas, banyak berkas yang di scan membutuhkan memory besar menyebabkan sering hang/offline kapasitas data di BAPETEN di perbesar agar kecepatan data masuk ke BAPETEN atau berkas yang di scan/dikirim via email di rampingkan, sertifikat ijin bisa langsung di print via email *its better to us*.
8. Terus tingkatkan kinerja baik dari sistem maupun SDM, lambat dalam membalas email untuk via telpn dan langsung sudah sangat membantu namun via email cukup lama untuk memperoleh informasi/penjelasan mohon ditingkatkan, mohon diperhatikan kesesuain proses perijinan terhadap waktu realita agar semakin di percepat diharapkan untuk bisa *one day service*.
9. Kesesuaian timeline untuk perizinan BAPETEN harus lebih komit untuk menyelesaikan/mengeluarkan perizinan dengan timeline yang telah ditetapkan oleh BAPETEN.
10. Kejelasan persyaratan perizinan baik administratif maupun technical dokumen supaya mengurangi tambahan data yang berakibat bertambah lamanya proses perizinan.

11. Memberikan training atau asistansi mengenai persyaratan dokumen perizinan maupun alur proses perizinan atau timeline perizinan
12. Proses perijinan online sitem yang di pakai belum cukup "user friendly" dan bila terjadi proble harap ada staff BAPETEN yang kompeten untuk menangani contohnya kasus : PT Antam memiliki unit bisnis > 1, setiap unit memiliki personil yang berbeda untuk pic radiasi namun yang bisa terdaftar sebagai "admin utama" di balis utama hanya 1 orang ada beberapa dokumen persyaratan perijinan yang tidak bisa di upload karena bukan admin utama sementara "admin utama" yang terdaftar merupakan personil unit lain yang tidak memounyai akses/wewenang terhadap dokumen tersebut, bagaimana solusinya?
13. Tanggapan/balasan dari kekurangan/kesalahan dalam dokumen perijinan mohon dijelaskan secara terperinci dan benar kalau perlu diverifikasi dulu kepada petugas/RS ybs (yang saya alami) seperti fotocopy paste tanggapan malah pernah salah RS/salah pesawat saat itu belum onine, tanggapan terhadap hasil uji kesesuain "not isi" baru muncul 1 tahun kemudian setelah ijin pesawat RO keluar --> membatalkan ijin yang telah di berikan dan telah di bayar(dilunasi), pesawat RO yang kami terima baru kualitasnya tidak baik apakah alat tersebut sebelumnya bisa dilakukan penjualan tidak dilakukan uji kesesuain dulu, sekarang saat kami terima ternyata tidak lolos uji kesesuaian.
14. Persyaratan perijinan untuk pekerja radiasi terlalu banyak, ijazah kurang sesuai untuk dimasukan sebagai persyaratan.
15. Akses terhadap sistem informasi sulit dilakukan via hp terlalu berat loading lama.
16. Setelah dilakukan pembayaran kwitansi tidak langsung muncul dan ktun baru terbit 2-3 hari kemudian.
17. Petugas help disk masih ada yng kurang ramah.
18. Pengaduan melalui email maupun sms center tidak pernah di jawab,
19. Biaya perijinan terlalu tinggi untuk ijin transportasi yang dilakukan setiap bulan,

20. Sebaiknya perijinan transportasi .pemanfaatan untuk industri dibedakan dengan poerijinan untuk penelitian.
21. Ada perbedaan komponen biaya untuk user pemerintah dan non pemerintah, biaya agar lebih diturunkan lagi.

4.2.6. Saran dan Manfaat Proses Peraturan BAPETEN

4.2.6.1. Saran untuk Proses Peraturan di BAPETEN

1. Peraturan memang harus di sesuaikan dengan standart internasional namun apabila realitasnya sulit diterapkan di lapangan maka perlu dilakukan pendekatan agar tidak merugikan satu sama lain dan tetap berorientasi pada proteksi yang benar.
2. Sebelum peraturan dibuat harap disosialisasikan terlebih dahulu ke pihak terkait(RS/PT) dilihat dari kendala dilapangan, bila ada RS/PT yang tidak mengikuti peraturan harap dibimbing dulu ownernya jangan langsung dtutup ijinnya.
3. Kemudahan untuk memperoleh informasi terkait regulasi agar ditingkatkan. Peraturan yang ada bisa lebih spesifik untuk aplikasi yang di lapangan, terutama untuk kami yang menggunakan aktifitas rendah (untuk yang diregulasi lebih banyak untuk aktifitas tinggi). Tentunya penerapan sangat jauh berbeda denganyang ada di lapangan.
4. Proses konsultasi publik hendaknya berkesinambungan dengan kegiatan penyuluhan peraturan yang telah terbit ,maksudnya tim/personil yang terlibat sebaiknya sama sehingga pembahasan menjadi sangat efektif dan tepat.
5. Tidak dilengkapi dengan solusi secara keseluruhan. Contoh: masih adanya operator, padahal peraturan, mengatakan kalau tugas kesehatan adalah D-III.
6. Notifikasi adanya peraturan baru ditambahkan media lain (yang saya tahu notifikasi ada di website BAPETEN) mungkin bisa ditambahkan dengan membuat edaran (surat) atau yang lain.

7. Biaya uji kesesuaian tarifnya tidak mahal, tetapi pemohon harus membayar biaya akomodasi petugas BPFK, jadi biayanya menjadi mahal.
8. Menu 'kontak kami' di akun balis online mohon diperbaiki dan difungsikan.
9. Call center layanannya diperbaiki! Selama ini sulit dihubungi.
10. Email monon segera ditanggapi.
11. Peraturan BAPETEN hendaknya juga mengatur tentang pemberian TBR dan pemberian extrafooding pada petugas karena selama ini terkadang instansi pemerintah tidak hanya menerima dari 1 sumber.
12. Point 6 segi biaya BAPETEN sudah wajar, akan tetapi untuk proses pengajuan kalibrasi dari segi biaya sangat tidak wajar, antara biaya kalibrasi dengan biaya akomodasi, transportasi tidak sesuai, lebih besar biaya akomodasi dan transportasinya, point 2 tidak ada penyuluhan/sosialisasi secara langsung dari BAPETEN apabila ada UU/peraturan baru untuk memberikan keamanan bagi pengguna/penyedia layanan sinar x (radiologi) dari segi hukum.
13. Implementasi peraturan di lapangan untuk SDM agar diselaraskan dengan tupoksi secara fungsional tenaga medik Depkes sehingga tidak tumpang tindih, seperti PPR di peraturan Depkes tidak disebutkan SDM tersebut.
14. Supaya daerah di luar jawa (Kalimantan, Sulawesi, Sumatera) bisa mendapatkan informasi terbaru tentang peraturan BAPETEN yang baru dikeluarkan.
15. Peraturan dari SDM kadang menyulitkan bagi pemegang ijin, misalnya diharuskan ada tenaga fisika medik sedangkan tugas dan fungsinya tidak terlalu signifikan dibutuhkan, peraturan tentang perijinan melibatkan kepolisian sehingga semua pemegang ijin harus di bap di kantor polisi sangat tidak nyaman bagi pemegang ijin padahal ijin masih berlaku.

4.2.6.2. Manfaat Penerapan Peraturan BAPETEN bagi Pengguna

1. Manfaat peraturan, sangatlah banyak, kita bisa menjaga keselamatan disekitar kita, terutama petugas, pasien dan lingkungan diarea tersebut.

Adanya peraturan itu membawa kita menjadi lebih baik dan sesuai dengan tifaksi dimana kita bekerja.

2. Dalam hal pekerjaan mencegah terjadinya paparan radiasi melebihi NBD yang ditentukan.
3. Dalam peraturan tentang radiasi bagi SDM untuk di instansi swasta belum tercantum dengan jelas maka bagi pimpinan belum membantu tentang radiasi.
4. Minimal bagi perlindungan sosialisasi kesehatan tapi belum merapatkan tunjangan radiasi bagi SDM khususnya untuk sdm sosial jadi kami yang swasta merasakan tidak ada manfaatnya peraturan bagi kami karena hanya untuk pegawai negeri.
5. Untuk memastikan pengefisien alat safe bagi orang-orang lingkungan.
6. Sangat penting dan bermanfaat sehingga peraturan tidak boleh menimbulkan multi interpretasi sehingga dibutuhkan penjelasan yang bagus relevan agar sejelas-jelasnya.
7. Semudah dan seumum mungkin peraturan dibuat, karena kemampuan rumah sakit, kondisi fisik berbeda, diharapkan yang dipentingkan adalah isi atau substansi sudah dapat diakomodir walaupun tidak sempurna/ideal.
8. Peraturan BAPETEN sangat penting bagi kami yang bekerja di bidang radiasi karena merupakan panduan untuk menuju keselamatan bekerja.
9. Peraturan BAPETEN juga berguna sebagai panduan pembuatan lampiran-lampiran dalam pengajuan izin.
10. Untuk meningkatkan keamanan seluruh informasi perusahaan dan memudahkan akses perizinan maupun perpanjangan izin perusahaan.
11. Bermanfaat sekali untuk memonitor dan mencegah hal-hal yang tidak diinginkan misalnya kebocoran radiasi, mohon dari pihak BAPETEN juga memberi masukan-masukan terkait proteksi radiasi dan keselamatan radiasi untuk pemegang ijin atau pihak manajemen RS, tidak hanya melalui PPRnya saja.
12. Menjain keselamatan dan pemakaian radiodiagnostik.

4.2.7. Saran dan Manfaat Inspeksi bagi Pengguna

4.2.7.1. Saran untuk Proses Inspeksi BAPETEN

1. Sebaiknya hasil inspeksi dapat disampaikan pada saat nuklir inspeksi dan di tanda tangan bermanfaat sebagai evaluasi apakah kegiatan yang dilakukan sesuai dan memenuhi syarat, mendapatkan info baru tentang persyaratan/peraturan dan hasilnya secara resmi dikirimkan.
2. Mohon agar di inspeksi perusahaan yang menggunakan mobil station X ray yang di dalam mobil tujuan untuk bisnis ke perusahaan, tetapi apakah penggunaan mobil itu diijinkan atau tidak.
3. Pada waktu inspeksi, hendaknya inspeksi bersikap ramah, dan tidak memposisikan seperti "killer" dan tidak menghakimi, tapi mengayomi.
4. Petugas inspeksi seharusnya lebih ramah lagi terhadap pengguna karena pengalaman di lapangan cenderung takut terhadap BAPETEN dan BAPETEN harus bisa bermasyarakat karena instansi radiologi merupakan instalasi yang langsung diawasi oleh BAPETEN.
5. Interval inspeksi BAPETEN lebih dipersingkat, bila perlu dilakukan inspeksi dadakan agar beberapa pengusaha instansi yang tidak mengindahkan keselamatan kerja dapat ditegur secara langsung tanpa ada suatu persiapan dadakan yang dilakukan.
6. Proses inspeksi sudah sesuai dengan tujuan dan ketepatan waktu juga manfaat dari pengguna, hanya proses inspeksi sudah bisa dilakukan setahun 2x agar lebih terpantau dan tercapai tujuan dari BAPETEN.
7. Inspeksi agar lebih baik dalam teknis inspeksi, ada beberapa personil yang arogan.
8. Mohon jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman/pemberian LHI diperjelas timelinenya sehingga pihak operator menjadi jelas.
9. Inspektur agar lebih seragam dalam pemahaman item inspeksi inspeksi membuat pihak operator ato pengguna berkinerja dengan baik dengan adanya inspeksi maka akan ada continual improvement.
10. Kami pernah menemui dua kali inspeksi dengan dua perlakuan yang sangat berbeda, yang pertama sangat santai, dokumen dinilai dengan

tidak berbelit-belit yang kedua begitu detail sampai pada permasalahan dipertanyakan.

11. Mohon untuk tenaga fisikawan medis dipertimbangkan ulang karena di daerah/kota kecil masih jarang lulusan fisikawan medis.
12. Jadwal inspeksi mohon lebih tepat, pelaporan hasil inspeksi mohon lebih cepat, ada koordinasi antar divisi di internal BAPETEN dan instansi terkait.
13. Selama ini instansi kami tidak pernah dilakukan inspeksi jadi harapan kami agar dilakukan inspeksi secara berkala.

4.2.7.2. Manfaat Inspeksi bagi Pengguna

1. Menjamin keakuratan alat dengan dokumen.
2. Memberikan masukan bagi pengguna (pemilik) izin untuk memenuhi ketentuan yang berlaku.
3. Hasil inspeksi yang sesuai dengan peraturan berguna untuk menetapkan keselamatan pengguna alat radiasi baik bagi petugas maupun pasien, sehingga RS dapat dipercaya oleh masyarakat dalam memanfaatkan pesawat sinar X.
4. Kita bisa tahu apakah fasilitas yang ada sudah memenuhi syarat apa belum.
5. Dalam bekerja kita bisa tahu apakah aman atau tidak setelah adanya inspeksi.
6. Mengontrol penggunaan fasilitas kesehatan yang beresiko dengan keselamatan khususnya dalam hal radiasi, agar pihak manajemen dan pemegang ijin juga mengerti dan mengetahui hal-hal yang harus dilakukan untuk mencegah hal-hal yang membahayakan buat lingkungan(radiasi).
7. Sangat berguna untuk perlindungan keselamatan petugas dan lingkungan dan agar mendapatkan perhatian dari pimpinan RS.
8. Sebagai pembinaan kepada kita selaku pemegang ijin untuk terus menjaga kelengkapan fasilitas dan keselamatan kerja dan apabila ada

kekurangan dapat secepatnya diajukan ke pihak manajemen untuk segera dilingkapi.

9. Baik, untuk perbaikan keselamatan radiasi bagi petugas, pasien dan lingkungan, diharapkan pihak owner dapat mengikuti prosedur sesuai peraturan BAPETEN yang berlaku.
10. Supaya kendali pihak RS betul-betul menyiapkan/mengerjakan sesuai dengan aturan misalnya mengisi hasil TLD bagi pasien, check up rutin dan mengurus ijin pesawat tepat waktu.
11. Sangat bermanfaat untuk mengetahui dimana letak kesalahan dan kekurangan pelayanan kesehatan di masyarakat.
12. Manfaatnya adalah kita dapat dibina oleh inspektur BAPETEN untuk penyelesaian kendala yang ada khususnya mengenai ijin alat.
13. Dapat melakukan pembinaan terhadap para pengguna.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei, diperoleh kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPETEN secara keseluruhan adalah 3,10. Sedangkan IKM pada strata FRZR sebesar 3,10 dan IKM pada strata IBN sebesar 3,11. Menurut Kepmenpan Kep/25/M.PAN/2/2004 nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan yang baik.

Pada BAPETEN secara keseluruhan, nilai IKM pada proses perizinan sebesar 3,09; proses peraturan sebesar 3,02 dan proses inspeksi sebesar 3,16. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 2,51 - 3,25. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah akses terhadap sistem informasi perizinan dan kecepatan penanganan pengaduan. Pada proses peraturan unsur yang harus segera diperbaiki adalah keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit. Sedangkan pada proses inspeksi menurut analisis *importance-performance* tidak ada unsur yang mendesak untuk segera diperbaiki.

Pada strata FRZR nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,09; peraturan adalah 3,02; dan inspeksi adalah 3,09. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 2,51 - 3,25. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah akses terhadap sistem informasi perizinan dan kecepatan penanganan pengaduan. Pada proses peraturan unsur yang harus segera diperbaiki adalah keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit. Sedangkan pada proses inspeksi menurut analisis *importance-performance* tidak ada unsur yang mendesak untuk segera diperbaiki.

Pada strata IBN nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,02; peraturan adalah 2,99; dan inspeksi adalah 3,29. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan baik karena berada pada rentang nilai 2,51 - 3,25. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu

segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah keandalan sistem informasi perizinan, kecepatan penanganan pengaduan, kesopanan dan keramahan petugas perizinan dan kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan. Pada proses peraturan unsur yang harus segera diperbaiki adalah keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit. Sedangkan pada proses inspeksi, unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang telah ditetapkan dan keefektifan laporan keselamatan fasilitas.

Pada strata FRZR instansi yang disurvei dalam kegiatan ini adalah instansi kesehatan dan industri. Untuk instansi kesehatan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,09; peraturan adalah 3,02; dan inspeksi adalah 3,14. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 2,51 - 3,25. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan dan kecepatan penanganan pengaduan. Pada proses peraturan unsur yang harus segera diperbaiki adalah keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit. Sedangkan pada proses inspeksi menurut analisis *importance-performance* tidak ada unsur yang mendesak untuk segera diperbaiki.

Pada instansi industri, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,10; peraturan adalah 3,02; dan inspeksi adalah 3,28. Nilai IKM untuk proses perizinan dan proses peraturan dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 2,51 - 3,25. Sedangkan nilai IKM untuk proses inspeksi dikategorikan pada mutu pelayanan yang sangat baik. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan, kecepatan penanganan pengaduan, dan kesesuaian waktu perizinan dengan. Pada proses peraturan unsur yang harus segera diperbaiki adalah keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dan keefektifan konsultasi publik.

Sedangkan pada proses inspeksi, unsur yang harus segera diperbaiki kinerjanya adalah ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang telah ditetapkan.

I. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Perizinan

REALITAS				UNSUR PENTING DALAM PROSES PERIZINAN	HARAPAN (RELEVANSI)					
1—30 Sangat sulit	31—60 Tidak mudah	61—90 Mudah	91—100 Sangat mudah	Skor		1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	Skor
1—30 Sangat tidak sesuai	31—60 Tidak sesuai	61—90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		1. Prosedur Perizinan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat sulit	31—60 Tidak mudah	61—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		2. Persyaratan Perizinan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat sulit	31—60 Tidak mudah	61—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		3. Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat sulit	31—60 Tidak mudah	61—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		4. Kemudahan menelusuri tahapan proses perizinan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak andal	31—60 Tidak andal	61—90 Andal	91—100 Sangat andal		5. Keandalan sistem perizinan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak aman	31—60 Tidak aman	61—90 Aman	91—100 Sangat aman		6. Keamanan data yang diunggah	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak sesuai	31—60 Tidak sesuai	61—90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak sopan	31—60 Tidak sopan	61—90 Sopan	91—100 Sangat sopan		8. Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak wajar	31—60 Tidak wajar	61—90 Wajar	91—100 Sangat wajar		9. Kewajaran biaya perizinan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak sesuai	31—60 Tidak sesuai	61—90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak nyaman	31—60 Tidak nyaman	61—90 Nyaman	91—100 Sangat nyaman		11. Kenyamanan lingkungan perizinan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak aman	31—60 Tidak aman	61—90 Aman	91—100 Sangat aman		12. Keamanan proses perizinan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak cepat	31—60 Tidak cepat	61—90 cepat	91—100 Sangat cepat		13. Kecepatan penanganan pengaduan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	

1— 30 Sangat tidak kompeten	31— 60 Tidak kompeten	61— 90 kompeten	91— 100 Sangat kompeten		14. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
--------------------------------------	-----------------------------	--------------------	-------------------------------	--	---	-------------------------------------	----------------------------	-------------------	------------------------------	--

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

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

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

II. Unsur-Unsur Penting Dalam Peraturan

REALITAS				UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURAN	HARAPAN (RELEVANSI)					
				Skor					Skor	
1—30 Sangat tidak efektif	31—60 Tidak efektif	61—90 Efektif	91—100 Sangat efektif		1. Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan)	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak efektif	31—60 Tidak efektif	61—90 Efektif	91—100 Sangat efektif		2. Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak mudah	31—60 Tidak mudah	61—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak selaras	31—60 Tidak selaras	61—90 Selaras	91—100 Sangat selaras		4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak jelas	31—60 Tidak jelas	61—90 Jelas	91—100 Sangat jelas		5. Kejelasan isi peraturan BAPETEN	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak mudah	31—60 Tidak mudah	61—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		6. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak mudah	31—60 Tidak mudah	61—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		7. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak mudah	31—60 Tidak mudah	61—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak adil	31—60 Tidak adil	61—90 Adil	91—100 Sangat adil		9. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak lengkap	31—60 Tidak Lengkap	61—90 Lengkap	91—100 Sangat lengkap		10. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	

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

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

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

Secara umum, apakah manfaat penerapan peraturan bagi keselamatan Anda?

III. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Inspeksi

REALITAS					UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI	HARAPAN (RELEVANSI)				
				Skor						Skor
1— 30 Sangat Jarang	31— 60 Tidak sering	61— 90 Sering	91— 100 Sangat sering		1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak sesuai	31— 60 Tidak sesuai	61— 90 Sesuai	91— 100 Sangat sesuai		2. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak efektif	31— 60 Tidak efektif	61— 90 Efektif	91— 100 Sangat efektif		3. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak lengkap	31— 60 Tidak Lengkap	61— 90 Lengkap	91— 100 Sangat lengkap		4. Kelengkapan identitas inspektur	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak sesuai	31— 60 Tidak sesuai	61— 90 Sesuai	91— 100 Sangat sesuai		5. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
1— 30 Sangat tidak sesuai	31— 60 Tidak sesuai	61— 90 Sesuai	91— 100 Sangat sesuai		6. Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	1— 30 Sangat tidak penting	31— 60 Tidak penting	61— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	

1—30 Sangat tidak kompeten	31—60 Tidak kompeten	61—90 Kom- peten	91—100 Sangat kompeten		7. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak lengkap	31—60 Tidak Lengkap	61—90 Lengkap	91—100 Sangat lengkap		8. Perlengkapan Inspeksi	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak baik	31—60 Tidak baik	61—90 Baik	91—100 Sangat baik		9. Etika Inspektur	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak jelas	31—60 Tidak jelas	61—90 Jelas	91—100 Sangat jelas		10. Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personel BAPETEN ke fasilitas	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak ber- manfaat	31—60 Tidak Ber- manfaat	61—90 Ber- manfaat	91—100 Sangat ber- manfaat		11. Pembinaan inspektur kepada pengguna	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak tepat	31—60 Tidak Tepat	61—90 Tepat	91—100 Sangat tepat		12. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak cukup	31—60 Tidak cukup	61—90 Cukup	91—100 Sangat cukup		13. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	
1—30 Sangat tidak sesuai	31—60 Tidak sesuai	61—90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		14. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	1—30 Sangat tidak penting	31—60 Tidak penting	61—90 Penting	91—100 Sangat penting	

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

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

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

Secara umum, apakah manfaat penerapan inspeksi bagi keselamatan Anda?

2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei

NO	NAMA INSTANSI	ALAMAT
1	PT. MEGATEK KONSINDO	JL. JAGAKARSA NO. 18C JAGAKARSA, JAK-SEL
2	PT. JAKARTA CAKRATUNGAL STEEL MILLS	JL. RAYA BEKASI KM 21-22 PULOGADUNG, JAKARTA TIMUR
3	PT. INTI MUTU SEJAHTERA NUSANTARA	JL. PANCA WARGA II NO.2 RT 1 RW 2 KECAMATAN JATINEGARA, CIPINANG BESAR SELATAN, JATINEGARA, JAKARTA TIMUR
4	PT. BERKAT JAYA MAYANDRA	WISMA MEGAH LT.3 R.305A JL.DANAU SUNTER UTARA BLOK N2/2-3, JAKARTA UTARA
5	PT. EXSPAN PETROGAS INTRANUSA	JL. AMPERA RAYA NO.18-20, GEDUNG MEDCO, JAKARTA SELATAN
6	PT. SINAR TIMUR ORILLINDI	JL. RAYA LINGKAR SELATAN NO.88
7	PT . GAMMA TEKNOLOGI INOVASI	KENCANA LOKA BLOK A7 NO.20 BSD
8	PT. BAKER ATLAS INDONESIA	JL. CILANDAK KKO, KAWASAN CILANDAK KOMERSIAL LT.6, JAKARTA SELATAN 12560
9	SOS MEDIKA KLINIK (PT. ADI EKA AMAN)	JL. DR IDE ANAK AGUNG GDE AGUNG BLOK G2, MENARA 2ND FLOUR, JAKARTA
10	RSCM	JL DIPONEGORO NO 71

11	BPFK JAKARTA	JL PERCETAKAN NEGARA NO 23 A JAKARTA PUSAT 10570 DKI JAKARTA
12	RS KHUSUS KANKER SILOM SEMANGGI	JL GORNISAN DALAM KAV 2-3 KARET SEMANGGI JAKSEL
13	DEPARTEMEN RADIOLOGI RSUP DR CIPTON MANGUNKUSUMO	JL DIPONEGORO NO 71
14	RS KANKER DHARMAIS	JL LETJEN S PARMAN KAV 84-86 JAKARTA BARAT SLIPI
15	RADIOTERAPI RSCM	JL DIPONEGORO NO 71 SALEMBA
16	RS PUSAT PERTAMINA	JL KYAI MAJA NO 43 JAKARTA SELATAN
17	RS SILOAM HOPITALS SIMATUPANG	JL RA KARTINI NO 8 CILANDAK -JAKARTA SELATAN
18	RS KANKER DHARMAIS	JL LETJEN S PARMAN KAV 84-86 JAKARTA BARAT SLIPI
19	DEPT RADIOLOGI RSCM	JL DIPONEGORO NO 71
20	MRCC SILOAM HOSPITAL	JL GARMSUM KAV 2-3 KARET SEMANGGI JAKSEL 12930
21	PT ASPEK KUMBONG	JL RAYA NARAGONG -CILEUNYI JABAR
22	BLU RSAB HARAPAN KITA	JL S PARMAN KAV 87 SLIPI
23	RS HERMINA DAAN MOGOT	JL KERTAMANI RAYA NO 2 KAWASAN DAAN MOGOT BARU JAKBAR
24	RS ISLAM JAKARTA SUKAPARNA	JL DIPAR CAKUNG NO 5
25	PT INTI ABADI KEMASINDO	KP MUHARA CITEUUREF CIBINONG-BOGOR 16810 JABAR
26	PT SANTIKA MEDIKA SEJAHTERA	JL RAYA BOGOR KM 33
27	RS HERMINA KEMAYORAN	JL SELANGIT KOMP KEMAYORAN JAKPUS
28	RS PENGAYOMAN CIPINANG	JL BEKASI TIMUR RAYA 170B
29	YAYASAN RSGM PROF DR MOESTOPO CB 1	JL BINTORO PERMAI NO 3
30	YAYASAN RSGM PROF DR MOESTOPO CB 1	JL BINTORO PERMAI NO 3
31	PT HOLCIM INDONESIA	JL RAYA NAROGONG KM 7 CILEUNGI BOGOR
32	RSAU DR ESNAWAN ANTARIKSA	JL MERPATI NO 2 HALIM PERDANAN KUSUMA JAKTIM 13610
33	PT DIPA PHARMALAB INTERSAINS	JL KEBON JERUK RAYA NO 66
34	PT NDT INSTRUMENTS INDONESIA	JL SIRSAK/CASAMORA BB 1 JAGAKARSA JAKARTA SELATAN
35	RSU KECAMATAN MAMPANG KEMAYORAN	JL KAPT PIERE TENDEAN
36	PT BLESINDO INDONESIA	RUKO DUREN SAWIT CONTER NO 9A-B
37	PT KALTIM PRIMA COAL	BAKRIE TOWER LT 15 JL HR RASUNA SAID JAKARTA SELATAN
38	PT MITSUBITSI KRAMA YUDHA MOTORS AND MFG	JL RAYA BEKASI KM 21 CAKUNG JAKTIM
39	BIDDOKKES POLDA METRO JAYA	JL. JENDERAL SUDIRMAN NO 55

40	PT SIEMENS INDONESIA	AKRADIA OFFICE PARK, TOWER F LANTAI I 18 JL. TB SIMATUPANG KAV 80 JAKARTA SELATAN
41	BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL	KAWASAN PUSPIPTEK SERPONG TANGERANG SELATAN
42	PTBGN BATAN	JL LEBAK BULUS RAYA NO 9 PS JUMAT JAKSEL
43	PTKMR-BATAN	JL LEBAK BULUS RAYA NO 49 PASAR JUMAT JAKARTA 12440
44	PTLR-BATAN	GEDUNG SO KAWASAN PUSPIPTEK SERPONG
45	PT AIC/KLINIK DIANOSTIK CENTER	MALL KUNINGAN CITY L-I-B-C-B JL PROF DR SATRIO KAV 18
46	RS MARINIR CILANDAK	JL CILANDAK KKO KOMP MARINIR JAK-SEL
47	PT PERTAMEDIKA	JL A YANI NO 2 BY PASS JAKPUS
48	RSUP FATMAWATI	JL RS FATMAWATI CILANDAK JAKSEL
49	RSUD PASAR MINGGU	JL TB SIMATUPANG NO 1
50	PT RAJAWALI NUSINDO INDONESIA	JL DENPASAR
51	PT NEWMONT NUSA TENGGARA	MENARA RAJAWALI LANTAI 26 KAWASAN MEGA KUNINGAN JAKARTA
52	PT ANEKA TAMBANG (ANTAM) UNIT GEOMIN	JL PEMUDA NO 1 PULO GADUNG JAKTIM
53	PUSDIKLAT BATAN	JL CINERE PS JUMAT JAKSEL
54	PUSPOKES MABES POLRI	JL TRUNO JOYO NO 3 KEBAYORAN BARU JAKSEL
55	PUSAT TEKNOLOGI BAHAN ABAKAR NUKLIR	KAWASAN PUSPIPTEK GD 20 TANGERANG SELATAN
56	PTPP-BATAN	PUSPIPTEK SERPONG
57	PTBBN BATAN	KAWASAN PUSPIPTEK SERPONG TANGERANG SELATAN
58	RS HAJI JAKARTA	JL RAYA PONDOK GEDE JAKTIM KELUARAHAN PINANG RANTI KECAMATAN MAKASSAR
59	RSUD BUDHI ASIH JAKARTA TIMUR	JL DEWI SARTIKA NO 200 CAWANG JAKTIM
60	PT GAMMA BUANA PERSADA	PERKANTORAN PULO MAS BLOK V/ 5 JL.PERINTIS KEMERDEKAAN JAKTIM
61	PT NUSANTARA PARKERIZING	JL RAYA BOGOR KM 27 KALISARI/PEKAYON PASAR REBO JAKTIM
62	RSUD PASAR REBO	JL TB SIMATUPANG NO 30 JAKTIM
63	PT DANALAM CIPTA PRATAMA	JL TAMAN MALAKA SELATAN BLOK B 10 NO 9, JAKTIM
64	RUMKITAL DR MINTOHARDJO	JL BENDUNGAN HILIR NO 17 JAKPUS
65	PT ANGKASA PURA SUPORT	JL TEBING NO 16 KEMAYORAN JAKPUS
66	PUSKESMAS KEC.DUREN SAWIT	HAJI DOGOL NO 15 A DUREN SAWIT
67	PT DANALAM CIPTA PRATAMA	JL TAMAN MALAKA SELATAN BLOK B 10 NO 9, JAKTIM
68	RS UMUM KELAS D KEMAYORAN	SERDANG BARU KECAMATAN KEMAYORAN
69	BLUD PUSKESMAS KEC. MENTENG	JL. PEGANGSAAN BARAT NO 14 MENTENG JAKPUS
70	RS JAKARTA EYE CENTER	JL CIK DITIRO NO 46 MENTENG

71	LABORATORIUM KLINIK JOHAR	JL. JOHAR NO 1A, GONDANGDIA, MENTENG, JAKPUS 10350
72	PT JAYA TEKNIK INDONESIA	JL. JOHAR NO 10 MENTENG, JAKARTA PUSAT 10340
73	RSU BUNDA JAKARTA	JL. TEUKU CIK DITIRO NO 21 MENTENG, JAKARTA PUSAT
74	RS PGI CIKINI	JL.RADEN SALEH 40, CILINI, JAKARTA PUSAT
75	THOMSON SPECIALIST CENTRE	JL. IMAM BONJOL NO 72 MENTENG, JAKARTA PUSAT 10310
76	RS ABDI WALUYO	JL. HOS COKROAMINOTO NO 31-33
77	RS HUSADA	JL. MANGGA BESAR RAYA 137-139
78	KLINIK BIO LIFE	JL. POS PENGUMBEN NO 86, JAKARTA BARAT
79	RS PELNI	JL. KS TUBUN NO. 92-94 JAKARTA
80	PT.KARDIOLOGI ANGIOLOGI INDONESIA	JL. YUSUF ADIWINATA 32-34 JAKARTA PUSAT
81	LABORATORIUM KLINIK GUNUNG SAHARI	JL. GUNUNG SAHARI RAYA NO.51 A/3 JAK-PUS 10610
82	RS ST. CAROLUS	JL. SALEMBA RAYA NO. 41 JAKARTA PUSAT
83	RSU PANDENGAN JAKARTA UTARA	PADENGAN BARAT JAKARTA UTARA
84	PT. NESITOR	CENTRAL CIKINI BUILDING BLOK 58-0 JL. CIKINI RAYA 58 JAKARTA
85	RSIA YPK MANDIRI	JL. GEREJA THERESIA NO. 22 MENTENG, JAKARTA PUSAT
86	RS MENTENG MITRA AFIA	JL. KALI PASIR NO. 9 JAKARTA PUSAT
87	RS JAKARTA	JL. JENDRAL SUDIRMAN, GARNISAN I KAV. 49 JAKARTA SELATAN
88	RSI JAKARTA CEMPAKA PUTIH	JL. CEMPAKA PUTIH TENGAH I/1
89	PT DELPHI UTAMA	JL.. CIMANDIRI NO 6 LT 1/A, CIKINI, JAKARTA PUSAT 10330
90	PT. PANASONIC MANUFACTURING INDONESIA	JL. RAYA BOGOR KM 29, GANDARIA, PASAR REBO, JAKARTA
91	PT. NGK BUSI INDONESIA	JL. RAYA JAKARTA-BOGOR KM 26.6
92	KLINIK AMANAH MEDIKA PURA	JL. TEBET RAYA NO 31, JAKARTA
93	KLINIK AR-RAUDAH	JL. TEBET TIMUR DALAM III NO.30, JAKARTA
94	RSUK TEBET	JL. PROF SUPOMO SH NO.54, TEBET, JAKARTA
95	KLINIK ASMA, DR. INDRAJANA	JL. TANAH ABANG III NO 23 A, JAKARTA
96	KLINIK MOSLEM MEDICAL CENTRE	JALAN ASEM BARIS RAYA NO.01 A JAKARTA-SELATAN, TEBET
97	TIHAMA MEDICAL CENTER	JALAN ASEM BARIS RAYA NO.3A-3B, TEBET, JAKARTA
98	LABAROTARIUM KLINIK MEDICAB	JALAN LETJEN SUPRAPTO 504C, JAKARTA PUSAT
99	PT DAPO LANDASAN NUSANTARA	KOMP. INDRA SENTRAL BLOK AQ CEMPAKA PUTIH JAKARTA PUSAT

100	LABORATORIUM KLINIK RONTGEN & EK6 "MEDIKA PRIMA"	JALAN PALMERAH UTARA NO.103 JAKARTA PUSAT
101	RSUD TARAKAN JAKARTA	JL KYAI CARINGIN NO 7 JAKARTA PUSAT
102	ASSA'ADAH MEDICAL CENTER	JL TEBET TIMUR DALAM RAYA NO 58 JAKARTA
103	HIDAYAH MEDICAL CENTER	JL TEBET TIMUR DALAM VI NO 10 JAKARTA
104	RSIA BUDI KEMULIAAN JAKARTA	JL BUDI KEMULIAAN NO 25 GAMBIR JAKARTA PUSAT 10110
105	RSPAD GATOT SUBROTO	JL ABDUL RAHMAN SALEH NO 24 JAKARTA
106	PSNTNT-BATAN	JALAN TAMANSARI NO 71
107	PT. DANASIA INDORESOURCES, TBK	JL. MOH TOHA KM 6 BANDUNG
108	PT. DANASIA INDORESOURCES, TBK	JL. MOH TOHA KM 6 BANDUNG
109	BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN	JL. SANGKURIANG 12 DAGO BANDUNG
110	PT. PAPYRUS SAKTI	JL. RAYA BANJARAN KM 16.2 BANDUNG
111	PTN VIII	RS PASIR BANDUNG
112	RSKB HALMAHERA SIAGA	JL. LL. RE MARTADINATA BANDUNG
113	RSU KASIH BUNDA	JL. MAHAR MARTANEGARA NO 166
114	RS HERMINA PASTUER	JL. DR. DJUNJUNGAN NO 107
115	RSKIA KOTA BANDUNG	JL. ASTANA ANYAR NO.224 BANDUNG
116	PT. LIMIJATI (RSIA LIMIJATI)	JL. LLRE MARTADINATA NO 39 BANDUNG
117	PT. DIRGANTARA INDONESIA(PERSERO)	JL. PADJAJARAN NO 1521 BANDUNG
118	RS. DR. HASAN SADIKIN BANDUNG	JL. PASTUER 38 BANDUNG
119	RS. SULAIMAN	TERUSAN COPO
120	KLINIK COPO	JL.KOPO
121	RS. SARININGSIH	JL. RE MARTADINATA NO 9 BANDUNG
122	RS.HERMINA ARCAMANIH	JL. AH NASUTION NO 50
123	RSU PINDAD	
124	PT. HUSNI SYAM MEMORIAL	JL. TERUSAN JAKARTA NO 15-17 BANDUNG
125	RSUD CILILIN KBB	JL. CINTA KARYA KBB
126	RS CAHYA KAWALUYAN	JL. PRAHYANGAN KM 3 KEP PADALARANG
127	RS KHUSUS GIGI DAN MULUT KOTA BANDUNG	JL. L.L.R.E MARTADINATA NO 45 BANDUNG
128	RSJ PROVINSI JAWA BARAT	JL KOLONEL MASTURI KM 7 CISARUA-BANDUNG JAWA BARAT
129	RS BHAYANGKARA TK II SARTIKA ASIH BANDUNG	JL MOCH TOHA NO 369
130	RS INDRA MEDICCAL CENTRE	JL. CIMARENE NO 170-173 BANDUNG BARAT
131	RS PARU DR H.A ROTINSOLO	JL.BUKIT JARIAN NO 40 CIUMBULEUT BANDUNG
132	RS MATA CICENDO	JL CICENDO NO 4 BANDUNG

133	BALAI LABORATORIUM KESEHATAN JABAR	JL SEDERHANA NO 5 BANDUNG
134	RS ST.BORROMEUS BANDUNG	JL IR H.JUANDA NO 100 BANDUNG
135	RSJ BANDUNG	JL RE MARTADINATA NO 11 BANDUNG
136	PT HEINZ ABC INDONESIA	DESA WALAHAR KARAWANG TIMUR
137	PT. SUPERNOVA FLEXIBLE PACKAGING	JL INDUSTRI SELATAN BLOK LL NO 1 JABABEKA2 BEKASI
138	PT. RIRE SANJAYA SAKTI	JL WIBAWA MUKTI 11 KAV 1-2 JATI ASIN BEKASI JAWA BARAT
139	PT. SUMBER DAYA INSANI	JL MANGGIS II BLOK A NO 127A DUREN JYA BEKASI
140	PT DELTA DJAKARTA TBK	JL INSPEKSI TARUM BARAT BEKASI
141	RSUD KOTA BANDUNG	JLN RUMAH SAKIT NO 22 UJUNGBERUNG
142	KLINIK SETIA DARMA CIREBON	JL ARIF RAHMAN HAKIM NO 13
143	PTR MITRA IDAMAN	JL SUDIRO W NO 57 BANJAR KOTA BANJAR
144	LAB KLINIK HARAPAN SEHAT CIREBON	JL KESAMBI 195
145	RSUD CIAMIS	JL RUMAH SAKIT NO 76 CIAMIS
146	RSD 45 KUNINGAN	JL JENDRAL SUDIRMAN 68 KUNINGAN JAWA BARAT
147	RSUD WALED	JL KESEHATAN NO 4
148	INSTALASI RADIOLOGI RSTMC	JL KH 2 MUSTOKO NO 310
149	RSUD CICALENGKA	
150	UPT LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH KAB CIREBON	JL R DEWI SARTIKA NO 134 A SUMBER
151	RSUD CIAMIS -JABAR	JL RS NO 76 CIAMIS JABAR
152	RS MH THAMRIN PURWAKARTA	JL RAYA BANGUNSARI NO 32 PURWAKARTA
153	LAB HARAPAN SEHAT	JL KESAMBI NO 165 KOTA CIREBON
154	PUSKESMAS PLAMBON	JL RAYA PLAMBON KM.12 CIREBON-JAWA BARAT
155	KLINIK PADJAJARAN	JL RAYA BANDUNG- SUMEDANG KM 21
156	RSU MARY CILEUNSI BOGOR JABAR	JL RAYA NARAGONG KM 21 BOGOR
157	PUSKEEMAS BOGOR TENGAH	JL TELEPON NO 1 BOGOR TENGAH
158	KLINIK CITO MAJALENGKA	JL PERTANIAN NO 100 MAJALENGKA
159	RSUD KARAWANG	JL GALUH MAS RAYA NO 1, TELUK JAMHE-KARAWANG
160	PT BUDI MULIA KARUNIA ABADI	JL RAYA JATISARI MULIASARI NO 3 JATISARI KARAWANG
161	UPTD PUSKESMAS CIKAMPEK	JL A. YANI NO 50 CIKAMPEK
162	RSKIA KOTA BANDUNG	JL ASTANA ANYAR NO 224 ASTANA ANYAR KOTA BANDUNG
163	PUSKESMAS RENGASDENGKLOK	JL TUGU PROKLAMASI KECAMATAN RENGASDENGKLOK KAB KARAWANG-JAWA BARAT
164	RSUD WALED	JL PRABU KIAN SANTANG NO 4
165	RSUD KAB SUMEDANG	JL PALASARI NO 80 KAB SUMEDANG

166	RSUD SUMEDANG	JL PALASARI NO 80 KAB SUMEDANG
167	RSUD GUNUNG JATI KOTA CIREBON	JL KESAMBI NO 56 CIREBON
168	RS MEKAR ARUM	JL RAYA SADANG SUBANG KM 17 DS WANTILAN
169	RS PERTAMINA CIREBON	JL PATROL RAYA KLAYAN NO 1 CIREBON
170	KLINIK RONTGEN RAGA MEDIKA	JL PANGERAN MUHAMMAD NO 61 DS CIPINANG MAJALENGKA
171	RS SUMBER WARAS	JL URUPSUNOHARJO NO 5 CIWARINGIN-CIREBON JABAR
172	RSUD 45 KUNINGAN	JL JENDRAL SUDIRMAN 68 KUNINGAN JAWA BARAT
173	PT. EVONIK INDONESIA	JL JABABEKA V BLOK H2 KIJI CIKARANG - BEKASI
174	PT. MIKUNI INDONESIA	JL IRIAN BLOCK QQ-1 KAWASAN INDUSTRI MM2100 CIKARANG BARANG BKS
175	PT SMSUNG ELEKTRONIK INDONESIA	JL RAYA JABABEKA BLOK F 29-33
176	PT TD AUTOMOTIVE COMPRESSOR INDONESIA	JL. KALIMANTAN BLOK E1-2 KW MM 2100
177	PT ENSONIC INDONESIA	JL TIMOR BLOK BLOK ES KAWASAN INDUSTRI MM 2100 CIKARANG
178	PT INDONESIA CHENI-CON	EJIP PLOT 4C CIKARANG SELATAN BEKASI
179	PT JASCO CHEMICAL INDONESIA	JL SAMSUNG II BLOK CIA UKM CENTRE KAWASAN SEGITIGA EMAS CIKARANG
180	PT SMEP PACIFIC	KAWASAN INDUSTRI EJIP PLOT 7K-1 CIKARWNG BEKASI
181	PT DELFIWA INDONESIA	BLOK SS 6B JABABEKA 2 CIKARANG
182	RSUD AL IHSAN PEMPROV JABAR	JL. KI ASTRAMANGGALA SALENDRA BANDUNG
183	PT. DOWEL ANADRIL SCHLUMBERGER	KITIC KAV 17,18 DELTA MAS CIKARANG JAWA BARAT
184	RSUD MAJALENGKA	JLN KESEHATAN NO 77 MAJALENGKA JABAR
185	RSUP DR HASAN SADIKIN BANDUNG	JL PASTUER NO 38 BANDUNG
186	RS MITRA KELUARGA CIKARANG (PT. PROTEINDO KARYA SEHAT)	JL. INDUSTRI RAYA LEMAH-ABANG, CIKARANG, JAWA BARAT
187	PT EMBLEM ASIA	MM2100 INDUSTRIAL ESTATE, BLOK T-3, CIKARANG, BEKASI
188	BADAN NARKOTIKA NASIONAL	JL.HE EDI SUKMA DS. WATES JAYA BOGOR- JABAR
189	PT. KARYAMAS MAMBANG UTAMA	JL. RAYA B. BOSIN NO. 18 KP SELANG CAU RT 02/013 WANASARI.CIBIRUNG. BEKASI
190	PT CAIRNHILL SERVLECH INTI	RUKO THAMRIN BLOK E1, JL. M. H. THAMRIN LIPPO CIKARANG, BEKASI
191	PT PROTEINDO KARYA SEHAT	JL. A. YANI BEKASI
192	PT. SMT INDONESIA	EJIP INDUSTRIAL PARK PLOT 5C-2, CIKARANG SELATAN, BEKASI
193	PT. OMRON MFG OF INDONESIA	EJIP INDUSTRIAL PARK PLOT 5C, CIKARANG SELATAN, BEKASI

194	PT KAWAI NIP	EJIP PLOT 4E-2, CIKARANG SELATAN, BEKASI 17550
195	RS TUGU IBU	JL. RAYA BOGOR KM 29, CIMANGGIS - DEPOK, JABAR
196	RS. HOSANA MEDICA	JL UTAMA BII NO.1 LIPPO CIKARANG, KAB. BEKASI
197	PSTA-BATAN	JL.BABARSARI
198	RS PURA RAHARJA MEDIKA	JL. RAYA BROSOT BANGERAN BUMIREJO LENDAH KP
199	PT QUEEN LATIFA HUSADA JAYA	JL. RINGROAD BARAT NO 118 MLANGI GAMPING SLEMAN
200	RSGM PROF SUDOMO FKG UGM	JL. DENTA SEKIP UTARA YOGYAKARTA
201	RSUD WATES KULON PROGO	JL. TENTARA PELAJAR KM 1 NO.5
202	RSUP DR.SARJITO	JL. KESEHATAN NO.1 SEKIP YOGYAKARTA
203	RSUP DR.SARJITO	JL KESEHATAN NO.1 SEKIP YOGYAKARTA
204	RS PANTI RAPIH	JL. CIKDITIRO NO. 30 YOGYAKARTA
205	RSUD NYI AGENG SERANG	JL SENTOLO MUNTILAN KM 0.3 BANGUNCIPTO SENTOLO KP
206	RSUP DR.SARJITO	JL KESEHATAN NO.1 SEKIP YOGYAKARTA 55284
207	KLINIK PRATAMA RAWAT INAP BAKTI HUSADA	JL TAMAN BAKTI JERUKSARI
208	PUSKESMAS SEWON I	JL PARANGTRITIS KM 7 BANTUL YOGYAKARTA
209	RS GRAMEDIA 10	JL RAYA BESI-JANGKANG NO.10 NGAGLIK
210	PKU MUH WONOSARI	
211	PT SARI HUSADA GENERASI MAHARDHIKA	JL JOGJA-SOLO KM 19 PRAMBANAN
212	UPT PUSKESMAS PONJONG I	JL SULTAN AGUNG NO.62 KERJO 2 GENJAHAN PONJONG GUNUNG KIDUL
213	PT COBRA DENTAL INDONESIA	JL PAKUNINGRATAN NO 69 YOGYAKARTA
214	RSU PERMATA HUSA	JL PLERET KM 5
215	RS PRATAMA KOTA YOGYAKARTA	JLN KOLONEL SUGIYONO NO 98 YOGYAKARTA
216	RSKB ANNUR YOGYAKARTA	JL COLOMBO NO 14-16 YOGYAKARTA
217	KLINIK DOKTER GOCIK	PERUM PERTAMINA BLOK B2 PURWOMARTANI KALASAN SLEMAN
218	RS JIH	JL RINGROAD UTARA NO 160 CONDONG CATUR DEPOK SLEMAN YOGYAKARTA
219	RS AKADEMIK UGM	JL KABUPATEN (LINGKAR UTARA) KRONGGAHAN GAMPING SLEMAN
220	RS HERMINA YOGYA	JL MATARAM HERMINA RT 06 RW 50 MAGUWO HARJO DEPOK SLEMAN DIY
221	CV. O-SMILE LASER DENTAL CENTRE	JL LAKSDA ADISUCPTO NO 36 YOGYAKARTA
222	YAYASAN NURHIDAYAH SEHAT MANDIRI (RSU NUR HIDAYAH)	JL IMO GIRI TIMUR KM 11.5 TRIMULYO JETIS BANTUL YOGYAKARTA 55781
223	UPT PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT MLATI II	CABAKAN SUMBERADI MLATI SLEMAN D.I.YOGYAKARTA
224	RSU PKU MUH.BANTUL	JL JEND. SUDIRMAN NO.124 BANTUL

225	RS BHAYANGKARA POLDA DIY	JL JOGJA SOLO KM 14 KALASAN SLEMAN
226	RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL	JL DR. WAHIDIN SUDIRO HUSODO BANTUL DIY
227	PT. CITO PUTRA UTAMA CAB. YOGYAKARTA	JL. ATMOSUKARTO NO 04 KOTABARU YOGYAKARTA
228	RSIA ARVITA BUNDA YOGYAKARTA	STAN MAGUWO HARJO
229	PT. MIKOTA KSM	JL. RAYA JOGJA-SOLO KM 09, SAMBILEGI, MAGUWO HARYO, DEPOK, SLEMAN
230	RSUD SLEMAN	JL. BHAYANGKARA NO48, MURANGAN TRIHARJO SLEMAN
231	RSKIA 45 "PROF ISMANGOEN" YOGYAKARTA	JL. PATANG PULUHAN NO 35 YOGYAKARTA
232	RS PANTI RINI	JL. SOLO KM 13,2 KALASAN
233	PUSKESMAS NGEMPLAK I	KUROULONKIDUL BIMOMARTANI NGEMPLAK SLEMAN
234	RSU. MITRA PARAMEDIKA	JL. RAYA KEMASAN, WIDODOMARTANI, NGEMPLAK, SLEMAN
235	RSIY PDHI	JL. SOLO KM 12,5
236	RSUD PRAMBANAN	JL. PRAMBANAN-PIYUNGAN KM 7 PRAMBANAN SLEMAN YOGYAKARTA
237	RSUD KOTA YOGYAKARTA	JL. WIROSABAN NO 1 YOGYAKARTA
238	RSUP DR.SARJITO	JL. KESEHATAN NO.1 SEKIP YOGYAKARTA
239	LAB KLINIK PRIMA YOGYAKARTA	
240	RS. BETHESDA	JL. JEND. SUDIRMAN 70 YOGYAKARTA
241	RSPAU DR. S. HARDJOLUKITO	JL. JANTI BLOK O YOGYAKARTA
242	RSI HIDAYATULLAH YOGYAKARTA	JL. VETERAN 184 UMBULHARJO YOGYAKARTA
243	RS PANTI NUGROHO	JL.KALIURANG KM 17
244	CV. HILAB INDONESIA	JL. YOS SUDARSO NO 27 YOGYAKARTA
245	RUMAH SAKIT BAKTI TIMAH	JL. BUKIT BARU PANGKAL PINANG
246	RSUS DEPATI HAMZAH. PANGKAL PINANG	JLN. SOEKARNO HHATTA P.PINOJ BAREL
247	RSUD DR. (HC) IR. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITRUNG	JLN. ZIPUR DESA AIR AINYIR
248	RSUD SUNGAILI AI	JLN. JEND. SUDIRMAN, NO.195, SUNGAILIAT BABEL
249	RS> MEDIKA STANNIA	JLN. JENDRAL SUDIRMAN, NO.03 SUNGAILIAT BANGKA
250	RS. JIWA SUDIRMAN NO. 345 SUNGAILIAT BANGKA	JLN. JEND SUDIRMAN NO. 345 SUNGAILIAT BANGKA
251	YAYASAN BHAKTI WARA	JLN. SOLIHIM GP KM.4, NO.180, PANGKAL PINANG 33135

252	RADIOLOGI RSUD DEPATI HAMZAH KOTA PANGKAL PINANG KEP. BABEL.	JLN. SOEKARNO HATTA, KKOTA PANGKAL PIUNAG
253	RSBT. MUNTOK	JLN. RAYA TIMAH KOMPLEK UNMET MUNTOK
254	KLINIK INTAN MEDIKA	JLN. BLOK 1 NO 77 KEL BATU LUTAN KEC GIRIMAYA PANGKAL-PINANG
255	RS PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG	JL NUSAKAMBANGAN NO.56 MALANG
256	RS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG	JL RAYA TLOGOMAS 45
257	RS HERMINA	JL. MALANG
258	RSU AISYIYAH PONOROGO	JL DR SUTOMO NO.20-24 PONOROGO
259	BENTOEL MEDICAL CENTER	JL RAYA SINGOSARI MALANG
260	RS PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA	JL KH MAS MANSYUR NO. 180-182 SURABAYA
261	RS BRAWIJAYA	-
262	RS PHC SURABAYA	JL PRAPAT KURUNG SELATAN NO.1 SURABAYA
263	RS PHC SURABAYA	JL PRAPAT KURUNG SELATAN NO.1 SURABAYA
264	RSUD SIDOHARJO	JL MOJOPAHIT NO.667 SIDOHARJO
265	PERSADA HOSPITAL	ARAYA BUSINESS CENTER KAV 3-5
266	RSI UNISMA MALANG	JL. MT HARYONO NO.139 DINOYO MALANG
267	RSUD LAWANG	JL RA KARTINI NO.5 LAWANG MALANG
268	RS WAVA HUSADA	JL PANGLIMA SUDIRMAN NO.99 DILEM KEPANJEN
269	RSUD KANJURUHAN KEPANJEN	JL. PANJI NO.100 MALANG
270	RS PANTI NIRMALA	JL KEBALEN WETAN NO.2-8 MALANG
271	RS BALA KESELAMATAN BOKOR MALANG	JL. A. YANI NO.91 TUREN MALANG
272	RS DR HARYOTO LUMAJANG	JL. BASUKI RAHMAT NO.5 LUMAJANG
273	RSI AISYIYAH MALANG	JL. SULAWESI NO. 16 MALANG
274	RSUD SIDOHARJO	JL MOJOPAHIT NO.667 SIDOHARJO
275	RSI JEMURSARI SURABAYA	JL. JEMURSARI 51-57 SURABAYA
276	PRAKTEK DOKTER RUSHADI SPR	JL BANYU URIP KIDUL V NO.19
277	PARAHITA DIAGNOSTIC CENTRE	JL. DHARMAWANGSA 66 SURABAYA
278	RS HUSADA UTAMA SURABAYA	PROF DR MOESTOPO 31-35-SURABAYA
279	RS ORTHOPEDI DAN TRAUMALOGI SURABAYA	JL. EMERALD MANSION 10 SURABAYA
280	RST DR SOEPRAOEN MALANG	JL. S. SUPRIADI NO.22 MALANG
281	RSUD DR SAIFUL ANWAR MALANG	JL. JAKSA AGUNG SUPRAPTO NO.2 MALANG
282	RS DR EMY ASMARTO BATU	JL. SAJID 44 BATU
283	RSU KARSA HUSADA BATU	JL. A. YANI NO.10-13 BATU
284	RS KHUSUS ONKOLOGI SURABAYA	ARAYA GALAXY BUMI PERMAI BLOK A2 NO.7
285	RS TNI AU SOEMITRO SURABAYA	JL. SERAYU NO.17 SURABAYA

286	LAB GLENEAGLES	JL TAIS NO.5 SURABAYA
287	GRAHA AMERTA RSUD DR SOETOMO SURABAYA	JL. AIRLANGGA 1-9 SURABAYA
288	RSAL DR OEPOMO	JL. LAKSDA M.NATSIR NO.56 SURABAYA
289	RSJ MENUR SURABAYA	JL. RAYA MENUR 120 SURABAYA
290	LAB SIMA	JL. TANGKUBAN PERAHU
291	PT. POPULER SARANA MEDIKA	BENDUL MERISI 12 SURABAYA
292	BBLK SURABAYA	JL. KARANG MEJANGAN NO.18 SURABAYA
293	LAB KLINIK PRAMITA	JL. ADITYA WARMAN NO.73-75 SURABAYA
294	RS PARU SURABAYA	JL. KARANG TEMBOK NO.39
295	PT. ULTRA MEDICA	JL. NIAS NO.26 SURABAYA
296	PT. MULYA HUSADA JAYA	JL. KERINCI NO.2A SURABAYA
297	PT. MULYA HUSADA JAYA	JL. KERINCI NO.2A SURABAYA
298	RSAL DR RAMELAN	JL. GADUNG NO.01 SURABAYA
299	RSAL DR RAMELAN	JL. GADUNG NO.01 SURABAYA
300	RS DARMO SURABAYA	JL. RAYA DARMO NO.90 SURABAYA
301	RS WILLIAM BOOTH SURABAYA	JL. DIPONEGORO NO.34 SURABAYA
302	YAYASAN GOTONG ROYONG	MEDOKAN SEMAMPIR INDAH NO.97 SURABAYA
303	PT. SURABAYA JASA MEDIKA	BOULEVARD FAMILY SELATAN KAVLING I SURABAYA
304	PT. MEDIKA SEJAHTERA BERSAMA	TEGALSARI NO.67 SURABAYA
305	RS. ONKOLOGI SURABAYA	ARAYA GALAXY BUMI PERMAI BLOK A2 NO.7
306	PRAMITA LAB KLINIK	JL. JEMUR ANDAYANI NO.67 SURABAYA
307	LAB JENGGOLO SDA DAN BRIMEDIKA SURABAYA	JL. YOS SUDARSO SIDOHARJO
308	LAB. POPULER	JL. MENUKEN TEMA 171
309	RSU HAJI SURABAYA	JL. MANYAR KERTOADI SUKOLILO SURABAYA
310	PT. PETROWIDADA	JL. PROF DR MOH YAMIN SH GRESIK
311	PT. INDOWIRE PRIMA INDUSTRIINDO	JL. MARGOMULYO INDAH BLOK C-1 TANDES SURABAYA
312	PT. KALINI PERKASA ABADI	PERUM MUTIARA CITRA ASRI BLOK NI. 1 CANDI SIDOARJO
313	PT. HONEYWELL INDONESIA	GRAHA MUNCUL MEKAR JL. PANJANG NO.27
314	PT AND TECHNICAL SERVICES	JL. BENDUL MERISI INDAH NO.5 SURABAYA
315	PT. DWIJAYA PERKASA UTAMA	JL. RAYA KALIRUNGKUT NO.1-3 KOMPLEKS RUNGKUT MEGAH RAYA BLOK L26
316	PT. INOVASI SEMPURNA	JL. KERTAJAYA INDAH TIMUR RUKO MEGA GALAXY 16C 126 SURABAYA
317	PT. ROBUTECH	SEMOLOWARU SELATAN V/25 SURABAYA
318	RS JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM PROV KALTIM	JL KAKAP NO 23 SAMARINDA
319	UPTD LABORATORIUM KESEHATAN POV KALTIM SAMARINDA	KH AHMAD DAHLAN NO 27 SMARINDA PROV KALTIM

320	RS LNG BADA	KOMPLEN PT BADN NGL BONTANG KALITIM
321	RSUD IA MOEY SMD	JL HAMM RIFADDIN
322	CAHAYA INTAN INDONESIA	JL MT HARYONO NO OF RT 13
323	KLINIK PIRAMIDA JAYA	JL A. YANI NO 1 KEL GN SARI ILIR BALIKMAPAN
324	PT ALINKA HEALTH CARE	KOM MAL BALIKMAPAN BARU NLOK AB 2 NO 17-20 BALIKMAPAN
325	RSUD DR KANUJOSO DJATIWIOWO 1	JL MT HARYONO RING ROAD BALIKMAPAN
326	RSUD BALIKMAPAN	JL MAYJEN SUTOYO NO 30 RT 101 KEL GN SARI ULU BALIKMAPAN
327	RSUD DR KANUJOSO DJATIWIOWO 1	JL MT HARYONO
328	RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANE	JL DR SOETOMO SAMARINDA
329	PT DANDAN HARUM MEDIKA	JL KADRIE OEINING NO 81 RT 35
330	PT HALLIBURTON INDONESIA	JL MULAWARMAN NO 19 RT 53 MANGGAR, BATAKAN BESAR, BALIKMAPAN
331	PT DAS	BALIKMAPAN
332	BALAI BESAR POM MAKASSAR	JL BAJI MINASA NO 2 MAKASSAR
333	PRAKTEK DR ERLIN SYAHRIL SP RAD	JL MANGGIS
334	RS BHAYANGKARA MAKASSAR	JL MAPPAUDANG NO 63 MAKASSAR
335	RSUD HAJI MKS	JL DG NGEPE NO 14
336	RSKD IBU DAN ANAK PERTIWI	JL JEND SUDIRMAN NO 14
337	RSUD LABUANG BEJI MAKASAR	DR SAM RATULANGI NO 81 MAKASSAR
338	BBLK MAKASSAR	JL P KEMERDEKAAN KM 11 TAMALANREA
339	RSUD LANTO DG PASEWANG	JL LINGKAR BONTO SUNGGU KEL EMPOANG KEC BINAMU KAB JENEPONTO
340	PT BIRO KLASIFIKASI INDONESIA	JL SUNGAI CERKANG NO 28 MAKASSAR
341	RSUD KOTA MAKASSAR	JL PERINTIS KEMERDEKAAN KM 14
342	RS UNHAS	JL PERINTIS KM 10
343	BBKPM MAKASAR	JL PANGERAN PETTARANI
344	PT. BINTANG SAUDARA SEMESTA JAYA	ASIA 212B
345	PT. INALUM POWER PLANT	PARITAHAN, KECAMATAN PINTU POHON MERANTI SUMUT
346	RSU MITRA SEJATI	JL. AH. NASUTION NO. 7 MEDAN
347	BPFK MEDAN	JL. K.H WAHID HASYIM NO.15 MEDAN
348	RS ISLAM MUHAMADIYAH MEDAN	JL. PANGERAN DIPONEGORO NO 2-4 MEDAN
349	RS HAJI MEDAN	J; RS HAJI MEDAN
350	RADIOTERAPI RSUP H. ADAM MALIK MEDAN	JLN. BUNGALOW NO 17
351	RS MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL	JL. JAWA NO.2
352	RSU MAYASARI MEDAN	JL.

353	RSU BINA KASIH MEDAN	JL. JEND, T.B SIMATUPANG NO.148 SUNGGAL-MEDAN
354	RSU PROF BOLON 1	JL. WR. MONGINSIDI
355	RSU SARAH	KL. BAJA RAYA NO.10 MEDAN
356	RSU DR. RN DJOELHAM BINJAI	JL.SULTAN HASANUDIN NO.9 BINJAI
357	RS SULTAN SULAIMAN	JL. NEGARA SERDANG BEGADAI
358	RSUP H. ADAM MALIK MEDAN	JLN. BUNGALOW NO.17 MEDAN TUNTUNGAN
359	RS SITI HAJAR MEDAN	JL. DJAMIN GINTING NO.2 MEDAN
360		JL . STASIUN NO 92 BELAWAN
361	RSUD DR. DIRNGADI MEDAN	JL H.M YAMIN NO. 47 MEDAN
362	PT RS MADANI	JLN. A.R. HAKIM NO 64 MEDAN
363	RS BYANGKARA 11 MEDAN	JLN. K.H WAHID HASYIM NO. 1 MEDAN
364	RUMKIT 11 PUTRI HIJAU MEDAN	JL PUSTRI HIJAU MEDAN