



**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
PENGGUNA PELAYANAN PERIZINAN
FRZR BAPETEN**

BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Jl. Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120

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

**BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN)**

Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120

Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275

URL : <http://www.bapeten.go.id/>

Jenis Rekaman :	Rekaman Unit Kerja
Judul :	Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

LEMBAR PENGESAHAN

	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Disiapkan oleh	Zalfy Hendry Eka Putra, MT		
	Rusmanto, ST, M.Si		
	Dra. Leily Savitri		
	Drs. Soegeng Rahadhy, M.Eng.Sc		
	Intanung Syafitri, S.Si		
	Wawan Susanto, SST		
Diperiksa oleh	Rini Suryanti, M.Si		
Disetujui oleh	Dr. Eng. Yus Rusdian Akhmad		

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

LEMBAR DISTRIBUSI

No. Salinan Dokumen	Nama Jabatan
1	Kepala BAPETEN
2	Sekretaris Utama
3	Deputi Bidang Perizinan dan Inspeksi
4	Deputi Bidang Pengkajian Keselamatan Nuklir
3.1	Direktur Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.1	Kepala Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.1.0	TU Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.1.1	Kepala Bidang Pengkajian Kesehatan

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/055/2013	Tanggal : 22 - 12 – 2013
Revisi : 0	Hal : ii dari v

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	Error! Bookmark not defined.
Lembar Distribusi	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
I. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan	3
C. Sasaran	3
D. Ruang Lingkup	3
E. Metodologi	3
II. Tinjauan Pustaka	4
III. Analisis Data Survei	5
IV. Kesimpulan dan Rekomendasi	15
Daftar Pustaka	16
Lampiran	18

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/055/2013	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 0	Hal : iii dari v

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Responden berdasarkan Fasilitas	6
Tabel 2. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan.....	7
Tabel 4. Wilayah Kerja Responden	8
Tabel 5. Pekerjaan Responden.....	9
Tabel 6. Hubungan antara bobot jawaban, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.....	11
Tabel 7. Hasil Pengukuran IKM	12

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/055/2013	Tanggal : 22 - 12 – 2013
Revisi : 0	Hal : iv dari v

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan fasilitas	6
Gambar 2. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	7
Gambar 3. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan	8

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/055/2013	Tanggal : 22 - 12 – 2013
Revisi : 0	Hal : v dari v

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

BAPETEN (Badan Pengawas Tenaga Nuklir) sebagai salah satu badan yang menyelenggarakan pelayanan publik selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pelayanan perizinan sumber radiasi pengion sehingga kepuasan pengguna penerima pelayanan perizinan selalu mengalami peningkatan dari masa ke masa. Untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut, maka BAPETEN harus melakukan penilaian kinerja pelayanannya secara independen. Hal tersebut 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.

Penerbitan 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 turut memperkuat bahwa pelayanan publik harus diukur secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan yang diberikan. Surat Edaran tersebut menyatakan bahwa untuk para Menteri, Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Gubernur, serta Bupati/Walikota di seluruh Indonesia selaku Pembina Pelayanan Publik di instansinya agar menginstruksikan kepada setiap Kepala Satuan Kerja penyelenggara pelayanan publik dilingkungannya untuk secara berkala melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disebut IKM,

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 1 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

sehingga dapat diketahui nilai IKM serta menindaklanjuti hasil survei untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk menindaklanjuti Undang-Undang dan Surat Edaran tersebut di atas, maka BAPETEN melalui Unit Kerja Pelayanan Publik, dalam hal ini Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (DPFRZR) telah meminta Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (P2STPFRZR) melalui Nota Dinas Nomor 1237/DPFRZR/VIII/2013 tanggal 30 Agustus 2013 perihal Survei Kepuasan Pelanggan untuk melakukan amanat peraturan tersebut. Berdasarkan surat tersebut maka pada tahun 2013 P2STPFRZR menyelenggarakan survei kepuasan penerima pelayanan perizinan fasilitas radiasi dan zat radioaktif, yang selanjutnya disebut ‘survei kepuasan pengguna’ sebagai kelanjutan dari survei yang sama pada tahun sebelumnya. Dengan sedikit modifikasi pada pertanyaan survei, maka hasil survei tahun ini diharapkan lebih fokus pada hal-hal yang lebih krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hasil survei nantinya dapat digunakan sebagai alat mengukur standar tingkat layanan publik yang diberikan DPFRZR kepada pengguna. Selain itu, hasil survei terkait butir-butir penilaian kinerja pelayanan digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan atau dapat dijadikan bahan untuk menyusun pedoman layanan publik lainnya yang saat ini belum dipersiapkan.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 2 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

B. Tujuan

Tujuan dilakukannya kegiatan survei kepuasan pengguna adalah untuk:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja Unit Kerja Pelayanan Perizinan, dalam hal ini DPFZRZ;
2. Mendapatkan data sebaran tingkat kepuasan pengguna sesuai dengan kuisisioner yang disebarkan; dan
3. Mendapatkan masukan terhadap butir-butir mutu pelayanan yang harus ditingkatkan sesuai dengan keinginan pengguna.

C. Sasaran

Sasaran kegiatan survei kepuasan pengguna adalah:

1. Tersedianya IKM, khususnya penerima pelayanan perizinan FRZR; dan
2. Tersedianya sebaran data pada butir-butir kuisisioner untuk peningkatan kualitas pelayanan perizinan, dalam hal ini DPFZRZ.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah melakukan survei tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan perizinan di DPFZRZ untuk memperoleh IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFZRZ/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 3 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

E. Metodologi

Metodologi kajian untuk kegiatan survei kepuasan pengguna adalah melakukan:

1. Studi pustaka terkait dengan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik;
2. Perencanaan pelaksanaan survei dimulai dengan membuat daftar butir-butir pertanyaan (kuisisioner) yang mengacu pada Surat Keputusan MENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004, kemudian menentukan strategi penyebaran kuisisioner kepada pengguna dan merencanakan pelaksanaan survei. Dalam pembuatan kuisisioner, selain mengacu kepada Surat Keputusan MENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 juga dilakukan penyesuaian terkait dengan kondisi pelayanan perizinan yang tersedia pada unit layanan publik di BAPETEN;
3. Pelaksanaan Survei dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada Responden melalui media *website* atau pertemuan langsung dengan pengguna;
4. Analisis data survei adalah dengan mengolah, menilai, menjustifikasi hasil survei dan membandingkan dengan hasil survei sebelumnya; dan
5. Penyusunan dokumen dalam bentuk laporan kajian survei kepuasan pengguna.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Bahan referensi yang digunakan berdasarkan 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

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 4 dari 52

	BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan dan Kemenpan RI dan Surat Edaran (SE) Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PANRB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2012.

III. ANALISIS DATA SURVEI

A. ANALISIS DATA

Survei dilakukan untuk memperoleh data kepuasan pengguna, dalam hal ini masyarakat/instansi yang memperoleh pelayanan perizinan. Data survei kepuasan pengguna diperoleh melalui:

1. *Website* BAPETEN, dengan jumlah 49 responden;
2. Penyelenggaraan pertemuan dan koordinasi dengan pihak pemegang izin (fasilitas kesehatan dan industri) di wilayah DKI Jakarta, dengan jumlah 59 responden;
3. Penyelenggaraan inspeksi, dengan jumlah 24 responden;
4. Penyegaran Petugas Proteksi Radiasi, dengan jumlah 65 responden;
5. Penyelenggaraan pertemuan dan koordinasi dengan pihak pemegang izin di wilayah Medan, Sumatera Utara, dengan jumlah 24 responden;
6. Kegiatan PARI (Perhimpunan Ahli Radiografi Indonesia), dengan jumlah 121 responden;
7. Pengiriman e-mail, dengan jumlah 3 responden; dan
8. Kegiatan pengambilan data primer bidang Pengkajian Kesehatan, dengan jumlah 12 responden.

Hasil survei diperoleh sebanyak 386 responden dari 491 kuesioner yang disebarkan dari tanggal 9 September sampai dengan 21 November 2013. 386 responden tersebut dikelompokkan berdasarkan:

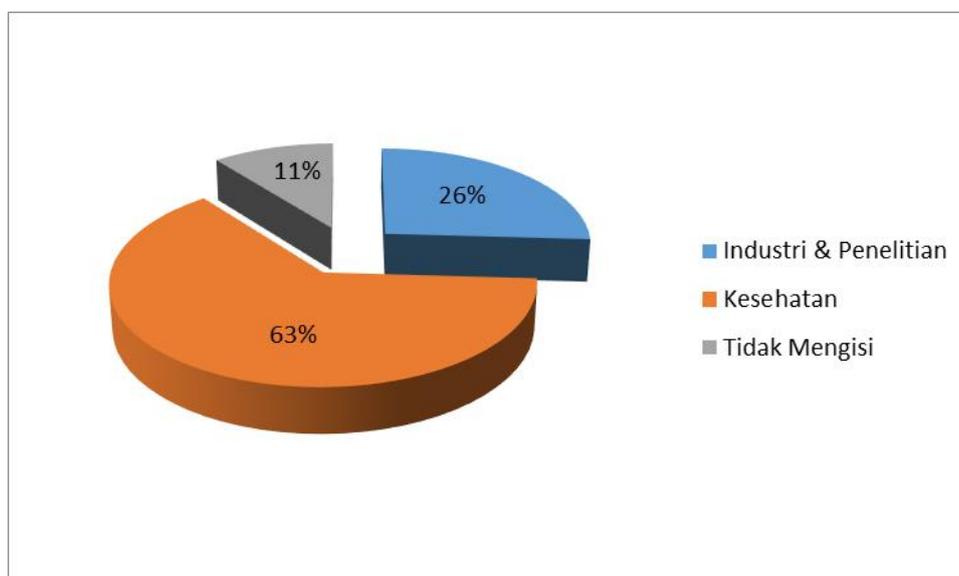
No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 5 dari 52

	BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

1. Fasilitas, terdiri dari 100 responden dari fasilitas bidang industri dan penelitian, 245 responden dari fasilitas bidang kesehatan dan 41 responden tidak mengisi data lengkap.
2. Jenis kelamin, terdiri dari Responden laki-laki terdiri atas 191 orang, responden perempuan terdiri atas 155 orang dan lainnya 40 responden tidak mengisi identitas lengkap.
3. Pendidikan, terdiri dari 10 orang SLTA, 154 orang D1-D3, 172 orang D4-S1, 17 orang S2 dan lainnya 33 orang tidak mengisi identitas lengkap.

Tabel 1. Jumlah Responden berdasarkan Fasilitas

Jenis Fasilitas	Jumlah Responden
Industri & Penelitian	100
Kesehatan	245
Tidak Mengisi	41
Total Jumlah	386

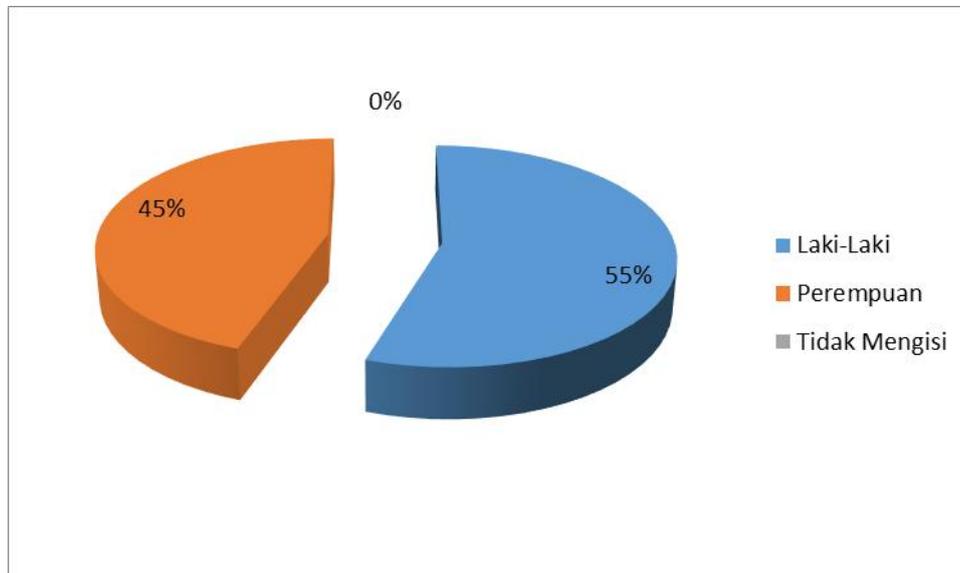


Gambar 1. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan fasilitas

	BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-Laki	191
Perempuan	155
Tidak Mengisi	40
Total Jumlah	386

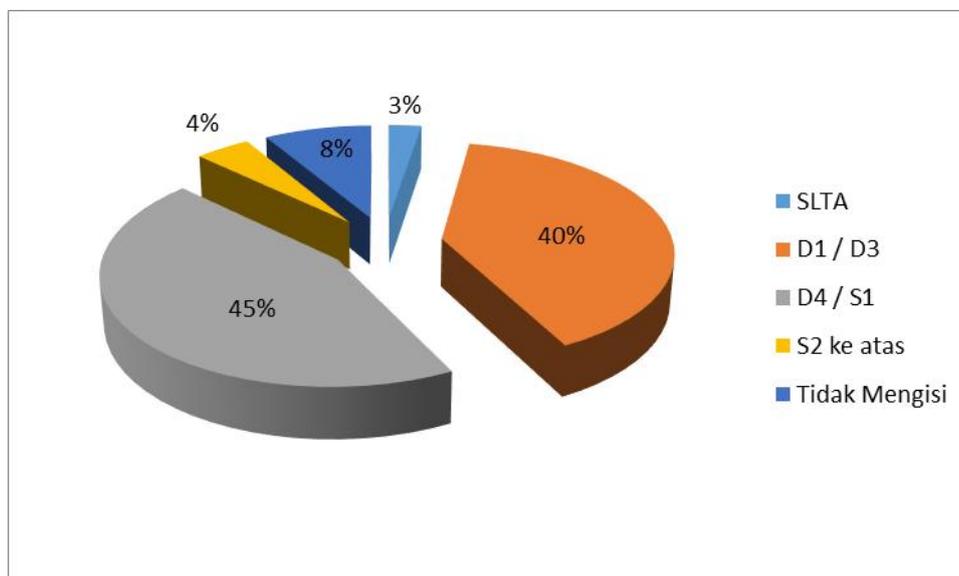


Gambar 2. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah Responden
SLTA	10
D1 / D3	154
D4 / S1	172
S2 ke atas	17
Tidak Mengisi	33
Total Jumlah	386

	BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN



Gambar 3. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan

Dalam Tabel 4 dapat dilihat perolehan data survei berdasarkan wilayah kerja responden.

Tabel 4. Wilayah Kerja Responden

Wilayah Kerja	Jumlah Responden
Aceh	2
Sumatera Utara	27
Riau	1
Sumatera Barat	6
Sumatera Selatan	2
Kep. Riau	11
Kep. Bangka Belitung	3
Bengkulu	1
Lampung	1
Banten	15
DKI Jakarta	101
Jawa Barat	29

	BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/
	Jenis Rekaman : Rekaman Unit Kerja Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

Jawa Tengah	16
Yogyakarta	16
Jawa Timur	26
Bali	3
Kalimantan Timur	25
Kalimantan Barat	1
Kalimantan Selatan	1
Sulawesi Selatan	3
Maluku	1
Papua Barat	1
Tidak Mengisi	94
Total Jumlah	386

Dalam Tabel 5 dapat dilihat perolehan data survei berdasarkan pekerjaan kerja responden.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah
Pengurus izin	180
PPR(Petugas Proteksi Radiasi)	17
Radiografer	21
QA (<i>Quality Assurance</i>)	1
QHSE (<i>Quality Health Safety Environment</i>)	1
Staf	2
PI (Pemegang izin)	2
Teknisi Lab	1
Manager	1
Spv (<i>Supervisor</i>)	1
Karyawan	2

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 9 dari 52

	BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/
	Jenis Rekaman : Rekaman Unit Kerja Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

Pengguna	2
Pekerja	2
Direksi	1
Penanggung jawab	1
Operator	1
pembantu pengurusan izin	1
Tidak mengisi	149
Total Jumlah	386

Analisis data dilakukan dengan mengkompilasi data dalam program Microsoft Excel, dengan menggunakan perumusan matematis dan perumusan standar untuk melihat jumlah responden berdasarkan instansi responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, asal daerah kerja responden dan jenis pekerjaan responden.

Setiap pertanyaan mempunyai nilai Persepsi per unsur dengan rumusan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi per unsur} = \frac{(\sum TS \times 1 + \sum KS \times 2 + \sum S \times 3 + \sum SS \times 4 + \sum TT \times 0)}{\sum \text{Total Responden}} \quad (1)$$

Dari persamaan (1) di atas dapat dijelaskan bahwa banyaknya responden yang menjawab Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS) dan Tidak Tahu (TT), dikalikan dengan nilai bobot jawaban, kemudian hasil perkalian dijumlahkan dan selanjutnya hasil total penjumlahan dibagi total jumlah responden. Bobot setiap jawaban adalah 1 (satu) untuk jawaban Tidak Setuju, 2 (dua) untuk jawaban Kurang Setuju, 3 (tiga) untuk jawaban Setuju, 4 (empat) untuk jawaban Sangat Setuju dan 0 (nol) untuk jawaban Tidak Tahu.

Untuk mendapatkan nilai mutu pelayanan terlebih dahulu harus menentukan nilai konversi. Nilai Konversi didapatkan dari Nilai Persepsi per unsur dikalikan 25, angka 25 adalah nilai terendah untuk rentang Nilai Interval Konversi IKM. Adapun penentuan nilai mutu pelayanan mempunyai batasan sebagai berikut:

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 10 dari 52

	BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/
	Jenis Rekaman : Rekaman Unit Kerja Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

1. Nilai Konversi > 81.25, berarti Nilai Mutu Pelayanan adalah A
2. Nilai Konversi > 62.5, berarti Nilai Mutu Pelayanan adalah B
3. Nilai Konversi > 43.75, berarti Nilai Mutu Pelayanan adalah C
4. Nilai Konversi < 43.75, berarti Nilai Mutu Pelayanan adalah D

Untuk mempermudah penentuan Nilai Mutu Pelayanan, kajian ini menggunakan rumusan program Microsoft Excel sebagai berikut:

$$=IF(E6>81.25,("A"),IF(E6>62.5,("B"),IF(E6>43.75,("C"),("D"))))$$

Penentuan nilai interval IKM dengan merata-ratakan perkalian antara nilai persepsi per unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Adapun nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, ditentukan dengan persamaan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} \quad \dots(2)$$

Dalam kajian ini terdapat 28 unsur pelayanan sehingga Bobot nilai rata-rata tertimbang = $1/28 = 0,036$ untuk setiap unsur.

Berikut ini dapat dilihat dalam Tabel 6, hubungan antara bobot jawaban, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 6. Hubungan antara bobot jawaban, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Bobot Jawaban	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

B. HASIL DAN PEMBAHASAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Adapun hasil analisis data yang diperoleh dapat dilihat dalam Tabel 7.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 11 dari 52

	BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

Tabel 7. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Pelayanan	Nilai persepsi per unsur	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1. Peraturan tentang perizinan pemanfaatan sumber radiasi pengion sudah tersosialisasikan dengan baik	2.69	0.096	67.36	B
2. Formulir permohonan izin mudah dipahami	2.86	0.102	71.44	B
3. Alur proses perizinan mudah dimengerti	2.62	0.093	65.41	B
4. Checklist persyaratan perizinan sesuai dengan yang diminta oleh petugas perizinan	2.69	0.096	67.36	B
5. Pemohon izin lebih mudah melakukan pengurusan izin secara langsung (mengurus sendiri) dibandingkan melalui pihak lain	2.84	0.101	70.98	B
6. Terdapat kesesuaian antara papan pengumuman/pamphlet/banner di loket pelayanan perizinan dengan kenyataan	2.34	0.084	58.61	C
7. Antrian di unit pelayanan perizinan sesuai dengan nomor urutan yang diterima.	2.40	0.086	59.97	C
8. Adanya kepastian keberadaan petugas perizinan dalam melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan	2.26	0.081	56.41	C
9. Kemudahan dalam menghubungi helpdesk melalui telepon	2.06	0.074	51.62	C
10. Kepuasan mendapatkan penjelasan dalam konsultasi dengan petugas pelayanan perizinan	2.49	0.089	62.31	C
11. Proses perizinan sesuai dengan jangka waktu yang diberlakukan dalam peraturan	2.35	0.084	58.81	C
12. Petugas perizinan bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	2.74	0.098	68.39	B
13. Kewajaran biaya izin untuk mendapatkan izin pemanfaatan	2.82	0.101	70.53	B
14. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam peraturan	2.92	0.104	73.12	B
15. Kemudahan pembayaran izin melalui sistem BRIVA-BRI	2.66	0.095	66.39	B
16. Produk pelayanan perizinan (seperti: surat izin pemanfaatan, persetujuan impor/ekspor, persetujuan pengangkutan zat radioaktif) yang diterima sesuai dengan permohonan yang diajukan	2.73	0.098	68.33	B
17. Pengguna memperoleh kepastian jaminan keamanan dan keselamatan (tidak ada intervensi dari pihak lain, rasa aman/adanya ancaman dan risiko keragu-raguan) dalam pelayanan perizinan	2.86	0.102	71.50	B
18. Kondisi ruangan pelayanan perizinan nyaman, bersih, dan rapi	2.59	0.092	64.64	B
19. Kondisi ruang tunggu pelayanan perizinan nyaman, tersedia fasilitas air minum, TV, surat kabar, dll.	2.48	0.088	61.92	C
20. Pengguna memperoleh kemudahan akses informasi perizinan melalui website BAPETEN	2.81	0.100	70.27	B
21. B@LIS (BAPETEN Licensing and Inspection System) menampilkan data dan informasi yang akurat dan terkini	2.53	0.090	63.21	B
22. Informasi mengenai perizinan di BAPETEN dapat diperoleh dengan mudah dan jelas	2.69	0.096	67.36	B
23. Petugas perizinan tanggap terhadap kendala pemohon izin dalam pemenuhan persyaratan izin dan memberikan solusi penyelesaiannya	2.41	0.086	60.23	C
24. Pengguna tidak mempunyai keluhan dan kecurang-puasan terhadap pelayanan perizinan	2.31	0.082	57.64	C
25. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [kotak pengaduan]	2.07	0.015	51.81	C
25. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [email]	2.35	0.017	58.68	C
25. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [Telepon Langsung]	2.25	0.016	56.22	C
25. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [SMS centre]	2.19	0.016	54.66	C
25. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [Faksimili]	2.10	0.015	52.59	C
26. Pengguna memperoleh kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana seperti yang tersebut diatas dalam penyampaian pengaduan dan ketidak-puasan atas pelayanan perizinan	2.36	0.084	59.00	C
27. Pengaduan dan ketidak-puasan pelayanan perizinan segera ditindaklanjuti oleh petugas perizinan	2.30	0.082	57.58	C
28. Pengguna mudah bertemu dengan penanggung jawab pelayanan untuk penyampaian pengaduan dan ketidak-puasan atas pelayanan perizinan	2.16	0.077	53.89	C
29. Pengguna tidak mengalami kesulitan dalam menjawab kuesioner ini	2.79	0.100	69.69	B
	IKM	2.64	66.03	B

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 12 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

Hasil analisis data dari kegiatan survei kepuasan pengguna yang telah disesuaikan dengan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 menunjukkan bahwa:

1. Nilai IKM per tanggal 21 November 2013 sebesar 2,64 untuk nilai interval IKM, 66,03 untuk nilai interval konversi IKM, sehingga mutu pelayanan yang diperoleh adalah B yang menunjukkan kinerja unit pelayanan baik;
2. Terdapat 5 (lima) unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu:
 - a. Formulir permohonan izin mudah dipahami
 - b. Pemohon izin lebih mudah melakukan pengurusan izin secara langsung (mengurus sendiri) dibandingkan melalui pihak lain
 - c. Kewajaran biaya izin untuk mendapatkan izin pemanfaatan
 - d. Pengguna memperoleh kepastian jaminan keamanan dan keselamatan (tidak ada intervensi dari pihak lain, rasa aman/adanya ancaman dan risiko keragu-raguan) dalam pelayanan perizinan
 - e. Pengguna memperoleh kemudahan akses informasi perizinan melalui website BAPETEN
3. Unsur yang mempunyai nilai mutu pelayanan C (kurang baik) adalah:
 - a. Terdapat kesesuaian antara papan pengumuman/pamphlet/banner di loket pelayanan perizinan dengan kenyataan
 - b. Antrian di unit pelayanan perizinan sesuai dengan nomor urutan yang diterima.
 - c. Adanya kepastian keberadaan petugas perizinan dalam melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan
 - d. Kemudahan dalam menghubungi helpdesk melalui telepon
 - e. Kepuasan mendapatkan penjelasan dalam konsultasi dengan petugas pelayanan perizinan
 - f. Proses perizinan sesuai dengan jangka waktu yang diberlakukan dalam peraturan
 - g. Kondisi ruang tunggu pelayanan perizinan nyaman, tersedia fasilitas air minum, TV, surat kabar, dll.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 13 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

- h. Petugas perizinan tanggap terhadap kendala pemohon izin dalam pemenuhan persyaratan izin dan memberikan solusi penyelesaiannya
 - i. Pengguna tidak mempunyai keluhan dan kurang-puasan terhadap pelayanan perizinan
 - j. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [kotak pengaduan]
 - k. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [email]
 - l. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [Telepon Langsung]
 - m. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [SMS centre]
 - n. Tersedia sarana dan prasarana untuk penyampaian pengaduan dan ketidakpuasan atas pelayanan secara langsung melalui: [Faksimili]
 - o. Pengguna memperoleh kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana seperti yang tersebut diatas dalam penyampaian pengaduan dan ketidak-puasan atas pelayanan perizinan
 - p. Pengaduan dan ketidak-puasan pelayanan perizinan segera ditindaklanjuti oleh petugas perizinan
 - q. Pengguna mudah bertemu dengan penanggung jawab pelayanan untuk penyampaian pengaduan dan ketidak-puasan atas pelayanan perizinan
4. Belum ada target nilai IKM yang diinginkan dari survei kepuasan pengguna IKM tahun ini, oleh karena itu nilai IKM ini dapat dijadikan nilai dasar (baseline) untuk target nilai IKM tahun selanjutnya;
 5. Meskipun nilai interval konversi IKM yang diperoleh adalah 66,03 yang menunjukkan mutu pelayanan B (Baik), namun masih berada di 1/3 bawah dari rentang nilai B (62,51 – 81,25), yaitu (18.74%). Nilai ini menunjukkan bahwa Unit Pelayanan harus segera berbenah dan meningkatkan pelayanannya;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 14 dari 52

	BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

6. Dari banyaknya responden yang tidak mengisi identitas kuisioner sebesar 11% menunjukkan bahwa masih ada indikasi ketakutan atau kurangpercayaan responden terhadap kerahasiaan data diri;
7. Indikasi ketakutan juga ditemui pada pengisian kuisioner dengan jawaban setuju dan sangat setuju, tetapi responden memberikan saran/masukan mengenai kelemahan pelayanan;
8. Indikasi tersebut juga dapat dimaknai sebagai kurang pemahannya responden terhadap tujuan diadakannya survei kepuasan pengguna sehingga responden tidak menjawab dengan sungguh-sungguh;

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

- 1) Hasil nilai interval konversi IKM per tanggal 21 November 2013 adalah 66,03 dengan mutu pelayanan B (Baik), namun masih berada di 1/3 bawah dari rentang nilai B (62,51 – 81,25), yaitu (18.74%). Nilai ini menunjukkan bahwa Unit Pelayanan harus segera berbenah dan meningkatkan pelayanannya.
- 2) Diperoleh informasi mengenai 17 (tujuh belas) unsur pelayanan yang membutuhkan tindak lanjut perbaikan karena memiliki mutu pelayanan C (kurang baik).
- 3) Hasil nilai interval konversi IKM ini dapat digunakan sebagai nilai dasar untuk survei kepuasan pengguna selanjutnya.

B. REKOMENDASI

Pimpinan BAPETEN umumnya dan Pimpinan Unit Kerja Perizinan FRZR pada khususnya, perlu menindaklanjuti hal-hal sebagai berikut:

- 1) Hasil survei kepuasan pengguna tahun 2013.
- 2) Memperbaiki pelayanan perizinan yang nilainya kurang baik.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 15 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

- 3) Menunjuk salah satu Unit Kerja independen atau unit independen (BPS/LSM/PT/ Pakar) untuk melaksanakan survei kepuasan pengguna secara kontinyu setiap tahunnya.
- 4) Menyusun sistem manajemen mutu pelayanan perizinan untuk memberikan jaminan pelayanan yang lebih baik.
- 5) Melaksanakan secara rutin survei penilaian unit pelayanan perizinan sesuai Permenpan No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P2STPFRZR – BAPETEN, Laporan Hasil Kajian (LHK), “Kajian Pengembangan Sistem Perizinan Pemanfaatan Sumber Radiasi Pengion”, 2011.
- [2] Salman Saesar, “Usaha Melaksanakan Pelayanan Prima”, http://sumsel.kemenag.go.id/file/dokumen/upaya_melaksanakan_pelayanan_prima.pdf, diakses tanggal 12 Desember 2011.
- [3] Kemenpan RI, Surat Edaran (SE) Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PANRB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2012.
- [4] Pemerintah Republik Indonesia, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diakses Tanggal 4 Januari 2012.
- [5] Kemenpan RI, Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, diakses Tanggal 17 Februari 2012.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 16 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

[6] Kemenpan RI, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, diakses Tanggal 12 Desember 2011.

[7] Kemenpan RI, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, diakses Tanggal 17 November 2012.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 17 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

LAMPIRAN

Dari hasil Survei Kepuasan Pengguna didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna terhadap Pelayanan Perizinan. Berikut adalah daftar keluhan atau ketidakpuasan pengguna tersebut.

A. Daftar keluhan atau ketidakpuasan pengguna yang didapat dari pengisian kuisioner di weblink BAPETEN adalah:

1. Pemakaian nomer antrian sebaiknya dilanjutkan;
2. Dokumen permohonan perizinan agar diterima bagian perizinan dan didiskusikan dengan pembawa dokumen supaya kelengkapan dokumen perizinan dapat diketahui lengkap tidaknya (karena pemohon dari luar kota jakarta harus melengkapi kembali ke jakarta perlu waktu dan biaya);
3. Untuk kelengkapan data kesehatan kami usulkan agar rekap kesehatan PPR & pekerja radiasi yang dikeluarkan oleh Dokter Poliklinik perusahaan berlaku dalam perijinan, sebab untuk mengkopi data PPR & pekerja radiasi memerlukan kertas yang cukup banyak dan dokter poliklinik bertanggung jawab akan data kesehatan yang dikeluarkan;
4. Tolong format dokumen lebih diperjelas, karena banyak pengulangan yang sepertinya tidak perlu diulang;
5. Hubungan melalui sekuriti penerima tamu sangat tidak relevan karena penjelasan mereka tidak jelas dan sulit untuk difahami (perbedaan antara pertanyaan dan apa yg disampaikan);
6. Kemudahan akses via internet sangat baik namun informasinya masih kurang mendetail, mohon lebih detail;
7. Telepon dari luar kota provinsi jarang diangkat;
8. Sebaiknya formulir permohonan izin dalam bentuk Word tidak adop rader;
9. Sangat terlalu lama dalam pelayanan nya baik yg industri dan kesehatan;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 18 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

10. Hanya mengambil izin yang sudah selesai saja makan waktu 3-4 jam;
11. Tidak ada kepastian waktu menunggu, lama sekali;
12. Sering beberapa pelanggan di samping saya pada emosi karena lama menunggu;
13. Mohon diperbaikannya karena kami datang dari luar kota;
14. Secara umum kesulitan kami adalah pada dokumen-dokumen dari supliyer apalagi alat-alat proyek APBN, sedangkan alat tersebut harus dipakai. Mungkin juga yang terlibat dalam pengadaan ini kurang memahami;
15. Telepon langsung ke nomor yang ada, sering kali tidak ada jawaban;
16. Sulit untuk berkomunikasi dengan nomor/personil yang dituju, mohon perbaikan;
17. Tenggat waktu proses perijinan juga belum sesuai dengan *deadline* yang ditentukan, sehingga menghambat proses pengajuan perijinan;
18. Petugas *Helpdesk* yang *in-charge* harus di training atau ditambah, agar pelayanan perizinan bisa informatif, menindaklanjuti dengan santun dan ramah;
19. Karena pengusaha sebagai warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan yang layak dari instansi pemerintahan;
20. Terkadang kami sangat kesulitan untuk menghubungi *helpdesk*;
21. Tidak ada jaminan penyelesaian permohonan izin;
22. Seringkali mengalami terhambatnya pelayanan perizinan karena kekurangan/tidak adanya pegawai yang memproses permohonan karena adanya rapat intern dan atau tugas diluar kantor;
23. Berikan kepastian waktu penyelesaian kepada *customer*;
24. Waktu terlalu lama menimbulkan kerugian waktu & biaya, keburu curie meluruh sehingga pengguna tidak dapat segera menggunakan atau menerima sumber dari *supplier*;
25. Eksport, Import & Pengangkutan terhambat karena harus menunggu proses ijin pemanfaatan selesai dan untuk permohonan ijin pengangkutan lebih dari 2 Hari.
26. Penjelasan setiap evaluator berbeda;
27. Sosialisasi tentang perundangan & ketentuan permohonan ijin kurang;
28. Evaluator sering tidak ditempat, baik itu dinas luar;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 19 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

29. Kendala bagi radiografi terbuka yang mobile, bila permohonan ijin pengangkutan & revisi terlalu lama;
30. Sebaiknya proses permohonan ijin bisa dengan *softcopy*, kecuali untuk doc yang di tanda tangan basah/bermaterai;
31. Harap pelayanan untuk pengguna sumber radiasi di tingkat kan karena ini berefek pada *cost* dan waktu bagi perusahaan;
32. Perlu ada tambahan line telepon langsung ke perizinan sehingga mempermudah dalam berkomunikasi mengenai kekurangan persyaratan perizinan;
33. Dalam pengurusan perizinan yang telah saya lakukan, saya menemui ada evaluator yang dapat diajak berkonsultasi dengan baik namun lebih banyak evaluator yang kurang dalam menjabarkan kekurangan persyaratan perizinan yang dimaksudkan sehingga menyebabkan miss komunikasi;
34. Formulir permohonan perizinan dalam bentuk pdf mohon dapat dibuat dlm bentuk word sehingga mempermudah dalam pengisian;
35. Dengan dipersulitnya dan lamanya proses perijinan Pemanfaatan Tenaga Nuklir Ragiografi Industri Fasilitas Terbuka hampir semua perusahaan jasa Radiography Test komplain keras melalui Apitindo yang akan diteruskan ke Bapeten untuk segera ditindaklanjuti;
36. Kerugian yang sudah dialami semua perusahaan NDT adalah:
 - kredibilitas dan kinerja kami dipertanyakan Client kami dikarenakan progress pekerjaan proyeknya terhambat disebabkan Isotop sudah tdk efektif dan isotop baru tdk datang2 krn perijinan yg sangat sangat lama.
 - Client asing kami...sampai mempertanyakan kenapa Bapeten kok mempersulit ijin...seharusnya mereka kan mendukung proyek2 di Indonesia dengan mempermudah dan mempercepat proses perijinannya tapi tetap terkendali dan aman seperti di negara kami....bagaimana malunya kami sebagai anak bangsa;
 - Sudah 3 bulan isotop Ir 192 datang di Supplier, tapi sampai hari ini perijinan belum dikeluarkan oleh Bapeten, bisa dihitung berapa kerugian kami krn Curie nya semakin berkurang2 dan berkurang;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 20 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

37. Sebagai Gambaran saja bahwa kami dari mengeluarkan PO (Purchase Order) ke supplier sampai ijin keluar dari Bapeten sudah lebih dari 3 bulan belum keluar, apa tidak babak belur bisnis jasa Radigraphy Test termasuk terhambatnya proyek2 yg memakai jasa kami;
38. Pengisian "Kurang Setuju" karena belum pernah ke Bapeten secara langsung, jadi tidak bias memberikan pendapat langsung;
39. Setiap perpanjangan izin, selalu melampirkan dokumen2 yang 10 thn sebelumnya sdh dilampirkan setiap kali perpanjangan;
40. Apakah dengan alat yang sama perlu di lampirkan keseluruhan dokumen tsb, padahal alat tidak ada perubahan maupun pemindahan lokasi;
41. Mengenai ketepatan waktu jawaban, sangat bagus sekali. Cepat sesuai yang ditetapkan oleh Bapeten sendiri;
42. Dalam memberikan perizinan mohon ketelitian type & no.seri sumber radioaktif (SRA) yang disetujui untuk suatu lokasi tertentu dengan type & no.seri SRA dalam ijin import SRA. Maksudnya ijin import SRA harus sama dengan ijin pemanfaatan yang akan dipasang di suatu lokasi;
43. Data kesehatan pekerja radiasi & PPR dalam permohonan izin SRA sebaiknya cukup Rekapitulasi Kesehatan dari dokter perusahaan & cap klinik perusahaan yang terkait & bertanggungjawab atas kesehatan pegawai di perusahaan tsb, tidak perlu fotocopy hasil general check up karyawan yang jumlahnya banyak dan akan menambah tebal lampiran permohonan;
44. Sudah dua bulan sertifikat perizinan belum dikirim. Mohon agar dapat segera dikirim. Nomer registrasi permohonan 07471.12/04/21/134/P/XII/12 Laboratorium Sarana Medika Surakarta;
45. Jam pelayanan mohon sesuai dengan yang seharusnya, jangan ada penanggung jawab pelayanan yang tidak ditempat ketika jam pelayanan;
46. Pelayanan melalui telpon harus diperbaiki, karena telpon bapeten sulit sekali dihubungi ext nya;
47. Mohon ada line telp, fax, email, sms center langsung perizinan dan tdk terlalu lama menunggu penyambungan line telp;
48. Agar diadakan registrasi PPR dan pembuatan SIB secara online;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 21 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

49. Dalam proses pengajuan perijinan, prosedurnya dapat dipahami dan diikuti dengan baik. Hanya apabila terdapat kendala, sangat sulit untuk bisa menghubungi petugas di bapeten. ditelepon tidak diangkat, di email tidak ada respon bagi kami yang berada di luar kota tentu mengalami kendala bila hal tersebut tidak diperbaiki;
50. Komunikasi via telepon sering kali ada kendala , dimana ada kalanya mendapat jawaban yang lama dalam pengangkatan telp , serta sering kali telepon di alihkan ke orang lain yang mungkin bukan bidangnya, sehingga komunikasi yang seharusnya singkat bisa menjadi lebih lama;
51. Mohon kiranya status dokumen perizinan bisa ditampilkan dalam website Bapeten agar dapat diketahui sudah sampai dimana dokumen tersebut diselesaikan;
52. Perbaiki layanan call center dan operatornya, karna kita sangat kesulitan menelpon ke Bapeten;
53. Tidak ada yang mengangkat telepon;
54. Operator tidak baik dalam melayani;
55. Nomor contact menjawab telepon tidak dapat dihubungi atas permintaan pemilikinya;
56. Kedepan agar penerbitan ijin tidak terlalu sulit, seperti ijin RT,RW, Lurah dan birokrasi lain lain, karena mereka tidak pernah tau dan tidak mau tau dengan urusan ijin ijin yang bisa membuat perijinan di BAPETEN akan memakan waktu yang sangat lama;
57. Briva BRI untuk didaerah masih sulit, walau bri menjangkau sampai dasar laut namun belum update petugas bank;
58. Peraturan PP, perka, UU, tidak cepat disosialisasikan ke daerah, setidaknya dikirimkan ke pengguna sumber radiasi;
59. Terkadang persyaratan izin tidak sinkron dgn inspektor;
60. Kalau bisa dipercepat, kenapa harus diperlambat (walaupun masih sesuai jangka waktu yang ditetapkan);
61. Harus ada *handover*, apabila *personnel* evaluator/yang bertanggungjawab terhadap proses perizinan tidak sedang berada dikantor;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 22 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

62. Administrasinya kurang rapih karena masih banyak dokumen yang sama untuk persyaratan yang diminta berulang-ulang;
63. Jam pelayanan tidak sesuai jadwal pelayanan, pelayanan berjalan sekitar jam 10 siang, hal ini tidak sekali selama saya mengurus perizinan;
64. Informasi dari website bapeten tidak lengkap, seharusnya tiap jenis perizinan mempunyai list persyaratan dalam web bapeten. dan list yang ada tidak pernah di update;
65. Di ruang pelayanan perizinan tidak ada kotak pengaduan;
66. Susah untuk sign up B@LIS;
67. Tidak ada nomer antrian dalam ruang pelayanan, ini membuat tidak antri;
68. Harusnya ada petugas *Front line* di depan, bukan *security*, karena tugas utama *security* adalah pengamanan bukan pelayanan;
69. Nomor antrian harap diberlakukan karena selama mengurus perijinan, dokumen langsung di taruh di atas meja;
70. Nomor antrian harap diberlakukan karena selama mengurus perijinan, dokumen langsung di taruh di atas meja;
71. Mudahkan ijin mengingat *source* jika tidak dipakai akan tetap habis;
72. Proses surat menyurat di tembuskan via email, jangan melalui fax saja;
73. Dibuatkan forum *online* tanya jawab di Bapeten website sehingga *end user* bisa bertanya langsung akan masalah masalah di lapangan dan di jawab oleh direktorat terkait;
74. Adanya surat edaran terkait dengan kebijakan kebijakan dari bapeten sehingga ada kepastian hukum di tangan *end user*;
75. Pembayaran tagihan menggunakan bank yang menerima *online banking* saat ini menggunakan Briva cukup menyusahkan;
76. Kalau bisa dibuat *on call* 24 jam agar bisa kalau ada barang *urgent* mau dikirim, kami bisa dapat jawaban lebih cepat;
77. Mohon disesuaikan antara *check list* dan formulir izin
78. Setiap ada masalah apapun hendaknya ditemui langsung dengan personil bapeten jangan dijawab melalui petugas keamanan;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 23 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

79. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dalam hal antrian untuk pemohon izin, mohon disediakan nomor antrian diruang pelayanan;
80. Pelayanan pembuatan izin agar dilakukan lebih efisien dan waktu yang lebih cepat lagi;
81. Lebih dipermudah dalam proses perizinan;
82. Telepon berkali kali baru diangkat, padahal *urgent*;
83. Kalau bisa BAPETEN ada orang yang bisa menerima keluhan keluhan juga pada saat pengurusan, kalau bisa by email saja agar lebih cepat dan efisien;
84. Mohon disosialisasikan apabila ada *update* kebijakan tentang perijinan;
85. Mohon ditambah SDM bagian perijinan / eveluator;
86. Mohon kemudahan untuk menghubungi petugas melalui telepon;
87. Berikanlah kelancaran dalam mengurus perijinan sumber radiasi, karena jika ijin penggunaan belum jadi maka sumber tersebut akan meluruh sehingga akan mengurangi produktifitas;
88. Mensosialisasikan perizinan dengan mudah dipahami dan mudah untuk dilakukan dalam pengurusan perizinan;
89. Kami belum pernah mengurus langsung ke BAPETEN maupun melalui pihak ketiga;
90. Semoga kedepan pengurusan ijin khususnya perpanjangan agar lebih dipermudah, terutama untuk usia mesin yang masih muda. Terima kasih;
91. Mohon untuk personil *incharge* yang ada di telp desk;
92. Untuk petugas di pelayanan perizinan , mohon bersikap lebih ramah, tanggap dan sopan;
93. Bagaimanapun pelanggan itu adalah tamu yang perlu ditanggapi dengan baik;
94. Untuk bagian perizinan : mohon diinfokan lebih cepat tentang kelengkapan berkas izin, karena bukti di lapangan, berkas yang diterima tanggalnya tidak sesuai dengan tanggal pembuatan surat tersebut. Bila memungkinkan diinfokan via sms;
95. Yang saya lihat dilapangan, lebih tanggap dan peduli bagian *security*nya dibandingkan dengan petugas lapangan perizinan;
96. Sarana sms dan telepon langsung susah atau tidak ada tanggapan atau lama;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 24 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

97. Mohon dilakukan bimbingan berkala maupun kunjungan pada instalasi kesehatan, sehingga kami bisa mengetahui apa kekurangan yang masih perlu kami perbaiki, sehingga dapat menjadikan pelayanan kesehatan semakin baik ke depannya;
98. Telepon ke help desk sering sekali sulit. Keberhasilannya rendah;
99. Pejabat penerima pembayaran sering tak ada di tempat;
100. Pejabat sering sekali tidak berada di tempat atau tidak ada PLT;
101. Pejabat evaluator bidang *Well Logging* sangat sedikit. Padahal, kebutuhan akan perijinan mengenai sumber *Well logging* (transportasi) cukup banyak. Jadi sering terlambat dikerjakan atau di eksekusi;
102. Pembayaran tagihan melalui giro antar bank sangat lambat. Karena sistem pada Briva;
103. Tambah lain telepon atau pakai sistem PABX. Satu nomor tapi banyak ekstension;
104. Selalu ada pejabat penerima pembayaran pada loket. Jika satu berhalangan, selalu ada pengganti atau *back up*;
105. Jika pejabat tidak ditempat seyogyanya ada PLT agar proses kerja tidak berhenti;
106. Perlu tambahan SDM pada evaluator bidang *well logging*. Yang dikerjakan banyak, tapi SDM sedikit;
107. Dengan tidak mengecilkan arti BRI, tapi diperlukan agar Bank Bapeten dapat menerima dengan sistem *online* pembayaran dari Bank Asing/ Luar Negeri;
108. Tolong segera profesional dan perbaiki sistem perizinan yang bertele2 dan persyaratan yang berbelit2 ini;
109. Petugas perizinan harus memperbaiki attitude dan cara berkomunikasi dengan pengguna;
110. Prosedur perizinan harus ringkas, jelas dan disosialisasikan secara tepat;
111. Perizinan harus komitmen dan konsisten terhadap semua peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan;
112. Jangan ada perbedaan perlakuan diantara sesama pengguna;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 25 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

113. Mohon *Contact Person* yang ada di *Website*, tolong di angkat kalau kita hubungi;
114. Sebaiknya pelanggan diberi *contact person* untuk pelayanan perizinan, dimana personal memiliki Hp yang selalu aktif 24 jam, karena menghubungi BAPETEN ke telepon kantor susah sekali;
115. Pengurusan izin peralatan ke Bapeten melalui vendor, sehingga kami secara langsung belum pernah mengurus sendiri ke Bapeten;
116. Untuk pengurusan langsung (dari daerah ke Bapeten) tolong dipermudah apabila berkas sudah lengkap (langsung diproses), jangan menunggu dikirim tagihan/izinnya;
117. Kalau bisa PPR itu jangan aja dari lulusan Atro, boleh lulusan lain, karena kalau di daerah masih minim yg lulusan Atro;
118. Apabila nantinya rancangan ini sudah dapat di tetapkan menjadi peraturan, alangkah baik peraturan ini dapat disosialisasikan di dinas instansi untuk menambah wawasan;
119. *To provide online application for SIB, with facility to attach supporting document;*
120. *Online payment, similar like buying a flight ticket online;*
121. *All approval process for SIB done online internally in BAPETEN, and status updated online, so applicant can see what approval is holding up application and can follow up. in general if can cut down waiting time would be appreciated;*
122. Kantor pelayanan jangan terpusat di jakarta, jika bisa dibuka di daerah, daerah setingkat propinsi;
123. Agar dibuatkan nomor antrian, bila sudah ada agar diberikan;
124. Personil/operator untuk memberikan pengarahan;
125. Selalu mengupdate data Balis *online* Bapeten;
126. Peningkatan pelayanan dalam pengarahan konsumen dalam pengurusan izin;
127. Peraturan multilokasi tidak terlalu berpengaruh terhadap industri *well logging* di *coal exploration*;
128. Sinkronisasi Bapeten dengan Batan untuk fasilitas pelayanan koperasi Batan;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 26 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

129. Karena saya belum pernah mengajukan izin secara langsung jadi beberapa pertanyaan tidak *applicable* buat saya, beberapa pelayanan (sms/telepon langsung) suka tidak bisa/sulit dihubungi/lambat menjawab;
130. Mohon untuk pemberitahuan atas selesainya kelengkapan dokumen perizinan bisa disampaikan cepat melalui email, supaya yang mengajukan izin cepat mengetahui persyaratannya sudah lengkap atau belum karena kalau terus mengecek lewat Balis *online* bisa agak lama karena keterbatasan jaringan dilokasi (*site*);
131. Pernah ada tidak kesesuaian antara balis *online* dengan kenyataan, seperti contoh di balis *online* izin sudah jadi/selesai, tetapi kenyataan belum jadi. Pernah kebalikannya, di balis *online* izin belum jadi, tapi kenyataannya sudah jadi;
132. Untuk izin pemanfaatan multilokasi, mohon masa berlakunya diperpanjang dari 3 bulan;
133. Kami mengurus perizinan melalui surat/jasa pos/kurir, sehingga ada beberapa nomor yang tidak kami isi;
134. Bagi pengguna izin setiap keluhan di dalam kepengurusan perijinan segera menyampaikan keluhannya kepada petugas perizinan agar mendapat jawaban yang pasti dan akurat. dan bagi petugas perijinan ditekankan untuk memberikan pengertian dan penjelasan yang mudah dipahami oleh pengguna izin. dan apabila didalam proses pembuatan izin ditemukan kendala seperti kekurangan persyaratan sehingga tertundanya surat izin tersebut, maka petugas yang menangani perijinan harus sebera menyampaikan kepada pengguna izin untuk melengkapi persyaratan;
135. Mohon agar pelayanan perizinan FRZR di sinergikan dengan undang undang nomor 25 tahun 2009 dan peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik;
136. Untuk perencanaan, pengendalian, pembinaan dan pengawasan perizinan FRZR Bapeten agar dapat dikaji untuk dilaksanakan didaerah, bisa per zonasi pulau atau regional;
137. Segera mengimplementasikan perizinan secara elektronik untuk memudahkan kegiatan sumber yang ada di daerah atau membuka perwakilan kantor Bapeten

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 27 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

- disetiap pulau di Indonesia. Misal: pulau Jawa di Jakarta, pulau Sulawesi di Makasar, Pulau Kalimantan di Balikpapan atau Banjarmasin. untuk memperpendek daya jangkau PI. bisa kita sebut misalnya Bapeten distrik Kalimantan dst. semoga bermanfaat;
138. Untuk prefentif dilapangan sekitar penggunaan atau penyimpanan ada peringatan/brosur radioaktif peringatan dini;
 139. Subyek lebih diutamakan dan keselamatan dari survei yang diulas pada peraturan atau perka yang akan disusun;
 140. Semoga pelayanan di Bapeten khususnya di perijinan semakin maju dan sukses selalu;
 141. Jika menelfon Bapeten harap segera direspon;
 142. Dalam pengiriman surat izin radiologi jangan terlalu lama;
 143. Jika SIB hilang lalu petugas meminta SIB harap segera direspon/dikirim;
 144. Bila Izin Pemanfaatan telah terbit dari pengguna, mohon izin transport dapat segera diterbitkan paralel (otomatis);
 145. Nomor telfon helpdesk susah dijangkau, sering sibuk. Mohon diperhatikan;
 146. Pemakaian nomor register kadang keliru, tidak di rinci satu-satu (khususnya izin transport dari importir ke pengguna), susah dilacak;
 147. Semoga bisa diperbaiki, terimakasih;
 148. Untuk perpanjangan ijin kalau tidak ada perubahan personil, ruangan, pesawat tidak perlu mengisi ulang formulir 2-2-A s/d 2-2-F;
 149. Bapeten sulit banget dihubungi, ada 4 no telp tapi sibuk melulu;
 150. Telpon yang ada di kop Bapeten susah dihubungi;
 151. Sms dijawab setelah lebih dari 3 hari;
 152. CP tidak bisa dihubungi;
 153. Mohon untuk turun ke lapangan ke rsud2 didaerah kami berusaha untuk memohon pembuatan izin karena kurang pemahaman pihak atasan terhadap efek radiasi tersebut. jangankan izin untuk proteksi petugas saja kami tidak punya;
 154. Izin ppr masa berlakunya diperpanjang;
 155. Tarif rekualifikasi diturunkan;
 156. Pelaksanaan ppr dilakukan di tiap propinsi;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 28 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

157. Kontak telp (langsung) ke no telp Bapeten perizinan sulit diterima (tidak ada yang angkat (saat jam direct));
158. Karena untuk pengurusan perpanjangan ijin menyangkut banyak instansi lain/terkait, agar Bapeten lebih sabar;
159. Mohon berikan solusi dimana ada kekurangan kami mengurus surat izin pesawat kalo bisa hp dihubungi on 24 jam untuk konsultasi;
160. Petugas loket perizinan harus ada tepat waktu;
161. Petugas perizinan harus ada tepat waktu;
162. Petugas perizinan harus ada tepat waktu, karena pernah saya menunggu dari jam 8.00 WIB - 9.30, belum ada petugas, katanya yg bertugas hari tersebut sedang mengikuti pendidikan/pelatihan. Apakah tidak ada pengganti?;
163. Adanya operator perijinan yang mencukupi untuk dapat menjawab telpon, karena sulit sekali menghubungi Bapeten (perijinan);
164. Memberikan solusi saat salah satu syarat perijinan susah didapat/dipenuhi, seperti sertipikat dari pabrikan, karena pesawat sinar-x dapat dari hibah dan drop2an dari pusat;
165. Tanggapan untuk memperoleh informasi kurang cepat;
166. Untuk pelayanan perizinan dan informasi melalui sms, tanggapan kurang cepat (+- 1 hari menurut pengalaman kami), kalo bisa lebih cepat;
167. Terus dipertahankan pelayanan yg baik terhadap pelanggan;
168. Tersendatnya hasil fax dari Bapeten ke unit kerja (kekurangan ijin, biaya ijin) untuk birokrasi yg panjang di RS terkait, untuk fax bisa di cc.bc ke unit kerja;
169. Kurang komunikatif utk telepon langsung ke petugas perijinan terkait prosesnya sudah sampe mana;
170. Penyampaian pengaduan/masalah seharusnya langsung ke yg bersangkutan (petugas);
171. Contoh: pengaduan disampaikan ke satpam dulu;
172. Untuk perpanjangan izin (yg sudah ada data) kenapa persyaratannya sangat berbelit (datanya harusnya sudah ada);
173. Terlalu banyak persyaratan dalam pengurusan izin (mohon dipersingkat);
174. Biaya izin terlalu mahal;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 29 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

175. Proses pembuatan izin berbelit2 dan memakan waktu yang lama;
176. Untuk menghubungi Bapeten sngat sulit, sudah dicoba melalui sms tapi tidak ada jawaban, melalui telpon atau contac person tidak diangkat;
177. Pada waktu Bapeten inspeksi, diinfokan bahwa persyaratan cukup dengan hasil lab, ternyata 10 hari kemudian diinfokan kalau test fisik juga dibutuhkan, jadi berbelit2;
178. Pengurusan kurang teliti, surat2 atau tagihan sering salah kirim, misalnya, surat2/tagihan RS St. Yusuf dikirim ke boromeus, atau surat/tagihan RS. Cahya Kawaluyan dikirim ke Boromeus, mohon lebih teliti;
179. Kotak saran mohon disiapkan;
180. Khusus perijinan utk jam kerja, karena jam 09.50, petugas belum ditempat;
181. Mohon informasi kembali, bila izin sudah selesai;
182. Masa berlaku izin terlalu singkat;
183. Pengawasan harus lebih sering, minimal 2x setahun;
184. Perlu penyuluhan langsung, maupun tidak langsung;
185. Perlu ada pengawasan atau PPR dalam fungsinya dan sbg fungsi utamanya;
186. TV nya 'renyek' gambar gak jelas;
187. Email gak pernah di balas, buat apa ada email;
188. Jam 8. pagi - 9. pagi, operator telpon udah ada, tapi ketika di flash (ke bagian perijinan ga ada orangnya/telpon gak diangkat?);
189. Mustinya Bapeten tidak hanya di jakarta, se indonesia minimal ada 3 kantor pelayanan, a. barat, b. tengah, c. timur;
190. Petugas diperbanyak di *frontdesk*, agar lebih ramah, jangan hanya sopan;
191. Petugas yang satu dan lainnya berbeda dalam memberikan penjelasan, membuat kerancuan bagi pengguna;
192. Petugas juga harus melakukan verifikasi dilapangan, jangan hanya percaya oleh pengguna;
193. Dalam meningkatkan layanan proses izin maupun konsultasi persyaratan instalasi nuklir agar disediakan fasilitas telepon langsung online per kontak person atau pengurusan izin via email;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 30 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

194. Sulitnya melakukan *follow up* permohonan ijin/persetujuan yang telah diajukan untuk perusahaan di luar Jakarta yang tidak memiliki representative di Jakarta;
195. Sudah beberapa kali dokumen yang sudah dikirim ke BAPETEN hilang dan butuh usaha untuk menghubungi BAPETEN untuk mengetahui bahwa dokumen kami hilang dan harus mengirim ulang;
196. Sangat sulit menghubungi helpdesk BAPETEN;
197. Pembayaran di BRI tolong unt semua cabang bisa;
198. TV di ruang tunggu dpt dilihat dg baik (selalu kabur dan hilang timbul);
199. Mohon diperbanyak info2 lain terutama dlm hal perizinan didalam website;
200. Dokumen persyaratan izin agar dapat dikirimkan lewat email (*soft copy*) supaya lebih praktis & mudah;
201. Data2 yang sudah dinyatakan tidak ada jangan di tampilkan kembali di surat izin;
202. Agar surat menyurat ditujukan dengan nama ppr yang bertugas di instansi tersebut;
203. Mohon dipermudah komunikasi melalui telpon & tidak perlu datang langsung ke Bapeten krn sampai saat ini ditelpon blm pernah diangkat;
204. Lebih ditingkatkan pelayanan perizinan yg lebih sepat. tidak bertele-tele dan aman;
205. Diharapkan untuk kedepannya pelayanan via telepon lebih ditingkatkan sehingga responden yang menghubungi t/ kecewa karena t/ diangkat2;
206. Dalam pengurusan ijin sebaiknya Bapeten lebih *cooperatif* dalam pengambilan berkas;
207. Agar daftar cek list dapat di terapkan dengan baik;
208. Dalam pengurusan ijin sebaiknya petugas lebih coperatif dalam penerimaan berkas pengajuan ijin;
209. Perlunya sosialisasi yang lebih baik;
210. Harap ditingkatkan kualitas & percepatan dlm memperoleh ijin FRZR BAPETEN;
211. Sebaiknya pesawat rontgen yang sudah tidak layak pakai izin tidak perlu diperpanjang & surat menyatakan tidak layak pakai cukup ditandatangani oleh

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 31 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

- direktur rumah sakit, karena kalau menunggu keputusan walikota/bupati atau gubernur prosesnya panjang & lama;
212. Harapan bapak/ibu dari BAPETEN: 6 (enam) bulan mendatang kota Medan utk terus sosialisasi;
 213. Mohon perizinan di proses sesuai ketentuan (14 hari);
 214. Sebaiknya pengaduan pelanggan segera ditindaklanjuti;
 215. Sehubungan dengan kuesioner yang diadakan oleh BAPETEN tanggal 17 oktober 2013, dengan ini kami dari perusahaan industri menyarankan agar petugas perizinan "tanggap" terhadap kendala pemohon izin dalam pemenuhan persyaratan izin yang dianggap rumit;
 216. Petugas Bapeten lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar semua konsumen merasa puas atas pelayanan dari Bapeten;
 217. Mohon utuk seluruh RS diberikan arahan/sosialisasi mengenai dampak dari perizinan, selama ini kurang ada penyuluhan ke RS;
 218. Dokumen perizinan (baru dan perpanjangan) telah direvisi oleh Bapeten saat ini, mohon kepada pihak Bapeten mengirim contoh persyaratan dokumen perizinan terbaru ke pihak RS/Industri tanpa harus pihak yg mengurus izin ikut pelatihan ke graha proteksi di Jakarta;
 219. Mohon dipermudah kepengurusan izin dan dipercepat jawabannya;
 220. Proses perizinan masih tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan;
 221. Agar BAPETEN senantiasa cepat tanggap mengenai keluhan pengguna mengenai masalah perizinan;
 222. Kurangnya informasi yg jelas tentang alur kepengurusan tentang surat izin penghentian pesawat baik petugas dan tindak lanjutnya;
 223. Mohon tepat waktu dalam timeline pemberitahuan jika terjadi kekurangan dlm perizinan, agar proses izin cepat dilakukan karena terkait dgn izin RS;
 224. Hal-hal yg sudah baik dlm pelayanan hendaknya ditingkatkan lagi, yg kurang baik mohon diperbaiki lagi;
 225. Mohon untuk pengurusan izin mengenai data administrasi cukup sekali u/ perpanjangan;
 226. Pelayanan untuk pengurusan perizinan semakin ditingkatkan lagi;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 32 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

227. Untuk penyampaian pengaduan dan saran dengan menggunakan fasilitas email, telp, sms agar terus ditingkatkan dengan cepat merespon balik pengaduan pengguna;
228. Terus pertahankan apa yang sudah baik;
229. Perbaiki saja masalah petugas yang tidak ada ditempat/istirahat terlalu lama;
230. Mohon di cek apakah perizinan alat RS Pluit yang sedang di urus sudah selesai;
231. Pengguna peroleh kemudahan dalam mengurus perijinan/tidak dipersulit;
232. Petugas memberi informasi jelas untuk perijinan Bapeten;
233. Biaya yang wajar;
234. Kekurangan berkas yg sudah disampaikan seringkali hangus krn melebihi waktu yg diberikan dlm melengkapi berkas yg kurang, sehingga harus mulai dr awal kembali melengkapi berkasnya;
235. Mohon dipermudah masalah perizinan jangan berbelit-belit, janganlah memakai satpam untuk berkas kami sehingga kami tidak tahu/kurang mengerti apa yang kurang dalam perizinan kami;
236. Ada perbedaan korektor/pelaksana koreksi data tentang kelengkapan persyaratan;
237. Mengurus perpanjangan perijinan terlalu bertele-tele/waktu terlalu lama;
238. Tolong saluran TV diperbaiki, tdk hilang timbul lagi;
239. Pembayaran kembali di buka ke bank selain BRI spt Mandiri, BCA;
240. Bapeten di mohon u/ lebih tegas dan keras bagi pengguna radiasi pengion yg tidak berizin (tidak membedakan RS swasta maupun RS pemerintah);
241. Mohon diberikan kemudahan perizinan, apabila kami au melakukan perpanjangan izin dan kalau bisa tidak dipersulit oleh peraturan yang ada dan persyaratan-persyaratan yag harus dilengkapi tidak terlalu banyak, terutama tentang kontens program proteksi dan keselamatan radiasi;
242. Petugas ering tidak berada di loket pendaftaran dan harus menunggu relatif lama
243. Sebaiknya kalau petugas izin sudah jelas (pegawai ybs) tidak perlu menggunakan surat kuasa lagi;
244. Yang sudah baik harap dipertahankan dan lebih ditingkatkan kembali;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 33 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

245. Mohon dibantu u/ perizinan u/ alat, bagi RS yg kurang paham, dikarenakan harus dilaporkan ke bagian management, karena tidak semua RS paham, apalagi klo ada kendala dalam alat, yaitu pihak ke-3 seperti BPFK, yang ada kendala dalam kalibrasi alat, diusahakan BPFK & BAPETEN ada kerja sama karena saling berhubungan u/ perizinan alat, agar bisa dipermudah;
246. Check list u/ pengurusan ijin baru & perpanjangan ijin alat X-ray seharusnya dipisahkan tersendiri;
247. Persyaratan u/ ijin alat fluoroscopy d. angio berbeda dgn persyaratan alat X-ray lainnya;
248. Pangkas birokrasinya atau persyaratannya, jangan terlalu bertele-tele;
249. Contoh adanya surat kuasa, padahal sudah jelas kita memang petugas RS itu sendiri;
250. Lamanya waktu pengurusan izin;
251. Lamanya menunggu petugas datang melayani di loket pemohon;
252. Sosialisasi perijinan alat radiografi terhadap pengguna atau instansi dan yayan kesehatan lebih ditingkatkan sehingga tidak ada penggunaan alat radiografi yang digunakan secara ilegal, bila sudah ada sidak dalam jangka waktu 1 tahun harap dipertegas kepada instansi sesuai perundangan yang berlaku;
253. Kalau mungkin, sistem pembayaran dapat dilakukan melalui beberapa bank, agar lebih mempermudah pembayaran;
254. Mohon agar petugas di loket pelayanan stand by pada jam pelayanan, minimal 1 orang, jangan dibiarkan kosong;
255. Telp. pada jam-jam tertentu tidak diangkat (istirahat?) sehingga sulit menghubungi untuk mendapat informasi/bantuan;
256. Ada penyesuaian peraturan dengan BPFK, BAPETEN ditambah Pengguna fasilitas rontgen;
257. Ketegasan peraturan;
258. Pemutihan perizinan;
259. Lebih dipermudah mengurus perizinan;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 34 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

260. Berkas yang sudah dikirim suka ada yang hilang di BAPETEN sehingga BAPETEN menganggap berkas tidak lengkap dan meminta kembali ke pemohon izin;
261. Waktu istirahat jam 12.00 - 13.00 sebaiknya gantian jadi ada yang stenbay di loket pelayanan jadi kalau pas datang jam 12.00 masih bisa dilayani tanpa harus menunggu 1 jam istirahat;
262. Mohon maaf, dikarenakan saya belum punya pengalaman sama sekali dalam hal perizinan, tidaklah fair menurut hemat saya untuk memberikan penilaian terhadap sesuatu yang tidak saya pahami. harap maklum, terima kasih;
263. Sebaiknya dalam pengurusan perizinan ini dapat tindak lanjut yang mudah dan cepat, khususnya untuk didaerah;
264. Sosialisasi yang kurang sehingga pengurusan perizinan ini lebih dipahami;
265. Mohon maaf, saya tidak atau belum pernah melakukan perizinan. jadi kami bukan pengguna (karena ini kuesioner untuk pengguna) sehingga mohon maaf data bisa tidak valid jika kami mengisi kuesioner ini;
266. Mohon dalam proses perizinan pesawat sinar-X supaya dipermudah, karena masa berlaku perizinan hanya 2 tahun, sedangkan masa pengurusan sudah memakan waktu 1 tahun;
267. Saya tidak pernah mengurus perizinan tapi melihat kenyataan dari PPR di Rumah sakit kami, pengurusan izin lama prosesnya, untuk kelengkapan data sudah di cek katanya lengkap tapi nanti dikembalikan lagi sehingga jadi bolak-balik;
268. Jangka waktu (lama) masa perizinan ditambah minimal 4 tahun karena kalau 2 tahun terlalu cepat;
269. Untuk pengajuan izin yang sekarang tidak seperti yang dulu, kita tidak bisa bertemu langsung dengan petugas yang bersangkutan, melalui satpam, kalau dulu dapat bertatap muka, sehingga kekurangan berkas dapat bisa kita mengerti, kalau sekarang lebih rumit;
270. Berkas yang masuk tolong dicek seteliti mungkin karena kekurangan berkas yang diminta sudah dilampirkan tapi diminta kembali;
271. Personil perizinan terlalu lama tidak seperti yang dulu;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 35 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

272. Jika ada permasalahan dalam mengurus tolong pihak BAPETEN memberitahu kepada pengurus izin;
273. Tolong kalau telepon di unit pelayanan diperbanyak;
274. Semoga kedepannya pelayanan BAPETEN lebih bagus dan cepat lagi;
275. Proses perizinan terlalu lama/rumit;
276. Mohon ditanggapi apabila kita membuat surat pengaduan karena pernah ada kejadian kita buat surat ke BAPETEN, pas kita telepon balik jawaban suratnya tidak tahu kemana padahal di report faksimilinya sudah dikirim ke BAPETEN;
277. Uji kesesuaian alat terkendala dengan jadwal BPFK;
278. Layanan terlalu lama;
279. Untuk sms, kami pernah minta no nya tapi dia tidak mau memberikan no nya, mungkin ini penting sekali untuk peningkatan selanjutnya pengguna selanjutnya. Bukan untuk hal yang lain;
280. Maaf saya tidak pernah mengurus jadi saya tidak bisa menjawab;
281. Data Balis belum dapat mengakses data terupdate;
282. Balis belum dapat on line langsung mengirim data dari RS;
283. Pelayanan BAPETEN masih sangat lambat, mohon dibuat pengaduan 24 jam stand by seperti PLN karena radiasi berbahaya;
284. Pengurusan izin alat berbelit-belit tanpa disurvei ke lokasi dulu;
285. Tingkatkan pelayanan;
286. Sarana dan prasarana diatas perlu lebih diaktifkan sehingga mudah untuk dihubungi;
287. Belum semua radiografer pernah mengurus perizinan pesawat. Di daerah biasa dilakukan oleh kepala ruangan. Jadi harus di lakukan sosialisasi terlebih dahulu ke daerah/RSUD setempat;
288. Sarana dan prasarana mohon lebih diaktifkan;
289. Data perijinan seringkali berubah, pada pengajuan pertama item sudah di setujui setelah dikembalikan ternyata oleh inspektur lain di tolak !! Jadi tidak sinkron sehingga harus mengulang lagi !!;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 36 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

290. Kebanyakan radiografer belum tau/tidak jelas (kurang memahami) tentang pengurusan perizinan pesawat karena tidak adanya sosialisasi dari petugas perizinan khususnya di daerah-daerah;
291. Pelayanan perizinan ada line telepon sendiri karena kami jika bertanya ke perizinan lama menyambungkannya ke nomor ekstension;
292. Konsultasi/konfirmasi sering sulit terhubung untuk yang jauh dari Jakarta dan dengan fasilitas komunikasi;
293. Jika sarana yang belum tersedia mohon di adakan;
294. Pelayanan pembuatan perizinan kurang cepat memberikan informasi/konfirmasi tentang kekurangan berkas perizinan;
295. Tidak semua radiografer memahami tentang perizinan pesawat, sebaiknya dilakukan sosialisasi tentang perizinan pesawat pada setiap radiografer, terutama yang berada di daerah atau hal-hal lainnya;
296. Dalam pengurusan perpanjangan izin pemanfaatan X-Ray selalu terkendala pada laporan pemakaian film badge, kalau bisa laporan paparan radiasi diganti yang lain;
297. Mohon kepastian dalam waktu pengurusan izin;
298. Permohonan izin yang sudah dikirim dan tidak ada kekurangan persyaratan;
299. Namun surat izin baru diterima atau dikirim satu tahun setelah permohonan dikirim;
300. Waktu turunnya surat izin (proses) kadang melebihi dari batas waktu izin berakhir;
301. Proses turun izin di percepat;
302. Telepon sulit dihubungi;
303. Tidak sesuai waktu;
304. Telepon call centre bisa nyambung ke bagian teknis sehingga bisa komunikasi dua arah;
305. Semoga pengurusannya lebih mudah dan cepat;
306. Mohon pihak BAPETEN ikut serta mengingatkan pihak rumah sakit (minimal 3 bulan) sebelum izin pemanfaatan sumber radiasi akan habis masa berlakunya;
307. Mohon persyaratan izin dan prosedurnya dipermudah;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 37 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

308. Pembayaran BRIVA banyak cabang BRI yang tidak mengerti sehingga harus pindah-pindah cabang untuk transfer;
309. Balis menampilkan data lebih akurat (data pekerja) sesuai data ijin terakhir jika ada pembaharuan;
310. Permohonan izin pemanfaatan agar diseragamkan dari pengguna (rumah sakit saja). pengurusan dari vendor juga dibolehkan karena pengguna jadi tergantung dari vendor;
311. Mohon pengaduan segera cepat ditindaklanjuti;
312. Tingkatkan pelayanan supaya lebih maju;
313. Mohon kalau perpanjangan izin apabila ada kekurangan berkas, berkas jangan dikembalikan semua, minta kekurangannya aja;
314. Tidak semua pengisi kuesioner mengerti tentang prosedur dan keadaan bapeten;
315. Kuesioner hanya dilakukan kepada pengguna yang berpengalaman mengurus perizinan sehingga kekurangan dan kelebihan dapat diketahui;
316. Belum pernah mengurus perizinan. Sekarang mau mengurus perizinan alat yang sudah habis tetapi sudah hampir 7x telpon ke BAPETEN bagian perizinan tidak ada yang mengangkat karena ada beberapa hal yang perlu dikonsultasikan;
317. Saya bekerja di rumah sakit tangerang selatan, mohon ada petugas BAPETEN untuk inspeksi ke RSUD karena kami belum memiliki izin pemanfaatan alat radiologi agar dari pihak manajemen RSUD tanggap akan hal ini (tidak menyepelekan);
318. Untuk ijin pelayanan yang sudah akan berakhir, mohon diberikan surat pemberitahuan untuk instansi/RS;
319. Untuk proses cetak perizinan waktunya agar dipercepat;
320. Untuk tandatangan sertifikat apakah bisa diwakili oleh wakil ketua, jika kepala BAPETEN tidak hadir?;
321. Berharap mudah-mudahan kedepannya pengguna tetap memperoleh kemudahan dan kepuasan dalam melakukan perizinan
322. Harap pihak BAPETEN membantu Rumah Sakit Daerah dalam pengurusan perizinan pesawat.
323. Perijinan di bapeten sangat rumit;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 38 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

324. Mohon bagaimana cara nya agar di permudah ;
325. Jangan berbelit-belit kalau persyaratan sudah komplit;
326. Formulir permohonan plus alur dijelaskan sejelas-jelasnya sehingga mudah dimengerti di daerah yang pengetahuan perizinan FRZR kurang atau sangat minim agar bisa sekali jalan ketika pengurusan perizinan mengingat jarak yang jauh;
327. Untuk perpanjangan izin mohon diperhatikan tenggat waktunya agar tidak terjadi pesawat digunakan tetapi surat izin perpanjangan belum keluar;
328. Hendaknya surat izin perpanjangan dibedakan kelengkapan berkas dengan surat izin baru;
329. Adanya inspeksi dari BAPETEN ke TKP RS yang ada di daerah, karena ada direktur RSUD menganggap izin tidak begitu penting. Semoga dapat ditindaklanjuti saran ini;
330. Perijinan di bapeten sangat rumit, persyaratan yang kurang dan sudah dipenuhi oleh pengguna ternyata ada lagi yang harus dipenuhi padahal sebelumnya tidak ada dalam daftar kekurangan persyaratan;
331. Sebaiknya disosialisasikan peraturan perizinan tidak berganti dalam waktu singkat;
332. Bila sudah tidak atau kurang lengkap mohon diberitahu via telepon;
333. Ada jangka waktu tertentu antara memasukkan berkas dengan kelengkapan berkas izin;
334. Perijinan pada pengurusan di Bapeten sangat rumit dan persyaratan yang kurang dan sudah dipenuhi pengguna dan selalu ada yang harus dipenuhi walau persyaratan sebelumnya sudah ada;
335. Untuk mempermudah pengisian blanko perijinan cukup satu blanko dan setiap pesawat lampiran saja;
336. Agar petugas yang terlibat pengurusan ijin di bapeten untuk lebih memahami aturan yang jelas tentang perijinan agar tidak menyulitkan bagi kami dalam pengurusan berkas-berkas (seringkali bolak-balik);
337. Mohon kartu SIB an. anna satriana peserta dan dari RSUD Raden Mastaher jambi ikut rekualifikasi di Palembang pada 30 mei s/d 2 juni 2013;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 39 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

338. Permudah para pengguna pesawat RO negeri/swasta, hormati niat baiknya untuk mengikuti aturan BAPETEN, sebab di luar sana masih banyak pengguna pesawat RO yang tidak memiliki ijin bisa beroperasi;
339. Duduk bersama BAPETEN + BPFK + PARI;
340. Maaf, meskipun saya belum pernah mengurus perijinan, tapi sering mendengar keluhan teman PPR, tolong hal-hal diatas sudah transfer tapi masih dikirim belum bayar, telepon untuk konfirmasi tanya apa kekurangannya susah (enggak diangkat-angkatlah, sibuklah tiada deringnya) email juga sama;
341. Mungkin perlu disosialisasikan lagi langkah-langkah yang mudah dan perlu pertemuan dengan para PPR bagaimana harapan mereka;
342. Waktu istirahat jangan terlalu lama, sebaiknya setiap petugas waktu istirahat bergantian, jadi pelayanan terus dilakukan, seperti pelayanan di rumah sakit;
343. Agar diperbanyak cabang BRI yang bisa menerima pembayaran, karena tidak semua cabang BRI bisa menerima pembayaran;
344. Dalam cek lis persyaratan harap cek kebenaran dan kecukupan persyaratan agar pengurus tidak bolak-balik u/ melengkapi persyaratan;
345. Dipermudah ya;
346. Untuk poin 25: sarana dan prasarana ada tetapi belum tentu ditanggapi dengan cepat;
347. Segera diperbaiki lagi pelayanan di loket yang seringkali masih tidak tepat waktu dan kepastian izin yang dikeluarkan sudah pasti setelah pembayaran dikirim ke rekening bendahara penerima. Seringkali ini telah dibayar ternyata belum di cetak/ditandatangani oleh pejabat yang bersangkutan;
348. Petugas sebaik selalu ada;
349. Untuk konsultasi sebaiknya ditempatkan beberapa petugas;
350. Untuk hubungan telepon sangat sulit masuknya;
351. Perlu adanya sosialisasi yang lebih jelas terutama melalui website dan agar datanya di update secara berkala;
352. Secara umum, kami puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh Bapeten
353. Mohon ditindaklanjuti untuk pemberian nomor antrian sehingga ketertiban bisa dijaga;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 40 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

354. Pelayanan perizinan ditingkatkan sesuai tercantum didepan pengumuman;
355. Antrian unit pelayanan sesuai nomer urut;
356. Kemudahan menghubungi help desk & petugas;
357. Pengambilan surat ijin yang sudah jadi lebih dipermudah;
358. Promosi website BAPETEN agar sering dilaksanakan di media media umum, TV dll, serta bahaya yg ditimbulkan jika tidak terkontrol dan memberi contoh2 yang biasa dipakai umum/orang awam spt HP, computer dll;
359. Masih ada komunikasi yang terputus antara pemohon dengan tim evaluator, sehingga status permohonan menjadi tidak pasti;
360. Mohon adanya personil dalam keberadaan petugas pelayanan perizinan dikarenakan terkadang kosong dan harus menunggu dan untuk pelayanan kondisi ruang tunggu diperbaiki;
361. Agar meningkatkan pelayanan perizinan sesuai dengan papan pengumuman/pamflet/banner;
362. Tidak puas dengan pelayanan Bapeten disaat pengambilan surat izin yang sudah selesai/ditandatangani;
363. Harap diinformasikan kembali prosedur yg tepat dalam pengajuan dan pengambilan perizinan;
364. Perlu sosialisasi yg kontinyu dgn pelayanan & koneksi perizinan yg berhubungan dgn instansi yg terkait serta perlu keteraturan yg lebih baik lagi pada daftar di ruang tunggu;
365. Perlu *ontime* untuk penerbitan izin setelah dilakukan pembayaran;
366. Mohon dipermudah akses telpon, supaya kami mudah berkomunikasi, kendala kami selama ini adalah saat kami telpon ke Bapeten nada masuk tapi tidak diangkat2 jadi kami harus redial berkali2 sementara waktu kami sangat sempit karena barang kami sudah di bandara;
367. Untuk pelayanan sudah baik mhn ditingkatkan karena masih minimnya petugas yang bertugas harus mengcover seluruh wilayah Indonesia;
368. Fax balik dari Bapeten mengenai info pembayaran sangat lama > 2 minggu, padahal hasil cek evaluasi sudah lengkap;
369. Diperjelas nomer telepon yang bisa dihubungi dalam hal perizinan;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 41 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

370. Email harap selalu dibalas;
371. Izin pemanfaatan dan perpanjangan ijin agar dibuatkan *online*;
372. Cek lis kadang2 tidak sesuai dgn keadaan di lapangan, contoh: untuk izin pengalihan tidak diperlukan program proteksi keselamatan radiasi dll, tapi dalam kenyataannya masih diminta;
373. Petugas perizinan sering rapat jadi susah untuk dimintai konsultasi;
374. Perlu ditambahkan meja pelayanan untuk masing-masing bidang sebanyak minimal 2 (dua) petugas agar tidak terlalu lama menunggu dan kalau satu petugas berhalangan, masih ada petugas lain yang dapat tetap memberikan pelayanan;
375. Kadang kala harus menunggu berjam-jam karena di meja pelayanan tidak ada petugasnya;
376. Sering kesulitan menghubungi helpdesk via telepon untuk mengetahui atau dihubungkan kepada pihak pelayanan atau pengelola perizinan yang sedang dimohonkan;
377. Dulu diawal kebijakan Bapeten terkait pelayanan terhadap customer berjalan dengan baik dan bagus, tetapi setelah pergantian pimpinan pelayanannya semakin buruk. Contoh: saya datang ke kantor perizinan dari jam 9.30 sampai jam 12.00, tidak ada satupun petugas perizinan, ketika ditanya ke pihak sekuriti petugasnya nanti akan datang (sampai kapan?);
378. Kedepannya diharapkan petugas perizinan dapat tepat waktu melayani perizinan sesuai jam pelayanan (sering ditemukan tidak adanya petugas/terlambat cukup lama, terutama setelah jam istirahat);
379. Sosialisasi lebih baik lagi terkait sarana perizinan dengan sms dan email, karena dengan begitu memudahkan pengguna dalam perizinan;
380. Sarana telepon langsung/fax sering susah dihubungi/masuk;
381. Nomer antrian pengguna perizinan hendaknya ditertibkan lagi;
382. Perlunya sosialisasi terkait penerbitan izin (setelah dilakukan pembayaran), bahwa hal itu dibantu sekuriti;
383. Dalam memberikan informasi biaya yang harus dibayarkan sering terlambat kami terima, mohon perhatiannya karena ini dapat berakibat lambat pula dalam

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 42 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

penerimaan dokumen perizinan kita (biasanya kita mendapat konfirmasi berapa nilai yg harus kita bayar melalui faksimili); dan

384. Untuk pengambilan surat izin terkesan lama menunggu mestinya surat izin sudah dikelompok-kelompokkan sesuai tujuannya sehingga pencarian izin yang akan diambil cepat.

B. Daftar keluhan atau ketidakpuasan pengguna yang didapat dari kotak aduan adalah:

1. Permohonan ijin pemanfaatan dan perpanjangan ijin pemanfaatan agar sesuai dengan waktu yang ditetapkan, sudah 1.5 bulan perpanjangan ijin pemanfaatan tidak selesai;
2. Agar e-mail laporan pelaksanaan ijin transport multilokasi di balas, jadi kita tau apakah email kita sudah ada;
3. Bila personil BAPETEN tidak di tempat apakah kita tau siapa agar diganti;
4. Hasil evaluasi dari BAPETEN terhadap izin yang sedang diurus terakhir-terakhir ini tidak pernah sampai ke pihak pemohon izin. Padahal sebelum-sebelumnya BAPETEN selalu sigap menyampaikan hasil dengan cepat via fax (atau memang saat ini sudah tidak menggunakan fax lagi untuk pemberitahuannya?);
5. Minimnya petugas pelayanan perizinan yang membantu di meja (ruang tunggu), kadang malah tidak ada personil sama sekali (padahal bukan jam istirahat);
6. Lamanya pengurusan izin perlu dibenahi, semoga semakin singkat dengan tidak mengurangi kualitas evaluasinya
 - a. Ada kasus contoh: tanggal 11-11-13 saat banyak pemohon izin hendak membayar tarif namun bendahara tidak ditempat (alasan pergi ke bank)

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 43 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

saat ditunggu sampai sore diketahui bendahara ternyata tidak masuk sehingga waktu menunggu jadi terbuang. Apakah personil yang tidak masuk tidak memberikan delegasi kepada personil lain?;

7. Tambah personil *helpdesk* (ada 3 line telepon tapi hanya ada 1 orang yang menerimanya);
8. Tambah personil evaluator perizinan;
9. Proses pengambilan izin yang terlalu lama;
10. Tagihan sudah terbayarkan tapi izin tidak bisa diambil (alasan terlalu monoton, belum cetaklah, masih di ruang direktur lah);
11. Balis online harus terupdate lebih realtime;
12. Menyarankan adanya tracking system, untuk bisa mengetahui perkembangan proses permohonan perizinan yang sedang diajukan untuk mengatasi seringnya kesulitan mendapatkan informasi melalui helpdesk;
13. Khusus untuk permohonan perpanjangan izin, mungkin persyaratan-persyaratan yang harus dilampirkan cukup yang mengalami perubahan saja, tidak perlu lagi dokumen-dokumen yang pada saat pengajuan pertama kali sudah diberikan;
14. Kalau bisa via online system alangkah lebih baik;
15. Helpdesk pelayanan tidak maksimal;
16. Kurangnya informasi dibalis online masalah penghentian sumber, revisi ijin dan pengangkutan ZRA;
17. Tidak klop/matching antara balis online dengan aktual di lapangan, contoh masalah penerbitan izin di balis sudah ok tapi pada kenyataannya belum selesai;
18. Lamanya hasil dari evaluasi masalah perizinan lebih dari 4 hari;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 44 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

19. Terlalu lama jam istirahat dari jam 12.00 sampai 13.30 seharusnya pada jam tersebut ada orang pengganti;
20. Tindak petugas perizinan yang tidak dapat melayani pada saat bertugas (berupa teguran, SP1, SP2 atau SP3);
21. Kepada semua petugas yg melayani dimintakan melakukan senyum, sapa dan salam terhadap customer yang akan dilayani;
22. Data perizinan di update dengan baik sehingga ketika customer datang kembali untuk memperpanjang perijinan tidak akan kecewa dengan data yang salah atau belum di update
 - Contoh: ketika saya mengajukan perijinan baru, SIB saya sudah berlaku untuk perusahaan baru tempat saya bekerja, bukan lagi perusahaan lama tempat saya bekerja, tetapi ketika mengajukan perpanjangan perijinan dikatakan SIB saya masih berlaku untuk perusahaan yang lama, sehingga saya susah untuk melakukan proses perijinan;
23. Konsultan untuk review perijinan kalau bisa tidak berganti dari awal sampai selesainya proses perijinan (sehingga beda konsultan kadang-kadang beda temuan ketidaksesuaian)
 - Konsultan1, menyatakan tidak ada lagi ketidaksesuaian dan ketika dengan Konsultan 2 pernyataan berbeda masih banyak ketidaksesuaian, kami sebagai customer bingung yang mana yang benar dan bisa dipegang;
24. Agar Bapeten cepat tanggap menanggapi keluhan pengguna;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 45 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

25. Harus bertindak tegas terhadap pengguna FRZR yang tidak memiliki izin seperti di klinik-klinik kecil;
26. Agar waktu pemrosesan perizinan ditanggapi secepat mungkin;
27. Kami mohon bantuan dari Bapeten untuk menerbitkan sertifikat atau surat apapun yg menyatakan bahwa petugas yg mengurus perizinan dapat diberikan nilai tambah supaya mengurusnya lebih bersemangat lagi dan ada perhatian dari RS untuk petugas pengurus izin;
28. Adanya pertemuan berkala dalam membuat buku program proteksi dan keselamatan radiasi untuk memenuhi salah satu izin kepengurusan penggunaan radiasi, ini sangat membantu sekali dan ada keseragaman dlm pola pikir;
29. Sosialisasi perijinan lebih di tingkatkan lagi terlebih untuk klinik-klinik kecil yang menggunakan alat-alat pemancar radiasi;
30. Mohon waktu memperpanjang perijinan dipersingkat;
31. Evaluasi data persyaratan tiap pelaksana berbeda-beda pendapat;
32. Dalam meminta konsultasi kurangnya petugas yang menanyai sehingga ada kesan terburu-burudalam menanyainya;
33. Nomor urut juga tidak sesuai dengan urutannya;
34. Agak sulit melalui telepon;
35. Mohon kontak telepon di Bapeten diperbanyak sehingga kami mudah menghubungi pihak Bapeten, selama ini kami tidak pernah terhubung bila ada keluhan-keluhan;
36. Helpdesk sulit dihubungi;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 46 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

37. Evaluasi kelengkapan dokumen yang katanya 3 hari tapi ternyata konfirmasi baru didapat 3 minggu setelah pengajuan dokumen, alasannya evaluator sedang dinas keluar kota;
38. Tidak ada informasi mengenai biaya di awal;
39. Setelah informasi kelengkapan dokumen didapat kami mendapat sms bahwa dokumen akan masuk proses evaluasi selama 14-15 hari (we'll see akan memakan waktu berapa lama lagi??), Note, Time is everything for us as "Perusahaan Swasta";
40. Mohon lebih diperhatikan permasalahan kelengkapan perizinan, sebagai contoh kelengkapan persyaratan yg sudah dikatakan lengkap, seminggu kemudian dibalikkan lagi setelah dilengkapi lagi, seminggu kemudian dibalikkan lagi, jadi tidak sekaligus;
41. Bapaten merekomendasikan badan lain selain BPFK untuk melakukan pengujian kalibrasi dan paparan radiasi karna antrian pengujian terlalu lama;
42. Tentang program proteksi radiasi, dimohonkan adanya pertemuan berkala dalam membicarakan program proteksi ter update, karena salah satu point perizinan penggunaan X-ray;
43. Informasi ter update selain dari media internet/pamflet yg ada di Bapeten itu sendiri, kalau bisa brosur/pamflet tsb dikirimkan ke RS kami, RSIA Hermina Podomoro;
44. Minta contoh formulir perizinan lewat email;
45. Minta syarat-syarat perizinan lewat email, email: HaryDwi.HD@gmail.com ;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 47 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

46. Saya mau bertanya: di Rumah Sakit saya mempunyai 2 alat radiologi yaitu X-ray mobile dan Mammography, Bagaimana cara perizinannya, karena alat yang kita punya hanya alat Rontgen biasa bukan fluoroskopi, email: HaryDwi.HD@gmail.com ;
47. Pengguna dapat bertemu langsung dengan petugas perijinan spt perijinan yg terdahulu, lebih mudah tidak rumit;
48. Jika kami menelepon/sms/atau apapun tolong dijawab dengan segera;
49. Jika ada kekurangan dalam permohonan perijinan kami, mohon ditindak lanjuti, jangan kekurangan yang sudah kami lampirkan diminta berulang-ulang;
50. Jadi nya perijinan sesuai dengan jangka waktu yg telah ditentukan, jangan terlalu lama;
51. Helpdesk sangat sulit dihubungi, kemungkinan terhubung 5% dari 100%;
52. Konfirmasi kelengkapan dokumen baru kami dapat setelah 3 minggu yang seharusnya 3 hari dan setelah itu melalui sms mereka mengabari kami bahwa dokumen akan di evaluasi;
53. Pemberitahuan mengenai biaya tidak dilakukan pada awal proses;
54. Proses evaluasi tertunda karena petugas evaluasi dinas keluar kota, kami sarankan untuk menambah petugas evaluasi mengingat pemohon ijin cukup banyak;
55. Sangat sulit menghubungi perijinan Bapeten melalui telepon/heldesk;
56. Seringkali setelah izin transport dibayar ternyata izin belum di cetak atau ditandatangani;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 48 dari 52

	<p style="text-align: center;"> BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/ </p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

57. Pembayaran izin di BRI tidak bisa dilakukan di BRI cabang-cabang lain, hanya cabang BRI tertentu saja dan ini menyulitkan kita untuk transaksi pembayaran;
58. Pelayanan di loket perizinan harus ditingkatkan lagi kecepatannya agar antrian tidak lama;
59. Pelayanan terhadap pelanggan perizinan industri logging cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi;
60. Sebaiknya jika ada pertemuan/meeting dalam bentuk apapun hendaknya yang diundang lebih dari satu orang, karena sebagai bagian pengurusan perizinan di kantor kadang jika ada pertemuan yang dilaksanakan oleh Bapeten, ditujukan untuk direktur, informasi yang disampaikan dalam meeting tersebut tidak sampai ke bagian yang mengurus perizinan tersebut;
61. Balis online baru diaktifkan 1 minggu yang lalu untuk permohonan izin pengangkutan;
62. Untuk revisi izin lokasi harus ada form khusus supaya sesuai dengan izin transport;
63. Mohon dikeluarkan daftar dokumen yang diperlukan untuk permohonan izin perpanjangan/checklis yang ada sering berubah dan dikeluarkan tahun 2008;
64. Pemberitahuan kelengkapan dokumen diterima lebih dari 7 hari setelah dokumen diserahkan, bahkan diterima pada waktu pembayaran (mohon digunakan sarana fax atau email, jangan hanya diumumkan di website);
65. Pada awal tahun dan akhir tahun proses perizinan menjadi lama dikarenakan pejabat yang berwenang tidak ada di tempat karena sibuk rapat;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 49 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

66. Sebaiknya petugas perizinan adalah pelayan masyarakat, jangan berlaku seperti birokrat yang tidak ramah, perlu reformasi;
67. Mohon agar lampiran administrasi seperti akte, jika merupakan izin perpanjangan tidak perlu dilampirkan lagi sepanjang tidak ada perubahan;
68. Biaya/tarif tidak masalah asalkan pelayanan ditingkatkan serta keramahan dalam tugas selalu menjadi mottonya;
69. Untuk menghindari lamanya dokumen perbaikan (bolak-balik) agar disediakan konsultan (bagian perizinan) yang menguasai materi perizinan, sehingga kalau sudah diterapkan dalam dokumen dan diserahkan ke loket akan mempercepat proses evaluasi;
70. Jam kerja sebagai yang tertera di Lt.3 kantor Bapeten, seringkali tidak sesuai kenyataan, misalnya pada saat jam kerja tidak ada petugas di ruangan kerja selain satpam;
71. Jika sudah ada petugas, sering sekali tidak/kurang cekatan dalam hal menerima surat masuk, sering terjadi harus menunggu lama hanya untuk memasukkan satu surat permohonan, untunlah saat ini sudah melalui sistem online;
72. Petugas bendahara kerap sekali tidak hadir di tempat saat jam kerja, banyak alasan kenapa demikian, sementara itu tidak ada/jarang ada petugas pengganti (plt) oleh sebab urusan pembayaran macet maka urusan selanjutnya otomatis macet;
73. Jika sudah berhasil bayar (mendapatkan kuitansi resmi Bapeten) surat ijin dimaksud tidak serta merta selesai dan dapat diambil, harus memerlukan perjuangan tersendiri agar berhasil mendapatkannya, soalnya kadang pak satpam

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 50 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

bisa saja datang seraya mengembalikan kuitansi tersebut menyebutkan ijinnya belum selesai, tanpa mampu menjelaskan kenapa (memang bukan kewenangannya);

74. Petugas evaluator perlu diperkuat;

75. Pada dasarnya situasinya masih seperti hasil survei tahun 2012;

76. Dalam pengurusan izin terlalu banyaknya birokrasi yang harus dipenuhi, persyaratan yg terlalu banyak;

77. Terlalu lama surat izin diterbitkan, setelah persyaratan dan pembayaran dilakukan

- a. Contohnya: izin penggunaan radiasi/pengion RS Islam Jakarta Sukapura No.Reg 0.7778.12 sampai saat ini belum selesai, padahal persyaratan kami sudah sangat lengkap dan kami sudah melakukan pembayaran di Bank BRI, bukti transfer sudah kamikirim ke Bapeten, tapi ketika kami konfirmasi, kata petugas sedang dalam proses tunggu 1 minggu lagi, lalu setelah 1 minggu kami datang lagi juga belum selesai, disuruh tunggu lagi. Dan perlu diketahui kami menunggu sudah 3 bulan sampai saat ini izin kami belum jadi, mohon perhatiannya;

78. Pemohon lebih sering dilayani oleh satpam bukan oleh petugas, apakah Bapeten ini kantor pengelola tenaga satpam?; dan

79. Sudah jelas petugas rumah sakit yang mengurus, tapi mengapa hanya karena tidak membawa surat kuasa izin tidak diberikan, seolah-olah surat kuasa ini sangat begitu sakral yang tidak dapat diganti oleh surat pernyataan atau photocopi KTP pengurus dipinta oleh petugas Bapeten, sehingga petugas rumah

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 51 dari 52

	<p style="text-align: center;">BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120 Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275 URL : http://www.bapeten.go.id/</p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit Kerja Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN

sakit itu harus kembali tanpa membawa surat izin hanya karena tidak membawa surat kuasa, terlalu Bapeten ini.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2012	Tanggal : 22 - 12 - 2013
Revisi : 1	Hal : 52 dari 52