



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

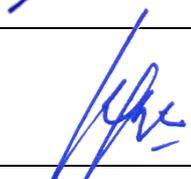
**2019**

**BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR**

Jl. Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120

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

## LEMBAR PENGESAHAN

	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Disiapkan	Zaenal Arifin, M.Si	20-12-2019	
Diperiksa	Bambang Sugiharto, SE, M.Si	23/12/19	
Disetujui	Ir. Farid Arif Binaruno, M.Eng.	6/1/20	

**TIM PERENCANA :**

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Ir. Farid Arif Binaruno, M.Eng	Biro Umum dan Organisasi
2.	Ir. Zainal Arifin, M.T	DIFRZR
3.	Ishak, M.Si	DPFRZR
4.	Dra. Taruniyati Handayani, M.Sc	DP2FRZR
5.	Dra. Dahlia Cakrawati Sinaga, M.T	DP2IBN
6.	Ir. Budi Rohman, M.Sc	DPIBN
7.	Drs. Amil Mardha, M.Eng	DIIBN

**TIM PELAKSANA :**

No.	Nama	INSTANSI
1.	Prof. Dr. Rer.nat. Heru Susanto, S.T, M.M, M.T.	UNDIP
2.	Zaenal Arifin, M.Si	UNDIP
3.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
4.	Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si	UNDIP
5.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP
6.	Isy Syabilla Rusda, S.IP	UNDIP
7.	Drs. Aris Puji Widodo, MT	UNDIP
8.	Dr Kusworo Adi, MT	UNDIP
9.	Dr Rahmat Gernowo, M.Si	UNDIP
10.	Aditya Surya Hartanti	UNDIP
11.	Lisa N Maghfiroh	UNDIP
12.	Ledi Anggara	UNDIP
13.	Ridho A	UNDIP
14.	Hedho Suryo	UNDIP
15.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
16.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP

**TIM PENGAWAS :**

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Mira W N R P, SH, M.Hum	BHHK
2.	Iswandarini, S.Kom	P2STPFRZR
3.	Rusmanto, ST, M.Si	P2STPFRZR
4.	Bambang Sugiharto, SE, M.Si	Biro Umum dan Organisasi
5.	Edhy Kuntowibowo, S.Si, M.Si	Biro Umum dan Organisasi
6.	Satria Prahara,ST	Biro Umum dan Organisasi
7.	Wita Kustiana, S.Si	DPFRZR
8.	Drs Soegeng Rahady, M.Eng	DP2FRZR
9.	Nur Isgiyanti, ST	BHHK
10.	Devi Susanti, SE, MM	BHHK
11.	Pandu Samudra, SE	BPKI
12.	Niken Pusparini, A.Md	BPKI
13.	Ririn Anggia Putri, SE	BPKI
14.	Rahmadi Januar, ST	BUO
15.	Aris Sanyoto, SKM, SP1	DP2FRZR
16.	Wiryono, ST, MT	DPIBN
17.	Bambang Eko Aryadi, ST, MT	DP2IBN
18.	Kusbandono, ST	DIIBN
19.	Akhmad Aulia Nafish	Biro Umum dan Organisasi
20.	Muhammad Andiyaksa	Biro Umum dan Organisasi
21.	Tuti Mayang Faristina	Biro Umum dan Organisasi

**LEMBAR DISTRIBUSI**

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

## KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Jakarta, Januari 2020  
Kepala Biro Umum dan Organisasi



Ir. Farid Arif Binaruno, M.Eng.

**LAPORAN AKHIR**

**SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN  
TERKAIT PROSES PERIZINAN, PERATURAN DAN  
INSPEKSI TAHUN 2019**



**OLEH:**

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

**UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2019**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Survei .....	4
1.4 Manfaat Survei .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Dimensi Kualitas .....	5
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan .....	12
2.4 Stratified Random Sampling .....	12
2.5 Analisis Cluster .....	13
2.6 Analisis Gap .....	14
2.7 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....	16
2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ).....	19
2.9 Skema Alur Proses .....	21
<b>BAB III METODOLOGI SURVEI</b>	
3.1 Ruang Lingkup Survei.....	23
3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan .....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.4 Metode Analisis.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Survei Pendahuluan .....	31
4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner.....	31
4.1.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner .....	35
4.2 Hasil Survei Akhir.....	36
4.2.1 Realisasi Pengambilan Sampel.....	36
4.2.2 Perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).....	40

4.2.3	Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN .....	44
4.2.3.1	Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR .....	44
4.2.3.2	Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR.....	45
4.2.3.3	Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR.....	47
4.2.3.4	Analisis IPA Proses Perizinan di IBN .....	48
4.2.3.5	Analisis IPA Proses Peraturan di IBN.....	
4.2.3.6	Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN.....	51
4.2.3.7	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan.....	53
4.2.3.8	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan.....	54
4.2.3.9	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan.....	56
4.2.3.10	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri .....	58
4.2.3.11	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri.....	59
4.2.3.12	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri.....	61
4.2.4	Analisis Gap Proses Pengawasan di BAPETEN .....	62
4.2.4.1	Analisis GAP Proses Perizinan di FRZR .....	63
4.2.4.2	Analisis GAP Proses Peraturan di FRZR .....	64
4.2.4.3	Analisis GAP Proses Inspeksi di FRZR .....	65
4.2.4.4	Analisis GAP Proses Perizinan di IBN .....	67
4.2.4.5	Analisis GAP Proses Peraturan di IBN .....	68
4.2.4.6	Analisis GAP Proses Inspeksi di IBN .....	69
4.2.4.7	Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Kesehatan .....	70
4.2.4.8	Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Kesehatan .....	72
4.2.4.9	Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan .....	73
4.2.4.10	Analisis GAP Proses Perizinan di Instansi Industri .....	74
4.2.4.11	Analisis GAP Proses Peraturan di Instansi Industri .....	76
4.2.4.12	Analisis GAP Proses Inspeksi di Instansi Industri .....	77
4.2.5	Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR.....	78
4.2.6	Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR.....	101
4.2.6.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan di FRZR .....	101
4.2.6.2	Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di FRZR.....	104

4.2.7	Saran dan Manfaat Proses Inspeksi BAPETEN.....	126
4.2.7.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi di FRZR .....	126
4.2.7.2	Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna Di FRZR .....	137
4.2.8	Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN .....	151
4.2.9	Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN .....	152
4.2.9.1	Saran untuk Proses Peraturan di IBN .....	152
4.2.9.2	Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di IBN .....	153
4.2.10	Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di IBN .....	154
4.2.10.1	Saran untuk Proses Inspeksi di IBN .....	154
4.2.10.2	Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di IBN .....	155
<b>BAB V KESIMPULAN</b>		
	Kesimpulan.....	156
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>		
	1. Instrumen Survei .....	158
	2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei.....	166

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	21
<b>Tabel 3.1</b>	Jadwal dan Tahapan Kegiatan .....	24
<b>Tabel 3.2</b>	Alokasi sampel terpilih dalam Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi .....	27
<b>Tabel 4.1</b>	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan .....	32
<b>Tabel 4.2</b>	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan .....	33
<b>Tabel 4.3</b>	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi .....	34
<b>Tabel 4.4</b>	Tingkatan Reliabilitas .....	35
<b>Tabel 4.5</b>	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner .....	36
<b>Tabel 4.6</b>	Cluster Propinsi Berdasarkan Banyaknya Pengguna .....	36
<b>Tabel 4.7</b>	Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2018 .....	39
<b>Tabel 4.8</b>	Karakteristik Responden .....	40
<b>Tabel 4.9</b>	Nilai IKM di Setiap Propinsi yang Tersampel .....	41
<b>Tabel 4.10</b>	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN .....	42
<b>Tabel 4.11</b>	Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) berdasarkan Unsur Pengawasan dari BAPETEN, FRZR, dan IBN .....	42
<b>Tabel 4.12</b>	Perhitungan Gap Proses Perizinan di Strata FRZR .....	63
<b>Tabel 4.13</b>	Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata FRZR .....	64
<b>Tabel 4.14</b>	Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata FRZR .....	66
<b>Tabel 4.15</b>	Perhitungan Gap Proses Perizinan di Strata IBN .....	67
<b>Tabel 4.16</b>	Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata IBN .....	68
<b>Tabel 4.17</b>	Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata IBN .....	70
<b>Tabel 4.18</b>	Perhitungan Gap Proses Perizinan Instansi Kesehatan .....	71
<b>Tabel 4.19</b>	Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Kesehatan .....	72
<b>Tabel 4.20</b>	Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Kesehatan .....	73
<b>Tabel 4.21</b>	Perhitungan Gap Proses Perizinan Instansi Industri .....	75
<b>Tabel 4.22</b>	Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Industri .....	76
<b>Tabel 4.23</b>	Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Industri .....	77

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b>	Diagram IPA Proses Perizinan FRZR .....	44
<b>Gambar 4.2</b>	Diagram IPA Proses Peraturan FRZR .....	45
<b>Gambar 4.3</b>	Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR .....	47
<b>Gambar 4.4</b>	Diagram IPA Proses Perizinan IBN .....	48
<b>Gambar 4.5</b>	Diagram IPA Proses Peraturan IBN .....	50
<b>Gambar 4.6</b>	Diagram IPA Proses Inspeksi IBN .....	52
<b>Gambar 4.7</b>	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan .....	53
<b>Gambar 4.8</b>	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan .....	55
<b>Gambar 4.9</b>	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan .....	57
<b>Gambar 4.10</b>	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri .....	58
<b>Gambar 4.11</b>	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri .....	60
<b>Gambar 4.12</b>	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri .....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja suatu layanan dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, maka pengguna merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pengguna merasa puas. Memuaskan masyarakat pengguna adalah keinginan setiap lembaga publik. Selain sebagai faktor penting bagi tumbuhnya kepercayaan terhadap pemerintah, memuaskan kebutuhan masyarakat adalah amanat undang-undang yang harus dilakukan oleh setiap lembaga publik di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Selanjutnya berdasarkan Permen PAN No. 14 Tahun 2017, penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) merupakan salah satu lembaga penyelenggara layanan publik. BAPETEN wajib berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna penerima pelayanan jasa BAPETEN dari waktu ke waktu. Untuk pelaksanaannya maka dilakukan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari survei terhadap tiga

tugas pokok BAPETEN yang dapat direpresentasikan dalam kegiatan peraturan, perizinan dan inspeksi. Survei tersebut akan dilakukan dalam rangka mengetahui apakah kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan BAPETEN, baik berbentuk barang ataupun jasa, telah dapat berguna dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, khususnya pengguna atau pemanfaat sumber radiasi pengion.

Untuk layanan perizinan, BAPETEN secara berturut-turut telah melakukan survei kepuasan pengguna sejak tahun 2012. Survei tersebut telah dilakukan oleh Unit Kerja BAPETEN yang dianggap independen yaitu Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (P2STPFRZR). Survei yang diselenggarakan oleh P2STPFRZR mengacu pada Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Surat Edaran Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dilakukan secara berkala sekali dalam setahun. Hasil IKM yang diperoleh secara berturut adalah sebagai berikut: tahun 2012 nilai IKM BAPETEN sebesar 2,72 atau nilai konversi 68,34; tahun 2013 nilai IKM BAPETEN sebesar 2,64 atau nilai konversi 66,03; tahun 2014 nilai IKM BAPETEN sebesar 2,65 atau nilai konversi 66,12. Pada Tahun 2015 fungsi pengawasan yang berupa peraturan dan inspeksi baik untuk strata FRZR dan IBN juga menjadi bagian yang dinilai dan P2STPFRZR berkoordinasi dengan pihak yang lebih independen yang berada di luar BAPETEN. Hasil IKM yang diperoleh sebesar 75,16. Survei Kepuasan Proses Pengawas pada tahun 2015 lebih fokus pada hal-hal yang lebih krusial untuk peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan sistem serta dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur standar tingkat layanan publik yang diberikan BAPETEN kepada pengguna oleh unit kerja Perizinan, Inspeksi dan Peraturan.

Mulai awal tahun 2016, BAPETEN telah menerapkan sistem online dalam pengajuan izin. Aplikasi perizinan yang digunakan diberi nama BAPETEN *Licensing and Inspection System* (BaLIS). Dengan sistem ini pengguna tidak lagi berhubungan secara langsung dengan personel BAPETEN di bagian perizinan. Semua dokumen terkait pengajuan sebuah izin cukup diunggah melalui aplikasi tersebut. Aplikasi ini menurut BAPETEN memiliki keuntungan karena lebih cepat, lebih transparan, lebih efisien dan efektif, serta ramah lingkungan. Survei kepuasan

pengguna terhadap kinerja BAPETEN terkait dengan perzinan, peraturan dan inspeksi tahun 2016, dilakukan diantaranya untuk mendapatkan respon balik dari pengguna terhadap kinerja sistem perizinan online yang telah dirtancang oleh BAPETEN tersebut. Namun karena sisten perizinan online ini baru diterapkan dan belum semua instansi menggunakannya maka alat ukur terhadap kinerja proses perizinan masih merupakan kombinasi antara komponen-komponen online dan manual. Pada tahun 2016 nilai IKM yang diperoleh BAPETEN sebesar 77,5.

Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN tahun 2017 dilakukan bekerja sama dengan Badan Pengelola Training Centre Universitas Diponegoro (BPTC UNDIP) berdasarkan surat perjanjian kerjasama nomor 016/KS 00 01/BHO PKS/V/2017 dan 3790/UN7.P/KS/2017 tertanggal 22 Juni 2017. Alat ukur (kuesioner) pada tahun 2017 ini mengalami sedikit modifikasi disemua proses pengawasan. Pada bagian perizinan alat ukur yang digunakan ada dua versi. Versi pertama hanya digunakan pada strata FRZR dimana komponen yang digunakan terkait perizinan online. Versi kedua digunakan di strata IBN dimana komponen yang digunakan terkait dengan perizinan secara manual. Selain itu alat ukur pada kedua strata tersebut ditambahi dengan komponen baru yaitu pernyataan mengenai keadilan yang diterapkan disemua lapisan pengguna. Pada tahun 2017 nilai IKM yang diperoleh BAPETEN mengalami kenaikan dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2016, yaitu menjadi 79,5.

Pada tahun 2018, survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN dilaksanakan melalui kerjasama antara Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Diponegoro (LPPM Undip) dengan BAPETEN berdasarkan surat perjanjian kerjasama nomer 001/KS 00 01/BHO PS/V/2018 dan 2583/UN7.P4.3/KS/2018 tertanggal 15 Mei 2018. Kegiatan survei pada tahun ini dilakukan di 11 propinsi yang tersebar secara proporsional berdasarkan banyaknya instansi pengguna. Survei kepuasan tahun 2018 ini, dilakukan pendalaman terhadap komponen-komponen yang digunakan pada proses perizinan, proses peraturan, maupun proses inspeksi. Pendalaman ini dilakukan dalam rangka untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap terkait komponen-komponen yang digunakan didalam survei. Responden tidak hanya diminta untuk memberikan penilaian terhadap kinerja BAPETEN pada suatu komponen, namun juga diminta

untuk memberikan penjelasan lebih detail, terutama jika responden memberikan penilaian yang tidak baik pada komponen yang bersesuaian.

Pada tahun 2019 ini, survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN kembali dilaksanakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Diponegoro. Materi survei hampir sama dengan materi survei pada tahun 2019. Perubahan kecil dilakukan terkait dengan bata-batas skor penilaian.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan paparan pada bagian latar belakang survei ini berguna untuk menjawab pertanyaan:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan, dan inspeksi terhadap pengguna atau pemegang izin BAPETEN Tahun 2018? Kualitas pelayanan pada ketiga proses di atas diukur di strata FRZR dan IBN.
2. Dalam hal apa saja dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan maupun dikontrol dalam pelayanan proses pengawasan yang diberikan BAPETEN ?

## **1.3 Tujuan Survei**

Survei ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

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

## **1.4 Manfaat Survei**

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

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Dimensi Kualitas**

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

1. Performance (Kinerja)

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

2. Features (Fitur)

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

3. Reliability (Kehandalan)

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

4. Conformance (Kesesuaian)

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

5. Durability (Ketahanan)

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

6. Serviceability

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

7. Aesthetics (Estetika/keindahan)

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

8. Perceived Quality (Kesan Kualitas)

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

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

1. Dimensi Bukti Langsung (Tangible)

Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Misalnya sebuah bus pariwisata, maka fasilitas fisiknya seperti

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

2. Dimensi Kehandalan (Reliability)

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

3. Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)

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

4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi assurance ini menyangkut kesopanan dari para staf dalam memperlakukan konsumen. Yang lain adalah bahwa pemberi jasa dapat memberikan kepastian kepada konsumen bahwa risiko telah diminimalisir sedemikian sehingga mereka terbebas dari bahaya yang mungkin timbul sehubungan dengan jasa yang dikonsumsi. Staf pemberi jasa merupakan orang-orang yang memang dapat dipercaya dan karenanya konsumen yakin.

Dimensi ini kadang-kadang dirinci menjadi dimensi courtesy, dimensi keamanan (security) dan dimensi kepercayaan (credibility)

5. Dimensi empati

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

6. Dimensi Pemahaman terhadap Pelanggan

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

## 2.2 Kepuasan Pelanggan

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

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

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

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

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

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan menurut ahli:

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

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

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

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

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

1. Sistem keluhan dan saran

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

2. Ghost shopping

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

3. Lost customer analysis

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

4. Survei kepuasan pelanggan

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

### 2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan

Zeithamal (2004) merumuskan kepuasan konsumen sebagai “*customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*”. Dengan demikian kepuasan konsumen merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan jasa / produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa / produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan.

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

### 2.4 Stratified Random Sampling

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

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

## 2.5 Analisis Cluster

Menurut Hair, *et al.* (2006), analisis kluster merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mengelompokkan sekumpulan objek ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Objek diklasifikasikan ke dalam satu atau lebih kluster sehingga objek-objek yang berada di dalam kluster akan mempunyai kemiripan atau kesamaan karakter. Solusi kluster secara keseluruhan bergantung pada variabel-variabel yang digunakan sebagai dasar untuk menilai kesamaan. Kluster sendiri didefinisikan sebagai sejumlah objek yang mirip yang dikelompokkan secara bersama.

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

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

Tidak seperti metode hirarki, metode non-hirarki dimulai dengan memilih nilai kluster awal sesuai dengan jumlah yang diinginkan, kemudian objek digabungkan ke dalam kluster-kluster tersebut (Sallu, 2014). Metode *K-Means* yaitu metode yang mengelompokkan data ke dalam  $k$  kluster, dimana  $k$  adalah banyaknya kluster yang ditentukan sendiri oleh peneliti sesuai tujuan penelitian. Kelebihan menggunakan metode non-hirarki adalah dapat dilakukan lebih cepat

daripada metode hirarki dan lebih menguntungkan jika jumlah observasi besar (sampel besar). Sedangkan kelemahan menggunakan metode non-hirarki adalah jumlah kluster harus ditentukan terlebih dahulu.

## 2.6 Analisis Gap

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

1. Kesenjangan Persepsi Manajemen

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

2. Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

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

3. Kesenjangan Penyampaian Jasa

Kesenjangan antara spesifikasi mutu dan pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan. Keberadaan kesenjangan tersebut diakibatkan oleh

ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar mutu pelayanan.

4. Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

Kesenjangan ini adalah kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan tersebut terbentuk karena tidak memadainya komunikasi horizontal, adanya kecenderungan memberikan janji yang berlebihan.

5. Kesenjangan dalam Pelayanan yang Dirasakan

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

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

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

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

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

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

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

Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.

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

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

Parasuraman dkk. (1985) menggunakan lima dimensi jasa yang telah disebutkan di atas untuk mengukur kualitas jasa. Dengan analisis tersebut, perusahaan tidak hanya dapat menilai kualitas keseluruhan jasa yang dipersepsikan pelanggan, namun juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

### **2.7 Important Performance Analysis (IPA)**

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

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

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

Pendapat ini juga didukung oleh Lovelock (2004), yang menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* merupakan alat manajemen yang sangat berguna dalam mengarahkan sumber daya yang terbatas ke area dimana peningkatan

performa akan memberikan efek yang sangat besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall satisfaction*).

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

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

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

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

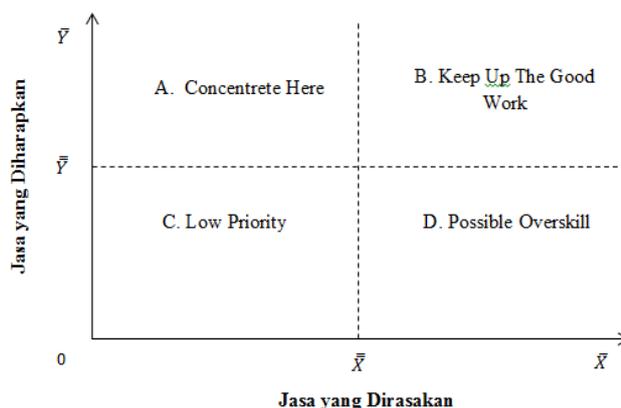
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

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

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

dengan  $p$  merupakan banyaknya variabel indikator.

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



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

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

## **2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction Index*)**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan sebuah konsep multidimensional. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat membutuhkan sejumlah faktor yang terdiri dari variabel manifest dan variabel laten. Variabel laten adalah konsep yang diukur untuk menentukan kepuasan pelanggan. Variabel-variabel ini tidak bisa diukur langsung dan dapat diukur dengan

variabel manifest. Variabel laten memiliki hubungan sebab-akibat dalam sebuah model indeks kepuasan masyarakat (Turkylmaz dan Ozkan, 2007).

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

a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

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

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

dimana:

n = jumlah responden

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

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

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

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

dimana:

n = jumlah responden

$X_i$  = nilai kenyataan atribut  $X_i$  menurut responden ke-j

c) Membuat *Weight Factor* (WF)

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

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

d) Membuat *Weight Score* (WS)

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

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

e) Menentukan CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

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

dimana:

p = banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

Nilai IKM dalam survey ini dibagi kedalam 4 kriteria sesuai dengan Kepmenpan No 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (IKM). Kriteria-kriteria tersebut seperti tertera dalam Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1. Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,0640	65,76 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

## 2.9 Skema Alur Proses

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

1. Koordinasi antara BAPETEN dan BPTC Universitas Diponegoro sebagai pelaksana kegiatan pelaksanaan survei. Kegiatan ini dilakukan untuk menyamakan persepsi, mencakup pembahasan rencana kerja/pelaksanaan, lingkup pekerjaan, metode yang digunakan dan keluaran (output) yang diharapkan.
2. Melakukan studi literatur tentang kondisi kepuasan pengguna yang bersumber dari beberapa literatur pustaka ilmiah, hasil kajian, kajian, dan dari berbagai sumber lainnya. Informasi yang dibutuhkan meliputi Indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan yang diterima.
3. Menyusun materi survei, jadwal, kuisisioner dan metode survei. Sebelumnya terlebih dulu dibuat kerangka alur pikir untuk melaksanakan kajian dan selanjutnya membuat/menyusun materi survei, jadwal, kuesioner dan metoda survei yang dibutuhkan untuk kajian. Survei pengumpulan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN dilakukan kepada pengguna yang mendapatkan pengawasan dengan jumlah sampel 350 instansi yang mewakili populasi seluruh instansi pengguna BAPETEN yang dilaksanakan di 11 Propinsi (DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kepulauan Riau, Sumatra Selatan, Sumatra Barat, Kalimantan Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Bali). Adapun tata cara dan petunjuk pelaksanaan survei mengacu pada metode dan petunjuk survei yang sebelumnya sudah disiapkan, termasuk kuesioner.
4. Pelaksanaan Survei.  
Kegiatan survei diawali dengan melaksanakan studi pendahuluan berupa uji coba kuesioner untuk mendapatkan kuesioner final yang akan digunakan untuk mendapatkan informasi terkait kepuasan konsumen BAPETEN. Setelah itu ditentukan jumlah responden yang akan disurvei, sebaran lokasi, jenis layanan yang diterima, dan selanjutnya dilakukan survei pada objek dengan instrument utama berupa kuesioner.
5. Analisis Data Survei.  
Kegiatan ini dilaksanakan setelah semua data lapangan terhimpun, guna menampilkan perbandingan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan public serta menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pengawasan BAPETEN.



## **BAB III**

### **METODOLOGI SURVEI**

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

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2019 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survey dilakukan di 7 propinsi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur, dan Sumatra Utara. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) di lakukan di Propinsi Jawa Tengah.

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

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

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

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

Tabel 3.1. Jadwal dan Tahapan Kegiatan

No	Tanggal	Uraian Kegiatan
1	20 Mei 2019	Penandatanganan PKS
2	5 Juli 2019	Penyusunan Draft Kuesioner
3	7 Juli 2019	Penyusunan Kerangka Sampel
4	10 Juli 2019	Rapat Internal Persiapan Uji Coba Kuesioner
5	26 Juli 2019	Pelaksanaan Uji Coba Kuesioner
6	29 Juli 2019	Rapat Koordinasi Hasil Uji Coba Kuesioner
7	Agustus – Oktober 2019	Pelaksanaan Pencacahan ke Lapangan dan Quality Control
8	1 Agustus 2019	Entry Data Hasil Pencacahan
9	5 Agustus 2019	Pengolahan Data Sampel, tabulasi dan penyusunan indeks
10	10 Agustus 2019	Analisis dan Penyusunan Laporan antara
11	25 Agustus 2019	Pengiriman Laporan Antara via email
12	September 2019	Rapat koordinasi Laporan antara
13	30 Oktober 2019	Penyusunan Laporan Akhir
14	2 Nopember 2019	Rapat Koordinasi Laporan Akhir
15	15 Nopember 2019	Penyerahan Laporan Akhir Kegiatan Survei

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

#### Prosedur Pengambilan Data

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2019 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survey dilakukan di 7 propinsi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur, dan Sumatra Utara. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) di lakukan di Propinsi Jawa Tengah.

Penentuan kesembilan propinsi tersebut dilakukan dengan terlebih dahulu mengelompokkan propinsi-propinsi di seluruh Indonesia menjadi beberapa cluster

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

### **Sumber Data**

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

### **Populasi**

Populasi target dalam survei ini adalah semua pemegang izin dari BAPETEN baik di strata FRZR maupun IBN. Dalam strata FRZR, instansi pemegang izin dari

BAPETEN terdiri atas instansi kesehatan dan industri. Strata FRZR berada di seluruh propinsi, sedangkan strata IBN hanya berada di DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, dan Banten.

### Sampel

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

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

$$n = \frac{\chi^2 NP(1 - P)}{d^2(N - 1)} + \chi^2 P(1 - P)$$

dimana:

$n$  = ukuran sampel yang dibutuhkan

$\chi^2$  = nilai tabel Chi Square dengan derajat bebas 1 pada tingkat kepercayaan yang diinginkan (biasanya digunakan 3,841)

$N$  = ukuran populasi

$P$  = proporsi populasi (diasumsikan 0.5 karena hal ini akan menghasilkan ukuran sampel yang maksimal)

$d$  = derajat akurasi (biasanya digunakan 0.05)

Setelah dilakukan penghitungan diperoleh bahwa jumlah sampel minimum yang harus dipenuhi adalah sebanyak 346 instansi pemegang izin BAPETEN. Namun untuk menjaga dari kemungkinan *non-response* yang besar, maka ukuran sampel diperbanyak menjadi 350. Selanjutnya dari sebanyak 350

sampel tersebut dialokasikan ke setiap strata diseluruh propinsi sehingga sampelnya adalah seperti terlihat pada Tabel 3.2. Dari 350 sampel tersebut seluruhnya berasal dari strata FRZR, sedangkan strata IBN akan dilakukan sensus.

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

No	Propinsi	Ukuran Populasi	Ukuran Sampel
1	DKI Jakarta	707	80
2	Jawa Barat	704	75
3	Jawa Tengah	380	54
4	Jawa Timur	430	55
5	Sumatera Utara	41	9
6	Kalimantan Timur	38	9
7	Sulawesi Selatan	17	7

### 3.4 Metode Analisis

#### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

- a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

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

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

dimana:

n = jumlah responden

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

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

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

$$MSS_i = \frac{(\sum_{j=1}^n X_{ij})}{n} \quad i = 1, 2, \dots p$$

dimana:

n = jumlah responden

X<sub>ij</sub> = nilai kenyataan atribut X<sub>i</sub> menurut responden ke-j

c) Membuat *Weight Factor* (WF)

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

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

d) Membuat *Weight Score* (WS)

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

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

e) Menentukan CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

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

dimana :

p = banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

## Importance-Performance Analysis (IPA)

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

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

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

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

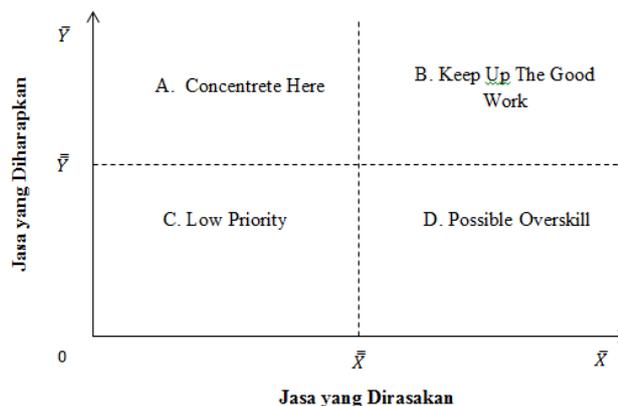
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

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

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

dengan  $p$  merupakan banyaknya atribut yang digunakan.

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



## Analisis Gap

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

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

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

### **4.1 Hasil Survei Pendahuluan**

#### **4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner**

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

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

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

dengan:

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

N : banyak subyek

X : skor item

Y : skor total

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

H0: skor butir pertanyaan tidak berkorelasi dengan skor faktor

H1: skor butir pertanyaan berkorelasi dengan skor faktor

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

Pengujian kuesioner pada survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait perizinan, peraturan dan inspeksi Tahun 2018 dilakukan pada 3 bagian utama dari fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga instrumen ada di Tabel 4.1 , Tabel 4.2 , dan Tabel 4.3.

Tabel 4.1. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan

No	Unsur Perizinan	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Alur Perizinan	0,784	Valid
2	Persyaratan Perizinan	0,752	Valid
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	0,820	Valid
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	0,671	Valid
5	Keandalan sistem perizinan	0,770	Valid
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sitem online	0,431	Valid
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	0,674	Valid
8	Etika dalam berkomunikasi	0,656	Valid

9	Kewajaran biaya perizinan	0,373	Valid
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0,464	Valid
11	kecepatan penanganan pengaduan	0,704	Valid
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	0,613	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,520	Valid

Tabel 4.2. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan

No	Unsur	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	0,513	Valid
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	0,930	Valid
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	0,360	Valid
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	0,376	Valid
5	Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	0,424	Valid
6	Kejelasan isi peraturan Bapeten	0,420	Valid
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia	0,366	Valid
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	0,435	Valid
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	0,403	Valid
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	0,428	Valid
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	0,435	Valid

12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	0,489	Valid
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	-------

Tabel 4.3. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi

No	Unsur	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	0,636	Valid
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	0,620	Valid
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	0,758	Valid
4	Kelengkapan identitas inspektur	0,861	Valid
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	0,758	Valid
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	0,843	Valid
7	Perlengkapan Inspeksi	0,859	Valid
8	Etika Inspektur	0,844	Valid
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	0,752	Valid
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	0,732	Valid
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	0,769	Valid
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	0,921	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,762	Valid

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

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

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

#### 4.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen (Kuesioner)

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

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

dengan:

$\alpha$  : koefisien reliabilitas

k : banyak item

$s_j^2$  : varian responden untuk item ke-j

$s_t^2$  : varian skor total

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

Tabel 4.4. Tingkatan Reliabilitas

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

Pengujian reliabilitas kuesioner pada Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN terkait Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2018 akan dibagi menjadi 3 pengujian meliputi masing-masing fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga bagian pernyataan disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

<b>Penilaian Jenis Proses</b>	<b>Nilai Cronbach's Alpha</b>		
	<b>Kriteria</b>	<b>Total Item</b>	
Perizinan	0,873	Baik	13
Peraturan	0,884	Baik	12
Inspeksi	0,926	Baik	13

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

## **4.2 Hasil Survei Akhir**

### **4.2.1. Realisasi Pengambilan Sampel**

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2019 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survei ini dilakukan di 7 propinsi meliputi, Kalimantan Timur, Sumatera Utara, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Sulawesi Selatan.

Penentuan ketujuh propinsi tersebut dilakukan dengan terlebih dahulu mengelompokkan propinsi-propinsi di seluruh Indonesia menjadi beberapa cluster berdasarkan wilayah geografis pemegang izin dari BAPETEN. Dengan menggunakan metode cluster diketahui bahwa propinsi-propinsi di seluruh

Indonesia dikelompokkan menjadi 4 cluster yang distribusinya seperti pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Cluster Propinsi Berdasarkan Banyaknya Pengguna

<b>Cluster</b>	<b>Propinsi</b>	<b>Proporsi Pengguna</b>	<b>Propinsi yang Tersampel</b>
1	Banten D.I. Yogyakarta DKI Jakarta Jawa Barat Jawa Tengah Jawa Timur	71%	DKI Jakarta Jawa Barat Jawa Tengah Jawa Timur
2	Kalimantan Barat Kalimantan Selatan Kalimantan Tengah Kalimantan Timur Kalimantan Utara	5%	Kalimantan Timur
3	Nanggroe Aceh Darusalam Bengkulu Sumatera Utara Sumatra Barat Sumatra Selatan Jambi Kepulauan Bangka Belitung Kepulauan Riau Lampung Riau	15%	Sumatra Utara
4	Maluku Maluku Utara Nusa Tenggara Barat Nusa Tenggara Timur Bali Papua Papua Barat	5%	-
	Sulawesi Barat Sulawesi Selatan Sulawesi Tengah Sulawesi Tenggara Sulawesi Utara Gorontalo	4%	Sulawesi Selatan

Selanjutnya dari masing-masing cluster akan dipilih secara proporsional menggunakan teknik sampling berpeluang proporsional yang artinya bahwa setiap unit terpilih sebagai sampel berdasarkan besar kecilnya ukuran variabel pembantunya yang dalam hal ini adalah banyaknya instansi pengguna BAPETEN di masing-masing propinsinya. Semakin banyak instansi pengguna pada unit sampling (propinsi) maka peluang untuk terpilih sebagai sampel juga akan semakin besar. Propinsi yang terpilih untuk dilakukan survei ada di Tabel 4.6. Sedangkan informasi mengenai persepsi terhadap kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi diperoleh melalui orang yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan perizinan, yang mengerti peraturan-peraturan terkait BAPETEN serta pernah di inspeksi. Jika orang tersebut hanya mengerti sebagian dari ketiga proses tersebut maka dia dapat meminta bantuan dari rekan kerjanya yang memahami proses pengawasan yang berkaitan.

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

Pengambilan sampel dilakukan dari bulan Juli 2018 sampai dengan 29 Oktober 2018. Realisasi instansi yang berhasil diwawancarai menunjukkan adanya over target dari target yang telah direncanakan. Hal ini dikarenakan pada saat mengundang instansi untuk dikumpulkan di suatu lokasi, biasanya lebih banyak dari target untuk lokasi tersebut. Sebagai contoh untuk daerah Sumatra Barat, target yang ditetapkan adalah 9 instansi namun yang diundang sebanyak 20 instansi dan yang hadir ada 17 instansi. Secara keseluruhan instansi yang

berhasil disurvei adalah 357 instansi kesehatan, 19 instansi industri dan 19 IBN. Realisasi jumlah responden di setiap propinsi dan strata selengkapnya ada di Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN terkait proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2019

No	Propinsi	Ukuran Populasi	Ukuran Sampel	Realisasi Sampel
1	DKI Jakarta	707	98	92
2	Jawa Barat	704	98	86
3	Jawa Tengah	380	53	53
4	Jawa Timur	430	60	69
5	Sumatera Utara	61	20	20
6	Kalimantan Timur	38	11	13
7	Sulawesi Selatan	17	10	18

Berikut adalah data responden berdasarkan jabatan/posisi yang terlibat dalam pengisian kuesioner dan jenis instansi yang telah berhasil dikumpulkan dari 7 Propinsi (DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Utara, Kalimantan Timur, Sulawesi Selatan) melalui koesioner. Tabel 4.8 menyajikan data karakteristik umum responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4.8. Karakteristik Responden

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Administrasi	4	1%
Branch Operation Supervisor	4	1%
Manajer	7	2%
Kepala Unit	23	7%
Kasie	7	2%

Radiografer dan PPR	218	62%
Staff	23	7%
Fisika Medik	35	10%
Penanggung Jawab	2	1%
Koordinator penunjang medis	28	8%

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

#### 4.2.2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

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

dengan n adalah jumlah responden dan  $Y_{ij}$  adalah nilai harapan atribut  $Y_i$  menurut responden ke-j. MIS adalah nilai rata-rata tingkat harapan konsumen pada tiap unsur. Nilai IKM diperoleh dengan mengikuti prosedur yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, yaitu dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index*. Mutu pelayanan dari setiap proses pelayanan di BAPETEN ditentukan berdasarkan PERMENPAN NO 14 Tahun 2017 yang tabelnya juga sudah diberikan pada BAB II. Perhitungan IKM berdasarkan 351 responden yang tersebar di 7 propinsi ada di Tabel 4.9 sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan formula pada BAB III, diketahui bahwa nilai IKM secara keseluruhan untuk BAPETEN adalah 3,35. Nilai tersebut diperoleh dari 351 responden yang tersebar di 7 propinsi yang terpilih menjadi sampel. Nilai IKM disetiap propinsi secara lengkap ditampilkan di Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Nilai IKM di Setiap Propinsi yang Tersampel

Propinsi	IKM
DKI Jakarta	3,31

Jawa Barat	3,35
Jawa Tengah	3,36
Jawa Timur	3,38
Sumatera Utara	3,39
Kalimantan Timur	3,37
Sulawesi Selatan	3,39

Dari Tabel 4.9 di atas diketahui bahwa nilai IKM BAPETEN di setiap propinsi yang tersampel berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017, semuanya dalam mutu pelayanan baik. Hal ini didasarkan pada nilai IKM 7 propinsi yang berada pada interval 3,0644 – 3,532. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BAPETEN di ketujuh propinsi yang tersampel berada dalam kategori baik. Disamping itu diketahui pula bahwa diantara 7 propinsi yang tersampel, nilai IKM di Propinsi Sumatera Utara dan Sulawesi Selatan adalah yang tertinggi, yaitu 3,90. Sedangkan nilai IKM di Propinsi DKI Jakarta adalah yang paling rendah, yaitu 3,31.

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

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

<b>Strata</b>	<b>IKM</b>
BAPETEN	3,35
FRZR	3,35
IBN	3,43

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh MENPAN No 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan BAPETEN adalah 3,35. Nilai ini termasuk kedalam mutu pelayanan B yakni BAPETEN secara umum telah mempunyai kinerja pelayanan yang baik menurut persepsi masyarakat. Begitu juga dengan nilai indek kepuasan masyarakat terhadap strata FRZR dan strata IBN termasuk dalam kategori dengan mutu pelayanan B, yakni dengan kinerja unit pelayanan baik. Artinya, menurut persepsi

masyarakat, strata FRZR maupun IBN keduanya secara umum telah menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.

Sementara jika ditinjau per unsur pelayanan, nilai indeks kepuasan masyarakat baik secara keseluruhan BAPETEN, FRZR dan IBN diperoleh pada Tabel 4.11.

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

<b>Unsur Pengawasan</b>	<b>BAPETEN</b>	<b>FRZR</b>	<b>IBN</b>
Perizinan	3,34	3,33	3,45
Peraturan	3,29	3,29	3,36
Inspeksi	3,41	3,41	3,47

Tabel 4.10. menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,34. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap proses peraturan sebesar 3,29 dan proses inspeksi sebesar 3,41. Ditinjau dari setiap unsur pelayanannya, nilai indeks kepuasan masyarakat secara umum terhadap BAPETEN masih dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan BAPETEN telah menunjukkan kinerja yang baik.

Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,33. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap proses peraturan sebesar 3,29 dan proses inspeksi sebesar 3,41. Nilai indeks kepuasan pengguna FRZR masih dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan bagian FRZR telah menunjukkan kinerja yang baik.

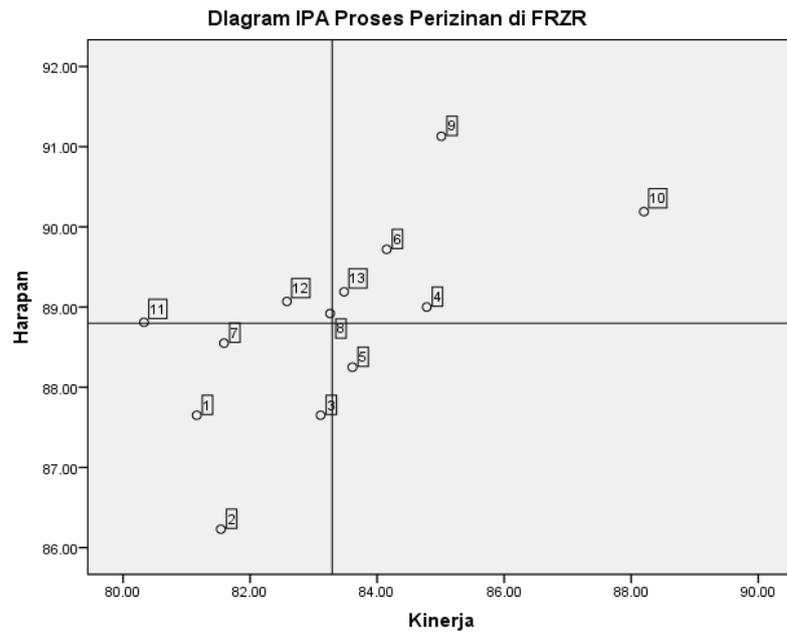
Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,45. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap proses peraturan sebesar 3,36 dan proses inspeksi sebesar 3,47. Nilai indeks kepuasan pengguna IBN termasuk dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan bagian IBN sudah baik.

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

#### **4.2.3. Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN**

##### **4.2.3.1. Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR**

Hasil analisis pelayanan perizinan di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 83,29. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,80. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.1 di bawah ini.



Gambar 4.1. Diagram IPA Proses Perizinan FRZR

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

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

Item etika dalam berkomunikasi (8), kecepatan penanganan pengaduan (11), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).

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

Item kemudahan memantau status permohonan perizinan (4), keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada saat online (6), kewajaran biaya perizinan (9), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

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

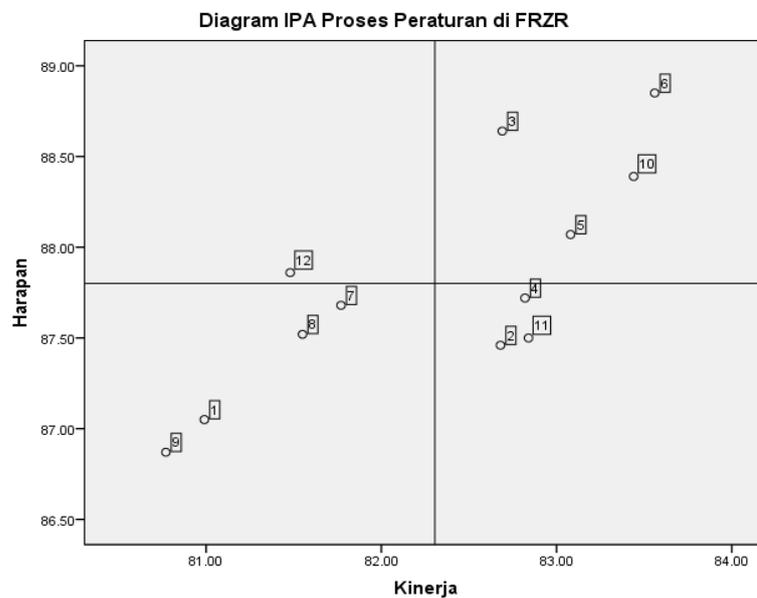
Item alur perizinan (1), persyaratan perizinan (2), kemudahan akses terhadap sistem perizinan online (3), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7).

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

Item keandalan sistem perizinan (5).

#### 4.2.3.2. Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR

Hasil analisis pelayanan peraturan di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 82,31. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,80. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.2 di bawah ini.



Gambar 4.2. Diagram IPA Proses Peraturan FRZR

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

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

Item kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (12).

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

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

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

Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9).

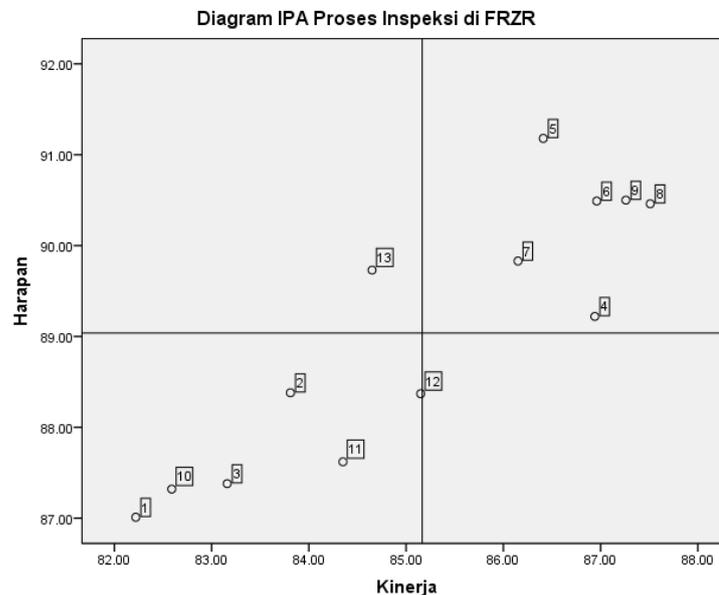
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Item keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11).

#### **4.2.3.3. Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR**

Hasil analisis pelayanan inspeksi di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 85,17. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,04. Posisi

relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.3.



Gambar 4.3. Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR

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

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

Item keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna. (13).

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4), kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kompetensi SDM inspektur BAPETEN (6), perlengkapan inspeksi (7), etika inspektur (8), pembinaan inspektur kepada pengguna (9).

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

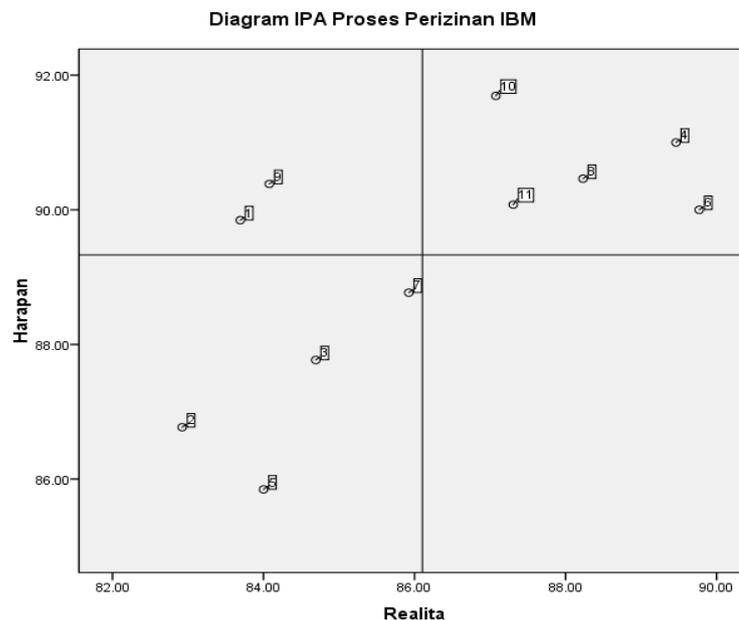
Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), keefektifan Laporan Keselamatan

Fasilitas (LKF) (3), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11).

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut  
Item kesesuaian substansi laporan hasil inspeksi dengan peraturan (12).

#### 4.2.3.4. Analisis IPA Proses Perizinan di IBN

Hasil analisis pelayanan perizinan di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,10 Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,33. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.4 di bawah ini.



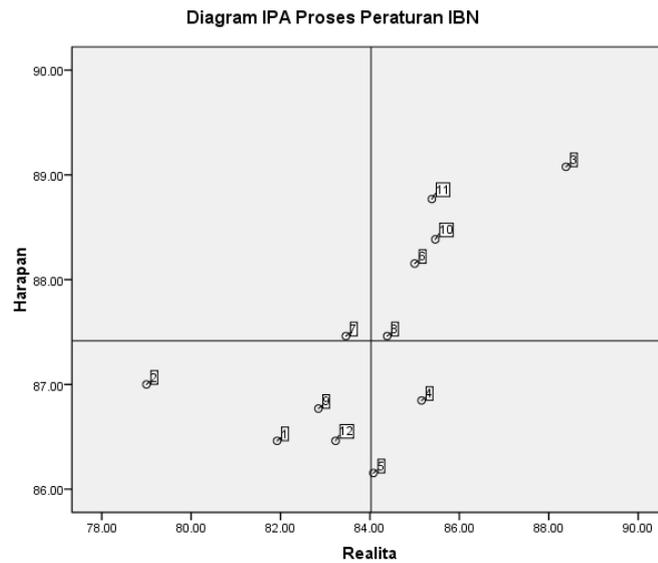
Gambar 4.4. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi IBN

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

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**  
Item alur Perizinan (1), Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan (9).
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**  
Item etika petugas dalam pelayanan perizinan (4), kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (6), keamanan proses perizinan (8), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (10), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (11).
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**  
Item persyaratan Perizinan (2), kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (3), kewajaran biaya perizinan (5), kenyamanan lingkungan perizinan (7).
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut.**  
Tidak ada item di kuadran ini.

#### **4.2.3.5. Analisis IPA Proses Peraturan di IBN**

Hasil analisis pelayanan peraturan di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 84,03. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,42. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan reponden diperlihatkan dalam Gambar 4.5 di bawah ini.



Gambar 4.5. Diagram IPA Proses Peraturan IBN

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

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

Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7).

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

Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan (3), kejelasan isi peraturan BAPETEN (6), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM (8), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11).

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

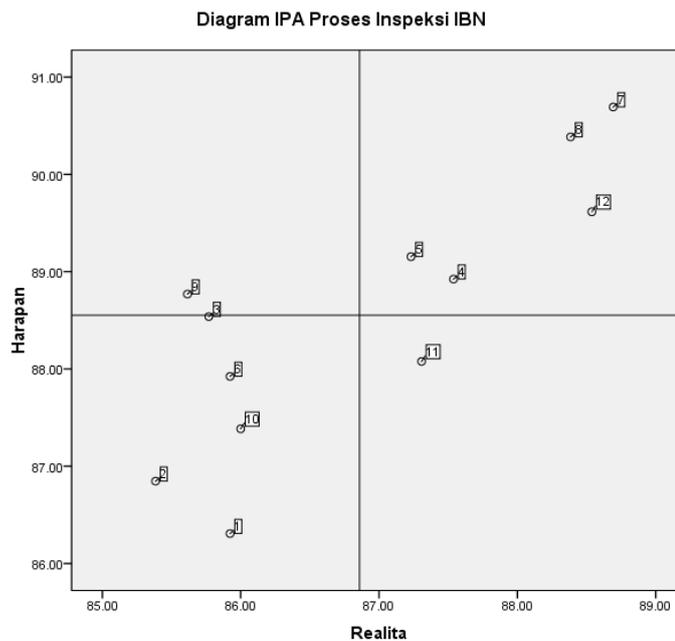
Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan pemegang

izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8). Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (12).

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut  
Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5).

#### 4.2.3.6. Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN

Hasil analisis pelayanan inspeksi di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,86. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,55. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden dalam Gambar 4.6.



Gambar 4.6. Diagram IPA Proses Inspeksi IBN

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

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

Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (9).

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

Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (4), kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (5), etika Inspektur (7), pembinaan inspektur kepada pengguna (8), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12).

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

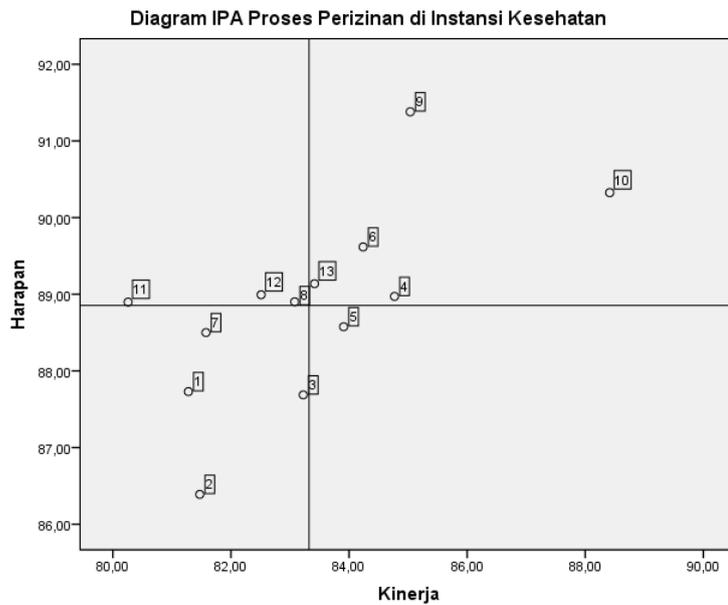
Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), kelengkapan identitas inspektur BAPETEN (3), perlengkapan Inspeksi (6), kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (10).

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

Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11).

#### **4.2.3.7. Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan**

Hasil analisis pelayanan perizinan di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 83,32. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,86. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.7 di bawah ini.



Gambar 4.7. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan

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

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

Item Etika dalam berkomunikasi (8), Kecepatan penanganan pengaduan (11), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12).

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

Item Kemudahan memantau status permohonan izin (4), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sitem online (6), Kewajaran biaya perizinan (9), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).

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

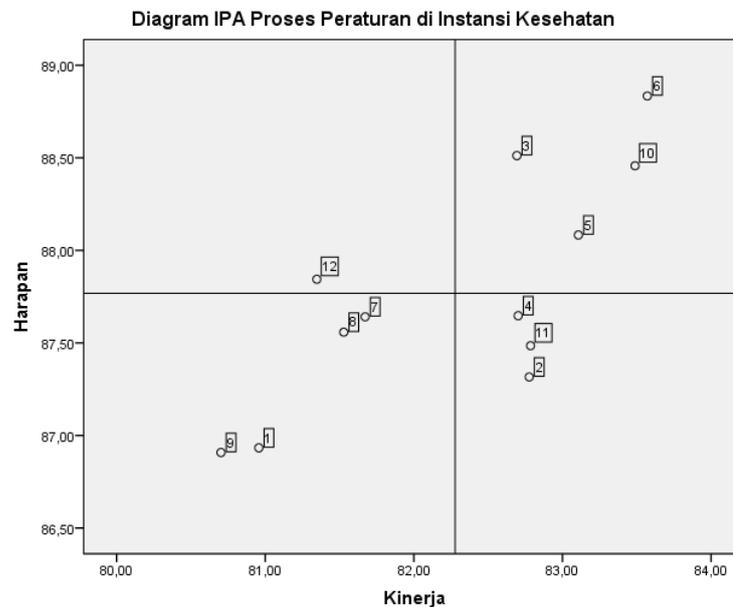
Item Alur perizinan (1), Persyaratan perizinan (2), Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online (3), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7).

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

Item Kendala sistem perizinan (5)

#### 4.2.3.8. Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan peraturan di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 82,28. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 87,77. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.8 di bawah ini.



Gambar 4.8. Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan

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

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

Item Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (12).

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

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

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

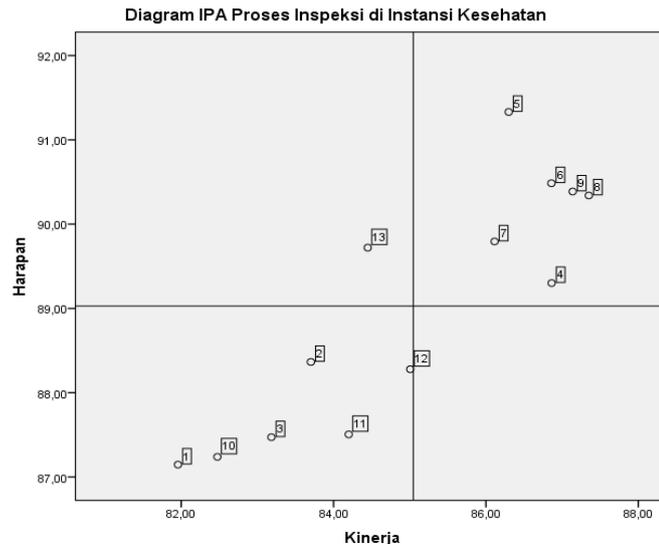
Item Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia (7), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9).

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

Item Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11).

#### **4.2.3.9. Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan**

Hasil analisis pelayanan inspeksi di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 85,05. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,03. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.9 di bawah ini.



Gambar 4.9. Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

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

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**  
Item Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanannya tersebut**  
Item Kelengkapan identitas inspektur (4), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Perlengkapan Inspeksi (7), Etika Inspektur (8), Pembinaan inspektur kepada pengguna (9).

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

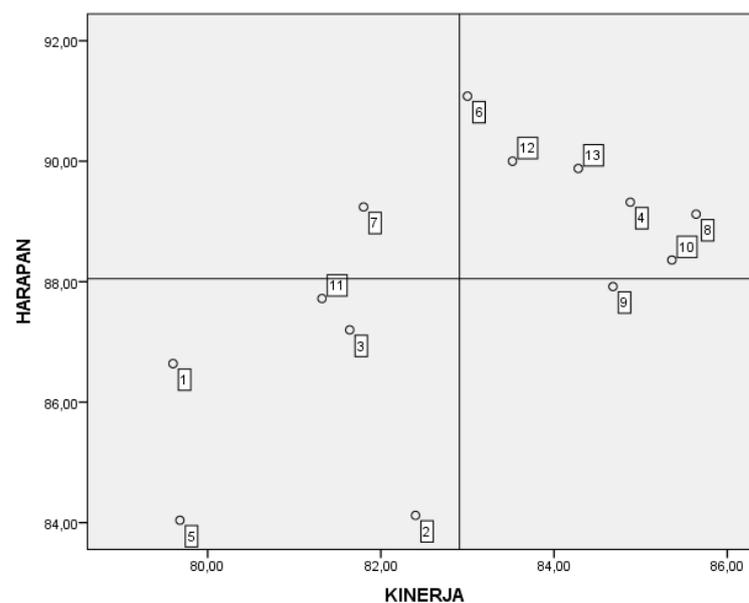
Item Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10), Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan (12).

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

Tidak ada item di kuadran ini.

#### 4.2.3.10. Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan perizinan di instansi industri dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 82,91. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,05. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.10 di bawah ini.



Gambar 4.10. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri

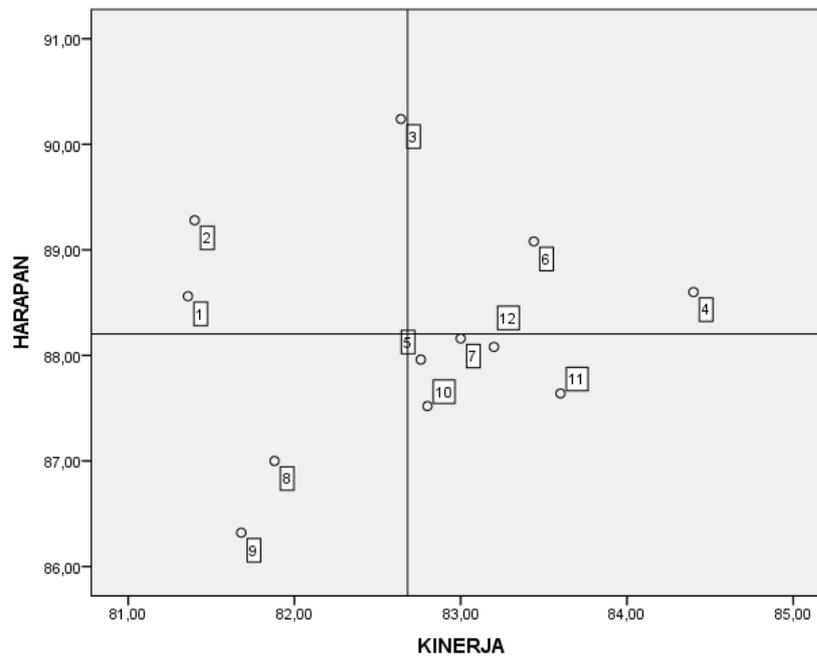
Dari Gambar 4.10 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**  
Item kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7).
  
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanannya**  
Item kemudahan memantau status permohonan perizinan (4), keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada saat online (6), etika dalam berkomunikasi (8), kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).
  
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanannya**  
Item alur perizinan (1), persyaratan perizinan (2), kemudahan akses terhadap sistem perizinan online (3), keandalan sistem perizinan (5), kecepatan penanganan pengaduan (11).
  
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**  
Item kewajaran biaya perizinan (9).

#### 4.2.3.11. Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan peraturan di instansi industri dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 82,68. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,20. Posisi relatif masing-masing unsur dalam

peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.11 di bawah ini.



Gambar 4.11. Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri

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

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

Item keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit (2), kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan (3).

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

Item keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain (4), kejelasan isi peraturan BAPETEN (6).

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

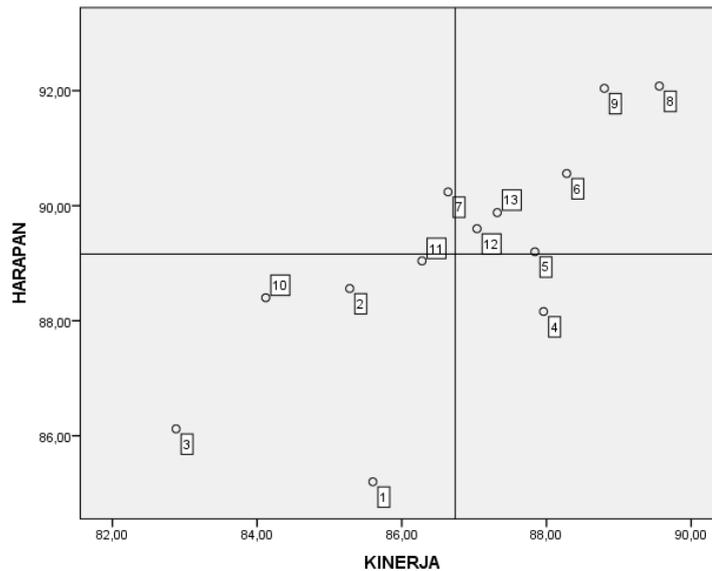
Item kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8), kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9).

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

Item keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), kemudahan pemegang izin / pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya (7), keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (10), kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (11), kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi (12).

#### **4.2.3.12. Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri**

Hasil analisis pelayanan inspeksi di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,74. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 89,16. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.12 di bawah ini.



Gambar 4.12. Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri

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

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**  
Item perlengkapan inspeksi (7).
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanannya tersebut**  
Item kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (5), kompetensi SDM inspektur BAPETEN (6), etika inspektur (8), pembinaan inspektur kepada pengguna (9), kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (12), keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13).
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanannya tersebut**  
Item frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (2), keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (3), jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (10), kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas (11).

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

Item kelengkapan identitas inspektur (4).

#### 4.2.4. Analisis Gap Proses Pengawasan di BAPETEN

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

##### 4.2.4.1. Analisis Gap Proses Perizinan di FRZR

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

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	81,16	87,65	-6,49
2	Persyaratan perizinan	81,54	86,23	-4,69
3	Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	83,11	87,65	-4,54
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	84,78	89,00	-4,22
5	Keandalan sistem perizinan	83,61	88,25	-4,65
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	84,15	89,72	-5,57

7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	81,59	88,55	-6,96
8	Etika dalam berkomunikasi	83,26	88,92	-5,66
9	Kewajaran biaya perizinan	85,01	91,13	-6,12
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	88,20	90,19	<b>-1,99</b>
11	Kecepatan penanganan pengaduan	80,33	88,81	<b>-8,48</b>
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	82,58	89,07	-6,48
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	83,48	89,19	-5,71

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 8,48. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan penanganan pengaduan diproses perizinan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 1,99.

#### 4.2.4.2. Analisis Gap Proses Peraturan di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.13. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di strata FRZR masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.13. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	80,99	87,05	-6,06

2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	82,68	87,46	-4,78
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	82,69	88,64	-5,95
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	82,82	87,72	-4,89
5	Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	83,08	88,07	-4,99
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	83,56	88,85	-5,29
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	81,77	87,68	-5,91
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	81,55	87,52	-5,97
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	80,77	86,87	-6,09
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	83,44	88,39	-4,95
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	82,84	87,50	-4,65
12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	81,48	87,86	-6,38

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi dengan

nilai gap sebesar 6,38. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,65.

#### 4.2.4.3. Analisis Gap Proses Inspeksi di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.14. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di FRZR masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.14. Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	82,22	87,01	-4,79
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	83,81	88,38	-4,56
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	83,16	87,38	-4,21
4	Kelengkapan identitas inspektur	86,94	89,22	<b>-2,28</b>
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	86,41	91,18	-4,77
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	86,96	90,49	-3,53
7	Perlengkapan Inspeksi	86,15	89,83	-3,68
8	Etika Inspektur	87,51	90,46	-2,96
9	Pembinaan Inspektur kepada pengguna	87,26	90,50	-3,25
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	82,59	87,32	-4,73
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	84,35	87,62	-3,27

12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	85,15	88,37	-3,22
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	84,65	89,73	<b>-5,08</b>

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna dengan nilai gap sebesar 5,08. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna masih dapat ditrerapkan sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan identitas inspektur memiliki nilai gap paling rendah sebesar 2,28.

#### 4.2.4.4. Analisis Gap Proses Perizinan di IBN

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

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	83.69	89.85	-6.15
2	Persyaratan Perizinan	82.92	86.77	-3.85
3	Keseuaian waktu proses perijinan dengan standart yang telah di tetapkan	84.69	87.77	-3.08
4	Etika petugas dalam pelayana perijinan	89.46	91.00	-1.54
5	Kewajaran biaya perijinan	84.00	85.85	-1.85
6	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	89.77	90.00	-0.23
7	Kenyamanan lingkungan perijinan	85.92	88.77	-2.85

8	Keamana proses perijinan	88.23	90.46	-2.23
9	Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan	84.08	90.38	-6.31
10	Kompetensi SDM pelaksana pelyanan perijinan	87.08	91.69	-4.62
11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	87.31	90.08	-2.77

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 6,31. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 0,23.

#### 4.2.4.5. Analisis Gap Proses Peraturan di IBN

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

Tabel 4.16. Perhitungan Gap Proses Peraturan di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	81.92	86.46	-4.54
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	79.00	87.00	-8.00
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	88.38	89.08	-0.69
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	85.15	86.85	-1.69

5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	84.08	86.15	-2.08
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	85.00	88.15	-3.15
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi biaya	83.46	87.46	-4.00
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	84.38	87.46	-3.08
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	82.85	86.77	-3.92
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	85.46	88.38	-2.92
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	85.38	88.77	-3.38
12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	83.23	86.46	-3.23

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 8,00. Hal ini menunjukkan bahwa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih belum efektif sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 0,68.

#### 4.2.4.6. Analisis Gap Proses Inspeksi di IBN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.17. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap*

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

Tabel 4.17. Perhitungan Gap Proses Inspeksi di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	85.92	86.31	-0.38
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	85.38	86.85	-1.46
3	kelengkapan identitas inspektur BAPETEN	85.77	88.54	-2.77
4	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	87.54	88.92	-1.38
5	kompetensi SDM inspektur BAPETEN	87.23	89.15	-1.92
6	Perlengkapan Inspeksi	85.92	87.92	-2.00
7	Etika Inspektur	88.69	90.69	-2.00
8	Pembinaan inspektur kepada pengguna	88.38	90.38	-2.00
9	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	85.62	88.77	-3.15
10	kecukupan durasi inspeksi pada setiap fakultas	86.00	87.38	-1.38
11	Kesesuaian substansi Laporan Inspeksi (LHI) dengan peraturan	87.31	88.08	-0.77
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	88.54	89.62	-1.08

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI dengan nilai gap sebesar 3,15. Hal ini menunjukkan bahwa jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI masih kurang sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan Frekuensi inspeksi ke fasilitas memiliki nilai gap paling rendah sebesar 0,38.

#### 4.2.4.7. Analisis Gap Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

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

Tabel 4.18. Perhitungan Gap Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	81,279	87,730	-6,451
2	Persyaratan Perizinan	81,472	86,390	-4,917
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	83,224	87,687	-4,463
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	84,770	88,972	-4,202
5	Keandalan sistem perizinan	83,908	88,577	-4,669
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sitem online	84,239	89,617	-5,377
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	81,577	88,500	-6,923
8	Etika dalam berkomunikasi	83,080	88,902	-5,822
9	Kewajaran biaya perizinan	85,037	91,380	-6,343
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	88,414	90,326	-1,912
11	kecepatan penanganan pengaduan	80,258	88,898	-8,641
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	82,511	88,994	-6,483
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	83,415	89,138	-5,723

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai gap sebesar 8,64. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan penanganan pengaduan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN

untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 1,91.

#### 4.2.4.8. Analisis Gap Proses Peraturan di Instansi Kesehatan

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

Tabel 4.19. Perhitungan Gap Proses Peraturan Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	80,957	86,933	-5,975
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	82,776	87,316	-4,540
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	82,693	88,512	-5,819
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	82,702	87,647	-4,945
5	Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	83,107	88,083	-4,975
6	Kejelasan isi peraturan Bapeten	83,571	88,834	-5,264
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia	81,672	87,641	-5,969
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	81,528	87,558	-6,031
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan	80,702	86,908	-6,206

	dari segi sarana dan prasarana yang tersedia			
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	83,488	88,457	-4,969
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	82,785	87,485	-4,699
12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	81,347	87,844	-6,497

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi dengan nilai gap sebesar 6,50. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi masih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,54.

#### 4.2.4.9. Analisis Gap Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan

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

Tabel 4.20. Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	81,957	87,147	-5,190

2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	83,702	88,365	-4,663
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	83,184	87,472	-4,288
4	Kelengkapan identitas inspektur	86,862	89,301	-2,439
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	86,298	91,331	-5,034
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	86,859	90,485	-3,626
7	Perlengkapan Inspeksi	86,113	89,794	-3,681
8	Etika Inspektur	87,350	90,340	-2,991
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	87,138	90,387	-3,248
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	82,475	87,239	-4,764
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	84,199	87,506	-3,307
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	85,006	88,279	-3,273
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	84,448	89,721	-5,273

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna dengan nilai gap sebesar 5,27. Hal ini menunjukkan bahwa keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna masih harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan identitas inspektur memiliki nilai gap paling rendah sebesar 2,44.

#### 4.2.4.10. Analisis Gap Proses Perizinan di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.21. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap*

semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.21. Perhitungan Gap Proses Perizinan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur perizinan	79,60	86,64	-7,04
2	Persyaratan perizinan	82,40	84,12	<b>-1,72</b>
3	Kemudahan akses terhadap sistem perizinan online	81,64	87,20	-5,56
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	84,88	89,32	-4,44
5	Keandalan sistem perizinan	79,68	84,04	-4,36
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	83,00	91,08	<b>-8,08</b>
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	81,80	89,24	-7,44
8	Etika dalam berkomunikasi	85,64	89,12	-3,48
9	Kewajaran biaya perizinan	84,68	87,92	-3,24
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	85,36	88,36	-3,00
11	Kecepatan penanganan pengaduan	81,32	87,72	-6,40
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	83,52	90,00	-6,48
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	84,28	89,88	-5,60

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online dengan nilai gap sebesar 8,08. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan persyaratan perizinan memiliki nilai gap paling rendah sebesar 1,72.

#### 4.2.4.11. Analisis Gap Proses Peraturan di Instansi Industri

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

Tabel 4.22. Perhitungan Gap Proses Peraturan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	81,36	88,56	-7,20
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	81,40	89,28	<b>-7,88</b>
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	82,64	90,24	-7,60
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	84,40	88,60	-4,20
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	82,76	87,96	-5,20
6	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	83,44	89,08	-5,64
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	83,00	88,16	-5,16
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	81,88	87,00	-5,12
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	81,68	86,32	-4,64
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	82,80	87,52	-4,72
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	83,60	87,64	<b>-4,04</b>

12	Kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	83,20	88,08	-4,88
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dengan nilai gap sebesar 7,88. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit masih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN memiliki nilai gap paling rendah sebesar 4,04.

#### 4.2.4.12. Analisis Gap Proses Inspeksi di Instansi Industri

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

Tabel 4.23. Perhitungan Gap Proses Inspeksi Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	85,60	85,20	<b>0,40</b>
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	85,28	88,56	-3,28
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	82,88	86,12	-3,24
4	Kelengkapan identitas inspektur	87,96	88,16	-0,20
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	87,84	89,20	-1,36
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	88,28	90,56	-2,28

7	Perlengkapan Inspeksi	86,64	90,24	-3,60
8	Etika Inspektur	89,56	92,08	-2,52
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	88,80	92,04	-3,24
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	84,12	88,40	<b>-4,28</b>
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	86,28	89,04	-2,76
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	87,04	89,60	-2,56
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	87,32	89,88	-2,56

Berdasarkan analisis gap diketahui nilai gap terbesar berada pada indikator jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI dengan nilai gap sebesar 4,28. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI masih lama sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan frekuensi inspeksi ke fasilitas sudah memenuhi harapan pengguna.

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

1. Seharusnya proses perizinan pelayanan dilakukan tidak hanya 5 hari kerja.
2. Semoga dipermudah komunikasi dengan evaluator.
3. Mohon jika untuk evaluasi jangan terlalu berbelit-belit sehingga izin dapat cepat di setujui.
4. Proses pengoreksian diharapkan lebih cepat.
5. Mohon semua evaluator memiliki standar yang sama dalam menilai suatu persyaratan perizinan dan tolong kolom *chat box* dibuka.
6. Sebaiknya untuk persyaratan administrasi lebih di permudah, terkait perpanjangan izin yaitu uji kesesuaian sangat butuh waktu yang lama mulai dari antri vendor uji kesesuaian LHU penilialian tenaga ahli dari BAPETEN sehingga sangat merugikan Rumah Sakit atau pengguna dan

belum ada standar penilaian dari masing-masing verifikasi di BAPETEN.

7. Sudah baik untuk proses perizinan kedepan (oss), mungkin perlu ditingkatkan lagi intensitas penyuluhannya.
8. Mohon untuk waktu pengurusan perizinan di percepat.
9. Pada proses perizinan penanganan pengaduan pada saat proses perizinan hendaknya bisa dipercepat.
10. Optimalisasi sistem *online*.
11. Mohon respon pelayanan di balis *online* ada batas waktunya atau *respon time*, dari data yang di *upload*, karena terkadang tidak selalu sama kadang cepat kadang lama.
12. Tingkatkan lagi agar bisa lebih di implementasikan kepada masyarakat umum.
13. BAPETEN lebih bijaksana lagi dalam evaluasi perpanjangan perizinan.
14. Mohon jika evaluasi perizinan bisa tepat waktu dan jika dihubungi lewat telpon ataupun *WhatsApp* bisa segera dibalas dan mohon jika evaluasi bisa cermat dalam menilai dokumen (mencermati isi dokumen).
15. Lebih sering lagi diadakan sosialisasi terkait perizinan di BAPETEN.
16. Mohon proses perizinan diperpanjang 5 tahun sekali.
17. Kami harap BAPETEN lebih dapat menerima berkas perizinan untuk ukes yang masih dalam proses dan lebih cepat dalam merespon jawaban berkas yang sudah dikirim ulang.
18. Kesesuaian butir-butir persyaratan perizinan antar satu verifikasi lain.
19. Respon tim BAPETEN mohon bisa dipercepat, tidak lagi 15 hari kerja dan untuk evaluator memiliki standar yang sama.
20. Mempercepat proses sertifikasi uji kesesuaian sehingga dapat segera digunakan dan menambah masa perizinan dari 3 tahun menjadi 5 tahun.
21. Waktu proses perizinan ketika ada dokumen yang di tolak atau tidak memenuhi persyaratan mohon untuk menjelaskan di mana kekurangannya.

22. Untuk perizinan mohon dipercepat dalam verifikasi data dan diberi kelonggaran jika dalam proses perizinan belum selesai sementara izin sudah kadaluarsa.
23. Mohon untuk lebih diperbanyak lagi SDM evaluator perizinan alat karena semakin tahun alat semakin banyak sehingga proses perizinan lebih cepat.
24. Admin balis RS lebih dari satu jika terdapat 1 atau lebih instalasi yang memiliki peralatan *x-ray* yaitu radiologi dan radiotherapi, lebih memaksimalkan lagi pemberian informasi atau diskusi melalui kirim pesan sehingga dapat memberikan solusi dan membantu *user* dalam proses pengajuan izin.
25. Mohon akses berkomunikasi dengan evaluator dipermudah sehingga apabila ada kesulitan kami segera mendapatkan pencerahan karena untuk proses surat menyurat atau kelengkapan yang diminta evaluator kadang kami membutuhkan waktu untuk proses sampai kelengkapan tersebut bisa kami *upload*.
26. Untuk penilaian pada proses perizinan harus konsultasi karena kinerja di waktu pengurusan perizinan beberapa kali berbeda penilaiannya, terlalu lama dalam waktu proses penilaian setelah berkas dikirim.
27. Waktu tunggu revisi atau koneksi pengajuan dokumen perizinan lebih dipercepat dan informasi revisi lebih jelas.
28. Pengisian *online* dibuat lebih jelas dan detail untuk memudahkan *user* dalam proses perizinan, jika ada kesulitan mohon untuk diberikan kemudahan untuk melakukan pengaduan *call center*.
29. Sebaiknya yang melakukan evaluasi dokumen perizinan satu instansi satu orang, sehingga bisa ada dokumen kurang yang sudah diperbaiki evaluasi tidak terulang.
30. Terkait dengan verifikator yang pernah berubah-ubah pada saat verifikasi dokumen perizinan, sehingga menimbulkan revisi ulang.
31. Standarisasi verifikasi persyaratan izin.
32. Dilakukan inspeksi minimal 1 kali dalam masa berlaku izin.

33. Sertifikasi dari tenaga ahli bisa lebih cepat keluar tidak menunggu bertahun-tahun dan biaya ukes bisa di standarkan karena biaya ukes saat ini sangat-sangat mahal jauh dari biaya perizinan sehingga meyebabkan biaya untuk samapi keluar izin sangat mahal.
34. Kecepatan untuk membalas di balis *online* terkait pengajuan izin operasional alat agar kami dapat dengan cepat memperbaiki kesalahan yang harus diganti atau diperbaiki pada saat proses administrasi di balis untuk memudahkan kami dapat dengan cepat mengeluarkan izin operasional alat.
35. Mohon proses penilaian di percepat batasnya jangan 15 hari kerja namun diganti menjadi 10 hari kerja, mohon disediakan kolom untuk bertanya atau konsultasi jika ada hal yang masih membuat bingung dan diharapkan *fast respon*.
36. Proses perizinan alat bisa dipercepat dari waktu yang ditetapkan saat ini.
37. Membaharuan info terutama tentang perizinan.
38. Pengiriman sertifikat asli bisa lebih cepat.
39. *One day one service* baiknya setiap tahun ada atau 2 kali dalam setahun itu akan sangat membantu.
40. *Respon time* harusnya sesegera mungkin atau kurang dari 15 hari jika ada revisi dari BAPETEN, *all reviewer* harus 1 standar 1 permohonan agar di *review* siapapun sama hasilnya.
41. Pengumpulan data-data administrasi dan teknik sebaiknya jangan berulang kali apabila tidak ada penambahan kecuali yang meruncing di syaratkan periodik.
42. Evaluasi lebih cepat, ada nomer telpon atau WhatsApp evaluator, jika ada itikat baik mengurus perizinan mohon dipermudah dan mungkin bisa berbentuk aplikasi *mobile* untuk memudahkan.
43. Perlu ditingkatkan komunikasi anantara BAPETEN, user dan BPFK (fasilitas uji kesesuaian) menyangkut status LHU agar dapat meminimalisir terbuangnya waktu yang pertama karena ada masa tunggu yang tidak sinkron antara batas tanggal LHU dengan proses

perizinan yang berjalan, jangan sampai terjadi akibat menunggu konfirmasi dari BAPETEN menyebabkan masa berlaku LHU habis dan mewajibkan kita melakukan ukes lagi dan user harusnya diberi akses untuk mengetahui apakah LHU dari penyelenggara ukes benar sah terkirim ke balis sehingga user juga dapat mengetahui proses perjalanan surat tersebut.

44. Mempercepat proses koreksi atau revisi terkait kesalahan atau kekurangan pada dokumen perizinan alat radiasi pengion.
45. Mohon untuk dipermudah dalam komunikasi dengan petugas perizinan dan untuk kebutuhan yang sifatnya administratif, jika perizinan perpanjangan dibuat regulasi dokumen yang sesuai perizinan, karena sudah berbasis sistem informasi mohon untuk perizinan selanjutnya tidak menanyakan dokumen administratif RS karena dalam database sudah tersimpan otomatis.
46. Izin terbit dipercepat terbitnya.
47. Pemeriksaan data atau berkas lebih dipercepat.
48. Perizinan balis kurang efektif karena terlalu lama menunggu jawaban jadi jika bisa dipercepat.
49. Tolong pertimbangkan batas waktu pelaporan setelah dilakukan perbaikan jika permohonan tersebut izinnnya diterima.
50. Mohon tiap evaluator diberi pelatihan dan pemahaman, mohon BAPETEN memperhatikan realita dilapangan.
51. Tolong waktu proses perizinan bisa lebih dari 3 bulan, dikhawatirkan ada persyaratan yang harus dilengkapi yang ternyata lebih dari 3 bulan, mempercepat proses evaluasi proses perizinan, konsisten terhadap persyaratan berkas ukes yang berlaku 4 tahun sekali bisa digunakan untuk 2x perpanjangan terkait masa berlaku izin 3 tahun, pernah perpanjangan izin *x ray* ukes bisa 2x pakai, saat perpanjangan izin *x ray* yang lain tidak bisa (ukes hanya 1x pakai).
52. Proses keluar uji kesesuaian lebih dipercepat, *follow up* klinik-klinik yang tidak memiliki izin.

53. Mohon dipermudah dalam pelayanan perizinan dan uji kesesuaian sehingga sesuai dengan hasil yang diharapkan.
54. Ada toem 1 item untuk ganti perizinan berkaitan dengan penggantian SDM karena sering di RS keluar masuk SDM nya.
55. Mohon agar lebih sederhana prosedur dan syarat-syarat untuk perizinan untuk tidak melibatkan pihak-pihak atau instansi lain sehingga kadang juklak/juknis tiap instansi terkait suka berbeda.
56. Tetap memberikan pelayan yang baik bagi *customer* dan jika perlu ada hal-hal yang di tingkatkan sehingga selalu ada proses *improvement* tiap tahunnya.
57. Lebih ditingkatkan lagi edukasi dan komunikasi saat melakukan inspeksi lapangan sehingga tidak terkesan buru-buru.
58. Belum meratanya proses perizinan melalui aplikasi OSS karena sewa terintegrasi antara PEMDA setempat dengan BAPETEN
59. Dalam proses perizinan dengan menggunakan balis *online* BAPETEN terkadang ada persyaratan atau penilaian dari BAPETEN yang kurang jelas ketika kami bertanya melalui *helpdesk* atau *email* responnya cukup lama saran saya supaya *time respon* di percepat.
60. Mohon ada tambahan fitur alarm melalui *WhatsApp* , *email* atau *website onlie* terkait balis waktu perpanjangan, mohon *user* / RS diberi kemudahan dalam mengurus sertifikat uji kesesuaian tanpa harus meminta ke penguji karena pada dasarnya yang mengeluarkan sertifikat adalah BAPETEN dan yang membutuhkan sertifikat dalam balis juga BAPETEN sehingga *user* bisa evaluasi hasil ukes sekaligus dengan mudah meng *upload* di balis *online* saat perizinan dan mohon evaluasi lagi mana berlaku ijin agar lebih panjang lagi karen secara umum jarang sekali ada perubahan signifikan pada alat atau personil.
61. Seiring perkembangan teknologi, muncul peralatan dan teknologi baru sehingga perlu ditambahkan kriteria baru untuk perizinan misalnya *ganging* industri dengan pembangkit radiasi pengion dengan energi sedang dan masa berlaku izin pemanfaatan agar dapat dibuat lebih lama sebaiknya minimal 5 tahun.

62. Mohon selalu *update* data di sistem terutama sumber utama dan mohon penerbitan sertifikat uji kesesuaian di percepat.
63. Semoga di permudah dalam proses perizinan karena telah tergabung dengan sistem OSS.
64. Bagaimana jika perizinan alat disesuaikan dengan akreditasi RS, maksudnya perpanjangan alat 5 tahun sekali sesuai akreditasi saat ini perpanjangan alat 2 tahun sekali. Saran untuk kedepannya cukup 5 tahun sekali, sedangkan inspeksi tetap di lakukan 2 tahun sekali, sama dengan reakreditasi.
65. Lebih ringkas lagi bahan yang di *upload* dan kapasitas ukuran yang di *upload* lebih besar lagi, terutama untuk program proteksi radiasi.
66. Terlalu banyak file-file yang harus disiapkan pada form isian. Jika data lain belum lengkap, data tidak dapat tersimpan.
67. Jika terdapat perubahan regulasi segera melakukan sosialisasi sehingga tidak membingungkan pengguna saat terjadi perubahan dalam sistem.
68. Perpanjangan izin persyaratan jangan disamakan dengan yang izin baru dan untuk *upload* berkas perpanjangan, mohon untuk yang sudah tidak usah di *upload* kembali.
69. Disediakan *sample* surat perizinan dalam pengajuan izin dan perpanjangan izin dokumen.
70. Program keselamatan diganti dengan pedoman keselamatan.
71. Waktu sosialisasi dipercepat lagi dan ketika *upload* persyaratan perizinan 2 hari berikutnya sudah ada respon.
72. Validasi data jangan terlalu lama, perizinan diberlakukan selama 5 tahun dan setiap tahun *user* hanya *upload* dokumen.
73. Perizinan untuk alat yang sudah tidak digunakan untuk diberhentikan izinnya disesuaikan dan ada pengingat yang dikirimkan ke *email* sebulan sebelum izin habis.
74. Mohon proses perizinan dari tahap verifikator ke tahap evaluator dipersingkat, dan mohon perizinan terkait kesehatan khususnya perizinan kedokteran nuklir yang selalu diperbaharui 1 tahun sekali menjadi 3atau 5 tahun sekali.

75. Lebih di perhatikan kembali teknis di lapangan kami sebagai *user*, identitas evaluator lebih transparan, draft perizinan seharusnya ketika masih harus perbaikan tidak diberikan waktu sehingga tidak perlu mengulang kembali dan jangan mengulang perbaikan yang sudah di perbaiki.
76. Sebaiknya OSS sering dilakukan dan jika memungkinkan jangan jauh dari Bekasi.
77. Persyaratan untuk pemakaian TLD jika ada staf baru dan belum menggunkana TLD dapat menggunkana SK dari HRD jika yang bersangkutan memang baru masuk kerja dan jika memungkinkan hasil verifikasi dari evaluator dapat dikabari melalui SMS atau *Whatsapp* sehingga kita tidak perlu memantau status permohonan.
78. Bila ada hal yang tidak bisa atau terkendala di sistem terutama masalah pemberkasan harap memberikan alternatif.
79. Menambah evaluator.
80. Mohon untuk evaluator jangan ganti sehingga tidak ada proses yang bolak-balik dalam hasil evaluasi dan mohon untuk ada aplikasi pemantauan izin melalui android.
81. Perbaiki kualitas *server* dan *data center*.
82. Diadakan petugas khusus untuk merespon kendala-kendala yang dihadapi oleh pengurus izin saat proses pengurusan izin karena selama ini *email*, sms atau telpon tidak pernah dapat respon dari pihak BAPETEN dalam pengurusan perijinan alat.
83. Diadakan fitur *delete doc expired*, dokumen yang di *upload* terverifikasi semua dan diadakan notif via HP atau Email.
84. Diadakan sistem perizinan yang memprioritaskan izin baru perpanjangan dll dan pada saat hari kerja dibuatkan *live chat* di akun balis sehingga mempermudah komunikasi waktu proses penilaain yang terlalu lama.
85. Mohon untuk dilengkapi dokumen alat di RS milik TNI AD karena alat-alat banyak yang di ubah dari MABES TNI.
86. Harus ada perbedaan untuk syarat perizinan antara baru dan perpanjangan, waktu berlaku izin 2 tahun terlalu pendek jika

memungkinkan menjadi seumur alat dan hanya kirim data syarat dokumen yang berkaitan saja.

87. Penekanan atas pentingnya perizinan manajemen atau pemegang izin dan informasi kepada pemegang izin.
88. Tampilan *online* dipermudah.
89. Sistem harus bisa menghilangkan dan memperlama batas waktu pengajuan di akun balis.
90. Mohon untuk keseragaman verifikator untuk program proteksi radiasi, walaupun sudah ada bentuk baku dari pogram proteksi.
91. Petugas admin harus mampu memberi saran dan solusi sehingga proses SR dapat diterbitkan setelah melihat dan memeriksa keselamatan radiasi sudah di penuhi.
92. Mohon dibuatkan seragam dalam penilaian program proteksi radiasi dan dokumen lain yang isinya sama mohon dibuatkan folder tersendiri agar tidak tercampur dengan dokumen yang lain.
93. Kegiatan *on the point* mohon untuk sering diselenggarakan dan bergilir setiap bulan.
94. Kecepatan proses mengurus perizinan jika memungkinkan lebih dari 1 minggu.
95. Poin persyaratan izin agar dapat masuk pada bagian kegiatan akreditasi RS dan ada tunjangan khusus untuk PPR pada persatuan BAPETEN.
96. Harap diadakan tambahan menu untuk perpanjangan *input* berkas yang kurang, telepon saat pengaduan sulit karena berhubungan dengan klarifikasi berkas kurang dan buku cabang BAPETEN di tiap kabupataen atau kota agar memudahkan pangaduan.
97. Mohon diperpendek waktu evaluasi berkas setelah perbaikan jika memungkinkan disamakan dengan evalausi pertama.
98. BAPETEN secara berkala mengawasi status PPR instansi tertentu dengan menyurati data PPR di setiap RS dan mngevaluasi agar memiliki kompetensi yang seragam.

99. Diharapkan komunikasi yang efektif, BAPETEN sebaiknya dalam memberikan informasi bersifat edukatif dan persyaratan dalam BAPETEN dilakukan dengan baik.
100. Lebih dipermudah lagi fasilitas komunikasi untuk konsultasi dan memberikan kebijakan apabila secara teknis alat sudah lolos atau memenuhi dalam proses perpanjangan izin modalitas tetap bisa dioperasionalkan mengingat tingkat kunjungan pasien.
101. Mohon untuk ijin yang sudah kadaluarsa harusnya dapat melalui permohonan perpanjangan bukan menggunakan permohonan baru karena harus melakukan dari awal terkait dokumen dan lain-lain.

#### **4.2.6. Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR**

##### **4.2.6.1. Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan di FRZR**

1. Hasil uji kesesuaian tidak lama
2. Dipermudah dalam pengurusan perijinan dan apabila ada yang perlu direvisi, kalau kurang paham agar pihak terkait yang ditanyai ada tanggapan cepat
3. Mohon untuk evaluasi semua dokumen jangan terlalu ribet, program proteksi radiasi kurang simple
4. Peraturan yang dibuat mohon melihat kemampuan RS di Indonesia secara merata, tidak semua RS punya dana lebih untuk aplikasi pemenuhan peraturan perundangan
5. Lebih sering melakukan sosialisasi peraturan yang baru, jangan hanya lewat media sosial
6. Peraturan yang ada disesuaikan dengan kondisi masyarakat secara umum sehingga sesuai dengan lapisan masyarakat pengguna layanan di bidang radiologi dengan deteksi pesawat tersebut
7. Peraturan lebih dipermudah dan disederhanakan
8. Sosialisasi peraturan baru dan refreshing peraturan baru tetap dilakukan
9. Sangat baik untuk masyarakat dan pengguna radiasi (di kesehatan dan industri)
10. Peraturannya jangan membingungkan

11. Mohon kalau ada peraturan baru disosialisasikan secara maerata ke seluruh instansi terkait di Indonesia
12. Mohon dirumuskan peraturan yang mengatur khusus tunjangan yang diberikan kepada PPR di sebuah instansi seperti halnya tunjangan bahaya radiasi agar PPR bisa disesuaikan hak dan kewajibannya serta dipenuhi oleh instansi
13. Sosialisasi peraturan baru di daerah-daerah atau instansi yang memanfaatkan tenaga nuklir
14. Mohon untuk disosialisasikan secara merata di seluruh komponen
15. Semakin meningkatkan kualitas keselamatan
16. Proses pembuatan maupun penerapan peraturan di BAPETEN disesuaikan dengan kondisi di lapangan, penerapan bersifat kaku (fleksibel) untuk beberapa unsur tertentu
17. Lebih giat untuk penyuluhan atau sosialisasi ke daerah, gali lagi kebutuhan-kebutuhan dari pemegang ijin agar dapat terfasilitasi dengan adanya peraturan
18. Sosialisasi peraturan lebih ditingkatkan terutama di sosial media
19. Apabila ada pembaharuan peraturan mohon segera disosialisasikan dengan segera kepada masing-masing instansi
20. Lebih sering sosialisasi dalam proses pengurusannya seperti apa, terutama untuk RS Pemerintah
21. BAPETEN aktif dalam memberi info ke RSU Rizani Paiton, mohon memperinci lagi penjelasan peraturan BAPETEN
22. Lebih disosialisasikan secara masif, ada link yang isinya terkait dengan peraturan BAPETEN dan disosialisasikan sehingga kita mudah mengakses file-filenya jika diperlukan
23. Peraturan yang dibuat oleh BAPETEN mudah diakses dan mencakup semua komponen baik tentang alat keselamatan pekerja, pasien, atau lingkungan serta kemudahan dalam pengaplikasian
24. Mohon ijin perlunya undangan pelatihan bagi direktur atau/dan yayasan RS perihal bahaya radiasi

25. Aturan atau PERKA No. 8 Tahun 2011 sebaiknya di panduan HBN ditambahkan dengan HBD CT scan jika memakai Konmas
26. Diberi kelonggaran pada penerapan peraturan, harus melekat kondisi dan situasi RS (yang tidak fatal)
27. Mungkin BAPETEN bisa menghimbau instansi daerah yang belum memberikan tunjangan bahaya radiasi, kalau perlu dengan surat untuk persyaratan izin alat
28. Terus mempertahankan konsistensi dalam peraturan, termasuk perundang-undangan yang berlaku agar setiap file dalam peraturan dapat adil dan merata bagi instansi yang memiliki FRZR
29. Secara umum, proses peraturan di BAPETEN sudah cukup bagus, mohon pelayanan ke publik lebih ditingkatkan, contohnya sering mengadakan OTS (on the spot lisensi)
30. Sosialisasi dengan user lebih intensif
31. Flow diagram proses perijinan, detail persyaratan, peraturan terkait update sehingga mudah diikuti
32. Mohon diselaraskan dengan program penelitian SDM, antrian peraturan perijinan dan isi dari peraturan mohon dikoreksi, studi kasus untuk pengadaan radioaktif dan perijinan harus ada sertifikat kalibrasi atau sertifikat sumber/uji paparan/uji ketahanan, padahal untuk mendapatkan dokumen tersebut harus ada sumber terlebih dulu
33. Memberikan materi sebelum ada pembahasan peraturan baru/evaluasi peraturan
34. Waktu uji kesesuaian diberi jarak untuk dipersiapkan dan diuji kembali
35. Lebih mempermudah dalam revisi perijinan dan membantu bila ada kesalahan dalam pengisian, merk tipe pesawat
36. Dalam penerbitan perijinan sebaiknya disyaratkan adanya survey meter di setiap instalasi radiologi sebagai alat minimal PPR
37. Proses online bisa lebih cepat respon baliknya
38. Masukan BAPETEN membuat peraturan tentang tunjangan radiasi untuk tipe RS sesuai kepemilikan sumber radiasi, tidak hanya PNS yang memiliki kekuatan hukum oleh Keppres

39. Peraturan dari BAPETEN lebih dipermudah untuk diimplemtasikan dengan aturan dan kebijakan
40. Sosialisasi mengenai peraturan BAPETEN diharapkan dapat langsung dipaparkan kepada pemegang ijin supaya para pemegang ijin lebih paham mengenai peraturan BAPETEN yang harus diterapkan di instansi
41. Adanya sosialisasi terkait regulasi baru terhadap RS perusahaan dan lembaga
42. Untuk ditingkatkan lagi sosialisasi megenai hal perijinan
43. Peraturan di BAPETEN cukup membantu kami dalam menerapkan prinsip proteksi dan keselamatan radiasi ke manajemen, terkadang memang masih ada aturan yang tumpang tindih atau bahkan peraturan belum jadi namun sudah diterapkan, hal tersebut yang menyulitkan kami untuk menjelaskan ke manajemen
44. Sebaiknya saat sosialisasi peraturan BAPETEN, direksi atau pimpinan diwajibkan hadir dan mengikuti karena selalu diwakilkan
45. Proses peraturan semoga kedepannya dapat lebih mudah dan waktunya lebih cepat
46. Sebaiknya proses peraturan di BAPETEN, untuk waktu sosialisasinya relatif, cukup ditunjukan di perusahaan
47. Bagi RS yang belum memiliki PPR sebaiknya ada bantuan perhatian untuk mempermudah kelulusan PPR agar semua peraturan yang diharapkan BAPETEN dapat terlaksana di lapangan
48. Peraturan BAPETEN untuk perijinan alat tidak 3 tahun sekali, perijinan bisa diperpanjang masa ednya
49. Rutin sosialisasi tentang peraturan baru dan juga refresh peraturan lama yang masih berlaku
50. Lebih sering menginformasikan peraturan melalui brosur atau info secara online
51. Dalam pembuatan penerbitan peraturan terdapat sosialisasi terhadap para user
52. Untuk kami yang berada di kota tentu sangat mudah, tetapi lain halnya yang di daerah

53. Kalau bisa ijin atau perpanjangan ijin berlaku untuk 2 tahun, ijin 1 tahun terlalu singkat untuk kami sebagai instansi RS banyak ijin dan pelatihan setiap staff
54. Apabila ada peraturan segera disosialisasikan dan media untuk konsultasi
55. Disesuaikan dengan kondisi RS ataupun klinik
56. Akan lebih baik jika BAPETEN memiliki atau sosialisasi situs web khusus yang berisi produk hukum BAPETEN sehingga memudahkan user dalam mencari peraturan yang berlaku
57. Sudah cukup baik tetapi harus detail kepada pengguna yang lebih jelas
58. Hendaknya peraturan di BAPETEN diselaraskan dengan peraturan badan kalibrasi tentang masa uji kalibrasi alat
59. Sebaiknya ada peraturan tentang kesejahteraan sebagai petugas yang mengurus ijin
60. Peraturan baru di sosialisasikan dengan lebih baik, seperti melalui email atau surat ke instansi, jangan hanya di web BAPETEN
61. Ditelpon jarang diangkat, padahal perlu menanyakan tentang revisi perijinan
62. Peraturan BAPETEN mohon diperjelas lagi untuk judulnya agar yang radiodiagnostik kumpul jadi 1 peraturan, jangan mencar-mencar
63. Memberlakukan perpustakaan online yang menyediakan peraturan-peraturan
64. Telepon whatsapp konsultasi diaktifkan kembali
65. Menambah konsultasi kepada pengguna tentang peraturan-peraturan yang akan diterapkan
66. Mengundang langsung stakeholder untuk sosialisasi
67. BAPETEN kadang mengeluarkan kebijakan yang memberatkan bagi instansi yang menjalaninya, terutama terkait pemenuhan persyaratan yang membutuhkan biaya besar
68. Peraturan BAPETEN seharusnya lebih update dan selalu berpatokan pada proteksi radiasi dan keselamatan radiasi
69. Pihak BAPETEN turut aktif sosialisasi peraturan BAPETEN ke pihak manajemen RS

70. Sudah cukup bagus namun dikaji ulang terkait biaya revisi perijinan
71. Semoga peraturan dan perundang-undangan di BAPETEN dipenuhi oleh pemegang ijin RS bukan hanya untuk diketahui sehingga ruang radiologi dan persyaratan pengurusan ijin terpenuhi dan sesuai dengan standar yang dikeluarkan BAPETEN
72. Sudah baik, harap dipermudah dipertahankan ditingkatkan, bila ada yang baru mohon sosialisasi yang lebih membumi
73. Dilakukan sosialisasi ke daerah untuk pemahaman yang lebih baik
74. Persyaratan yang dikeluarkan disesuaikan dengan jenis atau tipe RS atau instansi pengguna sumber pegion
75. Sejauh ini peraturan BAPETEN dengan perundangan yang lain masih selaras
76. Mohon evaluatornya tidak berbeda-beda sejak awal permohonan sehingga perbaikannya bisa lebih sinkron karena sering permintaan perbaikan dan hasil evaluasi yang tidak sama
77. Agar selalu mengupdate peraturan di BAPETEN yang dapat diimplementasikan ke RS
78. Disesuaikan dengan Kemenpora RSI dan Kemenpora daerah tertentu
79. Sekali-kali pemegang ijin yang diundang dalam pertemuan yang dilakukan BAPETEN
80. Kalau bisa setiap 2x dalam setahun diadakan pertemuan dengan BAPETEN membahas mengenai perundang-undangan
81. Sudah memenuhi kriteria kerja, saran saya jangan dipersulit untuk pengurusan ijin dan proses evaluasinya jangan terlalu lama
82. Sebaiknya dilakukan evaluasi dan monitoring secara periodik
83. Aturan juga ditekankan dan diinformasikan kepada pemegang ijin
84. Proses peraturan di BAPETEN sudah puas tapi masih perlu ditingkatkan sosialisasinya peraturan yang sifatnya penting dan harus dilaksanakan oleh pengguna
85. Peraturan harus memperhatikan keluhan dan ketika sedang ada inspeksi, masih ada miss komunikasi antarpetugas BAPETEN tentang peraturan

86. Dipertahankan atau ditingkatkan lagi terutama dalam implementasi pelaksanaan di lapangan sangat mengapresiasi peralihan perijinan dari manual ke online
87. Perlu regulasi tambahan terkait peningkatan kompetensi PPR, usul untuk membuat relasi terkait sanksi bagi instansi yang tidak memberikan TBR bagi pekerja radiasinya
88. Agar selalu memberikan informasi secara terus-menerus terhadap informasi yang up-to-date terkait peraturan di BAPETEN
89. Media informasi tentang peraturan harus ditingkatkan lagi
90. Perijinan BAPETEN harus dibuat kluster sehingga klinik radiologi kecil mendapat ruang untuk tumbuh kembang yang sama dengan radiologi
91. Lapangan sehingga tidak sulit dan ada kesinambungan antara peraturan yang baru dengan peraturan yang lama
92. Peraturan harus di sosialisasikan ke user berkala
93. Sering diadakan acara sosialisasi terkait peraturan BAPETEN, ada pemaparan peraturan BAPETEN setiap tahunnya
94. Perlu sosialisasi ke PPR dan pemegang ijin
95. Konsultasi publik terkait peraturan ditingkatkan
96. Mohon apabila ada peraturan baru bisa disosialisasikan via email ke masing-masing instansi atau no balis pekerja PPR yang terdata di balis pekerja online
97. Jika ada peraturan yang membutuhkan biaya dalam penerapannya, maka ada toleransi supaya instansi dapat melengkapainya
98. Verifikasi jangan mempermasalahkan penggunaan font dalam pengetikan
99. Untuk sosialisasi peraturan yang baru sebaiknya merata untuk buku baru terkait peraturan BAPETEN segera di bagikan ke seluruh RS apabila sudah terbit
100. Sebaiknya persyaratan yang berkaitan dengan administrasi antara perusahaan dan perorangan disamakan saja
101. BAPETEN segera mengeluarkan DRL dan format kartu dosis

102. Agar dapat jumlah SDM PPR terhadap alat, sosialisasi peraturan secara langsung ke instansi agar lebih diperbanyak frekuensinya
103. Perlu sosialisasi peraturan ke fasilitas kesehatan dengan mengirim surat ke instansi
104. Lebih banyak sosialisasi secara tertulis ke instansi jika ada peraturan baru
105. Sosialisasi tidak hanya kepada PPR radiografer atau fismed, akan tetapi manajemen dan pemegang ijin
106. Semakin memperjelas setiap step-step dan memberikan keterangan
107. Pada poin evaluator supaya ditingkatkan dalam merespon aduan
108. Sangat bermanfaat, kita bisa memberitahukan kepada pemilik instansi bahwa ada peraturan terkait keselamatan dari bahaya radiasi dan kita dapat dengan mudah mengajukan permintaan jika ada kekurangan dalam fasilitas yang menyangkut keselamatan radiasi
109. Beberapa peraturan agar bisa lebih fleksibel memahami kondisi alat yang terkadang sulit dicari data importirnya
110. Untuk perijinan khusus perawat fluoroscopy harus ditekankan untuk jumlah dosimeter saku bukan hanya 2 RS melainkan sesuai dengan jumlah pesawat fluoroscopy yang ada di RS tersebut
111. Dipermudah dalam regulasi petugas fisika medis
112. Lebih sering sosialisasi, terlebih untuk PPR baru mungkin pelatihan yang berisi peraturan baru
113. SDM pengaduan lebih fast respon, evaluator lebih teliti, pemahaman harus saling sama persepsi
114. Peninjauan atau kajian yang terkait dengan perkembangan teknologi baru
115. Adanya tindak lanjut implementasi agar dapat dipahami oleh pihak penanggung jawab
116. Selalu mensosialisasikan ke instansi agar mudah diingat
117. Untuk proses perijinan di BAPETEN sudah sangat baik hanya saja tolong dimonitoring terkait dokumen peraturan di web BAPETEN agar bisa selalu diakses karena ada dokumen yang error tidak ditemukan
118. Mengenai biaya perijinan dan perpanjangan perijinan agar tidak terlalu mahal

119. Semoga lebih cepat tanggap
120. Mohon untuk segala peraturan BAPETEN lama atau baru dilakukan penyuluhan kepada RS atau PT agar up-to-date
121. Dengan instansi terkait peraturan agar semua paham dan mengerti

#### **4.2.6.2. Manfaat Penerapan Prose Peraturan bagi Pengguna di FRZR**

1. Sangat berguna bagi kita pengguna pesawat sinar-x agar mematuhi peraturan yang ada sehingga terhindar dari bahaya radiasi
2. Bermanfaat dan sangat diperlukan untuk mendukung keselamatan kerja di inspeksi terkait
3. Penerapan peraturan BAPETEN dapat meningkatkan keamanan dan keselamatan pemanfaatan sumber radiasi
4. Melindungi pasien, pekerja radiasi, dan masyarakat umum
5. Dapat menambah wawasan walaupun terkadang kenyataan di lapangan tidak semudah membaca tulisan dan membuat aturan
6. Perlindungan kepada diri, teman, pasien dan masyarakat sekitar dari bahaya radiasi
7. Sangat bermanfaat sehingga personil selalu menerapkan prinsip keselamatan selama di medan radiasi
8. Untuk mempermudah dalam perijinan dan melindungi pekerja radiasi
9. Digunakan sebagai payung hukum pada saat pelayanan keselamatan di bidang radiologi
10. Memberikan rasa aman bagi petugas radiasi dalam bekerja
11. Proteksi radiasi kepada pasien, petugas, dan lingkungan
12. Sangat bermanfaat bagi instansi karena terkait keselamatan petugas masyarakat sekitar dan pasien
13. Dengan menerapkan peraturan BAPETEN akan ada jaminan keselamatan jika benar-benar diterapkan
14. Sangat penting untuk mengatur proses keselamatan radiasi baik untuk pekerja radiasi maupun pasien
15. Mencegah kecelakaan kerja, lebih tertib
16. Keselamatan dan kesejahteraan pekerja radiasi

17. Peraturan supaya yang mudah dimengerti
18. Pengguna alat lebih terlindungi dengan adanya peraturan dari BAPETEN, pemegang ijin lebih berhati-hati dalam menyelenggarakan pelayanan radiologi
19. Mencegah hal-hal yang tidak diinginkan terhadap diri kita selaku pekerja radiasi, terutama menyangkut kesehatan
20. Cukup baik, bisa dijadikan acuan dalam penyelenggaraan kegiatan pemanfaatan radiasi
21. Dengan adanya peraturan tersebut maka keselamatan pekerja radiasi akan lebih terjamin, terlebih jika diketahui dan dipatuhi oleh pemilik usaha
22. Memberikan kekuatan hukum dan dapat memberikan proteksi untuk saya dari radiasi
23. Petugas terlindungi, keselamatan kerja terjamin
24. Melindungi pekerja dari akibat yang merugikan dari radiasi
25. Penerapan peraturan sangat bermanfaat untuk keselamatan kami sehingga keselamatan kami akan terjamin
26. Cukup bermanfaat karena dapat menekan pemegang ijin untuk lebih meningkatkan safety atau keselamatan dari pekerja pasien maupun masyarakat umum
27. Manfaat buat kami dengan adanya peraturan kami lebih bisa disiplin dalam bekerja
28. Penerapan peraturan yang telah dikeluarkan akan memberikan aturan-aturan atau unsur-unsur yang harus dipenuhi untuk memberi perlindungan keselamatan radiasi
29. Ada perlindungan sebagai radiografer jika sewaktu-waktu terjadi apapun
30. Sangat bermanfaat untuk mencegah terjadinya bahaya radiasi dan untuk keselamatan kerja
31. Membantu radiografer dalam pekerjaan atau lebih meringankan beban kerja, apabila terkait SDM di berlakukan

32. Memberikan rasa aman dari radiasi kepada petugas radiasi, pasien, dan lingkungan radiasi
33. Agar kami bisa update info terbaru dari BAPETEN mengenai hal yang menjadi perubahan dari peraturan BAPETEN
34. Penting untuk kita bekerja sesuai standar demi menjaga keselamatan kita dari radiasi yang berlebih, mengingat kita bekerja dengan hal yang tidak bisa dilihat, diraba, dan dirasa
35. Keselamatan bagi pekerja radiasi dapat terjamin
36. Dengan arahan yang tersampaikan ke pimpinan akan membantu kita menerapkan peraturan keselamatan kerja
37. Menjaga kesehatan operator dan pasien agar tidak terpapar radiasi terlalu besar
38. Menjelaskan tugas masing masing tenaga kesehatan di radiologi
39. Sebagai panduan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan
40. Penerapan peraturan penting, mengingat radiasi berbahaya harusnya update peraturan tersebar ke seluruh instansi dengan mudah
41. Peraturan tersebut bermanfaat untuk pedoman dan dasar keselamatan dalam penggunaan sumber radiasi
42. Sangat bermanfaat untuk keamanan dalam penggunaan dan perijinan FRZR di instansi keselamatan atau industri
43. Instansi RS dan pemegang ijin di tempat kami lebih memperhatikan pekerja radiasi dan prinsip proteksi radiasi
44. Peraturan yang ada bisa kami implementasikan dengan mudah di instansi kami
45. Sangat membantu dalam menyampaikan ke pekerja
46. Garansi keamanan dan kesehatan
47. Banyak manfaat keselamatan bagi diri saya dan masyarakat
48. Sebagai acuan menjalankan instalasi
49. Sudah baik tetapi mohon dapat memberikan prosedur secara rinci untuk alat x-ray apabila terjadi kejadian alam, contohnya gempa/banjir, apa yang harus dilakukan petugas radiologi untuk menghindari kebocoran pada tabung x-ray

50. Sangat bermanfaat dan mendukung pekerja radiasi tetap terjaga keselamatannya
51. Memberikan pelayanan radiologi yang aman bagi pasien dan petugas kesehatan
52. Sangat penting bagi tenaga radiografer
53. Dapat mengetahui batasan dalam menggunakan alat sesuai dengan aturan yang jelas, keselamatan pasien dan pengguna lebih diperhatikan
54. Sangat penting untuk menjamin keselamatan petugas dalam bekerja
55. Secara aturan sudah bagus tetapi dalam keberhasilan kita ingin tetap aman, misalnya dari radiasi dan kewajiban ada survey meter
56. Melindungi kami untuk operasional di lapangan supaya apabila ada hal-hal yang membahayakan kami bisa diajukan sebagai payung hukum, misalnya overdosis RAD, check up petugas radiasi, extra food untuk petugas radiasi
57. Sangat bermanfaat karena ada regulasi yang mengatur tentang keselamatan
58. Setiap instansi menjadi lebih memprioritaskan jika ada peraturan yang dikeluarkan oleh BAPETEN
59. Lebih memudahkan kita dalam mengimplementasikan asas sertifikasi linifasi dan optimisasi, menerapkan budaya keselamatan
60. Peraturan yang dikeluarkan oleh BAPETEN bertujuan memberikan keselamatan atau perlindungan radiasi kepada pasien pekerja dan masyarakat
61. Peraturan BAPETEN yang telah ada sangat bermanfaat karena mengatur secara rinci apa yang harus dilengkapi untuk mewujudkan keselamatan dan perlindungan bahaya radiasi bagi pasien pekerja
62. Manfaatnya supaya bekerja sesuai SOP sehingga meminimalisir kesalahan dalam bekerja
63. Penerapan peraturan sangat penting untuk memastikan keselamatan dalam kegiatan pemanfaatan radiasi pada kegiatan di industri

64. Untuk menjaga dan menyakinkan keselamatan radiasi bagi pekerja masyarakat maupun lingkungan
65. Pihak RS harus menaati peraturan yang berlaku sebagai bentuk tanggung jawab kepada karyawannya
66. Dengan adanya peraturan keselamatan pada penggunaan alat radiasi jadi lebih tertata dan pelaksana akan berusaha mematuhi, keselamatan pekerja radiasi lebih terjamin
67. Sangat bermanfaat karena dapat dijadikan sebagai panduan dalam melaksanakan atau memeriksa alat agar terminimalisir human error
68. Dapat membantu memberikan pemahaman lebih detail terhadap resiko yang mungkin muncul
69. Dapat mempermudah proses pengurusan alat radiologi karena jika jelas penerapan peraturannya akan lebih efektif dan efisien dalam menjalankan kinerja
70. Bermanfaat karena dengan menerapkan peraturan yang ada akan menjamin keselamatan kita dalam bekerja, dapat mencegah dari hal yang tidak diinginkan karena kita bekerja sesuai aturan dan standar yang ada
71. Peraturan dibuat untuk melindungi user karena alat dipakai untuk kemanfaatan pekerja radiasi dilindungi oleh peraturan yang ada
72. Untuk pekerja radiasi semacam saya penerapan peraturan akan menjamin keselamatan dalam bekerja di tempat yang beresiko terpapar radiasi
73. Personal safety from radiation effect, lingkungan yang berada dalam bahaya atau paparan radiasi, pengetahuan
74. Sangat penting demi keselamatan dan kesehatan tenaga radiografer atau PPR
75. Bekerja sesuai dengan standart dan perundang-undnag yang berlaku, teliti dalam bekerja
76. Secara umum penerapan peraturan bagi keselamatan sangat bermanfaat untuk melindungi pekerja radiasi terhindar dari radiasi sinar x

77. Sangat bermanfaat untuk keselamatan staff radiologi, pekerja, pasien dan masyarakat
78. Penerapan peraturan dapat digunakan sebagai landasan dalam pengajuan perbaikan sarana dan prasarana di instansi
79. Bermanfaat untuk pedoman dan pelaksanaan keselamatan bagi pekerja radiasi
80. Petugas selamat dan sejahtera pasien juga akan tertangani dengan baik (semua selamat)
81. Sangat bermanfaat bagi kami terutama untuk instansi kesehatan karena dapat mengurangi efek radiasi yang kami terima
82. Bermanfaat sebagai acuan agar keselamatan radiasi di instalasi radiologi tetap terlaksana
83. Keamanan secara hukum dan keselamatan untuk pengguna pasien dan masyarakat sekitarnya
84. Berhati hati dalam melakukan tindakan x-ray
85. Sangat penting demi proteksi diri user
86. Peraturan keselamatan sangat penting karena menyangkut keselamatan dan kesehatan kerja bagi pekerja karena resiko tinggi dari radiasi sangat membahayakan maka diperlukan aturan untuk menjaga itu semua
87. Peraturan harusnya ditetapkan dan dilaksanakan agar keselamatan radiasi dari petugas radiasi lebih terjamin
88. Sangat bermanfaat dan harus selalu di update untuk mengikuti kemajuan teknologi
89. Sebagai dasar penerbitan ukuran keselamatan pekerja radiasi
90. Dapat memotivasi diri untuk mengurangi efek radiasi di tempat kerja
91. Pemegang ijin menjadi lebih memperhatikan tentang keselamatan pasien pekerja dan masyarakat
92. Peraturan BAPETEN menjadi landasan untuk kemudahan pengurusan perijinan dan menjadi modal dalam penerapan keselamatan radiasi terhadap pekerja radiasi

93. Sangat baik dan kami percaya bahwa peraturan yang dibuat oleh BAPETEN adalah bertujuan untuk keselamatan dan kesehatan pelayanan
94. Bisa jadi patokan atau tolak ukur instansi untuk memanfaatkan atau memperbaiki point yang harus dipenuhi oleh pihak instansi terkait
95. Merasa aman ketika sudah di kalibrasi dan dinyatakan aman
96. Sebagai panduan dalam menjalankan tugas agar tetap sesuai dengan rambu yang telah ditetapkan
97. Penerapan peraturan BAPETEN terkait keselamatan kerja sangat diperlukan sehingga ada pegangan bahwa ada radiologi yang menghasilkan radiasi, tidak digunakan sembarangan jika ijin tidak ada dan kepedulian terhadap pekerja radiasi lebih ditingkatkan
98. Menambah beban kerja berlebih oleh area radiasi
99. Sangat bermanfaat dengan peraturan yang dibuat sehingga perusahaan akan berusaha agar fasilitas keselamatan sesuai dengan prosedur dan menjadi bagian yang mendapat perhatian khusus
100. Manfaatnya untuk mempermudah dalam mengimplementasikan di dalam instansi umumnya, keselamatan radiologi dalam bekerja
101. Sebagai panduan dan acuan kerja di lapangan
102. Penerapan peraturan bagi keselamatan pekerja radiasi sangat penting, terutama dalam pemantauan dosis yang dipantau langsung oleh BAPETEN
103. Terjaga dengan adanya inspeksi dari bahaya dan terlindungi dari berbagai aspek
104. Bermanfaat karena secara langsung BAPETEN mengharuskan semua personil terpantau
105. Sangat bermanfaat karena menuliskan besaran dosis diterima oleh masing-masing kelompok masyarakat
106. Supaya di dalam instansi atau pekerja dapat melakukan kinerja yang sesuai dengan prosedur
107. Lebih tertib dalam penggunaan alat x-ray

108. Sangat bermanfaat, terutama kami yang bekerja di instansi swasta terkadang harus menunjukkan peraturan perundangan
109. Membantu dari segi regulasi dalam menjalankan pelayanan
110. Sangat penting untuk keselamatan pekerja radiologi lapangan, baik untuk keselamatan pasien, pekerja dan lingkungan

#### **4.2.7. Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di FRZR**

##### **4.2.7.1. Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi di FRZR**

1. Jadwal inspeksi diberitahukan kepada instansi tidak mendadak
2. Kinerja sudah bagus untuk ditingkatkan dan dipertahankan
3. Memberikan pembinaan yang bersifat membangun bukan ancaman
4. Petugas jangan arogan dan memakai pakaian yang rapi (jangan celana jeans)
5. Mempercepat respon di Natara
6. Segera follow up langkah selengkapnya jika ada temuan dari BAPETEN ke pengguna dan pengguna sudah tindak lanjut
7. Sudah baik, yang perlu diperhatikan adalah jadwal inspeksi agar tepat waktu
8. Inspeksi sebaiknya jangan di lakukan 1 tahun sekali (minimal 2 tahun)
9. Jangan tergesa-gesa saat melakukan pengukuran atau inspeksi
10. Pemberitahuan akan dilakukan inspeksi diberitahukan jauh hari sebelumnya/tidak mendadak
11. Apabila persyaratan perijinan tidak terpenuhi maka tidak lagi diperlukan inspeksi
12. Inspeksi hendaknya rutin dilakukan dan terjadwal, inspeksi diharapkan sampai ke lapisan daerah terpencil dan klinik-klinik kecil pengguna radiasi pengion
13. Kalau bisa proses inspeksi dilakukan setiap 2 tahun sekali
14. Mohon kalau inspeksi bisa memberikan contoh data yang harus disediakan di instansi pengguna
15. Memberikan waktu lebih untuk surat menyurat agar rumah sakit bisa menyiapkan ketika ada inspeksi

16. Jangan galak ketika proses inspeksi
17. Membawa peralatan pendukung yang lebih banyak untuk mengukur paparan radiasi ketika inspeksi
18. Mohon untuk lebih sering dilakukan inspeksi agar pemanfaatan tenaga nuklir dipatuhi dengan baik
19. Sebaiknya proses inspeksi yang memberikan saran perbaikan, tetap mengawasi untuk terjun langsung atau perbaikan yang dilakukan pemegang ijin
20. Untuk inspeksi tahun 2019 unit Radiologi RSUP Dr Karyadi sudah melakukan perbaikan dan mendapatkan nilai/skor 100, mohon ada informasi kriteria apa saja untuk bisa mendapatkan BAPETEN award sehingga kami sebagai tim PPR menjadi lebih semangat dalam mengemban tugas dengan tanggung jawab yang sangat besar karena kami memiliki peralatan atau modalitas yang paling banyak
21. Kalau inspeksi sebaiknya dari faskes yang paling kecil ke yang paling besar, lebih sering menerapkan ODS FK2R
22. Disediakan teknis secara detail dan jelas
23. Proses inspeksi perlu dilakukan rutin
24. Lebih mengutamakan edukasi kepada user dan bersama-sama mencari alternatif solusi
25. Ada jadwal rutin tentang inspeksi ke instansi
26. Adakala minimal 1 kali dalam masa berlaku ijin
27. Meningkatkan interaksi dengan top management saat inspeksi agar top management juga memahami perijinan dan peraturan BAPETEN
28. Adanya jadwal yang jelas dan memberitahu data apa yang perlu disiapkan agar instansi terkait bisa menyiapkan
29. Waktu pengiriman hasil inspeksi sebaiknya lebih cepat agar segera ada tindak lanjut direksi
30. Agar pihak inspeksi jangan bersifat sebagai polisi
31. Inspeksi bertujuan untuk pembimbingan yang salah, faktornya bisa dari manajerial instansi tidak support

32. Dapat memantau instansi dalam hal kelengkapan dokumen dan pemenuhan demi keamanan lingkungan kerja
33. Agar dalam proses inspeksi tidak tergesa-gesa dan menjelaskan detail kekurangan di instansi pengguna FRZR, memberitahukan jadwal pasti kedatangan inspektor ke instansi agar dapat didampingi oleh manajemen instansi
34. Pada dasarnya inspeksi yang dilakukan BAPETEN sangat puas tetapi hasil/feedback yang diberikan sedikit lama
35. Mohon dipastikan kembali surat pemberitahuan untuk inspeksi sampai ke pihak rumah sakit terkait atau jobdesk
36. Mohon jumlah tim inspeksi ditingkatkan karena berimbas ke waktu dan durasi
37. Agar dilakukan secara berkala dan berjangka, dilakukan pemberitahuan proses inspeksi terlebih dahulu agar dipersiapkan segala sesuatu
38. Memberikan hasil inspeksi lebih cepat dan mengirimkan copy-an hasil inspeksi kepada PPR langsung sehingga dapat ditindaklanjuti dengan segera
39. Sangat bagus, sebaiknya inspeksi juga di pelosok bisa minta data ke Dinkes/OP terutama klinik/puskesmas tak berijin
40. Jangan libatkan polisi dalam inspeksi BAPETEN, lebih baik BAPETEN buat lembaga tersendiri sebagai pendamping
41. Bisa melengkapi kekurangan proteksi di fasilitas kesehatan kami
42. Instansi saya sudah 3 tahun belum ada inspeksi lagi
43. Lebih diperhatikan untuk inspeksi ke instansi RS Rajawali
44. Koordinasi jam datang inspeksi, membaca form paparan radiasi yang memuat temuan BAPETEN dan nilai paparan yang seharusnya diperbolehkan memberi hasil inspeksi di depan manajemen RS dan user
45. Koreksi atas implementasi regulasi BAPETEN di lapangan
46. Dengan adanya inspeksi ke fasilitas maka kami jadi tahu kekurangan kami dan hal tersebut bisa sampai ke direktur saat ditindak lanjuti

47. Proses inspeksi semoga dapat dilakukan lebih berkala sehingga perijinan dapat mengetahui hal hal yang sifatnya update
48. Perlu adanya kualitas SDM untuk proses inspeksi
49. Pada waktu inspeksi mohon semua kendala atau masalah (jika ada) disampaikan juga kepada pihak management
50. Tetap ada surat atau info sebelum ada inspeksi ke RS paling tidak 2 minggu sebelum inspeksi
51. Dilakukan inspeksi rutin minimal 2 tahun sekali, undangan atau pemberitahuan tidak sampai perlu konfirmasi dari pihak pemegang ijin
52. Butuh inspeski yang rutin untuk radiodiagnostik dan kompetensi yang di standarisasi tanpa memandang inspektur inspeksi lebih berpengalaman atau belum
53. Sebaiknya setiap instalasi diinspeksi minimal 1 tahun sekali, untuk pelaksanaan dan alur sudah baik, saran mencantumkan tanggal pasti pada surat pemberitahuan inspeksi
54. Inspeksi kalau bisa sering pelaksanaanya di setiap instansi dan jangan lewat balis infara inspeksi
55. Saran terkait dengan proses inspeksi di BAPETEN agar kekurangan yang ada di RS dijelaskan dan diberikan solusi
56. Diharapkan perhatian yang besar untuk RS di daerah pelosok
57. Melakukan banyak sosialisasi perijinan melalui web selama ini 5 tahun 1 kali pertemuan bisa di setiap instansi atau RS banyaknya pergantian SDM dalam mengurus perijinan ini
58. Dalam proses perpanjangan ijin atau baru lebih cepat dalam menjawab perijinan
59. Meningkatkan koordinasi terhadap jadwal inspeksi dan kegaitan RS agar tidak bentrok
60. Lebih singkat lagi dalam memberikan hasil upload persyaratan perijinan
61. Sebaiknya ada standarisasi resmi pelaporan yang diterima oleh BAPETEN

62. Hendaknya inspeksi dilakukan per-instansi biar waktunya efektif
63. Pemberitahuan proses inpeksi minimal 2 bulan sebelum inspeksi
64. Helpdesk whatsapp harus repson cepat untuk menanggapi keluhan
65. Inspeksi dilaksanakan terjadwal per 3 tahun sekali, proses inspeksi sangat handal
66. Inspeksi sebaiknya dilakukan secara berkala
67. Mohon kalau dapat kartu kuning saat kita sudah mengisi LHI dan mendapatkan kartu hijau tetapi sampai sekarang kartu hijaunya tidak ada fisiknya
68. Hasil temuan dari inspeksi dapat dipresentasikan di depan pimpinan RS sehingga dapat mempermudah proses perbaikan dari temuan yang ada
69. Setiap pelayanan kesehatan yang memakai ijin BAPETEN secara periodik selalu dilakukan inspeksi
70. Kami mengharapkan untuk inspeksi ke RS setiap 2 tahun, di RS besar juga ada pimpinan yang lalai dengan desain ruangan
71. Mohon untuk waktu inspeksi sesuai dengan jadwal yang ditentukan
72. Inspeksi lebih ditingkatkan dan diperbanyak
73. Inspeksi BAPETEN hendaknya bersifat pembinaan untuk proses ke arah yang lebih baik bukan menghakimi apabila ada kekurangan instansi dalam menempatkan standar yang telah diterapkan
74. Pada saat inspeksi sebaiknya inspektur sesuai dengan kompetensinya agar hasilnya maksimal dan BAPETEN dalam membuat peraturan masukan dari inspekstur yang tahu tentang keadaan di lapangan
75. Hasil inspeksi segera di laporkan ke instansi terkait
76. Mohon agar pemberitahuan inspeksi diinfokan juga ke petugas PPR via email atau langsung whatsapp/SMS
77. Selama dilakukan inspeksi tidak ada masalah, mungkin pada saat ada temuan evaluator inspeksi tidak berubah ada PIC khusus untuk follow up hasil temuan inspeksi
78. Terimakasih kepada BAPETEN telah melakukan inspeksi ke RS sehingga direktur juga perlu mengaetahui bahwa dengan inspeksi ini

seluruh ruangan x-ray dan peralatan radiologi harus benar memenuhi dan sesuai persyaratan yang dikeluarkan BAPETEN

79. Ada baiknya inspeksi dapat masuk dalam evaluasi perijinan untuk membantu proses perijinan dari setiap fasilitas instansi yang diawasi
80. Proses inspeksi jelas dan tepat
81. Mohon pada saat inspeksi peraturan lebih ditekankan ke pihak pemegang ijin spt MCU staff tunjangan bahaya radiasi dan lain-lain
82. Memudahkan mendapat ijin baru bagi instansi yang melakukan proses perijinan
83. Sangat bermanfaat khususnya bagi keselamatan kerja pekerja dimana inspeksi BAPETEN menilai secara detail program proteksi dan keselamatan pasien evaluasi tld jumlah ekposisi ke pasien nilai faktor ekposisi yang digunakan
84. Penekanan terhadap pemegang ijin
85. Sebaiknya inspeksi dilakukan tanpa informasi apapun ke instansi terkiat
86. Terimakasih untuk inspeksi tetapi harus memperhitungkan keluhan pengguna ijin lebih baik lagi
87. Terjadwal rutin atau serentak
88. Sebaiknya memberitahukan rencana untuk inspeksi BAPETEN kepada instansi yang dituju 3 bulan sebelumnya agar dapat dipersiapkan dokumen yang diperlukan artinya inspeksi yang dilakukan dengan tujuan untuk perbaikan seperti akreditasi
89. Agar selalu ditingkatkan dan kalau bisa jeda waktu pelaksanaan inspeksi lebih maksimal
90. Untuk inspeksi di daerah yang tidak terjangkau jangan menunggu laporan, tetap bisa koordinasi dengan dinas terkait untuk mapping faskes yang ada di daerah
91. Sangat penting, dengan inspeksi maka pemegang ijin lebih peduli terhadap keselamatan radiasi

92. Inspeksi sebaiknya semua instansi yang menggunakan alat radiasi inspeksi bisa ditambahkan untuk klinik rongent yang belum berjiwa (balis online)
93. Terkait penerapan lap pengguna dengan lebih mudah untuk nilai yang diterimanya oleh pengguna
94. Adanya pemaparan prosedur inspeksi, hasil inspeksi diperjelas dan diberikan arahan serta contoh yang benar
95. Agar peraturan perijinan BAPETEN dapat dibunyikan dalam akreditasi RS
96. Perlu ditingkatkan kesopanan
97. Mohon didata untuk frekuensi inspeksi apakah suatu instansi berbeda periode atau jangka waktu inspeksinya atau hanya menginspeksi instansi RS yang bermasalah
98. Agar lebih ditingkatkan SDM inspektornya
99. Jangan hanya PPR yang disosialisasi tetapi manajemen dan pemegang ijin harus paham terkait peraturan
100. Untuk keluarnya sertifikat hasil uji kesesuaian jangan terlalu lama karena ijin alat sudah habis lagi sertifikat baru dikirim
101. Agar membantu PPR untuk membantu mempunyai posisi tawar di hadapan manajemen
102. BAPETEN masih kurang memaparkan mengenai kegiatan inspeksi yang telah dilakukan BAPETEN
103. Lebih sering inspeksi agar hasil inspeksi dapat ditindaklanjuti
104. Seharusnya di data RS mana saja yang belum diinspeksi dari BAPETEN lalu dijadwalkan untuk inspeksi agar BAPETEN tau bagaimana yang terjadi di lapangan
105. Lebih dipercepat pengiriman hasil inspeksi sehingga bisa segera di implementasikan
106. Saran kami terkait dengan proses inspeksi adalah dari BAPETEN dilakukan 5 tahun sekali untuk mengetahui kelengkapan dan kekurangan kita sehingga dapat memajukan radiologi
107. Jika ada instansi yang belum pernah diinspeksi bagaimana caranya

108. Lakukan inspeksi sebagai suatu pembinaan yang bersahabat
109. Inspeksi disertai dengan cara penyelesaian dari kekurangan dan permasalahan
110. Inspeksi minimal 5 tahun
111. Inspeksi 1 tahun sekali, pemegang ijin dilibatkan dalam inspeksi
112. Untuk inspeksi mungkin lebih diperketat untuk daerah yang menggunakan radiasi pengion banyak yang belum memiliki perijinan sehingga untuk tenaga dan keselamatan pekerja radiasi dan masyarakat pasien, masih belum terlaksana budaya keselamatan
113. Untuk proses inspeksi sudah baik tetapi untuk finding inspeksi tolong dilihat cepat apabila sudah dikirimkan bukti closingnya
114. Ini adalah tindakan preventive dalam menggunakan alat x-ray apabila terjadi double atau janggal terhadap alat tersebut, bisa langsung dicegah dan mendapatkan masukan terhadap cara menggunakan alat x-ray tersebut, meminimalisir kecelakaan saat menggunakan alat x-ray
115. Tolong dianjurkan pengguna untuk menggunakan peralatan proteksi yang lebih recommended agar pekerja lebih safety
116. Semoga BAPETEN lebih baik dalam melakukan inspeksi ke unit terkait dan lebih cepat tanggap
117. Mohon petugasnya lebih banyak senyum
118. Mohon disesuaikan jadwal inspeksi dengan kedatangan petugas
119. Seharusnya petugas inspeksi harus datang dan menginformasikan H-1, jangan tiba-tiba dan dijadwalkan 1 hari 1 RS sehingga tidak hanya kesalahan yang dibahas tetapi juga perbaikan selanjutnya.

#### **4.2.7.2. Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di FRZR**

1. Mendisiplinkan instansi untuk melengkapi dokumen-dokumen dan syarat perizinan
2. Bermanfaat untuk membantu memberi masukan ke pihak manajemen tempat kerja
3. Penerapan inspeksi untuk menjamin kesesuaian antara apa yang dilaporkan dengan keadaan di lapangan

4. Memastikan apakah pekerjaan di lapangan sesuai yang diterapkan
5. Dokumen RS menjadi rapi dan tertata setiap tahunnya dengan adanya inspeksi
6. Dapat lebih memperbaiki dokumen dan fasilitas sarana dan prasarananya
7. Sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepedulian petugas terhadap perlindungan diri dari bahaya radiasi dan meningkatkan keefektifan dalam kelancaran pengurusan ijin pesawat
8. Sangat bermanfaat dalam keamanan fasilitas kami
9. Menertibkan layanan radiasi di RS agar sesuai standar, memberi rasa aman dan nyaman bagi pekerja radiasi
10. Untuk mengetahui peralatan yang dipakai di instansi sudah sesuai dengan standar yang diterapkan oleh BAPETEN atau belum
11. Memberikan kontrol apakah penerapan sudah sesuai dengan yang seharusnya dilakukan
12. Sangat bagus untuk kita dalam persiapan tentang perijinan dan mendapat masukan-masukan dari pihak BAPETEN
13. Sebagai pengingat dan evaluator secara langsung terhadap pengawasan penggunaan sumber radiasi pengion
14. Untuk memperbaiki kinerja di bidang keselamatan kerja
15. Meningkatkan kualitas di bagian radiologi
16. Kinerja kita semakin baik
17. Pemegang ijin lebih berhati-hati dalam penyelenggaraan pelayanan
18. Sebagai pengingat dan penegur jika kita masih ada kekurangan dalam pelayanan sehingga kita bisa segera berbenah diri
19. Dapat meningkatkan kedisiplinan instalasi radiologi sehingga lebih awareness terhadap ijin pemanfaatan FRZR
20. Membantu pekerja radiasi dalam mengajukan perbaikan uji kesesuaian radiasi kepada pemilik usaha
21. Mengajukan sesuai apa adanya yang di lingkungan atau lapangan
22. Menilai standar kepatuhan dalam menjalankan regulasi dari pihak eksternal

23. Dengan adanya inspeksi, kita menjadi tahu kekurangan kita dalam hal program keselamatan dan keamanan radiasi
24. Dengan adanya inspeksi dapat dijadikan tempat menimba ilmu tentang perijinan dan peraturan BAPETEN
25. Agar di patuhi dan dilaksanakan Perka BAPETEN
26. Cukup membantu PPR atau fismed RS yang mengalami kebuntuan saat pengajuan sarana prasarana yang dibutuhkan guna menjamin keselamatan radiasi untuk pekerja, pasien maupun masyarakat umum
27. Bisa bersilaturahmi dengan satu sama lain
28. Menjadi sarana bimbingan dalam penggunaan fasilitas radiasi
29. Sangat penting dan bermanfaat untuk membantu memantau perijinan di tempat kami
30. Mengetahui adanya kekurangan dan dapat segera melakukan perbaikan, bisa menjadikan tempat kerja yang aman dan nyaman
31. Bermanfaat untuk memastikan apakah penerapan prosedur di lapangan sudah rinci
32. Membantu pelaporan kepada direktur, baik harian dan bulanan
33. Manfaat secara langsung kita lebih seperti dalam pelayanan
34. Sebagai fungsi pengawasan agar pekerja dan alat-alat sesuai dengan standar dan prosedur dari BAPETEN
35. Sangat bermanfaat jika ada temuan atau kendala yang berbahaya sehingga manajemen semakin diperkuat
36. Lebih memacu kita untuk disiplin
37. Kesesuaian alat atau pekerja dan lain-lain dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh BAPETEN, menjadikan tertib dalam hal kelengkapan khususnya untuk proteksi radiasi
38. Perlu, untuk mendisiplinkan instansi agar terhindar dari kecelakaan kerja
39. Agar instansi yang memiliki radiologi lebih memperhatikan masalah radiologi dan radiografer, jadi membutuhkan teguran langsung agar dapat diaksi oleh direksi, perlu dilakukan inspeksi ke instansi untuk jumlah radiografer, kelayakan sarpras, dan insentif tunjangan kesehatan

40. Adanya perbaikan
41. Direksi lebih percaya hasil inspeksi sehingga segera ada perbaikan
42. Sangat penting agar tidak terlena dalam menjalankan di instansi kesehatan
43. Penting karena selain menerapkan kedisiplinan, bisa menjadi pressure bagi manajerial instansi buka pada sebelum di lapangan
44. Inspeksi sangat penting sebagai upaya pencegahan dari kecelakaan, evaluasi mohon dimasukkan di web BAPETEN, irit biaya juga lebih bergaya
45. Sangat bermanfaat untuk melihat keamanan dan informasi mengenai bahaya radiasi dan proteksinya bagi pengguna operator pasien dan masyarakat pada umumnya
46. Dapat lebih tertib dalam penerapan prinsip proteksi radiasi
47. Penerapan inspeksi bermanfaat untuk memonitoring kelengkapan kelayakan dan kesesuaian dalam suatu instansi
48. Meninjau perijinan cek fisik
49. Sangat bermanfaat supaya instansi bisa bersaing dengan baik
50. Sangat penting untuk aplikasi penerapan peraturan
51. Bermanfaat, agar pihak perusahaan lebih memperhatikan kalibrasi alat dan data-data pekerja
52. Sebagai evaluasi penerapan keselamatan dan sarana konsultasi teknis
53. Proses inspeksi, baik dari surat sampai evaluasi, petugas sangat komunikatif dalam bertanya dan memberikan saran
54. Inspeksi adalah momen untuk menyadarkan manajemen untuk mengingatkan kembali pentingnya keselamatan radiasi, pentingnya peranan PPR dalam me-manage safety, manajemen RS sudah mulai aware dengan hal tersebut dan melibatkan PPR dalam desain gedung radiologi di lokasi RS yang baru
55. Instropeksi bagi kami untuk mengetahui kekurangan-kekurangan apa saja yang perlu dilengkapi
56. Agar mengetahui batas waktu alat yang dipakai, kelayakan alat yang digunakan

57. Membantu dalam penegakan persyaratan perijinan instalasi sehingga atasan mengetahui dan dapat mendukung serta melaksanakannya dengan baik
58. Meningkatkan keselamatan radiasi bagi pekerja radiasi (lebih memperhatikan usulan PPR/ pekerja radiasi)
59. Untuk lebih menjaga kualitas pelayanan dalam sarana dan prasarana yang memenuhi syarat sehingga aman untuk petugas pasien dan masyarakat
60. Sangat bermanfaat karena dengan adanya inspeksi maka akan ada perbaikan tiap tahun
61. Sangat bermanfaat untuk memperbaiki kekurangan atau kesalahan pada instansi kami
62. Untuk mengetahui kekurangan instansi saya dan untuk keselamatan pasien, pekerja, dan lingkungan
63. Untuk mengingatkan atau mengedukasi para pemegang ijin lebih memperhatikan lagi budaya keselamatan untuk mengurangi faktor resiko kecelakaan radiasi
64. Lebih diperhatikan keamanan dan peraturan yang ditetapkan
65. Kita bisa berkonsultasi secara langsung menangani keselamatan radiasi
66. Sangat bermanfaat sebagai masukan RS dalam mewujudkan keselamatan, sebagai sarana komunikasi atau konsultasi secara langsung dengan BAPETEN
67. Selain untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan dalam kegiatan inspeksi, cukup banyak informasi yang disampaikan oleh inspektur mengenai aspek, baik perijinan, peraturan, dan pelaksanaan teknis pemanfaatan radiasi
68. Inspektur mengarahkan dengan baik
69. Agar tidak terjadi penyalahgunaan radiasi
70. Sangat bermanfaat agar pengguna selalu dalam pengawasan sehingga meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan
71. Manfaatnya sebagai evaluasi sistem keamanan di perusahaan
72. Membantu dalam pengontrolan alat

73. Manfaat inspeksi bagi RS adalah dapat memberikan masukan perbaikan baik dari fasilitas maupun dokumentasi, dengan adanya inspeksi pihak RS dapat mengetahui kekurangan pada kelengkapan administrasi BAPETEN sehingga dapat menjadi perbaikan untuk kedepannya, terimakasih banyak telah menjadi fasilitas bagi kami untuk terus maju bersama dalam menjalankan peraturan untuk lebih baik
74. Melindungi pekerja dan RS dari keaman radiasi
75. Inspeksi merupakan quality control BAPETEN terhadap user untuk meminimalisirkan penyalahgunaan dari peralatan atau mesin yang memancarkan radiasi
76. Pelaksanaan peraturan dengan tertib, menilai mengawasi kekurangan atau kesalahan di pihak pemegang ijin
77. Sangat bermanfaat untuk menyamakan antara BAPETEN dan pihak RS
78. Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan diskusi mengenai permasalahan yang ada di lapangan terkait dengan dokumen apa yang harus dilengkapi dan rutin untuk diisi
79. Bermanfaat jika ditemukan ketidaklengkapan alat
80. Secara umum penerapan inspeksi sangat bermanfaat karena kekurangan yang ada di RS bisa segera diatasi dengan kekurangan dari inspektur
81. Penting terkait keselamatan pekerja dan lingkungan
82. Peningkatan kualitas inspektur dalam menginspeksi yang efektif dan bermanfaat bagi penggunaannya
83. Instansi lebih perhatian dan benar-benar menerapkan peraturan
84. Aman dan tertib dalam penyuluhan radiasi
85. Dapat memberikan masukan untuk memajemen agar peduli dengan keselamatan petugas dan masyarakat
86. Memberikan mutu radiologi yang lebih baik
87. Sangat bermanfaat untuk perbaikan pelaporan
88. Kita dapat melengkapi alat dan data data yang dianggap kurang dan bermanfaat bagi pekerja dan pasien
89. Bagus untuk mengetahui perkembangan terbaru keadaan di lapangan

90. Bermanfaat untuk tindak perijinan dan ruangan yang tidak sesuai sehingga saya bisa tindak ke pihak manajemen PR
91. Mempertahankan standar keamanan
92. Agar pengguna dapat mempertahankan standar kualitas keamanan pemanfaatan ZRA dengan adanya inspeksi
93. Bermanfaat sebagai pelajaran untuk manajemen RS agar mengetahui tentang keselamatan radiasi bagi pekerja pasien dan masyarakat
94. Dapat memahami prosedur yang berlaku dan meningkatkan keselamatan kerja
95. Lebih menjaga fasilitas pelayanan kesehatan pemakai ijin BAPETEN untuk selalu aman, lebih mengena untuk pimpinan fasilitas kesehatan agar lebih peduli kepada unit pelayanan langsung
96. Sebagai acuan untuk mengurus perpanjangan ijin selanjutnya
97. Sangat bermanfaat sehingga kita tahu apakah lokasi kita aman dan tidak berbahaya
98. Untuk mengetahui kelayakan sarana dan prasarana instalasi radiologi sebagai instalasi yang menggunakan zat radioaktif sehingga pihak pemilik bisa menjadikan perhatian
99. Keselamatan radiasi semakin terjamin
100. Continual improvement
101. Manfaat penerapan inspeksi sangat diperlukan untuk menjamin keselamatan kesehatan kerja bagi para pekerja dan lingkungan
102. Inspeksi sangat penting agar BAPETEN mengetahui keadaan di lapangan
103. Manajemen menjadi lebih perhatian terhadap keperluan hal terkait PPR perijinan alat dan keselamatan
104. Menilai apakah pengguna peralatan sudah sesuai ketentuan ijin
105. Sangat bermanfaat untuk memastikan data yang diupload yang ada sebenarnya
106. Agar setiap alat dan ruangan tetap menjadi perhatian sehingga tidak terjadi kebocoran dan petugas benar-benar aman untuk bekerja di ruang radiasi

107. Manajemen menjadi lebih perhatian terhadap instalasi radiologi
108. Agar setiap pekerja radiasi memahami apa saja yang diperlukan dalam bekerja dalam medan radiasi
109. Membantu PPR dan pekerja radiasi dalam penerapan keamanan dan keselamatan radiasi
110. Agar instansi tahu dan tetap menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang berlaku, keselamatan dan kesehatan kerja dan layanan paling penting
111. Menilai kesesuaian aturan dan penerapan di layanan kesehatan, sebagai masukan bagi pemilik untuk menyesuaikan dengan aturan
112. Saya sebagai pekerja radiasi merasa terlindungi dan aman dalam hal ijin fasilitas dan juga hal lain yang terkait
113. Manfaatnya agar peraturan dari BAPETEN harus dilaksanakan di setiap RS dan pihak RS menjadi mengerti tentang peraturan perijinan alat radiologi
114. Manfaat inspeksi sangat banyak karena dengan adanya inspeksi maka dapat membuat atasan kita tahu akan pentingnya memenuhi kebutuhan atau permintaan dari bagian radiologi, misalnya memenuhi permintaan pekerjaan radiasi untuk melakukan pemeriksaan kesehatan, tahun mengadakan kalibrasi, radiologi atau tahun
115. Agar perijinan tetap diperhatikan dan sangat penting terutama pemegang ijin dan PPR medik 1/2 sehingga pelayan tidak terganggu
116. Kami bisa memperbaiki instansi yang belum sesuai dengan peraturan
117. Lebih ke instansi RS yang lebih aware akan program proteksi radiasi
118. Sangat bermanfaat sehingga pengguna dan pemegang ijin akan lebih memahami
119. Bisa ditetapkan di balis online inspeksi dan memudahkan untuk mengakses
120. Sangat bermanfaat sehingga pengguna dan pemegang ijin akan lebih memahami kerja dari PPR instalasi radiologi dan pentingnya perijinan
121. Supaya tetap diawasi oleh BAPETEN demi keselamatan pekerja
122. Memberi solusi terhadap kekurangan yang ada

123. Sangat bermanfaat, jika tidak dilakukan inspeksi maka manajemen RS tidak akan memperhatikan pekerja radiasi kebocoran ruangan permohonan yang tidak diketahui oleh manajemen RS
124. Memastikan sudah menerapkan proteksi keselamatan radiasi di lapangan, memastikan sarana dan prasarana SDM sudah sesuai dengan peraturan
125. Mengetahui proteksi radiasi antara di program proteksi radiasi dan implementasi yang tepat
126. Untuk keselamatan petugas lingkungan dan menyangkut yang berkesinambungan
127. Sangat bermanfaat untuk ketertiban dan perundingan
128. Sebagai evaluasi masukan untuk pengguna sebagai kelengkapan keamanan pekerja radiasi
129. Dengan inspeksi ke perusahaan, pihak perusahaan akan mengetahui apa saja kekurangan pada perusahaan tersebut
130. Lebih tertib
131. Keselamatan SDM tercapai
132. Manfaat inspeksi supaya pemegang ijin RS lebih memperhatikan keselamatan radiasi bagi pekerja dan masyarakat
133. Lebih melengkapi apa yang menjadi aturan dan ketentuan peraturan perijinan
134. Mengetahui kekurangan kita untuk memproteksi bahan radiasi
135. Dapat terpantau dengan baik tentang penggunaan peralatan di setiap RS
136. Sangat bermanfaat untuk kepedulian manajemen terhadap fasilitas radiasi RS
137. Sebagai monitoring dan pengawasan yang tepat guna di fasilitas
138. Mengingatkan kembali tugas PPR untuk kesiapan dan ketersediaan kelengkapan dokumen di lapangan
139. Mengontrol fasilitas alat dan proteksi radiasi yang diharapkan, tetap aman bagi petugas
140. Sangat bermanfaat untuk menjaga keselamatan dalam penggunaan radiasi

141. Mengevaluasi dan masukan ke manajemen untuk keperluan proteksi
142. Manjadikan petugas radiasi disiplin dalam mengelola berkas yang berkaitan dengan perijinan
143. Mengetahui secara jelas apakah ruangan sudah sesuai dan memenuhi syarat untuk proteksi radiasi
144. Agar menimbulkan efek jera untuk pihak yang mengakali perijinan BAPETEN
145. Agar direktur RS tidak ngeyel jika user radiologi meminta fasilitas yang sesuai, agar user aman dalam pelayanan radiologi
146. Membantu memantau apakah kami terus konsisten dalam mengikuti peraturan yang baru
147. Manfaat inspeksi sangat baik dilakukan supaya setiap RS bisa mematuhi peraturan
148. Bermanfaat sekali untuk mengingatkan direksi cara menggunakan prosedur keselamatan
149. Disiplin teratur dan aman
150. Supaya tertib aturan penggunaan alat x-ray yang menghasilkan radiasi selat dari bahaya radiasi
151. Bisa memberikan saran dan masukan tentang apa saja kekurangan instansi dari fasilitas berdasarkan prosedur keselamatan radiasi
152. Penting agar pelayanan dan keselamatan pekerja radiasi lebih bisa dipertanggungjawabkan
153. Adnaya monitoring dan evaluasi di RS kami sehingga ada saran dan masukan untuk RS kami
154. Kami jadi tahu dimana kekurangan atau kelebihan persyaratan keselamatan atau fasilitas yang kami punya
155. Sebagai gambaran dan acuan melakukan perbaikan
156. Sangat perlu untuk mengingatkan kita mengenai ijin baru, pelanggaran diberi waktu untuk memperbaiki kesalahan dan mencari solusi
157. Mengawal kelengkapan dokumen keselamatan, menertibkan pemilik alat sadar keselamatan

158. Bagi kami instansi swasta ketika diinpeksi oleh BAPETEN terbuka bila ada pertanyaan dari kami yang baru merintis radiologi serta bersedia memberikan masukan kepada atasan jika ada yang kurang demi membaiknya pelayanan radiologi di instansi kami
159. Semakin paham dan mengerti administrasi dalam keselamatan radiasi
160. Dapat memperoleh informasi atau pembelajaran terhadap hal-hal atau peraturan yang harus dipenuhi
161. Mengetahui keselamatan radiasi secara fasilitas regulasi
162. Sangat bermanfaat untuk mengetahui kelengkapan maupun pelaksanaan di lapangan
163. Berguna bagi pengawasan pemanfaatan radiasi pengion
164. Sangat bermanfaat karena akan mengingatkan kita atau perusahaan dalam pentingnya mematuhi peraturan dan sebagai tolak ukur baik dan buruknya dari suatu perusahaan/instansi
165. Mengetahui kekurangan dan bisa berdiskusi tentang penggunaan alat proteksi
166. Taat pada peraturan BAPETEN sesuai UU BAPETEN
167. Sangat bermanfaat dengan adanya BAPETEN maka kami sebagai pekerja yang ruang lingkupnya dengan radiasi dapat bekerja dengan aman dan sesuai dengan peraturan yang ada
168. Sangat bermanfaat agar kita untuk menerapkan budaya keamanan dan keselamatan nuklir
169. Untuk mengetahui kelayakan pesawat x-ray yang digunakan, apakah ada kebocoran tabung atau tidak yang dapat membahayakan pasien petugas dan lingkungan, kelengkapan dokumen PPR salah sesuai, apa yang perlu untuk kedepannya .
170. Mengawal kelengkapan dokumen keselamatan, menertibkan pemilik alat sadar keselamatan.
171. Memudahkan menyampaikan realita pada direksi.

#### **4.2.8. Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN**

1. Untuk hal yang belum dibahas secara jelas diharapkan BAPETEN bisa fleksibel dan siap diskusi substansi dengan tetap mengedepankan keselamatan.
2. Agar lebih mudah atau sistematis karena banyak ikon yang tiak terlibat misal upload dokumen.
3. Dengan adanya perijinan online ini sangat membantu karena kemudahan akses sudah terpenuhi harap ditingtkan untuk servernya karena masalah down masih terjadi tapi secara keseluruhan proses perijinan di BAPETEN sudah baik.
4. Jika memungkinkan bisa menghubungi evaluator secar langsung jika melalui fasilitas kirim pesan lama responnya.

#### **4.2.9. Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN**

##### **4.2.9.1. Saran untuk Proses Peraturan di IBN**

1. Harap diadakan sosialisasi atau penyuluhan.
2. Diadakan sosialisasi dengan teknis yang lebih efektif mengenai peraturan.
3. Peningkatan proses sosialisasi terhadap peraturan baru yang terbit.
4. Sosialisasi peratran baru atau revisi ditingkatkan, keselaran antara peraturan di tingkatkan.

##### **4.2.9.2. Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di IBN**

1. Sebagai pengawasan bagi setiap instansi.
2. Dengan adanya peraturan pekerja radiasi menajdi memiliki batasan dalam bekerja sehingga lebih merasa aman untuk menjalankan pekerjaan.
3. Penerapan peratuaran terjaminnya proses keselamatan di fasilitas sangat penting.
4. Dengan adnaya peraturna dan dipastikan di terapkan kan meningkatkan keselamatan .

#### **4.2.10. Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di IBN**

#### **4.2.10.1.Saran untuk Proses Inspeksi di IBN**

1. Agar ahli bisa terlihat di KTUN ada link tanda untuk mengetahui tindak lanjut yang harus diperbaiki.
2. Proses inspeksi dari BAPETEN sudah dilakuakn dengan baik subtansi inspeksi sudah sesuai dnegan acuan dari LKF.
3. Integrasi LKF tahunan dengan LKF inspeksi.

#### **4.2.10.2.Manfaat Penerapan Prose Inspeksi bagi Pengguna di IBN**

1. Bermanfaat bagi manajemen.
2. Menjaga kesesuaian pekerjaan di lapangan .
3. Penerapan inspeksi sanagt penting aagr kesesuaian mualai dari proses perijinan dan pelaksanaan di fasilitaspemanfaatan zat radioaktif bisa terus tepantau deng baik agar hal yng tidak diinginkan tidak terjadi.
4. Sangat bermanfaat untuk peningkatan keselamatan.

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei, diperoleh kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPETEN secara keseluruhan adalah 3,35. Sedangkan IKM pada strata FRZR sebesar 3,35 dan IKM pada strata IBN sebesar 3,43. Menurut Permenpan No 14 Tahun 2017 nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan yang baik.

Pada BAPETEN secara keseluruhan, nilai IKM pada proses perizinan sebesar 3,34; proses peraturan sebesar 3,29 dan proses inspeksi sebesar 3,41. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik.

Pada strata FRZR nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,33; peraturan adalah 3,29; dan inspeksi adalah 3,41. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah etika dalam berkomunikasi, kecepatan penanganan pengaduan dan kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan. Pada proses peraturan, yang perlu diperbaiki adalah kemudahan peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi. Sedangkan pada proses inspeksi menurut analisis *importace-performance* unsur yang harus segera diperbaiki adalah keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna.

Pada strata IBN nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,45; peraturan adalah 3,36; dan inspeksi adalah 3,47. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur yang harus segera diperbaiki adalah alur perizinan. Selain itu, kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan juga perlu diperbaiki. Pada proses

peraturan unsur yang perlu dilakukan perbaikan adalah kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya. Sedangkan pada proses inspeksi, unsur yang harus segera diperbaiki adalah jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI.

Pada strata FRZR instansi yang disurvei dalam kegiatan ini adalah instansi kesehatan dan industri. Untuk instansi kesehatan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,33; peraturan adalah 3,29; dan inspeksi adalah 3,40. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah etika dalam berkomunikasi, kecepatan penanganan pengaduan, kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan. Pada proses unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi. Sedangkan pada proses inspeksi menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna.

Pada instansi industri, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,32; peraturan adalah 3,31; dan inspeksi adalah 3,47. Nilai IKM untuk proses perizinan dan proses peraturan dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532.. Namun demikian menurut responden masih ada unsur-unsur yang perlu segera diperbaiki agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Pada proses perizinan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki adalah kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan. Pada proses peraturan unsur-unsur yang harus segera diperbaiki keefektifan konsultasi publik (draf peraturan), keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit dan kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan. Sedangkan pada proses inspeksi, unsur yang harus segera diperbaiki kinerjanya adalah perlengkapan inspeksi.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### 1. Instrumen Survei

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN TERKAIT PERIZINAN, PERATURAN, DAN INSPEKSI TAHUN 2019

NO :

##### TUJUAN SURVEI

Survei ini bertujuan untuk:

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

##### KERAHASIAAN

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

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

Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

##### Identitas Responden

Nama : \_\_\_\_\_  
Jabata/Posisi : \_\_\_\_\_  
Nama Instansi : \_\_\_\_\_  
Alamat Instansi : \_\_\_\_\_  
No. Telepon/Fax : \_\_\_\_\_  
Jenis Instansi :  Kesehatan  Industri

##### VALIDASI LEMBAR KUESIONER

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

**I. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Perizinan di FRZR**

REALITAS (KINERJA)				UNSUR PENTING DALAM PROSES PERIZINAN	RELEVANSI (TINGKAT PENTING)			
1—40 Sangat sulit	41—70 Tidak mudah	71—90 Mudah	91—100 Sangat mudah	1. Alur Perizinan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting
Skor					Skor			

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda bagian alur perizinan mana yang anda rasa masih kurang?

Keterangan: Alur perizinan, yaitu kemudahan masyarakat dalam mengikuti dan memahami tahapan pelayanan yang diberikan, dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

1—40 Sangat tidak sesuai	41—70 Tidak sesuai	71—90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai	2. Persyaratan Perizinan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting
Skor					Skor			

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

Keterangan: Persyaratan perizinan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

1—40 Sangat sulit	41—70 Tidak mudah	71—90 Mudah	91—100 Sangat mudah	3. Kemudahan menggunakan sistem perizinan online	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting
Skor					Skor			

Halaman 2 dari 16

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pada bagian sistem perizinan online mana yang anda rasa tidak mudah digunakan?

Keterangan: Kemudahan menggunakan sistem perizinan online yaitu, terkait apakah sistem perizinan sudah user friendly, apakah tampilannya ruwet apa tidak, apakah jumlah jendela yg harus dibuka terlalu banyak atau tidak

1—40 Sangat sulit	41—70 Tidak mudah	71—90 Mudah	91—100 Sangat mudah	4. Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting
Skor					Skor			

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pada bagian permohonan izin mana yang statusnya sulit dipantau?

Keterangan: Kemudahan memantau status permohonan izin, yaitu terkait dengan kemudahan dalam sistem BALIS untuk memantau status permohonan izin

1—40 Sangat tidak andal	41—70 Tidak andal	71—90 Andal	91—100 Sangat andal	5. Keandalan sistem perizinan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting
Skor					Skor			

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, pada bagian apa menurut anda sistem perizinan online ini tidak andal?

Keterangan: Keandalan sistem perizinan, yaitu kemampuan sistem untuk dapat selalu diakses setiap saat (sering down apa tidak, loadingnya lama apa ndak)

1—40 Sangat tidak yakin	41—70 Tidak yakin	71—90 Yakin	91—100 Sangat yakin	6. Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting
Skor					Skor			

Halaman 3 dari 16

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, data apa yang menurut anda tidak yakin terhadap kemanannya?

**Keterangan:** Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem perizinan online, yaitu terkait dengan apakah ada data dipihak lain, apakah pernah menemukan perizinan bapeten online lain, ada apakah ada tulisan secure pada samping kiri atas pada situs bapeten.go.i

1—40 Sangat tidak sesuai	41—70 Tidak sesuai	71—90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
-----------------------------	-----------------------	-----------------	-------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, pada saat mengurus izin apa anda merasa tidak ada kesesuaian antara waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan?

**Keterangan:** Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu lama waktu yang dibutuhkan dari pengajuan sampai dengan terbitnya ijin dari BAPETEN

1—40 Sangat tidak sopan	41—70 Tidak sopan	71—90 Sopan	91—100 Sangat sopan		8. Etika petugas dalam pelayanan perizinan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------	----------------------	----------------	------------------------	--	--------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

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

**Keterangan:** Etika dalam berkomunikasi petugas perizinan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai (komunikasi lewat telepon, chat, email, wa)

1—40 Sangat tidak wajar	41—70 Tidak wajar	71—90 Wajar	91—100 Sangat wajar		9. Kewajaran biaya perizinan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------	----------------------	----------------	------------------------	--	------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Halaman 4 dari 16

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, pada proses perizinan apa yang menurut anda biayanya tidak wajar dan berapa besar biaya yang menurut anda wajar?

**Keterangan:** Kewajaran biaya perizinan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

1—40 Sangat tidak sesuai	41—70 Tidak sesuai	71—90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
-----------------------------	-----------------------	-----------------	-------------------------	--	-------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, pada proses perizinan apa yang menurut anda biayanya tidak sesuai dengan yang ditetapkan?

**Keterangan:** Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, yaitu terkait dengan kepastian biaya perizinan

1—40 Sangat tidak tepat	41—70 Tidak tepat	71—90 tepat	91—100 Sangat tepat		11. Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------	----------------------	----------------	------------------------	--	--------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja kurang dari atau sama dengan 70, pertanyaan di bawah ini wajib anda jawab

- Jenis aduan apa yang pernah anda sampaikan ke BAPETEN? \_\_\_\_\_
- Media apa yang anda gunakan untuk menyampaikan aduan tersebut \_\_\_\_\_

**Keterangan:** Kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menangani sebuah aduan

1—40 Sangat Tidak kompeten	41—70 Tidak kompeten	71—90 Kompeten	91—100 Sangat kompeten		12. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
-------------------------------	-------------------------	-------------------	---------------------------	--	--------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Halaman 5 dari 16

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

Keterangan: Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan, yaitu kemampuan SDM dalam memahami dan melayani masyarakat yang mengurus perijinan yaitu terkait dengan kejujuran, ketegasan, keprofesionalan, kecermatan, disiplin, tanggung jawab, pengetahuan SDM dalam pemahaman permasalahan perizinan.

1—40 Sangat tidak adil	41—70 Tidak adil	71—90 Adil	91—100 Sangat adil		13. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
---------------------------	---------------------	---------------	-----------------------	--	---------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda dimana letak keadilan yang anda rasa masih kurang?

Keterangan: Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna terkait nilai-nilai umum yang diterima oleh setiap pengguna (tidak hanya terkait biaya)

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

1—40 Sangat tidak puas	41—70 Tidak puas	71—90 Puas	91—100 Sangat puas	Skor
---------------------------	---------------------	---------------	-----------------------	------

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

Halaman 6 dari 16

## II. Unsur-Unsur Penting Dalam Peraturan

REALITAS (KINERJA)				UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURAN	RELEVANSI (TINGKAT PENTING)					
1—40 Sangat tidak efektif	41—70 Tidak efektif	71—90 Efektif	91—100 Sangat efektif	Skor	1. Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan)	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	Skor

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, pada bagian mana yang anda rasa masih kurang efektif?

Keterangan: Keefektifan Konsultasi Publik (KP) peraturan (draft), terkait adanya undangan menghadiri KP, masukan dari pengguna yang hadir dari setiap KP, cakupan substansi/muatan dalam KP, kesesuaian diskusi KP dengan substansi/ muatan KP, ketepatan sasaran peserta KP, dan kemudahan penyampaian masukan perbaikan terhadap peraturan/rancangan peraturan ke BAPETEN.

1—40 Sangat tidak efektif	41—70 Tidak efektif	71—90 Efektif	91—100 Sangat efektif	Skor	2. Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	Skor
------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	------	-------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	------

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, pada bagian mana yang anda rasa masih kurang efektif?

Keterangan: Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, terkait pemahaman pengguna yang hadir dalam penyuluhan peraturan terhadap substansi/muatan yang disampaikan BAPETEN, cakupan substansi muatan dalam penyuluhan peraturan dan ketepatan sasaran peserta penyuluhan peraturan.

Halaman 7 dari 16

1—40 Sangat tidak mudah	41—70 Tidak mudah	71—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------	----------------------	----------------	------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, apa yang menyebabkan anda kesulitan memperoleh informasi peraturan perundang-undangan?

**Keterangan:** Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN, terkait akses peraturan dari semua media, baik daring (online) maupun cetak.

1—40 Sangat tidak selaras	41—70 Tidak selaras	71—90 Selaras	91—100 Sangat selaras		4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, peraturan mana yang menurut anda tidak selaras dengan peraturan perundang-undangan lain?

**Keterangan:** Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain, yang seharusnya peraturan BAPETEN tidak bertentangan atau tumpang tindih dalam kewenangan dengan peraturan lain.

1—40 Sangat tidak selaras	41—70 Tidak selaras	71—90 Selaras	91—100 Sangat selaras		5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--	-----------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, peraturan mana yang menurut anda tidak selaras dengan peraturan bapeten lainnya?

**Keterangan:** Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain, yaitu ada tidaknya pertentangan dari segi muatan dalam antar peraturan BAPETEN

Halaman 8 dari 16

1—40 Sangat tidak jelas	41—70 Tidak jelas	71—90 Jelas	91—100 Sangat jelas		6. Kejelasan isi peraturan BAPETEN	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------	----------------------	----------------	------------------------	--	------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, peraturan mana yang menurut anda ada ketidakjelasan isinya?

**Keterangan:** Kejelasan isi peraturan BAPETEN, terkait pasal-pasal dalam peraturan yang mudah dimengerti dan tidak multitafsir.

1—40 Sangat tidak mudah	41—70 Tidak mudah	71—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		7. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------	----------------------	----------------	------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, peraturan mana yang menurut anda tidak mudah dalam implementasinya dari segi biaya?

**Keterangan:** Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan, terkait ketersediaan dana untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan.

1—40 Sangat tidak mudah	41—70 Tidak mudah	71—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------	----------------------	----------------	------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	--------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, peraturan mana yang menurut anda tidak mudah dalam implementasinya dari segi SDM?

**Keterangan:** Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia, terkait ketersediaan SDM untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan.

Halaman 9 dari 16

1—40 Sangat tidak mudah	41—70 Tidak mudah	71—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------------	-------------------------	----------------	---------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, peraturan mana yang menurut anda tidak mudah dalam implementasinya dari segi sarana dan prasarana yang eresia?

**Keterangan:** Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia, terkait dengan kemudahan untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan.

1—40 Sangat tidak adil	41—70 Tidak adil	71—90 Adil	91—100 Sangat adil		10. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
---------------------------------	------------------------	---------------	--------------------------	--	---------------------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, peraturan mana yang menurut anda masih memuat isi yang mencerminkan ketidakadilan?

**Keterangan:** Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna, terkait nilai umum dari peraturan yang harus dapat diterapkan oleh setiap pengguna (tidak hanya terkait biaya)

1—40 Sangat tidak lengkap	41—70 Tidak Lengkap	71—90 Lengkap	91—100 Sangat lengkap		11. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, peraturan mana yang menurut anda masih belum lengkap dan substansi apa yang harusnya masuk didalamnya?

**Keterangan:** Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN, yaitu tidak ada substansi yang terlewat yang semestinya ada di peraturan tersebut

Halaman 10 dari 16

1—40 Sangat tidak mudah	41—70 Tidak mudah	71—90 Mudah	91—100 Sangat mudah		12. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------------	-------------------------	----------------	---------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, peraturan mana yang menurut anda tidak mudah dalam implementasinya dalam kebijakan internal instansi?

**Keterangan:** Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi, yaitu kemudahan instansi menerapkan peraturan BAPETEN

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

1—40 Sangat tidak puas	41—70 Tidak puas	71—90 Puas	91—100 Sangat puas	Skor
---------------------------------	------------------------	---------------	--------------------------	------

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

---

Secara umum, apakah manfaat penerapan peraturan bagi keselamatan Anda?

---

Halaman 11 dari 16

III. Unsur-Unsur Penting Dalam Proses Inspeksi di FRZR

REALITAS (KINERJA)				UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI	RELEVANSI (TINGKAT PENTING)			
--------------------	--	--	--	-------------------------------------	-----------------------------	--	--	--

1—40	41—70	71—90	91—100	Skor		1—40	41—70	71—90	91—100	Skor
Sangat Tidak cukup	Tidak cukup	cukup	Sangat cukup		1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda frekuensi inspeksi ke fasilitas sebaiknya dilakukan berapa kali?

Keterangan: Frekuensi inspeksi ke fasilitas, apakah dipandang terlalu sering, cukup atau kurang dan bagaimana frekuensi inspeksi yang ideal

1—40	41—70	71—90	91—100	Skor		1—40	41—70	71—90	91—100	Skor
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		2. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pada waktu inspeksi tahun berapa ketidaksesuaian itu terjadi

Keterangan: Ketepatan waktu inspeksi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, juga terkait ketepatan waktu inspektur dalam melaksanakan inspeksi sesuai dengan kesepakatan

Halaman 12 dari 16

1—40	41—70	71—90	91—100	Skor		1—40	41—70	71—90	91—100	Skor
Sangat tidak efektif	Tidak efektif	Efektif	Sangat efektif		3. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pada bagian mana ketidakefektifannya?

Keterangan: Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF), terkait pendapat pengguna, apakah menyulitkan atau bermanfaat (self assesment)

1—40	41—70	71—90	91—100	Skor		1—40	41—70	71—90	91—100	Skor
Sangat tidak lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat lengkap		4. Kelengkapan identitas inspektur	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda atribut apa yang tidak dibawa oleh inspektur pada saat proses inspeksi dilakukan?

Keterangan: Kelengkapan identitas inspektur, yaitu identitas diri (ID) dan Surat Perintah Inspeksi.

1—40	41—70	71—90	91—100	Skor		1—40	41—70	71—90	91—100	Skor
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai		5. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting	

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, deskripsikan secara singkat ketidaksesuaian yang anda alami?

Keterangan: Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI), terkait tujuan yang diinspeksi

Halaman 13 dari 16

1—40 Sangat tidak kompeten	41—70 Tidak kompeten	71—90 Kom- peten	91—100 Sangat kompeten		<b>6. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN</b>	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
-------------------------------------	----------------------------	------------------------	------------------------------	--	--------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda kompetensi mana yang belum dimiliki oleh inspektur ?

**Keterangan:** Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN, yaitu kejujuran inspektur, ketegasan inspektur, keprofesionalan inspektur, kecermatan inspektur, disiplin, tanggung jawab, kemampuan inspektur dalam melakukan inspeksi, pengetahuan inspektur dalam pemahaman permasalahan dan peraturan, serta kemampuan komunikasi inspektur

1—40 Sangat tidak lengkap	41—70 Tidak Lengkap	71—90 Lengkap	91—100 Sangat lengkap		<b>7. Perlengkapan Inspeksi</b>	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--	---------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda perlengkapan apa yang tidak dibawa oleh inspektur pada saat proses inspeksi?

**Keterangan:** Perlengkapan inspeksi, terkait kesesuaian peralatan inspeksi dengan objek dan tujuan inspeksi, kelengkapan proteksi radiasi, kelengkapan Alat Pelindung Diri (APD), serta kalibrasi peralatan

1—40 Sangat tidak baik	41—70 Tidak baik	71—90 Baik	91—100 Sangat baik		<b>8. Etika Inspektur</b>	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
---------------------------------	------------------------	---------------	--------------------------	--	---------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, perilaku inspektur seperti apa yang menurut anda tidak baik?

**Keterangan:** Etika inspektur, yaitu perilaku inspektur selama melakukan inspeksi termasuk kemampuan komunikasi inspektur, atau permintaan pelayanan berlebihan, misalnya fasilitas penjemputan dll.

Halaman 14 dari 16

1—40 Sangat tidak ber- manfaat	41—70 Tidak Ber- manfaat	71—90 Ber- manfaat	91—100 Sangat ber- manfaat		<b>9. Pembinaan inspektur kepada pengguna</b>	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
--------------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--	-----------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pembinaan seperti apa yang bermanfaat ?

**Keterangan:** Pembinaan Inspektur kepada pengguna, terkait apakah inspeksi yang dilaksanakan ada unsur pembinaan dari inspektur BAPETEN (diberi waktu untuk perbaikan, tindak lanjut temuan)

1—40 Sangat tidak tepat	41—70 Tidak Tepat	71—90 Tepat	91—100 Sangat tepat		<b>10. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI</b>	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------------	-------------------------	----------------	---------------------------	--	------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda berapa lama selisih waktu antara LHI yang anda terima dengan waktu yang telah ditetapkan?

**Keterangan:** Jangka waktu antara penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk mengirim LHI setelah inspeksi

1—40 Sangat tidak cukup	41—70 Tidak cukup	71—90 Cukup	91—100 Sangat cukup		<b>11. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas</b>	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
----------------------------------	-------------------------	----------------	---------------------------	--	------------------------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

**Keterangan:** Kecukupan durasi inspeksi pada fasilitas, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melakukan inspeksi di setiap fasilitas

1—40 Sangat tidak sesuai	41—70 Tidak sesuai	71—90 Sesuai	91—100 Sangat sesuai		<b>12. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan</b>	1—40 Sangat tidak penting	41—70 Tidak penting	71—90 Penting	91—100 Sangat penting	
-----------------------------------	--------------------------	-----------------	----------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------------------	--

Halaman 15 dari 16

Keterangan: Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan, terkait temuan atau fakta melanggar peraturan yang mana

1— 40 Sangat tidak adil	41— 70 Tidak adil	71— 90 Adil	91— 100 Sangat adil		13. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	1— 40 Sangat tidak penting	41— 70 Tidak penting	71— 90 Penting	91— 100 Sangat penting	
----------------------------	----------------------	----------------	------------------------	--	---------------------------------------------------	-------------------------------	-------------------------	-------------------	---------------------------	--

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada unsur ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda ketidakadilan seperti apa yang terjadi pada saat proses inspeksi?

Keterangan: Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna, yaitu terkait dengan nilai-nilai umum yang diterima oleh setiap pengguna (tidak hanya terkait biaya)

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

1— 40 Sangat tidak puas	41— 70 Tidak puas	71— 90 Puas	91— 100 Sangat puas	Skor
----------------------------	----------------------	----------------	------------------------	------

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

---



---

Secara umum, apakah manfaat penerapan inspeksi bagi Anda?

---



---

## 2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei

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

38	RS PERMATA MEDIKA	JL MOCH ICHSAN 95-97 NGALIYAN SEMARANG
39	RSI SULTAN AGUNG SEMARANG	JL RAYA KALIGAWA KM 4 SEMARANG
40	RSU PURI ASIH SALATIGA	JL JEND SUDIRMAN 159 SALATIGA
41	RS KEN SARAS	JL SOEKARNO HATTA KM 29 BERGAS KARANGJATI UNGARAN
42	RSUD KELET JEPARA	JL RAYA JEPARA PATI KM 33 JEPARA
43	RS NASIONAL DIPONEGORO	JL PROF SOEDARTO TEMBALANG SEMARANG
44	RS PKU AISYIYAH BOYOLALI	JL PASAR SAPI BARU SINGKIL KARANGGENGENG BOYOLALI
45	RSU ADELLA SLAWI	JL PROF MOH YAMIN NO 77 KUDAILE SLAWI
46	RS TK IV 04.07.01	JL DR MUWARDI NO 50 SALATIGA
47	RSIA KUMALA SIWI	JL RAYA PECANGAAN JEPARA
48	RSU WILIAM BOOTH	JL LETJEND S PARMAN NO 5 PETOMPON GAJAHMUNGKUR SEMARANG
49	RS KEN SARAS	JL SOEKARNO HATTA KM 29 BERGAS KARANGJATI UNGARAN
50	RS ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG	JL WONODRI SEMARANG
51	RS COLUMBIA ASIA SEMARANG	JL SILIWANGI NO 143 KALIBANTENG KULON SEMARANG
52	RSI KENDAL	JL ARRAHMAN NO 17 WELERI KENDAL
53	RS QIM BATANG	JL URIP SUMOHARJO SAMBONG BATANG
54	RS IBU DAN ANAK KUSUMA PRADJA	JL BUGANGAN RAYA NO 3-3 SEMARANG
55	RSI PKU MUHAMMADIYAH KAB TEGAL	JL RAYA SINGUIL KM 0,5 ADIWARNA TEGAL
56	RS NASIONAL DIPONEGORO	JL PROF SOEDARTO TEMBALANG SEMARANG
57	RS SARI ASIH CIPUTAT	JL OTISTA RAYA SASAK TINGGI NO 03 CIPUTAT TANGERANG SELATAN
58	RS MEDIKA BSD	JL LETNAN SOETOPO NO 7 BSD SERPONG TANGERANG SELATAN
59	RS FATIMAH	JL RAYA SERANG CILEGON KM 3,5 KEL DRANGONG KEC TRATAKAN
60	PT KEKATAMA PUTRA GEGANA AVIATION	JL BIMA NO 90 BANDUNG
61	RS SONI ASIH SERANG	JL JEND SUDIRMAN NO 38 SERANG BANTEN
62	RS PONDOK INDAH BINTARO JAYA	CBD EMERALD NLOK CE/D NO 1 BINTARO JAYA PONDOK AREN TANGSEL
63	RSUD KOTA TANGERANG	JL PULAU PUTRI RAYA KLP. INDAH TANGERANG
64	RS BEDAH BENGKALA	JL YUSUP MARTADILAGA NO 56 SERANG
65	RS TIARA	JL BERINGIN RAYA NO 3-5 NUSA JAYA KARAWACI TANGERANG 15116
66	RS MULYA	JL KH HASYIM ASHARI NO 18 PINANG RANGENG
67	RS MULYA	JL KH HASYIM ASHARI NO 18 PINANG RANGENG
68	RSUD DR DRAJAT PRAWIRANGAN KAB SERANG	JL RUMAH SAKIT NO 01 KOTA SERANG BANTEN
69	RS PERMATA PAMULANG	JL RAYA SILIWANGI NO 1 A PAMULANG TANGERANG SELATAN
70	PT INDORAMA PETROCHEMICAL	JL RAYA ANYER KM 121 CIWANDAN CILEGON BANTEN
71	PT INDORAMA PETROCHEMICAL	JL RAYA ANYER KM 121 CIWANDAN CILEGON BANTEN
72	SILIAM HOSPITAL LIPPO VILLAGE	JL SILOAM NO 6 LIPPO VILLAGE KARAWACI TANGERANG

73	RS USADA INSANI/ RS EMC TANGERANG	JL KH HASYIM ASHARI NO 24 TANGERANG
74	RS PREMIER BINTARO	JL MH THAMRIN NO 1 SEKTOR 7
75	RS PERMATA IBU	JL KH MAS MANSYUR NO 2 KUNCIRAN TANGERANG
76	RSIA SELARAS CIKUPA	JL RAYA SERANG KM 18,5 BOJONG CIKUPA TANGERANG
77	RS BETHSAIDA	JL BAULEVARD KAV 29 GADING SERPONG
78	PT HARDNESS INDONESIA	TAMAN WIDYA ASRI BLOK PW 8 NO 23A CIRACAS SERANG BANTEN 42116
79	RSUD KOTA TANGERANG	JL P OUTRI RAYA
80	RSUD CILEUNSI	JL RAYA JONGGOL CILEUNSI KM 10 CILENSI
81	BBKPM BANDUNG	JL CIBADAK 214 BANDUNG
82	RSAB HARAPAN KITA	JL JEND S PARMAN KAV 87 JAWA BARAT
83	RSUP DR HASAN SADIKIN	JL PASTEUR NO 38 BANDUNG
84	RS SANTOSO KOPO	JL KH WAHID HASYIM NO 461-463 BANDUNG
85	RSU DR H KOENADI BONDOWOSO	JL PIERE TENDEAN NO 3 BONDOWOSO
86	ROYAL BROS TANGERANG HOSPITAL	JL KEBON NANAS TANGERANG
87	SILAM HOSPITAL LIPPO VILLAGE	JL SILAM NO 6 LIPPO VILLAGE KARAWACI TANGERANG
88	RSUP DR HASAN SADIKIN	JL PASTEUR NO 38 BANDUNG
89	PUSAT SAINS DAN TEKNOLOGI AKSELLERATOR	JL BABARSARI YOGYAKARTA
90	PSTA BATAN YOGYAKARTA	JL BABARSARI YOGYAKARTA
91	RSUD KOTA PRABUMULIH SUMSEL	JL LINGKAR KEL GUNUNG IBUL PRABUMULIH TIMUR
92	RS ERA MEDIKA TULUNGAGUNG	JL RAYA PULOSARI NGANUT TULUNGAGUNG
93	RSUD CARUBAN KAB MADIUN	JL AHMAD YANI KM 2 MADIUN
94	PSTA BATAN YOGYAKARTA	JL BABARSARI YOGYAKARTA
95	RS KARTIKA HUSDA SETU	JL MT HARYONO BUNANG KENI SETU BEKASI
96	RS ANNISA CIKARANG	JL CIKARANG BARU NO 31 CIKARANG UTARA BEKASI
97	RB DAN KLINIK ANISSA IV	JL RAYA CIBARUSAH NO 63 PS RANDU SERANG BARU KA BEKASI
98	RS TARUMAJAYA	JL TARUMAJAYA RAYA NO 1 B PANTAI MAKMUR TARUMAJAYA BEKASI
99	RS MITRA KELUARGA CIBUBUR	JL ALTERNATIF TRANSYOGI RT 02 RW 09 CIBUBUR JATISAMPURNA BEKASI
100	RS KARYA MEDIKA I	JL IMAM BONJOL NO 9B CIKARANG BARAT BEKASI
101	RS CIBITUNG MEDIKA	JL RAYA H BOSIH NO 117 CIBITUNG 17520 BEKASI
102	RS HOSANA MEDIKA BEKASI	JL PRAMUKA NO 12 SEPANJANG JAYA RAWA LUMBU BEKASI
103	RS KARYA MEDIKA II (RADIOLOGI)	JL SULTAN HASANUDIN NO 63 TAMBUN SELATAN BEKASI
104	RS ANNA MEDIKA	JL RAYA PERJUANGAN NO 45 TLK PUCUNG BEKASI UTARA
105	RS AWAI BROS BEKASI BARAT	JL KH NOERALI KAV 17-18 KALIMALANG BEKASI
106	RS MITRA KELUARGA BEKASI	JL A.YANI KAYU RINGIN JAYA BEKASI SELATAN BEKASI
107	RS MITRA KELUARGA BEKASI TIMUR	JL PENGASINAN RAWA SEMUT MARGAHAYU BEKASI TIMUR
108	RS CITRA HARAPAN PT JULIN SAPTA MEDIKA	JL RAYA HARAPAN INDAH SENTRA NIAGA NO 3-5 BEKASI

109	RSUD KABUPATEN BEKASI	JL TEUKU UMAR CIBITUNG KAB BEKASI
110	RS RAWA LUMBU BEKASI	JL DASA DHARMA KAV 20-23 RAWA LUMBU BEKASI
111	RS ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI	JL RAYA PONDOK KOPI JAKARTA TIMUR
112	RS HERMINA BEKASI	JL KEMAKMURAN RAYA KOTA BEKASI
113	RS BHAKTI KARTINI	JL RA KARTINI NO 11 MARGAHAYU BEKASI TIMUR
114	PT JAKARTA KYOIA MEDICAL CENTER	THE MAWOK OFFICE PARK 2ND FLOOR KAWASAN INDUSTRI SURYACIPTA KARAWANG
115	CAKRA MEDIKA	JL INSPEKSI KALIMALANG RUKO NIAGA KALIMAS BLOK D26-27 BEKASI
116	RS MASMITRA	JL JATI MAKMUR NO 40 PONDOKGEDE BEKASI
117	RSUD KOTA BEKASI	JL PRAMUKA NO 5 BEKASI
118	RS TAMAN HARAPAN BARU	JL KALIABANG TENGAH N 2 MEDAN SATRIA BEKASI
119	RS GRAHA JUANDA	JL IR H JUANDA NO 326 SASAK JARANG BEKASI TIMUR
120	PT BUMI KARYA STEEL INDUSTRIES	JL JABABEKA 6 BLOK M1-6 CIKARANG BEKASI
121	RS ST ELISABETH BEKASI	JL RAYA NAROGONG 202 KAMANG PRATAMA BEKASI
122	RS BELLA BEKASI	JL IR H JUANDA NO 141 BEKASI
123	PT PRIMA DOWANDJU	JL KAMBOJA NO 13 RT 02/03 MERUYA UTARA JAKARTA BARAT
124	RS MITRA KELUARGA KALIDERES	JL PETA SELATAN NO 1 KEC KALIDERES JAKARTA ABRAT
125	RS SUMBER WARAS GROGOL JKARTA BARAT	JL KYAI TOPO NO 1 GROGOL JAKARTA BARAT
126	RS PELABUHAN JAKARTA	JL KRAMAT JAYA NO 1 TGU JAKARTA UTARA
127	PT YAMAZEN INDONESIA	JL GADING BUKIT INDAH BLOK 9 NO 16
128	PT HOSPIMEDIK INDOENSIA	KIRANA BOUTIQUE OGGICE BLOK C2/1 JAKARTA UTARA
129	RS BINA SEHAT MANDIRI	JL DURI RAYA NO 22 DURI KEPA KEBUNJERUK JAKARTA BARAT
130	YAYASAN RS MH THAMRIN UNIT ANGKE JAKARTA BARAT	JL P TUGABUS ANGKE NO 27 GROGOL PETAMBURAN JAKBAR 11460
131	RS CINTA KASIH T2U CHI	JL KAMAL RAYA OUTER RINGROAD CENKARENG TIMUR JAKARTA BARAT
132	RS GIGI DAN MULUT FKG USAKTI	JL KYAI TOPO NO 1 GROGOL JAKARTA BARAT
133	RS CIPUTRA HOSPITAL/ PT CITRA RAYA MEDIKA	JL BOULEVARD I PREPEDAN KALIDERES JAKARTA BARAT
134	RS GRAHA KEDOYA	JL PANJANG ARTERI NO 26 KEDOYA UTARA KEBUN JERUK JAKARTA BARAT
135	RSUD CENKARENG	JL BUMI CENKARENG INDAH CENKARENG JAKARTA BARAT
136	RS CINTA KASIH T2U CHI	JL KAMAL RAYA OUTER RINGROAD CENKARENG TIMUR JAKARTA BARAT
137	RSUD KOJA	JL DELI NO 4 KOJA JAKARTA UTARA
138	RSUD BALARAJA	JL RS NO 88 DS TEBET KAB TANGERANG
139	RS PATRIA IKKT	KOMPLEKS KOMHAN TNI SLIPI JL CENDRAWASIH NO 1 JAKARTA BARAT
140	RS MEDIKA PERMATA HUIJAI	JL KEBAYORAN LAMA NO 64 JAKARTA BARAT
141	RS MULYASARI	JL RAYA PLUMPANGAN SEMPER NO 19 RT 006/12 JAKARTA UTARA

142	RSIA GRAND FAMILY	JL PANTAI INDAH SELATAN I NO 1 KAV 1 KOMPLEK ELANG LAUT JAKARTA UTARA
143	RS MITRA KELAPA GADING	JL BUKIT GADING RAYA KAV 2 KELAPA GADING PERMAI JAKARTA UTARA
144	RS SUKMUL SISAMA MEDIKA	JL TAWES NO 19-20 TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA
145	RS ISLAM JAKARTA SUKAPURA	JL TIPAR CAKUNG NO 5 RT 05/05 JAKARTA UTARA
146	RS PORT MEDICAL CENTER	JL ENGGANO NO 10 TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA
147	RS HERMINA KEMAYORAN	JL SELANGIT KOMPLEKS KEMAYORAN B-10 KAV 4 GUNUNG SEHARI SELATAN KEMAYORAN JAKARTA PUSAT
148	RSIA FAMILY	JL JEMBATAN 3 KOMPLEK PLUIT MAS PENJARINGAN JAKARTA UTARA
149	RS GADING PLUIT	JL BOULEVARD TIMUR RAYA KELAPA GADING JAKARTA UTARA
150	RS PLUIT	JL PLUIT RAYA SELATAN NO 2 PENJARINGAN JAKARTA UTARA
151	RS BINA MARGA	JL TB SIMATUPANG NO 75 CIRACAS
152	RS HARUM SISMAMEDIKA	JL RAYA KALIMALANG, RT.1/RW.13, CIPINANG MELAYU, MAKASAR, KOTA JAKARTA TIMUR, DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA 13620
153	RS HARAPAN BUNDA	JL RAYA BOGOR KM 22 NO 44 JAKARTA TIMUR
154	RS COLUMBIA ASIA PULOMAS	JL KAYU PUTIH NO 1 JAKARTA TIMUR
155	RS HAJI JAKARTA	JL RAYA PONDOK GEDE JAKARTA TIMUR
156	RSUP PERSABAHATAN	JL PERSAHABATAN RAYA NO 1 RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR
157	RS ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI	JL RAYA PONDOK KOPI JAKARTA TIMUR
158	R U ADHYAKSA	CEGEK JALAN MABES HANKAM NO 60 CEGER CIPAYUNG JAKARTA TIMUR
159	RS POLRI	KRAMAT JATI JAKARTA TIMUR
160	RSGM TNI AU	JL PUNTO DEWO NO. 1 HALIM PERDANA KUSUMA KOTA JAKARTA TIMUR
161	RSIA BUNDA ALIYAH	JL PAHLAWAN REVOLUSI NO 100 PONDOK BAMBU, DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR
162	RS ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI	JL RAYA PD KOPI DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR
163	RSUD PASAR REBO	JL TB SIMATUPANG NO 30 GEDONG JAKARTA TIMUR
164	RS OLAHRAGA NASIONAL (KEMENPORA)	JL JAMBORE NOO 1 CIBUBUR JAKARTA TIMUR
165	RSUP PERSABAHATAN	JL RAWAMANGUN RAYA NO 1 JAKARTA TIMUR
166	RSCM	RSCM JL PANGERAN DIPONEGORO NO 71 KENARI SENEN JAKARTA PUSAT
167	RSPAD GATOT SOEBROTO	JL ABDURAHMAN SALEH NO 24 SENEN JAKARTA PUSAT
168	RSPAD GATOT SOEBROTO	JL ABDURAHMAN SALEH NO 24 SENEN JAKARTA PUSAT
169	RSAI BUDHI JAYA	JL DR SUHARJO NO 120 MENTENG ATAS JAKARTA SELATAN
170	RS JANTUNG JAKARTA	JL MATRAMAN RAYA NO 23 JAKARTA TIMUR
171	RS JHC	JL MATRAMAN RAYA NO 23 PALMERIAM MATRAMAN JAKARTA TIMUR
172	SILOAM ASRI HOSPITAL	JL DYUREN TIGA RAYA NO 20 PANCORAN JAKARTA SELATAN

173	RS YPK MANDIRI	JL GEREJA THERESIA NO 22 MENTENG JAKARTA PUSAT
174	BESINDO MEDI PRIMA	JL JENDRAL SUPENO NO 34 GROGOL UTARA KEBAYORAN LAMA JAKARTA SELATAN
175	RS KHUSUS THT BEDAH KL PROKLAMASI	JL PROKLAMASI NO 43 PEGANGSAAN MENTENG JAKARTA PUSAT
176	RS AGUNG	JL SULTAN AGUNG NO 67 MANGGIS SETIA BUDI JAKARTA SELATAN
177	RUMAH SAKIT MATA AINI	JL RS MATA AINI SETIABUDI JAKARTA SELATAN
178	RS PUSAT PERTAMINA	JL KYAI MAJA NO 43 KEBAYORAN BARU JAKARTA SELATAN 12.120
179	RS MEDISTRA	JL JEND GATOT SUBROTO KAV 59 JAKARTA SELATAN
180	RS MEDISTRA	JL JEND GATOT SUBROTO KAV 59 JAKARTA SELATAN
181	RS TEBET	JL MT HARYONO NO 8 KAV 13 TEBET JAKARTA SELATAN
182	RS CIKINI	JL RADEN SALEH NO 40 JAKARTA PUSAT
183	RS RISA SENTRA MEDIKA	JL PEJANGGIK NO 115 CAKRANEGARA MATARAM NUSA TENGGARA BARAT 83231
184	RS HARAPAN KELUARGA	JL AHMAD YANI NO 9 MATARAM NUSA TENGGARA BARAT
185	RS JIWA MUTIARA SUKMA NTB	JL AHMAD YANI NO 1 SELAGALAS MATARAM
186	RS BIOMEDIKA	JL BUNG KARNO NO 143 PAGUTAN MATARAM
187	RSUD PATUT PATUH PADJU	JL H.L ANGGARAT BA N0 2 GERUNG LOMBOK BARAT
188	RS GUM SILOAM MATARAM	JL MAJAPAHIT NO 10 MATARAM
189	RSUD NTB	JL RANJKASARI DASAN CERMEN
190	BRSUD KAB TABANAN BALI	JL PAHLAWAN 14 TABANAN BALI
191	RS ROYAL PROGRES	JL DANAU SUNTER UTARA TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA
192	RSMH PALEMBANG	JL JENDRAL SUDIRMAN KM3,5 PALEMBANG
193	RSUD BOMBANA	JL RUMBIA TENGAH BOMBANA SULAWESI TENGGARA
194	PT SULTATUNA SAMUDRA	JL SAMUDRA NO 1 KOMPLEKS PERIKANAN SAMUDRA KAB KENDARI
195	RSU BAHTERAMAS PROV KENDARI	JL KAPTEN DIERE TENDEAN NO 50 BAGURA KENDARI
196	KLINIK LAB MAXIMA KENDARI	JL ABD SILONDAE (BUNDARAN MANDOGA) KENDARI
197	LAB KLINIK PRODIA	JL SNO SAO NO 207 D-E KENDARI
198	RSU ALIYAH	JL BUNGGASI POROS ANDONOHU KENDARI
199	RSUD KOTA KENDARI	JL Z.A SUGIAANTO NO 39
200	KLINIK DIAGNOSTIK RADHA	JL MALAKA NO 25 ANDUONUHU KENDARI
201	RS BHATANGKARA KENDARI	JL Y WAYONG NO 7 KENDARI
202	RS PARU JEMBER	JL NUSA INDAH NO 28 JEMBER
203	RSAD BALADIKA HUSADA JEMBER	JL PB SUDIRMAN NO 45 JEMBER
204	RS PARU JEMBER	JL NUSA INDAH NO 28 JEMBER
205	RSU BHAKTI HUSADA	JL RSU BHAKTI HUSADA KRITIKAN GLAMORE BANYUWANGI
206	RSAD BALADIKA HUSADA JEMBER	JL PB SUDIRMAN NO 45 JEMBER
207	RS BHAYANGKARA LUMAJANG	JL KYAI ILYAS NO 7 LUMAJANG JATIM
208	RS YASMIN BANYUWANGI	JL LETKOL ISTIQLAL NO 80-84 BANYUWANGI

209	RSU MUHAMADIYAH PONOROGO	JL DIPONEGORO 50 PONOROGO
210	RSI FATIMAH BANYUWANGI	JL JEMBER NO 25 BANYUWANGI
211	RS WIJAYA KUSUSMA LUMAYANG	JL A YANI NO 149KUHARJO KN BANYUWANGI
212	RSUD DR MOH SALEH KAB PROBOLINGGO	JL MAYJEN PANJAITAN KAB PROBOLINGGO
213	RSUD WALUYO JAN KRAKSAAN	JL DR SOETOMO NO 1 KRAKSAAN PROBOLINGGO
214	RSU KALIWATES	JL DIAH PITALOKA 4A JEMBER
215	RS PERKEBUNANA JEMBER (KLINIK RT X)	JL BEDODUNG NO 2 JEMBER
216	RSU PKU MUHAMMADIYAH ROGO JAMPI BANYUWANGI	JL DIPONEGORO NO 20 ROGOJAMPI BANYUWANGI
217	RSUD DR AABDDERRAHEM SITUBONDO	JL ANGGREK 68 SITUBONDO
218	RSUD BLAMBANGAN BANYUWANGI	JLLETKOL ISTIQLAH 49 BANYUWANGI
219	RS ELIZABETH SITUBONDO	JL WR SUPRATMAN NO 2 SITUBONDO
220	RS RK CHARITAS	JL JEND SUDIRMAN NO 1054 RT 19/004 SUNGAI PANGERAN ILIR TIMUR I PALEMBANG
221	BBLK PALEMBANG	JL INSPEKSTUR YAZID KM 25
222	KLINIK PRAMITA	JL VETERAN NO 173 PALEMBANG
223	RS AK GANI	JL DR AK GANI PALEMBANG
224	KLINIK MITRA	JL DR, M, ISA NO 142 DUKU ILIRTIM II KOTA PELAMBANG SUMATRA SELATAN 30114
225	RS PUSRI PALEMBANG	JL MAYON ZEN KOMPLEK PT PUSRI PALEMBANG
226	RS AR RASYID	JL HM SALEH KM 07 NO.2 SUKARAMI PALEMBANG
227	RS MUHAMMADIYAH PALEMBANG	JL AHMAD YANI
228	RSUD PALEMBANG BARI	JL PANCA USAHA NO 1 SEB LLU I PALEMBANG
229	RS KHUSUS PARU PALEMBANG	JL MERDEKA NO 10 PALEMBANG 30129
230	RSMH PALEMBANG	JL JEND SUDIRMAN KM 3, 5 PELAMBANG
231	RSI SITI KHADIJAH PALEMBANG	JL DEMNG LEBAR DAUN PAKJO PALEMBANG
232	RS ERNALDI BAHAR PROV SUMSEL	JL TEMBUS TERMINAL NO 2 KM 12 PALEMBANG
233	RS ADVENT BANDUNG	JL CIHAMPELAS 161 BANDUNG
234	RSU BINA SEHAT	JL RAYA DAYEUEH KOLOT NO 325
235	RS RAJAWALI BANDUNG	JL RAJAWALI BANDUNG
236	RSU BUNGSU	JL VETERAB BANDUNG
237	RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT MARANATHA	JL PROF DRG SOERLA SOEMANTRI MPH NO 65 BANDUNG
238	UPT RSUD LEMBANG	JL RAYA LEMABNG NO 11 KM 11,4 KBB 40534
239	RSIA HUMANA PRIMA	JL RANCABOLANG NO 21 BANDUNG
240	RSKB HALMAHERA SIAGA	JL RE MARTADINATA NO 24
241	RS KHUSUS IBU DAN NAK KOTA BANDUNG	JL ASTANA ANYAR NO 224 KOTA BANDUNG
242	RSUD LEUWILIANG	JL RAYA CIBEBER 1 LIWEUWILIANG
243	RS SANTOSA HOSPITAL BANDUNG KOPO/ PT SANBE	JL KH WAHID HASYIM 461-463 BANDUNG JABAR
244	LABKES DINKES KOTA BANDUNG	JL SUPRATMAN NO 73 BANDUNG
245	KLINIK UTAMA ORATIO	JL TUNOJOYO NO 14 BANDUNG
246	RS PARU DIHA ROTINSOLO	JL BUKIT JARIA NO 40 BANDUNG
247	RS SANTOSA BANDUNG CENTRAL	JL KEBONJATI NO 38 BANDUNG
248	RSUD KOTA BANDUNG	JL RUMAH SAKIT NO 22 UJUNGBERUNG

249	YAYASAN RS ISLAM ICSWI JABAR	JL SOEKARNO HATTA NO 644 BANDUNG
250	RS MELINDO 2 BANDUNG	JL CR CIPTO NO 1 BANDUNG
251	R RAJAWALI BANDUNG	JL RAJAWALI BANDUNG NO 38
252	RSUD CICALENGKA	JL H DARHAM NO 35 CIKOPO CICALENGKA BANDUNG
253	RS IMMANUEL	JL KOPO NO 161 BANDUNG
254	PT RAJAWALI MEDIKA MANDIRI	JL RAJAWALI SAKTI PERMAI BLOK B 22-23 DUNGUS CARIANG ANDIR BANDUNG
255	SANTOSA HOSPITAL BANDUNG CENTRAL	JL KEBON JATI NO 38
256	RSU PINDAD	JL JENDERAL GATOR SOEBROTO NO 57 PAPANGGUNYAN
257	RS KEBONJATI BANDUNG	JL KEBONJATI NO 152 BANDUNG
258	RSU BINA SEHAT	JL RAYA DAYAH KOLOE BANDUNG
259	RS CAHYA KAWALUYAN	JL PARAHYANGAN KM 3 PADALARANG BANDUNG
260	RS HERMINA ARCAMANIK	JL A.H NASUTION ANTAPANI BANDUNG
261	RSIA MINIJATI	JL LLRG MARTADINATA NO 39 BANDUNG
262	RS HERMINA PASTEUR	DJUNJUNAN NO 107 PADJAJARAN CICENDO BANDUNG
263	PT INDOMCEMENT TUNGGAL PRAKARSA TBK	JL RAYA CIREBON BANDUNG KM 20 PALIMANAN JAWA BARAT
264	RS SANTO YUSUF	JL CIKUTRA NO 7 BANDUNG
265	RS KHUSUS BINSAR NYA R A HABIBIE	JL TUBAGUS ISMAIL NO 46 BANDUNG
266	RS IMC	JL. RAYA GADOBANGKONG NO.173, CIMAREME, NGAMPRAH, KABUPATEN BANDUNG BARAT, JAWA BARAT 40552
267	RS CIMAREME	JL. RAYA CIMAREME NO.235, CIMAREME, NGAMPRAH, KABUPATEN BANDUNG BARAT, JAWA BARAT 40552
268	RS KHUSUS GIGI DAN MULUT KOTA BANDUNG	JL L L R W MARTADINATA NO 45 BANDUNG
269	RSIA GRAHA BUNDA	JL TERUSAN JAKARTA NO 15-17 BANDUNG
270	RS ST BORROMEUS	JL IR H JUANDA NO 100 LEBAK GEDE COBLONG BANDUNG
271	RUMKIT BHAYANGKARA TK II SARTIKA ASIH BANDUNG	JL MOCH TOHA NO 369 BANDUNG
272	RS AU DR M SALAMUN	JL CIUMBULEUIT NO 203 BANDUNG
273	RS SANTO YUSUF	JL CIKUTRA NO 7 CICADAR BANDUNG
274	RS MUHAMMADIYAH BANDUNG	JL KH AHMAD DAHLAN NO 53 BANDUNG
275	RSUD MJALAYA KAB BANDUNG	JL RAYA CIPAKU NO 87 MAJALAYA BANDUNG
276	RS AMC	JL RAYA CILEUNYI RANCAEKEK BANDUNG
277	RSUD DR H MOCH ANSAN SALAH BANJARMASIN	JL BRIG JEND H HASAN BASRI NO 1ALALAK UTARA BANJARMASIN UTARA
278	RS TINGKAT III DR SOEHARSONO	JL SUTOYO S NO 408 BANJARMASIN
279	RS PELITA INSANI	JL SEKUMPUL NO 66 MARTAPURA BANJARMASIN
280	LEMBAGA PEMASYARAKATAN BANJARMASIN	JL MAYJEN SUTOYO S NO 1 BANJARMASIN
281	RSU WANDAYANTI	JL H ISBAT RT 09 KEC TAPIN UTARA KAB TAPIN RANTAU
282	PT SUTIKSAN [RSK BEDAH BANJARMASIN SIAGA]	JL A YANI KM 4,5 BANJARMASIN
283	KLINIK LAB MEDRIN	JL A YANI KM 5,5 0878

284	RS ISLAM BANJARMASIN	JL S PARMAN NO 38 BANJARMASIN
285	RSUD ULIN BANJARMASIN	JL JEND A YANI NO 43
286	RS UNIVERSITAS ANDALAS PADANG	KAMPUS UNAND LIMAU NANIS
287	RSUD DR RASIDIN	JL ALA PAKU SELAPUH AIE PACAH
288	MINANG MEDCAL CENTER	JL A YANI NO 1 B
289	RS GIGI DAN MULUT BAITURRAHMAN	JL TAYA BY PASS KM 14 SUNGAI SAPIH
290	SEMEN PADANG HOSPITAL	JL BY PAS KM 7 PISANG DEUH PADANG
291	RSI IBNU SINA PADANG	JL GAJAH MADA PADANG UATARA PADANG
292	RSUD PADANG PANJANG	JL IMBEK GADANG KE GANTING PADANG PANJANG
293	RSUD PADANG PARIAMAN	JL RAYA PADANG BUKITITINGGI KM 42 PARIT MELINTANG PADANG PARIAMAN
294	RS BHAYANGKARA	JL JATI NO 1 PADANG
295	RSUD DR M DJAMIL PADANG	JL PERINTIS KEMERDEKAAN
296	RSU AISYIYAH PADANG	JL H AGUS SALIM NO 6 PADANG
297	RSUD KOTA PADANG PANJANG	JL TABEK GADANG KEL GANTING PADANG PANJANG
298	RSU BUNDA BMC PADANG	JL PROKLAMASI NO 33, 35, 37 TARANDAM PADANG
299	RS TK II DR REKSODOWIRYO	JL DR WAHIDIN NO 1 PADANG
300	RSU SELAGURI PADANG	JL A YANI NO 26 PADANG
301	RSJ PROF HB SAANIN PADANG	JL RAYA ULA GADUT KEL LIMAU MANIS SELATAN KEC PAUH
302	RS YOS S. DARSO	JL JITUJUH NO 1
303	RSGM NALA HUSADA	JL ARIF RAHMAN HAKIM 150
304	RS BRAWIJAYA	JL KSATRIAN NO 17 SURABAYA
305	RSI BANOWO SURABAYA	JL RAYA BANOWO NO 5 PACAL
306	RS PARU SURABAYA	JL KARANG TEMBOK NO 39 SURABAYA
307	RS MITRA KELUARGA SATELIT SURABAY	JL SATELIT INDAH II DARMA SATELIT SRUBAYA
308	RSUD BHAKTI DHRMA HUSADA SURABAYA	JL RAYA KENDUNG NO 115-117 SURABAYA
309	RS ONKOLOGI SURABAYA	JL ARAYA GALAXY BUMI PERMAI NLOK A2 NO 7 SURABAYA
310	RS BUNDA SURABAYA	JL RAYA KANDANGAN 23-24 SURABAYA
311	RSU HAJI SURABAYA	JL MAYOR KETOADI
312	RS JIWA MENUR	JL RAYA MENUR NO 120 SURABAYA
313	RS BHAYANGKARA H S SAMSOERI MERTOJOSO SURABAYA	JL A YANI NO 116 SURABAYA
314	RS HUSADA UTAMA	JL MAYJEN PROF DR MOESTOPO NO 31-35
315	RS BEDAH SURABAYA	JL RAYA MANYAR NO 9 SURABAYA
316	RS ST VINCENTIUS A PAULA	JL DIPONEGORO 51 SURABAYA
317	RS RIZANI PAITON	JL. RAYA PAITON, DUSUN MATIKAN, SUMBEREJO, PAITON, PROBOLINGGO, JAWA TIMUR 67291
318	RS ROYAL SURABAYA	JL. RUNGKUT INDUSTRI I NO.1, KENDANGSARI, TENGGILIS MEJOYO, KOTA SBY, JAWA TIMUR 60292
319	RSUD IBNU SINA GRESIK	JALAN DOKTOR WAHIDIN SUDIRO HUSODO NO. 243B, KLANGONAN, KEBOMAS, KEMBANGAN, KEBOMAS, KABUPATEN GRESIK, JAWA TIMUR 61161
320	RS RUMAH SAKIT UMUM ASSAKINAH MEDIKA	JL. RAYA KEBON AGUNG NO.65, SAMBANG, KEBONAGUNG, SUKODONO, KABUPATEN SIDOARJO, JAWA TIMUR 61258

321	RS ROYAL SURABAYA	JL. RUNGKUT INDUSTRI I NO.1, KENDANGSARI, TENGGILIS MEJOYO, KOTA SBY, JAWA TIMUR 60292
322	RS WILLIAM BOOTH SURABAYA	JL DIPONEGORO NO 34
323	RSI JEMURSARI	JEMURSARI SURABAYA
324	RS CENTRA MEDIKA SIDOARJO	JL RAYA SURABYA MOJOKERTO KM 44 TARIK
325	PT SPEKTRA MEGAH SEMESTA	TENGGILIS UTARA 1 NO 37 SURABAYA
326	PT SPEKTRA MEGAH SEMESTA	TENGGILIS UTARA 1 NO 37 SURABAYA
327	RS ADI HUSADA KAPASARI	JL KAPASARI 97-101 SURABAYA
328	RSA PUTRI SURABAYA	ARIEF RAHMAN HAKIM NO 122 SURABAYA
329	RS PREMIER SURABAYA	JL NGIDEN INTAN BARAT BLOK B SURABYA
330	RS SURABAYA MEDICAL SERVICE	JL KAPUAS NO 2 SURABYA
331	RSU HAJI SURABAYA	JL MAYJEN KERTOADI SUKOLILO SURABAYA
332	RS PONDOK INDAH -PURI INDAH	JL PURI INDAH KEMBANGARUM RAYA JAKARTA BARAT
333	RSJ DR SOEHARTO HAERDJAN	JL PROF DR LATUMETEN NO 1
334	RS SILOAM KEBONJERUK	JALAN RAYA PERJUANGAN KAV 8 KEBON JERUK JAKARTA BARAT
335	PT WIRABATI ARTAGUNA	PERTOKOAN SUNRISE GARDEN BLOK X 12A JALAN PANJANG
336	RSU IBNU SINA JAKARTA	JL NURDIN 1-3 GROGOL PETAMBURAN JAKARTA BARAT
337	RSUD TAMANSARI	JL MADU NO 219 KEL MANGGU BESAR KEC TAMAN SARI JAKARTA BARAT
338	PT TIARA METROPOLITANINDAH	JLLETNAN S PARMAN KAV 28
339	PT SURYA JAYA LESTARI	BUSIINES PARK KEBON JERUK BLOK HG
340	RSIA KEMANG MEDICAL CARE	JL AMPREA RAYA NO 34 JAKARTA SELATAN
341	RSIA BRAWIJAYA	JL TAMAN BRAWIJAYA NO 1 CIPETE UTARA
342	RSGM FKG UNIV PROF DR MOSTOPO [BERAGAMA]	JL BINTARU PER]
343	RSUD PASAR MINGGU	JL TB SIMATUPANG NO 1
344	PT GAMMA MITRA LESTARI	RUKO HARAPAB KAV B JL RS VETERAN NO 11-0 BINTARO JAKARTA SELATAN
345	PTKMR-BATAN	JL LEBAK LUBUS RAYA NO 49 CILANDAK JAKARTA SELATAN
346	PUSDIKLAT BATAN	JL LEBAK BULUS RAYA NO 9 PS JUMAT JAKARTA SELATAN
347	RSUD JATIPADANG	JL RAYA RAGUNAN NO 17-181 PASAR MINGGU
348	RS SETIA MITRA	JL FATMAWATI NO 80-82 JAKARTA SELATAN
349	RSUD PESANGGRAHAN	PESANGGRAHAN JAKARTA SELATAN
350	RS PONDOK INDAH`	JL METRO DUTA KAV. UE RT 04 RW 14 PONDOK PINANG KEBAYORAN LAMA JAKARTA SELATAN
351	PT INDOSOPHA SAKTI	JL MAMPANG PRAPATAN NO 1
352	RSUD MAPANG PRAPATAN	JL KAPTEN TENDEAN NO 9 JAKARTA SELATAN
353	PSMN BATAN	PUSPIPTEK GD 71 LANTAI 1
354	MAYAPADA HOSPITAL JAKRTA SELATAN	JL LEBAK BULUS 1 KAV 29 JAKARTA SELATAN
355	RSUD EMBUNG FATIMAH	BUKIT TEMPAYAN BATU AJI BATAM RIAU
356	RSOB - RSBP BATAM	JL CIPTOMANGUNKUSUMAH
357	RSOB-RSBP BATAM	JL CIPTOMANGUNKUSUMAH
358	RS BUDI KEMULIAAN BATAM	JL BUDI KEMULIAAN NO 1
359	PT ZIO PAKERTEK PROFESI	KOMPLEKS RUKO GARAM CITRA HILL BLOK R JL YOS SUDARSO NO 17 BATAM
360	RS AWAL BROS BATAM	JL GAJAH MADA KAV 1 BATAM
361	RSDU BATAM	JL R SOEPRAPTO BLOK D-9 BATU AJI BATAM

362	RS ST ELISABETH BATAM	JL SNGGREK BLOK 2 L BAJA BATAM
363	T DUNIA MEDICA INDONESIA	RUKO FARINDO TANJUNG UNCANG BATAM
364	RS BUDI KEMULIAAN BATAM	JL BUDI KEMULIAAN NO 1
365	RSE BATAM KOTA	JL RAJA ALIKELANA KEL BERLIAN BATAM KOTA
366	RS SANTA ELISABETH BATAM	JL ANGGREK BLOK II LUBUK BARJA BATAM
367	RS BHAYANGKARA BATAM	JL DANGMANDU BATAM
368	RS GRAHA HERMINE	RUKO ASIH RAYA NO 6-15 BATU ASI BATAM
369	KLINIK MEDILAB	KOMPLEK TAMAN NIAGA SUKAJADI BLOK JNO 3A-6 AHMAD YANI BATAM
370	RS KELUARGA HUSADA BATAM	JL TENGGU SULUNG ODESSA BLOK CS NO 12-16
371	KLINIK UTAMA MEDIPLUS	JL RAYA SAGULUNG BARU NO 167 SUNGAI BINTI SAGULUNG BATAM