

RINGKASAN EKSEKUTIF

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



BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN) 2018

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Selanjutnya berdasarkan Permen PAN No. 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 dilakukan mandiri oleh 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). 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. 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.

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 kuisioner yang disebarakan.
4. Mendapatkan masukan terhadap butir-butir mutu pelayanan yang harus ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna.

1.4 Manfaat Survei

Kajian ini 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 *Performance, Features, Realibility, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Perceived Quality*.

Untuk produk jasa, ada paling tidak enam karakteristik yang sering digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu Dimensi Bukti Langsung, Dimensi Kehandalan, Dimensi Daya Tanggap, Dimensi Jaminan, Dimensi Empati, Dimensi Pemahaman terhadap Peanggan, , :

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). 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.

2.3 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.

2.4 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.

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

2.5 Analisis Gap

1. 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: Kesenjangan Persepsi Manajemen, Kesenjangan Spesifikasi Kualitas, Kesenjangan Penyampaian Jasa, Kesenjangan Komunikasi Pemasaran, Kesenjangan dalam Pelayanan yang dirasakan. Untuk 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.

Kesenjangan ini dianggap sebagai pengukur terbaik dari SERVQUAL.

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

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

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

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

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

2.6 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.

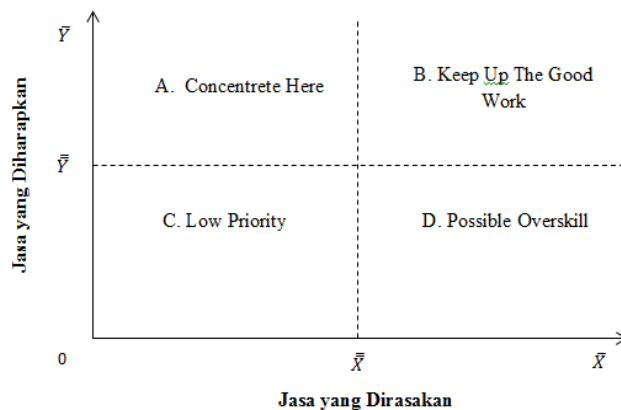
Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah:

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

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.

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.



2.7 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).

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

Tabel 2.1. Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	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

BAB III

METODOLOGI SURVEI

3.1 Ruang Lingkup Survei

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2018 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survey dilakukan di 11 propinsi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Banten, Sulawesi Tenggara, Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Kepulauan Riau, Sumatra Selatan, Sumatra Barat dan Bali. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) dilakukan 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 dimulai Mei 2018 – Nopember 2018.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Prosedur Pengambilan Data

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2018 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survey dilakukan di 11 propinsi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Banten, Sulawesi Tenggara, Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Kepulauan Riau, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, dan Bali.

Penentuan kesembilan propinsi tersebut dilakukan dengan terlebih dahulu mengelompokkan propinsi-propinsi di seluruh Indonesia menjadi beberapa cluster berdasarkan banyaknya instansi kesehatan dan industri pemegang izin dari BAPETEN.

Data dalam kegiatan survei ini terdiri atas data data primer dan data sekunder. 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.

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling berpeluang yaitu dengan menggunakan *Stratified two stage sampling*. Jumlah sampel minimum yang harus dipenuhi adalah sebanyak 346 instansi pemegang izin BAPETEN.

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	Banten	209	27
2	DKI Jakarta	707	80
3	Jawa Barat	704	75
4	Jawa Tengah	380	54
5	Jawa Timur	430	55
6	Kepulauan Riau	78	13
7	Sumatera Selatan	61	12
8	Sumatera Barat	41	9
9	Kalimantan Selatan	38	9
10	Sulawesi Tenggara	17	7
11	Nusa Tenggara Barat	47	9

3.4 Metode Analisis

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mengetahui besarnya IKM, dapat dilakukan dengan menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI).

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.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Survei Pendahuluan

1.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner

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	0,632	Valid
2	Persyaratan Perizinan	0,678	Valid
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	0,768	Valid
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	0,759	Valid
5	Keandalan sistem perizinan	0,763	Valid
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sitem online	0,421	Valid
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	0,818	Valid
8	Etika dalam berkomunikasi	0,845	Valid
9	Kewajaran biaya perizinan	0,561	Valid
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0,633	Valid
11	kecepatan penanganan pengaduan	0,791	Valid
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	0,593	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,501	Valid

Tabel 4.2. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan

No	Unsur	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	0,654	Valid
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	0,613	Valid
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	0,566	Valid
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	0,655	Valid
5	Kejelasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	0,735	Valid
6	Kejelasan isi peraturan Bapeten	0,652	Valid
7	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia	0,768	Valid
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	0,810	Valid
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	0,769	Valid
10	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	0,720	Valid
11	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	0,714	Valid
12	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	0,594	Valid

Tabel 4.3. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi

No	Unsur	Koefisien Korelasi Item-Total	Keterangan
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	0,563	Valid
2	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	0,694	Valid
3	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	0,715	Valid
4	Kelengkapan identitas inspektur	0,709	Valid
5	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	0,832	Valid
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	0,828	Valid
7	Perlengkapan Inspeksi	0,852	Valid
8	Etika Inspektur	0,849	Valid
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	0,592	Valid
10	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	0,691	Valid
11	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas	0,805	Valid
12	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi dengan peraturan	0,797	Valid

1.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen (Kuesioner)

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

Penilaian Jenis Proses	Nilai Cronbach's Alpha		
	Kriteria	Total Item	
Perizinan	0,883	Baik	13
Peraturan	0,895	Baik	12
Inspeksi	0,935	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.

1.2 Hasil Survei Akhir

4.2.1. Realisasi Pengambilan Sampel

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2018 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Lokasi survei ini dilakukan di 11 propinsi meliputi Banten, Kalimantan Selatan, Sumatera Barat, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Selatan, Sulawesi Tenggara, Kepulauan Riau dan Nusa Tenggara Barat.

Dengan menggunakan metode cluster diketahui bahwa propinsi-provinsi di seluruh Indonesia dikelompokkan menjadi 4 cluster yang distribusinya seperti pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Cluster Provinsi Berdasarkan Banyaknya Pengguna

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

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. 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 2018

No	Propinsi	Ukuran Populasi	Ukuran Sampel	Realisasi Sampel
1	Banten	209	27	23
2	DKI Jakarta	707	80	84
3	Jawa Barat	704	75	82
4	Jawa Tengah	380	54	56
5	Jawa Timur	430	55	55
6	Kepulauan Riau	78	13	18
7	Sumatera Selatan	61	12	15
8	Sumatera Barat	41	9	17
9	Kalimantan Selatan	38	9	9
10	Sulawesi Tenggara	17	7	9
11	Nusa Tenggara Barat	47	9	8

Berikut adalah data responden berdasarkan jabatan/posisi yang terlibat dalam pengisian kuesioner dan jenis instansi yang telah berhasil dikumpulkan dari 11 Provinsi (Banten, Kalimantan Selatan, Sumatera Barat, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Selatan, Sulawesi Tenggara, Kepulauan Riau dan Nusa Tenggara Barat) melalui koesioner. Tabel 4.8 menyajikan data karakteristik umum responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4.8. Karakteristik Responden

Kategori	Persentase (%)
Administrasi	2%
Assistant Manager	1%
Branch Operation Supervisor	2%
Direktur	1%
Manajer	1%
Kepala Unit	15%
Kasie	6%
Wakil Kepala/Direktur	1%
Radiografer dan PPR	52%
Staff	10%
Fisika Medik	8%
Penanggung Jawab	1%
Koordinator penunjang medis	3%

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)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan formula yg ada, diketahui bahwa nilai IKM secara keseluruhan untuk BAPETEN adalah 3,27. Nilai tersebut diperoleh dari 395 responden yang tersebar di 11 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
Banten	3,25
Kalimantan Selatan	3,46
Sumatera Barat	3,23
DKI Jakarta	3,25
Jawa Barat	3,25
Jawa Tengah	3,21
Jawa Timur	3,25
Sumatera Selatan	3,20
Sulawesi Tenggara	3,49
Kepulauan Riau	3,34
Nusa Tenggara Barat	3,27

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 11 propinsi yang berada pada interval 3,0644 – 3,532. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BAPETEN di kesebelas propinsi yang tersampel berada dalam kategori baik.

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

Strata	IKM
BAPETEN	3,27
FRZR	3,26
IBN	3,37

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh MENPAN No 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan BAPETEN adalah 3,27. Nilai ini termasuk kedalam mutu pelayanan B yakni BAPETEN secara umum telah mempunyai kinerja pelayanan yang baik menurut persepsi masyarakat.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei, diperoleh kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPETEN secara keseluruhan adalah 3,27. Sedangkan IKM pada strata FRZR sebesar 3,26 dan IKM pada strata IBN sebesar 3,38. 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 3,24; proses peraturan sebesar 3,18 dan proses inspeksi sebesar 3,37. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532.