



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

**2021**

**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	18 November 2021	
Dipersiapkan	Eko Legowo, SE	19 November 2021	
Disetujui	Ir. Dedik Eko Sumargo	19 November 2021	

**TIM PERENCANA :**

No.	NAMA	UNIT KERJA
1.	Asep Saefulloh Hermawan	Direktorat Inspeksi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
2.	Amil Mardha	Direktorat Inspeksi dan Instalasi Bahan Nuklir
3.	Djoko Hari Nugroho	Direktorat Pengaturan Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.	Haendra Subekti	Direktorat Pengaturan Pengawasan Instalasi dan Bahan Nuklir
5.	Ishak	Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
6.	Budi Rohman	Direktorat Perizinan Instalasi dan Bahan Nuklir

**TIM PELAKSANA :**

No.	NAMA	INSTANSI
1.	Zaenal Arifin, S.Si., M.Si	UNDIP
2.	Prof. Dr. Rahayu, S.H. M.Hum	UNDIP
3.	Dwi Cahyo Agus Setyawan, S.KM., M.Si.	UNDIP
4.	Zuharina, S.E., M.Si.	UNDIP
5.	Mardi Sapto, S.E.	UNDIP
6.	Bahari Azis	UNDIP
7.	M. Hibart Al.Alimi	UNDIP
8.	Ucik Idayati, S.Pt.	UNDIP
9.	Prof. Dr. Heri Sutanto, S.Si., M.Si.	UNDIP
10.	Moch. Abdul Mukid, S.Si., M.Si.	UNDIP
11.	Evi. Setiawati, S.Si., M.Si.	UNDIP
12.	Zaenul Muhlisin, S.Si., M.Si.	UNDIP
13.	Adi Dinardinata, S.Psi., M.Psi.	UNDIP
14.	Muhammad Azhar, S.H., LL. M.	UNDIP
15.	Lisa Novi Maghfiroh	UNDIP

**TIM PENGAWAS :**

No.	NAMA	UNIT KERJA
1.	Sumedi	Direktorat Inspeksi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
2.	Ida Bagus Manuaba	Direktorat Inspeksi dan Instalasi Bahan Nuklir
3.	Aris Sanyoto	Direktorat Pengaturan Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.	Bambang Eko Aryadi	Direktorat Pengaturan Pengawasan Instalasi dan Bahan Nuklir
5.	Mukhlisin	Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
6.	Wiryo	Direktorat Perizinan Instalasi dan Bahan Nuklir
7.	Rusmanto	Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
8.	Surachmat	Biro Hukum, Kerja Sama dan Komunikasi Publik
9.	Devi Susanti	Biro Hukum, Kerja Sama dan Komunikasi Publik
10.	Mia Yania Sari	Inspektorat
11.	Sri Mulyani	Biro Perencanaan, Informasi dan Keuangan
12.	Pandu Samudra	Biro Perencanaan, Informasi dan Keuangan
13.	Aderini Ismailiah	Biro Perencanaan, Informasi dan Keuangan
14.	Heru Daryono	Biro Perencanaan, Informasi dan Keuangan
15.	Dedik Eko Sumargo	Biro Organisasi dan Umum
16.	Eko Legowo	Biro Organisasi dan Umum
17.	Satria Prahara	Biro Organisasi dan Umum
18.	Yoga Gunara Aidid	Biro Organisasi dan Umum
19.	Akhmad Aulia Nafish	Biro Organisasi dan Umum
20.	Muhammad Andiyaksa	Biro Organisasi dan Umum
21.	Shabrina Ghassa	Biro Organisasi dan Umum
22.	Greta Marthauli	Biro Organisasi dan Umum

**LEMBAR DISTRIBUSI**

<b>No. Salinan Dokumen</b>	<b>Nama Jabatan</b>
1	Kepala BAPETEN
2	Sekretaris Utama
2.2	Kepala Biro Organisasi dan Umum
3	Deputi Bidang Perizinan dan Inspeksi
3.1	Direktur Perijinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
3.2	Direktur Perijinan Instalasi dan Bahan Nuklir
3.3	Direktur Inspeksi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
3.4	Direktur Inspeksi Instalasi dan Bahan Nuklir
4	Deputi Bidang Pengkajian Keselamatan 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 kehadirat ALLAH SWT, karena atas perkenan-NYA laporan Survei Kepuasan Pengawasan terkait Proses Perizinan, Peraturan, dan Inspeksi dapat diselesaikan pada waktunya. Laporan ini merupakan hasil kerjasama Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Diponegoro sebagai pihak independen yang menilai kinerja pengawasan BAPETEN

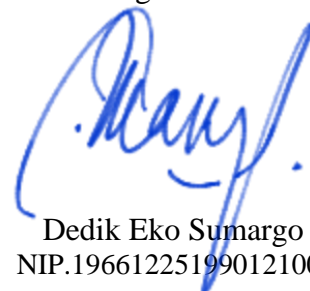
Kegiatan ini merupakan lanjutan dari survei yang telah dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya dengan menambah beberapa responden dari berbagai kota dan provinsi dan dari Barat sampai Timur Indonesia. Hal ini akan dilakukan oleh BAPETEN setiap tahunnya sesuai dengan Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun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

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

Biro Organisasi dan Umum (BOU) melalui Kelompok Fungsi Organisasi dan Tata Laksana menyadari bahwa laporan hasil kegiatan ini tidak terlepas dari kekurangan, sehingga dalam penyempurnaannya, kami membuka tangan untuk menerima masukan.

Jakarta, 19 November 2021

Kepala Biro Organisasi dan Umum



Dedik Eko Sumargo  
NIP.196612251990121001

**LAPORAN AKHIR**

**SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN  
TERKAIT PROSES PERIZINAN, PERATURAN DAN  
INSPEKSI TAHUN 2021**



**OLEH:**

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

**UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2021**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Survei	4
1.4 Manfaat Survei	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Dimensi Kualitas	6
2.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Survei <i>Online</i>	13
2.5 <i>Stratified Random Sampling</i>	15
2.6 Analisis <i>Gap</i>	16
2.7 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat ( <i>Customer Satisfaction Index</i> )	20
2.9 Skema Alur Proses	22
<b>BAB III METODOLOGI SURVEI</b>	
3.1 Ruang Lingkup Survei	24
3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Analisis	29
<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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	39
4.2.3	Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN	43
4.2.3.1	Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR	43
4.2.3.2	Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR	45
4.2.3.3	Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR	46
4.2.3.4	Analisis IPA Proses Perizinan di IBN	48
4.2.3.5	Analisis IPA Proses Peraturan di IBN	49
4.2.3.6	Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN	51
4.2.3.7	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	52
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	57
4.2.3.11	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri	59
4.2.3.12	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri	60
4.2.4	Analisis <i>Gap</i> Proses Pengawasan di BAPETEN	62
4.2.4.1	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di FRZR	62
4.2.4.2	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di FRZR	63
4.2.4.3	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di FRZR	65
4.2.4.4	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di IBN	66
4.2.4.5	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di IBN	67
4.2.4.6	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di IBN	69
4.2.4.7	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	70
4.2.4.8	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di Instansi Kesehatan	72
4.2.4.9	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan	74
4.2.4.10	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di Instansi Industri	76
4.2.4.11	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di Instansi Industri	77
4.2.4.12	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di Instansi Industri	79
4.2.5	Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR	80
4.2.6	Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR	93
4.2.6.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan di FRZR	93
4.2.6.2	Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna	

di FRZR	97
4.2.7 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi BAPETEN	99
4.2.7.1 Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi di FRZR	99
4.2.7.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di FRZR	103
4.2.8 Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN	107
4.2.9 Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN	108
4.2.9.1 Saran untuk Proses Peraturan di IBN	108
4.2.9.2 Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di IBN	108
4.2.10 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di IBN	109
4.2.10.1 Saran untuk Proses Inspeksi di IBN	109
4.2.10.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di IBN	109
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
Kesimpulan	111
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	115
1. Instrumen Survei	116
2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei	124

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	22
<b>Tabel 3.1</b>	Jadwal dan Tahapan Kegiatan	25
<b>Tabel 3.2</b>	Alokasi sampel terpilih dalam Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi	28
<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>	Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2020	37
<b>Tabel 4.7</b>	Karakteristik Responden	38
<b>Tabel 4.8</b>	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN	41
<b>Tabel 4.9</b>	Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) berdasarkan Unsur Pengawasan dari BAPETEN, FRZR, dan IBN	42
<b>Tabel 4.10</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan di Strata FRZR	42
<b>Tabel 4.11</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan di Strata FRZR	62
<b>Tabel 4.12</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi di Strata FRZR	64
<b>Tabel 4.13</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan di Strata IBN	65
<b>Tabel 4.14</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan di Strata IBN	67
<b>Tabel 4.15</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi di Strata IBN	68
<b>Tabel 4.16</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan Instansi Kesehatan	69
<b>Tabel 4.17</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan Instansi Kesehatan	71
<b>Tabel 4.18</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	73
<b>Tabel 4.19</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan Instansi Industri	75
<b>Tabel 4.20</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan Instansi Industri	76
<b>Tabel 4.21</b>	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi Instansi Industri	78

## 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	51
<b>Gambar 4.7</b>	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan	53
<b>Gambar 4.8</b>	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan	54
<b>Gambar 4.9</b>	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	56
<b>Gambar 4.10</b>	Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri	58
<b>Gambar 4.11</b>	Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri	59
<b>Gambar 4.12</b>	Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri	61

# **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. Kepuasan masyarakat (konsumen) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen akan merasa tidak puas. Namun jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas (Kotler dan Keller, 2017).

Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) adalah salah satu lembaga penyelenggara layanan publik yang terkait dengan pemanfaatan zat radioaktif baik di instansi kesehatan, industri maupun instalasi bahan nuklir. BAPETEN senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanannya dengan tujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat penerima layanan. Dalam rangka untuk memperoleh informasi mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki dalam pemberian layanan tersebut maka perlu dilakukan survei terhadap kinerja BAPETEN yang meliputi survei terhadap tiga tugas pokok BAPETEN yaitu peraturan, perizinan dan inspeksi.

BAPETEN secara berturut-turut telah melakukan survei kepuasan pengguna sejak tahun 2012, khususnya di bagian perizinan. 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 pelayanan 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 perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2016, dilakukan diantaranya untuk mendapatkan respon balik dari pengguna terhadap kinerja sistem perizinan *online* yang telah dirancang oleh BAPETEN tersebut. Namun karena sistem 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 ditambah 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 nomor 001/KS 00 01/BHO PS/V/2018 dan 2583/UN7.P4.3/KS/2018 tertanggal 15 Mei 2018. Pada tahun 2019, 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 batas-batas skor penilaian.

Kegiatan survei pada tahun 2020 dilakukan secara *online* sebagai akibat adanya pandemi covid 19. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirim *link* kuesioner yang telah disusun di *google form*. Pendalaman dilakukan 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 dalam 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 bersangkutan.

Pada tahun 2021, survei kepuasan masyarakat pengguna BAPETEN dilakukan melalui kerja sama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Diponegoro. Alat ukur (kuesioner) disusun dengan menggunakan *google form* dan *link* yang terbentuk didistribusikan ke instansi-

instansi yang terpilih menjadi anggota sampel. Proses pengisian kuesioner dilakukan secara virtual dipandu langsung oleh tim ahli dengan menggunakan media *zoom virtual meeting*. Cara seperti ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya responden yang tidak paham terhadap pertanyaan-pertanyaan di kuesioner yang digunakan. Jika hal tersebut terjadi maka responden bisa bertanya langsung kepada tim yang memandu pelaksanaan pengisian kuesioner.

Survei terhadap kepuasan masyarakat pengguna BAPETEN merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pendapat dari pengguna. Melalui survei ini diharapkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan mampu mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

## **1.2 Rumusan 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 2021? 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. Memperoleh data tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja proses pengawasan (perizinan, peraturan, dan inspeksi) bagi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif; dan Instalasi dan Bahan Nuklir.
2. Memperoleh data untuk perbaikan sistem perizinan, peraturan, dan inspeksi.



3. Memperoleh data sebaran tingkat kepuasan dan 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.

#### **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**

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

1. Performance (Kinerja)

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

2. Features (Fitur)

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

3. Reliability (Kehandalan)

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

4. Conformance (Kesesuaian)

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

5. Durability (Ketahanan)

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

6. Serviceability

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

7. Aesthetics (Estetika/keindahan)

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

8. Perceived Quality (Kesan Kualitas)

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

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

1. Dimensi Bukti Langsung (Tangible)

Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Misalnya sebuah bus pariwisata, maka fasilitas fisiknya seperti kondisi badan bus, lebar bus, kebersihan, tempat duduk, cat dan lain-lain. Sedangkan perlengkapan misalnya keberadaan AC, TV, audio, bantal duduk, gordena jendela. Disamping itu yang menyangkut pegawai, misalnya penampilan fisik pegawai baik dilihat dari seragamnya, atau kerapian dan keserasian pakaiannya, kegagahan atau kecantikannya, dll. Sarana komunikasi misalnya, kru bus menyediakan sarana komunikasi misalnya kotak saran atau

yang lainnya. Dimensi ini juga dikaitkan dengan bahwa dalam memberikan jasa harus dapat diukur atau ada standarnya.

2. Dimensi Kehandalan (Reliability)

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

3. Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)

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

4. Dimensi Jaminan (Assurance)

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

5. Dimensi empati

Dimensi empati sering dijabarkan menjadi dimensi access dan dimensi communication. Dimensi empati melihat kualitas jasa dari aspek kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik yang menunjukkan sikap respek dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Maksudnya adalah bahwa konsumen dapat dengan mudah menghubungi dan

berkonsultasi dengan para staf pemberi jasa terkait jasa yang diberikan. Staf pemberi jasa memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menjalin hubungan dengan konsumen dan memiliki perhatian yang tulus, bukan dibuat-buat terhadap kebutuhan konsumen.

#### 6. Dimensi Pemahaman terhadap Pelanggan

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

### **2.2 Kepuasan Pelanggan**

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

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007). Menurut Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan konsumen adalah sejauh mana tanggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

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

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

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan menurut ahli:

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

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

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

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

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

1. Sistem keluhan dan saran

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

## 2. Ghost shopping

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

## 3. Lost customer analysis

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

## 4. Survei kepuasan pelanggan

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

### 2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan

Zeithamal (2004) merumuskan kepuasan konsumen sebagai “*customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*”. 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 harapan konsumen, maka ia akan senang. Harapan-harapan konsumen ini dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, omongan-omongan orang lain, dan informasi iklan yang dijanjikan oleh perusahaan yang menghasilkan produk tadi.

#### **2.4 Survei *Online***

Survei menggunakan kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data yang populer untuk penelitian akademik maupun bisnis di berbagai bidang. Tatap muka, wawancara telepon, dan survei pos merupakan pendekatan penyelesaian survei kuesioner. Namun dengan meningkatnya akses ke fasilitas internet secara global, teknik baru pengumpulan data berbasis internet seperti survei *online* telah menjadi populer dalam beberapa tahun terakhir.

Pengumpulan data melalui survei *online* tampaknya memiliki potensi untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien dari segi ekonomi (karena membutuhkan sumber daya manusia yang rendah ketika pengumpulan atau pengolahan data) dan relatif memerlukan waktu yang singkat. Pendekatan survei *online* ini dapat membantu akses yang sulit, seperti menjangkau populasi dengan mengirimkan undangan melalui berbagai media dan platform diskusi. Banyak negara besar yang melakukan penelitiannya menggunakan survei kuesioner *online* melalui platform khusus yang populer, seperti <https://www.surveymonkey.co.uk/>, <https://www.onlinesurveys.ac.uk/>, dan <https://www.qualtrics.com>.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, teknik survei dapat dilakukan secara *offline* maupun *online*. Survei *online* memiliki banyak kekuatan sehingga banyak digunakan oleh para peneliti. Berikut adalah kekuatan utama dari survei *online* adalah :

1. Jangkauan global.

Berdasarkan laporan terbaru *We Are Social*, pada tahun 2020 disebutkan bahwa ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Dibandingkan tahun sebelumnya, ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet di negeri ini. Peningkatan pengguna internet dari hari ke hari menjadikan pengguna

internet sebagai responden untuk penelitian-penelitian *online* dan memiliki kesempatan mengambil responden dari berbagai wilayah.

2. Fleksibilitas.

Survei *online* cukup fleksibel dimana peneliti dapat menggunakan media apa saja yang berbasis *online*. Selain itu, peneliti dapat dengan mudah menyesuaikan dengan demografi responden dan karakteristik responden yang diinginkan.

3. Kecepatan dan ketepatan waktu.

*Survey online* dapat dilakukan di alam waktu yang efisien, meminimalkan waktu yang diperlukan untuk survei langsung ke lapangan dalam pengumpulan data.

4. Multi media.

Penelitian *online* memungkinkan penggunaan berbagai multi media yang kaya variasi meliputi audio, video dan gambar sehingga tampilan dari kuesioner semakin mudah dipahami oleh responden dan jawaban yang diberikan akan semakin mengena.

5. Tidak terikat waktu.

Survei *online* memberikan kemudahan dalam beberapa cara salah satunya adalah responden dapat menjawab sendiri di waktu yang tepat. Responden mungkin membutuhkan waktu sebanyak yang mereka butuhkan.

6. Kemudahan entri dan analisis data.

Hasil survei *online* dapat ditabulasi dan dianalisis dengan cepat sehingga dapat menghemat waktu dan biaya dalam proses penelitian.

7. Keragaman pertanyaan.

Survei *online* mampu memasukkan pertanyaan dikotomis, skala pertanyaan pilihan ganda, pertanyaan dalam format multimedia, pertanyaan jawaban tunggal maupun ganda bahkan pertanyaan dengan jawaban terbuka.

8. Biaya rendah.

Penggunaan penelitian *online* dapat menghemat biaya-biaya yang harus dikeluarkan untuk mencetak kuesioner serta mengirimkan kuesioner baik dari peneliti kepada responden maupun dari responden kepada peneliti. Biaya percetakan, biaya surat melalui pos dapat ditekan.

9. Kemudahan tindak lanjut.

Karena rendahnya biaya pengiriman dan kesederhanaannya, peneliti cenderung mengirimkan pengingat tingkat lanjut untuk meningkatkan respon survei. Jika panel *online* digunakan, tindak lanjut dapat ditargetkan secara khusus pada mereka yang belum menjawab.

10. Pengambilan sampel terkontrol.

Peneliti dapat menentukan sampel berdasarkan *database* mereka sendiri.

11. Kontrol urutan jawaban.

Dengan *survey online*, peneliti dapat meminta responden untuk menjawab secara berurutan serta melarang untuk melihat pertanyaan ke depan guna mengurangi bias survei.

12. Penggabungan jawaban yang diperlukan.

Survei *online* dapat digabung sehingga responden harus menjawab pertanyaan sebelum melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

13. Kapabilitas. *Survey online* dapat dibuat untuk memastikan bahwa responden hanya menjawab pertanyaan yang berkaitan secara khusus dengan mereka sehingga survei dapat disesuaikan. Hal tersebut dapat menghilangkan kebingungan responden karena instruksi yang rumit.

14. Informasi tentang karakteristik responden dan non responden. Ketika peneliti menggunakan database mereka sendiri atau panel *online* dari perusahaan survei, mereka mendapatkan dua keuntungan. Pertama, peneliti mengetahui demografi calon responden. Kedua, karena karakteristik semua anggota sampel diketahui, maka dapat dibandingkan demografi responden dan non-responden. Hal tersebut dapat membantu memvalidasi hasil survei atau mengingatkan peneliti akan ketidaksesuaian.

## 2.5 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.

## **2.6 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 harfiah kata “*gap*” mengindikasikan adanya suatu perbedaan (disparity) antara satu hal dengan hal lainnya. Analisis *Gap* sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of services*). Bahkan, pendekatan ini paling sering digunakan di Amerika Serikat untuk memonitor kualitas pelayanan. Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) ini memiliki lima *gap* (kesenjangan), yaitu:

1. Kesenjangan Persepsi Manajemen

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

2. Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

Kesenjangan ini terjadi karena kesalahan penerjemahan harapan pengguna jasa ke spesifikasi kualitas oleh manajer. Manajer mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak tepat dalam menetapkan

spesifikasi kualitas. Hal ini disebabkan oleh tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Kesenjangan Penyampaian Jasa

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

4. Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

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

5. Kesenjangan dalam Pelayanan yang Dirasakan

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

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

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

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

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

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

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

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

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 good work*  
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 manifes 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) Menghitung *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) Menghitung nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

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

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

dimana:

n = jumlah responden

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

c) Menghitung *Weight Factor* (WF)

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

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

d) Menghitung *Weight Score* (WS)

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

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

e) Menghitung 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)

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

## 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 Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat 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, kuesioner 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. 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 instrumen utama berupa kuesioner. Proses pelaksanaan survei pendahuluan maupun survei sesungguhnya dilakukan secara *online*.

5. Analisis Data Survei.

Kegiatan ini dilaksanakan setelah semua data lapangan terhimpun, guna menampilkan perbandingan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik 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 2021 dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di tiga proses utama dalam BAPETEN, yaitu perizinan, peraturan dan inspeksi. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) dilakukan di Provinsi Jawa Tengah. Survei pendahuluan maupun survei yang sesungguhnya dilakukan secara *online* dimana kuesioner disusun menggunakan *google form* dan proses pengisian dipandu oleh tim ahli menggunakan aplikasi *zoom virtual meeting*..

Adapun ruang lingkup kajian ini meliputi:

1. Mengkaji indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna
2. Menyusun materi survei, jadwal, sampling, kuesioner dan metode analisis
3. Melaksanakan survei untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan pengguna terhadap 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 2021	Penandatanganan PKS
2	2 Juni 2021	Penyusunan Draft Kuesioner
3	6 Juli 2021	Penyusunan Kerangka Sampel
4	10 Juli 2021	Rapat Internal Persiapan Uji Coba Kuesioner
5	11 Juli 2021	Pelaksanaan Uji Coba Kuesioner Secara <i>Online</i>
6	20 Juli 2021	Rapat Koordinasi Hasil Uji Coba Kuesioner
7	Agustus – Oktober 2021	Pelaksanaan Pencacahan ke Lapangan dan Quality Control
8	3 Agustus 2021	Entry Data Hasil Pencacahan
9	5 Agustus 2021	Pengolahan Data Sampel, tabulasi dan penyusunan indeks
10	30 Agustus 2021	Analisis dan Penyusunan Laporan antara
11	5 September 2021	Pengiriman Laporan Antara via <i>email</i>
12	15 September 2021	Rapat koordinasi Laporan antara
13	30 Oktober 2021	Penyusunan Laporan Akhir
14	10 November 2021	Rapat Koordinasi Laporan Akhir
15	30 November 2011	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 2021 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) dilakukan di Provinsi Jawa Tengah. Pelaksanaan survei dilakukan secara *online* dimana kuesioner disusun menggunakan *google form* dan proses pengisian dipandu oleh tim ahli menggunakan aplikasi *zoom virtual meeting*..

Informasi mengenai persepsi terhadap kepuasan 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 data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti sumber yang sudah ada. Data primer diperoleh dari survei *online* terhadap responden terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi. 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 provinsi, 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 provinsi dan tahap kedua adalah pemilihan instansi pemegang izin yang dilakukan secara *random* dengan menggunakan MINITAB 19. Strata IBN dilakukan sensus, karena hanya ada di beberapa propinsi.

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

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

dimana:

$n$  : ukuran sampel yang dibutuhkan

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

$N$  : ukuran populasi

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

$d$  : derajat akurasi (biasanya digunakan 0.05)

Setelah dilakukan penghitungan diperoleh bahwa jumlah sampel minimum yang harus dipenuhi adalah sebanyak 346 instansi pemegang izin BAPETEN. Namun untuk menjaga dari kemungkinan *non-response* yang besar, maka ukuran sampel diperbanyak menjadi 600. Dari 600 sampel tersebut seluruhnya berasal dari strata FRZR, sedangkan strata IBN akan dilakukan sensus.

### 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) Menghitung *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) Menghitung nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

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

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

dimana:

n = jumlah responden

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

c) Menghitung *Weight Factor* (WF)

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

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

d) Menghitung *Weight Score* (WS)

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

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

e) Menghitung IKM

Persamaan yang digunakan untuk menentukan IKM adalah sebagai berikut:

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

dimana :

p = banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan



### Importance-Performance Analysis (IPA)

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

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

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

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

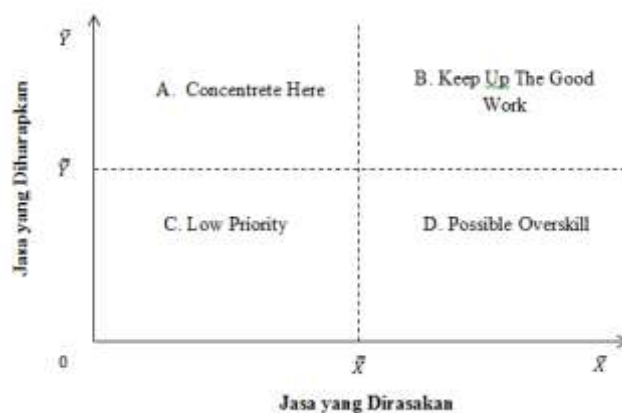
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j Y_{ij}}{n}$$

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

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

dengan  $p$  merupakan banyaknya variabel indikator.

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



### **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**

Bagian ini akan membahas tentang survei pendahuluan dan pelaksanaan survei. Pada bab ini juga dibahas mengenai indeks kepuasan masyarakat dan komponen-komponen yang harus menjadi perhatian BAPETEN untuk peningkatan kualitas pelayanannya.

### **4.1 Hasil Survei Pendahuluan**

Survei pendahuluan ini dilakukan untuk melakukan uji coba kuesioner pada sejumlah responden dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Survei pendahuluan bisa saja mengubah unsur-unsur dalam kuesioner yang telah disusun di dalam proposal. Dengan demikian, survei pendahuluan bisa saja menghasilkan perubahan prosedur penelitian, meningkatkan pengukuran, dan desain yang lebih mantap dari survei utama. Survei pendahuluan tak jarang merupakan miniatur dari survei utama.

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

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

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

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

dengan:

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

N : banyak subjek

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 dengan N = 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 2021 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-Unsur Perzinan	Korelasi	Keterangan
1	Alur Perizinan	0,676	Valid
2	Persyaratan Perizinan	0,440	Valid
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan <i>online</i>	0,852	Valid
4	Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin	0,860	Valid
5	Keandalan sistem perizinan	0,860	Valid

No	Unsur-Unsur Perzinan	Korelasi	Keterangan
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem <i>online</i>	0,732	Valid
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	0,815	Valid
8	Etika dalam berkomunikasi	0,595	Valid
9	Kewajaran biaya perizinan	0,533	Valid
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0,575	Valid
11	Kecepatan penanganan pengaduan	0,871	Valid
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	0,854	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,570	Valid

Tabel 4.2. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan

No	Unsur-Unsur Peraturan	Korelasi	Keterangan
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	0,714	Valid
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	0,561	Valid
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	0,723	Valid
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	0,507	Valid
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	0,854	Valid
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	0,936	Valid
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	0,919	Valid
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	0,824	Valid

No	Unsur-Unsur Peraturan	Korelasi	Keterangan
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	0,843	Valid
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	0,822	Valid
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	0,593	Valid

Tabel 4.3. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi

No	Unsur-Unsur Inspeksi	Korelasi	Keterangan
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	0,698	Valid
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	0,745	Valid
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	0,775	Valid
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	0,884	Valid
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	0,861	Valid
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	0,772	Valid
7	Etika Inspektur	0,786	Valid
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	0,917	Valid
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	0,843	Valid
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	0,904	Valid
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	0,881	Valid
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,871	Valid

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

- 1) Bagian Perizinan, diketahui bahwa untuk alpha 5 % semua item yang digunakan valid.
- 2) Bagian Peraturan, diketahui bahwa untuk alpha 5 % 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 2021 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</b>	<b>Nilai Cronbach's</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Total Item</b>
<b>Jenis Proses</b>	<b>Alpha</b>		
Perizinan	0,915	Baik	13
Peraturan	0,919	Baik	11
Inspeksi	0,956	Baik	12

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. Hasil Survei Akhir**

### **1.2.1. Realisasi Pengambilan Sampel**

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2021 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Cakupan survei ini meliputi seluruh provinsi yaitu 34 provinsi yang ada di Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan dari bulan Juli 2021 sampai dengan 30 Oktober 2021. Secara keseluruhan instansi yang berhasil di survei adalah 468 instansi kesehatan, 137 instansi industri dan 27 IBN. Realisasi jumlah responden di setiap provinsi selengkapnya ada di Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN terkait proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2021



<b>No</b>	<b>Provinsi</b>	<b>Ukuran Populasi</b>	<b>Ukuran Sampel</b>
1	Aceh	22	1
2	Bali	45	8
3	Bangka Belitung	66	9
4	Banten	209	40
5	Bengkulu	13	5
6	DI Yogyakarta	90	19
7	DKI Jakarta	707	84
8	Gorontalo	9	1
9	Jambi	24	7
10	Jawa Barat	704	88
11	Jawa Tengah	380	94
12	Jawa timur	430	77
13	Kalimantan Barat	31	8
14	Kalimantan Selatan	38	5
15	Kalimantan Tengah	13	4
16	Kalimantan Timur	79	19
17	Kalimantan Utara	10	1
18	Kepulauan Riau	78	17
19	Lampung	60	9
20	Maluku	6	1
21	Maluku Utara	47	2
22	Nusa Tenggara Barat	47	9
23	Nusa Tenggara Timur	25	2
24	Papua Barat	7	2
25	Riau	64	12

No	Provinsi	Ukuran Populasi	Ukuran Sampel
26	Sulawesi Barat	4	1
27	Sulawesi Selatan	76	14
28	Sulawesi Tengah	16	1
29	Sulawesi Tenggara	17	3
30	Sulawesi Utara	15	8
31	Sumatera Barat	41	11
32	Sumatera Selatan	61	5
33	Sumatera Utara	150	37
34	Papua	10	1

Berikut adalah data responden berdasarkan jabatan/posisi yang terlibat dalam pengisian kuesioner dan jenis instansi yang telah berhasil dikumpulkan dari 34 Provinsi melalui kuesioner. Tabel 4.7 menyajikan data karakteristik umum responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4.7. Karakteristik Responden

Jabatan/Posisi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Petugas Proteksi Radiasi	266	43%
Fisikawan Medik	64	10%
Radiografer	64	10%
Radiologi	38	6%
Staff	23	4%
Kepala Pusat	18	3%
Manajer	18	3%
Direktur	16	3%
Teknisi	14	2%
Supervisor	12	2%
Penunjang Medis	11	2%

Jabatan/Posisi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pranata Nuklir	10	2%
Administrasi	8	1%
Sub Koordinator	7	1%
Kepala Bidang	7	1%
Legal & Regulatory	6	1%
Koordinator	6	1%
Peneliti	5	1%
Operasional	4	1%
Penanggung Jawab	4	1%
General Affair	4	1%
Others	19	3%

Dari Tabel 4.7 diketahui bahwa mayoritas responden yang menjawab kuesioner dalam survei ini memang memiliki kompetensi untuk melakukan hal tersebut.

### 1.2.2. 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.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan formula pada BAB III, diketahui bahwa nilai IKM secara keseluruhan untuk BAPETEN adalah 3,48. Nilai tersebut diperoleh dari 605 responden yang tersebar di 34 provinsi yang terpilih menjadi sampel untuk strata FRZR dan 27 responden untuk strata IBN. Nilai IKM di setiap provinsi secara lengkap ditampilkan di Tabel 4.8.

Dari Tabel 4.9 diatas diketahui bahwa nilai IKM BAPETEN di setiap provinsi yang tersampel berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017, semuanya dalam mutu pelayanan baik. Hal ini didasarkan pada nilai IKM 34 provinsi yang berada pada interval 3,0644 – 3,532. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BAPETEN di 34 provinsi yang tersampel berada dalam kategori baik. Disamping itu diketahui pula bahwa diantara 34 provinsi yang tersampel, nilai IKM di Provinsi Lampung adalah yang tertinggi, yaitu 3,63. Sedangkan nilai IKM di Provinsi Kalimantan Utara adalah yang paling rendah, yaitu 3,19.

Sementara itu, apabila dilihat berdasarkan strata FRZR dan IBN, komposisi nilai IKM dari BAPETEN dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.8. Nilai IKM di Setiap Provinsi yang Tersampel

<b>Propinsi</b>	<b>IKM</b>	<b>Propinsi</b>	<b>IKM</b>
Aceh	3,38	Kepulauan Riau	3,40
Bali	3,54	Lampung	3,63
Bangka Belitung	3,51	Maluku	3,30
Banten	3,47	Maluku Utara	3,60
Bengkulu	3,31	Nusa Tenggara Barat	3,56
DI Yogyakarta	3,54	Nusa Tenggara Timur	3,60
DKI Jakarta	3,45	Papua Barat	3,58
Gorontalo	3,52	Riau	3,47
Jambi	3,50	Sulawesi Barat	3,32
Jawa Barat	3,47	Sulawesi Selatan	3,53
Jawa Tengah	3,47	Sulawesi Tengah	3,34
Jawa timur	3,52	Sulawesi Tenggara	3,43
Kalimantan Barat	3,56	Sulawesi Utara	3,55
Kalimantan Selatan	3,28	Sumatera Barat	3,44
Kalimantan Tengah	3,36	Sumatera Selatan	3,41
Kalimantan Timur	3,51	Sumatera Utara	3,46
Kalimantan Utara	3,19	Papua	3,41

Tabel 4.9. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN

<b>Strata</b>	<b>IKM</b>
BAPETEN	3,48
FRZR	3,48
IBN	3,50

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh MENPAN No 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan BAPETEN adalah 3,48. 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 4.10

Tabel 4.10. 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	3,49	3,49	3,50
Peraturan	3,43	3,43	3,44
Inspeksi	3,51	3,51	3,40

Tabel 4.10. menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,49. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap proses peraturan sebesar 3,43 dan proses inspeksi sebesar 3,51. Ditinjau dari setiap unsur pelayanan nya, 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 3,49. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap proses peraturan sebesar 3,43 dan proses inspeksi sebesar 3,51. 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.

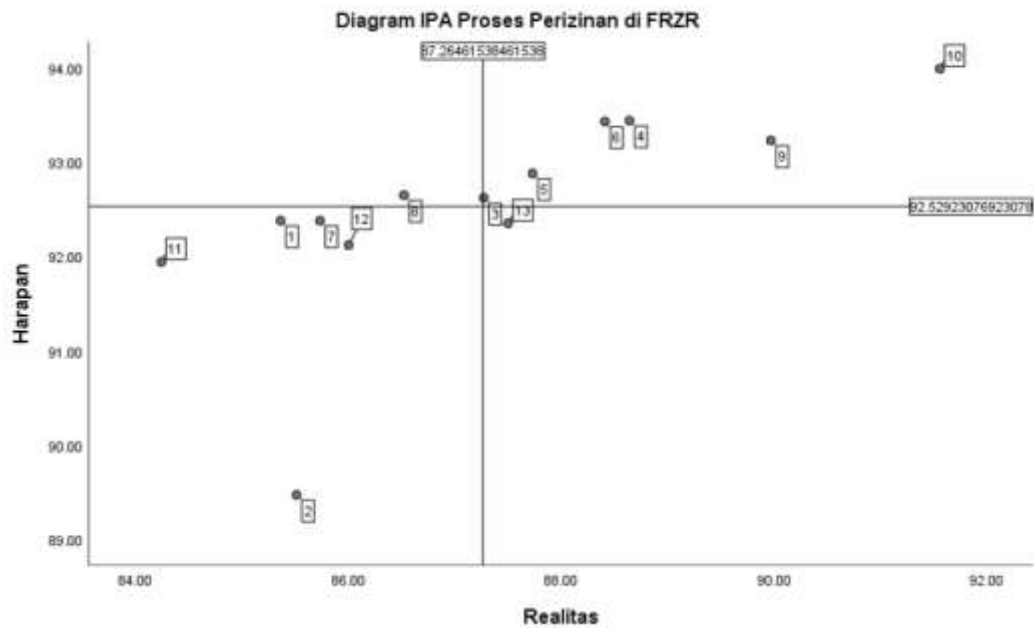
Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,50. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap proses peraturan sebesar 3,44 dan proses inspeksi sebesar 3,40. Nilai indeks kepuasan pengguna IBN termasuk dalam kategori kinerja pelayanan baik, 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 dikategorikan 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.

### **1.2.3. 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 87,26. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,53. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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**

Etika dalam berkomunikasi (8)

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

Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan *online* (3), Kemudahan memantau status permohonan izin (4), Keandalan sistem perizinan (5), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem *online* (6), Kewajaran biaya perizinan (9), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10)

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

Alur Perizinan (1), Persyaratan perizinan (2), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), Kecepatan

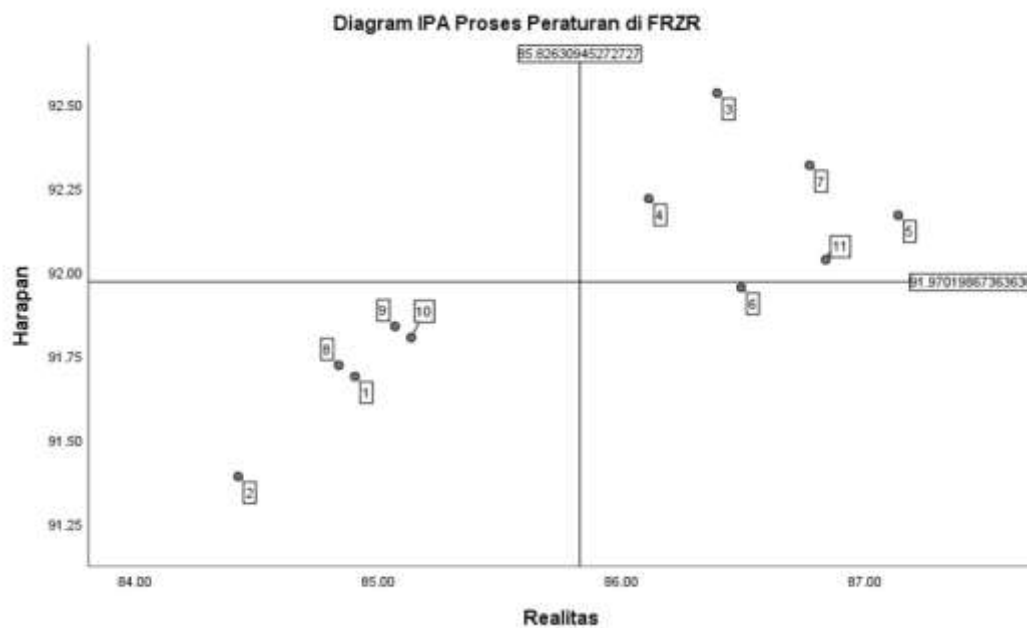


penanganan pengaduan (11), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut  
Keadilan diterapkan disemua lapisan pengguna (13)

#### 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 85,83. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,97. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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

Tidak ada item dalam kuadran ini

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

Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

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

Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan pembinaan 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 (10)

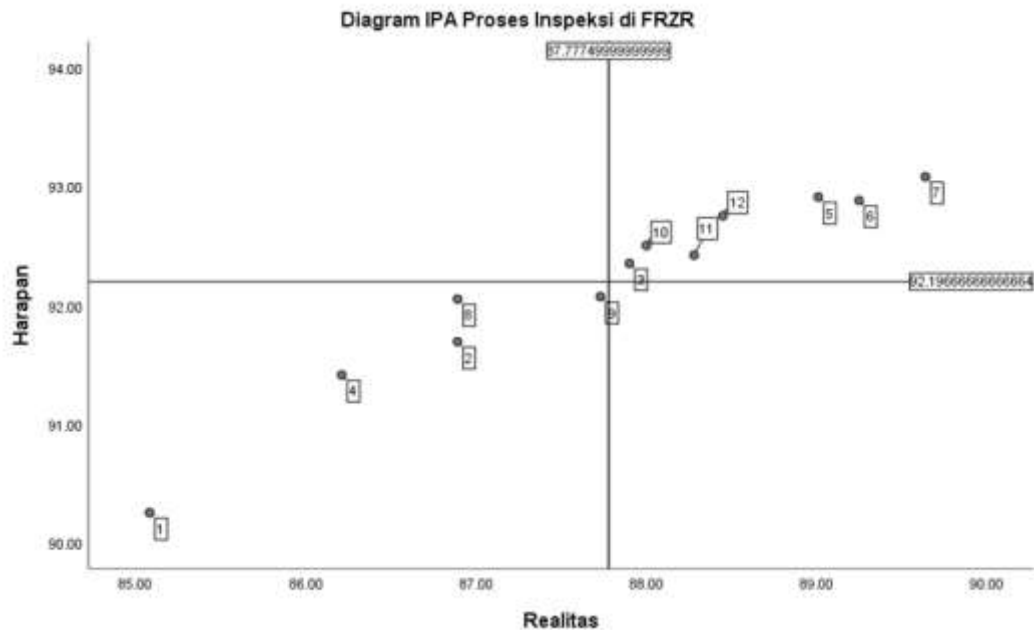
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6)

#### **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 87,78. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,20. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap

skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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**  
Tidak ada item di kuadran ini.
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**  
Item Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (5), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Etika Inspektur (7), Pembinaan inspektur kepada pengguna (10), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12)
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

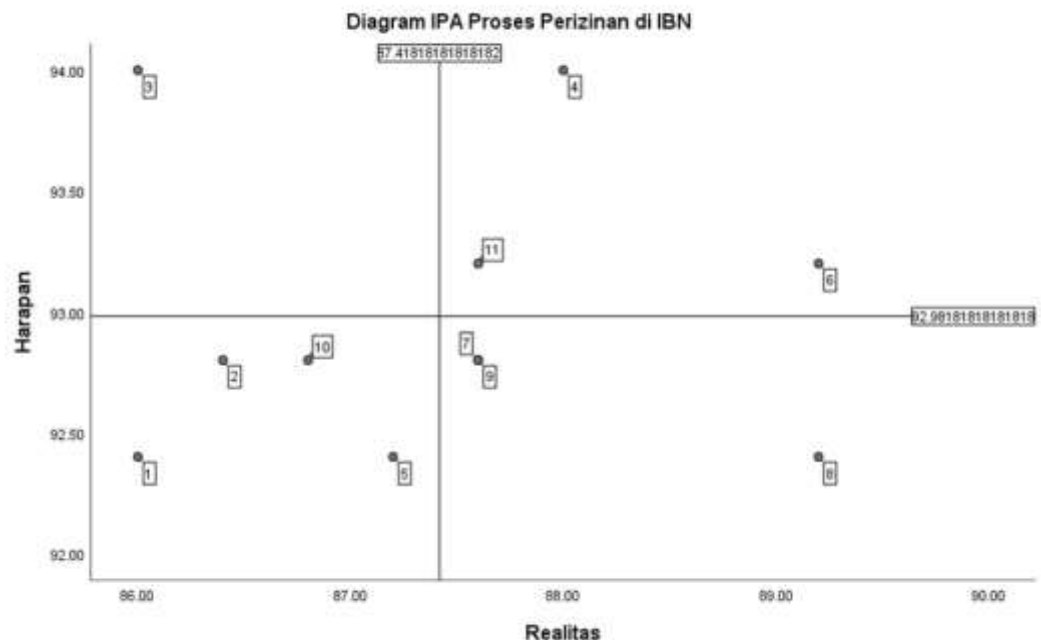
Item Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (4), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (8), Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (9)

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

Tidak ada item di kuadran ini.

#### 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 87,42 Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,98. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.4 di bawah ini.



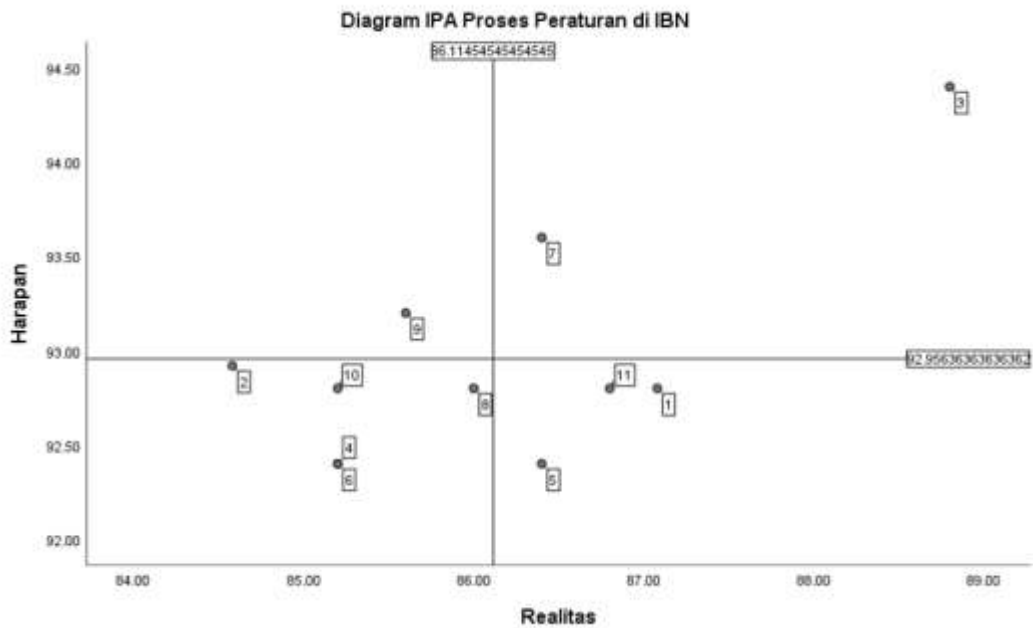
Gambar 4.4. Diagram IPA Proses Perizinan Instansi IBN

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 Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (3)
  
- **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), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (11)
  
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**  
Item Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Kewajaran biaya perizinan (5), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (10)
  
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan mengganggu perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut.**  
Item Kenyamanan lingkungan perizinan (7), Keamanan proses perizinan (8), Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan (9)

#### **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 86,12. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,96. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden 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**

Item Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9)

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

Item Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan (3), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7)

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

Item Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit (2), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8), Kemudahan Peraturan yang

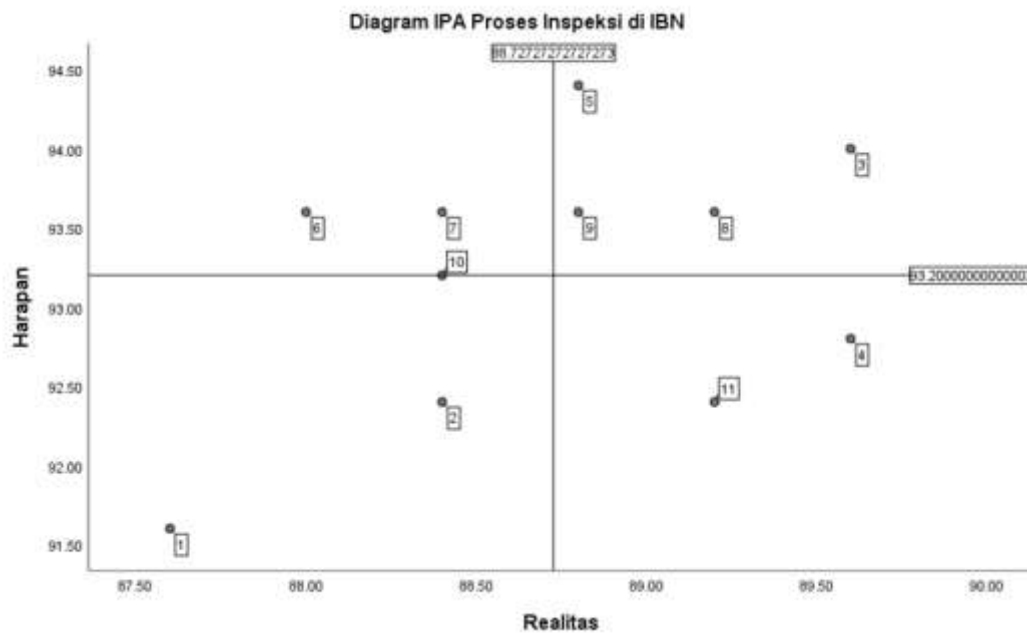
dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (10)

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

Item Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan) (1), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

#### 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 88,73. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,20. 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

Item Etika Inspektur (6), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (7)

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

Item Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (5), Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (8), Pembinaan inspektur kepada pengguna (9)

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

Item Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (10)

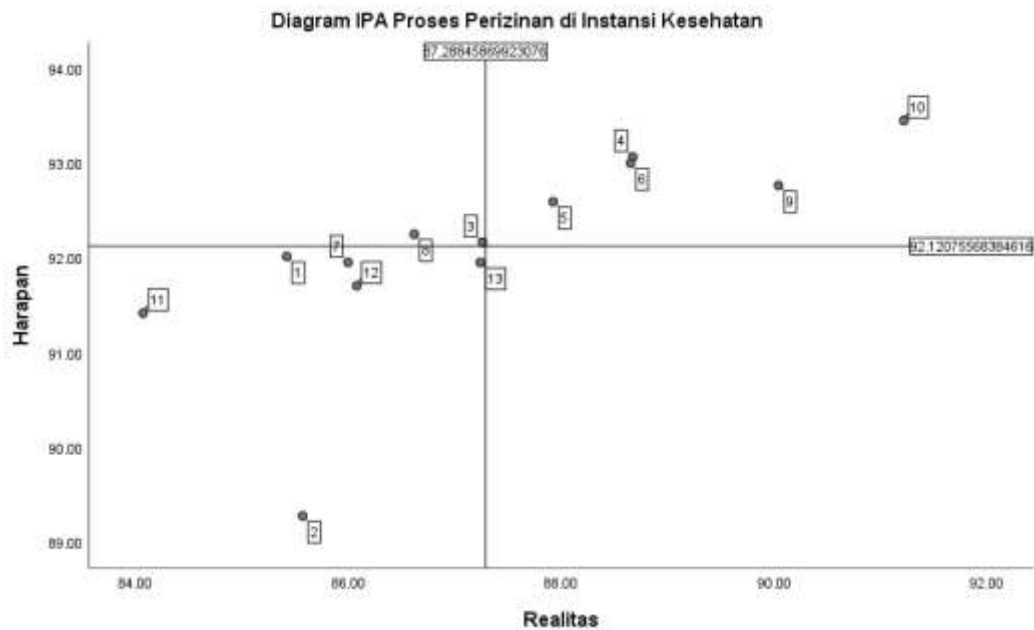
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Item Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (4), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (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 87,29. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,12. 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 Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan *online* (3), Etika dalam berkomunikasi (8)

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

Item Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin (4), Keandalan sistem perizinan (5), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem *online* (6), Kewajaran biaya perizinan (9), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10)

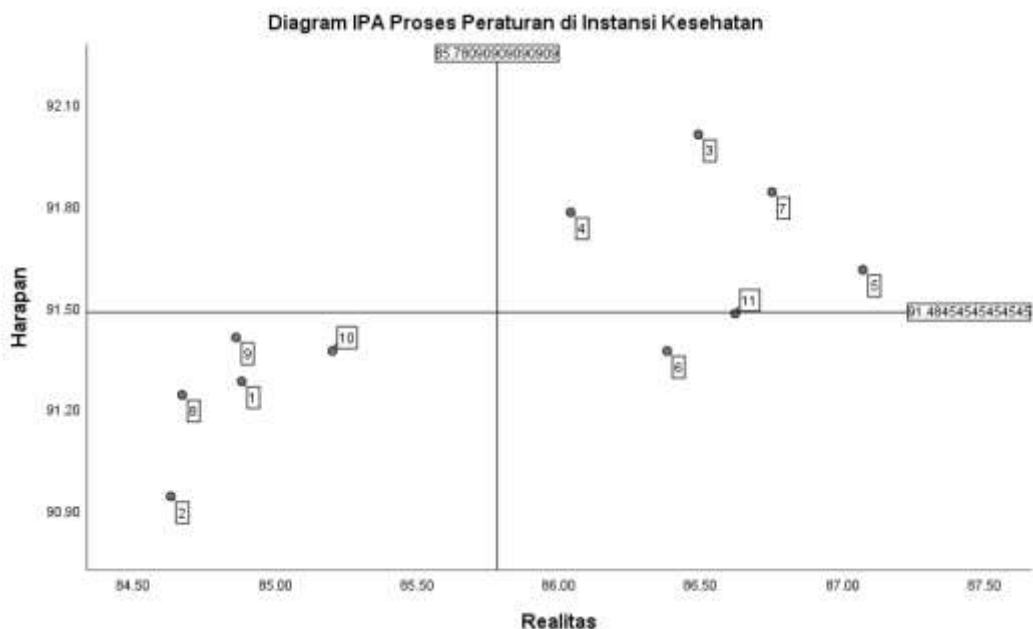
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

Item Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), Kecepatan penanganan pengaduan (11), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut  
Tidak ada item dalam kuadran ini

#### 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 85,78. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,49. 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**

Tidak ada item dalam kuadran ini

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

Item Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7)

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

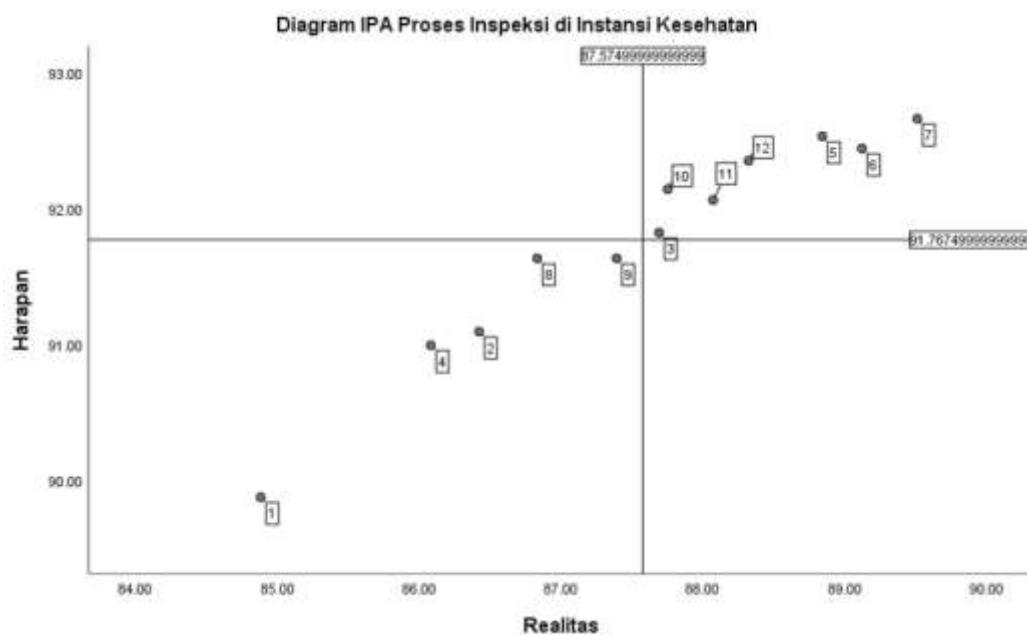
Item Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit (2), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM (8), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (10)

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

Item Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (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 87,58. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,77. 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**

Tidak ada item di kuadran ini.

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

Item Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (5),

Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Etika Inspektur (7), Pembinaan inspektur kepada pengguna (10), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12)

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

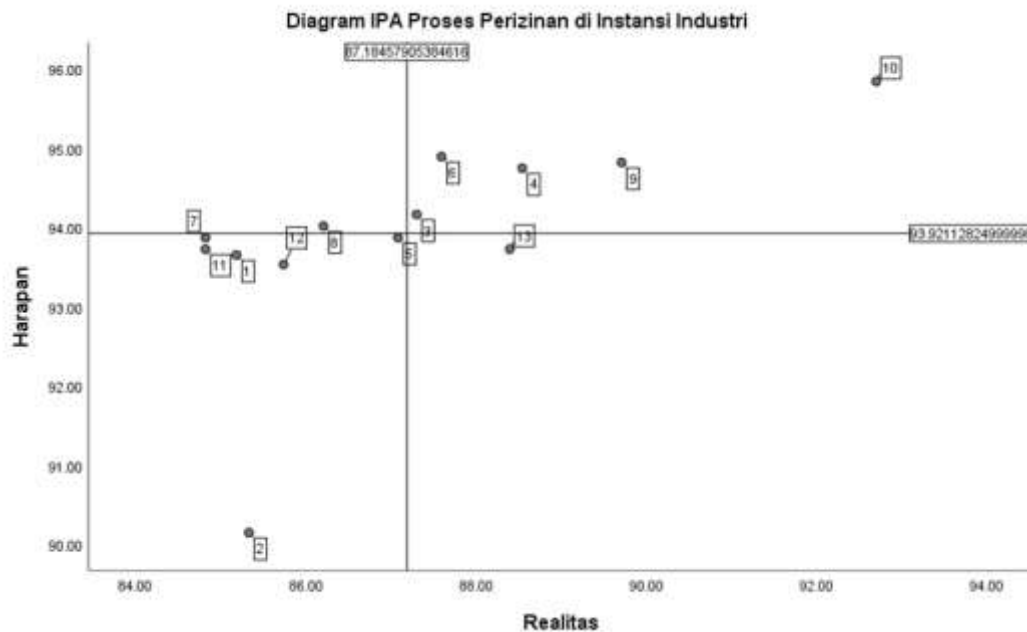
Item Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (4), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (8), Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (9)

- **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 87,18. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,92. 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

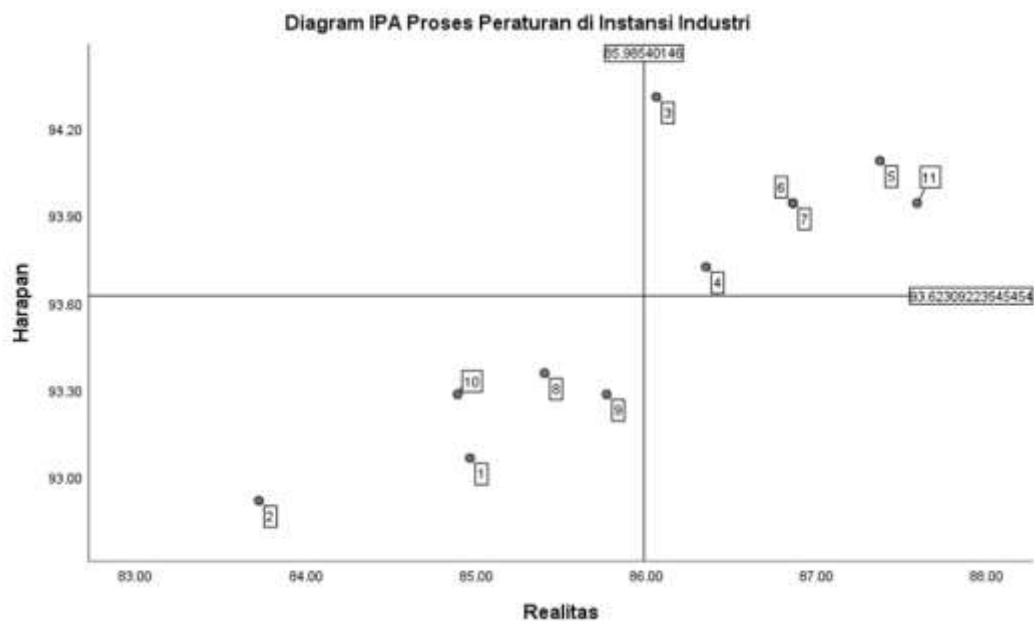
Dari Gambar 4.10 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**  
Item Etika dalam berkomunikasi (8)
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan) yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**  
Item Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan *online* (3), Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin (4), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem *online* (6), Kewajaran biaya perizinan (9), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10)
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**  
Item Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Keandalan sistem perizinan (5), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar

- yang telah ditetapkan (7), Kecepatan penanganan pengaduan (11), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12)
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**  
Item Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13)

#### 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 85,99. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,62. 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**

Tidak ada item dalam kuadran ini

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

Item Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

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

Item Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan pembinaan 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 (10)

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

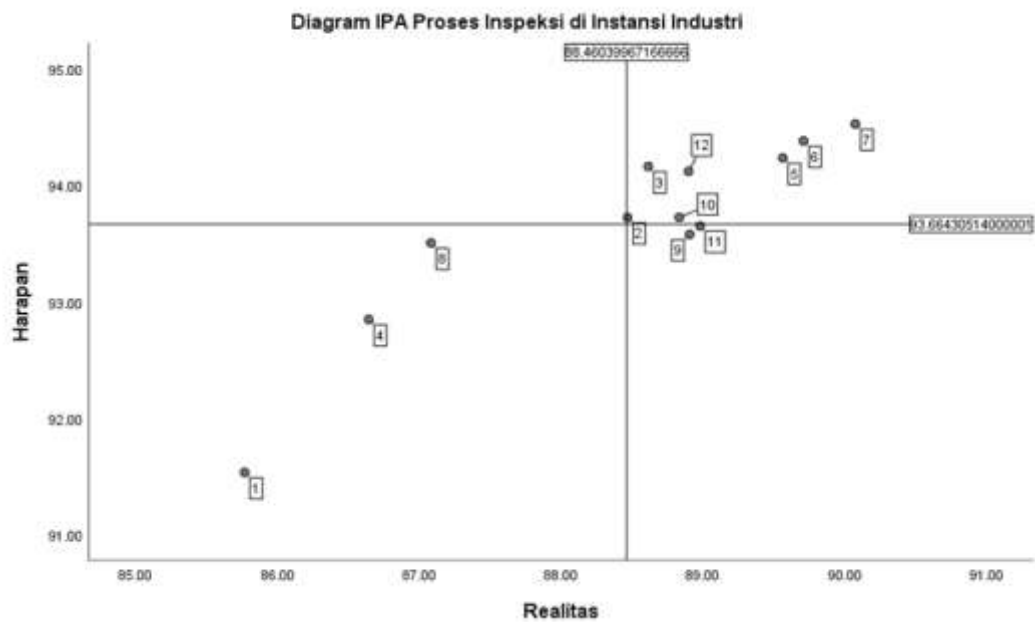
Tidak ada item dalam kuadran ini

#### **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 88,46. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,66. 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**

Tidak ada item di kuadran ini.

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

Item Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (5), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Etika Inspektur (7), Pembinaan inspektur kepada pengguna (10), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12)

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

Item Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (4), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (8)

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

Item Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (9), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11)

#### 1.2.4. 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 harfiah kata “*gap*” mengindikasikan adanya suatu perbedaan (*disparity*) antara satu hal dengan hal lainnya. Analisis *Gap* sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of services*).

#### 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 4.11. 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 4.11. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Alur perizinan	85,36	92,38	-7,02
2	Persyaratan perizinan	85,51	89,47	-3,96
3	Kemudahan menggunakan sistem perizinan <i>online</i>	87,27	92,62	-5,35
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	88,64	93,44	-4,80

5	Keandalan sistem perizinan	87,73	92,88	-5,15
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem <i>online</i>	88,41	93,43	-5,02
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	85,73	92,38	-6,66
8	Etika dalam berkomunikasi	86,52	92,65	-6,13
9	Kewajaran biaya perizinan	89,97	93,23	-3,26
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	91,56	93,99	<b>-2,43</b>
11	Kecepatan penanganan pengaduan	84,24	91,94	<b>-7,70</b>
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	86,00	92,12	-6,12
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	87,50	92,35	-4,85

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai *gap* sebesar 7,70. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan penanganan pengaduan diproses perizinan masih lamban sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 2,43.

#### 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 4.12. 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 4.12. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	84,90	91,69	-6,79

2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	84,42	91,39	<b>-6,97</b>
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	86,39	92,53	-6,14
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lain	86,11	92,22	-6,11
5	Keselarasn antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	87,14	92,17	<b>-5,03</b>
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	86,49	91,95	-5,46
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	86,77	92,32	-5,55
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	84,83	91,72	-6,89
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	85,07	91,84	-6,77
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instans	85,13	91,80	-6,67
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	86,84	92,04	-5.20

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit dengan nilai *gap* sebesar 6,97. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki

kinerjanya. Sedangkan keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 5,03.

#### 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 4.13. 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 4.13. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi di Strata FRZR

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	85,08	90,25	-5,17
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	86,89	91,69	-4,80
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	87,90	92,35	-4,45
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	86,21	91,41	<b>-5,20</b>
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	89,01	92,91	-3,91
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	89,25	92,88	-3,63
7	Etika Inspektur	89,64	93,08	<b>-3,44</b>
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	86,89	92,05	-5,17
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	87,73	92,07	-4,34
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	88,00	92,50	-4,50
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	88,28	92,42	-4,14
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	88,45	92,75	-4,31

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) dengan nilai *gap*

sebesar 5,20. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan etika inspektur memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 3,44.

#### 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 4.14. 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.

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator kesesuaian waktu proses perijinan dengan standar yang telah ditetapkan dengan nilai *gap* sebesar 8,00. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian waktu proses perijinan dengan standar yang telah ditetapkan masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator keamanan proses perizinan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 3,20. Tabel dibawah ini perhitungan *gap* untuk proses perizinan di IBN.

Tabel 4.14. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Alur Perizinan	86,00	92,40	-6,40
2	Persyaratan Perizinan	86,40	92,80	-6,40
3	Kesesuaian waktu proses perijinan dengan standar yang telah ditetapkan	86,00	94,00	<b>-8,00</b>
4	Etika petugas dalam pelayanan perizinan	88,00	94,00	-6,00
5	Kewajaran biaya perijinan	87,20	92,40	-5,20

6	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	89,20	93,20	-4,00
7	Kenyamanan lingkungan perikanan	87,60	92,80	-5,20
8	Keamanan proses perijinan	89,20	92,40	<b>-3,20</b>
9	Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan	87,60	92,80	-5,20
10	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	86,80	92,80	-6,00
11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	87,60	93,20	-5,60

#### 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 4.15. 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 4.15. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	87,08	92,80	-5,72
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	84,58	92,92	<b>-8,33</b>
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	88,80	94,40	<b>-5,60</b>
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	85,20	92,40	-7,20
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	86,40	92,40	-6,00
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	85,20	92,40	-7,20
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	86,40	93,60	-7,20
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	86,00	93,60	-6,80
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	85,60	93,20	-7,60
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	85,20	92,80	-7,60
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	86,80	92,80	-6,00

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit dengan nilai *gap* sebesar 8,33. Hal ini menunjukkan bahwa keefektifan pembinaan



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 5,60.

#### 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 4.16. 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 4.16. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi di Strata IBN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	87,60	91,60	-4,00
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	88,40	92,40	-4,00
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	89,60	94,00	-4,40
4	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspek	89,60	92,80	<b>-3,20</b>
5	Kompetensi SDM inspektur BAPETEN	88,80	94,40	<b>-5,60</b>
6	Etika Inspektur	88,00	93,60	<b>-5,60</b>
7	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	88,40	93,60	-5,20
8	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	89,20	93,60	-4,40
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	88,80	93,60	-4,80
10	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	88,40	93,20	-4,80
11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	89,20	92,40	<b>-3,20</b>

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator kompetensi SDM inspektur BAPETEN dan etika inspektur dengan nilai *gap* sebesar 5,60. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi SDM inspektur BAPETEN dan etika inspektur masih kurang sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi dan keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 3,20.

#### **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 4.17. 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 4.17. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	85,42	92,01	-6,60
2	Persyaratan Perizinan	80,57	89,27	-3,70
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan <i>online</i>	87,26	92,16	-4,90
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	88,67	93,06	-4,39
5	Keandalan sistem perizinan	87,92	92,59	-4,67
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem <i>online</i>	88,65	93,00	-4,35
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	86,00	91,95	-5,95
8	Etika dalam berkomunikasi	86,62	92,25	-5,63
9	Kewajaran biaya perizinan	90,04	92,76	-2,72
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	91,22	93,45	<b>-2,23</b>
11	Kecepatan penanganan pengaduan	84,07	91,41	<b>-7,34</b>
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	86,08	91,70	-5,63
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	87,24	91,95	-4,71

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator kecepatan dalam penanganan pengaduan dengan nilai *gap*

sebesar 7,34. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dalam 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 2,23.

#### **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 4.18. 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 4.18. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	84,88	91,28	-6,40
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	84,63	90,94	-6,32
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	86,49	92,01	-5,52
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	86,04	91,78	-5,74
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	87,07	91,61	<b>-4,54</b>
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	86,38	91,37	-4,99
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	86,75	91,84	-5,10
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	84,67	91,24	<b>-6,57</b>
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	84,86	91,41	-6,55
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	85,20	91,37	-6,17
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	86,62	91,48	-4,86

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator kemudahan pemegang izin/pengguna dalam

mengimplementasikan peraturan dari segi SDM dengan nilai *gap* sebesar 6,57. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM di instansi masih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya.

Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain 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 4.19. 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 4.19. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	84,88	89,87	<b>-5,99</b>
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	86,42	91,09	-4,67
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	87,69	91,82	-4,13
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	86,08	90,99	-4,90
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	88,84	92,53	-3,68
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	89,12	92,44	-3,32
7	Etika Inspektur	89,51	92,66	<b>-3,15</b>
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	86,83	91,63	-4,80
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	87,39	91,63	-4,24
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	87,75	92,14	-4,39
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	88,07	92,06	-3,98
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	88,32	92,35	-4,04

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai *gap* sebesar 5,99. Hal ini menunjukkan bahwa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan etika inspektur memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 3,15.

#### 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 4.20. 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 4.20. Perhitungan *Gap* Proses Perizinan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Alur perizinan	85,18	93,65	-8,47
2	Persyaratan perizinan	85,33	90,15	-4,82
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan <i>online</i>	87,30	94,16	-6,86
4	Kemudahan memantau status permohonan izin	88,54	94,74	-6,20
5	Keandalan sistem perizinan	87,08	93,87	-6,79
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem <i>online</i>	87,59	94,89	-7,30
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	84,82	93,87	<b>-9,05</b>
8	Etika dalam berkomunikasi	86,20	94,01	-7,81
9	Kewajaran biaya perizinan	89,71	94,82	-5,11
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	92,70	95,84	<b>-3,14</b>
11	Kecepatan penanganan pengaduan	84,82	93,72	-8,91
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	85,74	93,53	-7,79
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	88,39	93,72	-5,33

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan dengan nilai *gap* sebesar 9,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna



merasa kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan masih rendah 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 2,73.

#### **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 4.21. 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 4.21. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	84,96	93,07	-8,10
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	83,72	92,92	<b>-9,20</b>
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	86,06	94,31	-8,25
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	86,35	93,772	-7,37
5	Keselarasn antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	87,37	94,09	-6,72
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	86,86	93,94	-7,08
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	86,86	93,94	-7,08
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM	85,40	93,36	-7,96
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	85,77	93,28	-7,52
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	84,89	93,28	-8,39
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	87,59	93,94	<b>-6,35</b>

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit dengan nilai *gap* sebesar 9,20. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit masih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 6,35.

#### 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 4.22. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.22. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	85,77	91,53	-5,77
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	88,47	93,72	-5,26
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	87,61	94,16	-5,55
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	88,64	92,85	-6,20
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	89,56	94,23	-4,67
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	89,71	94,38	-4,67
7	Etika Inspektur	90,07	94,53	<b>-4,45</b>
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	87,08	93,50	<b>-6,42</b>
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	88,91	93,58	-4,67
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	88,83	93,72	-4,89
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	88,98	93,65	-4,67
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	88,90	94,12	-5,22

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI dengan nilai *gap* sebesar 6,42. 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 etika inspektur sudah memenuhi harapan pengguna dengan nilai *gap* paling rendah sebesar 4,45.

#### **1.2.5. Saran-Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR**

1. Mohon disediakan *guide book* untuk perizinan dan standar dokumen yang diperlukan oleh BAPETEN, baik dari isi maupun sistematika penulisan dokumen.
2. Diberikan waktu yang lebih lama agar revisi/penilaian dapat lebih maksimal karena setelah mengajukan perpanjangan di program *Balis Online* tidak langsung ada perbaikan.
3. Tetap berpacu dengan waktu dan sinyal.
4. Layanan SMS perizinan mohon dapat lebih komunikatif .
5. Perpanjangan perizinan dimohon untuk melampirkan yang kurang saja bila memang menjadi persyaratan, jangan seperti membuat perizinan dari awal karena harus dilengkapi semua.
6. Agar diperjelas lagi untuk persyaratan teknis perizinan sehingga lebih mudah untuk melengkapi dokumen yang diminta.
7. Mohon disosialisasikan untuk perubahan terkait proses perizinan, seperti terintegrasi dengan OSS.
8. Mohon selalu *update* info mengenai perubahan persyaratan perizinan.
9. Waktu tunggu dipercepat dan tidak selalu mengacu kepada waktu yang disebut di UU, sebaiknya di zaman *online* ini dapat dipercepat dalam hitungan hari (kurang dari seminggu).
10. Keseragaman dari semua tim verifikator dalam melakukan penilaian dan verifikasi perizinan ditingkatkan dan dibuat acuan sehingga penilaian perizinan semua sama.
11. Dilakukan standardisasi dan lebih transparan dalam melakukan evaluasi perizinan dan standardisasi SDM selaku evaluator sehingga tidak terkesan menyulitkan pemohon.
12. Profesionalisme dan pembinaan ke fasilitas lebih ditingkatkan.

13. informasi syarat izin dalam Balis agar lebih informatif, penerbitan KTUN persetujuan impor/ekspor dan pengangkutan lebih dipercepat mengingat yang dialihkan adalah zat radioaktif waktu paruh pendek.
14. Tampilan halaman *web* dibuat seperti media sosial "tidak kaku", ketepatan waktu proses yang dijadikan standar dilakukan dengan baik dan sesuai standar.
15. Untuk bagian prosedur sebaiknya boleh menggunakan format prosedur yang sudah ada di instansi masing-masing karena masih ada evaluator yang mengharuskan mengikuti standar format BAPETEN.
16. Apabila ada persyaratan yang belum memenuhi, agar menyampaikan semua ketidaksesuaiannya, tidak hanya menyampaikan kasus per kasus aja dengan tujuan agar bisa ditutup dalam satu waktu (mempercepat tindakan perbaikan).
17. Komunikasi petugas, kompetensi SDM BAPETEN, dan SDM untuk petugas pelayanan perizinan lebih ditingkatkan.
18. Fleksibilitas dalam hal evaluasi setiap perizinan lebih ditingkatkan dan mempertimbangkan biaya perizinan agar kami bisa efisien dalam *budgeting*.
19. Integrasi antara Balis Perizinan dan Balis Infara, baik dalam mengakses maupun meng-*update* data/dokumen. Penambahan informasi cabang atau lokasi penempatan pesawat sinar-x pada menu KTUN karena penting untuk satu badan usaha yang memiliki beberapa kantor cabang dan penambahan menu log proses untuk Sertifikasi Uji Kesesuaian agar proses dapat kami pantau tanpa harus bertanya ke vendor penguji. Jenis kelamin data pekerja hanya muncul laki-laki sehingga tidak bisa diedit untuk pekerja radiasi perempuan.
20. Penggunaan TLD untuk PPR yang sama di setiap cabang, sebaiknya cukup terdaftar satu saja karena TLD tersebut selalu dipakai oleh PPR setiap kali ke daerah radiasi di kantor cabang manapun, sehingga dosis akumulasinya lebih akurat daripada di setiap cabang

ada TLD untuk PPR yang sama, tidak bisa terakumulasi dosis paparannya.

21. SIP Dokter Radiologi untuk sebuah badan hukum yang memiliki beberapa cabang, sebaiknya cukup satu yang terdaftar (di Kantor Pusat) karena Dokter Radiologi berfungsi sebagai konsultan yang membaca film rontgen di Kantor Pusat. Cabang-cabang mengirimkan hasil film rontgen secara digital ke Kantor Pusat.
22. Mempersiapkan petugas yang *standby* di sistem *online*.
23. Tampilan *web* perizinan lebih disederhanakan karena sedikit membingungkan saat pertama kali akses ke *web* perizinan.
24. Membuat aplikasi dalam bentuk *mobile android/apple* agar radiografer maupun PPR lebih mudah mengakses info terupdate terkait perizinan dan informasi penting lainnya.
25. Perlunya sosialisasi lagi terkait persyaratan perizinan seperti foto tabung, izin importir, STR, dan lain-lain agar dibuatkan *list*-nya secara rinci sehingga berkas bisa disiapkan dan di-*upload*.
26. Sebaiknya persyaratan pengurusan perizinan tercantum lengkap di sistem sehingga tidak perlu ada revisi setelah evaluator mengevaluasi.
27. Adanya reorganisasi perubahan dari BATAN yang bergabung menjadi satu dengan BRIN saat ini, sekiranya perizinan tetap bisa dilaksanakan karena beberapa informasi mengenai rencana pengiriman limbah dari BATAN terkendala terkait penanggung jawab.
28. Mempermudah masyarakat tentang pengaduan pelayanan radiologi di rumah sakit karena sampai saat ini belum menemukan *Call Center* khusus untuk pengaduan masyarakat di BAPETEN. Di era pandemi pelayanan radiologi sangat diperlukan untuk mendukung diagnosa, apabila pelayanan radiologi menggunakan alat *x-ray* dan fasilitas yang tidak sesuai peraturan BAPETEN akan berisiko untuk masyarakat.

29. Dokumen yang diminta di Balis *Online* disesuaikan dengan permintaan evaluator atau sebaliknya agar saat kami mengurus izin sudah siap semua dokumennya dan tidak bolak-balik melakukan revisi perizinan.
30. Ada perizinan *on the spot*.
31. Dalam menentukan penilaian memenuhi/tidak memenuhi sebaiknya *user* diberikan standar bagi semua evaluator yang transparan agar *user* bisa mengerti dan memperbaiki permohonannya.
32. Mohon bantuan sinkronisasi terkait IOK keluar namun status di OSS “belum diproses” karena sudah ada pergantian direktur sebanyak 4 kali.
33. Proses tanggapan terhadap aduan dipercepat dan status perizinan dapat dipantau secara *online* dengan baik.
34. Mohon disediakan sarana untuk dapat berkomunikasi dengan petugas yang melakukan pengecekan agar dapat langsung mendapatkan jawaban yang sesuai.
35. Evaluator lebih cepat dalam memberikan saran dan masukan supaya masalah perizinan bisa dapat diselesaikan lebih cepat.
36. waktu evaluasi terlalu lama, harap dibuatkan modul perihal penjelasan maksud dokumen yang diharapkan oleh BAPETEN dan meng-*update* modul jika ada perubahan.
37. Mohon evaluator tidak berganti untuk satu pengajuan karena terkadang persepsi masing-masing evaluator ada yang berbeda untuk 1 kasus.
38. disederhanakan dengan tidak melibatkan pihak ketiga, cukup di akun perizinan, verifikator distandarisasikan agar tidak ada perbedaan setiap kali men-*submit* perbaikan yang dilakukan.
39. Dipermudah dalam hal terkait dokumen persyaratan, petugas perizinan lebih ramah dan sopan dalam pelayanan terhadap pelanggan.

40. Server Balis ditingkatkan kembali supaya tidak *trouble* saat jam kerja dan melakukan *maintenance server* di hari libur atau bukan jam kerja.
41. Syarat perizinan selalu *up to date* agar dokumen yang disiapkan pun selalu sama untuk semua pengguna.
42. Penambahan menu *chat* di aplikasi Bali BAPETEN untuk bertanya.
43. Sosialisasi kembali terkait NIB terintegrasi OSS karena banyak pegawai RS mengalami kesulitan saat melakukan proses perizinan karena kurangnya informasi dll. Memperhatikan kembali terkait surat pemberitahuan mengenai status perizinan. Membuat standar penilaian dalam sebuah dokumen sehingga dapat meminimalisir kesalahan.
44. Sebaiknya formasi baru untuk personil evaluator tetap didampingi oleh evaluator yang berpengalaman karena biasanya evaluator baru belum paham detail sehingga akan memperlambat proses perizinan.
45. Mohon dalam proses evaluasi bisa dipercepat dan mohon respon saat kami memberikan pertanyaan dapat dijawab dengan cepat dan jelas.
46. mohon untuk pembuatan izin baru tidak perlu ada presentasi.
47. selalu update informasi peraturan BAPETEN.
48. Mohon untuk menuliskan nama evaluator supaya kami tahu siapa yang mengoreksi dokumen kami, dan akhir-akhir ini sistem balis *loading*-nya lama sehingga tidak bisa proses cepat; dan sebaiknya ada pilihan edit atau pembaharuan di sistem karena saat ini hanya hapus.
49. Penambahan layanan notifikasi kepada pemohon izin agar *progress* perizinan dapat segera ditindaklanjuti oleh pemohon izin dengan cepat.
50. Untuk informasi proses agar di-*email* juga ke pemohon karena sebagai pengguna tidak selalu membuka portal balis, sehingga terkadang ada permohonan perbaikan menjadi terlambat karena terlambat membuka portal, tetapi jika ada SMS atau *email* maka



pengguna akan langsung membuka portal untuk mem*follow up* atau melihat hasil dari proses pengajuan izin.

51. lebih peka terhadap kondisi di lapangan. Komunikasi dengan pihak BATAN diperlancar karena banyak kekurangan pihak BATAN menjadi kendala persyaratan perizinan.
52. Pemberian notifikasi alur perizinan sudah sampai dimana melalui media yang mudah diakses, seperti aplikasi WA atau lainnya.
53. Mohon untuk dapat diterbitkan juknis pelaksanaan terkait aturan-aturan dalam perizinan BAPETEN, termasuk salah satunya persetujuan impor; dan disosialisasikan lebih lanjut. Dibuatkan mekanisme yang dapat mengakomodasi kebutuhan perizinan ini sehingga kedepannya baik BAPETEN dan perusahaan sebagai salah satu *stakeholder* sama-sama tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan peranannya.
54. Mohon adanya standar kebutuhan dokumen karena kami menghadapi kendala saat perpanjangan izin.
55. Mohon dapat dikaji ulang untuk syarat ijazah dalam pemenuhan kelengkapan akademi pekerja radiasi karena sering terjadi kendala dalam pemenuhannya mengingat jenjang pendidikan pekerja kami beragam (dari sekolah, diploma, strata).
56. Mengingat dosis perorangan dievaluasi oleh evaluator (PTKMR), apakah kedepannya dapat diintegrasikan antara data dosis pekerja dengan basis data BAPETEN mengingat evaluator juga harus melaporkan dosis pekerja ke BAPETEN.
57. Basis data dokumen dibuat sistem *foldering*, agar dapat memudahkan dokumen-dokumen sesuai kategori dari user.
58. Saran agar KTUN yang baru keluar terhubung dengan yang kadaluarsa.
59. Dibuatkan *update* booklet yang dapat diunduh dan dijadikan pegangan, terkait rangkuman persyaratan perizinan baik dokumen teknis dan non teknis. Dipastikan seluruh evaluator tersosialisasikan

dengan booklet ini, sehingga semua pihak berpegangan kepada acuan yang sama pada saat pengurusan perizinan.

60. Standarisasi penilaian evaluator dan kecepatan dalam penilaian. Lebih efektif dalam pengerjaan perizinan dan lebih terukur memverifikasi hal-hal apabila terdapat kesalahan.
61. Seharusnya aturan per cabang tidak dikaitkan dengan cabang lainnya walaupun dalam 1 PT.
62. Lebih ditingkatkan pada kecepatan akses dan besaran kapasitas untuk *upload* data persyaratan perizinan, lebih ditingkatkan waktu untuk evaluasi datanya sehingga apabila terdapat kekurangan data bisa segera dilengkapi. Kendala pada saat pandemi covid-19 ini adalah kecepatan pelayanan karena sebagian besar petugas WFH, harap *Hotline Services* lebih dimaksimalkan.
63. Proses perizinan dalam evaluasi dokumen dipercepat sehingga penilaian akhir bisa lebih cepat sampai kepada user dan berpengaruh terhadap kecepatan user dalam perbaikan dokumen jika ada perbaikan.
64. Waktu untuk proses penilaian diharapkan bisa dipercepat, petunjuk untuk proses sinkronisasi OSS dengan Balis harap *up to date* dengan akun OSS (petunjuk cara sinkronisasi OSS dengan Balis didapatkan berbeda dengan realita akun OSS).
65. Mohon dilakukan sosialisasi terkait dengan penyesuaian perizinan OSS versi RBA, apakah yang harus dilakukan *update* di sistem OSS di Klinik kami.
66. Mohon ditampilkan nama inspektur dalam *chat box*.
67. Jika memungkinkan perlu adanya grup WA perizinan dimana pihak pemohon izin bisa dengan mudah berkomunikasi dengan pihak perizinan BAPETEN.
68. Penyuluhan dan pelatihan mungkin harus dilakukan secara periodik dan rutin agar informasi tersampaikan secara berkesinambungan.
69. Merevisi Peraturan yang mengharuskan SIP Dokter Spesialis Radiolog untuk persyaratan pesawat di Klinik-klinik rontgen.

70. Peraturan Permenkes dengan Perka BAPETEN harus selaras dan berkesinambungan dalam perizinan.
71. Mengadakan agenda webinar/zoom meeting setahun sekali untuk *me-review* kegiatan perizinan agar bisa selalu *ter-update*.
72. User pengguna terlalu sering kadaluwarsa, saran sistem ini dapat hapuskan atau dibuat dalam jangka waktu tertentu (seperti sekali setahun di akhir tahun) karena saat reset *password* harus bersurat ke manajemen untuk pengecekan *email* perusahaan dan membutuhkan proses yang lama.
73. masih mendapati sebagian evaluator perizinan yang tidak memahami persyaratan izin dan dokumentasi yang dibutuhkan, saran untuk evaluator memiliki *basic* pendidikan relevan.
74. Mohon dari BAPETEN sering mengadakan sosialisasi kepada pihak jajaran setingkat direktur atau manajemen sebagai pemegang izin (penanggung jawab), terkadang kami kurang mendapat perhatian serius saat menyampaikan.
75. Pada aplikasi perizinan *online* disediakan *file* dalam pdf untuk penjelasan pengisian aplikasi tersebut secara singkat dan jelas, disediakan *library* untuk *file* perundangan, konversi satuan, *contact person* yang mudah dihubungi bila ada pertanyaan mengenai proses perizinan.
76. Adanya panduan untuk kemudahan pengelolaan akun Balis *Online*, termasuk diantaranya untuk penyimpanan data lama dan baru agar dipisahkan, yang terverifikasi dan kadaluwarsa agar dikelompokan serta koneksi OSS agar dipermudah lagi.
77. untuk informasi apapun sebaiknya secara langsung diinfokan via whatsapp atau *email* PPR karena keterbatasan akses ke Balis.
78. Untuk penggantian personil seharusnya bisa melalui balis pekerja untuk yang non-aktif.
79. Tampilan *web* Balis bisa diperbarui lebih sederhana, mudah dan ringan diakses karena beberapa kali tampilan *web* mengalami *error* atau setelah upload data kembali ke tampilan awal.

80. Masa berlaku perizinan diperpanjang 5 tahun sekali. Dipersyaratkan tersedianya alat QC untuk setiap fasilitas radiologi minimal multimeter *x-ray*.
81. Masa berlaku izin radioterapi diperpanjang
82. Terkait data yang tidak sesuai mohon dapat dimengerti keterbatasan di lapangan karena data yang diberikan sudah sesuai dan tidak ada unsur pemalsuan data.
83. Evaluator ada penambahan tenaga, sehingga penilaian bisa di awal masa..
84. Hasil Ukes/Sertifikat UKES dari BAPETEN lebih mudah diakses (ada di Balis).
85. Mencantumkan nama evaluator beserta nomor telepon yang dapat dihubungi dalam evaluasi perizinan agar bisa melakukan bimbingan mengenai hasil evaluasi perizinan yang harus diperbaiki.
86. Tingkatkan kinerja BAPETEN supaya lebih sering diadakan *one day service* perizinan.
87. Perlu sosialisasi dan pembinaan bila ada perubahan regulasi, tidak mengedepankan pada *punishment*.
88. Respon *helpdesk* BAPETEN ditingkatkan lagi agar setiap keluhan dan kesulitan yang dihadapi perusahaan bisa segera terjawab dan terselesaikan.
89. Setelah dilakukan inspeksi, mohon untuk petugas dapat mengarahkan bagian pbenaran upload berkas yang kurang/salah di bagian Balis. Untuk proses perizinan sangat dipermudah dan petugas yang melakukan kunjungan dapat memberikan informasi yang mudah dipahami.
90. Adanya syarat administrasi yang pasti untuk setiap izin pesawat dengan spesifikasi yang berbeda dan yang sama. Perpanjangan waktu untuk perpanjangan izin apabila masa evaluasi membutuhkan waktu 1 bulan lebih. Penambahan ukuran *file* yang dikirim karena *file* yang dipersyaratkan besar seperti QA QC harian selama 1 tahun.

91. Kemudahan saat pengurusan surat izin pesawat, baik baru maupun perpanjangan.
92. Sebaiknya proses perizinan tidak dikaitkan dengan hasil inspeksi sebelumnya karena akan membuat lama pada proses izin yang lainnya.
93. Adanya petugas BAPETEN yang memandu pengisian dokumen perizinan alat baru di Balis *Online*.
94. Pemberian akun Admin Balis lebih dari satu di rumah sakit yang sama antara instalasi radiologi, instalasi radioterapi, dan instalasi kedokteran nuklir (apabila ada) dipisah satu per satu meskipun satu rumah sakit untuk mempermudah arsip dokumen karena pada proses pengajuan alat dan *upload* data administrasi menjadi lebih susah untuk memilihnya, apalagi kalau data personil dan data alat banyak.
95. Belum terintegrasi dengan baik saat hasil Uji Kesesuaian dari lembaga uji tidak masuk ke dalam Balis Infa dan Sertifikat Uji Kesesuaian masih lama terbitnya dan setelah terbit harus di-*download* dimana, masih belum maksimal.
96. Di masa pandemi mohon diberikan kelonggaran persyaratan misalnya SIP dokter radiologi, cukup dengan MOU dengan dr. Radiologi.
97. Proses verifikasi/evaluasi perizinan dipercepat dari 14 hari menjadi 7 hari.
98. Mohon memberikan pemberitahuan masa berlaku surat izin sebelum habis melalui *email* dan nomor HP PPR.
99. Tes kesehatan atau MCU dapat diterima meskipun umur *expired date*-nya kurang 1 bulan.
100. Peningkatan untuk kemutakhiran Balis *Online* agar lebih mudah digunakan dan lebih *secure* untuk menyimpan data-data dari *user*.
101. Adanya dukungan untuk PPR Medis dari BAPETEN berkaitan dgn *job* deskripsi yang diakui KEMENKES dan Pemerintahan Daerah dari sisi pengembangan kompetensinya.

102. Mohon ada form atau contoh berkas untuk persyaratan agar mudah dipahami.
103. Untuk setiap KTUN maupun SIB yang diterbitkan dilengkapi *auto reminder* yang dikirim ke alamat *email* alamat pemilik KTUN/SIB tersebut paling lambat 3 bulan sebelum KTUN/SIB tersebut berakhir masa berlakunya.
104. Untuk notifikasi informasi Balis dapat disambungkan ke whatsapp atau *email* yang sudah didaftarkan supaya lebih terpantau saat tidak mengakses Balis.
105. Membuat agenda rutin workshop ber-SKP kepada PPR terkait sistem perizinan dan informasi lainnya melalui para ahli untuk semakin membantu PPR menjalankan tugas dan fungsinya di tempat kerja.
106. Persyaratan ketenagaan agar lebih disederhanakan dengan mempertimbangkan pemohon sebagai Rumah Sakit swasta yang tidak memiliki SDM yang dipersyaratkan.
107. Sebaiknya untuk pengajuan persetujuan penghentian tetap operasional alat dengan usia lebih dari 15 tahun dan dokumen hilang karena penggantian dari penanggung jawab sebelumnya cukup dengan keterangan tidak digunakan lagi dengan lampiran SK Penetapan Penghentian operasional alat dari direktur dan tidak ditambahkan dengan aturan harus foto pesawat secara keseluruhan (kecuali *tube*) karena pengajuan tersebut menunjukkan komitmen faskes untuk melaporkan kondisi alatnya yang sudah tidak digunakan.
108. Perlu adanya *database* contoh kasus penyelesaian yang dapat menjadi acuan bagi pihak evaluator sehingga *user* tidak perlu mengulang menjelaskan permasalahan yang sama walaupun pihak evaluator nya berbeda orang atau berganti generasi.
109. Untuk kerahasiaan data lebih ditingkatkan lagi karena ada data pekerja sebenarnya tidak ada/tidak pernah bekerja pada instansi kami tetapi ada pada *list* data pekerja instansi kami.

110. Semoga Pihak BAPETEN memberikan keringanan bagi daerah yang kekurangan SDM seperti dokter radiologi.
111. Sebaiknya semua alat *x-ray* yang telah di UKES dapat muncul sehingga dalam proses pengajuan perizinan dapat langsung diambil pada bagian Dokumen Uji Kesesuaian.
112. Adanya video tutorial pengisian perizinan baru atau perpanjangan dan syarat yang harus dilengkapi, baik industri maupun kesehatan.
113. Proses layanan divisi perizinan lebih dipercepat (sejak diinput, disposisi, hingga KTUN terbit) dan harus ada standar untuk setiap evaluator. Fungsi balis untuk mempercepat proses permohonan izin masih belum maksimal dan di *follow up* pun tetap lama. *Review* prosedur sebaiknya satu kali saja, setiap permohonan tidak perlu *review* lagi karena setiap evaluator beda persepsi.
114. Belum ada nilai tambah bagi penerima BSSA, hanya sebatas kertas tanpa ada *benefit* secara langsung (proses izin lebih cepat dll). Lebih terbuka dengan masukan user, bahkan keluhan, *sharing*, dan obrolan santai agar *user* merasa ada tempat untuk berdiskusi secara aman dan bersahabat.
115. Lebih dipermudah untuk melengkapi beberapa persyaratan administrasi terutama untuk daerah di luar pulau Jawa atau mohon diberikan bimbingan konseling melalui *chat*/telepon terkait kelengkapan administrasi yang dapat diakses dengan mudah.
116. Memberikan kelonggaran terhadap waktu revisi dan memberikan kelonggaran bahwa alat surat sedang dalam proses perizinan karena ada kendala dalam memenuhi standar BAPETEN yang memerlukan waktu tidak sedikit untuk revisi.
117. Peningkatan fitur pada Balis Infara seperti update data sumber, pekerja, dll.
118. Perizinan Unit Radiologi diharapkan tidak menggunakan dokter radiolog yang ber-SIP karena sulitnya mencari radiolog di kabupaten kecil dengan pasien yang belum terlalu banyak.

119. Waktu proses perizinan supaya lebih dipercepat karena menyangkut peluruhan isotop.
120. Pengurusan perpanjangan perizinan *x-ray* tidak dipersulit, masih banyak yang belum mengetahui *link* ke OSS, dan banyak perusahaan yang belum memiliki perizinan pemanfaatan.
121. Mohon BAPETEN dapat memberikan *reward* (memperpanjang masa berlaku perizinan). Untuk verifikasi keselamatan radiasi yang tertib dan lengkap melaporkan melalui aplikasi *online* yang disediakan BAPETEN (Balis Infara, Pekerja, dll) untuk verifikasi keselamatan fasilitas dan pekerja radiasi (UK, Lap Dosis, Kesehatan, dll) karena BAPETEN sudah bisa mengawasi secara langsung dan memberikan *punishment* bagi Instansi yang tidak patuh.
122. Pemegang izin dan *approval* cukup hingga Manager, tidak perlu hingga Direktur.
123. Mohon lebih diperjelas untuk pengisian di bagian pemberhentian izin, tepatnya di form isian "Bukti Penanganan Pembangkit Radiasi Pengion".
124. Syarat perizinan yang sudah menjadi ketentuan dalam kebijakan BAPETEN harus mutlak dan jangan ada toleransi terhadap siapapun.
125. Mohon untuk menambahkan modul perizinan untuk lingkup hewan, karena saya melihat di pasaran ini akan berkembang pesat.
126. Sebelum mengirimkan hasil evaluasi, sebaiknya dilakukan penyeliaan terlebih dahulu sehingga hasil evaluasi lebih tervalidasi oleh penyelia/atasan dan sebaiknya evaluator terdiri dari beberapa orang atau tim agar dapat menghindari kekurangan dari evaluator.
127. Bila ada kendala dalam pemenuhan surat-surat dalam pengurusan perizinan dapat diberikan solusi/alternatif yang membuat waktu pembuatan perizinan tidak habis/*expired* karena surat tersebut belum selesai.
128. Salah satu syarat perizinan adalah melampirkan sertifikat UKES dari tenaga ahli, sedangkan proses keluar UKES dari tenaga ahli lama (kurang lebih 1 tahun sejak UKES dilakukan di RS).



129. Mohon untuk perizinan pemanfaatan khususnya brakiterapi yang menggunakan Ir 192 dapat dipersingkat proses perizinannya, mengingat waktu paruh ZRA tersebut sangat pendek (74 hari) demi efektifitas dan efisiensi pemanfaatan ke pasien radioterapi.
130. untuk hasil monitoring hasil TLD dari BPFK sudah di-*upload* melalui Balis *Online* tetapi masih diminta evaluasi TLD 3 bulan terakhir dalam perizinan sehingga memperpanjang revisi dalam proses izin alat.
131. Mohon sesekali diundang dalam acara OTSL BAPETEN karena memang lebih mudah memahami mengikuti langsung proses perizinan daripada secara *online*.

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

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

1. Peraturan dibuat lebih rinci.
2. Setiap adanya peraturan baru harus disosialisasikan juga ke pimpinan unit kerja (direksi).
3. Dimohon secepatnya dibuat peraturan tersendiri mengenai slag timah (mengandung radioaktif) di Bangka Belitung karena selama ini kebijakannya hanya sebatas disimpan.
4. Meningkatkan sosialisasi peraturan dan kebijakan di BAPETEN lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman terhadap peraturan.
5. Setiap peraturan atau perundang-undangan setelah disahkan mohon dikirimkan via *email* sehingga kami mendapatkan peraturan atau undang-undang yang terbaru.
6. Keterlibatan pengguna yang lebih intensif dalam perumusan peraturan.
7. Lebih sering nya penyuluhan terkait peraturan baru dari BAPETEN
8. Peraturan BAPETEN agar selaras dengan peraturan DINKES/kementerian lainnya agar tidak ada kebingungan di lapangan.
9. Kemampuan SDM BAPETEN perlu ditingkatkan, konsultasi publik lebih dimatangkan.
10. Mengembangkan peraturan yang mendorong pengembangan bisnis, teknologi, dan sumber daya yang dimiliki Indonesia saat ini menjadi lebih baik.
11. Diharapkan ada kebijakan tertulis terkait ketersediaan SDM di masing-masing daerah kabupaten, terutama di daerah terpencil.
12. Menyederhanakan peraturan untuk tipe setiap rumah sakit dan peraturan uji kesesuaian karena berkaitan dengan masalah biaya.
13. Peraturan tetap harus dibuat dan diterapkan namun tetap mengingat kondisi dan kemampuan di lapangan.

14. Mohon untuk memperjelas batasan minimal dari suatu persyaratan teknis yang tertulis dan memperjelas terkait instansi yang melakukan kalibrasi alat ukur.
15. Mohon dibuatkan peraturan untuk pengajuan tunjangan bagi PPR dan pekerja radiasi.
16. Mohon agar izin tidak hanya berlaku untuk 1 tahun, mungkin bisa disamakan seperti Kemenkes yaitu masa berlaku sesuai dengan masa penunjukkan dari principal. Dan mohon agar dokumen untuk perpanjangan dapat dipermudah dibandingkan dengan permohonan baru.
17. Aturan terkait dengan mobile x-ray/bus lebih diperjelas dan terperinci apakah memang boleh digunakan untuk pihak swasta sebagai *mobile* MCU.
18. Kedudukan petugas proteksi radiasi yang belum diakui secara legal di rumah sakit dan peraturan perundangan yang lain.
19. Adanya keselarasan antara regulasi BAPETEN (Perka BAPETEN) dan Permenkes.
20. Melaksanakan proses audit secara *online* maupun *offline* sesuai dengan kondisi, mohon dibuatkan peraturan untuk PPR terkait honor agar lebih bisa konsisten dalam membantu kinerja BAPETEN maupun BATAN.
21. Peraturan terkait Uji *Acceptance Test* belum ada.
22. Sosialisasi terkait sistem OSS versi RBA yang akan dikorelasikan dengan Perizinan.
23. Untuk fasilitas yang belum memiliki sumber dana yang besar mohon untuk dapat diberikan keringanan dengan mengedepankan fungsionalitas pelayanan.
24. Uji Kesesuaian alat supaya tidak menunggu.
25. Edukasi cara pengurusan perizinan lebih sering disosialisasikan. Mengadakan seminar peraturan setahun sekali.
26. Agar keluhan dari buser lebih cepat di tanggapi.

27. Sosialisasi peraturan BAPETEN sebaiknya wajib menghadirkan pemegang izin pesawat sinar-x atau pihak manajemen faskes bukan hanya mewakilkan ke petugas PPR.
28. Jika ada update peraturan terbaru harap ditampilkan di pop up beranda Balis.
29. Peraturan *pediatric* tentang pemanfaatan radiasi pengion.
30. peraturan yang diterapkan untuk Indonesia bagian timur lebih dipermudah, mengingat keterbatasan SDM (dokter spesialis dan PPR).
31. Ada petugas dari BAPETEN yang memandu pengisian dokumen persyaratan perizinan alat baru yang dimaksud di balis *online*.
32. Peraturan terkait dokumen perizinan brakhiterapi (fasilitas kami memakai zra iridium yang waktu paruhnya pendek) agar lebih dilonggarkan terutama aspek non sumber agar proses pengiriman ZRA segera terkirim dari negara asal ke pihak pengguna, negara asal tidak akan mengirimkan sumber jika aspek non sumber belum beres di tingkat pengguna fasilitas.
33. Agar pada web pengunduhan peraturan BAPETEN maupun peraturan terkait penggunaan radioaktif maupun sumber pengion dapat dikelompokan/dibuatkan diagram pohon agar lebih
34. Minta ditambah masa berlaku perizinan operasional jadi 5 tahun sekali terutama untuk kedokteran nuklir.
35. Komunikasi antara BAPETEN dan pengguna radiasi lebih ditingkatkan.
36. Meningkatkan komunikasi kepada pemegang izin terkait peraturan dan UU mengenai perizinan.
37. Perlu memperhatikan faskes di daerah yang kadangkala petugas di lapangan belum memiliki kemampuan komunikasi yang efektif terhadap pihak manajemen dalam hal pelaksanaan peraturan BAPETEN, maka dipertimbangkana saat sosialisasi atau KP terkait pelaksanaan peraturan sebaiknya sasaran diarahkan pada manajemen salah satunya.

38. Untuk hasil uji kesesuaian dan paparan radiasi yang telah dilakukan oleh pihak ketiga sebaiknya dapat cepat diterbitkan walaupun untuk perpanjangan izin dengan no. LHU masih bisa digunakan.
39. Sosialisasi ke daerah sangat kurang, penerapan juga mendadak seperti harus adanya SIP dokter radiologi.
40. Semoga ada peraturan BAPETEN untuk tunjangan radiasi bagi yang bekerja di rumah sakit swasta, tidak hanya untuk yang PNS.
41. Dikeluarkan UU tentang perizinan penggunaan x-ray di puskesmas.
42. Diharapkan BAPETEN selalu memberikan pelayanan yang baik serta memberikan solusi terhadap permasalahan dan kesulitan yang dialami di lapangan.
43. Meningkatkan proses peraturan, khususnya dalam hal waktu verifikasi.
44. Mohon tetap inspeksi rutin baik melalui surat maupun kunjungan karena beberapa klinik di kota Bima NTB tidak mengurus izin.
45. Menindak tegas bagi instansi atau perusahaan yang melanggar atau tidak menjalankan aturan.
46. Sebaiknya disinkronisasikan dengan peraturan PMK guna untuk acuan akreditasi Rumah Sakit.
47. Memperluas sosialisasi perizinan karena ada beberapa tempat yang penggunaan XRF belum mempunyai izin, terutama XRF untuk analisa unsur.
48. Mohon peraturannya tidak mempersulit dan menambah biaya. Misalnya fisikawan medik, TLD yang masih mahal, dan pelatihan PPR harap bisa dilakukan di daerah.
49. Mengenai kewajiban SIP Radiolog, mohon agar bisa seperti tahun sebelumnya dengan surat pernyataan Radiolog.
50. Mohon untuk mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di bidang radiologi/radiasi lainnya diberikan peraturan untuk memakai alat ukur dosis radiasi bisa berupa film badge atau TLD untuk memantau radiasi yang diterima selama mereka menjalani pendidikan terutama praktik di lapangan.

51. Saat awal perpanjangan perizinan dengan OSS tidak terhubung otomatis sehingga harus bolak-balik menghubungi bagian BAPETEN.
52. Mohon diberikan undangan kepada profesi atau lembaga terkait untuk perumusan atau pembaharuan peraturan BAPETEN.
53. Membuat peraturan bahwa TBR juga merupakan syarat wajib diterbitkan sertifikat perizinan alat.

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

1. Kesehatan pekerja tetap terjaga dan terpantau karena BAPETEN sudah membuat aturan NBD untuk pekerja dan masyarakat.
2. Sebagai acuan atau pegangan di lapangan dalam memberikan pelayanan kepada publik.
3. Mengatur tata cara kerja dalam perundang-undangan yang berlaku dan menjadi *guidance* dalam pemanfaatan sumber radiasi pengion agar bekerja lebih aman dan selamat.
4. Peraturan sangat diperlukan untuk dijadikan pedoman dalam pemanfaatan zat radioaktif dan bahan nuklir.
5. Sebagai payung hukum dalam proses sosialisasi kepada manajemen RS dan dokter spesialis yang praktek di ruangan RS kami.
6. Memastikan K3 terkait radiasi dan memberikan rasa aman ketika bekerja.
7. Menjadi dasar dan acuan dalam keselamatan bekerja dan dapat mengurangi resiko kecelakaan akibat bahaya radiasi.
8. Manfaat radiasi terhadap pasien, petugas, dan lingkungan bisa terkontrol karena ada peraturan dari BAPETEN yang jelas dan tegas.
9. Secara umum dengan adanya regulasi yang baik maka tingkat kewaspadaan terhadap radiasi akan meningkat sehingga keselamatan baik untuk pekerja, pasien, maupun lingkungan sekitar akan lebih terjamin.
10. Sangat bermanfaat untuk bahan edukasi pemegang izin dan pedoman keselamatan dalam bekerja.

11. merasa diperhatikan oleh instansi, misalnya MCU bagi pekerja radiasi.
12. Sangat bermanfaat untuk mengurangi stokastik bagi generasi mendatang.
13. Kontrol kerusakan dan kebocoran alat radiologi dan ruangan.
14. Sangat bermanfaat khususnya bagi SDM di lapangan yang bekerja dengan Sinar X buatan, mohon untuk ditegaskan dalam peraturan tentang Jasa Radiasi SDM untuk swasta juga.
15. Pemerintah ikut memantau keselamatan yang bekerja dengan radioaktif.
16. Sangat bermanfaat demi keselamatan personil maupun perusahaan.
17. Menjadi legal dan nyaman tetapi perlu adanya sosialisasi lebih untuk memberikan tingkat pemahaman bagi pengusaha instalasi.
18. sangat bermanfaat karena BAPETEN sangat menjunjung tinggi keselamatan bagi para importir dan para pengguna jasa untuk peralatan radiasi atau sumber radiasi dalam memberikan persyaratan-persyaratan yang terkait dengan perizinan di Indonesia.
19. Lebih optimal dalam pengupayaan aspek keselamatan dan proteksi radiasi bagi pekerja, daerah kerja, instrumentasi serta lingkungan di institusi kami.
20. Membantu PPR memberikan masukan dan pengawasan terutama dalam bidang keselamatan radiasi.
21. Terukur, terkendali, terarah, terlindungi oleh undang-undang, ada penanggungjawab.
22. Adanya aturan keselamatan radiasi dari BAPETEN menjadikan pemegang izin wajib mematuhi peraturan yang ada.
23. Bekerja dapat sesuai SOP serta pelayanan akan lebih efisien dan maksimal.
24. Menjembatani PPR dan manajemen dalam mengimplementasikan hal-hal tentang sarana pendukung untuk keselamatan radiasi bagi pekerja dan pasien.

25. Memberikan payung hukum dan kejelasan dalam melaksanakan proses dan prosedur kerja di lapangan.
26. Sangat berpengaruh, apabila peraturannya sesuai dengan kondisi di lapangan dan pemenuhan peraturan tersebut cukup mudah, maka akan sangat membantu instansi untuk memenuhi ketentuan dalam peraturan tersebut.
27. Berguna dalam menunjang kinerja penggunaan alat radiasi di perusahaan dan memahami bagaimana cara memanfaatkan pembangkit radiasi dengan benar tanpa resiko.
28. Tertib hukum dan administrasi sehingga secara otomatis sangat bermanfaat bagi kesehatan dan keselamatan kerja.
29. Memperlancar jalannya operasional, mempermudah proses perizinan dan pelayanan.
30. Sebagai pedoman proteksi radiasi, mengurangi jumlah paparan radiasi, sebagai dasar pembuatan rekaman yang berkaitan dengan keselamatan radiasi dll.
31. Sebagai data pendukung yang sangat kuat dalam bekerja dan dapat memberikan informasi dosis.
32. Apa yang dilakukan menjadi lebih terorganisir sehingga membuat praktik keselamatan radiasi.

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

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

1. Inspeksi tidak perlu memeriksa dokumen lagi karena dokumen sudah diupload di Balis, sebaiknya lebih pada penerapan aspek keselamatan di lapangan.
2. Selalu memberikan saran dan rekomendasi untuk perbaikan kami dalam pelaksanaan kegiatan di lapangan.
3. makin ditingkatkan lagi kompetensi sdm nya
4. Sebaiknya LHI segera direspon ketika pengguna memberikan jawaban sehingga tidak terganggu dengan DPFRZR pada saat evaluasi perizinan.



5. Meningkatkan pemberitahuan informasi/undangan sebelum dilakukan inspeksi ke faskes.
6. Melakukan inspeksi terintegrasi yang lebih efisien waktu bagi fasilitas/instalasi.
7. Mohon disertakan surat resmi perubahan jadwal agar kami sampaikan ke Manajemen Perusahaan sebagai alasan mengapa BAPETEN tidak jadi datang.
8. Agar terlebih dulu konfirmasi mengenai jadwal inspeksi karena di fasilitas bisa terdapat lebih dari satu inspeksi.
9. lebih memperhatikan skala prioritas frekuensi inspeksi terhadap fasilitas yang berisiko lebih tinggi.
10. Selain update informasi di Balis Infara, mohon informasikan juga inspeksi langsung ke kontak PPR.
11. BAPETEN bisa inspeksi didampingi pengguna ke bandara, pelabuhan, ekspedisi, dll.
12. Memberikan reminder melalui *email* atau telepon instansi jika sudah mendekati *deadline* untuk penyelesaian perbaikan setelah inspeksi agar tidak terlambat.
13. Inspeksi kepada RS, klinik, instalasi, atau unit radiologi yang belum memiliki izin atau yang izinnya sudah habis.
14. Rajin mengadakan inspeksi ke lapangan dan mungkin perlu dilakukan inspeksi setiap 1x izin untuk efisien kinerja dan tidak mengganggu pelayanan radiologi terhadap masyarakat.
15. Kegiatan inspeksi lebih difokuskan per satu aspek kegiatan pelayanan dibandingkan langsung melakukan inspeksi ke satu unit/departemen karena RS tipe A banyak fasilitas alat medis yang tersedia sehingga dibutuhkan waktu inspeksi yang lebih panjang. Selain itu, dengan fokus ke satu kegiatan pelayanan bisa membantu kami dalam mengatur jadwal pelayanan pasien tanpa harus menyela karena ada kegiatan inspeksi.

16. Melakukan pembinaan yang maksimal sampai memenuhi yang diharapkan oleh kedua belah pihak dan dibuat format untuk keseragaman persyaratan yang diminta.
17. Mohon dalam tim yang berkunjung ke lapangan juga diikuti 1-2 personel evaluator agar lebih menambah wawasan keadaan di lapangan/institusi tertuju.
18. Waktu yang diberikan untuk melengkapi berkas-berkas inspeksi jangan terlalu mepet dan pemberitahuan inspeksi sebisa mungkin melalui *email* juga.
19. Mendiskusikan jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI dengan instansi yang diinspeksi karena beberapa temuan memerlukan waktu yang tidak sebentar untuk penyelesaiannya.
20. Jadwal inspeksi lebih fleksibel terkait kondisi yang sedang PPKM dan darurat covid-19 dimana bisa dilakukan secara *online* jika memungkinkan atau *offline* tentu lebih baik.
21. Untuk balis infara temuan di satu cabang seharusnya berlaku di cabang tersebut tidak menjadi penghalang di cabang lain yang datanya sesuai.
22. Mengenai hasil evaluasi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) yang telah dilakukan perbaikan dan permohonan ulang sebaiknya dilengkapi juga surat/bukti bahwa hasil perbaikan sudah disetujui dan perubahan nilai disampaikan.
23. Pada saat inspeksi agar didampingi pimpinan klinik selain PPR dan petugas radiografer.
24. Sosialisasi terkait sistem OSS versi RBA yang ada korelasi dengan perizinan rontgen.
25. Kesulitan sinkronisasi dengan sistem OSS.
26. Lebih menekankan lagi bahwa pentingnya tenaga fisikawan medik di instalasi radiologi saat inspeksi.
27. Mohon pelaksanaan inspeksi dilakukan secara rutin. Untuk pengisian LKF mohon dijelaskan lebih detail.

28. Memberikan contoh jika ada yang belum tahu format pencatatan saat inspeksi seperti cek kesehatan, TLD, dan pencatatan buku pemakaian alat.
29. Bila memungkinkan kunjungan inspeksi dapat dilakukan 2 tahun sekali agar kami selalu memprioritaskan kelengkapan dokumen dan pencatatan dalam setiap kegiatan pelayanan radiodiagnostik.
30. Inspeksi juga dilakukan di radiologi, selama ini hanya di radioterapi.
31. Ditingkatkan lagi apalagi banyak laborat dan klinik kecil yang tidak berizin tapi masih memanfaatkan fasilitas radiodiagnostik.
32. Untuk PIC inspeksi agar dapat ditetapkan sesuai lingkup wilayah domisili user sehingga memudahkan komunikasi dan sharing terkait peningkatan keselamatan terkait penggunaan zat radioaktif maupun sumber pengion.
33. Mohon informasi inspeksi dapat diinformasikan minimal 1 bulan melalui *email* dan *hardcopy* dan mohon dapat diberikan toleransi/penyesuaian jadwal inspeksi jika kami (pihak yang di inspeksi) ada agenda lain (internal/eksternal).
34. Membantu berkomunikasi dengan pihak pimpinan pemegang izin fasilitas radiasi terkait pentingnya kelengkapan APD dan kesesuaian TBR bagi pekerja Radiasi.
35. Pembinaan sangat diperlukan untuk menghindari pelanggaran peraturan yang telah ditetapkan. Diharapkan inspektur yang turun ke lapangan untuk membina perusahaan, bukan untuk menjatuhkan atau mencari kesalahan perusahaan industri.
36. Mohon memberikan solusi untuk semua temuan yang ada saat verifikasi dan inspeksi.
37. Tidak membedakan instansi pemerintah dan TNI.
38. sistem balis infara mohon untuk dipermudah dan dipersingkat pengisian datanya, disinkronkan dengan balis *online*.
39. Lebih komunikatif dan siap membantu dalam bimbingan apabila ada temuan ketidaksesuaian untuk proses perbaikan kedepan. Memberikan

pengetahuan yang belum tersedia di ruangan dan yang tidak sesuai dengan peraturan.

40. Kurangnya waktu perbaikan evaluasi setelah proses inspeksi.
41. Transparan dan dipermudah dalam segala urusan serta dipandu dalam prosesnya.
42. Inspeksi sebaiknya dilaksanakan di jam kerja yaitu Senin sampai Jumat jam 07.00 - 16.30.
43. Temuan seharusnya sinkron dengan saat inspeksi di lapangan karena pengalaman saat inspeksi dinyatakan sebagai masukan tapi saat di SPHI dijadikan temuan.
44. Kegiatan acara lebih terstruktur, lebih diperbanyak tanya jawab antar instansi agar masukan dan saran dapat lebih banyak diterima secara langsung oleh BAPETEN.
45. Lebih membina perusahaan yang menggunakan ZRA untuk bisa memberikan rasa keselamatan dan keamanan yang lebih baik. Selalu melakukan pembinaan terhadap pemegang izin selama inspeksi untuk peningkatan kedepannya.
46. Dimohon memberikan kuasa setiap PPR terhadap penegakan peraturan sesuai BAPETEN agar pelaksanaan pelayanan semakin baik dan untuk menghindari oknum petugas yang tidak taat hukum.

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

1. Untuk mengetahui detail jika ada hal-hal yang mengalami kerusakan dan mengevaluasi kekurangan di instansi untuk lebih baik termasuk terkait penerapan persyaratan perizinan sehingga aspek keselamatan baik bagi pekerja, pasien, dan lingkungan aman.
2. Dapat mengetahui keadaan pesawat x-ray yang digunakan dan kesehatan radiografer.
3. Dapat menjadi tolak ukur kesesuaian antara dokumen dengan pelaksanaan di lapangan untuk menjadi keselamatan pekerja radiasi, masyarakat, dan stakeholders.

4. Mengatur kelengkapan alat dan dokumen sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
5. Membantu kami dalam memberikan bimbingan terus menerus demi keamanan dan bermanfaat untuk pelayanan yang lebih baik.
6. Penerapan inspeksi sangat bermanfaat untuk memperbaiki sistem keselamatan radiasi.
7. Sebagai penilaian independen terhadap penyelenggaraan keselamatan, seifgard, proteksi fisik, pengelolaan limbah dan lingkungan.
8. Melakukan pekerjaan sesuai SOP sehingga tidak ada batasan yang dilanggar dan pengoperasian reaktor lebih terpantau.
9. Konsultasi penerapan keselamatan radiasi, pengembangan keselamatan dan pemahaman regulasi baru.
10. Memastikan fasilitas menerapkan peraturan dan perundang-undangan dan agar selalu termonitor manajemen keselamatan radiasi di perusahaan.
11. Agar BAPETEN dapat menilai proteksi keselamatan radiasi yang diterapkan di perusahaan dan memberi masukan apabila ada kekurangan/tidak sesuai dengan peraturan.
12. Sebagai wujud kepedulian dan tindak lanjut BAPETEN, meningkatkan kepedulian pemegang izin dalam hal keselamatan radiasi dan perhatian terhadap sarana prasarana proteksi dan keselamatan radiasi.
13. Dengan adanya inspeksi berkala oleh BAPETEN, dapat mengetahui kekurangan administrasi maupun pelayanan radiologi untuk publik sehingga meningkatkan keselamatan radiologi bagi pekerja maupun masyarakat.
14. Dapat menjadikan ukuran tingkat pengawasan BAPETEN kepada pengguna peraturan keselamatan.
15. Sangat membantu PPR karena pimpinan rumah sakit sering kurang peduli sehingga inspeksi ini sangat membantu PPR dalam mengisi perizinan.

16. Menjadi acuan oleh pemegang izin sehingga hak pekerja radiasi dan masyarakat tetap bisa dilakukan sesuai peraturan yang berlaku.
17. Untuk mengetahui sejauh mana sarana dan prasarana di radiologi, apakah sudah berjalan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan atau belum.
18. Sebagai pengawasan dan tolak ukur penerapan keselamatan radiasi di instansi.
19. Memonitor penggunaan pemanfaatan radiasi dan implementasi peraturan keselamatan serta untuk menjaga konsistensi penerapan keselamatan itu sendiri.
20. Memastikan *user* sudah mengikuti pedoman pelayanan terutama terkait kesehatan dan keselamatan radiasi baik untuk *staff*, pasien, maupun masyarakat umum.
21. Membantu komunikasi petugas perizinan alat dengan manajemen RS.
22. Manajemen dapat mengetahui apakah kebijakan yang telah dijalankan oleh manajemen selama ini benar atau memerlukan perbaikan.
23. Inspeksi merupakan salah satu faktor pendukung saat berargumentasi dengan manajemen dan petugas lain di rumah sakit dalam melakukan penegakkan proteksi radiasi terhadap masyarakat, petugas dan pasien serta mutu pelayanan.
24. Memastikan terpenuhinya standar keselamatan dalam pemanfaatan radiasi pengion dan mendapat masukan jika masih ada kekurangan tentang keselamatan kerja, izin alat, dll.
25. Agar pemegang izin konsisten dalam menerapkan peraturan dan prosedur sesuai ketentuan BAPETEN, untuk menilai apakah faskes sudah sesuai dengan undang-undang dan sebagai audit untuk mengontrol kinerja.
26. Terjaminnya keamanan fasilitas alat radiologi, keamanan dalam bekerja dan kelengkapan penggunaan radiasi pengion.
27. Menjadi lebih berhati-hati dalam melakukan proses permohonan persyaratan persetujuan impor dalam akun balis dan upload data lebih

diperhatikan sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam pengawasan dan evaluasi dari evaluator BAPETEN.

28. Adanya inspeksi dapat meningkatkan program-program yang berhubungan dengan proteksi, keselamatan, dan keamanan menggunakan zat radioaktif.
29. Cukup bermanfaat untuk memudahkan dalam melakukan koreksi dan pencegahan penyimpangan dalam penggunaan radiasi.
30. Dapat menunjang ketertiban dalam pencatatan pelaksanaan kegiatan radiodiagnostik seiring dengan kebutuhan akreditasi dan untuk keselamatan pasien.
31. Mendapatkan masukan dan arahan langsung dari tim ahli agar kami dapat lebih baik.
32. Manfaat inspeksi bagi kami adalah untuk keseragaman pemahaman dan peningkatan kompetensi. Penting untuk penyamaan persepsi terkait keamanan dan perizinan.
33. Sebagai sarana untuk monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program proteksi dan keselamatan radiasi bagi pengguna pesawat sinar-x, sehingga kedepannya jika masih ada kekurangan atau temuan dapat segera dipenuhi.
34. Untuk pengecekan alat dan ruang lingkup radiologi apakah sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh BAPETEN dan menjamin K3 pekerja yang berhubungan dengan radiasi.
35. Adanya inspeksi rutin yang diiringi dengan pembinaan yang komprehensif dari BAPETEN, maka instansi pemegang izin akan merasakan manfaat pendampingan dan pengawasan yang sangat baik bagi kebutuhan dua belah pihak.
36. Penerapan inspeksi bermanfaat untuk perbaikan berkesinambungan untuk pemanfaatan ketenaganukliran di instansi kami baik secara teknis maupun administratif.
37. Membantu kami dalam melakukan evaluasi kesesuaian terhadap peraturan keselamatan pemanfaatan pembangkit radiasi, melihat kesesuaian antara hasil pelaporan dengan kondisi aktual, juga sarana

komunikasi yang cukup efektif antara pengguna dengan pihak BAPETEN.

38. Dapat *me-review* update informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas dan mengurangi resiko bahaya akibat FR.
39. Sangat membantu untuk menerapkan kebijakan dan peraturan yang taat akan hukum, sehingga para pengguna dan pasien aman.
40. Inspeksi BAPETEN sangat penting bagi pelayanan pengguna radiasi agar lebih profesional dalam bekerja dan tetap pada aturan yang ada, lebih sering berkoordinasi dengan fasilitas yang diinspeksi.

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

1. Mohon ditambahkan kolom tujuan pengangkutan agar memudahkan user untuk mengecek KTUN.
2. Adanya sedikit perubahan organisasi integrasi BATAN ke BRIN maka tetap perlu dilaksanakan perizinan karena ada beberapa satuan kerja yang belum bisa melakukan pengiriman limbah radioaktif.
3. Lebih meningkatkan kemampuan SDM yang menangani proses perizinan.
4. Kompetensi evaluator dokumen perizinan memiliki kapabilitas yang memadai agar tidak terjadi pengembalian kepada pelanggan secara redundancy.
5. Ada substitusi pegawai pengambilan SIB agar tidak tertunda karena petugas WFH saat pandemik.
6. Izin impor dan izin persetujuan impor bisa digabung (disederhanakan).
7. Mohon penilaian perizinan dilakukan dengan lebih cepat dan proaktif dalam menyelesaikan *gap* yang ada.
8. Aktif menerima layanan konsultasi saat proses pengurusan izin dan tidak memberikan nomor telepon lainnya jika ada pengaduan via telepon agar tidak menimbulkan kebingungan.



9. Untuk instalasi nonprofit seperti BATAN, perizinan transportasi ZRA lebih dipermudah dan biaya perizinannya juga direduksi atau ditiadakan.

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

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

1. Memberikan informasi Raperba kepada instansi terkait.
2. Memberikan sosialisasi lebih lanjut terkait peraturan dan kebijakan baru dari BAPETEN.
3. Dimohon BAPETEN mengimplementasikan proses peraturan tersebut terlebih dahulu.
4. Melaraskan peraturan BAPETEN dengan instansi pemerintah lainnya.
5. Proses peraturan yang ditetapkan sulit untuk dipenuhi karena terkadang memerlukan biaya yang tidak sedikit karena sarana yang tidak diminta BAPETEN.
6. Melibatkan fasilitas yang akan menjadi objek peraturan.
7. Mereview peraturan yang telah berjalan secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan standar termutakhir dari Badan Atom Internasional dan perkembangan teknologi.

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

1. Bermanfaat demi mewujudkan tujuan keselamatan dari bahaya radiasi.
2. Sangat diperlukan untuk menjamin beroperasinya RSG GAS dengan aman dan selamat.
3. Bisa diterapkan untuk fasilitas yang luas, misalnya reaktor dari yang kecil sampai besar.
4. Peraturan BAPETEN memberikan ketentuan keselamatan yang harus dipenuhi oleh lembaga sehingga akan memberikan perlindungan keselamatan bagi para pekerja, lingkungan, masyarakat, dan institusi dalam penggunaan bahan nuklir.
5. Sebagai alat kelola, pengendalian potensi bahaya radiasi nuklir, dan acuan dalam bekerja di bidang keselamatan kerja dan proteksi radiasi.

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

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

1. Membuat suatu platform *online* untuk temuan inspeksi dan tindak lanjutnya, setiap pemegang izin diberikan akun user untuk tindak lanjut berupa isian maupun *upload* bukti. Tim inspeksi juga dapat menilai hasil tindak lanjut sehingga temuan terkait inspeksi dapat terus di-*update*.
2. Mohon dapat dilaksanakan untuk semua instansi.
3. Selalu meningkatkan kemampuan dan jangan malu untuk bertanya mengenai teknis alat terutama di RSG yang sangat kompleks.
4. Mohon ada unsur pembinaan dengan memberikan contoh dalam melakukan inspeksi.
5. Adanya kerjasama antara BATAN dan BRIN dalam masa transisi perubahan nomenklatur agar pelayanan tetap berjalan. Pengisian jawaban perbaikan nama PSMN menjadi PRSMN belum terdaftar.
6. Mohon inspektur spesialisasi terhadap satu bidang keahlian.
7. LHI segera diterbitkan setelah selesai inspeksi.
8. Memperluas ruang lingkup inspeksi, tidak hanya terkait reaktor nuklir yang ada di PRTA tetapi juga fasilitas akselerator.
9. Pemberitahuan adanya inspeksi dikirimkan ke *email*.
10. Waktu inspeksi lebih disesuaikan dan disepakati oleh inspektur dan fasilitas.

### **4.2.10.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di IBN**

1. Selalu diingatkan untuk operasi reaktor dengan aman dan selamat karena batasan-batasan pengoperasian sangat diperhatikan BAPETEN.
2. Sebagai pengendali operasi dan kegiatan lainnya dalam pelaksanaan kegiatan dan organisasi pemanfaatan tenaga nuklir.
3. Verifikasi terhadap fisik objek (bahan nuklir).
4. Membantu kami dalam melakukan atau melihat implementasi keselamatan di fasilitas, sehingga kekurangan ataupun kesalahan dapat diketahui.

5. Sangat bermanfaat untuk meningkatkan keamanan dan keselamatan fasilitas nuklir serta menjadi rekomendasi kepada atasan untuk perbaikan fasilitas nuklir yang dirasa perlu diperbaiki.
6. Inspeksi sebagai bentuk pengawasan terhadap pemenuhan ketentuan peraturan yang diterapkan pada fasilitas, hal ini akan mendorong pekerja di fasilitas untuk berupaya maksimal memenuhi ketentuan peraturan.
7. Sebagai sarana untuk memantau kesesuaian antara penyelenggaraan/pemanfaatan tenaga nuklir di fasilitas dengan peraturan, sehingga diharapkan keselamatan di fasilitas kami akan semakin baik.
8. Memberikan kontrol atas kegiatan pengelolaan fasilitas nuklir di kawasan agar tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku.
9. Untuk koreksi atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam proses kegiatan atau keterbatasan instalasi sehingga menjadi perhatian pimpinan.
10. Hasil inspeksi sebagai salah satu bahan evaluasi untuk perbaikan kinerja ke depannya.

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei, diperoleh kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPETEN secara keseluruhan adalah 3,48. Sedangkan IKM pada strata FRZR sebesar 3,48 dan IKM pada strata IBN sebesar 3,50. 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 3,49; proses peraturan sebesar 3,43 dan proses inspeksi sebesar 3,51. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik.

Pada strata FRZR nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,49; peraturan adalah 3,43; dan inspeksi adalah 3,51. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan adalah etika dalam berkomunikasi. Sedangkan pada proses peraturan dan proses inspeksi tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya.

Pada strata IBN nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,50; peraturan adalah 3,44; dan inspeksi adalah 3,40. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan adalah kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan. Pada proses peraturan adalah kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasana yang tersedia. Sedangkan pada proses

inspeksi adalah etika inspektur, 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 3,49; peraturan adalah 3,44; dan inspeksi adalah 3,54. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan adalah kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan *online* dan etika dalam berkomunikasi. Sedangkan pada proses peraturan dan inspeksi tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya.

Pada instansi industri, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,49; peraturan adalah 3,43; dan inspeksi adalah 3,50. Nilai IKM untuk proses perizinan dan proses peraturan dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan adalah etika dalam berkomunikasi. Sedangkan pada proses peraturan dan inspeksi tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya.