



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

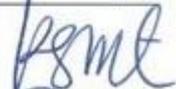
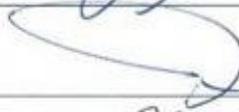
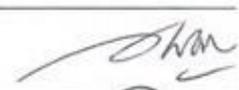
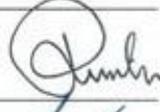
**BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR**

Jl. Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120

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

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

### LEMBAR PENGESAHAN

	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Disiapkan oleh	Zalfy Hendry Eka Putra, MT	9/12-14	
	Rusmanto, ST, M.Si	9/12-14	
	Dra. Leily Savitri	9/12-'14	
	Drs. Soegeng Rahadhy, M.Eng.Sc	9/12-'14	
	Intanung Syafitri, S.Si	9/12-'14	
	Wawan Susanto, SST	9/12-14	
Diperiksa oleh	Rini Suryanti, M.Si	19/12-14	
Disetujui oleh	Dr. Eng. Yus Rusdian Akhmad	22/12-14	

No Rek : LT/STI/KN 01 /STPFRZR 1/055/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 0	Hal : i dari v

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

### LEMBAR DISTRIBUSI

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

No Rek : LT/STI/KN 01 /STPFRZR 1/055/2014	Tanggal : 14 - 10 – 2014
Revisi : 0	Hal : ii dari v

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

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	i
Lembar Distribusi .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	iv
Daftar Gambar .....	v
I. Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	3
B. Tujuan .....	3
C. Sasaran .....	3
D. Ruang Lingkup .....	3
E. Metodologi .....	3
II. Tinjauan Pustaka .....	4
III. Analisis Data Survei .....	7
IV. Kesimpulan dan Rekomendasi .....	18
Daftar Pustaka .....	19
Lampiran .....	21

No Rek : LT/STI/KN 01 /STPFRZR 1/055/2014	Tanggal : 14 - 10 – 2014
Revisi : 0	Hal : iii dari v

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Responden berdasarkan Fasilitas .....	7
Tabel 2. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	8
Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan.....	8
Tabel 4. Wilayah Kerja Responden .....	9
Tabel 5. Pekerjaan Responden.....	10
Tabel 6. Hubungan antara bobot jawaban, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.....	12
Tabel 7. Hasil Pengukuran IKM .....	13
Tabel 8. Perbandingan Survei .....	15

No Rek : LT/STI/KN 01 /STPFRZR 1/055/2014	Tanggal : 14 - 10 – 2014
Revisi : 0	Hal : iv dari v

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan fasilitas .....	7
Gambar 2. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin .....	8
Gambar 3. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan .....	9
Gambar 4. Evaluasi Keluhan Pelanggan .....	17

No Rek : LT/STI/KN 01 /STPFRZR 1/055/2014	Tanggal : 14 - 10 – 2014
Revisi : 0	Hal : v dari v

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

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

BAPETEN (Badan Pengawas Tenaga Nuklir) sebagai salah satu badan yang menyelenggarakan pelayanan publik selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pelayanan perizinan sumber radiasi pengion sehingga tingkat kepuasan pengguna penerima pelayanan perizinan selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut, maka BAPETEN harus melakukan penilaian kinerja pelayanannya secara independen. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Penerbitan Surat Edaran Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik turut memperkuat bahwa pelayanan publik harus diukur secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan yang diberikan. Surat Edaran tersebut menyatakan bahwa untuk para Menteri, Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Gubernur, serta Bupati/Walikota di seluruh Indonesia selaku Pembina Pelayanan Publik di instansinya agar menginstruksikan kepada setiap Kepala Satuan Kerja penyelenggara pelayanan publik dilingkungannya untuk secara berkala melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disebut IKM.

Untuk menindaklanjuti Undang-Undang dan Surat Edaran tersebut di atas, maka BAPETEN melalui Unit Kerja Pelayanan Publik, dalam hal ini Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (DPFRZR) telah meminta Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (P2STPFRZR) melalui Nota Dinas Nomor 496/DPFRZR/V/2014 tanggal 14 Mei 2014 perihal Permohonan

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 1 dari 36

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

Survei Kepuasan Pelanggan tahun 2014 untuk melakukan amanat peraturan tersebut. Berdasarkan surat tersebut maka pada tahun 2014 P2STPFRZR menyelenggarakan survei kepuasan penerima pelayanan perizinan fasilitas radiasi dan zat radioaktif, yang selanjutnya disebut ‘survei kepuasan pengguna’ sebagai kelanjutan dari survei yang sama pada tahun sebelumnya. Dengan melakukan perubahan pada pertanyaan survei, maka hasil survei tahun ini diharapkan lebih fokus pada hal-hal yang lebih krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hasil survei nantinya dapat digunakan sebagai alat mengukur standar tingkat layanan publik yang diberikan DPFRZR kepada pengguna. Selain itu, hasil survei terkait butir-butir penilaian kinerja pelayanan digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan atau dapat dijadikan bahan untuk menyusun pedoman layanan publik lainnya yang saat ini belum dipersiapkan.

## **B. Tujuan**

Tujuan dilakukannya kegiatan survei kepuasan pengguna adalah untuk:

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

## **C. Sasaran**

Sasaran kegiatan survei kepuasan pengguna adalah:

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

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 2 dari 36

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

#### **D. Ruang Lingkup**

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

#### **E. Metodologi**

Metodologi kajian untuk kegiatan survei kepuasan pengguna adalah melakukan:

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

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

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

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 3 dari 36

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

Surat Edaran (SE) Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PANRB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2012.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 4 dari 36

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

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan 14 unsur di atas, dalam Keputusan MENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004, maka responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14 + 1) x 10 = 150 responden.

### **III. ANALISIS DATA SURVEI**

#### **A. ANALISIS DATA**

Pertanyaan yang dibuat sebagai kuesioner untuk survei kepuasan pengguna pelayanan perizinan tahun 2014 berdasarkan pada 14 unsur pelayanan di atas yang dikembangkan menjadi 15 unsur pertanyaan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran I. Minimal responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks adalah 160 orang, dan dalam survei ini diperoleh 186 orang responden.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 5 dari 36

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

Data survei kepuasan pengguna didapatkan dari masyarakat/instansi yang memperoleh pelayanan perizinan, melalui:

1. Penyelenggaraan pertemuan dan koordinasi dengan pihak pemegang izin fasilitas kesehatan di wilayah DKI Jakarta, dengan jumlah 24 responden;
2. Penyelenggaraan pertemuan dan koordinasi dengan pihak pemegang izin fasilitas kesehatan di wilayah Jawa Tengah dan sekitarnya, dengan jumlah 25 responden;
3. Penyelenggaraan pertemuan dan koordinasi dengan pihak pemegang izin fasilitas industri di wilayah Cikarang, dengan jumlah 29 responden;
4. Penyegaran Petugas Proteksi Radiasi, dengan jumlah 89 responden;
5. Kegiatan pengambilan data primer bidang Pengkajian Kesehatan, dengan jumlah 4 responden.
6. Loket Perizinan, dengan jumlah 11 responden; dan
7. Pengisian langsung di WebMail BAPETEN, dengan jumlah 4 responden.

Hasil survei yang diperoleh sebanyak 186 responden tersebut disebarkan dari tanggal 15 Mei sampai dengan 3 Oktober 2014. 186 responden tersebut dikelompokkan berdasarkan:

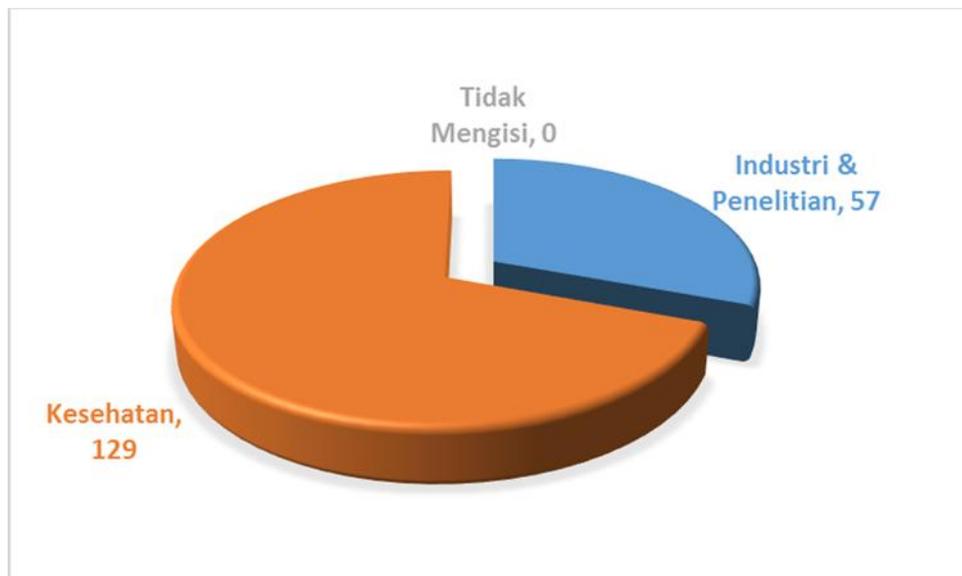
1. Fasilitas, terdiri dari 57 responden dari fasilitas bidang industri dan penelitian, 129 responden dari fasilitas bidang kesehatan dan lainnya tidak ada responden yang tidak mengisi data.
2. Jenis kelamin, terdiri dari 127 responden laki-laki, 58 responden perempuan dan lainnya tidak ada responden yang tidak mengisi data.
3. Pendidikan, terdiri dari 3 responden SLTA, 127 responden D1-D3-D4, 47 responden S1, 9 responden S2 dan lainnya tidak ada responden yang tidak mengisi data.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 6 dari 36

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

Tabel 1. Jumlah Responden berdasarkan Fasilitas

<b>Jenis Fasilitas</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Industri & Penelitian	57
Kesehatan	129
Tidak Mengisi	-
<b>Total Jumlah</b>	<b>186</b>

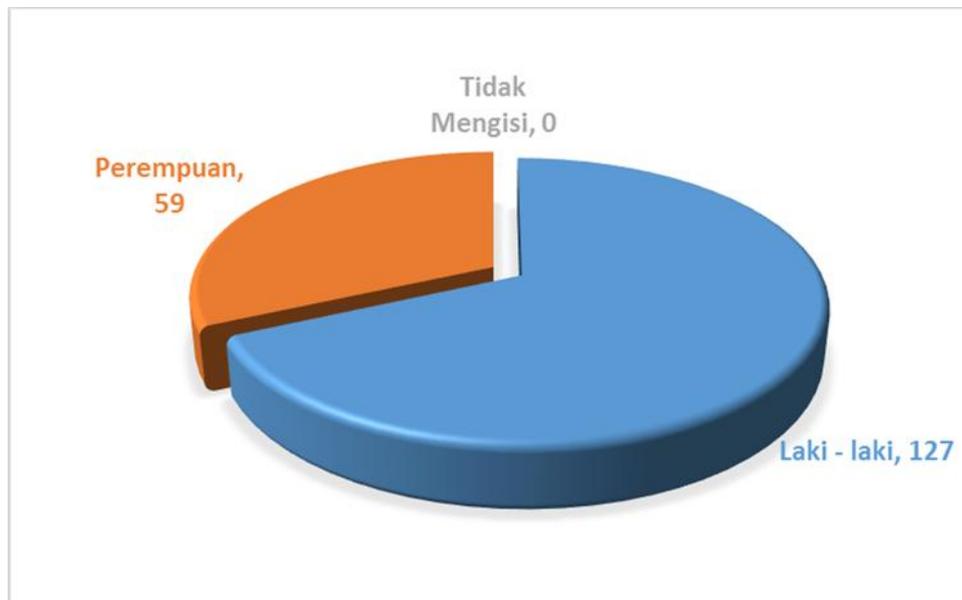


Gambar 1. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan fasilitas

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Laki-Laki	127
Perempuan	59
Tidak Mengisi	-
<b>Total Jumlah</b>	<b>186</b>

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

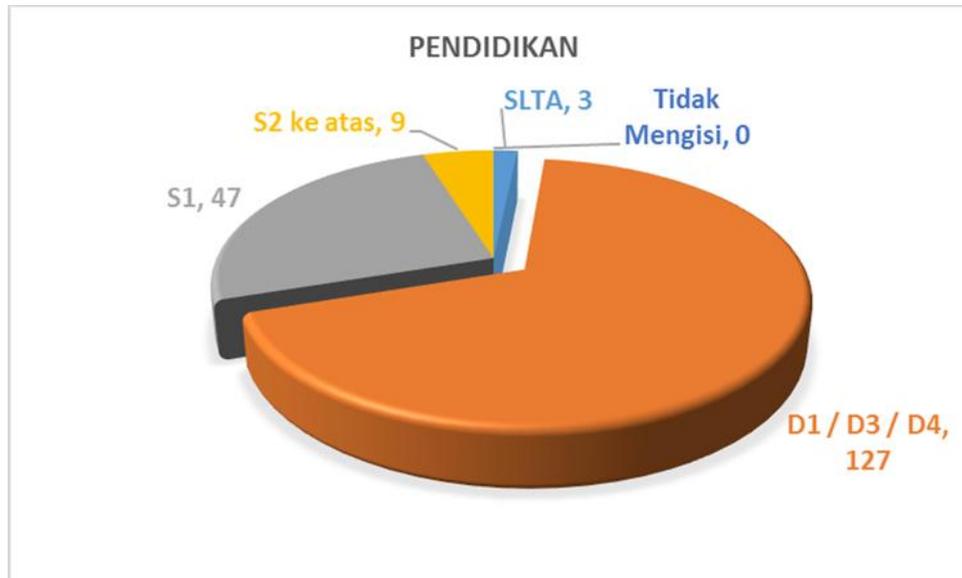


Gambar 2. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah Responden
SLTA	3
D1 / D3 / D4	127
S1	47
S2 ke atas	9
Tidak Mengisi	-
<b>Total Jumlah</b>	<b>186</b>

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



Gambar 3. Grafik persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan

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

Tabel 4. Wilayah Kerja Responden

Wilayah Kerja	Jumlah Responden
Sumatera Utara	3
Riau	4
Sumatera Selatan	2
Kep. Riau	2
Kep. Bangka Belitung	1
Banten	3
DKI Jakarta	58
Jawa Barat	40
Jawa Tengah	39
Yogyakarta	7
Jawa Timur	13
Bali	2

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 9 dari 36

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

Wilayah Kerja	Jumlah Responden
Nusa Tenggara Timur	1
Kalimantan Timur	4
Kalimantan Selatan	1
Kalimantan Tengah	1
Sulawesi Selatan	2
Sulawesi Tengah	1
Sulawesi Barat	1
Maluku Utara	1
Tidak Mengisi	-
Total Jumlah	186

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

Tabel 5. Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah
PPR (Petugas Proteksi Radiasi)	134
Radiografer	12
Pemegang Izin	4
Operational Staff	1
Sekretaris	1
Divisi Impor	1
HRD (Human Resources Department)	1
Personil yang mengurus Izin	1
Kasi Pelayanan Penunjang I	1
QA Staff	1
Technician	1
Instrument Engineer	1

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 10 dari 36

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

Jenis Pekerjaan	Jumlah
KaBid P2 SDK DinKes	1
PKSR	1
Pekerja Radiasi	1
Operator	1
Sekretariat & RM	1
Personalia	1
Tidak mengisi	21
Total Jumlah	186

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

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

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

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

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

Penentuan nilai mutu pelayanan mempunyai batasan sebagai berikut:

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 11 dari 36

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

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

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

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

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

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

Dalam kajian ini terdapat 15 unsur pelayanan sehingga Bobot nilai rata-rata tertimbang  $= 1/15 = 0,0667$  untuk setiap unsur. Nilai Indeks diperoleh dari perkalian Nilai Persepsi Perunsur dengan Bobot nilai rata-rata tertimbang.

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

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

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

## **B. HASIL DAN PEMBAHASAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

B.1. Hasil analisis data yang diperoleh dapat dilihat dalam Tabel 7.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 12 dari 36

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

Tabel 7. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai persepsi per unsur	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang pernyataan berikut : "Peraturan tentang perizinan pemanfaatan sumber radiasi pengion sudah tersosialisasikan dengan baik".	2.586	0.172	64.651	B
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur (alur) pelayanan perizinan di BAPETEN?	2.285	0.152	57.124	C
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan perizinan yang diminta dengan yang ditetapkan dalam peraturan?	2.790	0.186	69.758	B
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan keberadaan dan kepastian identitas petugas perizinan dalam melayani?	2.500	0.167	62.500	C
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan waktu petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?	2.473	0.165	61.828	C
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?	2.694	0.180	67.339	B
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?	2.790	0.186	69.758	B
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit perizinan BAPETEN?	2.231	0.149	55.780	C
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan perizinan di BAPETEN?	2.6774	0.178	66.935	B
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?	2.930	0.195	73.253	B
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di BAPETEN?	2.914	0.194	72.850	B
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam peraturan?	2.941	0.196	73.522	B
13	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?	2.274	0.152	56.855	C
14	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan perizinan BAPETEN?	2.710	0.181	67.742	B
15	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit pelayanan perizinan BAPETEN?	2.876	0.192	71.909	B
		<b>IKM</b>	2.645	66.120	B

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 13 dari 36

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

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

1. Nilai IKM per tanggal 3 Oktober 2014 sebesar 2,645 untuk nilai interval IKM, 66,120 untuk nilai interval konversi IKM, sehingga mutu pelayanan yang diperoleh adalah B yang menunjukkan kinerja unit pelayanan baik;
2. Terdapat 4 (empat) unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu:
  - a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?
  - b. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di BAPETEN?
  - c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam peraturan?
  - d. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit pelayanan perizinan BAPETEN?
3. Terdapat 5 (lima) unsur pelayanan yang mempunyai nilai mutu pelayanan C (kurang baik) adalah:
  - a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur (alur) pelayanan perizinan di BAPETEN?
  - b. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan keberadaan dan kepastian identitas petugas perizinan dalam melayani?
  - c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan waktu petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?
  - d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit perizinan BAPETEN?
  - e. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
4. Belum ada target nilai IKM yang diinginkan dari survei kepuasan pengguna IKM tahun ini, nilai IKM tahun 2014 ini sebesar 2.645, nilai IKM tahun 2013 sebesar 2.64 dan nilai IKM tahun 2012 sebesar 68.34;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 14 dari 36

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

5. Meskipun nilai interval konversi IKM yang diperoleh adalah 66,120 yang menunjukkan mutu pelayanan B (Baik), namun masih berada di 1/3 bawah dari rentang nilai B (62,51 – 81,25), yaitu (19.26%). Nilai ini menunjukkan bahwa Unit Pelayanan harus segera berbenah dan meningkatkan pelayanannya; dan
6. Perbandingan antara hasil survei kepuasan pengguna pelayanan perizinan antara tahun 2012, tahun 2013 dengan tahun 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pengguna

No	Survei	Butir Kuesioner	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Survei Kepuasan Pengguna 2012	28	2.73	68.34	B
2	Survei Kepuasan Pengguna 2013	28	2.64	66.03	B
3	Survei Kepuasan Pengguna 2014	15	2.645	66.120	B

Pada Tabel 8, dapat dilihat bahwa setiap tahun nilai IKM tidak berubah secara signifikan, hal ini bisa disebabkan belum terlaksananya perbaikan pelayanan secara keseluruhan, untuk itu perlu menjadi perhatian dan komitmen bersama untuk segera melakukan perbaikan dalam hal pelayanan perizinan.

B.2. Evaluasi keluhan pelanggan disandingkan dengan 15 unsur pelayanan yang terdapat dalam kuesioner survey kepuasan pengguna sesuai dengan butir-butir pada Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

Disamping responden mengisi kuesioner, juga menulis saran/apresiasi dan keluhan sebagaimana terdapat dalam Lampiran II yang terdiri dari 85 saran/apresiasi dan 101 keluhan. Keluhan pelanggan tersebut dipetakan kedalam 15 unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi tentang Peraturan tentang Perizinan;
2. Kemudahan prosedur (alur) pelayanan perizinan di BAPETEN ;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 15 dari 36

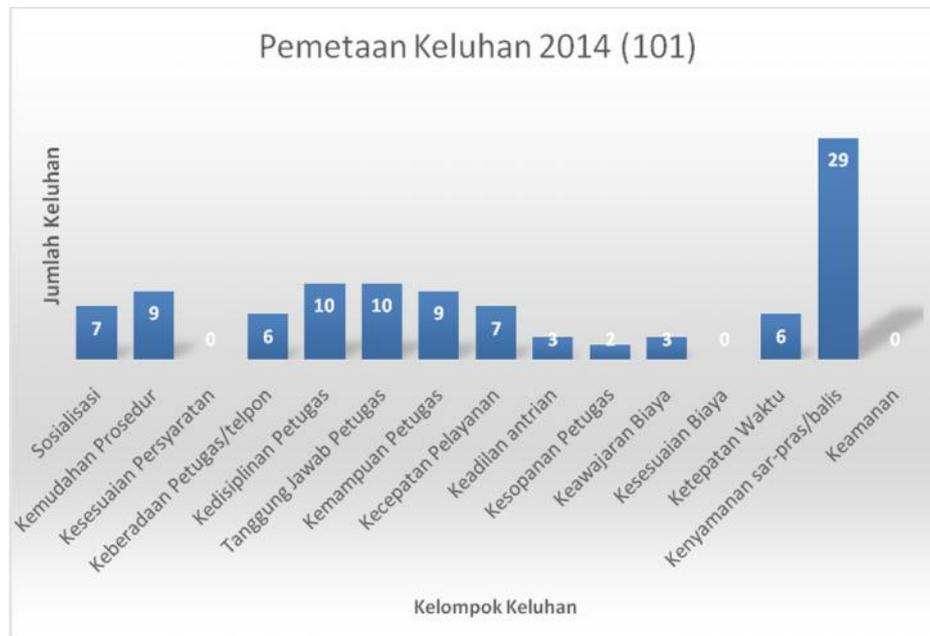
	<p style="text-align: center;"><b>BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR (BAPETEN)</b>          Jalan Gajah Mada No. 8, Jakarta 10120          Telp. (021) 63858269 – 70, Fax. (021) 63858275          URL : <a href="http://www.bapeten.go.id/">http://www.bapeten.go.id/</a></p>
Jenis Rekaman : Judul :	Rekaman Unit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

3. Kesesuaian Persyaratan perizinan yang diminta dan ditetapkan didalam peraturan;
4. Kejelasan keberadaan dan kepastian identitas petugas perizinan/telepon dalam melayani;
5. Kedisiplinan petugas perizinan dalam memberikan pelayanan;
6. Tanggung jawab petugas perizinan dalam memberi pelayanan;
7. Kemampuan petugas perizinan dalam memberikan pelayanan;
8. Kecepatan pelayanan di unit perizinan BAPETEN;
9. Keadilan untuk mendapatkan pelayan perizinan;
10. Kesopanan dan keramahan petugas perizinan dalam memberikan pelayanan;
11. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan;
12. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
13. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan;
14. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan perizinan, termasuk sarana prasarana, ketersediaan informasi dan kemudahan akses informasi ( BALIS dan BRIVA); dan
15. Keamanan pelayanan di unit pelayanan perizinan.

Pemetaan 101 keluhan pelanggan berdasarkan 15 unsur di atas dapat dilihat pada Gambar 4.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 16 dari 36

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



Gambar 4. Evaluasi Keluhan Pelanggan

Berdasarkan evaluasi keluhan pelanggan yang telah dipetakan pada Gambar 4, memperlihatkan bahwa keluhan terbanyak terkait dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan perizinan, yaitu sarana prasarana, ketersediaan informasi dan kemudahan akses informasi (BALIS dan BRIVA), kemudian menyusul keluhan mengenai kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas dan kemudahan prosedur.

## V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. KESIMPULAN

- 1) Hasil nilai interval konversi IKM per tanggal 3 Oktober 2014 adalah 66,12 dengan mutu pelayanan B (Baik), namun masih berada di 1/3 bawah dari rentang nilai B (62,51 – 81,25), yaitu (19.26%). Nilai ini menunjukkan bahwa Unit Pelayanan harus segera berbenah dan meningkatkan pelayanannya.
- 2) Diperoleh informasi mengenai 5 (lima) unsur pelayanan yang membutuhkan tindak lanjut perbaikan karena memiliki mutu pelayanan C (kurang baik).

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 17 dari 36

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

- 3) Hasil nilai interval konversi IKM ini dapat digunakan sebagai nilai dasar untuk survei kepuasan pengguna selanjutnya.
- 4) Nilai IKM tidak berubah secara signifikan dari tahun 2012.
- 5) Keluhan terbanyak adalah mengenai kenyamanan sarana-prasarana yang terkait dengan kemudahan akses dan informasi BALIS dan pembayaran melalui BRIVA.
- 6) Keluhan mengenai kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan perizinan juga harus menjadi perhatian.

## **B. REKOMENDASI**

Pimpinan BAPETEN umumnya dan Pimpinan Unit Kerja Perizinan FRZR pada khususnya, perlu melakukan:

- 1) Tindak lanjut terhadap hasil survei kepuasan pengguna baik tahun 2012, tahun 2013 maupun tahun 2014.
- 2) Memperbaiki pelayanan perizinan yang nilainya kurang baik.
- 3) Menunjuk salah satu Unit Kerja independen atau unit independen (BPS/LSM/PT/ Pakar) untuk melaksanakan survei kepuasan pengguna secara kontinyu setiap tahunnya.
- 4) Menyusun sistem manajemen mutu pelayanan perizinan untuk memberikan jaminan pelayanan yang lebih baik.
- 5) Melaksanakan secara rutin survei penilaian unit pelayanan perizinan sesuai Permenpan No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- 6) Butuh perhatian dan komitmen bersama untuk segera melakukan perbaikan dalam hal pelayanan perizinan terutama yang teridentifikasi terbanyak dalam pemetaan keluhan sehingga dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk tahun berikutnya.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 18 dari 36

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

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] P2STPFRZR – BAPETEN, Laporan Hasil Kajian (LHK), “Kajian Pengembangan Sistem Perizinan Pemanfaatan Sumber Radiasi Pengion”, 2012.
- [2] P2STPFRZR – BAPETEN, Laporan Hasil Kajian (LHK), “Kajian Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan FRZR BAPETEN”, 2013
- [3] Salman Saesar, “Usaha Melaksanakan Pelayanan Prima”,  
[http://sumsel.kemenag.go.id/file/dokumen/upaya\\_melaksanakan\\_pelayanan\\_prima.pdf](http://sumsel.kemenag.go.id/file/dokumen/upaya_melaksanakan_pelayanan_prima.pdf), diakses tanggal 12 Desember 2011.
- [4] Kemenpan RI, Surat Edaran (SE) Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PANRB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2012.
- [5] Pemerintah Republik Indonesia, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diakses Tanggal 4 Januari 2012.
- [6] Kemenpan RI, Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, diakses Tanggal 17 Februari 2012.
- [7] Kemenpan RI, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, diakses Tanggal 12 Desember 2011.
- [8] Kemenpan RI, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, diakses Tanggal 17 November 2012.

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 19 dari 36

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

**LAMPIRAN I**

**LAMPIRAN KUESIONER 2014**

**KUESIONER  
 SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
 TERHADAP PELAYANAN  
 PERIZINAN FRZR**



No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 20 dari 36

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

## PENGANTAR

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pengguna terhadap pelayanan perizinan FRZR BAPETEN.
2. Nilai yang diberikan oleh pengguna diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi BAPETEN maupun pengguna.
4. Survei ini dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan FRZR BAPETEN menjadi lebih berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Masukan dari Saudara sangat berarti bagi kami.
6. Silakan isi dengan obyektif dan sukarela.

## DATA RESPONDEN

Beri tanda silang ( X ) pada angka di bawah ini sesuai dengan data responden.

Instansi	1. Kesehatan	2. Industri & Penelitian
Lokasi Instansi (Propinsi)	.....	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SLTA 2. D1 – D3 – D4	3. S-1 4. S-2 ke atas
Jabatan Responden	1. PI 2. PPR 3. Lainnya, .....	
Pengalaman mengurus izin	1. belum pernah 2. 1 - 3 kali	3. > 3 kali

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 21 dari 36

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

**Berilah tanda silang (X) pada kotak yang paling mencerminkan pelayanan perizinan FRZR di BAPETEN**

1. Peraturan tentang perizinan pemanfaatan sumber radiasi pengion sudah tersosialisasikan dengan baik.
  - Tidak setuju
  - Kurang setuju
  - Setuju
  - Sangat setuju
  
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur (alur) pelayanan perizinan di BAPETEN?
  - Tidak mudah
  - Kurang mudah
  - Mudah
  - Sangat mudah
  
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan perizinan yang diminta dengan yang ditetapkan dalam peraturan?
  - Tidak sesuai
  - Kurang sesuai
  - Sesuai
  - Sangat sesuai
  
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan keberadaan dan kepastian identitas petugas perizinan dalam melayani?
  - Tidak jelas
  - Kurang jelas
  - Jelas
  - Sangat jelas
  
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan waktu petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?
  - Tidak disiplin
  - Kurang disiplin
  - Disiplin
  - Sangat disiplin

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 22 dari 36

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

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?
- Tidak bertanggung jawab  
 Kurang bertanggung jawab  
 Bertanggung jawab  
 Sangat bertanggung jawab
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?
- Tidak mampu  
 Kurang mampu  
 Mampu  
 Sangat mampu
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit perizinan BAPETEN?
- Tidak cepat  
 Kurang cepat  
 Cepat  
 Sangat cepat
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan perizinan?
- Tidak adil  
 Kurang adil  
 Adil  
 Sangat adil
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas perizinan dalam memberikan pelayanan?
- Tidak sopan  
 Kurang sopan  
 Sopan  
 Sangat sopan
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?
- Tidak wajar  
 Kurang wajar  
 Wajar  
 Sangat wajar

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 23 dari 36

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

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?
- Selalu tidak sesuai  
 Kadang-kadang sesuai  
 Banyak sesuainya  
 Selalu sesuai
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
- Selalu tidak tepat  
 Kadang – kadang tepat  
 Banyak tepatnya  
 Selalu tepat
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan perizinan?
- Tidak nyaman  
 Kurang nyaman  
 Nyaman  
 Sangat nyaman
15. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit pelayanan perizinan?
- Tidak aman  
 Kurang aman  
 Aman  
 Selalu aman
16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan mengisi kuesioner ini?
- Tidak mudah  
 Kurang mudah  
 Mudah  
 Sangat Mudah

Bapak/ibu/Sdr/i yang terhormat, terima kasih atas kesediaannya mengisi kuesioner ini.

**Saran/Masukan/Apresiasi:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 24 dari 36

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

## LAMPIRAN II

Dari hasil Survei Kepuasan Pengguna didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna terhadap Pelayanan Perizinan. Berikut adalah daftar keluhan atau ketidakpuasan pengguna tersebut. Daftar komentar, saran, apresiasi, keluhan atau ketidakpuasan pengguna yang didapat dari pengisian kuisisioner adalah sebagai berikut:

### A. SARAN/APRESIASI

1. Mohon ditingkatkan pelayanannya;
2. Mohon ditingkatkan lagi kinerja BAPETEN;
3. Diperkuat proses pengurusan secara *on-line* untuk mempermudah proses perizinan;
4. Tolong lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan yang lebih baik lagi untuk kedepannya;
5. Untuk proses pemahaman teori perijinan sudah diterima, mungkin jika memungkinkan ada simulasi proses pengajuan perijinan;
6. Apakah untuk Balis online, sehingga mempermudah informasi apa saja yang dibutuhkan saat mengurus izin, layanan pembayaran *online banking* sangat bagus!;
7. Terima kasih atas pelayanan yang baik selama ini;
8. Pendaftaran antrian elektroniknya supaya dijaga tetap aktif;
9. Serta lebih meningkatkan keramahan dalam hal pelayanan;
10. Karena Bapeten melayani perijinan dari luar kota juga, kami mohon jam istirahat pelayanan dapat dilaksanakan seperti umumnya instansi lain, jam istirahat dari jam 12 - jam 13 (1) jam, jadi kami masih bisa melaksanakan perijinan lainnya;
11. Pertahankan kalau bisa ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan;
12. Tahapan pengurusan izin sudah bagus karena di bantu dalam penyusunan yang benar;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 25 dari 36

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

13. Agar mempermudah penyusunan perizinan dibuatkan garis besar dari susunan perizinan, berupa hal-hal yang harus dicantumkan dalam izin konstruksi operasi dan keselamatan radiasi;
14. Belum ada peninjauan/audit dari BAPETEN ke beberapa tempat perusahaan walau sudah beroperasi;
15. Masalah konsultasi perizinan, agar disediakan *hotline* telepon, yang dapat dengan mudah dihubungi saat ada hal-hal yang perlu ditanyakan;
16. Terimakasih atas ketepatan waktu pelaksanaan perijinan dan biaya yang transparan;
17. Terimakasih atas penjelasan/konsultasi yang baik;
18. Mohon untuk jam pelayanan ditingkatkan, jam istirahat kalau bisa dikurangi, terutama hari jumat;
19. Mohon dibantu perijinan CT Scan industri di KEMENKES;
20. B@lis Exim sangat bagus, mengurangi waktu, memudahkan untuk sistem perijinan;
21. Izin sebaiknya 5 tahun, jangan 2 tahun;
22. Ijazah PPR kadaluarsa sebaiknya jangan di tes awal lagi, tapi bisa ikut penyegaran;
23. Biaya izin alat x-ray untuk swasta untuk bisa disamakan dengan negeri;
24. Lanjutkan kegiatan koordinasi seperti ini, terutama di daerah yang terpelosok dan jauh dari kota-kota besar;
25. BAPETEN lebih sering melakukan sosialisasi perizinan pemanfaatan radiasi;
26. Perlunya peningkatan kerjasama dengan *stakeholder* terkait;
27. Tingkatkan pelayanan yang sudah baik;
28. Mohon untuk perpanjangan SIB, PPR, jika sudah mengikuti rekualifikasi, kemudian jika terlambat mengikuti rekualifikasi, tidak di ulang dari awal PPR, mohon ada kebijakan tersebut;
29. Mengharap rekualifikasi dilakukan disekitar daerah saja tidak usah di Jakarta;
30. Mohon masa berlaku perizinan pesawat Rontgen diperpanjang waktunya jangan 2 tahun, mengingat proses perizinannya sangat repot dan lama;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 26 dari 36

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

31. Mohon BAPETEN bagian perizinan selalu mudah untuk dihubungi via telepon;
32. Terima kasih atas kerjasama selama ini, dari beberapa kali kami mengurus perijinan tidak ada kendala yang berarti;
33. Tolong bila ada hal lain untuk dikabarkan ke seluruh *Customer* secara *online* sehingga bisa diketahui oleh *Customer* juga;
34. Untuk dipertahankan sistem pelayanan serta tetap meningkatkan sistem pelayanan yang terpadu;
35. Lebih cepat lebih baik;
36. Uji kesesuaian pesawat, tenaga masih kurang, sedang izin sudah harus akan diperpanjang, harga?;
37. Bisa dilakukan pemutihan izin pesawat Rontgen, seperti di perpajakan kendaraan bermotor, supaya pesawat di Indonesia bisa berizin semua?;
38. Respon terhadap perpanjangan izin pesawat X-ray yang sudah dan sedang diurus;
39. Respon terhadap pesawat X-ray yang belum memiliki izin dan izinnya sudah mati;
40. Dipermudah mengurus perizinan Alat;
41. Sering diadakan seminar tentang proteksi radiasi;
42. Dalam proses perijinan bila ada dokumen/persyaratan yang tidak memenuhi syarat sebaiknya petugas menelepon/menghubungi atau fax ke instansi, tidak dengan surat biasa saja, terkadang surat sampai ke instansi bisa sampai 2 minggu, bila cepat diketahui dokumen yang salah/kurang, instansi akan segera membuat dokumen tersebut dan ijin pun akan cepat keluar;
43. Bila memungkinkan pihak pemegang izin diberitahukan 1 tahun sebelum masa izin habis melalui surat pemberitahuan dari BAPETEN;
44. BPFK, pengujiannya biar lebih cepat, tidak memperlambat perijinan di BAPETEN
45. Tetap semangat dalam menjalankan tugas;
46. Adanya *Customer Service* khusus untuk pelayanan yang memberi informasi via *telephone*;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 27 dari 36

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

47. Atau pelayanan *ONLINE* via internet yang cepat di respon/jawab;
48. Adanya *contact person* yang mudah dihubungi;
49. Daftar perusahaan rekanan BAPETEN, mohon disosialisasikan, supaya kita dapat mengetahui rekanan yang benar;
50. Petugas perizinan jangan ikut-ikutan dinas keluar kota;
51. Dalam pemberian kuesioner seharusnya di sediakan ATK pendukungnya
52. Dalam acara ini diberikan sertifikat keikutsertaan dan dalam perolehan izin bagi yang mengurusnya diharapkan memiliki izin khusus dan telah terdaftar di BAPETEN, agar dapat dimudahkan perolehan izinnya;
53. Mohon ditambah orang untuk *call center*, jangan hanya staff satu, jadi kalo ada yang bertanya petugas *call center* nya tidak dengan nada tinggi;
54. Mohon juga saat pengiriman surat ijin lewat pos antara perijinan dan arsip agar sinkron/sesuai, agar kasus kami tidak terulang lagi (pertanyaan di Kuesioner nomer 6);
55. Dimohon untuk izin mobile x-ray dapat diperbolehkan lagi, karena bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa medical check up, itu sangat dibutuhkan;
56. Kenapa mobil x-ray tidak bisa diperpanjang surat izinnya? Sedangkan pemasukan buat klinik sebagian besar dari medikal cek up yang menggunakan mobil x-ray;
57. Mohon petugas memprioritaskan kalo ada izin yang dekat habisnya;
58. Mohon bila pengurusan perpanjangan izin jangan dipersulit, kan bukan pengajuan awal/ganti tube;
59. Sosialisasi perizinan mohon lebih ditingkatkan lagi;
60. Kemudahan dan kecepatan dalam mengurus perizinan harus ditingkatkan lagi;
61. Mohon dipermudah kalo kami mengurus izin ya;
62. Bila kita salah mengajukan, tolong segera dipercepat surat balasan dari BAPETEN nya;
63. Lebih sering dilakukan sosialisasi untuk peraturan-peraturan baru, misalnya disosialisasikan pada saat ada seminar PARI;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 28 dari 36

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

64. Kalau ada kekurangan dari data yang izinnya sudah diurus mohon diinfokan ke kami supaya kami lengkapi;
65. Untuk perijinan Rontgen, mohon cepat pelayanannya, terutama untuk perpanjangan ijin;
66. Dalam proses uji fungsi tolong dalam proses pengujian alatnya gak terlalu ribet, tidak harus di cek uji keluaran sinar tiap kV dan mA, terlalu membebani alat;
67. Mohon untuk bisa mengatur biaya LKES yang mahal, karena sepertinya UKES justru dimanfaatkan *Tester* untuk mencari ladang empuk untuk bisa menarik tarif yang tinggi tidak melihat kondisi *real* di lapangan;
68. Mohon tingkatkan pelayanan dan kemudahan untuk mengurus perijinan;
69. Karena lokasi kami bukan di daerah jakarta, maka dalam mengurus permohonan izin maupun perpanjangan selalu kami kirimkan berkasnya. Kami mengirimkan permohonan ± 30 hari, sebelum izin habis. Di dalam peraturan, 14 hari setelah di evaluasi harusnya kami sudah menerima hasil berkas kami dinyatakan lengkap/tidak, kadang sampai 1 bulan belum ada timbal balik. Mohon lebih ditertibkan;
70. Terimakasih masalah urusan izin alat sudah sangat baik, tapi bagi alat Mobile izinnya terlalu pendek masanya, mohon kembali seperti biasa;
71. Mohon untuk pengadaan penyegaran PPR bagian Sumatera agar dapat di Sumatera aja kalau boleh;
72. Mohon untuk lebih cepat dalam respon pertanyaan/kritikan;
73. Terimakasih atas segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan selama proses perizinan;
74. Semoga kedepannya bisa lewat email buat mengirim berkas-berkas perizinan, sehingga lebih mudah bagi berkas yang kurang untuk dilengkapi, agar tidak tercecer;
75. Hendaknya kita melayani sebagaimana kita ingin dilayani, terimakasih;
76. Mohon untuk dokumen/berkas perijinan dapat dilakukan secara digital sehingga transfer dokumen jauh lebih cepat dan ijin dapat langsung diketahui kekurangannya;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 29 dari 36

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

77. Untuk balasan dari BAPETEN tentang berkas yang kurang lengkap sering datang terlalu lama, mohon dipercepat, terima kasih;
78. Proses lama bila dokumen kurang lengkap/salah, karena dokumen dikembalikan, untuk masukan bagaimana bila dokumen yang salah/kurang lengkap disusulkan
79. Setiap surat masuk mohon segera direspon;
80. Waktu perlengkapan berkas 15 hari terlalu cepat untuk luar pulau dan luar propinsi DKI dan Jawa Barat;
81. Sehubungan dengan jarak yang jauh dari tempat instansi saya dengan lokasi BAPETEN mohon untuk urusan persyaratan bisa dikirim via email;
82. Antrian diperbaiki;
83. Selalu tingkatkan pelayanannya, jangan terlalu lama klien menunggu ijin terbit (*hard copy* yang telah di cap basah);
84. Sampai saat ini kami dalam kepengurusan izin tidak ada masalah atau kesulitan; dan
85. Kenyamanan akan lebih baik apabila tersedia wifi.

## **B. KELUHAN**

1. Untuk Kontak Person di fasilitas perizinan terkadang kala butuh waktu, semoga kedepannya pengurusan izin menjadi lebih mudah, seperti halnya Balis Exim;
2. Pembayaran izin di loket BRI mohon di revisi lagi karna juga butuh waktu beberapa hari untuk pembayaran tersebut;
3. Mohon agar dalam pengurusan/perpanjangan izin pesawat X-ray dipermudah;
4. Di bagian pelayanan perijinan agar disediakan nomer antrian sehingga lebih tertib dan adil pada saat pemrosesan di loket pelayanan;
5. Petugas di loket pelayanan diharapkan hadir tepat waktu sesuai jam kerja, sehingga tidak perlu menunggu lama untuk kehadiran petugas pelayanan;
6. Dalam mencetak izin/penerbitan mohon dicek huruf dan angka pengetikan tanggal, sudah ditanda tangan Direktur Bapeten, waktu diperiksa tanggal berlaku izin dan tanggal terbitnya sama (salah), Mohon ada clerk/administrasi yang

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 30 dari 36

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

- mengecek izin sebelum di tanda tangan, sehingga tidak menunggu Direktur untuk meminta tanda tangan lagi;
7. Perubahan/pengajuan perubahan nama Direktur/pekerja pada izin yang masih berlaku tidak ada follow up nya. Email dan surat sudah dikirim ke DPFRRZ "heldesk" Bapeten kurang respon, telepon dial sibuk terus!;
  8. Petugas, penjaga loket supaya lebih tertib lagi, kembali saat setelah istirahat;
  9. Agar kedepannya bisa lebih tepat waktu dalam memberikan pelayanan;
  10. Seperti contoh: susahnya melepon pada saat setelah jam istirahat dan pagi kerja;
  11. Sarannya informasi melalui fax terlalu lama tidak sesuai dengan tanggal pemberitahuan;
  12. Data Balis *online* jarang *terupdate* secara menyeluruh sesuai data permohonan perizinan;
  13. Evaluasi permohonan perizinan melebihi waktu yang ditetapkan 15 hari kerja;
  14. Untuk pelaksanaan konsultasi dan pelayanannya mohon dijadwalkan dengan cepat biar tidak menunggu lama;
  15. Agar diberikan ""nomer urut"" dalam mengajukan persyaratan ijin;
  16. Jangan ditumpuk berkas sehingga menjadikan kecurangan;
  17. Selalu kesulitan dalam menghubungi via telepon ke BAPETEN (Nomer selalu sibuk atau bahkan tidak terhubung);
  18. Pengurusan/hasil evaluasi Balis Exim online lama;
  19. Diharapkan lebih teliti dalam mengevaluasi dokumen, sebelum memanggil di cek terlebih dahulu dokumen (surat izin pemanfaatan) karena kami sudah 2 ganti revisi perizinan akan tetapi di BAPETEN masih tercantum nama PPR lama (tidak update) padahal surat izin pemanfaatan revisinya sudah terbit;
  20. Contact telepon ke BAPETEN susah, sering sudah menyambung, tetapi tidak diangkat (tidak *standby*);
  21. Saat urus perizinan, diberikan semua list persyaratan izin agar tidak bolak balik ke BAPETEN;
  22. Waktu istirahat terlalu lama sedangkan jam kerjanya juga hanya sebentar sehingga bagi yang akan mengurus dan jaraknya jauh menjadi kendala;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 31 dari 36

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

23. Proses perizinan pesawat sinar-X agar lebih mudah;
24. Proses pengurusan ijin totalnya jadi mahal;
25. Mohon untuk perizinan agar dapat lebih dipercepat agar pelayanan di rumah sakit kami dapat berjalan dengan baik dan benar;
26. Kalau bisa lebih bisa dipercepat proses perijinan karena waktu turunnya yang kurang cepat, jika perlu apabila persyaratan terpenuhi 1 (satu) hari jadi;
27. Mohon untuk pengurusan izin tidak terlalu lama;
28. Sosialisasi dan pembinaan ditingkatkan lagi!;
29. Sering-sering saja BAPETEN mengadakan sosialisasi didaerah;
30. Saran-saran mohon untuk bisa melayani konsultasi perijinan via telepon karena jarak kami yang jauh, kadang-kadang telepon susah dihubungi;
31. Tolong untuk proses perizinan, bagi yang bertugas sebagai cek dokumen, tidak semestinya harus selalu di tempat, bila ada yang sakit/berhalangan jangan sampai posnya kosong, sehingga menghambat untuk proses selanjutnya dan tidak efesiensi waktu dan biaya yang tak terduga;
32. Untuk Balis mohon untuk selalu *up to date* setiap saat, karena ini sangat efektif untuk info ke *Customer*;
33. Mohon ketika mengimplementasikan kebijakan dipahami oleh setiap petugas secara keseluruhan, sehingga dipahami kebijakan yang disampaikan satu suara, tidak berbeda antara petugas yang satu dengan yang lain;
34. TV channelnya jelek;
35. Jika bisa dipersingkat waktu permohonan izin akan lebih bagus;
36. Menelepon ke BAPETEN sering dilempar ke bagian-bagian lain;
37. Menelepon di jam 14.00 sering yang dituju tidak ada ditempat;
38. Kendala bila melakukan fax nomer (021) 63859141 sering tidak terkirim (harus menunggu lama untuk bisa terkirim);
39. Pembayaran ke Bank BRI melalui BRIVA (di daerah sering ditemui Bank BRI tidak mengerti metode pembayaran yang ditetapkan oleh BAPETEN);
40. Mohon di tampilkan *on-line* perhari jika sedang mengurus perpanjangan izin plus kekurangan persyaratan;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 32 dari 36

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

41. Waktu pengurusan ijin lama, mohon waktu pengurusan ijin bisa dipercepat;
42. Mohon lebih dipermudah dalam komunikasi/pengecekan proses perizinan, karena pengalaman kami, untuk menelepon ke BAPETEN sangat sulit, tidak pernah ada yang angkat/sibuk;
43. Juga untuk komunikasi via email DPFZR juga tidak pernah membalas;
44. Untuk Program Proteksi Radiasi yang baru (revisi tahun 2014) tidak ada sosialisasi ke Rumah Sakit, sehingga ketika kami mengajukan permohonan ijin alat Rontgen, kami harus balik lagi ke RS, untuk membuat Program Proteksi Radiasi yang baru (revisi);
45. Untuk pembayaran tagihan, juga kami terkadang mengalami kendala, karena pengalaman bulan lalu, dari 4 BRI yang kami datangi, tidak bisa memproses transfer biaya tersebut, dengan alasan jaringan sibuk;
46. Karena sulit untuk komunikasi/pengecekan proses perizinan, akhirnya kami komunikasi dengan salah satu petugas BAPETEN secara pribadi (via email);
47. Mohon sosialisasi pembuatan Program Proteksi dan Keselamatan Radiasi;
48. Surat perizinan diusahakan tepat waktu;
49. Komunikasi dengan phone (kantor) sering tidak diangkat, mohon koreksi!!;
50. Diaktifkan lagi *Call Center* BAPETEN, karena cenderung satu arah;
51. Mohon bimbingan bagi semua instansi untuk mengurus perijinan (format dan lain-lain);
52. Mohon untuk proses perijinan baru jangan berbelit-belit atau jangan dipersulit, Tks;
53. Masih ada kesimpang-siuran dokumen yang harus dilengkapi;
54. Kalau telepon, kadang gak diterima;
55. Mohon kontak person yang mudah dihubungi dan selalu ada operator yang handle setiap saat selama ini;
56. Menghubungi telepon ke BAPETEN sangat sulit seringkali nada sibuk dan apabila nada sambung tidak pernah diangkat;
57. Diharapkan petugas pelayanan perizinan *on-time* (sesuai dengan jam kerja);
58. Ijin pesawat yang lama harus di BPFK, padahal harus antri lama;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 33 dari 36

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

59. Supaya ijin bisa tepat waktu;
60. Mohon informasi secepatnya jika berkas yang dikirim tidak lengkap agar mempercepat proses pengiriman;
61. Mohon nomer telepon yang tercantum ada agar bisa dihubungi, agar kita yang didaerah (Kalimantan) bisa menghubungi mengenai permasalahan yang dihadapi mengenai perizinan, karena selama ini telepon tidak pernah diangkat jadi mempersulit informasi;
62. Tolong dalam pengurusan izin alat jangan terlalu berbelit, harus inilah itulah dan sampai saat ini sudah 3x mengajukan belum kelar sampai sekarang, bahkan biaya-biaya sudah ditransfer, setelah dikonfirmasi katanya berkas-berkas udah lengkap, tembusan sudah ada dikantor, ceklist katanya sudah lengkap, makanya dananya disuruh transfer, ternyata izinnya sampai sekarang belum ada;
63. Agar telepon cepat diangkat/jawab;
64. *Call* BAPETEN selalu susah dihubungi;
65. Adanya penyuluhan tentang perizinan atau layanan khusus perizinan yang mudah dihubungi, mudah dimengerti dan dapat memberikan penjelasan yang sejelas-jelasnya, serta "*continue*" artinya terjadi dokumentasi yang baik di BAPETEN sehingga apabila pertanyaan sebelumnya dapat nyambung dengan yang selanjutnya;
66. Mohon dalam memberikan informasi perizinan agar dijelaskan secara jelas dan tuntas, tidak separuh-separuh;
67. Biaya perizinan seyogyanya disesuaikan dengan peningkatan pelayanan;
68. Petugas perizinan harus mendapat diklat kepribadian supaya bisa mempunyai sifat empati, tidak judes saat bicara dgn pelanggan, bisa menghargai pelanggan.
69. Petugas perizinan harus bekerja dengan ikhlas, jangan minta uang kepada pelanggan, itu sama saja dengan korupsi;
70. Proses perizinan lama, bahkan ketika izin dinyatakan sudah keluar. Izin baru kami terima dua bulan setelah izin berlaku. Mudah2an SDM di BAPETEN terutama untuk para reviewer segera ditambah jumlahnya sehingga proses perizinan akan lebih cepat;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 34 dari 36

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

71. Mohon untuk tidak mempersulit dan memperlambat proses perijinan, jika persyaratan ada yang kurang, mohon 'dibimbing' sampai memenuhi kelengkapan proses perijinan;
72. Diharapkan sosialisasi dan tata cara tentang pendaftaran izin lebih ditingkatkan, tidak mengandalkan dari website yang ada saja;
73. Saat pengurusan alat BMD, Rontgen Listem dan Mamografi, yang kami terima hanya 2 ijin BMD dan listem, alat mamografinya sampai bulan agustus tidak kami terima, sampai akhirnya bulan agustus akhir baru ada solusi oleh pihak perizinan, disuruh buat surat kehilangan, padahal kami tidak menerima dan tidak hilang, tujuan surat kehilangan untuk duplikasi, jadi kami merasa dirugikan;
74. Agar setiap petugas pelayanan bisa satu persepsi dalam menafsirkan peraturan perizinan, sering menemukan petugas satu boleh tapi yang lainnya bilang tidak boleh;
75. Sulit menelepon ke meja *frontdesk*;
76. Mohon petugas lebih santun dan ramah pada *customer*;
77. Mohon petugas perizinan mengarahkan kalo *customer* ada kesulitan pengisian atau persyaratan;
78. Kalau untuk loket agar jam istirahat jangan kelamaan/tidak sesuai sehingga kita yang mau naruh data/berkas nunggu lama;
79. Agar perizinan dibuat lebih mudah dalam pengurusan dan tarif yang ditetapkan bisa lebih terjangkau;
80. Mungkin lebih dipercepat saja untuk permasalahan perijinan;
81. Kapan ya tiap memperpanjang ijin, tidak harus ngirim berkas berkilo-kilo ke BAPETEN? Kasihan BAPETEN bisa jadi tempat sampah berkas!;
82. Dan untuk *line* telepon, masih susah dihubungi, padahal kami seringkali butuh informasi atau keterangan lebih lanjut tentang permohonan izin kami;
83. Mohon pelayanan dipercepat dan *line* telepon tidak susah/gampang dihubungi, Terima kasih;
84. Bila akan menghubungi BAPETEN, sangat sulit, bila menghubungi sms *center* lama baru ditanggapi;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 35 dari 36

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

85. *Call center* Bapeten susah dihubungi;
86. Mohon memberikan pedoman yang lebih mudah dan jelas untuk pengurusan perijinan, karena syarat2 perijinan yang harus dilengkapi oleh RS terkadang terganjal pada struktural (birokrasi RS) itu sendiri;
87. Telepon bapeten sulit tersambung;
88. Mesin antrian rusak/antrian jadi gak jelas;
89. Petugas gak ada, yang baik melayani hanya Satpam;
90. Tidak ada disiplin waktu;
91. Antrian tidak beres;
92. Petugas tidak ada di tempat/loket;
93. Loker sering kosong;
94. Waktu molor;
95. Kursi di ruang tunggu ada yang rusak;
96. Mesin antrian rusak;
97. TV mati;
98. Koran/bahan bacaan saat menunggu kurang;
99. Pengambilan kwitansi pembayaran sangat lama jika tidak ada bu Eva, memakan waktu lebih dari 30 menit untuk hanya mencetak kwitansi plus tandatangan;
100. Untuk saran saya dibidang kesehatan khususnya persetujuan *import* yang melalui situs *online* kurang cepat menanggapi persetujuan *import* saya, mohon untuk persetujuan *import online*, cepat segera untuk ditanggapi dan diterapkan; dan
101. Tanggapan permintaan ID Balis *Online* tidak cepat, petugas sampai saat ini belum merespon email kami;

No Rek : LT/STI/KN 01 03/P2STPFRZR/002/2014	Tanggal : 14 - 10 - 2014
Revisi : 1	Hal : 36 dari 36