BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR

SERI REKAMAN DOKUMEN
UNIT KERJA TA. 2012

RINGKASAN EKSEKUTIF

KAJIAN PENGEMBANGAN SISTEM PERIZINAN PEMANFAATAN SUMBER RADIASI PENGION

PUSAT PENGKAJIAN SISTEM DAN TEKNOLOGI PENGAWASAN
FASILITAS RADIASI DAN ZAT RADIOAKTIF
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Jl. Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120
Telp. (62-21) 63858269 – 70, Fax. (62-21) 63858275

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sesuai dengan rekomendasi hasil kajian Tahun 2011 mengenai "Kajian Pengembangan Sistem Perizinan Pemanfaatan Sumber Radiasi Pengion" yang menyatakan bahwa perlu dilakukan kajian lanjutan mengenai peningkatan pelayanan perizinan, seperti: penetapan standar pelayanan, pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP), dan pengembangan survei tentang kepuasan penerima layanan perizinan.

Kemudian dengan adanya Surat Edaran (SE) 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 menyatakan bahwa untuk para Menteri, Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Gurbernur, 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 (IKM), sehingga dapat diketahui skor IKM-nya serta menindaklanjuti hasil-hasilnya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sesuai dengan Pasal 38 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 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.

Oleh karena itu, P2STPFRZR diberi tugas menginisiasi adanya kajian mengenai pengembangan sistem perizinan pemanfaatan sumber radiasi pengion untuk memperoleh informasi mengenai implementasi dan pengembangan dari sistem perizinan sesuai PP 29/2008. Kajian ini direncanakan berlangsung selama 2 (dua) tahun yaitu Tahun 2011 dan 2012. Pada Tahun 2011, dilakukan reviu secara menyeluruh terhadap PP 29/2008 dan diperoleh informasi mengenai implementasi menurut pengguna, sedangkan Tahun 2012 diharapkan dapat menginisiasi adanya kebutuhan kajian yang lebih spesifik dari masukan yang diperoleh di Tahun 2011 seperti penetapan dan penerapan komponen standar pelayanan, dan pengembangan survei kepuasan penerima pelayanan perizinan sebagai bahan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

1.2. TUJUAN

Memperoleh hasil kajian mengenai pelayanan perizinan melalui survei kepuasan penerima dan penyelenggara pelayanan yang dapat digunakan untuk menetapkan komponen standar pelayanan dan untuk pengembangan pelayanan perizinan.

1.3. SASARAN

Tersedianya indeks kepuasan penerima pelayanan (Indeks Kepuasan Masyarakat, IKM).

1.4. RUANG LINGKUP

1) Kajian mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap implementasi pelayanan perizinan pemanfaatan sumber radiasi pengion.

1.5. METODOLOGI KAJIAN

1. Kajian literatur terkait dengan perizinan
2. Perencanaan pelaksanaan survei lapangan

   Sebelum survei lapangan, dilakukan penyiapan kuesioner yang dikirimkan 2 – 3 minggu sebelum pelaksanaan survei ke beberapa instansi baik rumah sakit maupun industri.

   Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dibuat dan dianalisis sesuai panduan dari SK MENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 melalui beberapa penyesuaian terkait dengan pelayanan perizinan FRZR.

   Kuesioner penilaian kinerja unit pelayanan perizinan FRZR dibuat sesuai dengan pedoman yang telah dikeluarkan oleh Kementerian PAN & RB melalui PERMENPAN No. 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
3. Survei lapangan

   Kegiatan survei lapangan meliputi pengambilan data lapangan yang dilakukan melalui:
   - survei ke pengguna di loket pelayanan perizinan DPFRZR
   - survei ke pengguna melalui website BAPETEN
   - penyelenggaraan pertemuan dan koordinasi dengan pihak pemegang izin, manajemen dan staf terkait untuk pengisian & pembahasan kuesioner.
   - Penitipan kuesioner ke Inspektur, penyegaran PPR, dan lainnya.
4. Kajian/analisis (membandingkan, menilai, justifikasi)
5. Penyusunan Laporan Hasil Kajian.

2. PUSTAKA TERKAIT PERIZINAN

Beberapa hal yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanannya :

2.1. Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting, karena merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu, sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

Kegiatan perizinan termasuk dalam kegiatan pelayanan publik, dengan demikian BAPETEN berkewajiban menerapkan standar pelayanan yang merupakan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) unsur yaitu:

a. dasar hukum;
b. persyaratan;
c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
d. jangka waktu penyelesaian;
e. biaya/tarif;
f. produk pelayanan;
g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
h. kompetensi pelaksana;
i. pengawasan internal;
j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
k. jumlah pelaksana;
l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
n. evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan terpenuhinya komponen standar pelayanan maka diharapkan pelayanan yang diberikan oleh BAPETEN kepada pengguna menjadi berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2.2. Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures (SOP)*. Dengan adanya SOP, maka

proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan perizinan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.
Di samping itu SOP juga bermanfaat untuk:

a) Memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya.Oleh karena itu, proses pelayanan dapat terus berjalan;
b) Memastikan bahwa pelayanan perizinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
c) Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;
d) Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan;
e) Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan; dan
f) Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tangungjawab yang jelas.

2.3. Pengembangan Survei tentang Kepuasan Penerima Layanan Perizinan

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima dari BAPETEN. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan penerima layanan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan.

2.4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai standar yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang dapat secara efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan di waktu yang akan datang.

2.5. Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan

Sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa:

1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
2) Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana sesuai dengan hasil evaluasi kinerja.
3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

3. HASIL KAJIAN LAPANGAN

Dalam rangka memperoleh gambaran mengenai kinerja unit pelayanan publik yang telah dilakukan oleh BAPETEN maka perlu adanya data lapangan. Kajian lapangan dilakukan untuk pengambilan data pada pengguna (masyarakat yang memperoleh pelayanan).

Sesuai dengan data yang masuk pada P2STPFRZR per Tanggal 15 November 2012 sebanyak 253 responden sebagai hasil survei kepuasan pengguna yang kemudian dianalisis untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data tersebut diperoleh dari:

1) pengguna di loket pelayanan perizinan DPFRZR
2) pengguna melalui website BAPETEN
3) penyelenggaraan pertemuan dan koordinasi dengan pihak pemegang izin di Propinsi DI Yogyakarta dan Banten.
4) Pengguna melalui penyelenggaraan inspeksi dan penyegaran Petugas Proteksi Radiasi.
5) Pengiriman kuisioner ke beberapa rumah sakit di kota Semarang dan Surabaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil informasi dari pengguna melalui kuisioner kemudian dianalisis sesuai dengan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 sehingga diperoleh nilai IKM menunjukkan bahwa:

1) Nilai IKM per 15 November 2012 sebesar 2,73 (skor 68,34) sehingga mutu pelayanan yang diperoleh nilainya B (Kinerja Unit pelayanan Baik);
2) Dari banyaknya responden yang tidak mengisi identitas kuisioner (7–23%) menunjukkan bahwa masih ada indikasi ketakutan atau kekurangpercayaan responden terhadap kerahasiaan data diri;

3) Indikasi ketakutan juga ditemui pada pengisian yang homogen antara setuju dan sangat setuju, dan memberi masukan tentang kelemahan namun saat mengisi kuisioner hasilnya setuju dan sangat setuju;
4) Indikasi tersebut juga dapat dimaknai sebagai kurang pahamnya responden terhadap makna pentingnya kuisioner sehingga menimbulkan kekurangtelitian dalam menjawab pertanyaan;
5) Dari 253 responden, diperoleh informasi sebanyak 11% (28 responden) yang melakukan proses perizinan jarak jauh (tidak datang ke kantor BAPETEN);
6) Ada 2 (dua) unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu ≥ 3 (tiga) atau skor 74,90 – 77,67 yaitu :
   a. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
   b. Diperoleh kepastian jaminan keamanan dan keselamatan (tidak ada intervensi dari pihak lain, rasa aman/adanya ancaman dan risiko keragu-raguan) dalam pelayanan perizinan.

   Meskipun begitu masih berada di posisi 2/3 dari rentang nilai B (62,51 – 81,25).
7) Beberapa unsur yg nilainya masih kurang baik (C) dengan skor 57,41 – 61,76 yaitu:
   a. kepastian keberadaan petugas perizinan dalam melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan.
   b. Kemudahan dalam menghubungi *helpdesk* melalui telepon.
   c. Proses perizinan sesuai dengan jangka waktu yang diberlakukan.
   d. Pengguna tidak mempunyai keluhan dan kekurang puasan terhadap pelayanan perizinan.
8) Belum ada target nilai IKM yang diinginkan dari survei IKM tahun ini, oleh karena itu nilai IKM ini dapat dijadikan nilai dasar (*baseline)* untuk IKM tahun selanjutnya.
9) Meskipun nilai IKM yang diperoleh adalah 68,34 (B), namun masih berada di 1/3 bawah dari rentang nilai B (62,51 – 81,25). Nilai ini menunjukkan bahwa Unit Pelayanan harus segera berbenah dan meningkatkan pelayanannya.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

1) Hasil Skor IKM per tanggal 15 November 2012 adalah 68,34 dengan mutu pelayanan B (Baik), namun masih berada di 1/3 bawah dari rentang nilai B (62,51 – 81,25).
2) Diperoleh informasi mengenai 4 (empat) unsur pelayanan yang membutuhkan tindak lanjut perbaikan karena memiliki skor C (kurang baik).
3) Nilai IKM ini dapat digunakan sebagai nilai dasar untuk survei IKM selanjutnya.

4) Hasil skor Survei Penilaian Unit Pelayanan Perizinan FRZR 2012 adalah 66,54% (Nilai B), namun masih berada di 1/3 bawah dari rentang Nilai B (62,51 – 81,25).
5) Unit pelayanan perizinan FRZR belum memiliki sistem manajemen mutu untuk memberi jaminan pelayanan yang lebih baik.
6) Pimpinan unit kerja perizinan FRZR memberikan dukungan dan perhatian yang kurang memadai terhadap pengisian kuisioner.

5.2. Rekomendasi

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

1) Hasil IKM dan Hasil Penilaian Intern Unit Perizinan FRZR Tahun 2012.
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 IKM secara kontinyu setiap tahunnya.
4) Menyusun sistem manajemen mutu pelayanan perizinan untuk memberikan jaminan pelayanan yang lebih baik.
5) Memberikan perhatian dan dukungan yang memadai pada survei-survei yang akan datang sehingga dapat terlaksana secara optimal sebagaimana instruksi Menteri PAN dan RB.

6. DAFTAR PUSTAKA

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

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

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