



APLIKASI METODE KEPMENPAN

No: KEP/25/M.PAN/2/2004:

ANALISIS SURVEI KEPUASAN

PROSES PENGAWASAN PELAYANAN

(PERIZINAN, PERATURAN DAN INSPEKSI)

BAPETEN TAHUN 2015



**APLIKASI METODE KEPMENPAN
NO: KEP/25/M.PAN/2/2004:
ANALISIS SURVEI KEPUASAN
PROSES PENGAWASAN PELAYANAN
(PERIZINAN, PERATURAN DAN INSPEKSI)
BAPETEN TAHUN 2015**

JAKARTA, 25 NOVEMBER 2015

APLIKASI METODE KEPMENPAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004:
ANALISIS SURVEI KEPUASAN PROSES PENGAWASAN PELAYANAN
(PERIZINAN, PERATURAN DAN INSPEKSI)
BAPETEN TAHUN 2015

ISBN : 978-602-8607-14-8

Ukuran Buku : 210 X 297 mm

Jumlah Halaman : vi +108

Peneliti/Penulis : Dr. Budiasih, SE, ME
Neli Agustina, S.Si, M.Si
Achmad Prasetyo, S.Si, MM
Novi Hidayat Puspongoro, S.ST, M.Stat
Aisyah Fitri Yuniasih, S.ST, SE, M.Si

Gambar Kulit : Aisyah Fitri Yuniasih, S.ST, SE, M.Si

Penata Letak : Aisyah Fitri Yuniasih, S.ST, SE, M.Si

Diterbitkan oleh : STIS Press, 2015

Dicetak oleh : Badan Pusat Statistik

KATA PENGANTAR

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) merupakan salah satu lembaga penyelenggara layanan public, berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya yang bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna penerima pelayanan jasa BAPETEN dari waktu ke waktu.

Sekolah Tinggi Ilmu Statistik (STIS) melalui Pusat Kajian Statistik Ekonomi (PKSE – STIS) diminta BAPETEN untuk melakukan Survei Kepuasan Proses Pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) pada tahun 2015. Hasil pengolahan survei ini sebagai alat untuk mengukur standar tingkat layanan publik yang diberikan BAPETEN kepada pemegang ijin BAPETEN.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya kajian survei ini, sampai terwujudnya buku laporan ini. Kajian ini tidak akan selesai tanpa bantuan pimpinan STIS, rekan-rekan dosen yang telah membantu terlaksananya survei dengan sukses. Selain itu secara khusus Tim Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak di BAPETEN yang telah memberikan data dan berbagai informasi serta kesediaan waktu untuk berdiskusi. Akhirnya, semoga buku laporan kajian survei kepuasan proses pengawasan BAPETEN ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Jakarta, November 2015

TIM PENELITI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR TABEL.....	IV
DAFTAR GAMBAR	VI
DAFTAR LAMPIRAN.....	VII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Perumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Kajian.....	3
1.5. Manfaat Kajian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1. Kajian Teori	5
2.1.1. Jasa.....	5
2.1.2. Pelayanan Publik	5
2.1.3. Kualitas Pelayanan	8
2.1.4. Kepuasan Pelayanan	13
2.1.5. Hubungan Dimensi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
2.2. Skema Alur Proses.....	18
BAB III METODE KAJIAN	20
3.1. Ruang Lingkup Kajian.....	20
3.2. Jadwal dan Tahapan Pekerjaan	20
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4. Metode Analisis	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Hasil Studi Pendahuluan.....	28
4.1.1. Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran Variabel.....	28
4.1.2. Pengujian Instrumen Kajian	28
4.1.2.1. Uji Reliabilitas	28

4.1.2.2. Pengujian Validitas	29
4.2. Hasil Penelitian Lapangan	32
4.2.1. Penghitungan Indek Kepuasan Pengguna (IKP) BAPETEN dengan metode yang ditetapkan MENPAN nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004	35
4.2.2. Analisis Kuadran	39
4.2.2.1. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan BAPETEN	40
4.2.2.2. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan BAPETEN	42
4.2.2.3. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi BAPETEN	44
4.2.2.4. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan FRZR	46
4.2.2.5. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan FRZR	48
4.2.2.6. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi FRZR	50
4.2.2.7. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan IBN	52
4.2.2.8. Analisis kuadran Proses Peraturan Pengawasan IBN	54
4.2.2.9. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi IBN	56
4.2.3. Analisis Kesenjangan (Analisis GAP).....	58
4.2.3.1. Analisis kesenjangan proses pengawasan BAPETEN.....	59
4.2.3.2. Analisis kesenjangan proses pengawasan pengguna FRZR.....	62
4.2.3.3. Analisis kesenjangan proses pengawasan pengguna IBN	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jadwal dan Tahapan Pekerjaan	21
Tabel 3.2. Alokasi sampel terpilih dalam survei kepuasan proses pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015	24
Tabel 4.1. Tingkatan Reliabilitas	29
Tabel 4.2. Hasil pengujian reliabilitas kuesioner.....	29
Tabel 4.3. Hasil uji validitas Blok IV	31
Tabel 4.4. Hasil uji validitas Blok V.....	31
Tabel 4.5. Hasil uji validitas Blok VI	31
Tabel 4.6. Alokasi sampel terpilih dalam survei kepuasan proses pengawasan.....	34
(Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015	34
Tabel 4.7. Realisasi sampel terpilih dalam survei kepuasan proses pengawasan.....	35
(Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015	35
Tabel 4.8. Nilai persepsi, interval IKP, Interval konversi, mutu pelayanan	36
dan kinerja unit pelayanan	36
Tabel 4.9. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) BAPETEN, FRZR dan IBN	37
Tabel 4.10. Indeks kepuasan pengguna (IKP) berdasarkan	38
proses pengawasan dari BAPETEN, FRZR dan IBN.....	38
Tabel 4.11. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Perizinan BAPETEN	59
Tabel 4.12. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Peraturan BAPETEN.....	60
Tabel 4.13. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Inspeksi BAPETEN.....	61
Tabel 4.14. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Proses Perizinan Pengguna FRZR.....	62
Tabel 4.15. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Peraturan Pengguna FRZR	63
Tabel 4.16. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Proses Inspeksi Pengguna FRZR.....	64
Tabel 1. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah Bangka Belitung	92
Tabel 2. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah Banten	93
Tabel 3. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah DI Yogyakarta	96
Tabel 4. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah DKI Jakarta.	97

Tabel 5. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah Jawa Barat.	101
Tabel 6. Daftar nama dan alamat instansi pengguna IBN - BAPETEN	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Grafik IPA.....	27
Gambar 4.1 Analisis Kuadran.....	39
Gambar 4.2 Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan BAPETEN	41
Gambar 4.3. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan BAPETEN	43
Gambar 4.4. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi BAPETEN	45
Gambar 4.5. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan FRZR	47
Gambar 4.6. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan FRZR	49
Gambar 4.7. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi FRZR	51
Gambar 4.8. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan IBN	53
Gambar 4.9. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan IBN	55
Gambar 4.10. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi IBN	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Pendahuluan	74
Lampiran 2 Hasil Output SPSS Studi Pendahuluan	82
Lampiran 3 Kuesioner Pelaksanaan Lapangan Survei.....	84
Lampiran 4 Daftar Nama Pengguna BAPETEN	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) mempunyai tugas melaksanakan pengawasan terhadap segala kegiatan pemanfaatan tenaga nuklir dengan menyelenggarakan peraturan, perizinan dan inspeksi. Dengan demikian, BAPETEN selaku instansi Pemerintah memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menjalankan perannya sebagai organisasi publik non profit.

Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Dalam era globalisasi, salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh instansi pemerintah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, kemampuan memegang teguh etika dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pelayanan BAPETEN yang bersih, akuntabel dan reliabel dalam menjalankan fungsi dan perannya secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola BAPETEN dengan baik. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Pada saat ini kesadaran konsumen/pengguna terhadap pentingnya nilai kualitas pelayanan yang diberikan BAPETEN semakin meningkat. Konsumen/pengguna semakin mampu untuk menilai baik tidaknya kualitas pelayanan, diantaranya dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima (*perception*) dengan pelayanan yang mereka harapkan (*expectation*). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen/pengguna dan pelaksanaan kualitas pelayanan secara menyeluruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAPETEN menjadi penting dilaksanakan, karena terkait dengan hak dan kewajiban konsumen maupun produsen pelayanan yang berimbang, *fair* dan sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

1.2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa salah satu kewajiban dari penyelenggara pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan timbul setelah seseorang mengalami pengalaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan yang berkualitas mampu membuat pelanggan puas dan berkeinginan untuk melanjutkan transaksi dengan perusahaan/instansi serta lebih dari itu, pelayanan yang berkualitas bahkan mampu membedakan suatu perusahaan/instansi dengan perusahaan/instansi lain.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pada dasarnya semua penerima layanan menginginkan pelayanan yang prima saat mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang baik, cepat dan handal, serta memberikan kepuasan merupakan suatu hal yang idamkan oleh para konsumen sebagai penerima pelayanan. Akan tetapi, setiap penerima layanan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pelayanan, baik terhadap biaya yang dikeluarkan maupun pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, BAPETEN memandang perlu melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerjanya. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengukur tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Dengan mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAPETEN, diharapkan dapat diperoleh gambaran penilaian terhadap indikator mutu pelayanan dan kinerja pelayanan BAPETEN. Dengan adanya kajian ini diharapkan akan diperoleh suatu rekomendasi penilaian penerapan indikator mutu pelayanan dan kinerja pelayanan bagi BAPETEN agar lebih berkomitmen terhadap pelayanan penyediaan layanan kepada masyarakat pengguna atau pengguna BAPETEN.

Selain itu, kajian ini merupakan implementasi dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1999 tentang pelayanan publik pasal 10 ayat 1 yaitu penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Pada ayat 2 disebutkan bahwa berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1, penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada bagian latar belakang serta identifikasi masalah, kajian ini berguna untuk menjawab pertanyaan:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan BAPETEN terkait proses pengawasan (perizinan, peraturan, dan inspeksi) terhadap pengguna BAPETEN Tahun 2015?
2. Dalam hal apa saja dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan maupun dikontrol dalam pelayanan proses pengawasan yang diberikan BAPETEN ?

1.4. Tujuan Kajian

Kajian ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

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

1.5. Manfaat Kajian

Kajian ini diharapkan memberi manfaat bagi BAPETEN untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna atau pengguna BAPETEN dengan indikator kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima oleh masyarakat pengguna .Selain

itu, kajian ini bermanfaat untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan BAPETEN kepada masyarakat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut (Rangkuti, 2006). Oleh sebab itu, jasa dapat dipandang sebagai suatu aktivitas disediakan satu pihak (perusahaan) yang tidak berwujud dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pihak lain (konsumen).

Menurut Philip Kotler (2000) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangibility*)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen. Contohnya pelayanan rumah sakit kepada pasien.

2. Tidak dapat dipisahkan (*insperability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan. Namun apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Bervariasi (*variability*)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. Tidak Tahan Lama (*perishability*)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.1.2. Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan

pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 juga disebutkan asas dari pelayanan publik, yaitu:

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan prinsip dari pelayanan publik adalah:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, serta parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.3. Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas

Definisi kualitas menurut Ternner & De Toro (1992) adalah suatu strategi bisnis mendasar yang mengupayakan untuk menghasilkan aneka barang (*goods*) dan jasa (*service*) yang

memuaskan para pelanggan baik internal maupun eksternal secara lengkap dengan berusaha memenuhi harapan-harapan mereka baik yang implisit maupun eksplisit. Sedangkan menurut Goetch dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Elemen-elemen dari kualitas adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- b. Kualitas mencakup produk/jasa, manusia, proses, dan lingkungan;
- c. Kualitas merupakan suatu kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas di masa mendatang).

Definisi Kualitas Jasa

Definisi kualitas jasa menurut Rangkuti (2006) adalah penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah:

1. Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri;
2. Kualitas pelayanan (proses), yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut.

Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan perusahaan menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.

Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas jasa mempunyai beberapa dimensi yang dipakai sebagai alat ukur kualitas kerjanya. Terdapat dua metode yang dirancang untuk mengenali kualitas jasa. Metode pertama adalah pendekatan pengembangan dimensi kualitas (*Quality Dimension Development Process*). Pendekatan ini mengharuskan penyedia jasa untuk menetapkan dimensi kualitas jasa yang ditawarkan. Metode yang kedua adalah pendekatan kejadian kritis (*Critical Incident Technique*), pendekatan ini mencakup keikutsertaan konsumen di dalam menentukan dimensi kualitas dari sebuah pelayanan sebagaimana yang diharapkan.

Menurut Rangkuti (2006) terdapat sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa, yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*)

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Kemampuan (*Competence*)
- d. Mudah diperoleh (*Access*)
- e. Keramahan (*Courtesy*)
- f. Komunikasi (*Communication*)
- g. Dapat dipercaya (*Credibility*)
- h. Keamanan (*Security*)
- i. Memahami pelanggan (*Understanding/knowning the costumer*)
- j. Bukti nyata yang kasat mata (*Tangibles*)

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan/instansi harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Model Kualitas Jasa

Model kualitas jasa yang dibuat oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang dapat menyebabkan kegagalan penyampaian jasa/layanan, yaitu:

1) Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*)

Gap ini berarti bahwa pihak manajemen mempersiapkan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi pelanggan, tidak adanya analisis permintaan, buruk atau malahan tidak adanya aliran informasi ke atas (*upward information*) dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen, dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.

2) Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*)

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain: tidak adanya standar kinerja yang jelas, kesalahan perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa, kekurangan sumber daya, dan situasi permintaan yang berlebihan.

3) Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*)

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Sejumlah penyebabnya antara lain: spesifikasi kualitas terlalu rumit atau kaku, para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan karenanya tidak terpenuhi, spesifikasi tidak sejalan dengan budaya korporat yang ada, manajemen operasi jasa yang buruk, kurang memadainya aktivitas internal marketing, serta teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi.

4) Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*)

Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya: perencanaan komunikasi pemasaran yang tidak terintegrasi dengan operasi jasa, kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan

operasi jasa, organisasi gagal memenuhi spesifikasi yang ditetapkannya, sementara kampanye komunikasi pemasaran sesuai dengan spesifikasi tersebut.

5) Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*servqual gap*)

Gap ini berarti berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini dapat menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas, dampak negatif terhadap citra korporat atau citra lokal, dan kehilangan pelanggan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda, atau bias juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa yang bersangkutan.

Servqual

Pada tahun 1985, Parasuraman mengembangkan instrumen Servqual untuk mengukur kualitas jasa yang diterima pelanggan berdasarkan model kualitas jasa yang diterima pelanggan berdasarkan model kualitas jasa (gap model). Metode Servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain metode ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Pengukuran kualitas jasa dalam metode Servqual didasarkan pada skala item-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*). Evaluasi kualitas jasa menggunakan metode Servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Pengukuran kepentingan tiap dimensi utama kualitas jasa menggunakan sum scale dimana responden diminta untuk memberikan presentase untuk kelima dimensi Servqual sehingga jumlah keseluruhan mencapai 100%. Tujuan utama pemberian bobot ini adalah untuk menghasilkan nilai kualitas jasa yang lebih akurat.

Meskipun Servqual hanya memiliki lima dimensi yang berbeda, namun kelima dimensi tersebut mencakup kesepuluh dimensi kualitas jasa yang telah dikemukakan sebelumnya.

Servqual didesain dan divalidasi untuk dapat digunakan dalam berbagai sektor jasa termasuk dalam pelayanan publik. Servqual memiliki banyak keunggulan, antara lain:

- a) Tingkat validitas dan reliabilitasnya tinggi
- b) Dapat digunakan di berbagai macam sektor jasa
- c) Memperlihatkan trend kualitas jasa melalui survei pelanggan secara periodik
- d) Memperlihatkan dimana dan seberapa apa gap yang terjadi antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggannya
- e) Mengidentifikasi aspek kualitas jasa yang perlu dilakukan perbaikan
- f) Memperlihatkan urutan prioritas perbaikan kualitas jasa
- g) Memperlihatkan dimensi kualitas jasa ataupun aspek pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan pada performa kualitas jasa perusahaan
- h) Memberikan acuan bagi perusahaan untuk membuat rencana program peningkatan kualitas jasa yang efektif dan efisien
- i) Dapat digunakan sebagai alat untuk membandingkan kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya secara global.

2.1.4. Kepuasan Pelayanan

Kualitas jasa sangat berhubungan dengan kepuasan dari penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Keputusan tersebut disebutkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Indeks kepuasan masyarakat (IKP) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan MENPAN Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004).

Sedangkan unsur indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14. Keamanan pelayanan, 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.

2.1.5. Hubungan Dimensi Terhadap Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Berikut ini adalah penjelasan hubungan keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithaml. et al. 1985 (Aviliani dan Wilfridus 1997 : 10) kehandalan (*reliability*) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan. Sedangkan Parasuraman, dkk. (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006 : 182) berpendapat kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Atribut – atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah (Parasuraman, 2005) dalam Ramdan (2008) :

1. Memberikan pelayanan sesuai janji;
2. Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan;
3. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya;
4. Memberikan pelayanan tepat waktu;
5. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan;

Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 (Lupiyoadi & Hamdani, 2006 : 182) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap/ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Atribut - atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Pasuraman, 2005) dalam Ramdan (2008) :

1. Memberikan pelayanan yang cepat.
2. Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen.
3. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Konsumen

Kotler (2001 : 617) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Sedangkan Parasuraman. Dkk. 1998 (Lupiyoadi & Hamdani, 2006 : 182) berpendapat *assurance* meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005) dalam Ramdan (2008):

- a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen;
- b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan;
- c. Karyawan yang sopan;
- d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen;

Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman , 2005) dalam Ramdan (2008):

- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen;
- b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

Hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan, maka bkepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumenterhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk, maka kepuasankonsumen juga akan semakin rendah.

Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Konsumen

Suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, sehingga aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, et al. 1985 (Aviliani dan Wilfridus, 1997: 10) wujud fisik (*tangible*) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan.

Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005) dalam Ramdan (2008):

- a. Peralatan yang modern
- b. Fasilitas yang menarik

Hubungan wujud fisik dengan kepuasan konsumen adalah wujud fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap wujud fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap wujud fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

2.2. Skema Alur Proses

Sebagai langkah awal pekerjaan Survei Kepuasan Proses Pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN, maka dilaksanakan kegiatan sebagai berikut :

1. Koordinasi antara BAPETEN dan Sekolah Tinggi Ilmu Statistik 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.

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.

2. Menyusun materi survei, jadwal, kuisisioner dan metode survei. Sebelumnya terlebih dulu dibuat kerangka alur pikir untuk melaksanakan kajian dan selanjutnya membuat/menyusun materi survei, jadwal, kuesioner dan metoda survei yang dibutuhkan untuk kajian. Survei pengumpulan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN dilakukan kepada pengguna yang mendapatkan pengawasan dengan jumlah sampel 350 instansi yang mewakili populasi seluruh instansi pengguna BAPETEN yang dilaksanakan di 5 Propinsi (Jakarta, Banten, Jawa Barat, Yogyakarta, dan Bangka Belitung). Adapun tata cara dan petunjuk pelaksanaan survei mengacu pada metode dan petunjuk survei yang sebelumnya sudah disiapkan, termasuk kuesioner. 350 instansi tersebut hanya untuk strata FRZR, karena untuk strata IBN akan dilakukan cacah lengkap terhadap 12 instansi IBN yang ada.
3. 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 dilakukan studi pendahuluan, selanjutnya ditentukan jumlah responden yang akan disurvei, sebaran lokasi, jenis layanan yang diterima, dan selanjutnya dilakukan survei pada objek dengan instrument utama berupa kuesioner.
4. Analisis Data Survei. Kegiatan ini dilaksanakan setelah semua data lapangan terhimpun, guna menampilkan :
 - Perbandingan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik.
 - Indeks Kepuasan Pengguna terhadap pengawasan BAPETEN.

BAB III

METODE KAJIAN

3.1. Ruang Lingkup Kajian

Kajian ini mengkaji tentang kepuasan proses pengawasan (perizinan, peraturan, dan inspeksi) BAPETEN dalam rangka peningkatan kualitas pengawasan. Lokasi kajian ini dilakukan di 5 propinsi meliputi Jakarta, Banten, Jawa Barat, Yogyakarta dan Bangka Belitung.

Kajian ini menggunakan data primer, yaitu data/informasi yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam kajian ini diperoleh melalui wawancara langsung kepada responden, yaitu orang-orang yang menerima proses pengawasan BAPETEN sebagai sampel. Adapun ruang lingkup kajian ini meliputi:

1. Studi literatur tentang kepuasan pengguna
2. Studi literatur tentang BAPETEN
3. Inventarisasi indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan
4. Menyusun materi survei, jadwal, sampling, kuesioner dan metode analisis;
5. Melaksanakan survei untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN kepada pengguna yang terpilih sebagai sampel
6. Analisis perbandingan antara persepsi harapan dan kenyataan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN
7. Analisis kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN
8. Menyusun indeks tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN
9. Menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Proses`Pengawasan BAPETEN

3.2. Jadwal dan Tahapan Pekerjaan

Adapun jangka waktu dari pekerjaan "Survei Kepuasan Proses Pengawasan (Perizinan, Peraturan, dan Inspeksi) BAPETEN" adalah selama 5 bulan dan akan dilaksanakan pada periode Juli – November 2015. Berikut ini merupakan jadwal tahapan pekerjaan:

Tabel 3.1. Jadwal dan Tahapan Pekerjaan

No	Tanggal	Uraian Kegiatan
1	25 - 26 Juni 2015	Penandatanganan MOU dan PKS
2	1 - 15 Juli 2015	Penyusunan Agenda Kerja dan Tim Pelaksana
3	1 - 15 Juli 2015	Rapat koordinasi penyusunan Unsur Penting
4	1 - 15 Juli 2015	Penyusunan Kerangka sampel/ pengambilan sampel
5	1 - 15 Juli 2015	Penyusunan Draf kuesioner
6	31 Juli 2015	Rapat koordinasi membahas kerangka sampel & draft
7	4 Agustus 2015	Pencetakan Kuesioner
8	5 Agustus 2015	Rapat internal persiapan uji coba kuesioner
9	7-10 Agustus 2015	Pelaksanaan uji coba kuesioner
10	10 - 13 Agustus 2015	Pengolahan hasil uji coba kuesioner
11	28 Agustus 2015	Rapat koordinasi hasil uji coba kuesioner , kuesioner
12	4 September - 2 Oktober	Pelaksanaan pencacahan ke lapangan
13	5 - 9 Oktober 2015	Entry data hasil pencacahan
14	15 - 22 Oktober 2015	Pengolahan data sampel, tabulasi dan penyusunan indek
15	23 Oktober 2015	Rapat koordinasi hasil survey, format penyusunan
16	26 Oktober - 3 November 2015	Analisis dan penyusunan laporan antara
17	4 November 2015	Pengiriman laporan antara via email
18	6 November 2015	Rapat koordinasi laporan antara
19	9 November 2015	Penyerahan laporan antara
20	9 - 18 November 2015	Penyusunan laporan akhir
21	18 November 2015	Pengiriman laporan akhir via email
22	20 November 2015	Rapat koordinasi laporan hasil
23	25 November 2015	Penyerahan laporan akhir kegiatan survei

3.3. Metode Pengumpulan Data

Prosedur Pengambilan Data

Kajian ini dilakukan di 5 (lima) propinsi yaitu Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, dan Banten. Penentuan kelima propinsi tersebut dengan menggunakan teknik sampling *probability proportional to size* yang artinya bahwa setiap unit terpilih sebagai sampel berdasarkan besar kecilnya ukuran dari variabel pembantunya (*size*) yang dalam hal ini variabel pembantunya adalah banyaknya instansi pengguna BAPETEN di masing-masing propinsinya. Semakin besar *size*-nya pada unit sampling (propinsi) maka peluang untuk terpilih sebagai sampel juga akan semakin besar. Sedangkan informasi mengenai persepsi terhadap kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi diperoleh melalui orang yang bertanggung jawab terhadap alat yang menggunakan tenaga nuklir.

Untuk mendapatkan responden sesuai dengan tujuan yang diinginkan maka survei dilakukan pada tanggal 4 September sampai dengan 2 Oktober tahun 2015. Survei itu sendiri dilaksanakan sekitar satu bulan di kelima propinsi yang menjadi tempat kajian.

Sumber Data

Data dalam kajian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari kegiatan survei kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi yang dilaksanakan di Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, dan Banten. Untuk mendapatkan data tersebut, dilakukan wawancara secara langsung terhadap orang yang bertanggung jawab terhadap alat yang menggunakan tenaga nuklir ataupun dengan cara *self enumeration* yaitu dengan meninggalkan kuesioner untuk diisi sendiri oleh responden pada setiap instansi di masing-masing propinsi. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam kajian ini adalah data mengenai nama-nama instansi pengguna BAPETEN yang diperoleh dari BAPETEN.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari kuesioner ini maka dilakukan kajian pendahuluan (*pilot study*) kepada 30 instansi secara *Convenience Sampling* di wilayah DKI Jakarta yaitu Jakarta Timur, Jakarta Selatan dan Jakarta Pusat serta Depok pada tanggal 7 sampai dengan 10 Agustus 2015. Dari hasil kajian pendahuluan ini didapatkan *item-item* pernyataan yang dapat mengukur kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi target dalam survei ini adalah seluruh instansi pengguna BAPETEN, baik instansi pengguna yang bergerak di bidang kesehatan, industri maupun kajian. Kemudian seluruh pengguna tersebut dibagi menjadi dua sub populasi (strata) yaitu FRZR dan IBN. Untuk strata FRZR meliputi seluruh propinsi yang ada di Indonesia sedangkan strata IBN hanya ada di Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, dan Banten.

Sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* 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. Sub-sub populasi (strata) tersebut adalah strata FRZR dan strata IBN. Untuk strata FRZR, pengambilan sampelnya

dilakukan dengan metode *two stage sampling with probability proportional to size in first stage*, dimana pada tahap pertama dipilih sampel propinsi dengan cara *probability proportional to size-with replacement* (PPS-WR) dimana *size* yang digunakan adalah banyaknya instansi pengguna BAPETEN di masing-masing propinsi. Selanjutnya pada tahap kedua dipilih instansi pengguna BAPETEN dengan menggunakan *simple random sampling-without replacement* (SRS-WOR) yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dari propinsi yang sudah terpilih pada tahap pertama dengan menggunakan bantuan tabel angka random (TAR). Sedangkan pada strata IBN, dilakukan secara sensus yaitu dengan mendata seluruh instansi yang menjadi populasinya.

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel untuk strata FRZR yang akan diambil dalam survei ini dikembangkan oleh Kish (1965) dalam Asra dan Prasetyo (2015) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{e^2} deff$$

dimana:

n = jumlah sampel minimal

$Z_{\alpha/2}^2$ = nilai yang diambil dari tabel distribusi normal ($\alpha = 0,05$)

p = peluang kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi (*diasumsikan p = 0,5*)

q = 1 - p

e = persentase kesalahan yang masih bisa ditoleransi (*margin of error = 0,075*)

deff = *design effect* yaitu rasio antara varians suatu penduga terhadap varians penduga lain yang dalam hal ini adalah penduga *simple random sampling*. Nilai *deff* yang digunakan dalam survei ini adalah sebesar 2.

Setelah dilakukan penghitungan diperoleh bahwa jumlah sampel minimum yang harus dipenuhi adalah sebanyak 301 instansi pengguna BAPETEN. Namun untuk menjaga dari kemungkinan *non-response* yang besar, maka ukuran sampel diperbanyak menjadi 350 atau penambahan sekitar 16 persen dari sampel awal. Selanjutnya dari sebanyak 350 sampel tersebut dialokasikan ke setiap strata di seluruh propinsi sehingga sampelnya adalah seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2. Alokasi sampel terpilih dalam survei kepuasan proses pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015

Propinsi	Strata			
	FRZR		IBN	
	Populasi Instansi	Sampel Instansi	Populasi Instansi	Sampel Instansi
Kepulauan Bangka Belitung	26	10	1	1
DKI Jakarta	556	100	1	1
Jawa Barat	743	160	1	1
D.I. Yogyakarta	98	20	1	1
Banten	239	60	8	8
Total	1662	350	12	12

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini antara lain:

1. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan orang yang bertanggung jawab terhadap alat yang menggunakan tenaga nuklir di setiap instansi pada masing-masing propinsi.
2. Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan studi kepustakaan dengan membaca beberapa acuan pustaka mengenai kualitas pelayanan serta buku, arsip dan dokumen–dokumen yang terkait dan relevan dengan kajian.

3.4. Metode Analisis

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) dengan metode yang ditetapkan MENPAN nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004.

Nilai IKP dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pengawasan. Dalam penghitungan indeks kepuasan pengguna terhadap setiap unsur pengawasan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama, dan memenuhi rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Nilai IKP diperoleh dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKP} = \frac{\text{Jumlah Total skor dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total sampel}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Indeks Kepuasan Pengguna adalah bagian utama dari hasil kajian ini dan dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun –tahun mendatang. Tanpa adanya indeks kepuasan pengguna BAPETEN dapat menentukan target ataupun mengukur peningkatan kepuasan pengguna baik bersifat *continue* ataupun untuk periode tertentu di masa datang.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martina dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai analisis kuadran. IPA telah dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

Grafik IPA dalam bentuk Diagram Cartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan konsumen seluruh atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan (harapan) seluruh atribut. Grafik IPA digunakan untuk membagi atribut tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN ke dalam empat kuadran, yaitu:

A. Prioritas Utama (Kuadran I / *High Importance&Low Performance*)

Kuadran I menunjukkan tingkat kepentingan (harapan) konsumen tinggi, tetapi kinerja karyawan/staf masih rendah. Dengan demikian, kinerja karyawan/staf untuk semua atribut yang

termasuk dalam kuadran I harus ditingkatkan. Hal ini dilakukan dengan cara terus menerus mendorong karyawan agar meningkatkan kinerja karyawannya dan menjadikannya sebagai prioritas utama.

B. Pertahankan Prestasi (Kuadran II/ *High Importance&High Performance*)

Kuadran II menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Tingkat kepentingan (harapan) konsumen tinggi dan kinerja karyawan/staf telah sesuai dengan harapan konsumen. Dengan demikian, semua atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan dan dikelola dengan baik, karena atribut ini merupakan produk yang unggul dimata pelanggan.

C. Prioritas Rendah (Kuadran III/ *Low Importance&Low Performance*)

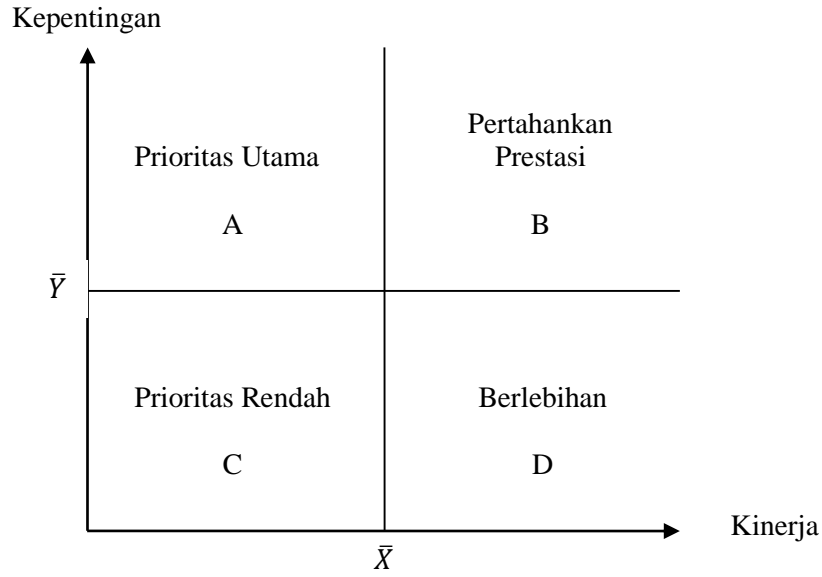
Kuadran III menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kenyataanya dilaksanakan biasa saja (kurang istimewa) oleh BAPETEN. Tingkat kepentingan (harapan) rendah rendah dan tingkat kinerja karyawan BAPETEN juga rendah. Semua atribut yang termasuk dalam kuadran ini tidak dinilai terlalu penting oleh pelanggan dan kinerja karyawan juga dinilai biasa saja. Instansi belum merasa terlalu perlu mengalokasikan biaya/investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah).

D. Berlebihan (Kuadran IV/ *Low Importance&High Performance*)

Kuadran IV menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi pelaksanaanya berlebihan oleh BAPETEN. Tingkat kepentingan (harapan) konsumen rendah, tetapi kinerja karyawan melebihi harapan pelanggan, sehingga dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karyawan/staf sebaiknya bersikap proporsional dan tidak berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisis
2. Melakukan survei melalui penyebaran kuesioner
3. Menghitung rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan
4. Membuat grafik IPA
5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.



Gambar 3.1. Grafik IPA

Analisis Gap Antara Harapan Dengan Kenyataan

Analisis Gap dilakukan dengan cara menghitung selisih antara rata-rata tertimbang dari nilai tingkat kepuasan yang diharapkan dengan nilai tingkat kepuasan yang dirasakan saat ini. Penghitungan analisis gap ini dilakukan untuk setiap elemen yang terdapat pada perizinan, peraturan dan inspeksi

Berdasarkan hasil analisis ini dapat diketahui aspek apa saja yang tingkat kepuasan pengguna tinggi serta aspek apa yang masih kurang. Dengan demikian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja BAPETEN dalam memberikan pengawasan kepada pengguna.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan survei yang dirancang dan dilaksanakan untuk mengetahui keabsahan instrumen (kuesioner) yang akan digunakan pada Survei Kepuasan Proses Pengawasan (Perizinan, Peraturan Dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015. Kuesioner yang digunakan terbagi menjadi beberapa blok pertanyaan dengan blok pertanyaan mengenai persepsi kepuasan pengguna BAPETEN untuk pengawasan perizinan di Blok IV, peraturan di Blok V dan inspeksi di Blok VI.

4.1.1. Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran Variabel

Data hasil studi pendahuluan primer dalam kajian ini dikumpulkan melalui wawancara langsung kepada responden. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang dirancang dengan menerapkan Kep. Menpan No 25 Tahun 2004 dan beberapa *point* penting yang telah dikemukakan pihak BAPETEN. Nilai isian dalam kuesioner merupakan skala persepsi pengguna BAPETEN yang berupa skala likert dengan interval 0-100.

4.1.2. Pengujian Instrumen Kajian

4.1.2.1. Uji Reliabilitas

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 ukuran Cronbach's alpha α , dengan rumusan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

dengan :

α : koefisien reliabilitas alpha

k : jumlah item

S^2_j : varians responden untuk item pertanyaan ke- j

S^2_x : jumlah varians skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000: 312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Tingkatan Reliabilitas

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

Pengujian reliabilitas kuesioner pada Survei Kepuasan Proses Pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015 akan dibagi menjadi 3 pengujian meliputi masing-masing fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga blok item pernyataan disajikan pada tabel 4.2:

Tabel 4.2. Hasil pengujian reliabilitas kuesioner

Blok Pertanyaan	Penilaian Jenis Fungsi	Nilai Cronbach's alpha	Kriteria	Total item pertanyaan
Blok IV	Perizinan	0,936	Baik	14
Blok V	Peraturan	0,858	Baik	13
Blok VI	Inspeksi	0,967	Baik	14

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

4.1.2.2. Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen/kuesioner (Arikunto, 2002). 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:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \left\{ \frac{\sum x}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y}{N} \right\}}{\sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}}$$

dengan:

r_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum x$: Jumlah skor item

$\sum y$: Jumlah skor total

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor total

Nilai penghitungan korelasi tersebut kemudian diuji dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi dengan skor faktor

H_1 : skor butir pertanyaan berkorelasi dengan skor faktor

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

Pengujian validitas kuesioner pada Survei Kepuasan Proses Pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015 akan dibagi menjadi 3 pengujian meliputi masing-masing fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga blok item pernyataan disajikan pada tabel 4.3, 4.4, dan 4.5.

Tabel 4.3. Hasil uji validitas Blok IV

Item	r_{xy}	p-value	Item	r_{xy}	p-value
B4R1	0.744	0.000	B4R8	0.796	0.000
B4R2	0.595	0.000	B4R9	0.356	0.058
B4R3	0.853	0.000	B4R10	0.308	0.104
B4R4	0.748	0.000	B4R11	0.329	0.082
B4R5	0.814	0.000	B4R12	0.827	0.000
B4R6	0.720	0.000	B4R13	0.785	0.000
B4R7	0.759	0.000	B4R14	0.791	0.000

Tabel 4.4. Hasil uji validitas Blok V

Item	r_{xy}	p-value	Item	r_{xy}	p-value
B5R1	0.762	0.000	B5R8	0.814	0.000
B5R2	0.832	0.000	B5R9	0.828	0.000
B5R3	0.764	0.000	B5R10	0.838	0.000
B5R4	0.824	0.000	B5R11	0.063	0.743
B5R5	0.694	0.000	B5R12	0.855	0.000
B5R6	0.84	0.000	B5R13	0.692	0.000
B5R7	0.791	0.000			

Tabel 4.5. Hasil uji validitas Blok VI

Item	r_{xy}	p-value	Item	r_{xy}	p-value
B6R1	0.834	0.000	B6R8	0.872	0.000
B6R2	0.333	0.078	B6R9	0.924	0.000
B6R3	0.926	0.000	B6R10	0.761	0.000
B6R4	0.863	0.000	B6R11	0.889	0.000
B6R5	0.906	0.000	B6R12	0.883	0.000
B6R6	0.888	0.000	B6R13	0.897	0.000
B6R7	0.817	0.000	B6R14	0.769	0.000

Berdasarkan hasil pengujian tersebut untuk item pertanyaan pada:

- Blok IV, diketahui bahwa untuk alpha : 10 % terdapat 1 item yang tidak valid yaitu item pertanyaan 10.
- Blok V, diketahui bahwa untuk alpha : 5 % semua item dinyatakan valid.
- Blok VI, diketahui bahwa untuk alpha : 5 % terdapat 1 item yang tidak valid yaitu item pertanyaan 2.

Ketidakvalidan item pertanyaan tersebut menyatakan item tidak mampu mengukur dimensi yang ingin diketahui sehingga memerlukan penanganan item dengan melakukan perubahan redaksi item pertanyaan. Sehingga, dengan alasan mempertahankan dimensi yang akan diukur, penanganan yang dilakukan adalah mengubah redaksi item-item tersebut dalam kuesioner final. Ketidakvalidan item pertanyaan 10 di Blok IV diatasi dengan mengaitkan kewajiban biaya berdasarkan resiko dan manfaat yang diperoleh sedangkan ketidakvalidan item pertanyaan 2 di Blok VI diatasi dengan merevisi pertanyaan menjadi “Kesesuaian frekuensi inspeksi sesuai dengan resiko radiologik, dimana pilihannya adalah tidak sesuai sampai dengan sangat sesuai”.

4.2. Hasil Penelitian Lapangan

Survei lapangan dilakukan untuk mengkaji kepuasan pengguna terhadap proses pengawasan (perizinan, peraturan, dan inspeksi) BAPETEN dalam rangka peningkatan kualitas pengawasan yang diberikan oleh BAPETEN kepada pengguna BAPETEN. Kegiatan pencacahan lapangan dilaksanakan di 5 propinsi yaitu: Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, dan Banten.

Penentuan kelima propinsi tersebut dengan menggunakan teknik sampling *probability proportional to size* yang artinya bahwa setiap unit terpilih sebagai sampel berdasarkan besar kecilnya ukuran dari variabel pembantunya (*size*) yang dalam hal ini variabel pembantunya adalah banyaknya instansi pengguna BAPETEN di masing-masing propinsinya. Semakin besar *size*-nya pada unit sampling (propinsi) maka peluang untuk terpilih sebagai sampel juga akan semakin besar. Sedangkan informasi mengenai persepsi terhadap kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi diperoleh melalui personil meliputi PPR/radiographer, direktur, wakil direktur, kepala cabang, HSE engineer, bagian administrasi/bagian umum dan keuangan, operator radiologi.

Data dalam kajian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari kegiatan survei lapangan kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) BAPETEN dari setiap instansi yang dilaksanakan di Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, dan Banten. Untuk mendapatkan data tersebut, dilakukan wawancara secara langsung terhadap personil tersebut di atas ataupun dengan cara *self enumeration* yaitu dengan cara kuesioner diisi sendiri oleh responden pada setiap instansi di masing-masing propinsi. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam kajian ini adalah data mengenai nama-nama instansi pengguna BAPETEN yang diperoleh dari BAPETEN.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari kuesioner ini maka dilakukan penelitian pendahuluan (*pilot study*) kepada 30 instansi secara *Convenience Sampling* di wilayah DKI Jakarta yaitu Jakarta Timur, Jakarta Selatan dan Jakarta Pusat serta Depok pada tanggal 7 sampai dengan 10 Agustus 2015. Dari hasil penelitian pendahuluan ini didapatkan *item-item* pernyataan yang dapat mengukur kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi.

Populasi target dalam survei ini adalah seluruh instansi pengguna BAPETEN, baik instansi pengguna yang bergerak di bidang kesehatan, industri maupun penelitian yang kemudian seluruh pengguna tersebut dibagi menjadi dua sub populasi (strata) yaitu FRZR dan IBN. Untuk strata FRZR meliputi seluruh propinsi yang ada di Indonesia sedangkan strata IBN hanya ada di Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, dan Banten.

Selanjutnya metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah dengan teknik *probability sampling* 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. Sub-sub populasi (strata) tersebut adalah strata FRZR dan strata IBN. Untuk strata FRZR, pengambilan sampelnya dilakukan dengan metode *two stage sampling with probability proportional to size in first stage*, dimana pada tahap pertama dipilih sampel propinsi dengan cara *probability proportional to size-with replacement* (PPS-WR) dimana *size* yang digunakan adalah banyaknya instansi pengguna BAPETEN di masing-masing propinsi. Selanjutnya pada tahap kedua dipilih instansi pengguna BAPETEN dengan menggunakan *simple random sampling-without replacement* (SRS-WOR) yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dari propinsi yang sudah terpilih pada tahap pertama dengan menggunakan bantuan tabel angka

random (TAR). Sedangkan pada strata IBN, karena jumlahnya hanya ada 12, maka dilakukan secara sensus yaitu dengan mendata seluruh instansi yang menjadi populasinya.

Selanjutnya dilakukan penghitungan ukuran sampel dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Kish (1965) dalam Asra dan Prasetyo (2015) maka diperoleh jumlah sampel minimum yang harus dipenuhi adalah sebanyak 301 instansi pengguna BAPETEN. Namun untuk menjaga dari kemungkinan *non-response* yang besar, maka ukuran sampel diperbanyak menjadi 350 atau penambahan sekitar 16 persen dari sampel awal. Selanjutnya dari sebanyak 350 sampel tersebut dialokasikan ke setiap strata di seluruh propinsi sehingga sampelnya adalah seperti terlihat pada tabel 4.6.

Dari hasil pelaksanaan lapangan, sebagian besar kuesioner diperoleh melalui wawancara langsung dan hanya 10 kuesioner melalui *self enumeration*. Alasan *self enumeration* dikarenakan adanya kesibukan di instansi pada saat dikunjungi atau juga karena personil yang bertanggung jawab terhadap alat tidak berada di tempat. Namun petugas pengumpul data memberi catatan untuk segera mengirim kuesioner yang telah terisi melalui e-mail atau fax.

Tabel 4.6. Alokasi sampel terpilih dalam survei kepuasan proses pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015

Propinsi	Strata			
	FRZR		IBN	
	Populasi Instansi	Sampel Instansi	Populasi Instansi	Sampel Instansi
Kepulauan Bangka Belitung	26	10	1	1
DKI Jakarta	556	100	1	1
Jawa Barat	743	160	1	1
D.I. Yogyakarta	98	20	1	1
Banten	239	60	8	8
Total	1662	350	12	12

Realisasi dari sampel terpilih selama periode pengumpulan data terjadi peningkatan pada strata FRZR yaitu dari 350 instansi menjadi 362 instansi atau meningkat sebanyak 3,4 persen. Kenaikan tersebut terjadi awalnya untuk menghindari hasil non respon ketika ada beberapa kuesioner yang ditinggal di responden (tidak dapat di data langsung), namun kuesioner tersebut setelah diisi hasilnya dikirimkan kembali setelah diisi melewati pengiriman pos, e-mail, maupun

dikirim melalui fax. Sedangkan untuk strata IBN terjadi penurunan jumlah instansi yang berhasil dikumpulkan yaitu sebanyak satu instansi yang berada di propinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pengurangan pada strata IBN dikarenakan instansi yang berkaitan sudah tidak beroperasi, instansi tersebut mengalami kebakaran menurut petugas pencacah yang bertugas di sana.

Tabel 4.7. Realisasi sampel terpilih dalam survei kepuasan proses pengawasan (Perizinan, Peraturan dan Inspeksi) BAPETEN Tahun 2015

Propinsi	Strata			
	FRZR		IBN	
	Target sampel	Realisasi	Target sampel	Realisasi
Kepulauan Bangka Belitung	10	12	1	0
DKI Jakarta	100	102	1	1
Jawa Barat	160	166	1	1
D.I. Yogyakarta	20	20	1	1
Banten	60	62	8	8
Total	350	362	12	11

Indeks kepuasan pengguna merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas persepsi pengguna dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, dilakukan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari analisis kuadran dan analisis GAP (analisis kesenjangan) yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas produk / jasa.

4.2.1. Penghitungan Indek Kepuasan Pengguna (IKP) BAPETEN dengan metode yang ditetapkan MENPAN nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004

Nilai IKP dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pengawasan. Dalam penghitungan indeks kepuasan pengguna terhadap setiap unsur pengawasan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama, dan memenuhi rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Untuk unsur pengawasan perizinan dan inspeksi masing-masing memiliki 14 unsur, maka nilai penimbang yang digunakan untuk unsur tersebut adalah $\frac{1}{14} = 0.071$. Sementara unsur pengawasan peraturan terdiri dari 1 unsur, maka nilai penimbang yang digunakan untuk unsur tersebut adalah $\frac{1}{13} = 0.077$.

Nilai IKP diperoleh dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKP} = \frac{\text{Jumlah Total skor dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total sampel}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Berikut kategori nilai indek kepuasan pengguna hasil penghitungan di atas berdasarkan ketetapan MENPAN nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004.

Tabel 4.8. Nilai persepsi, interval IKP, Interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
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

Dari penghitungan nilai IKP di atas, maka diperoleh indeks kepuasan pengguna / pengguna BAPETEN sebagai berikut:

Tabel 4.9. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) BAPETEN, FRZR dan IBN

Strata	IKP
(1)	(2)
BAPETEN	75,16
FRZR	75,08
IBN	78,05

Nilai indeks kepuasan pengguna BAPETEN secara total ada pada nilai 75,16. Sementara jika di lihat untuk masing – masing strata FRZR dan IBN, diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna FRZR sebesar 75,08 dan nilai indeks kepuasan pengguna IBN 78,05. Dilihat dari tabel 2.2 nilai indeks kepuasan pengguna IBN lebih tinggi dari indeks kepuasan FRZR maupun indeks kepuasan pengguna BAPETEN secara total. Hal ini menunjukkan secara umum pengguna IBN memiliki indeks kepuasan lebih baik.

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh MENPAN nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 nilai indeks kepuasan pengguna secara total BAPETEN dengan nilai 75,16, termasuk ke dalam mutu pengawasan B yakni BAPETEN secara umum telah mempunyai kinerja pengawasan yang baik menurut persepsi pengguna. Jika dilihat dari nilai persepsinya termasuk dalam nilai persepsi 3. Begitu juga dengan nilai indek kepuasan pengguna FRZR dan pengguna IBN termasuk dalam kategori dengan mutu pengawasan B, yakni dengan kinerja pengawasan baik. Artinya, menurut persepsi para pengguna baik strata FRZR maupun IBN keduanya secara umum telah menunjukkan kinerja pengawasan yang baik. Jika dilihat dari nilai persepsinya termasuk dalam nilai persepsi 3.

Sementara jika ditinjau per unsur pengawasan, nilai indeks kepuasan pengguna baik secara total BAPETEN, FRZR dan IBN diperoleh pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10. Indeks kepuasan pengguna (IKP) berdasarkan proses pengawasan dari BAPETEN, FRZR dan IBN

Proses Pengawasan	BAPETEN	FRZR	IBN
(1)	(2)	(3)	(4)
Perizinan	75,25	75,18	77,46
Peraturan	74,93	74,94	75,10
Inspeksi	75,28	75,10	81,61

Tabel 4.10 menunjukkan, nilai indeks kepuasan pengguna BAPETEN terhadap unsur pengawasan perizinan sebesar 75,25. Sementara untuk nilai indeks kepuasan pengguna BAPETEN terhadap unsur pengawasan peraturan sebesar 74,93 dan unsur pengawasan inspeksi sebesar 75,28. Ditinjau dari setiap unsur pengawasannya, nilai indeks kepuasan pengguna secara umum terhadap BAPETEN masih dalam kategori kinerja pengawasan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pengawasan baik dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan BAPETEN telah menunjukkan kinerja yang baik.

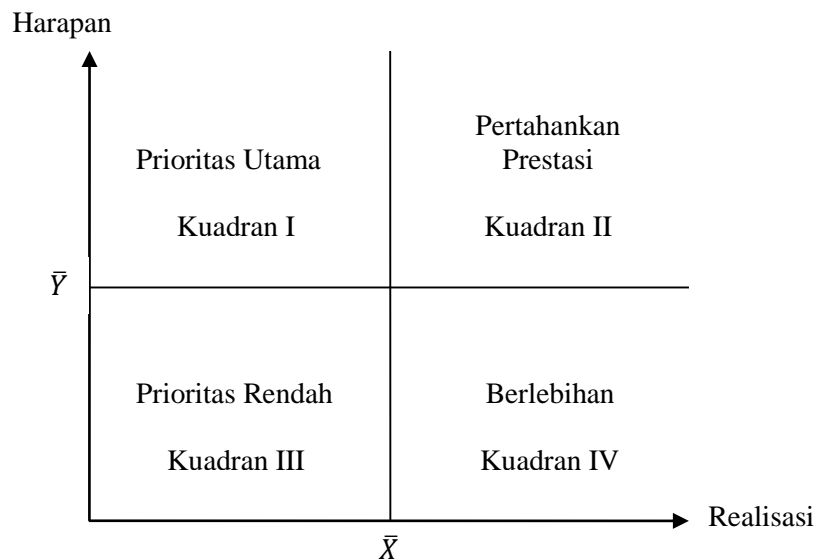
Nilai indeks kepuasan pengguna FRZR terhadap unsur pengawasan perizinan sebesar 75,18. Sementara untuk nilai indeks kepuasan pengguna / pengguna FRZR terhadap unsur pengawasan peraturan sebesar 74,94 dan unsur pengawasan inspeksi sebesar 75,10. Ketiga nilai indeks kepuasan pengguna FRZR secara umum lebih rendah dari indeks kepuasan secara umum terhadap BAPETEN. Namun ditinjau dari setiap unsur pengawasannya, nilai indeks kepuasan pengguna FRZR masih dalam kategori kinerja pengawasan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pengawasan baik dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan bagian FRZR telah menunjukkan kinerja yang baik.

Nilai indeks kepuasan pengguna IBN terhadap unsur pengawasan perizinan sebesar 77,46. Sementara untuk nilai indeks kepuasan pengguna IBN terhadap unsur pengawasan peraturan sebesar 75,10 dan unsur pengawasan inspeksi sebesar 81,61. Ketiga nilai indeks kepuasan pengguna IBN lebih besar baik dari indeks kepuasan secara umum terhadap BAPETEN maupun dari nilai indeks kepuasan pengguna FRZR. Nilai indeks kepuasan pengguna IBN termasuk dalam kategori kinerja pengawasan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pengawasan baik dari perizinan, peraturan

dan inspeksi yang diberikan bagian IBN telah menunjukkan kinerja yang baik bahkan lebih baik di banding FRZR.

4.2.2. Analisis Kuadran

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikenal pula sebagai analisis kuadran dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui respon pengguna terhadap dimensi yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi tersebut. Analisis kuadran dalam kajian ini dilakukan dengan melihat hubungan antara persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting dengan persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting. Hal ini dilakukan untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas unsur-unsur penting agar dapat meningkatkan kinerja BAPETEN secara keseluruhan. Hasil analisis kuadran dapat menampilkan informasi berkaitan dengan unsur-unsur pengawasan yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan unsur-unsur pengawasan yang menurut pengguna perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.



Gambar 4.1 Analisis Kuadran

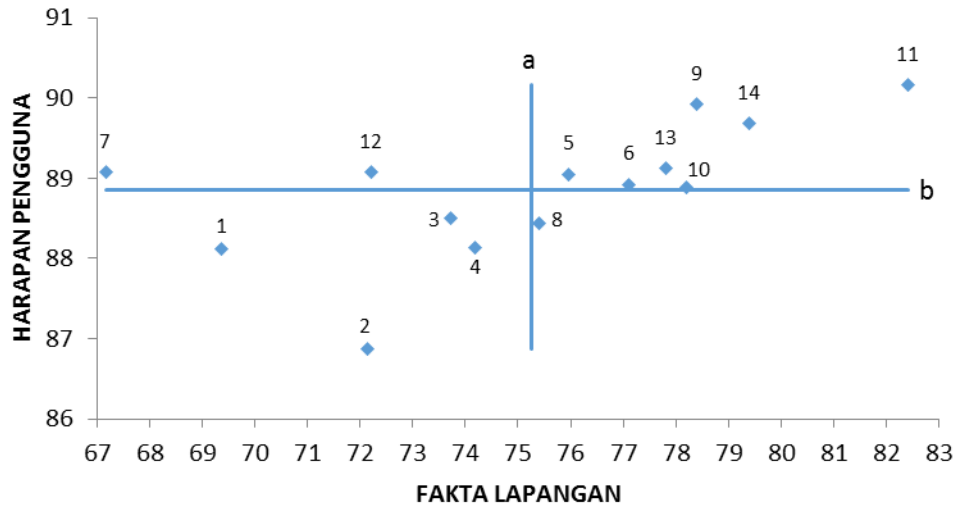
Berdasarkan diagram kartesius pada gambar diatas dapat diketahui posisi masing-masing dimensi yang terdapat dalam kuadran I, II, III, dan IV.

1. Kuadran I, menunjukkan unsur-unsur penting yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk unsur-unsur pengawasan yang dianggap sangat penting, tetapi BAPETEN belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pengguna

2. Kuadran II menunjukkan unsur-unsur penting yang telah berhasil dilaksanakan oleh BAPETEN. Oleh karena itu unsur-unsur penting yang masuk dalam kuadran ini harus selalu dipertahankan oleh BAPETEN karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran III menunjukkan beberapa unsur-unsur penting yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna proses pengawasan BAPETEN dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran IV menunjukkan dimensi yang mempengaruhi pengguna kurang penting, akan tetapi pelaksanaan yang diberikan oleh pihak BAPETEN memuaskan. Dengan kata lain unsur-unsur penting yang masuk dalam kuadran ini dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

4.2.2.1. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan BAPETEN

Hasil analisis kuadran pada gambar 4.5 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan BAPETEN adalah sebesar 75.25 sedangkan rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan BAPETEN adalah sebesar 88.85. Unsur penting pada proses pengawasan perizinan BAPETEN yang berada di kuadran I adalah unsur penting No. 7 Kecepatan perizinan dan No. 12 Ketepatan jadwal perizinan. Unsur-unsur penting yang berada di kuadran I ini merupakan unsur-unsur penting yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna. Unsur penting lain pada proses pengawasan perizinan BAPETEN yang juga boleh ditingkatkan walaupun prioritasnya lebih rendah adalah yang berada di kuadran III yaitu unsur penting No. 1 Prosedur perizinan, No. 2 Persyaratan perizinan, No. 3 Kejelasan petugas perizinan, dan No. 4 Kedisiplinan petugas perizinan. Kinerja BAPETEN memang masih rendah terkait unsur penting yang berada di kuadran III ini namun harapan pengguna juga tidak terlalu tinggi.



Gambar 4.2. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan BAPETEN

Keterangan:

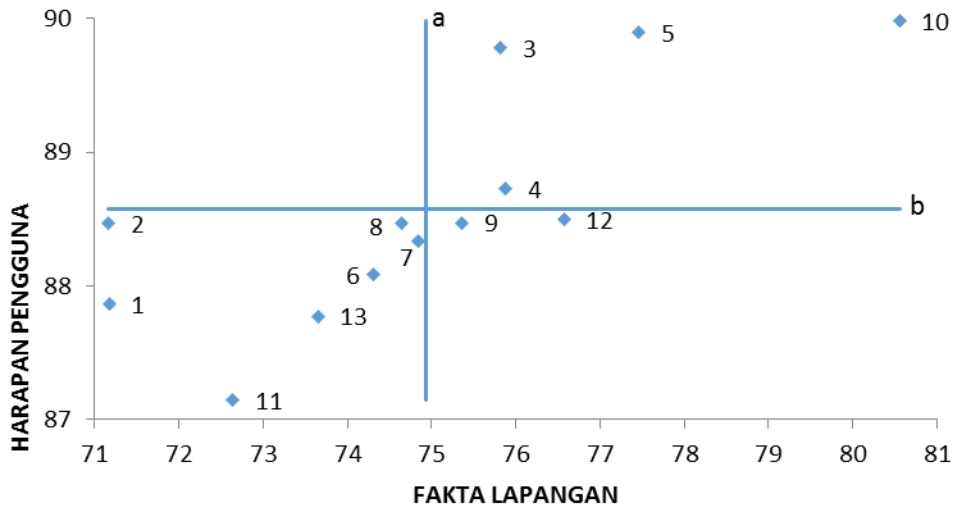
- a. Nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan BAPETEN
 - b. Nilai rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses perizinan pengawasan BAPETEN
1. Prosedur perizinan
 2. Persyaratan perizinan
 3. Kejelasan petugas perizinan
 4. Kedisiplinan petugas perizinan
 5. Tanggung jawab petugas perizinan
 6. Kemampuan petugas perizinan
 7. Kecepatan perizinan
 8. Keadilan mendapatkan perizinan
 9. Kesopanan dan keramahan petugas perizinan
 10. Kewajaran biaya perizinan
 11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
 12. Ketepatan jadwal perizinan
 13. Kenyamanan lingkungan perizinan
 14. Keamanan proses perizinan

Secara umum kinerja BAPETEN pada proses pengawasan perizinan sudah sangat baik. Mayoritas unsur penting pada proses pengawasan perizinan BAPETEN sudah berada pada kuadran II dimana kinerja BAPETEN di sini sudah baik sehingga harus dipertahankan. 7 unsur penting pada proses pengawasan perizinan BAPETEN yang sudah berada pada kuadran II adalah unsur penting No. 5 Tanggung jawab petugas, No. 6 Kemampuan petugas, No. 9 Kesopanan dan keramahan petugas, No. 10 Kewajaran biaya, No. 11 Kesesuaian biaya, No. 13 Kenyamanan

lingkungan, dan No. 14 Keamanan proses perizinan. Ada 1 unsur penting pada proses pengawasan perizinan yang berada pada kuadran IV yaitu unsur penting No. 8 Keadilan mendapat perizinan. Unsur penting pada proses perizinan yang berada pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerja BAPETEN melebihi harapan pengguna. Dalam hal ini, BAPETEN dianggap berlebihan dalam memberikan pengawasan kepada pengguna.

4.2.2.2. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan BAPETEN

Hasil analisis kuadran pada gambar 4.3 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN adalah sebesar 74.93 sedangkan rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN adalah sebesar 88.58. Secara umum kinerja BAPETEN pada proses pengawasan peraturan sudah baik. Unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN yang sudah berada pada kuadran II ada 4 yaitu unsur penting No. 3 Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN, No. 4 Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya, No. 5 Kejelasan isi peraturan BAPETEN, dan No. 10 Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna. Kinerja BAPETEN terkait dengan keempat unsur penting di kuadran II tersebut di sini sudah baik sehingga harus dipertahankan. Ada 2 unsur penting pada proses peraturan yang berada pada kuadran IV yaitu unsur penting No. 9 Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna dan No. 12 Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN. 2 unsur penting pada proses peraturan yang berada pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengguna tetapi kinerja BAPETEN melebihi harapan pengguna. Dalam hal ini, BAPETEN dianggap berlebihan dalam memberikan pengawasan kepada pengguna.



Gambar 4.3. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan BAPETEN

Keterangan:

- a. Nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN
- b. Nilai rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN
1. Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan
2. Kefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit
3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN
4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya
5. Kejelasan isi peraturan BAPETEN
6. Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan
7. Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia
8. Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia
9. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna
10. Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna
11. Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna
12. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN
13. Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi

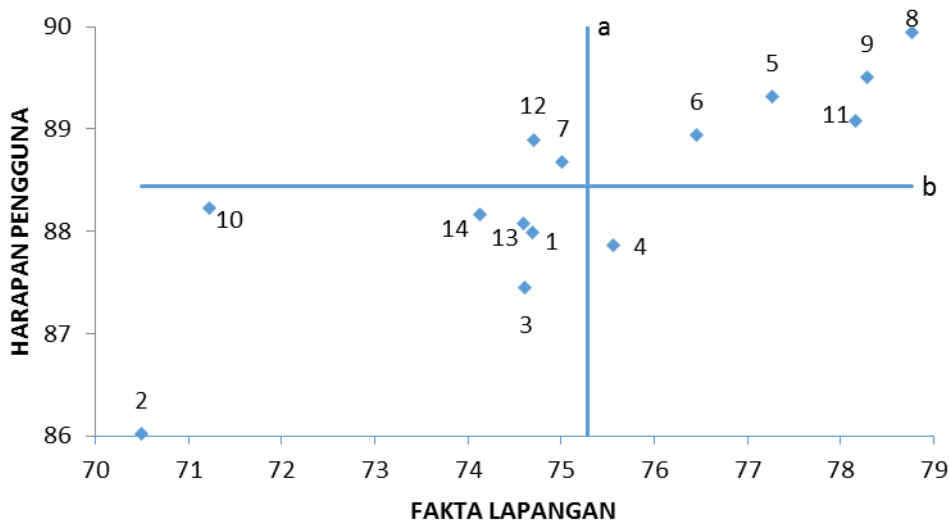
Tidak ada unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN yang berada di kuadran I sehingga tidak ada unsur penting yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan

karena kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna. Mayoritas unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN boleh diperbaiki walaupun dengan prioritas rendah yaitu yang berada di kuadran III. 7 unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN yang berada di kuadran III adalah unsur penting No. 1 Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan, No. 2 Kefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, No. 6 Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan, No. 7 Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia, No. 8 Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia, No. 11 Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna dan No. 13 Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi. Kinerja BAPETEN memang masih rendah terkait unsur penting yang berada di kuadran III ini namun harapan pengguna juga tidak terlalu tinggi.

4.2.2.3. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi BAPETEN

Hasil analisis kuadran pada gambar 4.4 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN adalah sebesar 75.28 sedangkan rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN adalah sebesar 88.44. Secara umum kinerja BAPETEN pada proses pengawasan inspeksi sudah baik tetapi masih banyak unsur penting yang kinerjanya harus ditingkatkan baik yang prioritasnya tinggi maupun rendah. Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN yang berada di kuadran I adalah unsur penting No. 7 Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) dan No. 12 Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yg ditetapkan. Unsur-unsur penting yang berada di kuadran I ini merupakan unsur-unsur penting yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna. Ada 6 unsur penting lain pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN yang juga perlu ditingkatkan walaupun prioritasnya lebih rendah adalah yang berada di kuadran III yaitu unsur penting No. 1 Kesesuaian substansi laporan hasil inspeksi dengan peraturan, No. 2 Frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat, No. 3 Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur, No. 10 Pembinaan inspektur kepada pengguna, No. 13 Waktu inspeksi pada setiap fasilitas, dan No. 14 Keterlibatan manajemen fasilitas dalam inspeksi. Kinerja BAPETEN memang masih rendah terkait unsur penting yang

berada di kuadran III ini namun harapan pengguna juga tidak terlalu tinggi sehingga prioritasnya rendah untuk ditingkatkan



Gambar 4.4. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi BAPETEN

Keterangan:

- a. Nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN
- b. Nilai rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN
1. Kesesuaian Substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan
2. Frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat
3. Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur
4. Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI)
5. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN
6. Peralatan inspeksi
7. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)
8. Manfaat inspeksi bagi pengguna
9. Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas
10. Pembinaan inspektur kepada pengguna
11. Kelengkapan identitas Inspektur
12. Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan
13. Waktu inspeksi pada setiap fasilitas
14. Keterlibatan Manajemen Fasilitas instansi dalam pelaksanaan inspeksi

Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN yang sudah berada pada kuadran II ada 5 yaitu unsur penting No. 5 Kompetensi SDM inspeksi, No. 6 Peralatan inspeksi, No. 8 Manfaat inspeksi, No. 9 Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas, dan No. 11 Kelengkapan identitas inspektur. Kinerja BAPETEN terkait dengan kelima

unsur penting di kuadran II tersebut di sini sudah baik sehingga harus dipertahankan. Ada 1 unsur penting pada proses peraturan yang berada pada kuadran IV yaitu unsur penting No. 4 Kesesuaian ruang lingkup dengan surat pemberitahuan inspeksi. Unsur penting pada proses inspeksi yang berada pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerja BAPETEN melebihi harapan pengguna. Dalam hal ini, BAPETEN dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

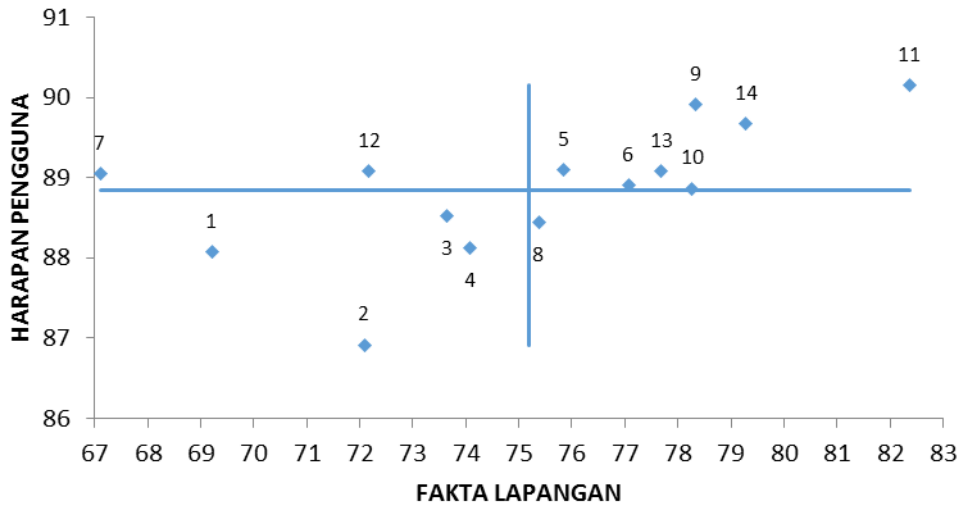
4.2.2.4. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan FRZR

Hasil analisis kuadran pada gambar 4.5 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR adalah sebesar 75.18 lebih kecil dari rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan BAPETEN sebesar 75.25. Rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR sama dengan rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan BAPETEN yaitu sebesar 88.85. Hasil IPA proses pengawasan perizinan FRZR sama dengan hasil IPA proses pengawasan perizinan BAPETEN. Hal ini dikarenakan jumlah responden FRZR 97.05 % dari keseluruhan responden.

Secara umum kinerja FRZR pada proses pengawasan perizinan sudah sangat baik. Mayoritas unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR sudah berada pada kuadran II dimana kinerja FRZR di sini sudah baik sehingga harus dipertahankan. 7 unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR yang sudah berada pada kuadran II adalah unsur penting No. 5 Tanggung jawab petugas, No. 6 Kemampuan petugas, No. 9 Kesopanan dan keramahan petugas, No. 10 Kewajaran biaya, No. 11 Kesesuaian biaya, No. 13 Kenyamanan lingkungan, dan No. 14 Keamanan proses perizinan. Ada 1 unsur penting pada proses perizinan yang berada pada kuadran IV yaitu unsur penting No. 8 Keadilan mendapat perizinan. Unsur penting pada proses perizinan yang berada pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerja FRZR melebihi harapan pengguna. Dalam hal ini, FRZR dianggap berlebihan dalam memberikan pengawasan kepada pengguna.

Unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR yang berada di kuadran I adalah unsur penting No. 7 Kecepatan perizinan dan No. 12 Ketepatan jadwal perizinan. Unsur-unsur penting yang berada di kuadran I ini merupakan unsur-unsur penting yang menjadi prioritas

utama untuk ditingkatkan karena kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna. Unsur penting lain pada proses pengawasan perizinan FRZR yang juga boleh ditingkatkan walaupun prioritasnya lebih rendah adalah yang berada di kuadran III yaitu unsur penting No. 1 Prosedur perizinan, No. 2 Persyaratan perizinan, No. 3 Kejelasan petugas perizinan, dan No. 4 Kedisiplinan petugas perizinan. Kinerja FRZR memang masih rendah terkait unsur penting yang berada di kuadran III ini namun harapan pengguna juga tidak terlalu tinggi.



Gambar 4.5. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan FRZR

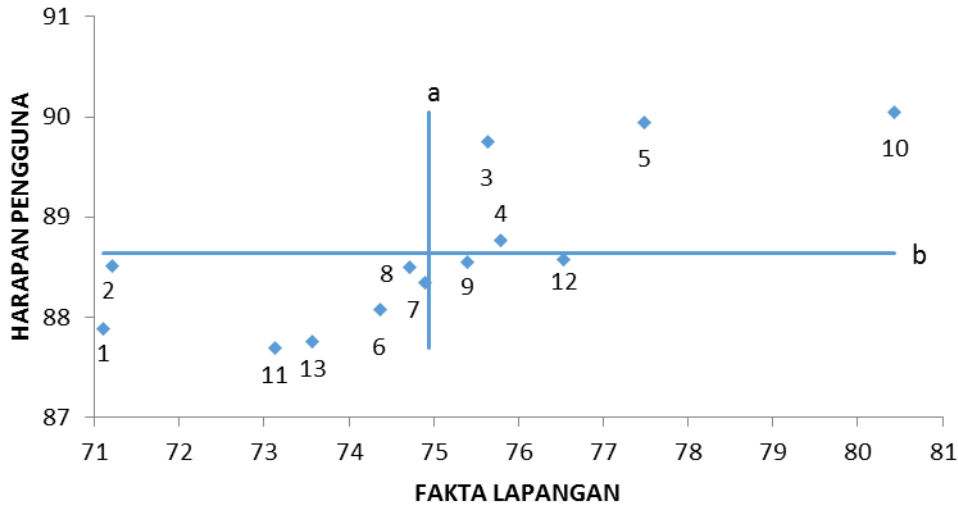
Keterangan:

- a. Nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR
 - b. Nilai rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR
1. Prosedur perizinan
 2. Persyaratan perizinan
 3. Kejelasan petugas perizinan
 4. Kedisiplinan petugas perizinan
 5. Tanggung jawab petugas perizinan
 6. Kemampuan petugas perizinan
 7. Kecepatan perizinan
 8. Keadilan mendapatkan perizinan
 9. Kesopanan dan keramahan petugas perizinan
 10. Kewajaran biaya perizinan
 11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
 12. Ketepatan jadwal perizinan
 13. Kenyamanan lingkungan perizinan
 14. Keamanan proses perizinan

4.2.2.5. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan FRZR

Hasil analisis kuadran pada gambar 4.6 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR adalah sebesar 74.94 lebih besar sedikit dari rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN sebesar 74.93. Rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR yaitu sebesar 88.65 juga lebih besar dari rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN yang sebesar 88.58. Sama halnya dengan hasil IPA proses perizinan FRZR, hasil IPA proses peraturan FRZR sama dengan hasil IPA proses pengawasan peraturan BAPETEN. Hal ini dikarenakan jumlah responden FRZR 97.05 % dari keseluruhan responden.

Secara umum kinerja FRZR pada proses pengawasan peraturan sudah baik. Unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR yang sudah berada pada kuadran II ada 4 yaitu unsur penting No. 3 Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan FRZR, No. 4 Keselarasan peraturan FRZR dengan peraturan perundang-undangan lainnya, No. 5 Kejelasan isi peraturan FRZR, dan No. 10 Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna. Kinerja FRZR terkait dengan keempat unsur penting di kuadran II tersebut FRZR di sini sudah baik sehingga harus dipertahankan. Ada 2 unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR yang berada pada kuadran IV yaitu unsur penting No. 9 Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna dan No. 12 Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. 2 unsur penting pada proses peraturan yang berada pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerja FRZR melebihi harapan pengguna. Dalam hal ini, FRZR dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.



Gambar 4.6. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan FRZR

Keterangan:

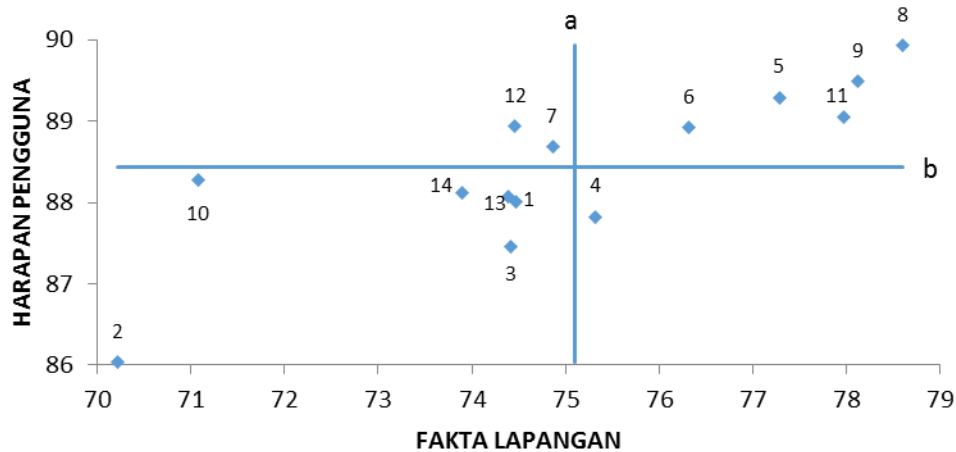
- a. Nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR
- b. Nilai rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR
1. Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan
2. Kefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit
3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN
4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya
5. Kejelasan isi peraturan BAPETEN
6. Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan
7. Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia
8. Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia
9. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna
10. Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna
11. Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna
12. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN
13. Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi

Tidak ada unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR yang berada di kuadran I sehingga tidak ada unsur penting yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena

kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna. Mayoritas unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR boleh diperbaiki walaupun dengan prioritas rendah karena berada di kuadran III. 7 unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR yang berada di kuadran III adalah unsur penting No. 1 Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan, No. 2 Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, No. 6 Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan, No. 7 Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia, No. 8 Kemampuan pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia, No. 11 Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna, dan No. 13 Peraturan yang dikeluarkan FRZR mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi. Kinerja FRZR memang masih rendah terkait unsur penting yang berada di kuadran III ini namun harapan pengguna juga tidak terlalu tinggi. Khusus untuk unsur penting No. 11 Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna sebaiknya dikurangi.

4.2.2.6. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi FRZR

Hasil analisis kuadran pada gambar 4.7 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi FRZR adalah sebesar 75.10 lebih kecil dari rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN sebesar 75.28. Rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses peraturan FRZR yaitu sebesar 88.43 juga lebih kecil dari rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN yang sebesar 88.44. Sama halnya dengan hasil IPA proses pengawasan perizinan dan peraturan FRZR, hasil IPA proses pengawasan inspeksi FRZR juga sama dengan hasil IPA proses pengawasan peraturan BAPETEN. Hal ini dikarenakan jumlah responden FRZR 97.05 % dari keseluruhan responden.



Gambar 4.7. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi FRZR

Keterangan:

- a. Nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi FRZR
 - b. Nilai rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi FRZR
1. Kesesuaian Substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan
 2. Frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat
 3. Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur
 4. Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI)
 5. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN
 6. Peralatan inspeksi
 7. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)
 8. Manfaat inspeksi bagi pengguna
 9. Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas
 10. Pembinaan inspektur kepada pengguna
 11. Kelengkapan identitas Inspektur
 12. Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan
 13. Waktu inspeksi pada setiap fasilitas
 14. Keterlibatan Manajemen Fasilitas instansi dalam pelaksanaan inspeksi

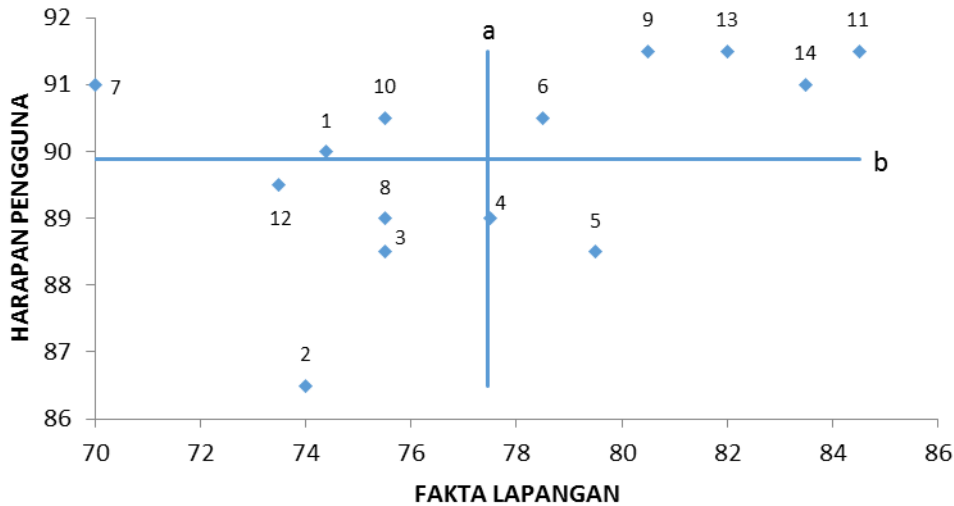
Secara umum kinerja FRZR pada proses inspeksi sudah baik tetapi masih banyak unsur penting yang kinerjanya harus ditingkatkan baik yang prioritasnya tinggi maupun rendah. Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi FRZR yang berada di kuadran I adalah unsur penting No. 7 Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) dan No. 12 Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yg ditetapkan. Unsur-unsur penting yang berada di kuadran I ini merupakan unsur-unsur penting yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena kondisi faktanya

di bawah harapan pengguna. Ada 6 unsur penting lain pada proses pengawasan inspeksi FRZR yang juga perlu ditingkatkan walaupun prioritasnya lebih rendah adalah yang berada di kuadran III yaitu unsur penting No. 1 Kesesuaian substansi laporan hasil inspeksi dengan peraturan, No. 2 Frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat, No. 3 Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur, No. 10 Pembinaan inspektur kepada pengguna, No. 13 Waktu inspeksi pada setiap fasilitas, dan No. 14 Keterlibatan manajemen fasilitas dalam inspeksi. Kinerja FRZR memang masih rendah terkait unsur penting yang berada di kuadran III ini namun harapan pengguna juga tidak terlalu tinggi sehingga prioritasnya rendah untuk ditingkatkan.

Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi FRZR yang sudah berada pada kuadran II ada 5 yaitu unsur penting No. 5 Kompetensi SDM inspeksi, No. 6 Peralatan inspeksi, No. 8 Manfaat inspeksi, No. 9 Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas, dan No. 11 Kelengkapan identitas inspektur. Kinerja FRZR terkait dengan kelima unsur penting di kuadran II tersebut di sini sudah baik sehingga harus dipertahankan. Ada 1 unsur penting pada proses peraturan yang berada pada kuadran IV yaitu unsur penting No. 4 Kesesuaian ruang lingkup dengan surat pemberitahuan inspeksi. Unsur penting pada proses inspeksi yang berada pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerja FRZR melebihi harapan pengguna. Dalam hal ini, FRZR dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

4.2.2.7. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan IBN

Hasil analisis kuadran pada gambar 4.8 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan IBN adalah sebesar 77.46 lebih besar dari rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR sebesar 75.18 dan juga lebih besar dari rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan BAPETEN sebesar 75.25. Rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan IBN sebesar 89.89 juga lebih besar dari rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR dan BAPETEN yang sama-sama sebesar 88.85.



Gambar 4.8. Analisis kuadran Proses Pengawasan Perizinan IBN

Keterangan:

- a. Nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan IBN
 - b. Nilai rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan perizinan IBN
1. Prosedur perizinan
 2. Persyaratan perizinan
 3. Kejelasan petugas perizinan
 4. Kedisiplinan petugas perizinan
 5. Tanggung jawab petugas perizinan
 6. Kemampuan petugas perizinan
 7. Kecepatan perizinan
 8. Keadilan mendapatkan perizinan
 9. Kesopanan dan keramahan petugas perizinan
 10. Kewajaran biaya perizinan
 11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
 12. Ketepatan jadwal perizinan
 13. Kenyamanan lingkungan perizinan
 14. Keamanan proses perizinan

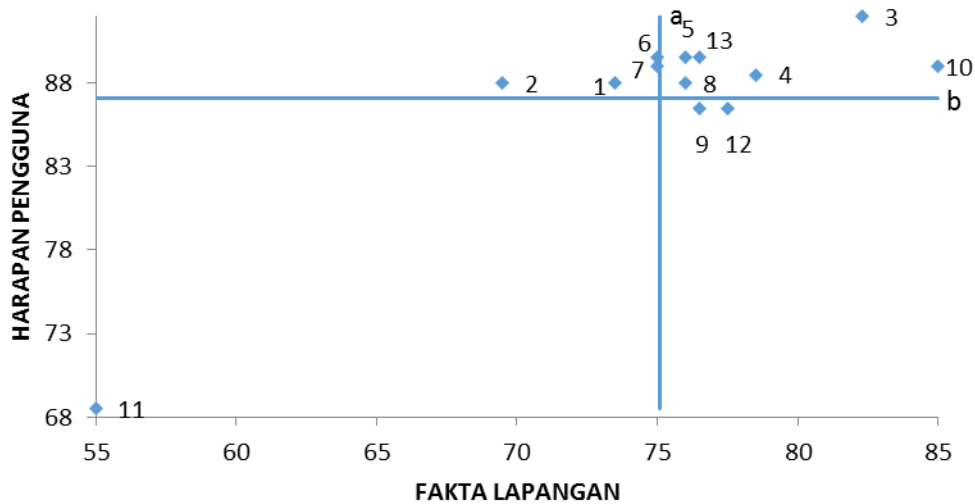
Secara umum kinerja IBN pada proses pengawasan perizinan baik. 5 unsur penting pada proses pengawasan perizinan IBN sudah berada pada kuadran II yaitu unsur penting No. 6 Kemampuan petugas, No. 9 Kesopanan dan keramahan petugas, No. 11 Kesesuaian biaya, No. 13 Kenyamanan lingkungan, dan No. 14 Keamanan proses perizinan. Terkait 5 unsur penting pada proses perizinan IBN yang ada di kuadran II ini kinerja IBN di sini sudah baik sehingga harus dipertahankan. Ada 2 unsur penting pada proses perizinan yang berada pada kuadran IV

yaitu unsur penting No. 4 Kedisiplinan petugas perizinan dan No. 5 Tanggung jawab petugas. Unsur penting pada proses pengawasan perizinan yang berada pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerja IBN melebihi harapan pengguna. Dalam hal ini, IBN dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Unsur penting pada proses pengawasan perizinan IBN yang berada di kuadran I adalah unsur penting No. 1 Prosedur perizinan, No. 7 Kecepatan perizinan, dan No. 10 Kewajaran biaya. Unsur-unsur penting yang berada di kuadran I ini merupakan unsur-unsur penting yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna. Unsur penting lain pada proses perizinan FRZR yang juga ditingkatkan walaupun prioritasnya lebih rendah adalah yang berada di kuadran III yaitu unsur penting, No. 2 Persyaratan perizinan, No. 3 Kejelasan petugas perizinan, No. 8 Keadilan mendapat perizinan dan No. 12 Ketepatan jadwal perizinan. Kinerja FRZR memang masih rendah terkait unsur penting yang berada di kuadran III ini namun harapan pengguna juga tidak terlalu tinggi.

4.2.2.8. Analisis kuadran Proses Peraturan Pengawasan IBN

Hasil analisis kuadran pada gambar 4.9 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan IBN adalah sebesar 75.10 lebih besar dari rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR sebesar 74.94 dan juga lebih besar dari rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses peraturan BAPETEN sebesar 74.93. Rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses peraturan IBN sebesar 87.12 lebih kecil dari rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR sebesar 88.65 dan dari rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN sebesar 88.58.



Gambar 4.9. Analisis kuadran Proses Pengawasan Peraturan IBN

Keterangan:

- a. Nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan IBN
- b. Nilai rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan peraturan IBN
1. Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan
2. Kefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit
3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN
4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya
5. Kejelasan isi peraturan BAPETEN
6. Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan
7. Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia
8. Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia
9. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna
10. Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna
11. Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna
12. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN
13. Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi

Secara umum kinerja IBN pada proses pengawasan peraturan sudah sangat baik. Mayoritas unsur penting pada proses pengawasan peraturan IBN sudah berada pada kuadran II

dimana kinerja IBN di sini sudah baik sehingga harus dipertahankan. 6 unsur penting pada proses peraturan IBN yang sudah berada pada kuadran II adalah unsur penting No. 3 Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan IBN, No. 4 Keselarasan peraturan IBN dengan peraturan perundang-undangan lainnya, No. 5 Kejelasan isi peraturan IBN, No. 8 Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia, No. 10 Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna, dan No. 13 Peraturan yang dikeluarkan IBN mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi. Ada 2 unsur penting pada proses peraturan IBN yang berada pada kuadran IV yaitu unsur penting No. 9 Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna dan No. 12 Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Unsur penting pada proses peraturan yang berada pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerja IBN melebihi harapan pengguna. Dalam hal ini, IBN dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Unsur penting pada proses pengawasan peraturan IBN yang berada di kuadran I adalah unsur penting No. 1 Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan, No. 2 Kefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, No. 6 Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan, dan No. 7 Kemampuan pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia. Unsur-unsur penting yang berada di kuadran I ini merupakan unsur-unsur penting yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna. Unsur penting lain pada proses pengawasan peraturan IBN yang juga boleh diperbaiki walaupun prioritasnya lebih rendah adalah yang berada di kuadran III yaitu unsur penting No. 11 Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna. Kinerja IBN memang masih rendah terkait unsur penting yang berada di kuadran III ini namun harapan pengguna juga tidak terlalu tinggi.

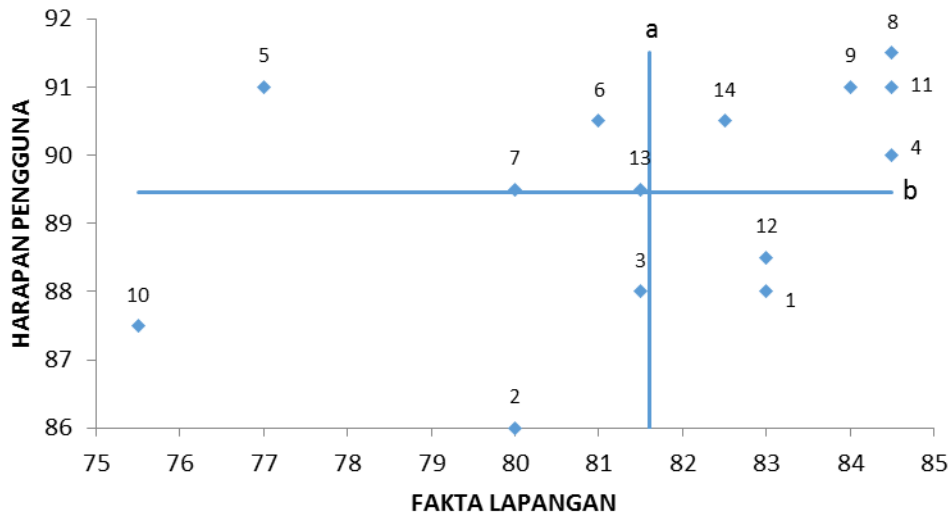
4.2.2.9. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi IBN

Hasil analisis kuadran pada gambar 4.10 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi IBN adalah sebesar 81.61 lebih besar dari rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi FRZR sebesar 75.10 dan juga lebih besar dari rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur

penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN sebesar 75.28. Rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi IBN sebesar 89.46 lebih besar dari rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi FRZR sebesar 88.43 dan dari rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses inspeksi BAPETEN sebesar 88.44.

Secara umum kinerja IBN pada proses pengawasan inspeksi sudah baik tetapi masih banyak unsur penting yang kinerjanya harus ditingkatkan baik yang prioritasnya tinggi maupun rendah. Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi IBN yang berada di kuadran I adalah unsur penting No. 5 Kompetensi SDM inspeksi, No. 6 Peralatan inspeksi, No. 7 Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) dan No. 13 Waktu inspeksi pada setiap fasilitas. Unsur-unsur penting yang berada di kuadran I ini merupakan unsur-unsur penting yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna. Ada 3 unsur penting lain pada proses inspeksi IBN yang juga perlu ditingkatkan walaupun prioritasnya lebih rendah adalah yang berada di kuadran III yaitu unsur penting No. 2 Frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat, No. 3 Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur, dan No. 10 Pembinaan inspektur kepada pengguna. Kinerja IBN memang masih rendah terkait unsur penting yang berada di kuadran III ini namun harapan pengguna juga tidak terlalu tinggi sehingga prioritasnya rendah untuk ditingkatkan.

Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi IBN yang sudah berada pada kuadran II ada 5 yaitu unsur penting No. 4 Kesesuaian ruang lingkup dengan surat pemberitahuan inspeksi, No. 8 Manfaat inspeksi, No. 9 Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas, No. 11 Kelengkapan identitas inspektur, dan No. 14 Keterlibatan manajemen fasilitas dalam inspeksi. Kinerja IBN terkait dengan kelima unsur penting di kuadran II tersebut di sini sudah baik sehingga harus dipertahankan. Ada 2 unsur penting pada proses inspeksi yang berada pada kuadran IV yaitu unsur penting No. 1 kesesuaian substansi laporan hasil inspeksi dengan peraturan dan No. 12 Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan. Unsur penting pada proses inspeksi yang berada pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerja IBN melebihi harapan pengguna. Dalam hal ini, IBN dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.



Gambar 4.10. Analisis kuadran Proses Pengawasan Inspeksi IBN

Keterangan:

- a. Nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kondisi fakta lapangan unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi IBN
- b. Nilai rata-rata persepsi harapan pengguna terhadap kondisi unsur-unsur penting pada proses pengawasan inspeksi IBN
1. Kesesuaian Substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan
2. Frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat
3. Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur
4. Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI)
5. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN
6. Peralatan inspeksi
7. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)
8. Manfaat inspeksi bagi pengguna
9. Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas
10. Pembinaan inspektur kepada pengguna
11. Kelengkapan identitas Inspektur
12. Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan
13. Waktu inspeksi pada setiap fasilitas
14. Keterlibatan Manajemen Fasilitas instansi dalam pelaksanaan inspeksi

4.2.3. Analisis Kesenjangan (Analisis GAP)

Analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu unsur (atribut) dengan harapan pengguna terhadap unsur (atribut) tersebut. Nilai kesenjangan atau GAP diperoleh dengan menghitung selisih nilai harapan dan realita dari setiap unsur dari proses pengawasan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, dapat diketahui bahwa kinerja

seluruh unsur untuk semua proses pengawasan masih berada dibawah harapan pengguna. Beberapa unsur / atribut yang terdapat dibawah nilai rata-rata selisih bobot merupakan unsur / atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Semakin besar skor kesenjangan maka unsur / atribut tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

4.2.3.1. Analisis kesenjangan proses pengawasan BAPETEN

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan pada setiap unsur pengawasan dari BAPETEN diperoleh hasil bahwa semua unsur dari semua pengawasan memiliki selisih / kesenjangan antara nilai realita dengan harapan lebih dari 10 persen. Semakin besar skor kesenjangan maka unsur / atribut tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

Tabel 4.11. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Perizinan BAPETEN

Nomor	Unsur Penting Dalam Pengawasan Perizinan	Fakta lapangan	Harapan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Prosedur perizinan	69.36	88.12	18.76
2	Persyaratan perizinan	72.15	86.87	14.72
3	Kejelasan petugas perizinan	73.72	88.50	14.78
4	Kedisiplinan petugas perizinan	74.19	88.13	13.94
5	Tanggung jawab petugas perizinan	75.96	89.05	13.09
6	Kemampuan petugas perizinan	77.11	88.92	11.81
7	Kecepatan perizinan	67.17	89.07	21.90
8	Keadilan mendapatkan perizinan	75.40	88.43	13.03
9	Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	78.41	89.92	11.51
10	Kewajaran biaya perizinan	78.20	88.88	10.68
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	82.42	90.16	7.74
12	Ketepatan jadwal perizinan	72.21	89.07	16.86
13	Kenyamanan lingkungan perizinan	77.82	89.12	11.30
14	Keamanan proses perizinan	79.40	89.68	10.28

Tabel analisis kesenjangan untuk unsur pengawasan proses perizinan BAPETEN menunjukkan bahwa pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah kecepatan perizinan, yaitu sebesar 21,90. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan perizinan yang harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki

kinerjanya. Sementara kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan memiliki nilai kesenjangan paling rendah, sehingga dianggap pengguna sudah merasa puas. Hasil ini juga sesuai dengan hasil analisis kuadran sebelumnya.

Tabel 4.12. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Peraturan BAPETEN

Nomor	Unsur Penting Dalam Pengawasan Peraturan	Fakta lapangan	Harapan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan	71.17	87.87	16.70
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	71.16	88.47	17.31
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	75.81	89.78	13.97
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya	75.88	88.73	12.86
5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	77.45	89.90	12.45
6	Kemampuan Pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan	74.31	88.09	13.77
7	Kemampuan Pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM yang tersedia	74.84	88.34	13.50
8	Kemampuan Pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	74.65	88.47	13.82
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	75.36	88.47	13.11
10	Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna	80.55	89.99	9.43
11	Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna	72.64	87.14	14.50
12	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	76.57	88.50	11.93
13	Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	73.65	87.77	14.12

Tabel analisis kesenjangan untuk unsur pengawasan peraturan BAPETEN menunjukkan bahwa pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, yaitu sebesar 17,31. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit yang harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Pengguna merasa perlu sosialisasi peraturan –

peraturan terutama yang terbaru masih kurang efektif. Sementara Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna memiliki nilai kesenjangan paling rendah, yaitu 9,43. Pengguna merasa hampir semua peraturan yang telah ditetapkan oleh BAPETEN bermanfaat. Hasil ini juga sesuai dengan hasil analisis kuadran sebelumnya.

Tabel 4.13. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Inspeksi BAPETEN

Nomor	Unsur Penting Dalam Proses Inspeksi	Fakta lapangan	Harapan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian Substansi laporan hasil inspeksi (LHI) dengan peraturan	74.69	87.99	13.30
2	Frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat	70.50	86.02	15.52
3	Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	74.61	87.45	12.83
4	Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI)	75.56	87.86	12.30
5	Kompetensi SDM inspektur BAPETEN	77.27	89.31	12.05
6	Peralatan inspeksi	76.45	88.94	12.49
7	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	75.01	88.68	13.66
8	Manfaat Inspeksi bagi pengguna	78.76	89.94	11.18
9	Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas	78.28	89.50	11.22
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	71.22	88.23	17.01
11	Kelengkapan identitas inspektur	78.16	89.08	10.92
12	Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan	74.71	88.90	14.19
13	Waktu inspeksi pada setiap fasilitas	74.59	88.08	13.49
14	Keterlibatan manajemen fasilitas instansi dalam pelaksanaan inspeksi	74.13	88.17	14.04

Tabel analisis kesenjangan untuk unsur pengawasan inspeksi BAPETEN menunjukkan hampir semua pernyataan memiliki nilai kesenjangan di atas 10. Pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah Pembinaan inspektur kepada pengguna, yaitu sebesar 17,01. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kurangnya pembinaan inspektur kepada pengguna, sehingga hal ini yang harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Selain itu frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat juga memiliki nilai kesenjangan yang besar dibanding yang lain, yaitu 15,52. Pengguna merasa masih kurangnya inspeksi yang dilakukan BAPETEN, bahkan beberapa instansi merasa belum dikunjungi untuk di

inspeksi. Pengguna merasa inspeksi perlu dan bermanfaat buat mereka. Sementara kelengkapan identitas inspektur memiliki nilai kesenjangan paling rendah, yaitu 10,92. Pengguna merasa para inspektur sudah melengkapi identitasnya pada saat melakukan inspeksi.

4.2.3.2. Analisis kesenjangan proses pengawasan pengguna FRZR

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan pada setiap unsur pengawasan pengguna FRZR hasilnya tidak terlalu jauh berbeda dengan hasil analisis kesenjangan pada proses pengawasan BAPETEN secara keseluruhan. Hasilnya menunjukkan bahwa hampir semua pernyataan dari semua unsur pengawasan memiliki selisih / kesenjangan antara nilai realita dengan harapan lebih dari 10 persen. Semakin besar skor kesenjangan maka atribut tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

Tabel 4.14. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Proses Perizinan Pengguna FRZR

Nomor	Unsur Penting Dalam Pelayanan Perizinan	Fakta lapangan	Harapan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Prosedur perizinan	69.21	88.08	18.87
2	Persyaratan perizinan	72.09	86.92	14.83
3	Kejelasan petugas perizinan	73.65	88.52	14.87
4	Kedisiplinan petugas perizinan	74.08	88.13	14.05
5	Tanggung jawab petugas perizinan	75.85	89.09	13.24
6	Kemampuan petugas perizinan	77.07	88.91	11.84
7	Kecepatan perizinan	67.11	89.04	21.93
8	Keadilan mendapatkan perizinan	75.38	88.44	13.06
9	Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	78.35	89.91	11.56
10	Kewajaran biaya perizinan	78.27	88.86	10.59
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	82.37	90.15	7.78
12	Ketepatan jadwal perizinan	72.17	89.08	16.91
13	Kenyamanan lingkungan perizinan	77.69	89.08	11.38
14	Keamanan proses perizinan	79.28	89.67	10.39

Tabel analisis kesenjangan untuk unsur proses pengawasan perizinan pengguna FRZR menunjukkan bahwa pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah kecepatan

perizinan, yaitu sebesar 21,93. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan perizinan yang harus menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sementara kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan memiliki nilai kesenjangan paling rendah yaitu 7,78, sehingga dianggap pengguna sudah merasa puas. Hasil ini juga sesuai dengan hasil analisis kuadran sebelumnya.

Tabel 4.15. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Peraturan Pengguna FRZR

Nomor	Unsur Penting Dalam Proses Peraturan	Fakta lapangan	Harapan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan	71.11	87.88	16.78
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	71.21	88.51	17.30
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	75.64	89.75	14.11
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya	75.79	88.76	12.97
5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	77.49	89.94	12.45
6	Kemampuan Pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan	74.36	88.07	13.71
7	Kemampuan Pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM yang tersedia	74.90	88.35	13.44
8	Kemampuan Pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	74.71	88.50	13.79
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	75.40	88.55	13.15
10	Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna	80.43	90.04	9.61
11	Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna	73.12	87.69	14.57
12	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	76.54	88.58	12.04
13	Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	73.57	87.76	14.19

Tabel analisis kesenjangan untuk unsur pengawasan peraturan pengguna FRZR menunjukkan bahwa pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, yaitu sebesar 17,30. Hal ini menunjukkan bahwa

pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit yang harus menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya. Pengguna merasa perlu sosialisasi peraturan-peraturan terutama yang terbaru masih kurang efektif. Sementara Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna memiliki nilai kesenjangan paling rendah, yaitu 9,61. Pengguna merasa hampir semua peraturan yang telah ditetapkan bermanfaat.

Tabel 4.16. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Proses Inspeksi Pengguna FRZR

Nomor	Unsur Penting Dalam Proses Inspeksi	Fakta lapangan	Harapan	GAP
1	Kesesuaian Substansi laporan hasil inspeksi (LHI) dengan peraturan	74.46	88.01	13.55
2	Frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat	70.22	86.03	15.81
3	Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	74.42	87.45	13.03
4	Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI)	75.31	87.82	12.51
5	Kompetensi SDM inspektur BAPETEN	77.28	89.29	12.01
6	Peralatan inspeksi	76.32	88.92	12.60
7	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	74.86	88.68	13.82
8	Manfaat Inspeksi bagi pengguna	78.60	89.93	11.33
9	Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas	78.12	89.49	11.37
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	71.08	88.27	17.20
11	Kelengkapan identitas inspektur	77.98	89.05	11.07
12	Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan	74.46	88.93	14.47
13	Waktu inspeksi pada setiap fasilitas	74.38	88.07	13.68
14	Keterlibatan manajemen fasilitas instansi dalam pelaksanaan inspeksi	73.89	88.12	14.23

Tabel analisis kesenjangan untuk unsur proses pengawasan inspeksi pengguna FRZR menunjukkan hampir semua pernyataan memiliki nilai kesenjangan di atas 10. Pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah Pembinaan inspektur kepada pengguna, yaitu sebesar 17,20. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kurangnya pembinaan inspektur kepada pengguna, sehingga hal ini yang harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Selain itu frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat juga memiliki nilai kesenjangan yang besar dibanding yang lain, yaitu 15,81. Pengguna merasa masih

kurangnya inspeksi yang dilakukan, bahkan beberapa instansi merasa belum dikunjungi untuk di inspeksi. Pengguna merasa inspeksi perlu dan bermanfaat buat mereka.

4.2.3.3. Analisis kesenjangan proses pengawasan pengguna IBN

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan pada setiap unsur pengawasan pengguna IBN hasilnya menunjukkan hasil yang lebih baik dibandingkan dengan hasil analisis kesenjangan untuk pengguna FRZR. Hasilnya menunjukkan beberapa pernyataan memiliki kesenjangan yang tidak terlalu besar. Semakin besar skor kesenjangan maka atribut tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

Tabel 4.17. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Proses Perizinan Pengguna IBN

Nomor	Unsur Penting Dalam Pengawasan Perizinan	Fakta lapangan	Harapan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Prosedur perizinan	74.45	89.55	15.09
2	Persyaratan perizinan	74.09	85.45	11.36
3	Kejelasan petugas perizinan	75.91	87.73	11.82
4	Kedisiplinan petugas perizinan	77.73	88.18	10.45
5	Tanggung jawab petugas perizinan	79.55	87.73	8.18
6	Kemampuan petugas perizinan	78.64	89.55	10.91
7	Kecepatan perizinan	69.09	90.00	20.91
8	Keadilan mendapatkan perizinan	75.91	88.18	12.27
9	Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	80.45	90.45	10.00
10	Kewajaran biaya perizinan	75.91	89.55	13.64
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	84.09	90.45	6.36
12	Ketepatan jadwal perizinan	73.64	88.64	15.00
13	Kenyamanan lingkungan perizinan	81.82	90.45	8.64
14	Keamanan proses perizinan	83.18	90.00	6.82

Tabel analisis kesenjangan untuk unsur proses pengawasan perizinan pengguna IBN menunjukkan bahwa pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah kecepatan perizinan, yaitu sebesar 20,91. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kecepatan perizinan yang harus menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sementara

kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan memiliki nilai kesenjangan paling rendah yaitu 6,36, sehingga dianggap pengguna sudah merasa puas.

Tabel 4.18. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Peraturan Pengguna IBN

Nomor	Unsur Penting Dalam Proses Peraturan	Fakta lapangan	Harapan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan	73.18	87.27	14.09
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit	69.55	87.27	17.73
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	81.64	90.91	9.27
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya	78.64	87.73	9.09
5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	76.36	88.64	12.27
6	Kemampuan Pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan	72.73	88.64	15.91
7	Kemampuan Pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM yang tersedia	72.73	88.18	15.45
8	Kemampuan Pengguna/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	72.73	87.27	14.55
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	74.09	85.91	11.82
10	Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna	84.55	88.18	3.64
11	Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna	56.82	69.09	12.27
12	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	77.73	85.91	8.18
13	Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	76.36	88.18	11.82

Tabel analisis kesenjangan untuk unsur pengawasan peraturan pengguna IBN menunjukkan bahwa pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, yaitu sebesar 17,73. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit yang harus menjadi

prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya. Pengguna merasa perlu sosialisasi peraturan-peraturan terutama yang terbaru masih kurang efektif. Selain itu kemampuan pemegang pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan dan kemampuan pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari SDM yang tersedia juga menjadi salah satu yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Pengguna IBN merasa peraturan yang dikeluarkan kadang memberatkan baik dari segi biaya maupun dari ketersediaan SDM.

Tabel 4.19. Analisis Kesenjangan Unsur Pengawasan Proses Inspeksi Pengguna IBN

Nomor	Unsur Penting Dalam Proses Inspeksi	Fakta lapangan	Harapan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian Substansi laporan hasil inspeksi (LHI) dengan peraturan	82.27	87.27	5.00
2	Frekuensi inspeksi sesuai dengan radiologik alat	79.55	85.45	5.91
3	Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur	80.91	87.27	6.36
4	Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI)	83.64	89.09	5.45
5	Kompetensi SDM inspektur BAPETEN	76.82	90.00	13.18
6	Peralatan inspeksi	80.91	89.55	8.64
7	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	80.00	88.64	8.64
8	Manfaat Inspeksi bagi pengguna	84.09	90.45	6.36
9	Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas	83.64	90.00	6.36
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	75.91	86.82	10.91
11	Kelengkapan identitas inspektur	84.09	90.00	5.91
12	Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan	82.73	87.73	5.00
13	Waktu inspeksi pada setiap fasilitas	81.36	88.64	7.27
14	Keterlibatan manajemen fasilitas instansi dalam pelaksanaan inspeksi	81.82	89.55	7.73

Tabel analisis kesenjangan untuk unsur pengawasan inspeksi pengguna IBN menunjukkan pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah kompetensi SDM inspektur BAPETEN, yaitu sebesar 13,18. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kompetensi dari petugas inspeksi harus ditingkatkan jangan sampai kompetensi pengguna lebih

baik dari inspektornya, sehingga hal ini yang harus menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kinerja BAPETEN secara umum menurut persepsi pengguna

Berdasarkan hasil survei yang diperoleh untuk penghitungan indeks kepuasan pengguna dengan menggunakan metode yang ditetapkan oleh MENPAN nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja BAPETEN terkait tugas utamanya pengawasan, secara total menurut persepsi pengguna BAPETEN, masuk dalam kategori baik dengan nilai persepsi 3. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna BAPETEN sudah jauh diatas 62,51. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna BAPETEN secara umum adalah 75,16. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna untuk tugas pengawasan perizinan adalah 75,25; peraturan adalah 74,93 dan inspeksi 75,28. Menurut persepsi pengguna BAPETEN, bahwa kualitas kinerja BAPETEN yang sudah terkategori baik saat ini, dapat ditingkatkan menjadi bertambah baik (sangat baik).

Menurut persepsi pengguna BAPETEN, ada beberapa unsur penting pada proses perizinan BAPETEN yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah Kecepatan perizinan dan Ketepatan jadwal perizinan. Sedangkan unsur penting yang menurut persepsi pengguna BAPETEN harus dipertahankan kinerjanya adalah Tanggung jawab petugas, Kemampuan petugas, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya, Kesesuaian biaya, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan proses perizinan.

Unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN yang harus tetap dipertahankan kinerjanya adalah Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN, Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya, Kejelasan isi peraturan BAPETEN, dan Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna. Tidak ada unsur penting pada proses pengawasan peraturan BAPETEN yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna.

Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah keefektifan laporan keselamatan fasilitas dan ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan. Unsur penting pada proses inspeksi BAPETEN yang sudah baik

dan perlu dipertahankan adalah Kompetensi SDM inspeksi, Peralatan inspeksi, Manfaat inspeksi, Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan inspektur BAPETEN ke fasilitas, dan Kelengkapan identitas inspektur.

Kinerja Strata IBN BAPETEN menurut persepsi pengguna

Menurut persepsi pengguna BAPETEN, kualitas kinerja strata Instalasi Bahan Nuklir (IBN) dalam proses pengawasan, masuk dalam kategori baik dengan nilai persepsi 3. Besarnya nilai indeks kepuasan pengguna BAPETEN strata IBN secara umum adalah 78,05. Sedangkan nilai indeks kepuasan pengguna strata IBN untuk proses pengawasan perizinan adalah 77,46; peraturan adalah 75,10; dan inspeksi adalah 81,61.

Menurut persepsi pengguna BAPETEN strata IBN, ada beberapa unsur penting pada proses pengawasan perizinan IBN yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu prosedur perizinan, Kecepatan perizinan dan kewajaran biaya perizinan. Sedangkan unsur penting yang menurut persepsi pengguna IBN harus dipertahankan kinerjanya adalah Kemampuan petugas, Kesopanan dan keramahan petugas, Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan proses perizinan.

Menurut persepsi pengguna IBN, ada beberapa unsur penting pada proses pengawasan peraturan IBN yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah keefektifan konsultasi publik draf peraturan, keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, kemampuan pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan dan kemampuan pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia. Sementara unsur penting pada proses pengawasan peraturan IBN yang harus tetap dipertahankan kinerjanya adalah Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN, Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya, Kejelasan isi peraturan BAPETEN, kemampuan pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia, manfaat penerapan peraturan bagi pengguna dan peraturan yang dikeluarkan mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal instansi.

Menurut persepsi pengguna IBN, ada beberapa bahwa unsur penting pada proses pengawasan inspeksi IBN yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu kompetensi SDM, peralatan inspeksi, keefektifan laporan keselamatan fasilitas, waktu inspeksi pada setiap fasilitas. Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN yang sudah baik dan perlu dipertahankan adalah kesesuaian ruang lingkup dengan SBI, manfaat inspeksi bagi pengguna, kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas, kelengkapan identitas inspektur, keterlibatan manajemen fasilitas instansi dalam pelaksanaan inspeksi.

Kinerja Strata FRZR BAPETEN menurut persepsi pengguna

Menurut persepsi pengguna BAPETEN, kualitas kinerja strata Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (FRZR) dalam tugas pengawasan, masuk dalam kategori baik (nilai persepsi 3). Besarnya nilai indeks kepuasan pengguna BAPETEN strata FRZR secara umum adalah 75,08. Sedangkan nilai indeks kepuasan pengguna strata FRZR untuk proses pengawasan perizinan adalah 75,18; peraturan adalah 74,94; dan inspeksi adalah 75,10.

Menurut persepsi pengguna FRZR, ada beberapa unsur penting pada proses pengawasan perizinan FRZR yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu kecepatan perizinan dan ketepatan jadwal perizinan. Sedangkan unsur penting yang menurut persepsi pengguna FRZR harus dipertahankan kinerjanya adalah tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, kenyamanan lingkungan, dan keamanan proses perizinan.

Unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR yang harus tetap dipertahankan kinerjanya adalah kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN, keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya, kejelasan isi peraturan BAPETEN, dan manfaat penerapan peraturan bagi pengguna. Tidak ada unsur penting pada proses pengawasan peraturan FRZR yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena kondisi fakta lapangannya di bawah harapan pengguna.

Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi FRZR yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah keefektifan laporan keselamatan fasilitas dan ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan. Unsur penting pada proses pengawasan inspeksi BAPETEN yang

sudah baik dan perlu dipertahankan adalah kompetensi SDM inspeksi, peralatan inspeksi, manfaat inspeksi, kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas, dan kelengkapan identitas inspektur.

5.2. Saran

Untuk BAPETEN

- a. BAPETEN harus meningkatkan kinerja yang sudah baik saat ini menjadi baik sekali dimasa yang akan datang, sehingga kinerja BAPETEN nantinya masuk dalam nilai persepsi 4 berdasarkan KEMENPAN.
- b. Untuk mencapai kinerja yang baik sekali dengan nilai persepsi 4, maka BAPETEN harus meningkatkan unsur-unsur penting yang menurut persepsi para pengguna BAPETEN, yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan dipertahankan.
- c. Kinerja BAPETEN sebaiknya diukur dengan metoda pengukuran yang sama, sehingga keterbandingan akan tetap terjaga dari tahun ke tahun.

Untuk Strata IBN

- a. Pimpinan IBN harus memperhatikan dan meningkatkan unsur penting yang menurut persepsi para pengguna BAPETEN dalam strata IBN, menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan unsur-unsur penting harus dipertahankan.
- b. Perlu dilakukan penelitian mendalam terkait unsur-unsur penting yang masih perlu ditingkatkan menurut persepsi pengguna BAPETEN dalam strata IBN, sehingga diperoleh alasan dan saran dari pengguna BAPETEN untuk peningkatan kinerja.

Saran untuk Strata FRZR

- a. Pimpinan FRZR harus memperhatikan dan meningkatkan unsur penting yang menurut persepsi para pengguna BAPETEN dalam strata FRZR, menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan unsur-unsur penting harus dipertahankan.
- b. Pelaksanaan Survei Pengawasan BAPETEN strata FRZR untuk tahun mendatang dilaksanakan diseluruh propinsi di Indonesia, sehingga bisa diperoleh indeks kepuasan pengguna menurut propinsi
- d. Perlu dilakukan penelitian mendalam terkait unsur-unsur penting yang masih perlu ditingkatkan menurut persepsi pengguna BAPETEN dalam strata FRZR, sehingga diperoleh alasan dan saran dari pengguna BAPETEN untuk peningkatan kinerja.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Pendahuluan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PROSES PENGAWASAN (PERIZINAN, PERATURAN, DAN INSPEKSI) BAPETEN

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
 BAPETEN sangat membutuhkan informasi terkait kepuasan pelayanan proses pengawasan BAPETEN. Untuk itu BAPETEN berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN PENGGUNA secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanannya. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat pengguna yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PROSES PENGAWASAN (PERIZINAN, PERATURAN, DAN INSPEKSI) BAPETEN. Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT pengguna, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di BAPETEN. PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
 Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

BLOK I SERTIFIKASI PENGISIAN KUESIONER	
Bila ada yang kurang jelas, Nama Pejabat/Karyawan Perusahaan yang Dapat Dihubungi:	Pemberi Jawaban
Nama	
Jabatan	
Telepon	
HP	
Email	
Tanda tangan/Stempel	
BLOK II KETERANGAN PETUGAS	
PENCACAH	PENGAWAS
Nama Pencacah :	Nama Pengawas :
Tanggal Pencacahan :	Tanggal Pengawasan :

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PROSES PENGAWASAN (PERIZINAN, PERATURAN, PERATURAN, DAN INSPEKSI) BAPETEN

RAHASIA

IBN PRZR

BLOK III KETERANGAN UMUM PENGGUNA	
Provinsi : Nama Instansi : Alamat Instansi : Kode Pos : Email : Telepon : Petunjuk pengisian : Beri tanda checklist (√) pada garis kemudian isikan nilai pada kotak yang tersedia Contoh:	75 0 20 40 60 80 100 V Sulit Sangat mudah
BLOK IV UNSUR PENTING DALAM PELAYANAN PERIZINAN	
	75 0 20 40 60 80 100 V Sulit Sangat mudah
KONDISI	
1 Prosedur pelayanan	75 0 20 40 60 80 100 V Sulit Sangat mudah
KONDISI	
1 Prosedur perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Sulit Sangat mudah
2 Persyaratan perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Tidak sesuai Sangat sesuai
3 Kejelasan petugas perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Tidak jelas Sangat Jelas
4 Kedisiplinan petugas perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Tidak disiplin Sangat disiplin
5 Tanggung jawab petugas perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Tidak bertanggungjawab Sangat bertanggungjawab
6 Kemampuan petugas perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Tidak mampu Sangat mampu
7 Kecepatan perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Tidak cepat Sangat cepat
8 Keadilan mendapatkan perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Tidak adil Sangat adil
9 Kesopanan dan keramahan petugas perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Tidak sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah
10 Kewajaran biaya perizinan	75 0 20 40 60 80 100 V Tidak wajar Sangat wajar

KETERANGAN BLOK IV UNSUR PENTING DALAM PELAYANAN PERIZINAN

- 1 Prosedur perizinan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- 2 Persyaratan perizinan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya
- 3 Kejelasan petugas perizinan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- 4 Kedisiplinan petugas perizinan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- 5 Tanggung jawab petugas perizinan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- 6 Kemampuan petugas perizinan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- 7 Kecepatan perizinan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- 8 Keadilan mendapatkan perizinan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- 9 Kesopanan dan keramahan petugas perizinan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- 10 Kewajaran biaya perizinan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- 11 Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan yaitu kepastian biaya perizinan
- 12 Ketepatan jadwal perizinan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 13 Kenyamanan lingkungan perizinan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- 14 Keamanan proses perizinan 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.

0	20	40	60	80	100				
	Selalu tidak sesuai				Selalu sesuai				
0	20	40	60	80	100				
	Selalu tidak tepat				Selalu tepat				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak nyaman				Sangat nyaman				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak aman				Sangat aman				
BLOK V UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURAN									
REALITA					HARAPAN				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak efektif				Sangat efektif				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak efektif				Sangat efektif				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak mudah				Sangat mudah				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak selaras				Sangat selaras				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak jelas				Sangat jelas				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak mampu				Sangat mampu				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak mampu				Sangat mampu				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak mampu				Sangat mampu				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak Adil				Sangat adil				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak bermanfaat				Sangat bermanfaat				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak merugikan				Sangat merugikan				
0	20	40	60	80	100				
	Tidak lengkap				Sangat lengkap				
KONDISI									
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan								
12	Ketepatan jadwal perizinan								
13	Kenyamanan lingkungan perizinan								
14	Keamanan proses perizinan								
1	Keefektifan Konsultasi Publik (KP) peraturan (draft)								
2	Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit								
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN								
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya								
5	Kejelasan isi peraturan BAPETEN								
6	Kemampuan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan								
7	Kemampuan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia								
8	Kemampuan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia								
9	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna								
10	Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna								
11	Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna								
12	Kelempangan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN								

KETERANGAN BLOK V UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURANBLOK IV UNSUR PENTING DALAM PELAYANAN PERIZINAN

- 1 Keefektifan Konsultasi Publik (KP) peraturan (draft), terkait adanya undangan menghadiri KP, masukan dari pengguna yang hadir dari setiap KP, cakupan substansi/muatan dalam KP, kesesuaian diskusi KP dengan substansi/muatan KP, ketepatan sasaran audience KP, dan kemudahan penyampaian masukan perbaikan terhadap peraturan/rancangan peraturan ke BAPETEN,
- 2 Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, terkait pemahaman pengguna yang hadir dalam penyuluhan peraturan terhadap substansi/muatan yang disampaikan BAPETEN, cakupan substansi/muatan dalam penyuluhan peraturan, dan ketepatan sasaran audience penyuluhan peraturan
- 3 Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN, terkait akses peraturan dari semua media baik online maupun cetak
- 4 Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya, dimana seharusnya peraturan BAPETEN tidak bertentangan atau tumpang tindih kewenangan dengan peraturan lain,
- 5 Kejelasan isi peraturan BAPETEN, terkait pasal-pasal dalam peraturan mudah dimengerti dan tidak multi tafsir.
- 6 Kemampuan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan, terkait ketersediaan dana untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan
- 7 Kemampuan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia, terkait ketersediaan SDM untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan
- 8 Kemampuan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia, terkait ketersediaan sarana dan prasarana untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan
- 9 Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna, terkait nilai umum dari Peraturan yang harus dapat diterapkan oleh setiap pengguna (tidak hanya terkait biaya)
- 10 Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna, terkait manfaat dari segi ideologi, politik, ekonomi, budaya, ekonomi, sosial, keamanan
- 11 Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna, terkait kerugian dari segi ideologi, politik, ekonomi, budaya, ekonomi, sosial, keamanan
- 12 Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN
- 13 Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi

0	20	40	60	80	100	Sangat mudah	
0	20	40	60	80	100	Sulit	
BLOK VI UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI							
REALITA				HARAPAN			
0	20	40	60	80	100	Tidak sesuai	
0	20	40	60	80	100	Tidak pernah	
0	20	40	60	80	100	Tidak sesuai	
0	20	40	60	80	100	Tidak sesuai	
0	20	40	60	80	100	Tidak kompeten	
0	20	40	60	80	100	Tidak baik	
0	20	40	60	80	100	Tidak efektif	
0	20	40	60	80	100	Tidak bermanfaat	
0	20	40	60	80	100	Tidak jelas	
0	20	40	60	80	100	Tidak pernah	
0	20	40	60	80	100	Tidak lengkap	
0	20	40	60	80	100	Tidak tepat	
0	20	40	60	80	100	Tidak cukup	
0	20	40	60	80	100	Tidak pernah	
KONDISI							
0	20	40	60	80	100	Tidak sesuai	
0	20	40	60	80	100	Tidak pernah	
0	20	40	60	80	100	Tidak sesuai	
0	20	40	60	80	100	Tidak sesuai	
0	20	40	60	80	100	Tidak kompeten	
0	20	40	60	80	100	Tidak baik	
0	20	40	60	80	100	Tidak efektif	
0	20	40	60	80	100	Tidak bermanfaat	
0	20	40	60	80	100	Tidak jelas	
0	20	40	60	80	100	Tidak pernah	
0	20	40	60	80	100	Tidak lengkap	
0	20	40	60	80	100	Tidak tepat	
0	20	40	60	80	100	Tidak cukup	
0	20	40	60	80	100	Tidak pernah	

KETERANGAN BLOK VI UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI

- 1 Kesesuaian Substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan, terkait temuan atau fakta melanggar peraturan yang mana
- 2 Frekuensi inspeksi ke fasilitas apakah dipandang terlalu sering, cukup atau kurang dan bagaimana frekuensi inspeksi yang ideal
- 3 Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur, terkait pemberian Surat Pemberitahuan Inspeksi, ketepatan waktu penyerahan Laporan Hasil Inspeksi (LHI) ke pengguna
- 4 Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI), terkait tujuan yang di inspeksi
- 5 Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN, terkait kejujuran inspektur, ketegasan inspektur, keprofesionalan inspektur, kecermatan inspektur, disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan inspektur dalam melaksanakan inspeksi, pengetahuan inspektur dalam pemahaman permasalahan dan peraturan, serta kemampuan komunikasi inspektur
- 6 Peralatan inspeksi, terkait kesesuaian peralatan inspeksi dengan objek dan tujuan inspeksi, kelengkapan Proteksi Radiasi, kelengkapan Alat Pelindung Diri (APD), serta Kalibrasi Peralatan
- 7 Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF), terkait pendapat pengguna, apakah menyulitkan atau bermanfaat
- 8 Manfaat inspeksi bagi pengguna
- 9 Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas
- 10 Pembinaan inspektur kepada pengguna, terkait apakah inspeksi yang dilaksanakan ada unsur pembinaan dari inspektur BAPETEN
- 11 Kelengkapan identitas inspektur, terkait ID dan seragam inspektur
- 12 Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan, juga terkait ketepatan waktu inspektur dalam melaksanakan inspeksi sesuai dengan kesepakatan
- 13 Waktu inspeksi pada setiap fasilitas, terkait kecukupan waktu inspeksi pada setiap fasilitas
- 14 Keterlibatan Manajemen Fasilitas Instansi dalam pelaksanaan inspeksi, terkait frekuensi kehadiran Manajemen Fasilitas

Lampiran 2 Hasil Output SPSS Studi Pendahuluan

HASIL UJI RELIABILITAS BLOK IV

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded ^a	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.943	14

HASIL UJI RELIABILITAS BLOK V

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	13

HASIL UJI RELIABILITAS BLOK VI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded ^a	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.967	.968	14

Lampiran 3 Kuesioner Pelaksanaan Lapangan Survei



National Nuclear Energy Agency

KUESIONER SURVEI KEPUJUAN PENGGUNA PROSES PENGAWASAN (PERIZINAN, PERATURAN, DAN INSPEKSI) BAPETEN

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
 BAPETEN sangat membutuhkan informasi terkait kepujisan pelayanan proses pengawasan BAPETEN. Untuk itu BAPETEN berupaya menyajikan INDEKS KEPUJUAN PENGGUNA secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanannya. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat pengguna yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUJUAN PENGGUNA PROSES PENGAWASAN (PERIZINAN, PERATURAN, DAN INSPEKSI) BAPETEN. Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT pengguna, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di BAPETEN. PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
 Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

BLOK I SERTIFIKASI PENGISIAN KUESIONER	
Bila ada yang kurang jelas, Nama Pejabat/Karyawan Perusahaan yang Dapat Dihubungi:	
Uraian	Pemberi Jawaban
Nama	
Jabatan	
Telepon	
HP	
Email	
Tanda tangan/Stempel	
BLOK II KETERANGAN PETUGAS	
PENCACAH	
Nama Pencacah :	Nama Pengawas :
Tanggal Pencacahan :	Tanggal Pengawasan :
Fax: (021) 8197577	
Email: pkse@stis.ac.id	
PENGAWAS	

KETERANGAN BLOK IV UNSUR PENTING DALAM PELAYANAN PERIZINAN

1. Prosedur perizinan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan oleh BAPETEN kepada pengguna/pemegang izin dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan perizinan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas perizinan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas perizinan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas perizinan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan
6. Kemampuan petugas perizinan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada pengguna/pemegang izin
7. Kecepatan perizinan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan perizinan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pengguna/pemegang izin yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas perizinan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna/pemegang izin secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya perizinan dibandingkan dengan resiko dan manfaat yang diperoleh
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan yaitu kepastian biaya perizinan
12. Ketepatan jadwal perizinan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan perizinan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan proses perizinan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pengguna/pemegang izin merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PROSES PENGAWASAN (PERIZINAN, PERATURAN, DAN INSPEKSI) BAPETEN

RAHASIA

IBN FRZR

BLOK III KETERANGAN UMUM PENGGUNA	
Provinsi : Nama Instansi : Alamat Instansi : Kode Pos : Email : Telepon : Fax :	Contoh:
REALITA 0 20 40 60 80 100 V 80 Sangat mudah	KONDISI 1 Prosedur pelayanan 0 20 40 60 80 100 75 Sangat mudah
HARAPAN 0 20 40 60 80 100 V 80 Sangat mudah	75

BLOK IV UNSUR PENTING DALAM PELAYANAN PERIZINAN	
REALITA	KONDISI
0 20 40 60 80 100 Sangat mudah	0 20 40 60 80 100 Sangat mudah
0 20 40 60 80 100 Sangat sesuai	0 20 40 60 80 100 Sangat sesuai
0 20 40 60 80 100 Sangat Jelas	0 20 40 60 80 100 Sangat Jelas
0 20 40 60 80 100 Sangat disiplin	0 20 40 60 80 100 Sangat disiplin
0 20 40 60 80 100 Sangat bertanggungjawab	0 20 40 60 80 100 Sangat bertanggungjawab
0 20 40 60 80 100 Sangat mampu	0 20 40 60 80 100 Sangat mampu
0 20 40 60 80 100 Sangat cepat	0 20 40 60 80 100 Sangat cepat
0 20 40 60 80 100 Sangat adil	0 20 40 60 80 100 Sangat adil
0 20 40 60 80 100 Sangat sopan dan ramah	0 20 40 60 80 100 Sangat sopan dan ramah
0 20 40 60 80 100 Sangat wajar	0 20 40 60 80 100 Sangat wajar

KETERANGAN BLOK V UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURAN

- 1 Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan, terkait adanya undangan menghadiri KP, masukan dari pengguna yang hadir dari setiap KP, cakupan substansi/muatan dalam KP, kesesuaian diskusi KP dengan substansi/muatan KP, ketepatan sasaran audience KP, dan kemudahan penyampaian masukan perbaikan terhadap peraturan/rancangan peraturan ke BAPETEN,
- 2 Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit, terkait pemahaman pengguna yang hadir dalam penyuluhan peraturan terhadap substansi/muatan yang disampaikan BAPETEN, cakupan substansi/muatan dalam penyuluhan peraturan, dan Ketepatan sasaran audience penyuluhan peraturan
- 3 Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN, terkait akses peraturan dari semua media baik online maupun cetak
- 4 Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya, dimana seharusnya peraturan BAPETEN tidak bertentangan atau tumpang tindih kewenangan dengan peraturan lain,
- 5 Kejelasan isi peraturan BAPETEN, terkait pasal-pasal dalam peraturan mudah dimengerti dan tidak multi tafsir.
- 6 Kemampuan memegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan, terkait ketersediaan dana untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan
- 7 Kemampuan memegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia, terkait ketersediaan SDM untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan
- 8 Kemampuan memegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia, terkait ketersediaan sarana dan prasarana untuk memenuhi persyaratan yang ada di dalam peraturan
- 9 Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna, terkait nilai umum dari Peraturan yang harus dapat diterapkan oleh setiap pengguna (tidak hanya terkait biaya)
- 10 Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna, terkait manfaat dari segi ideologi, politik, ekonomi, budaya, ekonomi, sosial, keamanan
- 11 Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna, terkait kerugian dari segi ideologi, politik, ekonomi, budaya, ekonomi, sosial, keamanan
- 12 Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN
- 13 Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi

0	20	40	60	80	100		
Selalu tidak sesuai		Selalu sesuai				Selalu sesuai	
0	20	40	60	80	100		
Selalu tidak tepat		Selalu tepat				Selalu tepat	
0	20	40	60	80	100		
Tidak nyaman		Sangat nyaman				Sangat nyaman	
0	20	40	60	80	100		
Tidak aman		Sangat aman				Sangat aman	
BLOK V UNSUR PENTING DALAM PROSES PERATURAN							
REALITA				HARAPAN			
0	20	40	60	80	100		
Tidak efektif		Sangat efektif				Sangat efektif	
0	20	40	60	80	100		
Tidak efektif		Sangat efektif				Sangat efektif	
0	20	40	60	80	100		
Tidak mudah		Sangat mudah				Sangat mudah	
0	20	40	60	80	100		
Tidak selaras		Sangat selaras				Sangat selaras	
0	20	40	60	80	100		
Tidak jelas		Sangat jelas				Sangat jelas	
0	20	40	60	80	100		
Tidak mampu		Sangat mampu				Sangat mampu	
0	20	40	60	80	100		
Tidak mampu		Sangat mampu				Sangat mampu	
0	20	40	60	80	100		
Tidak mampu		Sangat mampu				Sangat mampu	
0	20	40	60	80	100		
Tidak mampu		Sangat mampu				Sangat mampu	
0	20	40	60	80	100		
Tidak Adil		Sangat adil				Sangat adil	
0	20	40	60	80	100		
Tidak bermanfaat		Sangat bermanfaat				Sangat bermanfaat	
0	20	40	60	80	100		
Tidak merugikan		Sangat merugikan				Sangat merugikan	
0	20	40	60	80	100		
Tidak lengkap		Sangat lengkap				Sangat lengkap	
<p>11 Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>12 Ketepatan jadwal perizinan</p> <p>13 Kenyamanan lingkungan perizinan</p> <p>14 Keamanan proses perizinan</p>							
<p>1 Keefektifan Konsultasi Publik (KP) draft peraturan</p> <p>2 Keefektifan penyuluhan peraturan yang telah terbit</p> <p>3 Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN</p> <p>4 Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan lainnya</p> <p>5 Kejelasan isi peraturan BAPETEN</p> <p>6 Kemampuan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi biaya yang dikeluarkan</p> <p>7 Kemampuan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi SDM yang tersedia</p> <p>8 Kemampuan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia</p> <p>9 Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna</p> <p>10 Manfaat penerapan peraturan bagi pengguna</p> <p>11 Kerugian penerapan peraturan bagi pengguna</p> <p>12 Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN</p>							

KETERANGAN BLOK VI UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI

- 1 Kesesuaian Substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan, terkait temuan atau fakta melanggar peraturan yang mana
- 2 Frekuensi inspeksi ke fasilitas apakah dipandang terlalu sering, cukup atau kurang dan bagaimana frekuensi inspeksi yang ideal
- 3 Kesesuaian pelaksanaan inspeksi dengan prosedur, terkait pemberian Surat Pemberitahuan Inspeksi, ketepatan waktu penyerahan Laporan Hasil Inspeksi (LHI) ke pengguna
- 4 Kesesuaian ruang lingkup dengan Surat Pemberitahuan Inspeksi (SBI), terkait tujuan yang di inspeksi
- 5 Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN, terkait kejujuran inspektur, ketegasan inspektur, keprofesionalan inspektur, kecermatan inspektur, disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan inspektur dalam melaksanakan inspeksi, pengetahuan inspektur dalam pemahaman permasalahan dan peraturan, serta kemampuan komunikasi inspektur
- 6 Peralatan inspeksi, terkait kesesuaian peralatan inspeksi dengan objek dan tujuan inspeksi, kelengkapan Proteksi Radiasi, kelengkapan Alat Pelindung Diri (APD), serta Kalibrasi Peralatan
- 7 Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF), terkait pendapat pengguna, apakah menyulitkan atau bermanfaat
- 8 Manfaat inspeksi bagi pengguna
- 9 Kejelasan maksud dan tujuan kedatangan personil BAPETEN ke fasilitas
- 10 Pembinaan inspektur kepada pengguna, terkait apakah inspeksi yang dilaksanakan ada unsur pembinaan dari inspektur BAPETEN
- 11 Kelengkapan identitas Inspektur, terkait ID dan seragam inspektur
- 12 Ketepatan waktu inspeksi sesuai jadwal yang ditetapkan, juga terkait ketepatan waktu inspektur dalam melaksanakan inspeksi sesuai dengan kesepakatan
- 13 Waktu inspeksi pada setiap fasilitas, terkait kecukupan waktu inspeksi pada setiap fasilitas
- 14 Keterlibatan Manajemen Fasilitas Instansi dalam pelaksanaan inspeksi, terkait frekuensi kehadiran Manajemen Fasilitas

	<p>13 Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN mudah diimplementasikan dalam peraturan/kebijakan internal di instansi</p>		
BLOK VI UNSUR PENTING DALAM PROSES INSPEKSI			
REALITA		KONDISI	
HARAPAN			
	Tidak sesuai		
	Tidak sesuai		
	Tidak sesuai		
	Tidak sesuai		
	Tidak kompeten		
	Tidak baik		
	Tidak efektif		
	Tidak bermanfaat		
	Tidak jelas		
	Tidak pernah		
	Tidak lengkap		
	Tidak tepat		
	Tidak cukup		
	Tidak pernah		

BLOK VII CATATAN

Halaman 8 dari 8 halaman

Lampiran 4 Daftar Nama Pengguna BAPETEN

Tabel 1. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah Bangka Belitung

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
1	RSUD Dipati Hamzah Kota Pangkal Pinang	Jl Soekarno Hatta Pangkal Pinang
2	Klinik Intan Medika	Jl Giok I No 77 Kel Batu Intan Pangkal Pinang
3	Yayasan Bhaktiwara	Jl Solihin Gp No 180 Kel. Asam Rangkui Pangkal Pinang
4	PT Mutiara Prima Sejahtera	Jl TPI Dalam Kawasan Industri Ketapang Pangkal Pinang
5	Laboratorium Klinik Utama	Jl KH Abdurrahman Siddiq No 176 Pangkal Pinang Bangka
6	RSIA Muhaya	Jl Jend Sudirman
7	RS Bukit Timah	Jl Bukit Baru Pangkal Pinang
8	PT Bukit Timah	Jl Ketapang Kawasan Industri Pangkal Pinang
9	PT Sariwiguna Binasentosa	Jl Malahayati Kawasan Industri Ketapang Pangkal Dalam
10	CV Venus Inti Perkasa	Jl TPI Ketapang Pangkal Pinang
11	PT Ds Jaya Abadi	Jl Kawasan Industri Ketapang
12	PT Ds Jaya Abadi	Jl. Kawasan Industri Ketapang

Tabel 2. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah Banten

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
1	Pusat Teknologi Radioisotop Dan Radiofarmaka	Gedung 11 Kawasan Puspitek Serpong
2	PT Satya Abadi Visimed	Ruko Sentra Menteng Blok MN 28 Bintaro
3	Laboratorium Primalab / PT Prima Inti Selaras	Jl Bintaro Utama Raya Ea 15/4
4	RS IMC Bintaro	Jl Raya Jombang Sektor IX No. 56
5	RSIA Aqidah	Jl Raden Fattah No 40 Parung Serab Ciledug Tangerang
6	Tt Prodia Widyahusada	Ruko Kebayoran Arkade Ii No 33-35 Bintaro
7	Kharinta Dental Clinic	Jl. Bintaro Utama 3a No 35 Bintaro Jaya
8	PT Adhi Karya Lestari	Jl Hos Cokroaminoto Perum Pondok Lestari, Blok C1 No 1-2, Ciledug Tangerang
9	RSIA RP Soeroso	Jl Aria Putra No 9 Kedaung Pamulang
10	RS Hermina Ciputat	Jl Ciputat Raya No 2 Kerta Mukti
11	PT Surtech Indonesia	Komp Taman Tekno Blok L2 No 45 BSD City Serpong
12	RS Bhineka Bakti Husada	Jl Pondok Cabe Raya No 17 Pamulang
13	RS Sari Asih Ciledug Tangerang	Jl Hos Cokroaminoto No 38 Ciledug Tangerang
14	RSU Bhakti Asih	Jl Raden Saleh No 10 Ciledug
15	RS Hermina Serpong	Jl Raya Puspitek Km 8 No 99 Serpong Tangerang Selatan
16	RS Aminah	Jl Hos Cokroaminoto No 4a Kreo Selatan Larangan
17	RSU Tangerang Selatan	Jl Pajajaran No 101 Pamulang
18	RS Medika Bsd	Jl Letnan Soetopo Kav Kom III A/No 7 Serpong Tangerang Selatan
19	RS Eka Hospital	CBD Lot IX BSD City Tangerang
20	Klinik 24 Jam & RB YAMC	Jl Ir H Juanda No 20
21	RS Sari Asih Ciputat Tangerang Selatan	Jl Otista Sasak Tinggi No 3 Ciputat Tangsel
22	RS Permata Pamulang	Jl Raya Siliwangi No 1 A Pamulang Tangerang Selatan
23	RS Syarif Hidayatullah	Jl Ir H Juanda No 95 Ciputat
24	Klinik Amira	Griyaloka Sek.1.6 Blok A-1 No 3 BSD Tangerang Selatan

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
25	RS Mulya	Jl KH Hasyim Ashari 18 Sudimara Inang Tangerang
26	Mitra Medika	Pandeglang
27	Pro Lab Medika	Jl A Yani No 157 Serang
28	RSUD Provinsi Banten	Jl Syekh Nawawi Al Bantani
29	PT San Fang Indonesia	Kawasan Industri Modern Cikande. Jl Modern Industrial Iv No 10,12,16
30	RSIA Budiasih Serang	Jl. KH Sohari No 39
31	RS TNI AD Kencana	Jl A Yani No 50 Serang
32	Laboratorium Biomed Serang	Jl A Yani No 54 Ciceri Serang
33	Klinik Ayu Permas	Jl Serang Pandeglang Baros
34	RSUD Dr Drajat Prawiranegara	Jl RS Umum Serang No 1
35	RS Kurnia Serang	Jl Raya Cilegon Km 8 Kramat Watu
36	RS Bedah Bengkala	Jl Yusuf Martadilaga No 56
37	Biomed Pandeglang	Jl A Yani Pandeglang Banten
38	Ilab	Jl Serang Cilegon (Legok)
39	RSUD Pandeglang	Jl Raya Labuan Km 5 Cikoneng
40	RS Sari Asih Serang	Jl Jend Sudirman No 38
41	Klinik Bougenville Ciekek	Jl Raya Labuan Km 1 Majasari Pandeglang
42	Diagnost	Jl Serang Km 9
43	RS Hermina Ciruas	Jl Raya Serang Km 9
44	Sucofindo Kantor Cabang Cilegon	Jl Raya Serang No 106 Cilegon
45	PT Heksa Ardipa Pratama	Jl Kemiri No 77 Kavling Blok F
46	PT Krakatau Steel	Jl Industri N0 5 Cilegon Banten
47	PT Radiant Utama Intenisco Tbk	Jl R Sastra Dikarta No 19 Cilegon
48	PT Dipy Inti Energi	Jl Sunan Kudus 2 No 135
49	RSIA Kurnia	Jl Jombang Masjid No 04 Cilegon
50	Laboratorium Kimia Farma	Jl Sa Tirtayasa No 12c Cilegon
51	PT BP Petrochemicals Indonesia	Jl Raya Merak Km 116 Kel Rawa Arum Merak Banten
52	Laboratorium Klinik Prodia Cilegon	Jl Sultan Agung Tirtajaya No 8 Cilegon

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
53	PT Murti Guna Pratama	Komp Ruko Mega Cilegon Blok A/3a
54	Krakatau Medika Hospital	Jl Semang Raya Cilegon
55	PT Emira Energi	Ruko Metro Cilegon
56	PT Global Heaterindoteknik	Lingkar Jerang Baru Pertama Kel. Karang Asem Cibubur
57	RSUD Kota Cilegon	Jl Kapten Piere Tendean Km 3 Panggung Rawi Cilegon
58	PT Iridiansurya Wahana	Taman Cilegon Indah H13 No 22
59	Laboratorium Biomed Cilegon	Jl Raya Cilegon 10 Rt/Rw 005/03 Cibeber Cilegon
60	Pusat Kesehatan Ananda	Jl Raya Anyar Km 8 Citangkil Cilegon
61	Laboratorium Trio Medika	Jl Station No 32 Jombang Wetan Cilegon
62	PT Wismar Inspeksindo Cilegon	PCL Blok C 47 No 1 Kramatwatu Serang

Tabel 3. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah DI Yogyakarta

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
1	RSU DKU Muh.Nanggulan	Ngemplak Kembang Kulon Progo
2	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II	Jl Wates Km 5,5 Gamping Sleman Yogyakarta
3	RS St Yusup Boro	Boro Banjar Asri Kali Bawang K.P
4	Puskesmas Sentolo I Kp	Sentolo Kidul Sentolo Kulon Progo Yogyakarta
5	RSUD Wates	Jl Tentara Pelajar Km 105 Wates Kulon Progo
6	Lab Klinik Prodia	Jl Bintaran Kulon No 28 Yk
7	CV HI Lab Indonesia	Jl Yos Sudarso No 27 Kota Baru
8	LPPT UGM	Jl Kaliurang Km 4 Sekip Utara Yogyakarta
9	Yayasan Rizki Amelia Medika	Jl Brosat Wates Km 4 Kulon Progo Yk
10	RSU Kharisma Paramedika	Jl Khudori No 34 Wates Kulon Progo
11	RSU Rijki Amalia	Jl Wates Purworejo, Temon Kulon Progo
12	Puskesmas Temon I	Jl Raya Wates Purworejo Km 10 Temon Kulon Progo
13	RSU Mitra Sehati	Jl Wates Km 9 Yogyakarta Ngaran Balecatur Gamping
14	RSGM Umy	Jl Hos Cokroaminoto 17 Yogyakarta
15	RSGM Prof Soedomo FKG UGM	Jl Denta Sekip Utara No I
16	Lab Klinik Pramita I Cik Ditiro No 17	Yogyakarta
17	PT Cito Putra Utama	Jl Atmosukarto No 4 Kota Baru Yogyakarta
18	Rumkit Tk III Dr Soetarto	Jl Juwadi No 19 Kota Baru Yogyakarta
19	STTN BATAN	Jl Babarsari Po Box 6401 Yogyakarta
20	RS Bethesda	Jl Jend Sudirman No 70

Tabel 4. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah DKI Jakarta

NOMOR	NAMA INSTANSI	ALAMAT INSTANSI
(1)	(2)	(3)
1	RSUK Tebet	Jl Prof Dr Supomo SH No 54 Jakarta Selatan
2	PT Europ Continents Indonesia	Tebet Jakarta Selatan
3	RSIA Budhi Jaya	Jl Dr Saharjo No 120
4	The Smile Centre	Rukan Raya Palace B 8 Jl Prof Dr Soepomo No 178 A
5	RS Tria Dipa	Jl Raya Pasar Minggu 3 A
6	Klinik AIC	Kuningan City Mall L1 B-C-D Jl Prof Dr Satrio Kav 18 Jakarta Selatan
7	Parahita Diagnostic Center	Jalan Warung Buncit Raya Pancoran Jakarta Selatan
8	RS Siaga Raya	Jl Siaga Raya Kav 4-8 Pasar Minggu Jakarta Selatan
9	Klinik Swa Indomedika	Gd BNI Basement I Jln Jend. Sudirman Kav 1 Jakarta Pusat
10	Tebet Dental Clinic	Jl Tebet Barat Vii No 18
11	PT Medika Selaras (Medicare Clinic)	Menara Kadin Indonesia Lt 27 Jl Hr Rasuna Said Blok X-5 Kav 2-3
12	Digital Dental Clinic	Menara East Lt 2 Lingkar Mega Kuningan Jakarta Selatan
13	PT Mindray Medical Indonesia	Menara Dea II Lt 17 Mega Kuningan Jakarta Selatan
14	Tirta Medical Centre	Bellagio Mall Kawasan Mega Kuningan Barat Kv E4.3 Jakarta Selatan
15	RS Tebet	Jl Mt Haryono No 8 Tebet Jakarta Selatan
16	Prodia Kp Melayu	Jl Kh Abdullah Syafei 28 Jakarta Selatan
17	Melati Dental Clinic (Mensa Sejahtera Medika)	Wisma BNI 46 Jl Jend Sudirman Kav 1 Lantai 3 Ruang 302 Jakarta Selatan
18	Denta Medika	Jl Raya Pasar Minggu No 45 Kalibata Jakarta Selatan
19	Bidakara Medical Center	Jl Gatot Subroto Kav 71 Tebet
20	Medikaloka Health Care	Jl HR Rasuna Said Blok X-1
21	RSUK Kramat Jati	Jl. Raya Inpres 48 Jakarta Timur
22	RS. Bhayangkara Tk I Raden Said Sukanto	Jl. RS Polri Kramat Jati
23	Klinik Utama Budhi Pratama	Jl. Raya Tengah No. 26 Rt 006 Rw 1 Kel. Gedong Kec. Pasar Rebo
24	RS Dik Pusdikkes Kodiklat	Jl. Raya Bogor Kramat Jati Jakarta Timur

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
25	RS Pusat Otak Nasional	Jl MT Haryono Kav II Cawang
26	RS Premier Jatinegara	Jl Raya Jatinegara Timur 85-87
27	RS Jakarta Heart Center (Radiologi)	Jl Matraman Raya No 23 Jakarta Timur
28	Pramita Lab	Jl Matraman Raya No 26
29	RSIA Hermina	Jl Jatinegara Barat No 126
30	RSKD Duren Sawit	Jl Duren Sawit Baru II No 2 Jakarta Timur
31	RS Harum Sisma Medika	Jl Tarum Barat Kali Malang Jakarta Timur
32	Radiologi RS Yadika	Jl Pahlawan Revolusi No 217
33	RSU UKI	Jl Letjen Sutoyo Cawang
34	Ar Ridha Medical Centre	Jl Abdullah Syafei Kp Melayu No 13
35	RSUP Persahabatan	Jl Raya Persahabatan No 1 Jakarta Timur
36	PT CV Kharisma Utama	Jl Utan Kayu 105 A Jakarta Timur
37	PT Bhineka Usada Raya	Jl Pemuda No 101 Gedung Wang Lantai 2
38	PT Wibisono Elmed	Jl Pemuda No 101 Gedung Wang Lantai 4
39	Klinik Brimedika	Jl Otto Iskandardinata Raya No 72 Jakarta Timur
40	Laboratorium Klinik Siaga Medika	Jl Otista Raya No 48 Jakarta Timur
41	Radiologi RS Harapan Jayakarta	Jl Bekasi Timur Raya Km 18 No 6
42	RS Khusus Bedah Rawamangun	Jl Balai Pustaka Raya No 29-31 Rawamangun Jakarta Timur
43	RS Dharma Nugraha	Jl Balai Pustaka Baru No 19 Rawamangun
44	Radiologi RS Antam Medika	Jl Pemuda Raya No 1 A
45	RSU Cempaka Putih	Cempaka Putih
46	RSIA Evasari	Jl. Rawamangun/47 Jakpus
47	Klinik Baruna	Jl. Cikini Raya No. 60 R/S
48	RS Mh Thamrin	Jl. Salemba Tengah No. 24-28
49	Telkomedika	Jl. Percetakan Negara No.17 A
50	RS Menteng Mitra Afia Jakarta	Jl Kali Pasir No 9 Cikini Jakarta Pusat
51	RS M Ridwan Maureksa	Jl. Kramat Raya/174
52	Radiologi PGI RS Cikini	Jl Raden Saleh

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
53	BPFK J	Jl Percetakan Negara No 23 A Jakarta Pusat
54	RSK THT Bedah Proklamasi	Jl Proklamasi/43
55	Raden Saleh Medical Centre	Jl Raden Saleh Raya No 4 Jakarta Pusat
56	Pavilyun Kartika RSPAD Gatot Soebroto	Jln Abdul Rahman Saleh No 24 Jakarta Pusat
57	FKG Universitas Indonesia	Jl Salemba Raya
58	Laboratorium Klinik Gunung Sahari	Jl Gunung Sahari Raya No 51-A3
59	Pramita Lab	Jl Samanhudi Raya 21
60	RS Jakarta Eye Center	Jl Teuku Cik Ditiro No 46 Menteng
61	RSU Bunda Jakarta	Jl Teuku Cik Ditiro No 21 Menteng
62	Garuda Sentra Medika	Jl Angkasa Blok B 15 Kemayoran
63	Klinik Utama YKK Bank Indonesia	Jl Kebon Sirih No 82-84 Jakarta Pusat
64	Laboratorium Klinik Kimia Farma Cikini	Jl Cikini Raya No 2-4
65	RS Ibu Dan Anak Budi Kemuliaan	Jl Budi Kemuliaan No 25 Gambir
66	RS Jantung Jakarta	Jl Matraman Raya No 23
67	Prodia Widyahusada	Jl Kramat Raya 150 Jakarta Pusat
68	Klinik Gunadarma	Jl. Tanjung Duren Raya No. 73 Jakarta Barat
69	Laboratorium Klinik Diagnostika Pratama	Jl. Mangga Besar Raya No. 93 Aa Taman Sari Jakarta Barat Indonesia
70	RSJ Dr. Soeharto Heerjan Jakarta	Jl. Prof. Dr. Latumeten No. 1 Jakarta Barat
71	Pusat Medis Trisakti	Jl. Kyai Tapa No. 100 Grogol
72	Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti	Jl. Kyai Tapa Grogol Jakarta Barat
73	Bio Medika Klinik	Jl. Mangga Besar Raya No. 121-123 Jakarta
74	Klinik Karisma Medika	Jl. Tanjung Duren Raya Kav. 364 Grogol Petamburan Jakarta Barat
75	RS Sumber Waras	Jl. Kyai Tapa No. 1 Grogol Jakarta Barat
76	Laboratorium Klinik Medika	Jl. Tomang Raya No. 49 E Jakarta Barat
77	RS Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita	Jl. Letjen S. Parman Kav. 87 Slipi
78	RSAB Harapan Kita	Jl. Letjen S Parman Kav 87 Slipi
79	RS Kanker Dharmais	Jl. Letjend S Parman Kav 84-86 Slipi
80	RS Bhakti Mulia	Jl. KS Tubun No. 79 Jakarta Barat

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
81	RS Peln Jakarta	Jl KS Tubun No. 92-94 Jakarta Barat
82	PT Pramita	Jl. Arteri Kelapa Dua Raya No. 18
83	RS. Medika Permata Hijau	Jl. Kebayoran Lama No. 64 Kebon Jeruk
84	RS Husada	Jl. Mangga Besar No.137-139 Jakarta
85	Laboratorium Klinik Wira Sehat Medika	Kav. Polri Blok D XIV/1161 Jelambar Jakarta
86	RSU Royal Taruma	Jl. Daan Mogot No. 34 Tanjung Duren Utara Grogol
87	PT Besindo Medi Prima	The Belleza Permata Hijau No. 34
88	RS Mitra Keluarga Kelapa Gading	Jl Bukit Gading Raya Kav II Kelapa Gading Permai
89	Radiologi RS Atma Jaya	Jl Pluit Raya No 2
90	PT Pradowansa Sukses Lestari/Klinik Hewan Bersama 24 Jam	Jl Sunter Permai Raya Ruko Nirwana Sunter Asri Tahap III Blok J-1 No 2
91	Klinik Sunter Medical Centre Sisma Medika	Jl Sunter Kemayoran No 4 Jakarta Utara
92	PT Intimedika Puspa Indah	Jl Gading Kirana Utara Blok E 10 No 32
93	RS Pelabuhan Jakarta	Jl Enggano No 10 Rt 06/16 Tanjung Priuk
94	Semper Medical Centre	Jl Kesemek II No 3 Koja
95	Laboratorium Klinik Prodia Sunter	Jl Danau Sunter Utara Blok C1 No 14
96	RS Islam Sukapura Jakarta Utara	Jakarta
97	RS Gading Pluit	Jl Boulevard Timur Raya Kepala Gading
98	RSIA Family	Jl Pluit Mas I Blok A No 2a-5a Jakarta Utara
99	Klinik Elizabeth	Jl Pluit Mas Raya Blok EE 12-14 Kompleks Perumahan Pluit Mas
100	RSUD Koja	Jl Deli No 4
101	RS Puri Medika / PT El-Shaddai Anugrah Abadi	Jl Sungai Bambu Raya No 5 Tanjung Priok
102	RSIA Bunda Aliyah	Jl Pahlawan Revolusi No 100

Tabel 5. Daftar nama dan alamat instansi pengguna FRZR - BAPETEN wilayah Jawa Barat

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
1	Klinik Cikijing	Jl Raya Bandung Garut Km 22
2	Pusat Teknologi Nuklir Bahan Dan Radiometri (PTNBR) – BATAN	Jl. Taman Sari No. 71
3	RS TNI AU Tk II Dr. Salamun	Jl. Ciumbuleuit No. 203
4	RS Paru Dr. H.A. Rotinsulu	Jl. Bukit Jarian No. 40
5	E-Labs Telkomedika	Jl. Sentot Alibasyah No. 04
6	RS. Santo Borromeus	Jl. Ir. H. Juanda No. 100
7	UPT Kesehatan Universitas Padjajaran	Jl. Dipati Ukur 46
8	RS Melinda 2 Bandung	Jl Dr Cipto No 1 Bandung
9	RS Kebon Jati Bandung	Jl Kebon Jati No 152 Bandung
10	SHBC/ Santosa Hospital Bandung Central	Jl Kebon Jati No 38
11	Lab Pramita	Jl Pajajaran No 86 Bandung
12	Pusat Mata Nasional RS Mata Cicendo	Jl Cicendo No 4
13	RSIA Hermina Pasteur	Jl De Djunjunan No 107 Bandung
14	Lab Klinik Prodia Bandung	Jl Wastukencana No 38 Bandung
15	RSUP Dr Hasan Sadikin	Jl Pasteur No 38 Bandung
16	Lab Klinik Utama Biofarma	Jl Pasteur No 28
17	Balai Laboratorium Kesehatan	Jl Sederhana No 5 Bandung
18	RS Melinda	Jl Pajajaran No 46
19	RSGM Maranatha	Jl Surya Sumantri No 65
20	PT Ewindo	Jl Cimunjang 68 Bandung
21	Rumah Sakit Umum Bungsu	Jl Veteran No 6
22	Lab Medicare	Jl Dago 347 Bandung
23	Balai Besar Bahan Dan Teknik	Jl Sangkuriang No 14 Bandung
24	RS Santo Yusup	Jl Cikutra No 7 Bandung

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
25	Paranida Laboratorium Klinik	Jl Ahmad Yani 630
26	Lab Klinik Pramita	Jl Li Re Martadinata No 135 Bandung
27	Parahita Diagnostic Center	Jl A Yani 243
28	Klinik Utama Elim	Jln Jend Sudirman No 190
29	Dinas Kesehatan Kota Bandung	Jl Supratman No 73
30	PT Haes (D/H Yayasan Harapan Sehat)	Jln Gatot Subroto No 181 Bandung
31	Laboratorium Klinik Biofa Putra	Jl Wr Supratman No 69 Bandung
32	Klinik Rontgen Jamika	Jl Jamika No 86
33	Klinik Gigi Oratio/Drg Rosy Wihardja, Mdsc	Jl Trunojoyo No 14 Bandung
34	RS Khusus Gigi Dan Mulut Kota Bandung	Jl Li Re Martadinata No 45 Bandung
35	RS Sariningsih	Jl Re Martadinata No 9 Bandung
36	RSKB Halmahera Siaga	Jl Li Re Martadinata No 28
37	Priangan Medical Center	Jl Nana Rohana No 37 Bandung Jawa Barat
38	PT RS Umum PINDAD	Jl Jend Gatot Subroto 517
39	PT Dentino	Jl A Yani 284 E Bandung
40	RSKIA Kota Bandung	Jl Astana Anyar No 224
41	PT GEOXP	Jl H Kurdi I No 16 A
42	Laboratorium Parahita Diagnostic Center	Jl Kopo 387
43	Brimedika Bandung	Jl Gatot Subroto No 117 Bandung
44	RS Muhammadiyah Bandung (Pengurus Wilayah Muhammadiyah Jawa Barat)	Jl Kh Ahmad Dahlan No 53
45	Trio Diagnostika	Jl Gurame 24-26 Bandung
46	Klinik Utama Cermat	Jl Astana Anyar No 124
47	RS Bhayangkara Tk II Sartika Asih	Jl Moch Toha No 369
48	Pusat Sumber Daya Geologi	Jl Soekarno Hatta 444 Bandung
49	Klinik Aviati	Jl Kopo No 59 Panjunan
50	Poltek As Islam	Jl Cisaranten Kulon No 120
51	Dr. H Rachman Maas	Jl Ahmad Yani 729

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
52	CV Ikanawa	Jl Jend A. Nasution Km 09 No 109 Ujung Berung
53	Klinik Rontgen Dr. Tjoekra Rukmantara	Jl Raya Rancaekek Km 21
54	Apotek Sulaeman	Jl Raya Cileunyi
55	Prodia	Moh Toha No 126
56	RS Umum Hermina Arcamanik	Jln A. Nasution No 50 Bandung
57	RS AMC	Jl Raya Cileunyi
58	RSUD Kota Bandung	Jl Rumah Sakit No 22 Ujung Berung Bandung
59	Lab Pramita	Jl M Toha No 135 Bandung
60	CV Martiel Cahaya Perkasa	Jl Bumi Asih Raya No 21-23 Santosa Asih Jaya Bandung
61	CV Misitama Mandala Sena	Mim Blok F 15 Jl Soekarno Hatta Bandung
62	RS Ibu Dan Anak Humana Prima	Bandung
63	RS Al Islam	Jl Soekarno Hatta No 64 Bandung
64	BKKM Propinsi Jawa Barat	Jl Raya Rancaekek Km 23 No 612 Ds Nanjung Mekar Kab Bandung
65	Al Yamin Medical Center	Jl Raya Rancaekek No 27
66	RSUD Cicalengka	Jl H Darham Cikopo Desa Tenjolaya
67	Dinas Kesehatan Puskesmas Cicalengka DTP	Jl Raya Cicalengka
68	PT Pertamina Geothermal Energy Kamojang	Desa Laksana Kec. Ibum Bandung Jawa Barat
69	Klinik Bio Prima	Jl Raya Timur No 509 Cicalengka Bandung
70	PT Sri Intan Perkasa	Ruko Harapan Indah Blok EN No. 7 Komplek Harapan Indah Bekasi Barat
71	Klinik Apotik Jaya	Ruko Harapan Indah EB-35
72	RS Citra Harapan	Jl Raya Citra Harapan Indah Kawasan Centra Niaga No. 3-5
73	RSU Ananda	Jl Sultan Agung No. 173 Medan Satria
74	RS Taman Harapan Baru	Jl Kali Abang Tengah Taman Harapan Baru Rt 004 Rw 023
75	RS Hermina Bekasi	Jl Kemakmuran No 39 Margajaya Bekasi
76	RSUD Kota Bekasi	Jl Pramuka No 55
77	RS Bhakti Kartini	Jl RA Kartini No 11 Bekasi
78	RS Islam Subki Abdulkadir	Jl RA Kartini No 66 Bekasi

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
79	RS Graha Juanda	Jl Ir H Juanda No 326 Bekasi
80	RS Mekarsari	Jl Mekarsari No 1 Bekasi Timur
81	RS Bella	Jl Ir H Juanda No 141 Bekasi
82	RS Sentosa	Jl Pahlawan No 60 Duren Jaya Bekasi
83	Lianco Medical Center	Jl Cut Meutia Blok E No 99 Rt 02/11, Margahayu, Bekasi Timur
84	RS Mitra Keluarga Bekasi Timur	Jl Pengasinan Rawa Semut, Margahayu
85	Laboratorium Klinik Cito	Jl Veteran No 34 Margajaya
86	RS Awal Bros	Jl Kh Noer Ali Kav 17-18 Kalimalang
87	Laboratorium Klinik Prodia	Jl Kh Noer Alie No 90 Bekasi Selatan
88	RS Hosana Medica Bekasi	Jl Pramuka No 12 Bekasi
89	RS Rawa Lumbu	Jl Dasadarma Kav 20-23
90		Jl Pekayon No 36 Jaka Setia Bekasi
91	Laboratorium Klinik Medika Cibubur	Jl Alternatif Cibubur 16 B Bekasi
92	RS Jati Sampurna	Jl Studio ANTV
93	RS St Elisabeth	Jl Raya Narogong No 202 Kota Bekasi
94	RS Permata Bekasi	Jl Legenda Raya No 9 Mustika Jaya Bekasi
95	PT COVAC Indonesia	Jl Raya Narogong Km 15
96	PT Precision Energy Services Indonesia	Jl Raya Narogong Km 9 No 10 Bekasi
97	RS Hermina Grand Wisata	Jl Festival Boelevard Blok JA1 No 1 Grand Wisata Tambun Bekasi
98	RSIA Puspa Husada	Jl Raya Pondok Timur No 27 Jatimulya Tambun Selatan Bekasi Timur
99	RS Multazam Medika	Jl Raya Perum Jatimulya Tambun Selatan
100	PT Sumiasih	Jl Cempaka Jatimulya Tambun Bekasi
101	RS Anna Medika Bekasi	Jl Pejuang No 45 Harapan Baru Bekasi Utara
102	RS Pinna	Kp Kompa Rt 02/06 Karang Satria Bekasi
103	PT Kertas Bekasi Teguh	Jl Perjuangan Kmp Teluk Buyung Marga Mulya Bekasi Utara
104	Klinik Sehat Sejahtera	Jl Nusantara Raya
105	RS Tiara Bekasi	Jl Raya Babelan No 63 Kebalen Kab Bekasi

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
106	RSUD Kabupaten Bekasi	Jl Teuku Umar No 1 Cibitung Kab Bekasi
107	RS Cibitung Medika	Jl Raya H Basih No 117 Cibitung
108	PT Delta Jakarta	Jl INSP Tarum Barat Kalimalang Tambun Bekasi
109	Klinik Dr Syarif Alwi	Jl Nusantara Raya Blok A3/22 Perumnas 3 Bekasi
110	Laboratorium Klinik Dan Rontgen Arumedika	Jl Raya Kaliabang No 59 A Depan VMG
111	RS Zainutaqwa	Bekasi
112	RS Seto Hasbadi	Bekasi
113	RSUD Cibinong	Jl KSR Dadi Kusmayadi No 27 Cibinong
114	RS Family Medical Center	Jl Raya Bogor Km 51
115	RS Trimitra	Jl Raya Jakarta Bogor Km 43 Cibinong
116	Medika Lestari Cibinong	Komp Ruko Nirwana Blok A 10 Cibinong
117	RS Citama	Jl Raya Pabuaran No. 52 Bojong Gede Bogor
118	RS Sentra Medika Cibinong	Jl Mayor Oking Jaya Atmaja No 9
119	RS Karya Bhakti Pratiwi	Jl Raya Dramaga Km 7 Dramaga Bogor
120	RS Medika Dramaga	Jl Dramaga Km 7.3 Margajaya Bogor Barat
121	Klinik Caritas	Komplek Pakuan Jln Seruni 2 No 3 Tajur Bogor
122	Klinik Rb Dr Katiti	Jl. Raya Dramaga Km 6-7
123	RS Vania	Jl. Siliwangi No.11 Sukasari Bogor Timur
124	Kimia Farma Laboratorium Klinik (Klinik Bersama)	Jl. Pajajaran Bogor
125	Balai Pengujian Mutu Dan Sertifikasi Produk Hewan	Jambu Dua Bogor
126	PT Goodyear Indonesia Tbk	Bogor
127	UPTD Puskesmas Tanah Sareal	Bogor
128	UPTD Puskesmas Kec.Bogor Timur	Bogor
129	Bogor Medical Center	Bogor
130	Lab & Klinik Rontgen Rosalina	Bogor
131	RS Melania	Bogor

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
132	RS Mulia	Bogor
133	Klinik Renata/Klinik Medika Lestari	Jl. Ahmad Sobana Bogor
134	RS Azra	Jl Pajajaran Bogor
135	RS Salak (Rs Angkatan Darat)	Jl. Jend. Sudirman Bogor
136	RS PMI	Jl Pajajaran No 81 Bogor
137	RSIA Annisa	Bogor
138	PT Argha Karya Prima Industy,Tbk	Jl. Pahlwan Ds. Karang Asem Barat Citeureup Bogor
139	PT.Indocement Tunggul Prakas Tbk	Jl. Mayor Oring Jaya Atmaja
140	Mitra Lab	Jl Mataram Ruko Arcadia Mataram Blok A No 15 Lippo Cikarang Bekasi
141	RS Hosana Medica	Jl Utama Blok II E No 1 Lippo Cikarang
142	RS Medirossa	Jl Raya Tegal Gede No 9 Cikarang Selatan
143	RS Permata Keluarga	Jl Mh Thamrin Kav 129 Lippo Cikarang
144	Siloam Hospitals	Lippo Cikarang
145	RSU Bunda Margonda	Margonda Depok
146	CV Quarta Medicus	Depok
147	RSIA Tumbuh Kembang	Jl Raya Bogor Km 31 No 32 Cimanggis
148	RS Tugu Ibu	Jl. Raya Bogor Km 29 Cimanggis Depok
149	Laboratorium Klinik Gunung Sahari	Jl Tole Iskandar No 9a Depok
150	Klinik KJP Medical Center	Jl Kejayaan Depok
151	RS Citra Medika Depok	Jl Raya Kalimulya No 68 Cilodong Depok
152	RSU Hasanah Graha Atiah	Jl Raden Saleh No 42 Depok
153	Klinik Irenk Medical Center	Jl Bahagia Raya No 18 Depok Timur
154	RS Sentra Medika Cisalak Depok	Depok
155	RS Bhakti Yudha	Jl Raya Sawangan No 2a Depok
156	PT Raditya Bina Insani (Klinik Raditya Medical Center Depok)	Jl Margonda Raya No 45 Depok
157	PT Ragam Sehat Multifita	Jl Margonda Raya Pancoran Mas Depok
158	RS Harapan Depok	Jl Pemuda No 10 Depok

Nomor	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)
159	RSIA Asyfa Depok	Jl Raya Cinere Depok No 9 Rangkapan Jaya Baru Pancoran Mas Depok
160	RS Puri Cinere	Jl Maribaya No 1 Puri Cinere
161	RS Grha Permata Ibu	Jl KH M. Usman No 169 Beji Depok
162	RS Simpangan Depok (Pt Brayat Wirohusoso)	Jl Raya Bogor Km 36 Sukamaju Sukmajaya Depok
163	Laboratorium Klinik Saquina	Jl Lapangan Member Blok D-35 Sukmajaya Depok
164	RS Hermina Depok	Jl Raya Siliwangi No 50 Pancaoran Mas Depok
165	Klinik Erra Medika	Jl Tole Iskandar Ruko 4-5 Depok 2 Tengah

Tabel 6. Daftar nama dan alamat instansi pengguna IBN - BAPETEN

No	Provinsi	Nama Instansi	Alamat Instansi
(1)	(2)	(3)	(4)
1	DI Yogyakarta	Pusat Sains Dan Teknologi Akselerator (PSTA) BATAN	Jl Babarsari PO Box 6401 Yogyakarta
2	DKI Jakarta	Pusat Teknologi Bahan Galian Nuklir (PTBGN) BATAN	Jl. Lebak Bulus Raya No. 9 Pasar Jum'at Jakarta Selatan
3	Jawa Barat	Pusat Teknologi Nuklir Bahan Dan Radiometri (PTNBR) BATAN	Jl. Taman Sari No. 71
4	Banten	Pusat Teknologi Radioisotop Dan Radiofarmaka (PTRR)	Kawasan Puspitek Gd 11 Serpong
5	Banten	Pusat Reaktor Serbaguna Gas BATAN	Komplek Puspitek Gd 31 Serpong
6	Banten	Bidang Pengolahan Limbah (BPL) - Pusat Teknologi Limbah Radioaktif (PTLR) BATAN	Kawasan Puspitek Serpong
7	Banten	Pusat Teknologi Bahan Bakar Nuklir (PTBBN) - Instalasi Elemen Bakar Eksperimental (IEBE)	Kawasan Puspitek Gd 20 IRM Serpong
8	Banten	Pusat Teknologi Bahan Bakar Nuklir (PTBBN) - Instalasi Radio Metalurgi (IRM)	Kawasan Puspitek Gd 20 Serpong
9	Banten	Pusat Teknologi Limbah Radioaktif (PTLR) - Fasilitas Kanal Hubung&Instalasi Penyimpanan Sementara Bahan Bakar Bekas (KH-IPSB3)	Kawasan Puspitek Gd 38 Serpong
10	Banten	PT INUKI - Instalasi Produksi Radioisotop Dan Radiofarmaka (IPRR)	Kawasan Puspitek Gd 60 Serpong
11	Banten	PT INUKI -Instalasi Produksi Elemen Bakar Reaktor Riset (IPEBRR)	Kawasan Puspitek Gd 10 Serpong



BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Jl. Gajah Mada No. 8, Jl. Gajah Mada,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11140

ISBN 978-602-8607-14-8

