



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

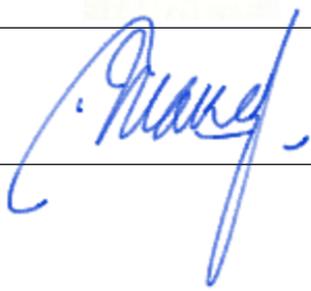
2023

BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR

Jl. Gajah Mada No. 8 Jakarta 10120

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

LEMBAR PENGESAHAN

	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Disiapkan	Zaenal Arifin, M.Si	12 Desember 2023	
Diperiksa	Eko Legowo	12 Desember 2023	
Disetujui	Dedik Eko Sumargo	14 Desember 2023	

TIM PERENCANA :

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Asep Saefulloh Hermawan	DIFRZR
2.	Lukman Hakim	DIIBN
3.	Dahlia Cakrawati Sinaga	DP2FRZR
4.	Haendra Subekti	DP2IBN
5.	Ishak	DPFRZR
6.	Budi Rohman	DPIBN
7.	Zulkarnain	DKKN
8.	Taruniyati Handayani	P2STPFRZR
9.	Yudi Pramono	P2STPIBN

TIM PELAKSANA :

No.	Nama	INSTANSI
1.	Prof. Dr. Jamari, S.T., M.T.	UNDIP
2.	Zaenal Arifin, S.Si., M.Si	UNDIP
3.	Prof. Dr. Heri Susanto, S.Si., M.Si.	UNDIP
4.	Prof. Dr. Agus Subagio, S.Si., M.Si.	UNDIP
5.	Zuhairina, S.E., M.M.	UNDIP
6.	Mardi Sapto, S.E.	UNDIP
7.	Supriyanto, S.E.	UNDIP
8.	Ucik Idayati, S.Pt.	UNDIP
9.	M. Hibat Al Alimi	UNDIP
10.	Bahari Azis	UNDIP

11.	Evi Setiawati, M.Si	UNDIP
12.	Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si	UNDIP
13.	Zaenul Muhlisin, M.Si	UNDIP
14.	Lisa Novi Maghfiroh, S.Hum., M.A.	UNDIP

TIM PENGAWAS :

No.	Nama	Unit Kerja
1.	Dedik Eko Sumargo	BOU
2.	Sumedi	DIFRZR
3.	Rizal Palap	DIIBN
4.	Soengeng Rahadhy	DP2FRZR
5.	Nur Syamsi Syam	DP2IBN
6.	Iin Indartati	DPFRZR
7.	Widia Lastana Istanto	DPIBN
8.	Rini Suryanti	DKKN
9.	Surachmat	BHKK
10.	Indah Annisa	BHKK
11.	Henny Rosmauli	Inspektorat
12.	Sri Mulyani	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
13.	Pandu Samudra	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
14.	Agustini Rivani	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
15.	Aderini Ismailiah	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
16.	Niken Pusparini	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
17.	Aderini Ismailiah	Biro Perencanaan, Keuangan dan Informasi
18.	Eko Legowo	Biro Umum dan Organisasi
19.	Akhmad Aulia Nafish	Biro Umum dan Organisasi

LEMBAR DISTRIBUSI

No. Salinan Dokumen	Nama Jabatan
1	Kepala BAPETEN
2	Sekretaris Utama
2.2	Kepala Biro Hukum dan Organisasi
3	Deputi Bidang Perizinan dan Inspeksi
3.1	Direktur Perijinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
3.2	Direktur Perijinan Instalasi dan Bahan Nuklir
3.3	Direktur Inspeksi Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
3.4	Direktur Inspeksi Instalasi dan Bahan Nuklir
3.5	Direktur Keteknikan dan Kesiapsiagaan Nuklir
4	Deputi Bidang Pengkajian Keselamatan Nuklir
4.1	Direktur Pengaturan Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif
4.2	Direktur Pengaturan Pengawasan Instalasi dan Bahan Nuklir
	Perpustakaan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT, karena atas perkenan-NYA laporan Survei Kepuasan Pengawasan terkait Proses Perizinan, Peraturan, dan Inspeksi dapat diselesaikan pada waktunya. Laporan ini merupakan hasil kerjasama Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Diponegoro sebagai pihak independen yang menilai kinerja pengawasan BAPETEN

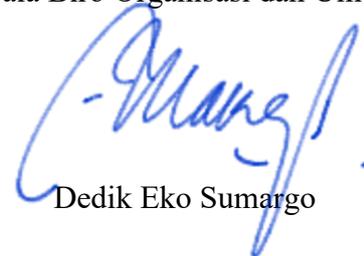
Kegiatan ini merupakan lanjutan dari survei yang telah dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya dengan menambah beberapa responden dari berbagai kota dan provinsi dan dari Barat sampai Timur Indonesia. Hal ini akan dilakukan oleh BAPETEN setiap tahunnya sesuai dengan Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun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

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

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

Jakarta, 14 Desember 2023

Kepala Biro Organisasi dan Umum



Dedik Eko Sumargo

LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA BAPETEN
TERKAIT PROSES PERIZINAN, PERATURAN DAN
INSPEKSI TAHUN 2023**



OLEH:

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
(LPPM)**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO
2023**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Survei	4
1.4 Manfaat Survei	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dimensi Kualitas	6
2.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Survei <i>Online</i>	13
2.5 <i>Stratified Random Sampling</i>	15
2.6 Analisis <i>Gap</i>	16
2.7 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	20
2.9 Skema Alur Proses	22
BAB III METODOLOGI SURVEI	
3.1 Ruang Lingkup Survei	24
3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Analisis	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Survei Pendahuluan	31
4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner	31
4.1.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner	35
4.2 Hasil Survei Akhir	36
4.2.1 Realisasi Pengambilan Sampel	36

4.2.2	Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	39
4.2.3	Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN	42
4.2.3.1	Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR	42
4.2.3.2	Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR	44
4.2.3.3	Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR	45
4.2.3.4	Analisis IPA Proses Perizinan di IBN	47
4.2.3.5	Analisis IPA Proses Peraturan di IBN	48
4.2.3.6	Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN	50
4.2.3.7	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	52
4.2.3.8	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan	53
4.2.3.9	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan	55
4.2.3.10	Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri	57
4.2.3.11	Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri	58
4.2.3.12	Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri	60
4.2.4	Analisis <i>Gap</i> Proses Pengawasan di BAPETEN	62
4.2.4.1	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di FRZR	61
4.2.4.2	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di FRZR	63
4.2.4.3	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di FRZR	65
4.2.4.4	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di IBN	66
4.2.4.5	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di IBN	67
4.2.4.6	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di IBN	68
4.2.4.7	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di Instansi Kesehatan	69
4.2.4.8	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di Instansi Kesehatan	71
4.2.4.9	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan	72
4.2.4.10	Analisis <i>GAP</i> Proses Perizinan di Instansi Industri	74
4.2.4.11	Analisis <i>GAP</i> Proses Peraturan di Instansi Industri	75
4.2.4.12	Analisis <i>GAP</i> Proses Inspeksi di Instansi Industri	76
4.2.5	Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR	77
4.2.6	Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR	86
4.2.6.1	Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan di FRZR	86
4.2.6.2	Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna	

di FRZR	90
4.2.7 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi BAPETEN	92
4.2.7.1 Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi di FRZR	92
4.2.7.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna Di FRZR	95
4.2.8 Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN	105
4.2.9 Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN	106
4.2.9.1 Saran untuk Proses Peraturan di IBN	106
4.2.9.2 Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di IBN	107
4.2.10 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di IBN	108
4.2.10.1 Saran untuk Proses Inspeksi di IBN	108
4.2.10.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di IBN	109
BAB V KESIMPULAN	
Kesimpulan	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	115
1. Instrumen Survei	116
2. Nama dan Alamat Instansi yang Terlibat dalam Survei	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	22
Tabel 3.1	Jadwal dan Tahapan Kegiatan	25
Tabel 4.1	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan	32
Tabel 4.2	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan	33
Tabel 4.3	Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi	34
Tabel 4.4	Tingkatan Reliabilitas	35
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner	36
Tabel 4.6	Realisasi Sampel Terpilih dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2022	36
Tabel 4.7	Karakteristik Responden	38
Tabel 4.8	Nilai IKM di Setiap Provinsi yang Tersampel	
Tabel 4.9	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk BAPETEN, FRZR dan IBN	41
Tabel 4.10	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Unsur Pengawasan dari BAPETEN, FRZR, dan IBN	41
Tabel 4.11	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan di Strata FRZR	61
Tabel 4.12	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan di Strata FRZR	62
Tabel 4.13	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi di Strata FRZR	64
Tabel 4.14	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan di Strata IBN	65
Tabel 4.15	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan di Strata IBN	66
Tabel 4.16	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi di Strata IBN	68
Tabel 4.17	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan Instansi Kesehatan	69
Tabel 4.18	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan Instansi Kesehatan	70
Tabel 4.19	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi Instansi Kesehatan	72
Tabel 4.20	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Perizinan Instansi Industri	73
Tabel 4.21	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Peraturan Instansi Industri	74
Tabel 4.22	Perhitungan <i>Gap</i> Proses Inspeksi Instansi Industri	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Diagram IPA Proses Perizinan FRZR.....	45
Gambar 4. 2 Diagram IPA Proses Peraturan FRZR.....	46
Gambar 4. 3 Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR.....	48
Gambar 4. 4 Diagram IPA Proses Perizinan Instansi IBN.....	49
Gambar 4. 5 Diagram IPA Proses Peraturan IBN.....	51
Gambar 4. 6 Diagram IPA Proses Inspeksi IBN.....	53
Gambar 4. 7 Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan.....	54
Gambar 4. 8 Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan.....	57
Gambar 4. 9 Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan.....	59
Gambar 4. 10 Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri.....	60
Gambar 4. 11 Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri.....	62
Gambar 4. 12 Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah bisnis. Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan melalui penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 14 Tahun 2017, penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat (konsumen) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen akan merasa tidak puas. Namun jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas (Kotler dan Keller, 2017).

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

BAPETEN secara berturut-turut telah melakukan survei kepuasan pengguna sejak tahun 2012, khususnya di bagian perizinan. Survei tersebut telah dilakukan oleh Unit Kerja BAPETEN yang dianggap independen yaitu Pusat Pengkajian Sistem dan Teknologi Pengawasan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (P2STPFRZR). Survei yang diselenggarakan oleh P2STPFRZR mengacu pada Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Surat Edaran Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dilakukan secara berkala sekali dalam setahun. Hasil IKM yang diperoleh secara berturut adalah sebagai berikut: tahun 2012 nilai IKM BAPETEN sebesar 2,72 atau nilai konversi 68,34; tahun 2013 nilai IKM BAPETEN sebesar 2,64 atau nilai konversi 66,03; tahun 2014 nilai IKM BAPETEN sebesar 2,65 atau nilai konversi 66,12. Pada Tahun 2015 fungsi pengawasan yang berupa peraturan dan inspeksi baik untuk strata FRZR dan IBN juga menjadi bagian yang dinilai dan P2STPFRZR berkoordinasi dengan pihak yang lebih independen yang berada di luar BAPETEN. Hasil IKM yang diperoleh sebesar 75,16. Survei Kepuasan Proses Pengawas pada tahun 2015 lebih fokus pada hal-hal yang lebih krusial untuk peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan sistem serta dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur standar tingkat pelayanan publik yang diberikan BAPETEN kepada pengguna oleh unit kerja Perizinan, Inspeksi dan Peraturan.

Mulai awal tahun 2016, BAPETEN telah menerapkan sistem *online* dalam pengajuan izin. Aplikasi perizinan yang digunakan diberi nama BAPETEN *Licensing and Inspection System* (BaLIS). Dengan sistem ini pengguna tidak lagi berhubungan secara langsung dengan personel BAPETEN di bagian perizinan. Semua dokumen terkait pengajuan sebuah izin cukup diunggah melalui aplikasi tersebut. Aplikasi ini menurut BAPETEN memiliki keuntungan karena lebih cepat, lebih transparan, lebih efisien dan efektif, serta ramah lingkungan. Survei kepuasan pengguna terhadap kinerja BAPETEN terkait dengan perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2016, dilakukan diantaranya untuk mendapatkan respon balik dari pengguna terhadap kinerja sistem perizinan *online* yang telah dirancang oleh BAPETEN tersebut. Namun karena sistem perizinan *online* ini

baru diterapkan dan belum semua instansi menggunakannya maka alat ukur terhadap kinerja proses perizinan masih merupakan kombinasi antara komponen-komponen *online* dan manual. Pada tahun 2016 nilai IKM yang diperoleh BAPETEN sebesar 77,5.

Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN tahun 2017 dilakukan bekerja sama dengan Badan Pengelola *Training Centre* Universitas Diponegoro (BPTC UNDIP) berdasarkan surat perjanjian kerjasama nomor 016/KS 00 01/BHO PKS/V/2017 dan 3790/UN7.P/KS/2017 tertanggal 22 Juni 2017. Alat ukur (kuesioner) pada tahun 2017 ini mengalami sedikit modifikasi disemua proses pengawasan. Pada bagian perizinan alat ukur yang digunakan ada dua versi. Versi pertama hanya digunakan pada strata FRZR dimana komponen yang digunakan terkait perizinan *online*. Versi kedua digunakan di strata IBN dimana komponen yang digunakan terkait dengan perizinan secara manual. Selain itu alat ukur pada kedua strata tersebut ditambah dengan komponen baru yaitu pernyataan mengenai keadilan yang diterapkan disemua lapisan pengguna. Pada tahun 2017 nilai IKM yang diperoleh BAPETEN mengalami kenaikan dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2016, yaitu menjadi 79,5.

Pada tahun 2018, survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN dilaksanakan melalui kerjasama antara Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Diponegoro (LPPM Undip) dengan BAPETEN berdasarkan surat perjanjian kerjasama nomor 001/KS 00 01/BHO PS/V/2018 dan 2583/UN7.P4.3/KS/2018 tertanggal 15 Mei 2018. Pada tahun 2019, survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPETEN kembali dilaksanakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Diponegoro. Materi survei hampir sama dengan materi survei pada tahun 2019. Perubahan kecil dilakukan terkait dengan batas-batas skor penilaian.

Kegiatan survei pada tahun 2020 dilakukan secara *online* sebagai akibat adanya pandemi covid 19. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirim *link* kuesioner yang telah disusun di *google form*. Pendalaman dilakukan terhadap komponen-komponen yang digunakan pada proses perizinan, proses peraturan, maupun proses inspeksi. Pendalaman ini dilakukan dalam rangka untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap terkait komponen-

komponen yang digunakan dalam survei. Responden tidak hanya diminta untuk memberikan penilaian terhadap kinerja BAPETEN pada suatu komponen, namun juga diminta untuk memberikan penjelasan lebih detail, terutama jika responden memberikan penilaian yang dirasa kurang maksimal pelayanan publiknya pada komponen yang bersesuaian.

Pada tahun 2021 dan 2022 , survei kepuasan masyarakat pengguna BAPETEN dilakukan melalui kerja sama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Diponegoro. Alat ukur (kuesioner) disusun dengan menggunakan *google form* dan link yang terbentuk didistribusikan ke instansi-instansi yang terpilih menjadi anggota sampel. Proses pengisian kuesioner dilakukan secara virtual dipandu langsung oleh tim ahli dengan menggunakan media *zoom virtual meeting*. Cara seperti ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya responden yang tidak paham terhadap pertanyaan-pertanyaan di kuesioner yang digunakan. Jika hal tersebut terjadi maka responden bisa bertanya langsung kepada tim yang memandu pelaksanaan pengisian kuesioner.

Survei terhadap kepuasan masyarakat pengguna BAPETEN merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pendapat dari pengguna. Melalui survei tahun 2023, diharapkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan mampu mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada bagian latar belakang survei ini berguna untuk menjawab pertanyaan:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan, dan inspeksi terhadap pengguna atau pemegang izin BAPETEN Tahun 2023? Kualitas pelayanan pada ketiga proses di atas diukur di strata FRZR dan IBN.

2. Dalam hal apa saja dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan maupun dikontrol dalam pelayanan proses pengawasan yang diberikan BAPETEN ?

1.3. Tujuan Survei

Survei ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

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

1.4. Manfaat Survei

Kajian ini diharapkan memberi manfaat bagi BAPETEN untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna atau pemegang izin BAPETEN dengan indikator kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima oleh masyarakat pengguna. Selain itu, survei ini bermanfaat untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan BAPETEN kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Dimensi Kualitas

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

1. *Performance* (Kinerja)

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

2. *Features* (Fitur)

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

3. *Reliability* (Kehandalan)

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

4. *Conformance* (Kesesuaian)

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

5. *Durability* (Ketahanan)

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

6. *Serviceability*

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

7. *Aesthetics* (Estetika/keindahan)

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

8. *Perceived Quality* (Kesan Kualitas)

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

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

1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

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

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

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

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

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

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

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

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

5. Dimensi empati

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

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

6. Dimensi Pemahaman terhadap Pelanggan

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

1.2 Kepuasan Pelanggan

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

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

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

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

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan menurut ahli:

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

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

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

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

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

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang

bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara *tanggap* dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost shopping*

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

3. *Lost customer analysis*

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

4. Survei kepuasan pelanggan

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

1.3 Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan

Zeithamal (2004) merumuskan kepuasan konsumen sebagai “*customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*”. Dengan demikian kepuasan konsumen merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan jasa / produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa / produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan.

Kepuasan konsumen sendiri diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen tersebut tentang kemampuan produk tersebut. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka ia akan kecewa. Sebaliknya jika produk tersebut memenuhi harapan konsumen, maka ia akan senang. Harapan-harapan konsumen ini dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, omongan-omongan orang lain, dan informasi iklan yang dijanjikan oleh perusahaan yang menghasilkan produk tadi.

1.4 Survei *Online*

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

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

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

1. Jangkauan global.

Berdasarkan laporan terbaru *We Are Social*, pada tahun 2022 disebutkan bahwa ada 204,7 juta pengguna internet di Indonesia. Dibandingkan tahun sebelumnya, ada kenaikan 73,7% pengguna internet di negeri ini. Peningkatan pengguna internet dari hari ke hari menjadikan pengguna internet sebagai responden untuk penelitian-penelitian *online* dan memiliki kesempatan mengambil responden dari berbagai wilayah.

2. Fleksibilitas.

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

3. Kecepatan dan ketepatan waktu.

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

4. Multi media.

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

5. Tidak terikat waktu.

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

6. Kemudahan entri dan analisis data.

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

7. Keragaman pertanyaan.

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

8. Biaya rendah.

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

9. Kemudahan tindak lanjut.

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

10. Pengambilan sampel terkontrol.

Peneliti dapat menentukan sampel berdasarkan database mereka sendiri.

11. Kontrol urutan jawaban.

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

12. Penggabungan jawaban yang diperlukan.

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

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

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

1.5 Stratified Random Sampling

Pengambilan sampel berstrata merupakan teknik pengambilan sampel berpeluang dimana populasi dikelompokkan dalam strata-strata tertentu dan kemudian diambil sampel secara random di masing-masing strata dengan proporsi yang seimbang sesuai dengan posisi dalam populasi. Dalam *stratified random sampling*, strata terbentuk berdasarkan atribut anggota 'bersama' atau karakteristik.

Keuntungan utama dengan *stratified random sampling* adalah kemampuannya dalam menangkap karakteristik populasi kunci dalam sampel. Mirip dengan rata-rata tertimbang, metode pengambilan sampel ini menghasilkan karakteristik dalam sampel yang sebanding dengan populasi keseluruhan. Stratifikasi ini bekerja dengan baik untuk populasi heterogen yang tersusun dari berbagai atribut, tetapi jika populasinya tidak heterogen maka *stratified sampling* ini tidak efektif, karena subkelompok tidak dapat dibentuk.

1.6 Analisis Gap

Analisis *Gap* merupakan salah satu alat yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahapan evaluasi kinerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga. Secara harfiah kata “*gap*” mengindikasikan adanya suatu perbedaan (*disparity*) antara satu hal dengan hal lainnya. Analisis *Gap* sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of services*). Bahkan, pendekatan ini paling sering digunakan di Amerika Serikat untuk memonitor kualitas pelayanan. Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) ini memiliki lima *gap* (kesenjangan), yaitu:

1. Kesenjangan Persepsi Manajemen

Kesenjangan tersebut tercipta karena ada perbedaan antara penilaian konsumen dan manajer mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang kurang terhadap hasil penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen

dengan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2. Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

Kesenjangan ini terjadi karena kesalahan penerjemahan harapan pengguna jasa ke spesifikasi kualitas oleh manajer. Manajer mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak tepat dalam menetapkan spesifikasi kualitas. Hal ini disebabkan oleh tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Kesenjangan Penyampaian Jasa

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

4. Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

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

5. Kesenjangan dalam Pelayanan yang Dirasakan

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

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

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

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

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

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

a. *Item-by-item analysis*, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst.

Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.

b. *Dimensi-by-dimension analysis*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / *Gap Servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

Parasuraman dkk. (1985) menggunakan lima dimensi jasa yang telah disebutkan di atas untuk mengukur kualitas jasa. Dengan analisis tersebut, perusahaan tidak hanya dapat menilai kualitas keseluruhan jasa yang dipersepsikan pelanggan, namun juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

1.7 Important Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* ditemukan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Selain menilai kepuasan, teknik *Importance Performance Analysis* juga mengidentifikasi tingkat kepentingan yang diberikan oleh pelanggan terhadap berbagai kriteria atau variabel yang sedang dinilai. *Importance Performance Analysis* menilai kesenjangan antara persepsi tingkat kepentingan pada suatu atribut dan bagaimana baiknya (kinerja) atribut tersebut dipersepsikan oleh konsumen.

Tingkat kepentingan yang rendah menunjukkan kecilnya pengaruh atau kontribusi variabel tersebut terhadap kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*). Dan sebaliknya, tingkat kepentingan yang tinggi menunjukkan besar dan kritisnya pengaruh variabel tersebut dalam menentukan kepuasan pelanggan sehingga berpengaruh terhadap *overall satisfaction*.

Tujuan utama dari pengkombinasian tingkat kepentingan serta persepsi yang diterima pelanggan adalah untuk mengidentifikasi atribut serta kombinasi mana yang mempengaruhi perilaku dan kepuasan pelanggan serta atribut mana yang memiliki pengaruh paling kecil. Dari analisis teknik ini, akan didapatkan informasi yang berguna bagi pihak organisasi dalam menentukan langkah peningkatan yang paling tepat diterapkan.

Pendapat ini juga didukung oleh Lovelock (2004), yang menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* merupakan alat manajemen yang sangat berguna dalam mengarahkan sumber daya yang terbatas ke area dimana peningkatan performa akan memberikan efek yang sangat besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall satisfaction*).

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

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

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

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

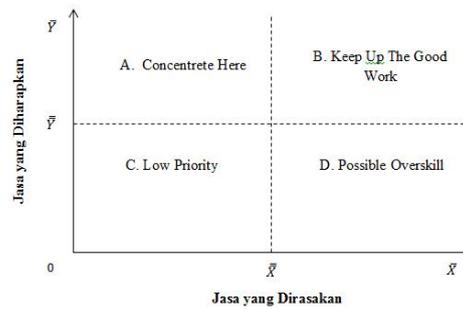
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

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

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

dengan p merupakan banyaknya variabel indikator.

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



Keempat kuadran yang terdapat pada diagram ini memberikan informasi mengenai setiap atribut yang telah dinilai. Setiap kuadran memiliki deskripsi sebagai berikut:

- *Concentrate here*

Pada kuadran ini, konsumen merasa bahwa beberapa atribut sangat penting namun performa dari atribut tersebut masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Atribut-atribut tersebut harus lebih ditingkatkan lagi untuk memuaskan pelanggan.
- *Keep up the goodwork*

Pada kuadran ini, konsumen merasa bahwa beberapa atribut sangat penting dan performanya sudah memuaskan. Atribut pada kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya seterusnya.
- *Low priority*

Pada kuadran ini konsumen merasa tidak puas pada atribut tersebut, tetapi mereka tidak menganggap atribut tersebut penting. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil.
- *Possible over skill*

Pada kuadran ini, atribut dinilai konsumen sudah memuaskan namun mereka tidak menganggap penting atribut-atribut tersebut. Peningkatan kinerja pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya.

1.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction Index*)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan sebuah konsep multidimensional. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat membutuhkan sejumlah faktor yang terdiri dari variabel manifes dan variabel laten. Variabel laten adalah konsep yang diukur untuk menentukan kepuasan pelanggan. Variabel-variabel ini tidak bisa diukur langsung dan dapat diukur dengan variabel manifes. Variabel laten memiliki hubungan sebab-akibat dalam sebuah model indeks kepuasan masyarakat (Turkylmaz dan Ozkan, 2007).

Untuk mengetahui besarnya IKM dihitung dengan menggunakan formula *Customer Satisfaction Index* (CSI) melalui langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS)

MIS nilai rata-rata tingkat harapan konsumen pada tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan formula:

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

dimana:

n = jumlah responden

Y_{ij} = nilai harapan atribut Y_i menurut responden ke-j

2. Menghitung nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

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

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

dimana:

n = jumlah responden

X_i = nilai kenyataan atribut X_i menurut responden ke-j

3. Menghitung *Weight Factor* (WF)

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

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

4. Menghitung *Weight Score* (WS)

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

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

5. Menghitung CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

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

dimana:

p = banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

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

Tabel 2.1 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,76 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

1.9 Skema Alur Proses

Sebagai langkah awal pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja BAPETEN terkait dengan Perizinan, Peraturan dan Inspeksi dilaksanakan kegiatan sebagai berikut:

1. Koordinasi antara BAPETEN dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Diponegoro sebagai pelaksana kegiatan pelaksanaan survei. Kegiatan ini dilakukan untuk menyamakan persepsi, mencakup pembahasan rencana kerja/pelaksanaan, lingkup pekerjaan, metode yang digunakan dan keluaran (*output*) yang diharapkan.

2. Melakukan studi literatur tentang kondisi kepuasan pengguna yang bersumber dari beberapa literatur pustaka ilmiah, hasil kajian, kajian, dan dari berbagai sumber lainnya. Informasi yang dibutuhkan meliputi indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan yang diterima.

3. Menyusun materi survei, jadwal, kuesioner dan metode survei. Sebelumnya terlebih dulu dibuat kerangka alur pikir untuk melaksanakan kajian dan selanjutnya membuat/menyusun materi survei, jadwal, kuesioner dan metoda survei yang dibutuhkan untuk kajian. Survei pengumpulan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN dilakukan kepada pengguna. Adapun tata cara dan petunjuk pelaksanaan survei mengacu pada metode dan petunjuk survei yang sebelumnya sudah disiapkan, termasuk kuesioner.

4. Pelaksanaan Survei.

Kegiatan survei diawali dengan melaksanakan studi pendahuluan berupa uji coba kuesioner untuk mendapatkan kuesioner final yang akan digunakan untuk mendapatkan informasi terkait kepuasan konsumen BAPETEN. Setelah itu ditentukan jumlah responden yang akan disurvei, sebaran lokasi, jenis layanan yang diterima, dan selanjutnya dilakukan survei pada objek dengan instrumen utama berupa kuesioner. Proses pelaksanaan survei pendahuluan maupun survei sesungguhnya dilakukan secara *online*.

5. Analisis Data Survei.

Kegiatan ini dilaksanakan setelah semua data lapangan terhimpun, guna menampilkan perbandingan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan

publik serta menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pengawasan BAPETEN.

BAB III

METODOLOGI SURVEI

3.1 Ruang Lingkup Survei

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2023 dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di tiga proses utama dalam BAPETEN, yaitu perizinan, peraturan dan inspeksi. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) dilakukan di Provinsi Jawa Tengah. Survei pendahuluan maupun survei yang sesungguhnya dilakukan secara *online* dimana kuesioner disusun menggunakan *google form* dan proses pengisian dipandu oleh tim ahli menggunakan aplikasi *zoom virtual meeting*..

Adapun ruang lingkup kajian ini meliputi:

1. Mengkaji indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna
2. Menyusun materi survei, jadwal, sampling, kuesioner dan metode analisis
3. Melaksanakan survei untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan pengguna terhadap pengawasan BAPETEN kepada pengguna yang terpilih sebagai sampel
4. Melakukan analisis *gap* antara persepsi harapan dan kenyataan pengguna terhadap pelayanan BAPETEN
5. Melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BAPETEN
6. Menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Kinerja BAPETEN terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi

3.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan

Survei Kepuasan Terhadap Kinerja BAPETEN Terkait Proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi dilakukan dengan mengikuti berbagai tahapan kegiatan. Berikut ini adalah rincian dari kegiatan-kegiatan tersebut.

Tabel 3.1. Jadwal dan Tahapan Kegiatan

No	Tanggal	Uraian Kegiatan
1	10 Mei 2023	Penandatanganan PKS
2	1 Juni 2023	Penyiapan Draft Kuesioner
3	5 Juli 2023	Penyusunan Kerangka Sampel
4	7 Juli 2023	Rapat Internal Persiapan Uji Coba Kuesioner
5	10 Juli 2023	Pelaksanaan Uji Coba Kuesioner Secara <i>Online</i>
6	15 Juli 2023	Rapat Koordinasi Hasil Uji Coba Kuesioner
7	2 Agustus 2023	Pelaksanaan Pencacahan ke Lapangan dan Quality Control
8	30 Agustus 2023	Entry Data Hasil Pencacahan
9	2 September 2023	Pengolahan Data Sampel, tabulasi dan penyusunan indeks
10	8 September 2023	Analisis dan Penyusunan Laporan antara
11	15 September 2023	Pengiriman Laporan Antara via <i>email</i>
12	20 September 2023	Rapat koordinasi Laporan antara
13	15 Oktober 2023	Penyusunan Laporan Akhir
14	10 November 2023	Rapat Koordinasi Laporan Akhir
15	12 Desember 2023	Penyerahan Laporan Akhir Kegiatan Survei

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Prosedur Pengambilan Data

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2023 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Survei pendahuluan dalam rangka untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner) dilakukan di Provinsi Jawa Tengah. Pelaksanaan survei dilakukan secara *online* dimana kuesioner disusun

menggunakan *google form* dan proses pengisian dipandu oleh tim ahli menggunakan aplikasi *zoom virtual meeting*..

Informasi mengenai persepsi terhadap kepuasan proses pengawasan (perizinan, inspeksi dan peraturan) dari setiap instansi diperoleh melalui orang yang bertanggung jawab terhadap pengurusan perizinan, yang mengerti peraturan-peraturan terkait BAPETEN serta pernah mengalami di inspeksi. Jika orang tersebut hanya mengerti sebagian dari ketiga proses tersebut maka dia dapat meminta bantuan dari rekan kerjanya yang memahami proses pengawasan.

3.3.2. Sumber Data

Data dalam kegiatan survei ini terdiri atas data data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti sumber yang sudah ada. Data primer diperoleh dari survei *online* terhadap responden terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi. Data sekunder dalam survei ini adalah data nama dan alamat instansi pemegang izin BAPETEN yang diperoleh dari BAPETEN.

3.3.3. Populasi

Populasi target dalam survei ini adalah semua pemegang izin dari BAPETEN baik di strata FRZR maupun IBN. Dalam strata FRZR, instansi pemegang izin dari BAPETEN terdiri atas instansi kesehatan dan industri. Strata FRZR berada di seluruh provinsi, sedangkan strata IBN hanya berada di DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, dan Banten.

3.3.4. Sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling berpeluang yaitu dengan menggunakan *Stratified two stage sampling*. *Stratified two stage sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel berpeluang yang membagi populasi menjadi sub-sub populasi (strata) dan kemudian mengambil sampel setiap stratanya secara independen. Strata tersebut adalah FRZR dan IBN. Tahap pertama pada *Stratified two stage sampling* adalah pemilihan provinsi dan tahap kedua adalah pemilihan instansi pemegang izin yang dilakukan secara *random*

dengan menggunakan MINITAB 19. Strata IBN dilakukan sensus, karena hanya ada di beberapa propinsi.

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

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

dimana:

n : ukuran sampel yang dibutuhkan

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

N : ukuran populasi

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

d : derajat akurasi (biasanya digunakan 0.05)

Setelah dilakukan penghitungan diperoleh bahwa jumlah sampel minimum yang harus dipenuhi adalah sebanyak 346 instansi pemegang izin BAPETEN. Namun untuk menjaga dari kemungkinan *non-response* yang besar, maka ukuran sampel diperbanyak menjadi 600 hingga 650. Dari sampel tersebut seluruhnya berasal dari strata FRZR, sedangkan strata IBN akan dilakukan sensus.

3.4 Metode Analisis

3.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mengetahui besarnya IKM, dapat dilakukan dengan menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS)

MIS nilai rata-rata tingkat harapan konsumen pada tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan formula:

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

dimana:

n = jumlah responden

Y_{ij} = nilai harapan atribut Y_i menurut responden ke-j

2. Menghitung nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

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

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

dimana:

n = jumlah responden

X_{ij} = nilai kenyataan atribut X_i menurut responden ke-j

3. Menghitung *Weight Factor* (WF)

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

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

4. Menghitung *Weight Score* (WS)

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

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

5. Menghitung IKM

Persamaan yang digunakan untuk menentukan IKM adalah sebagai berikut:

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

dimana :

p = banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

3.4.2. Importance-Performance Analysis (IPA)

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

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

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

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

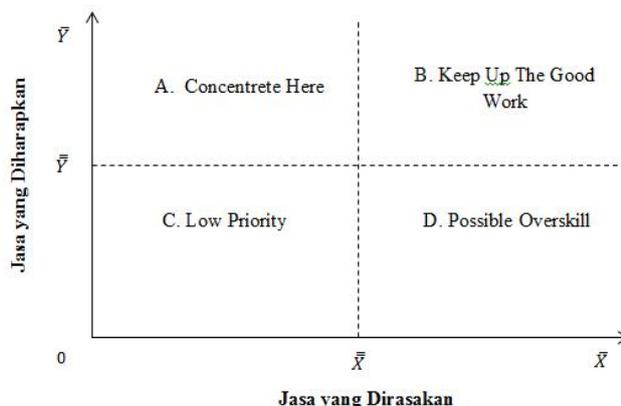
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

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

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

dengan p merupakan banyaknya variabel indikator.

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



3.4.3. Analisis *Gap*

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

A. *Item-by-item analysis*, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst.

Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.

B. *Dimensi-by-dimension analysis*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

C. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / *Gap Servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

4.1 Hasil Survei Pendahuluan

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

4.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner

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

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

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

dengan:

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

N : banyak subjek

X : skor item

Y : skor total

Pengujian validitas alat ukur pada analisis butir menggunakan korelasi product moment. Nilai penghitungan korelasi tersebut kemudian diuji dengan hipotesis sebagai berikut:

H0: skor butir pertanyaan tidak berkorelasi dengan skor faktor

H1: skor butir pertanyaan berkorelasi dengan skor faktor

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

Pengujian kuesioner pada survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait perizinan, peraturan dan inspeksi Tahun 2023 dilakukan pada 3 bagian utama dari fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga instrumen ada di Tabel 4.1, Tabel 4.2, dan Tabel 4.3.

Tabel 4.1. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Perizinan

No	Unsur-Unsur Perizinan	Korelasi	Keterangan
1	Alur Perizinan	0,826	Valid
2	Persyaratan Perizinan	0,759	Valid
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	0,846	Valid
4	Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin	0,756	Valid
5	Keandalan sistem perizinan	0,710	Valid

No	Unsur-Unsur Perizinan	Korelasi	Keterangan
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	0,808	Valid
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	0,869	Valid
8	Etika dalam berkomunikasi	0,729	Valid
9	Kewajaran biaya perizinan	0,768	Valid
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0,682	Valid
11	Kecepatan penanganan pengaduan	0,366	Valid
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	0,838	Valid
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,836	Valid

Tabel 4.2. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Peraturan

No	Unsur-Unsur Peraturan	Korelasi	Keterangan
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	0,861	Valid
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	0,879	Valid
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	0,836	Valid
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	0,948	Valid
5	Keselarasn antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	0,889	Valid
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	0,882	Valid
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	0,932	Valid
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	0,870	Valid

No	Unsur-Unsur Peraturan	Korelasi	Keterangan
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	0,931	Valid
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	0,884	Valid
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	0,826	Valid

Tabel 4.3. Korelasi Item-Total untuk Bagian Proses Inspeksi

No	Unsur-Unsur Inspeksi	Korelasi	Keterangan
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	0,798	Valid
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	0,908	Valid
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	0,905	Valid
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	0,849	Valid
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	0,854	Valid
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	0,906	Valid
7	Etika Inspektur	0,913	Valid
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	0,852	Valid
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	0,917	Valid
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	0,891	Valid
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	0,922	Valid
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	0,938	Valid

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

1. Bagian Perizinan, diketahui bahwa untuk alpha 5 % semua item yang digunakan valid.
2. Bagian Peraturan, diketahui bahwa untuk alpha 5 % semua item yang digunakan valid.
3. Bagian Inspeksi, diketahui bahwa untuk alpha 5% semua item yang digunakan valid.

4.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen (Kuesioner)

Uji Reliabilitas merupakan rangkaian tahapan pengujian untuk mengetahui ketahanan instrumen dalam mendapatkan nilai/data yang ajeg atau tetap. Hasil uji reliabilitas menyatakan kebaikan instrumen sehingga cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2002). Metode pengujian reliabilitas kuesioner dalam studi ini adalah Cronbach's alpha α , dengan rumusan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^k s_j^2}{s_t^2} \right)$$

dengan:

α : koefisien reliabilitas

k : banyak item

s_j^2 : varian responden untuk item ke-j

s_t^2 : varian skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Tingkatan Reliabilitas

Rentang nilai Cronbach's alpha	Kriteria
0,8 - 1,0	Reliabilitas baik
0,6 - 0,79	Reliabilitas diterima
< 0,6	Reliabilitas kurang baik

Pengujian reliabilitas kuesioner pada Survei Kepuasan terhadap Kinerja BAPETEN terkait Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2023 akan dibagi menjadi 3 pengujian meliputi masing-masing fungsi BAPETEN. Hasil pengujian untuk ketiga bagian pernyataan disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Penilaian Jenis Proses	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria	Total Item
Perizinan	0,930	Baik	13
Peraturan	0,971	Baik	11
Inspeksi	0,975	Baik	12

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

4.2 Hasil Survei Akhir

4.2.1 Realisasi Pengambilan Sampel

Survei kepuasan terhadap kinerja BAPETEN terkait proses perizinan, peraturan dan inspeksi tahun 2023 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pengawasan. Cakupan survei ini meliputi seluruh provinsi yaitu 38 provinsi yang ada di Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan dari bulan Juli 2023 sampai dengan 30 Oktober 2023. Secara keseluruhan instansi yang berhasil di survei adalah 504 instansi kesehatan, 113 instansi industri dan 11 IBN. Realisasi jumlah responden di setiap provinsi selengkapnya ada di Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Jumlah Responden dalam Survei Kepuasan Kinerja BAPETEN terkait proses Perizinan, Peraturan dan Inspeksi Tahun 2023

No	Provinsi	Jumlah Responden
1	Aceh	4
2	Bali	31
3	Bangka Belitung	8
4	Banten	33
5	Bengkulu	2
6	DI Yogyakarta	31
7	DKI Jakarta	68
8	Jambi	3
9	Jawa Barat	88
10	Jawa Tengah	118
11	Jawa Timur	88
12	Kalimantan Barat	8
13	Kalimantan Selatan	7
14	Kalimantan Tengah	4
15	Kalimantan Timur	23
16	Kepulauan Riau	14
17	Lampung	10
18	Maluku	2
19	Nusa Tenggara Barat	9
20	Nusa Tenggara Timur	3
21	Papua Barat Daya	1
22	Riau	9
23	Sulawesi Selatan	10
24	Sulawesi Tengah	2

No	Provinsi	Jumlah Responden
25	Sulawesi Tenggara	1
26	Sulawesi Utara	5
27	Sumatera Barat	9
28	Sumatera Selatan	11
29	Sumatera Utara	17
30	Papua Barat	1
31	Papua Pegunungan	1
32	Papua Tengah	1
33	Papua Selatan	1
34	Papua	1
35	Maluku Utara	1
36	Maluku	1
37	Sulawesi Barat	1
38	Kalimantan Utara	1

Berikut adalah data responden berdasarkan jabatan/posisi yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan jenis instansi yang telah berhasil dikumpulkan dari 38 Provinsi melalui kuesioner. Tabel 4.7 menyajikan data karakteristik umum responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4.7. Karakteristik Responden

Jabatan/Posisi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Petugas Proteksi Radiasi (PPR)	179	31,5%
Radiografer	203	25,3%
Fisikawan Medis	53	9,3%
Other	29	5,1%
Supervisor	20	3,5%
Kepala Ruangan Radiologi	18	3,2%
Manager	18	3,2%

Jabatan/Posisi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Staff	17	3,0%
Admin	13	2,3%
Direktur	10	1,8%
Koordinator Radiologi	10	1,8%
Kepala Instalasi Radiologi	9	1,6%
Kepala Bidang Penunjang Medis	8	1,4%
Sekretaris	7	1,2%
Regulatory Affair	5	0,9%
Engineer	4	0,7%
HSE	4	0,7%
Kepala Regu	3	0,5%
Safety Specialist	3	0,5%
Kepala Seksi	3	0,5%
Equipment Facility	2	0,4%
Kepala Pelayanan Radiologi	2	0,4%
Legal	2	0,4%
Production	2	0,4%
Wakil Unit Radiologi	2	0,4%
Perawat	1	0,2%
Regional Operation Officer	1	0,2%

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

4.2.2 Perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang oleh masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, setiap unsur pelayanan yang dikaji memiliki bobot yang tidak sama. Bobot setiap unsur dihitung berdasarkan nilai *Mean Importance Score* (MIS), yaitu:

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

dengan n adalah jumlah responden dan Y_{ij} adalah nilai harapan atribut Y_i menurut responden ke-j. MIS adalah nilai rata-rata tingkat harapan konsumen pada tiap unsur. Nilai IKM diperoleh dengan mengikuti prosedur yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, yaitu dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index*. Mutu pelayanan dari setiap proses pelayanan di BAPETEN ditentukan berdasarkan PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 yang tabelnya terdapat pada BAB II.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan formula pada BAB III, diketahui bahwa nilai IKM secara keseluruhan untuk BAPETEN adalah 3,46. Nilai tersebut diperoleh dari 628 responden yang tersebar di 38 provinsi yang terpilih menjadi sampel untuk strata FRZR dan 11 responden untuk strata IBN. Nilai IKM di setiap provinsi secara lengkap ditampilkan di Tabel 4.8.

Dari Tabel 4.8 diatas diketahui bahwa nilai IKM BAPETEN di setiap provinsi yang tersampel berdasarkan PERMENPANRB No 14 Tahun 2017, semuanya dalam mutu pelayanan baik. Hal ini didasarkan pada nilai IKM 31 provinsi yang berada pada interval 3,07 – 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BAPETEN di 38 provinsi yang tersampel berada dalam kategori baik. Disamping itu diketahui pula bahwa diantara 38 provinsi yang tersampel, nilai IKM di Provinsi Aceh adalah yang tertinggi, yaitu 3,71. Sedangkan nilai IKM di Provinsi Sulawesi Tengah adalah yang paling rendah, yaitu 3,10.

Tabel 4.8. Nilai IKM di Setiap Provinsi yang Tersampel

Propinsi	IKM	Propinsi	IKM
Aceh	3,71	Kepulauan Riau	3,40
Bali	3,57	Lampung	3,55
Bangka Belitung	3,68	Maluku	3,34
Banten	3,48	Nusa Tenggara Barat	3,51
Bengkulu	3,58	Nusa Tenggara Timur	3,70
DI Yogyakarta	3,61	Papua Barat	3,72

Propinsi	IKM	Propinsi	IKM
DKI Jakarta	3,32	Riau	3,62
Jambi	3,46	Sulawesi Selatan	3,44
Jawa Barat	3,56	Sulawesi Tengah	3,10
Jawa Tengah	3,50	Sulawesi Tenggara	3,42
Jawa Timur	3,50	Sulawesi Utara	3,57
Kalimantan Barat	3,53	Sumatera Barat	3,37
Kalimantan Selatan	3,46	Sumatera Selatan	3,45
Kalimantan Tengah	3,48	Sumatera Utara	3,62
Kalimantan Timur	3,53	Papua Selatan	3,48
Papua Pegunungan	3,48	Papua	3,48
Papua Tengah	3,48	Maluku Utara	3,64
Sulawesi Barat	3,53	Kalimantan Utara	3,62

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

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

Strata	IKM
BAPETEN	3,52
FRZR	3,51
IBN	3,53

Berdasarkan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh MENPAN No 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan BAPETEN adalah 3,52. Nilai ini termasuk kedalam mutu pelayanan B yakni BAPETEN secara umum telah mempunyai kinerja pelayanan yang baik menurut persepsi masyarakat. Begitu juga dengan nilai indek kepuasan

masyarakat terhadap strata FRZR dan strata IBN termasuk dalam kategori dengan mutu pelayanan B, yakni dengan kinerja unit pelayanan baik. Artinya, menurut persepsi masyarakat, strata FRZR maupun IBN keduanya secara umum telah menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.

Sementara jika ditinjau per unsur pelayanan, nilai indeks kepuasan masyarakat baik secara keseluruhan BAPETEN, FRZR dan IBN diperoleh pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan unsur pengawasan dari BAPETEN, FRZR dan IBN

Unsur Pengawasan	BAPETEN	FRZR	IBN
Perizinan	3,51	3,51	3,54
Peraturan	3,46	3,46	3,50
Inspeksi	3,55	3,55	3,55

Tabel 4.10. menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,51. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait kinerja BAPETEN terhadap proses peraturan sebesar 3,46 dan proses inspeksi sebesar 3,55. Ditinjau dari setiap unsur pelayanan nya, nilai indeks kepuasan masyarakat secara umum terhadap BAPETEN masih dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan BAPETEN telah menunjukkan kinerja yang baik.

Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,51. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait FRZR terhadap proses peraturan sebesar 3,46 dan proses inspeksi sebesar 3,55 Nilai indeks kepuasan pengguna FRZR masih dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan bagian FRZR telah menunjukkan kinerja yang baik.

Nilai indeks kepuasan masyarakat terkait IBN terhadap pelayanan perizinan sebesar 3,54. Sementara untuk nilai indeks kepuasan masyarakat terkait

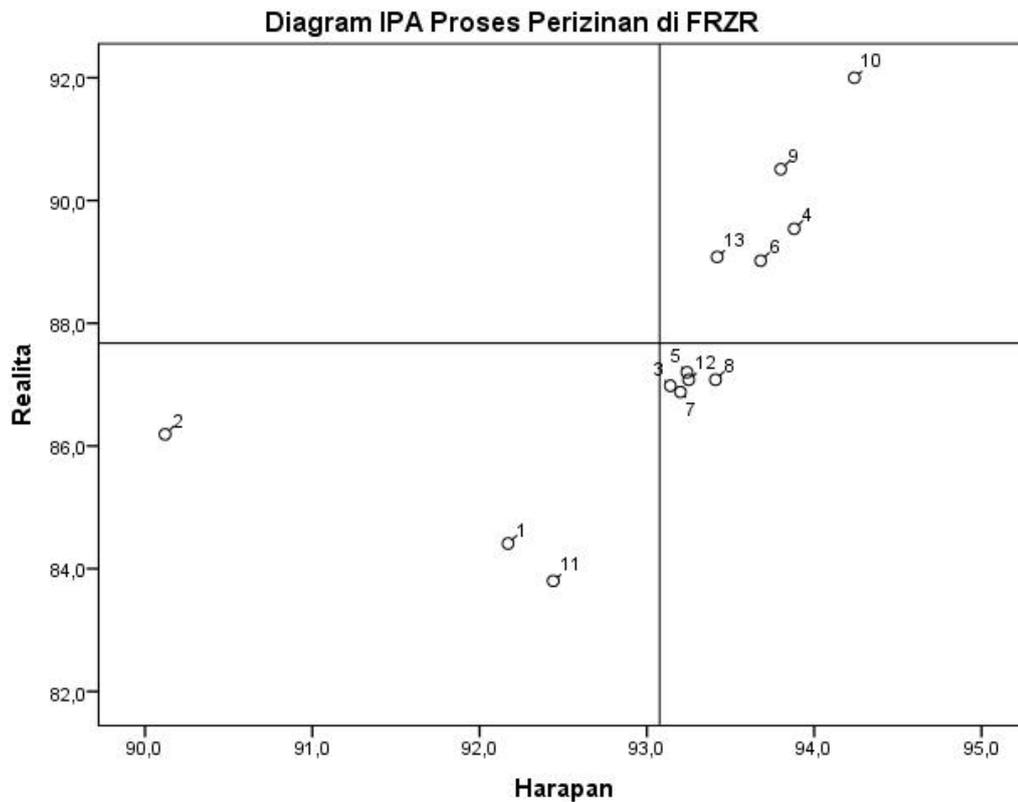
IBN terhadap proses peraturan sebesar 3,50 dan proses inspeksi sebesar 3,55. Nilai indeks kepuasan pengguna IBN termasuk dalam kategori kinerja pelayanan baik, dengan nilai mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna menilai kinerja pelayanan dari perizinan, peraturan dan inspeksi yang diberikan bagian IBN sudah baik.

Meskipun berdasarkan nilai IKM kinerja BAPETEN sudah dikategorikan baik, namun demikian terdapat beberapa unsur di masing-masing proses pelayanan yang masih dapat ditingkatkan kinerjanya. Untuk mengetahui hal tersebut diperlukan analisis IPA (Importance Performance Analysis) seperti yang akan dijelaskan pada bagian selanjutnya..

4.2.3 Analisis IPA Proses Pengawasan di BAPETEN

4.2.3.1 Analisis IPA Proses Perizinan di FRZR

Hasil analisis pelayanan perizinan di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 87,68. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,08. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.1 di bawah ini.



Gambar 4. 1 Diagram IPA Proses Perizinan FRZR

Dari Gambar 4.1 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

Tidak ada item dalam kuadran ini

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

Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin (4), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online (6), Kewajaran biaya perizinan (9), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13)

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

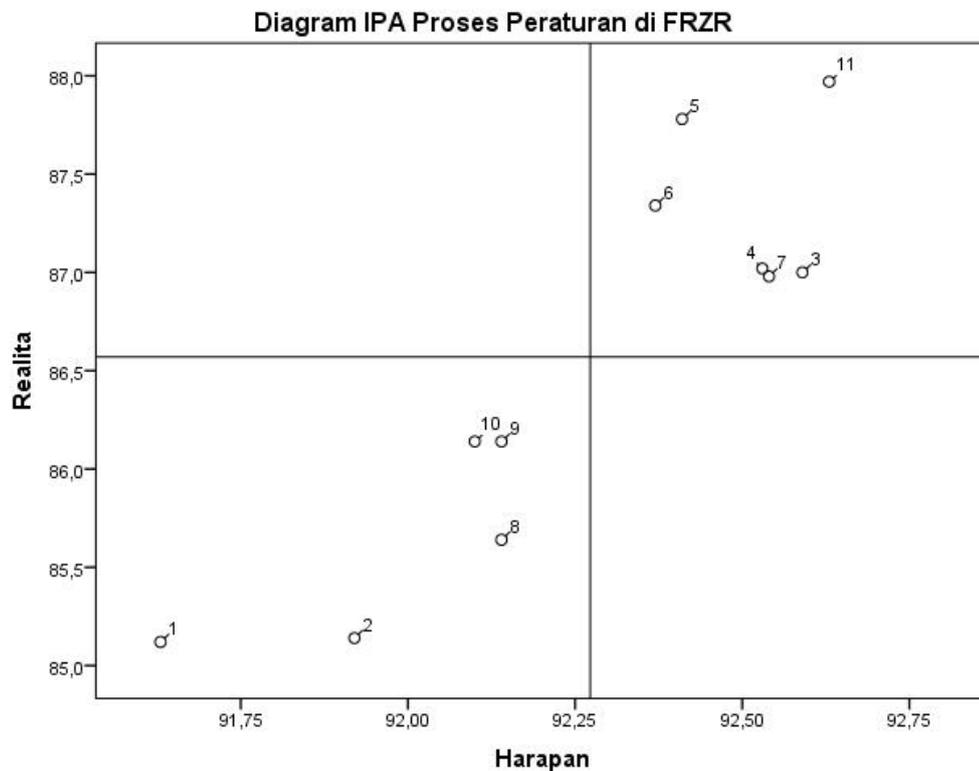
Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Kecepatan penanganan pengaduan (11)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menilai **BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online (3), Keandalan sistem perizinan (5), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), Etika dalam berkomunikasi (8), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12)

4.2.3.2 Analisis IPA Proses Peraturan di FRZR

Hasil analisis pelayanan peraturan di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,57. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,27. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.2 di bawah ini.



Gambar 4. 2 Diagram IPA Proses Peraturan FRZR

Dari Gambar 4.2 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur peraturan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

Tidak ada item dalam kuadran ini

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

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

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

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

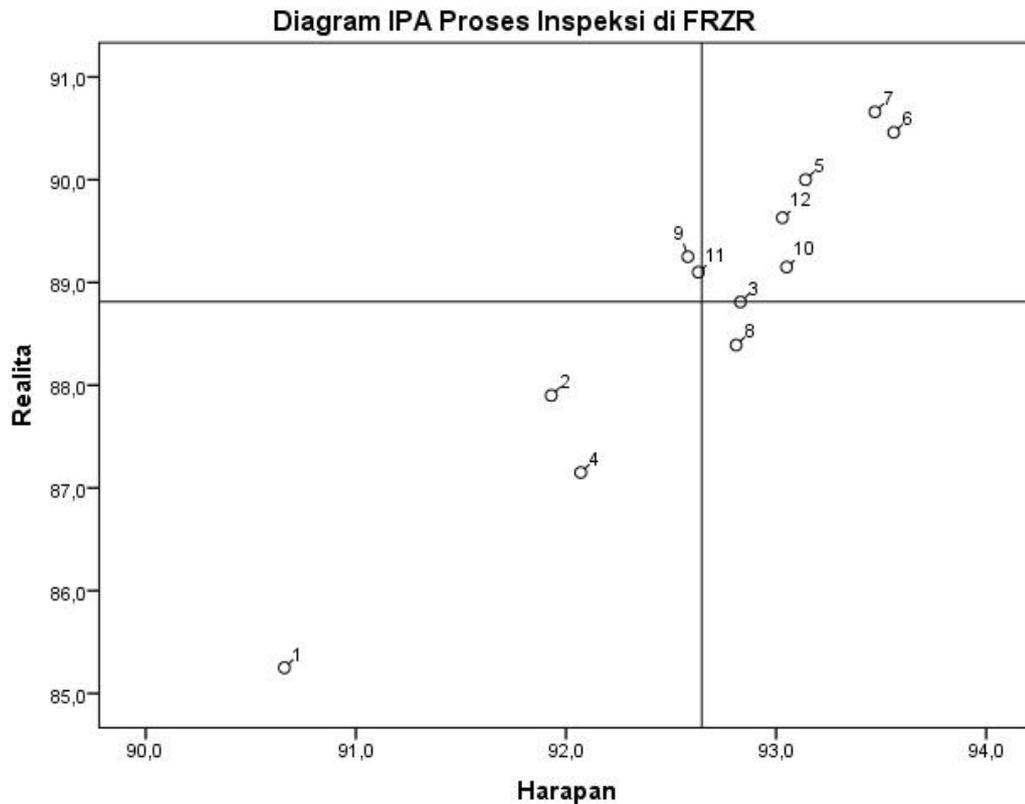
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Tidak ada item dalam kuadran ini

4.2.3.3 Analisis IPA Proses Inspeksi di FRZR

Hasil analisis pelayanan inspeksi di FRZR dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 88,81. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,65. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap

skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.3.



Gambar 4. 3 Diagram IPA Proses Inspeksi FRZR

Dari Gambar 4.3 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur inspeksi menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

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

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

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

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

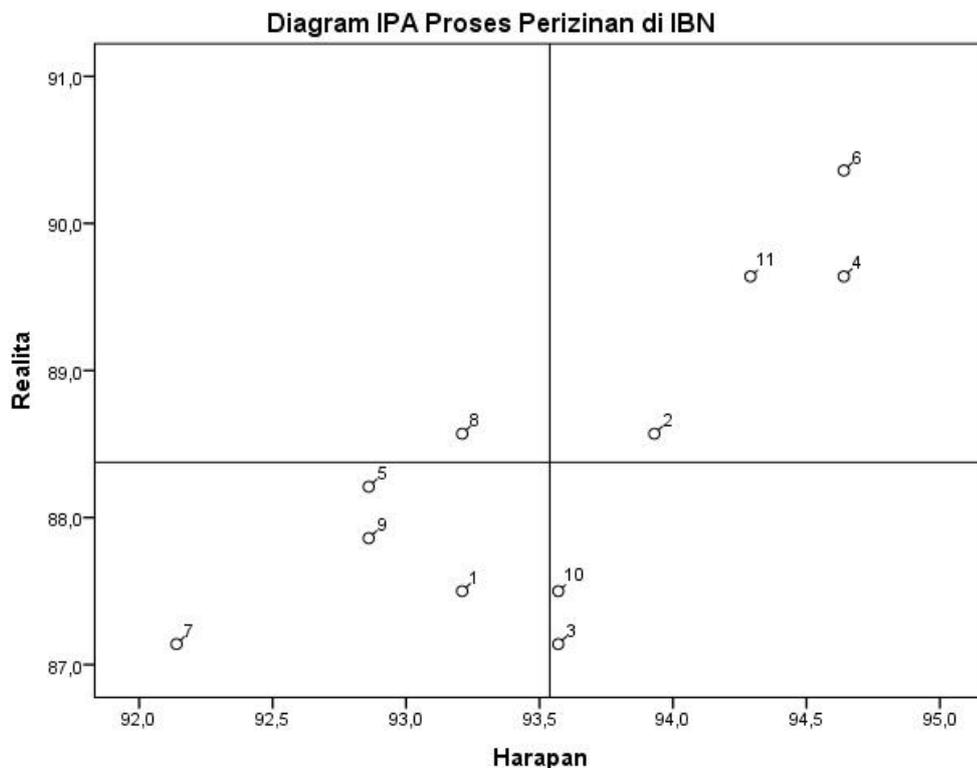
Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (4)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut

Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (8)

4.2.3.4 Analisis IPA Proses Perizinan di IBN

Hasil analisis pelayanan perizinan di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 88,38 Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,54. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.4 di bawah ini.



Gambar 4. 4 Diagram IPA Proses Perizinan Instansi IBN

Dari Gambar 4.4 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan

Keamanan proses perizinan (8)

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

Persyaratan Perizinan (2), Etika petugas dalam pelayanan perizinan (4), Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (6), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

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

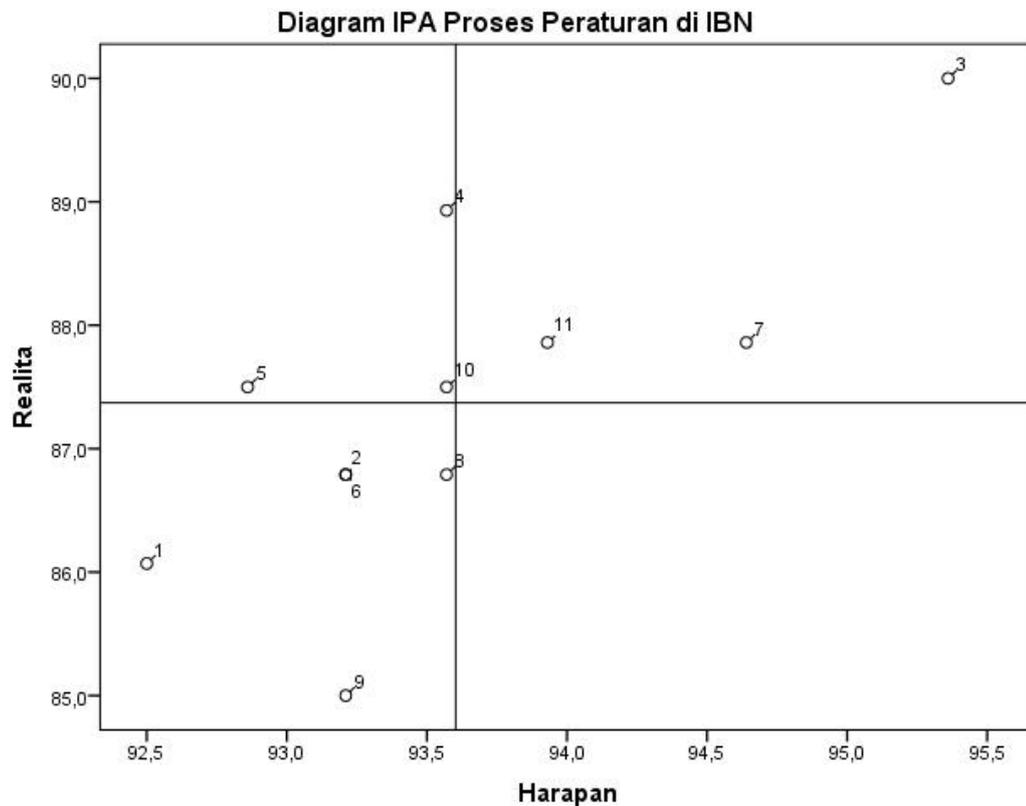
Alur Perizinan (1), Kewajaran biaya perizinan (5), Kenyamanan lingkungan perizinan (7), Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan (9)

- Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut.

Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (3), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (10)

4.2.3.5 Analisis IPA Proses Peraturan di IBN

Hasil analisis pelayanan peraturan di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 87,37. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,60. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.5 di bawah ini.



Gambar 4. 5 Diagram IPA Proses Peraturan IBN

Dari Gambar 4.5 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur peraturan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (10)

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

Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan (3), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7), Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

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

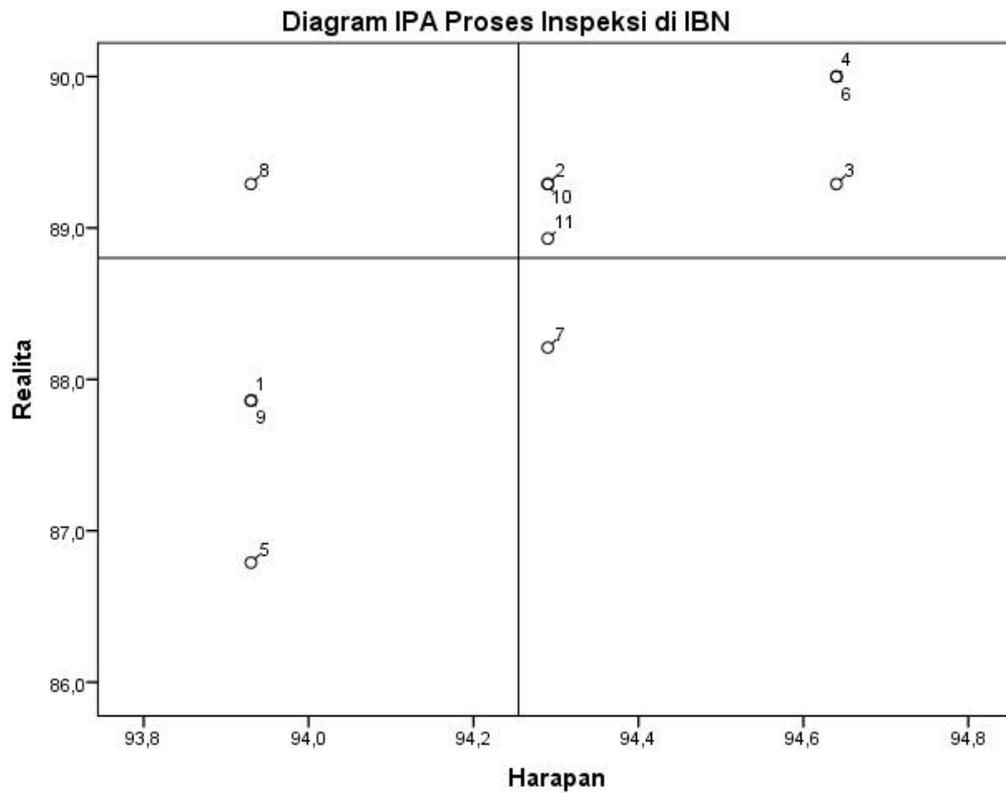
Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit (2), Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM (8), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9)

- Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut

Tidak ada item dalam kuadran ini

4.2.3.6 Analisis IPA Proses Inspeksi di IBN

Hasil analisis pelayanan inspeksi di IBN dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 88,80. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 94,25. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden dalam Gambar 4.6.



Gambar 4. 6 Diagram IPA Proses Inspeksi IBN

Dari Gambar 4.6 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur inspeksi menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan

Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (8)

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

Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (4), Etika Inspektur (6), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (10), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (11)

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

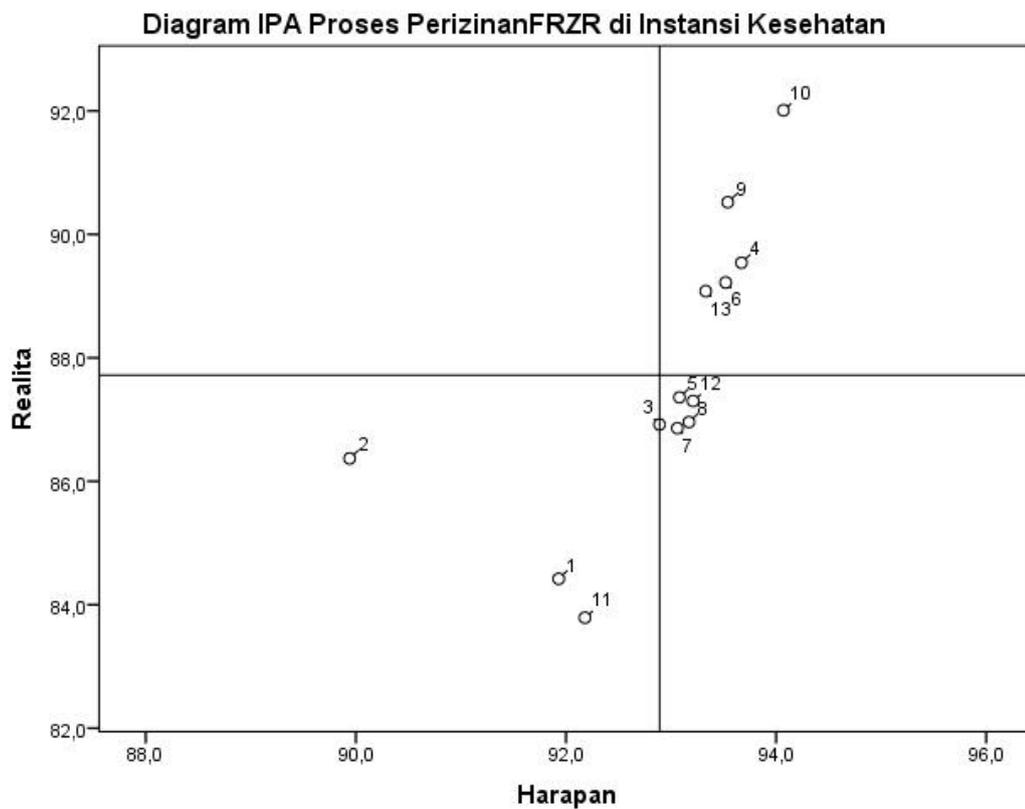
Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (5), Pembinaan inspektur kepada pengguna (9)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut

Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (7)

4.2.3.7 Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan perizinan di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 87,72. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,89. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.7 di bawah ini.



Gambar 4. 7 Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Kesehatan

Dari Gambar 4.7 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur perizinan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama)**
yang artinya pelayanan belum memuaskan

Tidak ada item dalam kuadran ini

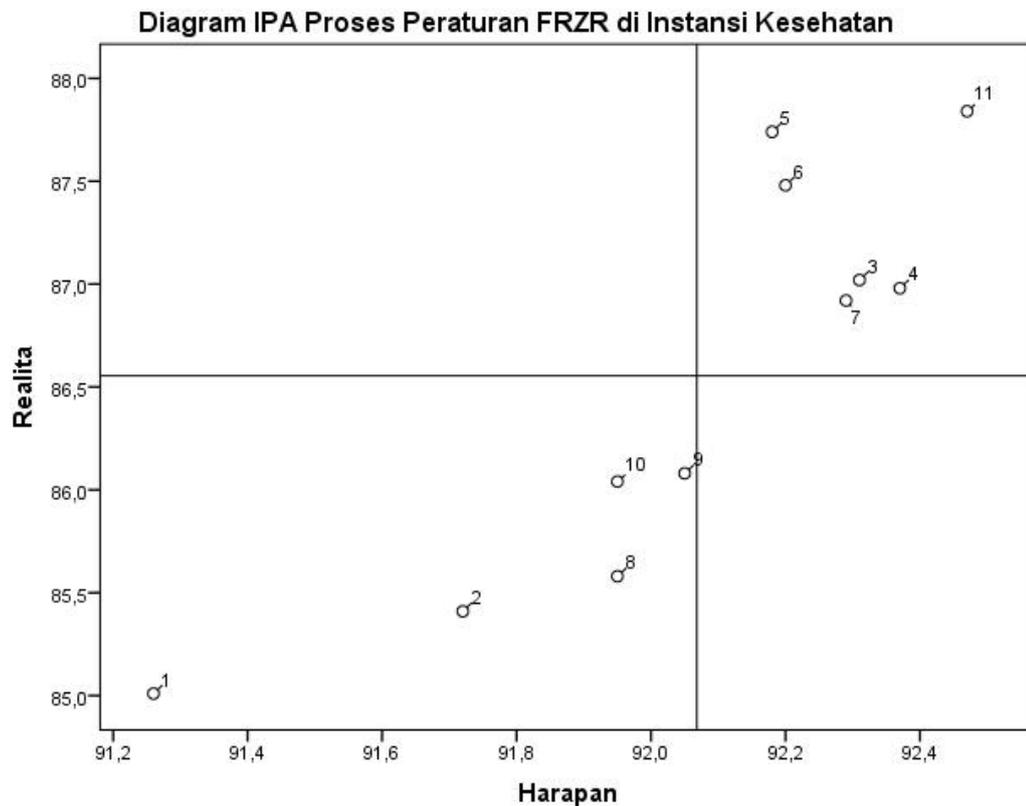
- **Kuadran II (Pertahankan Pelayanan)** **yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut**

Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin (4), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online (6), Kewajaran biaya perizinan (9), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13)

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**
Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Kecepatan penanganan pengaduan (11)
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online (3), Keandalan sistem perizinan (5), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), Etika dalam berkomunikasi (8), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12)

4.2.3.8 Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan peraturan di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,55. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,07. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.8 di bawah ini.



Gambar 4. 8 Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Kesehatan
 Dari Gambar 4.8 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur peraturan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

Tidak ada item dalam kuadran ini

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

Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN (6), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7), Kemudahan Peraturan yang

dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (11)

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

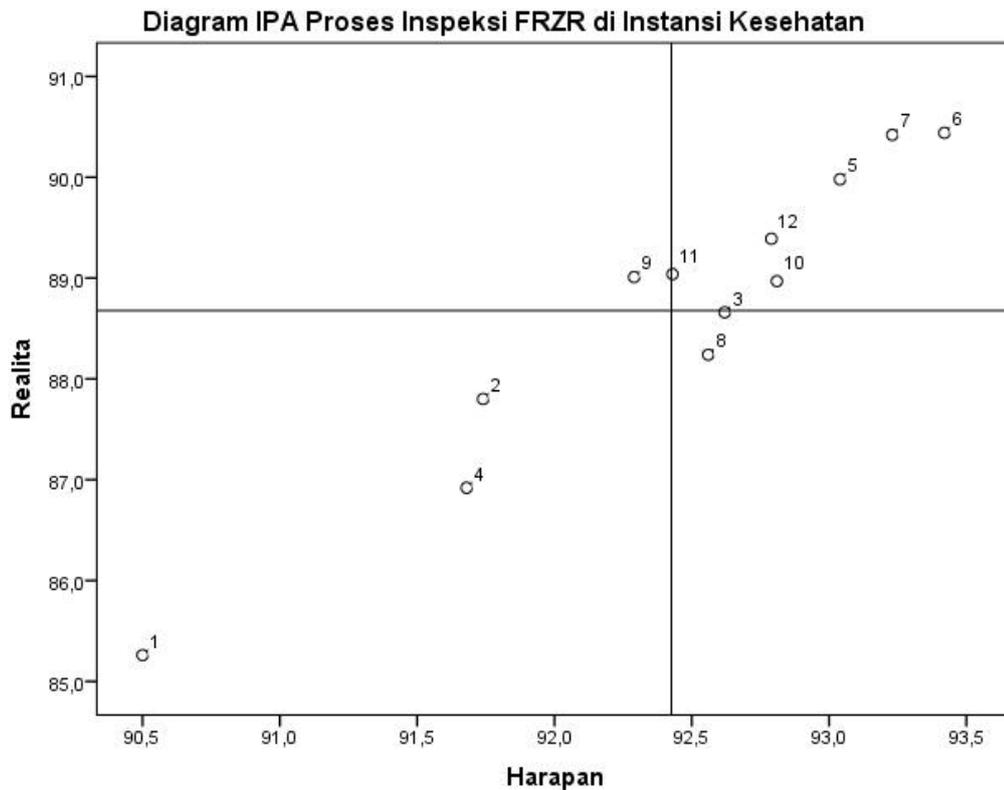
Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1), Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit (2), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM (8), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia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

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Tidak ada item dalam kuadran ini

4.2.3.9 Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan

Hasil analisis pelayanan inspeksi di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 88,68. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 92,42. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.9 di bawah ini.



Gambar 4. 9 Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

Dari Gambar 4.9 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur inspeksi menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (9)

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

Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (5), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Etika Inspektur (7), Pembinaan inspektur kepada pengguna (10), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12)

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

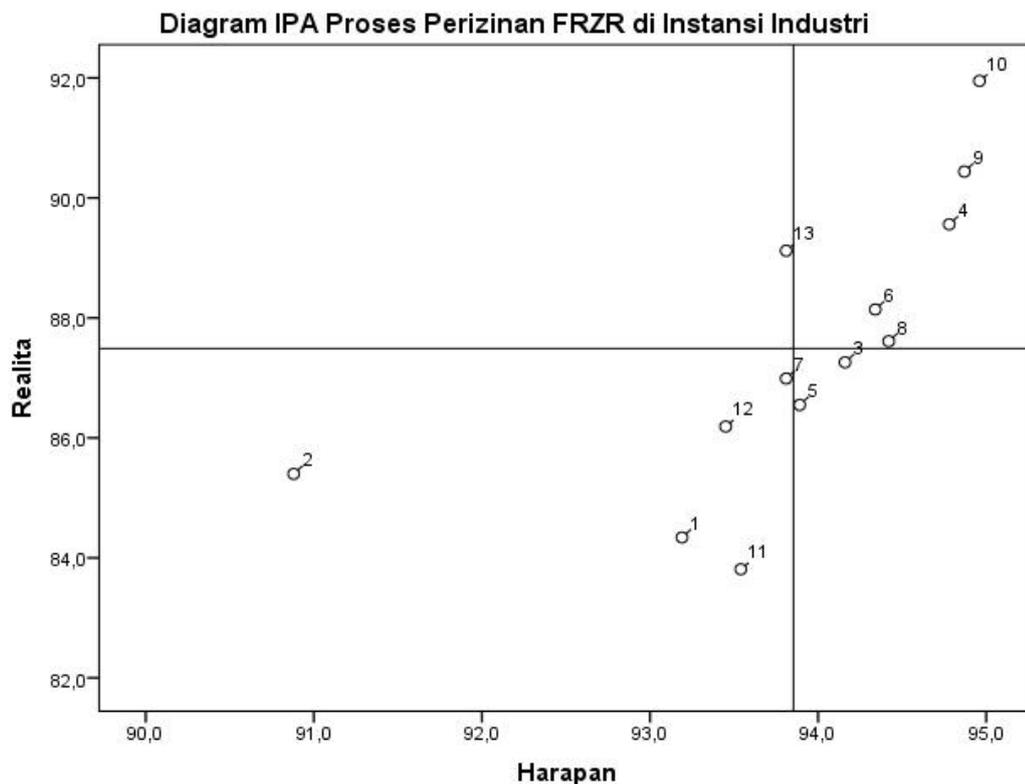
Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (4)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menilai **BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (8)

4.2.3.10 Analisis IPA Proses Perizinan di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan perizinan di instansi industri dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 87,49. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,85. Posisi relatif masing-masing unsur dalam perizinan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.10 di bawah ini.



Gambar 4. 10 Diagram IPA Proses Perizinan Instansi Industri

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

- **Kuadran I (Prioritas Utama)** yang artinya pelayanan belum memuaskan

Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (13)

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

Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin (4), Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online (6), Etika dalam berkomunikasi (8), Kewajaran biaya perizinan (9), Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (10)

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

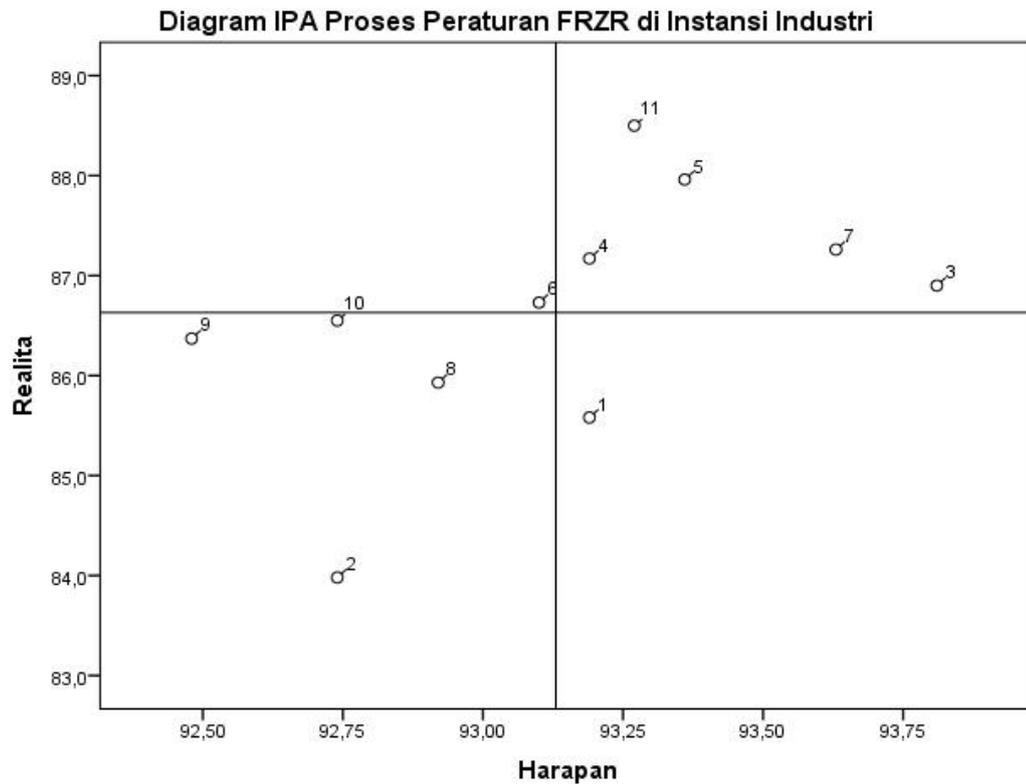
Alur Perizinan (1), Persyaratan Perizinan (2), Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan (7), Kecepatan penanganan pengaduan (11), Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan (12)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online (3), Keandalan sistem perizinan (5)

4.2.3.11 Analisis IPA Proses Peraturan di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan peraturan di instansi industri dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,63. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,13. Posisi relatif masing-masing unsur dalam peraturan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.11 di bawah ini.



Gambar 4. 11 Diagram IPA Proses Peraturan Instansi Industri

Dari Gambar 4.11 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur peraturan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

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

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

Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN (3), Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain (4), Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain (5), Kejelasan isi peraturan BAPETEN (7), Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (11)

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

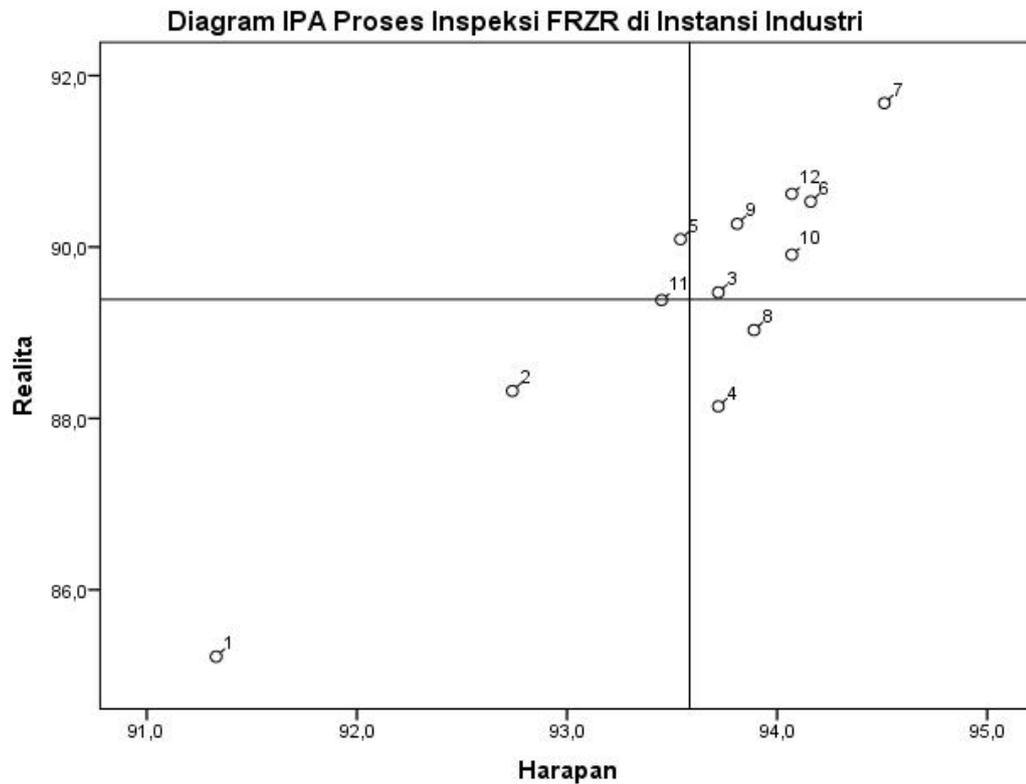
Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit (2), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM (8), Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia (9), Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi (10)

- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**

Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan) (1)

4.2.3.12 Analisis IPA Proses Inspeksi di Instansi Industri

Hasil analisis pelayanan inspeksi di instansi kesehatan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 89,39. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,58. Posisi relatif masing-masing unsur dalam inspeksi dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar 4.12 di bawah ini.



Gambar 4. 12 Diagram IPA Proses Inspeksi Instansi Industri

Dari Gambar 4.12 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur inspeksi menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

- **Kuadran I (Prioritas Utama) yang artinya pelayanan belum memuaskan**

Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi (5)

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

Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan (3), Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN (6), Etika Inspektur (7), Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas (9), Pembinaan inspektur kepada pengguna (10), Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna (12)

- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**
Frekuensi inspeksi ke fasilitas (1), Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) (2), Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan (11)
- **Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya pelanggan menilai BAPETEN berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut**
Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) (4), Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI (8)

4.2.4 Analisis *Gap* Proses Pengawasan di BAPETEN

Analisis *Gap* merupakan salah satu alat yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahapan evaluasi kinerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga. Secara harfiah kata “*gap*” mengindikasikan adanya suatu perbedaan (*disparity*) antara satu hal dengan hal lainnya. Analisis *Gap* sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of services*).

4.2.4.1 Analisis *Gap* Proses Perizinan di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.11. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di strata FRZR masih berada dibawah harapan pengguna.

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	84,41	92,17	-7,76
2	Persyaratan Perizinan	86,19	90,12	-3,93
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	86,98	93,14	-6,15
4	Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin	89,54	93,88	-4,34
5	Keandalan sistem perizinan	87,20	93,24	-6,03
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	89,02	93,68	-4,66
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	86,88	93,20	-6,32
8	Etika dalam berkomunikasi	87,08	93,41	-6,32
9	Kewajaran biaya perizinan	90,51	93,80	-3,29
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	92,00	94,24	-2,24
11	Kecepatan penanganan pengaduan	83,80	92,44	-8,64
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	87,08	93,25	-6,17
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	89,08	93,42	-4,34

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator Kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai *gap* sebesar 8,64 Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa Kecepatan penanganan pengaduan masih menyulitkan pengguna sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 2,24.

4.2.4.2 Analisis *Gap* Proses Peraturan di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.12. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di strata FRZR masih berada dibawah harapan pengguna.

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	85,12	91,63	-6,51
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	85,14	91,92	-6,78
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	87,00	92,59	-5,59
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	87,02	92,53	-5,51
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	87,78	92,41	-4,63
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	87,34	92,37	-5,03
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	86,98	92,54	-5,56
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	85,64	92,14	-6,49
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana	86,14	92,14	-6,00

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
	dan prasarana yang tersedia			
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	86,14	92,10	-5,97
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	87,97	92,63	-4,66

Berdasarkan Tabel 4.12. analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit dengan nilai *gap* sebesar 6,78. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 4,63.

4.2.4.3 Analisis Gap Proses Inspeksi di FRZR

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.13. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di FRZR masih berada dibawah harapan pengguna.

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	85,25	90,66	-5,41
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	87,90	91,93	-4,03
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	88,81	92,83	-4,02
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	87,15	92,07	-4,92

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	90,00	93,14	-3,14
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	90,46	93,56	-3,10
7	Etika Inspektur	90,66	93,47	-2,81
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	88,39	92,81	-4,42
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	89,25	92,58	-3,32
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	89,15	93,05	-3,90
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	89,10	92,63	-3,53
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	89,63	93,03	-3,41

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada Frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai *gap* sebesar 5,41. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa Frekuensi inspeksi ke fasilitas masih rendah sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan Etika Inspektur memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 2,81.

4.2.4.4 Analisis *Gap* Proses Perizinan di IBN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.14. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di IBN masih berada dibawah harapan pengguna.

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan dengan nilai *gap* sebesar 6,43. Hal ini menunjukkan bahwa Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan

masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 4,29. Tabel dibawah ini perhitungan *gap* untuk proses perizinan di IBN.

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	87,50	93,21	-5,71
2	Persyaratan Perizinan	88,57	93,93	-5,36
3	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	87,14	93,57	-6,43
4	Etika petugas dalam pelayanan perizinan	89,64	94,64	-5,00
5	Kewajaran biaya perizinan	88,21	92,86	-4,64
6	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	90,36	94,64	-4,29
7	Kenyamanan lingkungan perizinan	87,14	92,14	-5,00
8	Keamanan proses perizinan	88,57	93,21	-4,64
9	Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan	87,86	92,86	-5,00
10	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	87,50	93,57	-6,07
11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	89,64	94,29	-4,64

4.2.4.5 Analisis *Gap* Proses Peraturan di IBN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.15. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di IBN masih berada dibawah harapan pengguna.

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	86,07	92,50	-6,43
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	86,79	93,21	-6,43
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan	90,00	95,36	-5,36
4	Keselarasn peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	88,93	93,57	-4,64
5	Keselarasn antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	87,50	92,86	-5,36
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	86,79	93,21	-6,43
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	87,86	94,64	-6,79
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	86,79	93,57	-6,79
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	85,00	93,21	-8,21
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	87,50	93,57	-6,07
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	87,86	93,93	-6,07

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia dengan nilai *gap* sebesar 8,21. Hal ini menunjukkan bahwa

kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplementasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia masih belum efektif sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 4,64.

4.2.4.6 Analisis *Gap* Proses Inspeksi di IBN

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.16. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di IBN masih berada dibawah harapan pengguna.

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	87,86	93,93	-6,07
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	89,29	94,29	-5,00
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	89,29	94,64	-5,36
4	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	90,00	94,64	-4,64
5	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	86,79	93,93	-7,14
6	Etika Inspektur	90,00	94,64	-4,64
7	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	88,21	94,29	-6,07
8	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	89,29	93,93	-4,64
9	Pembinaan inspektur kepada pengguna	87,86	93,93	-6,07
10	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	89,29	94,29	-5,00

11	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	88,93	94,29	-5,36
----	---	-------	-------	-------

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN dengan nilai *gap* sebesar 7,14. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi, Etika Inspektur dan Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 4,64.

4.2.4.7 Analisis *Gap* Proses Perizinan di Instansi Kesehatan

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.17. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi kesehatan masih berada dibawah harapan pengguna.

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Alur Perizinan	84,42	91,93	-7,51
2	Persyaratan Perizinan	86,37	89,94	-3,56
3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	86,92	92,89	-5,97
4	Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin	89,54	93,67	-4,13
5	Keandalan sistem perizinan	87,36	93,08	-5,72
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	89,22	93,52	-4,30

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	86,86	93,06	-6,21
8	Etika dalam berkomunikasi	86,96	93,17	-6,21
9	Kewajaran biaya perizinan	90,52	93,54	-3,02
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	92,01	94,07	-2,05
11	Kecepatan penanganan pengaduan	83,79	92,18	-8,39
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	87,30	93,21	-5,91
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	89,08	93,33	-4,26

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator Kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai *gap* sebesar 8,39. Hal ini menunjukkan bahwa Kecepatan penanganan pengaduan masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 2,05.

4.2.4.8 Analisis *Gap* Proses Peraturan di Instansi Kesehatan

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.18. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi kesehatan masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.18. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan)	85,01	91,26	-6,25
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	85,41	91,72	-6,31
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	87,02	92,31	-5,28
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	86,98	92,37	-5,39
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	87,74	92,18	-4,44
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	87,48	92,20	-4,72
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	86,92	92,29	-5,37
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	85,58	91,95	-6,37
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	86,08	92,05	-5,97
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	86,04	91,95	-5,91
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	87,84	92,47	-4,63

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM dengan nilai *gap* sebesar 6,37. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit masih belum sesuai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Indikator Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 4,44.

4.2.4.9 Analisis *Gap* Proses Inspeksi di Instansi Kesehatan

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.19. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di instansi kesehatan masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.19. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi Instansi Kesehatan

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	85,26	90,50	-5,24
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	87,80	91,74	-3,94
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	88,66	92,62	-3,96
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	86,92	91,68	-4,76
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	89,98	93,04	-3,06
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	90,44	93,42	-2,98

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
7	Etika Inspektur	90,42	93,23	-2,81
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	88,24	92,56	-4,32
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	89,01	92,29	-3,27
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	88,97	92,81	-3,84
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	89,04	92,43	-3,40
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	89,39	92,79	-3,40

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator Frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan *gap* sebesar 5,24. Hal ini menunjukkan bahwa Frekuensi inspeksi ke fasilitas harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan Etika Inspektur memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 2,81.

4.2.4.10 Analisis *Gap* Proses Perizinan di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan perizinan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.20. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

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

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Alur Perizinan	84,34	93,19	-8,85
2	Persyaratan Perizinan	85,40	90,88	-5,49

3	Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online	87,26	94,16	-6,90
4	Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin	89,56	94,78	-5,22
5	Keandalan sistem perizinan	86,55	93,89	-7,35
6	Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online	88,14	94,34	-6,19
7	Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan	86,99	93,81	-6,81
8	Etika dalam berkomunikasi	87,61	94,42	-6,81
9	Kewajaran biaya perizinan	90,44	94,87	-4,42
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	91,95	94,96	-3,01
11	Kecepatan penanganan pengaduan	83,81	93,54	-9,73
12	Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan	86,19	93,45	-7,26
13	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	89,12	93,81	-4,69

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada Kecepatan penanganan pengaduan dengan nilai *gap* sebesar 9,73. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa Kecepatan penanganan pengaduan harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 3,01.

4.2.4.11 Analisis *Gap* Proses Peraturan di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan peraturan terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.22. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan peraturan yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.22. Perhitungan *Gap* Proses Peraturan di Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Keefektifan konsultasi publik (draf peraturan)	85,58	93,19	-7,61
2	Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit	83,98	92,74	-8,76
3	Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN	86,90	93,81	-6,90
4	Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain	87,17	93,19	-6,02
5	Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain	87,96	93,36	-5,40
6	Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN	86,73	93,10	-6,37
7	Kejelasan isi peraturan BAPETEN	87,26	93,63	-6,37
8	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM	85,93	92,92	-6,99
9	Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia	86,37	92,48	-6,11
10	Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi	86,55	92,74	-6,19
11	Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna	88,50	93,27	-4,78

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit dengan nilai *gap* sebesar 8,76. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit masih sulit sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki

kinerjanya. Sedangkan keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 4,78.

4.2.4.12 Analisis *Gap* Proses Inspeksi di Instansi Industri

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan inspeksi terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.22. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan inspeksi yang diberikan oleh BAPETEN di instansi industri masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.22. Perhitungan *Gap* Proses Inspeksi Instansi Industri

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Frekuensi inspeksi ke fasilitas	85,22	91,33	-6,11
2	Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI)	88,32	92,74	-4,42
3	Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan	89,47	93,72	-4,25
4	Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF)	88,14	93,72	-5,58
5	Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi	90,09	93,54	-3,45
6	Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN	90,53	94,16	-3,63
7	Etika Inspektur	91,68	94,51	-2,83
8	Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI	89,03	93,89	-4,87
9	Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas	90,27	93,81	-3,54
10	Pembinaan inspektur kepada pengguna	89,91	94,07	-4,16
11	Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan	89,38	93,45	-4,07
12	Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna	90,62	94,07	-3,45

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator frekuensi inspeksi ke fasilitas dengan nilai *gap* sebesar 6,11. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa frekuensi inspeksi ke fasilitas masih kurang sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan etika

inspektur sudah memenuhi harapan pengguna dengan nilai *gap* paling rendah sebesar 2,83.

4.2.5 Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di FRZR

1. Samakan persepsi terkait evaluasi perizinan pada semua tim evaluator
2. Mohon agar ketika ada proses perubahan alat baru atau perpanjangan alat, alat yang belum masuk ke versi BALIS yang baru jangan langsung ditolak dan harus membuat dari awal dengan evaluator yang berbeda sehingga hasil evaluasi tidak konsisten membuat bertambah lama proses perizinan
3. Mohon agar dalam revisi dokumen saat pengajuan perizinan menggunakan bahasa atau istilah yang mudah dimengerti dan dalam evaluasi dokumen harap di sampaikan dari awal dengan jelas apa saja revisinya
4. Harap penilaian terhadap dokument izin agar dapat dipermudah, karena kami mengalami kesulitan ketika revisi dokument yang spesifik
5. Mohon agar proses perizinan yang sekarang berbasis OSS hendaknya lebih mempermudah RS dalam melakukan proses perizinan dengan dibuat lebih simple dan persyaratan yang tidak terlalu ribet
6. Mohon agar diadakannya sosialisasi offline terkait peraturan terbaru dan hal lainnya di Bali
7. Mohon agar setiap ada peraturan baru mengenai proses perizinan mohon di share ke medsos BAPETEN agar kamu senantiasa update
8. Mohon agar terus meningkatkan pelayanan menuju pelayanan prima
9. Masa berlaku perizinan menjadi 12 tahun dengan verifikasi keandalan alat minimal 2x (4 Tahun Sekali)
10. Mohon agar sistem perizinan dalam OSS bisa dipermudah
11. Perlengkapan persyaratan mungkin perlu diperjelas, dan apabila ada revisi mohon dilampirkan secara jelas point-point yang memang perlu diperbaiki untuk memudahkan perbaikan

12. Mohon untuk sistem BALIS online tidak ada kendala error lagi, atau jika ada proses maintenance web BALIS onlode dapat diinformasikan terlebih dahulu
13. Saran pada pengunggahan data/dokumen alat diharap tab/kolomnya lebih rinci lagi. Contohnya dokumen mutu ISO/EC/izin edar kemenkes ada kolom unggah tersendiri, dokumen uji paparan ada kolom unggah tersendiri, hasil uji ada kolom unggah sendiri, dll. Sehingga dalam mengunggah berkas sudah jelas syaratnya dan tidak salah kolom unggahannya, agar revisi akibat tidak mengunggah (user mempunyai dokumennya) dapat dihindari.
14. Mohon untuk izin yg kurang memenuhi persyaratan, agar jangan langsung ditolak
15. BAPETEN sudah mensosialisasikan KBLI 52107 pada Juli 2023 tetapi perlu menggubungi DPIBN untuk akses di OSS karena belum masuk dalam UMKU pada Agustus 2023
16. Mohon agar konsultasi lewat WhatsApp tanggapannya lebih cepat
17. Mohon agar adanya penambahan ahli perizinan terutama lulusan S1 nuklir seperti di yogyakarta atau S1/S2 hukum lingkungan mengenai Nuklir dan lingkungan
18. Fitur search dokumen di BALIS harus diperbaiki, karena seringkali tidak bisa memunculkan dokumen yang dicari, padahal sudah diunggah
19. Mohon pemilik SIB individu seperti PPR dll jika untuk perpanjangan tidak perlu dilakukan ujian kembali, karena dengan bertambahnya pengalaman secara otomatis akan lebih menguasai tugas dan kewajibannya. Contoh seperti SIM dll yang sifatnya individu tidak dilakukan kembali ujian teori, mungkin tesnya kesehatan dan ketrampilan praktek saja
20. Waktu untuk revisi dokumen yang kurang dalam proses perizinan harus lebih cepat.
21. Lebih sering mengadakan sosialisasi aplikasi alur pengajuan perizinan di BALIS 2.5 terintegrasi OSS di seluruh area/kota/provinsi terutama

pada area yang terdapat banyak instansi sebagai pengguna jasa layanan, seperti Banten/Cilegon

22. Mohon agar proses lebih mudah dan cepat serta persyaratan dokumen jangan terlalu banyak
23. Mohon agar akses dipermudah dan tim penilai diberi pelatihan service excellent agar tidak galak-galak ke pengguna apabila ada yang kurang dipahami
24. Kiranya dapat di sediakan pilihan komunikasi secara langsung (live chat)
25. Mohon disederhanakan 4 dokumen persyaratan berikut ini menjadi satu dokumen dengan BAB-BAB pembahasan yang mencakup maksud dan tujuan dari keempat dokumen tsb, yaitu: 1. Dokumen Program Proteksi Radiasi; 2. Dokumen Laporan Kajian Keselamatan Radiasi; 3. Dokumen Rencana Teknis dan 4. Dokumen Bangunan Utilitas.
26. Setiap pertemuan yang dilaksanakan oleh BAPETEN akan lebih baik lagi jika melibatkan Pimpinan Instalasi dan Pimpinan RS (manajemen).
27. Mohon agar dokumen perizinan kedepannya semakin sedikit dan mudah, dan jika apabila terdapat dokumen baru seperti halnya dokumen rencana teknis fasilitas bangunan gedung penahan radiasi semoga BAPETEN mengadakan pertemuan serta konsultasi untuk membahas cara-cara membuat dokumen tersebut dan cara menghitung sesuai dengan yang dicontohkan.
28. Mohon agar melakukan sosialisasi alur, persyaratan dan teknis perizinan pada pelanggan, membuka konsultasi dengan evaluator melalui hotline (bukan nomor pribadi evaluator) tanpa berganti-ganti evaluator dan waktu pelayanan yang singkat
29. Waktu untuk revisi di perpanjang.
30. Mohon agar pemenuhan dokumen syarat perizinan dan SDM pelaksana proteksi radiasi dapat sesuai dengan resiko pelayanan di faskes, terutama untuk faskes layanan khusus, agar efisiensi SDM di faskes khusus dapat terlaksana serta tetap handal memberikan

pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan terapi penggunaan sinar pengion

31. Mohon agar biaya pengujian pesawat dan pendukungnya mohon dapat lebih efisien lagi, terutama untuk faskes layanan khusus, sehingga beban biaya yang ditanggung masyarakat saat melakukan pemeriksaan kesehatan dapat memenuhi rasa keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia
32. Apabila ada kesalahan atau kekurangan dokumen mohon agar diberi satu kali kesempatan perbaikan, karena apabila hanya sekali mengakibatkan mengulang dari awal dan itu sangat menguras waktu upload dokumen-dokumen
33. Mohon agar menambahkan media untuk klarifikasi (chat room) di proses perizinan agar tidak ada kesalahpahaman antara yang mengajukan izin dengan pemeriksa berkas izin dari BAPETEN
34. Mohon dapat dipastikan untuk evaluator yang mengevaluasi pengajuan izin harus kontinu (tidak berganti evaluator lain) setiap ada revisi pengajuan izin
35. Mohon agar waktu perbaikan data setelah status tidak memenuhi sebaiknya tidak disama ratakan interval waktunya, harus disesuaikan dengan jenis perbaikannya
36. Mohon agar aplikasi perizinan lebih user friendly dan customer service petugas perlu ditingkatkan.
37. Mohon agar kegiatan sosialisasi harus ditingkatkan
38. Mohon agar lebih di tingkatkan lagi proses pelayanannya
39. Mohon agar inputan dokumen di sistem perizinan agar di persingkat (tidak banyak inputan data)
40. Mohon agar durasi evaluasi dipercepat lagi, agar tidak lama menunggu
41. Mohon agar lebih responsif saat ada pertanyaan atau ketika di hubungi agar semakin dapat membantu kendala yang dihadapi dalam proses perizinan (helpdesk)
42. Mohon agar memperbaharui sistem yang ada di BALIS karena untuk saat ini BALIS tidak memunculkan terkait sertifikat uji kesesuaian yang dilakukan instansi tersertifikasi oleh BAPETEN

43. Perlu dibuatkan video bimbingan teknis proses perizinan di BALIS untuk setiap jenis kegiatan sehingga dapat dengan mudah dipelajari setiap saat.
44. Mohon agar ada kekurangan dokumen, cukup satu kali pengajuan izin melalui PB UMKU sehingga dokumen yang di perlukan sesuai.
45. Mohon agar diadakan refresh training untuk pengurusan izin minimal satu kali per tahun agar apabila ada update terkait persyaratan atau perubahan pada sistem semua user bisa mempunyai pemahanan yang sama dan proses pengajuan persetujuan impor dan perubahan izin impor bisa dilakukan paralel.
46. Penetapan fee PPR
47. Mohon agar dibedakan tugasnya untuk menangani pertanyaan tentang perizinan baru, perpanjangan ataupun penghentian via WhatsApp.
48. Mohon agar ditingkatkan kembali kompetensi tim evaluator yang bertugas pada perizinan.
49. Mohon agar alur proses perizinan lebih simpel dan ada tambahan keterangan atau informasi yang lebih detail dalam setiap point-point persyaratan agar memudahkan pengguna terutama yang baru pertama kali melakukan permohonan perizinan)
50. Mohon agar disederhanakan kembali tampilan BALIS, karena di beberapa halaman tampilannya masih kurang baik dengan warna yang kurang sesuai sehingga tidak terlalu user friendly.
51. Mohon agar energi sangat rendah perlu dipertimbangkan untuk tidak ada pembebanan biaya.
52. Mohon agar meningkatkan kesetaraan level kompetensi evaluator.
53. Mohon agar kolom chat dengan evaluator lebih diberi akses lebih seperti bisa upload gambar sehingga memudahkan instansi dalam berkonsultasi pada notif yang diberikan.
54. Mohon agar petugas dapat memahami lapangan jangan hanya melihat peraturan saja.
55. Mohon agar dapat melakukan proses perizinan beberapa alat dalam satu waktu.

56. Mohon agar tidak slow respon bila ada pertanyaan lewat email.
57. Mohon agar memperbanyak acara sosialisasi proses perizinan dan acara one day service untuk proses perpanjangan izin.
58. Usulan perizinan alat seumur hidup (tidak perlu perpanjangan izin)
59. Sebaiknya dalam proses perizinan diperpendek waktu tunggu evaluasinya agar pengguna dapat segera menggunakan alat diagnostik dan internasional yang sudah mendapatkan izin terbit dari BAPETEN.
60. Sosialisasi aturan, alur atau perizinan baru baiknya yang diundang menghadiri langsung adalah RS selaku pemilik pesawat yang pasti akan mengajukan permohonan tidak melalui dinas-dinas perizinan terpadu kota/kabupaten.
61. Mengadakan OTSL di wilayah Jawa Barat.
62. Mohon agar peraturan SDM dapat lebih fleksibel dengan keadaan di lapangan.
63. Mohon dalam pengisian LKF tahunan pengisian di Balis Infara sudah otomatis update , sehingga tidak banyak data manual yg dimasukan.
64. Mohon agar masalah dokumen yang belum ada seperti sertifikat ukas bisa dipertimbangkan.
65. Mohon agar diberikan kejelasan mengenai hasil uji kesesuaian dapat diunduh dimana.
66. Mohon agar BAPETEN memberikan kemudahan akses informasi seluas luasnya baik saat pengurusan perizinan maupun tahap selanjutnya setelah izin terbit.
67. BAPETEN lebih terbuka menerima/mendengarkan masukan dan saran dari masyarakat, mudah dijangkau dan fast response dalam memberikan penerangan/edukasi/sosialisasi kepada pengguna pelayanan BAPETEN.
68. Mohon agar memperpanjang deadline waktu pengiriman dokumen ke BALIS.
69. Mohon agar mempermudah tentang aturan yang mensyaratkan SIP dokter radiologi karena keterbatasan dokter radiologi didaerah.

70. Mohon agar waktu perbaikan bisa ditambah dan tidak perlu mengulang dari awal.
71. Mohon agar memperbanyak pelayanan di tempat sehingga dapat konsultasi langsung dengan evaluator bila ada kendala langsung dijawab.
72. Mohon agar diberikan akses upload dari pihak ke tiga, semisal: UK, dosis, dll dengan sistem perizinan BAPETEN.
73. Mohon agar BAPETEN dapat lebih fleksibel atau tidak kaku.
74. Sistem diperbaiki kembali terutama pada saat upload data, agar tidak kembali ke menu home setiap akan upload data.
75. Saran untuk BALIS yang baru terdapat Uji Tidak Rusak untuk pilihan radiografer pada data personal, mohon dijelaskan lagi perihal tersebut karena sepengetahuan kami di RS belum pernah diberikan sosialisasi perihal tersebut.
76. Mohon jika sistem sedang down, ada solusi bagi kami sebagai pengguna layanan BAPETEN.
77. Mohon agar mempermudah terkait dengan uji fungsi alat dari vendor, karena banyak teman-teman yang merasa kesulitan untuk mendapatkan uji fungsi dari vendor alat yang alatnya lama-lama.
78. Mohon perhatiannya dalam hal status disposisi agar segera di tindak lanjuti.
79. Mohon agar kepastian biaya seharusnya dapat diketahui sebelum pengurusan permohonan ke BAPETEN (perpanjangan izin, disposal, penonaktifan, dll), semisal seperti simulasi biaya yang dibutuhkan di BALIS sesuai izin yang dimiliki pengguna, hal ini karena kami harus mengajukan permohonan biaya ke pihak manajemen, kenyataannya selama ini harus baca manual peraturan yang kemungkinan dapat salah tafsir/salah biaya, dan kepastian biaya biasanya akan muncul setelah permohonan disetujui BAPETEN.
80. untuk perubahan peraturan yg berkaitan dengan persyaratan pengurusan izin seharusnya disosialisasikan karena kami membutuhkan pengajuan biaya dan waktu utk pengurusan izin tersebut

seperti contohnya wacana yg akan diberlakukan yg saya dengar yg semula PKSR tdk perlu penyegaran , menjadi harus melakukan pelatihan penyegaran .

81. Mohon agar dierikan nomor untuk konsultasi dalam setiap perizinan yang di lakukan dan dilakukan pengupdatean secara berkala.
82. Mohon agar memperjelas dalam menjelaskan KBLI atau bidang ketenaganukliran dan syarat-syaratnya.
83. Meng-update data kontak resmi pengguna pemanfaatan ketenaganukliran, agar pengiriman informasi terkait perizinan dapat diterima dengan baik.
84. Moho agar KTUN UKes PPR dapat mengakses ke Balis E-Sukses dikarenakan kami kesulitan untuk mengakses KTUN tersebut apakah sudah jadi atau belum.
85. Pengajuan perizinan wajib menggunakan email resmi perusahaan/rumah sakit.
86. Mohon diberi penjelasan terkait Cito Bed mobile X Ray ini pasca pandemi menjadi rancu karena menurut klinisi A B Dan C berbeda antara kriteria, mungkin ada aturan terkait mobile X Ray agar penggunaannya bisa lebih safety bagi petugas dan lingkungan sekitar mengingat dilapangannya kadang beberapa klinisi sedikit-dikit cito bed.
87. Mohon agar kedepannya PPR dan PI diberikan edukasi dan pertemuan tatap muka berkala dengan perwakilan BAPETEN khususnya di Kalimantan setiap tahunnya terkait perkembangan perizinan dan konsultasi publik dan sebagainya.
88. Apabila mengadakan acara online diharapkan 1 jam sebelumnya atau jam 8 WIB karena kalau jam 9 WIB di Kalimantan sudah jam 10 WITA.
89. Apakah untuk sayarat dokter penanggung jawab radiologi bisa hanya dengan surat perjanjian kerja saja?
90. Mohon agar dapat diberikan contoh lampirannya untuk persyaratan yang memerlukan lampiran.

91. Untuk izin mesin yang di bawah 50Kv agar ditiadakan.
92. Sekiranya dapat memberikan kebijakan saat penonaktifan pesawat sinar-x yang terdaftar di BALIS online yang statusnya kurang jelas dikarenakan dokumen-dokumennya tidak lengkap untuk memenuhi persyaratan penonaktifan Pesawat sinar-x
93. Terkait kelengkapan persyaratan pekerja radiasi dalam hal ini dokter spesialis radiologi sebaiknya tidak jadikan sebagai syarat untuk permohonan izin, karena kami di bagian timur indonesia khususnya di papua barat daya ketersediaan dokter tesebut jarang.
94. Mohon kiranya dapat dipertimbangkan kembali mengenai waktu data tambahan.
95. Mohon agar menu penghapusan izin SRP mohon dibuatkan kembali di BALIS online 2.5
96. Urutan dokumen setelah upload di BALIS dibuat sama dengan BALIS 2.0. (dokumen terakhir upload muncul di paling depan saat pencarian dokumen)
97. Terdapat perbedaan antara BALIS 2.0 dengan 2.5 di mana BALIS 2.0 dirasa lebih mudah penggunaannya
98. Sosialisasi proses perizinan dapat di share melalui media WhatsApp ke PPR yang sudah mempunyai SIB yang masih berlaku.
99. Untuk instansi izin yang sudah dikeluarkan BAPETEN, sekiranya BAPETEN melakukan sidak untuk memeriksa kembali berkas dan kesesuaian yang sudah di upload pada BALIS online OSS BAPETEN.

4.2.6 Saran dan Manfaat Proses Peraturan di FRZR

4.2.6.1 Saran dari Pengguna untuk Proses Peraturan di FRZR

1. Mohon diberi penjelasan dan tindak lanjut ke depannya apabila ada kekurangan ketika memproses perijinan
2. Untuk masa kalibrasi alat bisa lebih dri 1 taun
3. Jika terdapat peraturan baru mohon disosialisasikan langsung

4. Mohon diperinci mengenai perka bapeten no 4 tahun 2020 untuk bangunan khususnya ketebalan dinding atap dan lantai karena tugas berat dari PPR menjelaskan untuk ukuran ruangan dan juga ketebalan dari bahan - bahan coran, Pb, dll
5. Untuk aturannya agar tidak saling tumpang tindih dengan aturan yg sebelumnya
6. Uji usap/ Kebocoran Zra Radiasi Pngion tertutup/ Kapsul Sebaiknya ditiadakan
7. Terkait daerah yang memiliki keterbatasan akses untuk memenuhi persyaratan SDM sarana dan prasarana dari BAPETEN sebaiknya dilakukan assesmen secara langsung oleh BAPETEN untuk kemudian jika memang diperlukan kebijakan bisa diberikan
8. Sosialisasi peraturan perlu dilakukan secara teratur dan berkesinambungan
9. Sosialisasi peraturan baru terutama perizinan dari bapeten agar langsung kepada pemilik pesawat tidak melalui instansi lain, karena kami dapatnya dari dinkes/dinas perizinan terpadu
10. Sering sosialisasi dalam bentuk seminar dan Evaluasi penerapan peraturan Bapeten di kaji bersama Bapeten bersama masyarakat terkait aturan ujian dan penerapannya
11. Sering diadakan webinar terkait peraturan di BAPETEN sehingga bisa memudahkan untuk PI/pengguna
12. Semoga Peraturan yang ada di pertahankan dan di update sesuai kemajuan teknologi
13. Segera menerbitkan peraturan sesuai UU 17 2023, termasuk peraturan terhadap pekerja asing di bidang nuklir
14. Sebelum meresmikan peraturan, sebaiknya dilakukan diskusi perumusan peraturan tersebut dengan instansi-instansi perusahaan terkait
15. Sebaiknya isi peraturan segera dipatenkan terutama ketentuan ukuran ruangan yg saat ini tdk ada lg, parameter MCU, ketentuan mengenai TBR harus dimasukkan dlm peraturan. Jika bisa mungkin penerapan

TBR masuk dlm syarat perijinan, spt jika instansi tdk memberikan TBR bagi pekerja radiasi, ijin pemanfaatan rdk akan diproses.

16. Saran untuk diadakan seminar di regional2 wilayah
17. Saran terkait penerapan peraturan baru sebaiknya mengundang instansi - instansi pengguna ketenaga nukliran untuk sosialisasi secara langsung tidak hanya melalui perka dan peraturan perundangan
18. Saran terkait dengan proses peraturan di bapeten sudah bagus dan perlu untuk disosialisasikan jika ada hal - hal yg terkait dengan proses peraturan yg baru
19. Saat pengurusan ijin ke BAPETEN, antar inspektor kadang berbeda tafsir
20. Respon helpdesk BAPETEN dapat lebih ditingkatkan lagi agar setiap keluhan dan kesulitan yang dihadapi pemohon bisa segera terjawab dan terselesaikan"
21. Proses peraturan harap disederhanakan tanpa mengurangi arti dan makna setiap peraturan tersebut.
22. Permasalahan di lapangan sangat komplek dan perlu aturan yg lebih fleksibel
23. Perlu dibuatkan video bimbingan teknis proses perizinan di B@lis untuk setiap jenis kegiatan dan video sosialisasi peraturan terbaru. Sehingga bisa dipelajari setiap saat.
24. Perkembangan dunia Ketenaga Nukliran sangat pesat, BAPATEN sangat harus menyesuaikan peraturan-peraturan dengan perkembangan yang ada di dunia khususnya di dunia kesehatan supaya akses pengobatan kepada masyarakat bisa lebih mudah dan tentu kualitasnya baik dan aman. contoh : regulasi tentang transportasi radiofarmaka untuk pemanfaatan kedokteran nuklir. ada RS yang mempunyai PET-CT tetapi tidak bisa melayani pengobatan yang memanfaatkan FDG karena tidak mempunyai Cyclotron, sedangkan ada RS yang mempunyai Cyclotron dengan produksi FDG berlebih, tapi belum bisa dimanfaatkan oleh RS yang juga membutuhkan
25. Perjuangkan lagi nasib pekerja radiasi untuk kesejahteraannya

26. Peraturan terkait syarat cbct yang dokter radiologi gigi sulit sehingga seharusnya dokter radiologi biasa sudah cukup untuk izin tersebut. Krna dokter radiologi biasa juga mempelajari terkait alat panoramik dan sebagainya
27. Peraturan terkait kelengkapan alat untuk kendali mutu internal lebih ditegaskan, terkait tunjangan Bahaya Radiasi juga disebutkan dalam Peraturan
28. Penjelasan lebih detail terkait lokasi penyimpanan PRP, zat radioaktif, dll
29. Pemenuhan ketenagaan dr spesialis radiologi untuk klinik kecil dan daerah pinggiran cukup berat dilaksanakan
30. Pelatihan masuk dari OSS ke Bali's dipermudah
31. Pada lembar evaluasi hasil, dicantumkan no Hp evaluator agar, kami mudah menghubungi apabila kekurangan sehingga bisa mempermudah proses evaluasi. karena apabila menghubungi helpdesk, evaluator yg menjawab, belum tentu orang sama sehingga kadang menimbulkan miss komunikasi pemahaman.
32. Mohon peraturan untuk tunjangan radiasi untuk rs swasta
33. Mohon peraturan jangan terlalu sering di revisi/dirubah, karena kami di Industri tidak selalu mengikuti perubahan peraturan yang sudah berlaku ataupun yang sudah tidak berlaku.
34. Mohon adanya pembahasan bersama antara PI dan BAPETEN saat adanya gagasan peraturan sampai terbitnya peraturan tsb
35. Mohon dibuatkan peraturan yang memuat instansi yang memiliki minimal CT Scan harus memiliki alat ukur survei meter sehingga bisa diterapkan untuk proses keselamatan radiasi
36. Mohon evaluator tetap pada orang yang sama
37. Mempertimbangkan kembali mengenai penggunaan Petugas Fisika Medik di Perusahaan Distribusi Alat Kesehatan
38. Mohon contoh laporan dokumen yang diupload kedalam sistem Balis Online
39. Konsultasi publik lebih baik offline saja

40. Komunikasi secara langsung kepada pihak Operator perizinan sehingga mempermudah proses perizinan RS
41. Mohon diperjelas mengenai mengunduh hasil kesesuaian, karena setahun setelah dilakukan uji, sampai sekarang tidak jelas mengenai hasil
42. Jika memungkinkan setiap ada peraturan baru atau update mengenai ketenaganukliran bisa diadakan meeting secara nasional agar merata informasinya
43. jika memungkinkan ada peraturan dari BAPETEN yang dapat mengakomodir nominal insentif yang wajar diberikan kepada para petugas yang menangani Fasilitas Radiasi
44. Hendaknya ada forum dialog sebelum diterbitkan peraturan-peraturan baru dan forum sosialisasi serta evaluasi saat peraturan tersebut sudah diaplikasikan.
45. Hasil evaluasi perizinan bisa diusahakan max 5 hari kerja
46. Dokumen persyaratan izin lebih difokuskan pada PPR dan Fisika Medis jadi dibanyak melibatkan pihak luar.
47. Bapeten juga mengatur Pasal terkait dengan tunjangan radiasi yang diterima radiografer swasta yang nantinya dapat diselaraskan dengan peraturan yang ada dikemenkes
48. Agar lebih di rinci saat ada proses revisi dari hasil evaluasi pengajuan perizinan, sehingga lebih mudah bagi kami untuk memperbaiki dokumen tersebut
49. Agar dari pihak bapeten mengeluarkan kebijakan terkait dengan Extra Fooding bagi pekerja radiasi industri
50. Advokasi pentingnya budaya keselamatan radiasi di lingkungan RS/Klinik sehingga usulan PPR mengenai proteksi radiasi lebih didengar pihak manajemen

4.2.6.2 Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di FRZR

1. Kita dapat bekerja secara aman dan tenang.

2. Adanya keadilan yang dapat diterapkan di semua lapisan pengguna, terkait nilai umum dari peraturan yang harus dapat diterapkan oleh setiap pengguna.
3. Peraturan yang diterapkan oleh BAPETEN sangat bermanfaat bagi *user*, lingkungan dan pasien karena sudah sesuai dengan perundang-undangan yang ada.
4. Sangat bermanfaat karena dapat dijadikan pedoman dalam setiap pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan radiasi.
5. Bermanfaat dalam sumber edukasi dan spo pelayanan radiologi di rumah sakit kami.
6. Manfaat sangat bagus untuk keamanan dan keselamatan baik bagi petugas, pasien atau pun lingkungan sekitar dan juga mencegah kita dari efek yang membahayakan di masa yang akan datang.
7. Bermanfaat untuk penerapan kelancaran pelayanan.
8. Sangat bermanfaat karena regulasi menjadikan semuanya jadi jelas dan transparan.
9. Semua karyawan mengikuti peraturan yang ada dengan adanya peraturan dari pemerintah dan mudah dalam penanganan ISO 45001 dan ISO 14001.
10. Manfaat yg kami terima terjaminnya keselamatan dalam bekerja di segala aspek terutama legalitas hukum.
11. Instalasi Radiologi dapat berjalan dengan aman dan tidak membahayakan lingkungan.
12. Memberikan perlindungan individu dan kelompok dalam menangani dan melindungi efek yang merugikan dari paparan radiasi pengion.
13. Meminimal bahaya yang bisa saja terjadi.
14. Membuat instansi tempat bekerja lebih memperhatikan keselamatan pekerja radiasi dengan menyediakan APD, alat dosimetri dan pelaksanaan pemantauan kesehatan.
15. Sangat bermanfaat karena membantu batasan batasan terkait penggunaan radiasi pengion bagi kami pekerja serta sebagai landasan kuat kami Radiografer menuntut hak aman kami kepada PI.
16. Dosis radiasi lebih terkontrol.

17. Menambah wawasan terhadap bahaya radiasi.
18. Memastikan tenaga kesehatan yang terpapar radiasi tidak terdampak kesehatannya.
19. Untuk mcu diharapkan bisa lebih mengikat ke instansi.
20. Penerapan peraturan untuk mendasari setiap kegiatan dapat melindungi kita jika ada gugatan.
21. Menjaga dosis yg diterima agar tidak melebihi ambang batas.
22. Sangat berguna untuk menjamin keselamatan operasional X-ray.
23. Instansi menjadi lebih pdwuli dengan SDM.
24. Untuk mengetahui batas - batas dari nilai radiasi yang diterima dan menentukan jenis serta langkah proteksi yang tepat dalam bekerja.
25. Agar masyarakat terlindungi dari paparan radiasi dari lingkungan sekitar sumber radiasi.
26. Menjamin keselamatan dan mengurangi resiko bahaya dalam pemanfaatan tenaga nuklir.
27. Melindungi dan menjamin keselamatan setiap tenaga kerja yang bertugas, dan meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas.
28. Pekerja radiasi lebih sadar terhadap keselamatan kerjanya dengan adanya peraturan-peraturan yang ada.
29. Dengan adanya peraturan tentang pemantauan kesehatan, direksi menjadi lebih perhatian dengan mcu pekerja.
30. Memberikan pengetahuan tef baru bagi pemegang izin.
31. Dapat mengevaluasi kinerja perusahaan dalam menjalankan peraturan.
32. Tercapai efektivitas kerja dengan kontrol yang diterapkan.
33. Manfaatnya kami bekerja dengan tenang karena legalitas dari izin alat, standar keselamatan pekerja, serta lingkungan yang aman dan pedoman terkait peraturan yang kami pakai sebai acuan di tempat kami bekerja.

4.2.7 Saran dan Manfaat Proses Inspeksi di FRZR

4.2.7.1 Saran dari Pengguna untuk Proses Inspeksi di FRZR

1. Menginfokan waktu kedatangan inspeksi jauh-jauh hari beserta jumlah berapa orang dan siapa saja

2. Pemberitahuan minimal 2 minggu sampai 1 bulan sebelum waktu kedatangan
3. Inspeksi Bapeten jangan melibatkan polisi, orientasi pembinaan
4. Waktu inspeksi lebih sering minimal 1-3 tahun sekali
5. Inspeksi tidak perlu terlalu sering dilakukan
6. Inspeksi dengan cara video call/online
7. Reward ke instansi jika mendapatkan nilai bagus
8. Di informasikan ke instansi dan PPR Instansi terkait
9. Ada masukan/pembinaan terkait dengan kekurangan/masalah hasil temuan
10. Inspeksi Bapeten kurang personel (tambah SDM) tidak sebanding dengan jumlah Rumah sakit dan klinik beserta fasilitas kesehatan lainnya
11. Inspeksi dilaksanakan sesuai dengan tujuannya
12. Beberapa lingkup inspeksi bisa di gabung
13. Penambahan waktu utk pengetiman LHI
14. Mohon diberikan fasilitas kepada PPR untuk melaporkan kepada bapeten terhadap klinik-klinik yang tidak mempunyai izin
15. Pada saat inspeksi bisa dilakukan uji paparan dan kebocoran.
16. Waktu perbaikan dari temuan pada saat inspeksi diperpanjang
17. Ketika kami sdh memasukan Data di infara tidak perlu inspeksi, kecuali ada beberapa alat yang tidak ada izinnya baru diinspeksi
18. Inspeksi dilakukan untuk industri yang area kerjanya sangat beresiko terhadap bahaya radiasi harus dilakukan lebih sering
19. Sebaiknya di jadwalkan di awal tahun untuk inspeksi fasilitas
20. Sosialisasi prosedur perizinan kirim materi kepada PIC masing2 perusahaan
21. Di perbaiki lagi website bapeten nya agar proses perizinan, pelaporan, inspeksi lebih mudah lagi
22. Agar di persingkat kembali sistemnya
23. Proses inspeksi tahunan dapat di informasikan di awal tahun / tahun sebelumnya

24. Mungkin dari setiap inspeksi jika ditemukan kendala, atau update terbaru dapat diinfokan lebih jelas lagi, sehingga dapat dengan mudah mengisinya.
25. Mohon untuk pengguna diberi waktu yang cukup untuk membangun komitmen terkait dengan keamanan dan keselamatan dan proteksi dalam penggunaan sumber radioaktif sesuai dengan peraturan dan standar dari BAPETEN
26. Sebelum inspeksi dilakukan penyuluhan
27. Masukan saya adalah pada dokumen di balis Infara terdapat dokumen pengguna lain
28. Inspeksi bisa dilihat di sistem pengawan bapeten terhadap perijinan yang macet atau ada laporan ppr di tempat mereka bekerja
29. informasi dan apa saja yang akan diinspeksi, biar dapat mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan
30. Lebih sering lagi untuk inspeksi ke daerah
31. Terkait pengisian lkf tahunan mohon di perbanyak informasi terkait tatacara pengisian berupa tutorial video
32. Pemberitahuan inspeksi mohon dilakukan secara ganda, selain melalui email instansi dilakukan pemberitahuan melalui pesan lain misal melalui whatsapp ataupun yang lain karena ada kalanya kami di lapangan tidak mengetahui perihal inspeksi karena email dikirim ke instansi tidak terbuka sehingga pesannya tidak sampai ke kami di lapangan
33. Dimohon untuk respond tentang pengaduan dipermudah
34. Senyum salam sapa selalu diutamakan
35. Inspeksi dilakukan jika ada instalasi baru yang belum pernah dilakukan inspeksi
36. Lebih sering melakukan inspeksi terhadap instansi
37. Pada saat inspeksi, pemegang izin harus ikut, sehingga tau permasalahan yang ada di radiologi ----> biasanya hanya PPR yang suruh mendampingi. Bapeten harus tegas, kalau tidak ada pemegang izin tidak jadi ispeksi.

38. Penekanan tidak hanya kepada pekerja radiasi / pengguna, namun juga kepada pimpinan fasyankes
39. Proses inspeksi BAPETEN kedepannya lebih teliti
40. Lebih dipermudah dan dipersingkat
41. Waktu inspeksi cukup 5 tahun sekali
42. Mohon lebih informatif serta koordinasi lebih lanjut saat inspeksi, dan kelonggaran waktu untuk perbaikan apabila ada temuan.
43. Inspeksi dilakukan kepada pemegang izin yang memiliki sumber radiasi yang banyak dan pada instansi yang mempunyai resiko tinggi.
44. Durasi tanya jawab yang harus ditingkatkan pada saat pelaksanaan inspeksi
45. Frekuensi inspeksi dilakukan tiap 4 tahun sekali sejalan dengan masa berlaku Surat Tanda Uji Kesesuaian (menyesuaikan anggaran dan rute perjalanan). Dengan harapan tiap pemegang izin/kuasa secara aktif memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan dan melaporkan LKF di tiap tahun nya melalui balis INFARA. Batas waktu pemenuhan jatuh pada akhir bulan Juni.
46. Bagi instansi yang mendapatkan skor IKK 90 ke bawah, maka diberikan surat peringatan agar segera memenuhi hal-hal yang harus dipenuhi setidaknya sampai mendapat skor minimal 90 (dengan mengutamakan pemenuhan kategori 1/aspek hukum).
47. Bila diizinkan, skor ini yang nanti nya sebagai tiket untuk cukup mendukung/memenuhi persyaratan pada saat proses pengajuan perizinan nantinya. karena balis online dan balis infara sudah terintegrasi.
48. Dibuat juga group wa/ telegram agar lebih dekat

4.2.7.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di FRZR

1. Instansi lebih peduli terhadap keselamatan dan keamanan terhadap radiasi.
2. Mendorong Top Management untuk selalu patuh terhadap peraturan.
3. Mengikuti saran dan rekomendasi PPR untuk perbaikan internal, menunjukkan bahwa PPR sangat diperlukan.

4. Ada kecenderungan pemilik izin lebih konsisten dalam menerapkan keselamatan radiasi karena merasa was-was kalau disidak.
5. Adanya komunikasi langsung memungkinkan kita melakukan konsultasi dan sebagai silaturahmi BAPETEN ke pelanggan.
6. Adanya kendali fasilitas di lapangan dan ada keterlibatan langsung pemilik.
7. Adanya perbaikan kekurangan-kekurangan di fasilitas radiasi.
8. Agar fasilitas radiasi dapat terselenggara dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan BAPETEN.
9. Agar selalu menaati dan menerapkan peraturan yang ada.
10. Agar lebih disiplin, tertib dalam bekerja, untuk introspeksi apabila masih ada kekurangan atau kesalahan tentang proteksi radiasi.
11. Mengetahui kelayakan izin alat, sehingga alat aman untuk digunakan.
12. Agar petugas tahu apakah tempat bekerja ada kebocoran radiasi atau tidak, sehingga keamanan radiasi lebih terjaga.
13. Agar semua aktivitas yang dilakukan sudah sesuai dengan standar perundang-undangan yang berlaku.
14. Agar semua kegiatan dan peraturan sejalan sesuai dengan ketentuan dan masih dalam pengawasan pihak terkait untuk mencegah atau mengurangi adanya penyalahgunaan.
15. Untuk mengetahui kondisi lapangan sebenarnya di RS tersebut dan pengguna radiasi dapat memenuhi standar yang ditetapkan BAPETEN sehingga aman untuk pekerja pasien dan lingkungan sekitar.
16. Membantu user untuk berkomunikasi dengan manajemen dibantu catatan-catatan dari tim inspeksi BAPETEN.
17. Sangat membantu dari segi keselamatan dan keamanan pemantauan ZRA.
18. Sebagai peringatan kepada RS dan membina RS yang tidak mau mengurus izin dan uji kesesuaian karena akan merugikan petugas radiologi apabila ada kebocoran.
19. Belum dapat memberikan masukan karena belum adanya inspeksi langsung dari BAPETEN.

20. Bermanfaat agar pihak manajemen mengetahui bahwa fasilitas radiasi perlu keamanan dan jika dalam inspeksi perlu pembinaan maka manajemen bisa segera mengupayakan pembenahan agar keamanan fasilitas radiasi lebih baik dan sesuai peraturan yang berlaku.
21. Bermanfaat agar semua lapisan di rumah sakit mengerti tentang perizinan dan proteksi radiasi di radiologi.
22. Sebagai media untuk sosialisasi penjelasan regulasi peraturan-peraturan baru dan bisa bertanya secara tatap muka dengan petugas BAPETEN perihal perizinan.
23. Bermanfaat karena kalau pegawai yang mengusulkan ke manajemen terkadang tidak diperhatikan, kalau BAPETEN yang bicara langsung ditindaklanjuti.
24. Sebagai media sharing dan pembelajaran terkait keamanan radiasi.
25. Bisa untuk melakukan pengawasan secara internal dan sebagai evaluasi kinerja dalam meningkatkan mutu pelayanan.
26. Dapat melengkapi apa yang menjadi rekomendasi sebagai acuan dalam bekerja.
27. dapat membantu kami dari responden untuk selalu aktif dalam mengupdate informasi baru dan membuat kami jadi tertib dalam mendukung keselamatan radiasi baik tindakan dan administrasi dokumen yang dibutuhkan.
28. Dapat mengetahui secara langsung kekurangan di perusahaan kami dalam memanfaatkan sumber radioaktif, dapat berdiskusi langsung terkait kekurangan yang ditemukan dan sekaligus sebagai dukungan terhadap PPR/PKSR/Pekerja Radiasi dalam mengusulkan anggaran untuk peralatan keselamatan yang sesuai standar BAPETEN ke manajemen perusahaan.
29. Dengan adanya penerapan inspeksi sekaligus menjadikan monitoring Klinik dalam memberikan layanan Radiologi.
30. Inspeksi bermanfaat untuk memantau, membina, mengevaluasi kesiapan suatu layanan khususnya dalam pelayanan radiologi yang memanfaatkan radiasi pengion agar semua elemen didalamnya baik itu

pasien, pendamping pasien, pekerja, serta lingkungannya dipastikan aman, selamat, dan sehat.

31. Inspeksi dapat memeriksa semua faktor, peralatan, area dan lingkungan kerja hingga koreksi jika ditemukan ketidaksesuaian.
32. LKF adalah bentuk dari kalibrasi atau inspeksi mandiri.
33. Memberikan pengetahuan dan pembelajaran mengenai apa saja yang perlu diperbaiki serta antisipasi untuk mencegah timbulnya bahaya yang disebabkan oleh sumber radiasi pengion yang digunakan.
34. Sebagai media kontrol dan melihat sejauh mana penerapan aturan di fasilitas pengguna (self assesment) untuk perbaikan setiap tahunnya.
35. melindungi pekerja, lingkungan, dan masyarakat dari risiko radiasi yang berbahaya, identifikasi potensi risiko radiasi di lingkungan kerja, mematuhi regulasi ini, dan memastikan bahwa kegiatan radiasi dilakukan dengan benar.
36. Memahami secara rinci penerapan keselamatan radiasi selama di lapangan.
37. Memastikan kepatuhan dan keamanan, mendeteksi ketidaksesuaian, meningkatkan kualitas produk/jasa, meningkatkan efisiensi operasional, pengendalian biaya, mendukung keputusan dan perencanaan.
38. Membantu dan mengedukasi terkait penanganan yang tepat terhadap alat kesehatan yang menggunakan radiasi seperti kewajiban MCU, pelaporan hasil TLD, dan sebagainya.
39. Meningkatkan motivasi dalam bekerja.
40. Meningkatkan pengetahuan terkait peraturan dan membantu komunikasi dengan pihak manajemen terkait kendala atau temuan dari hasil inspeksi.
41. Meninjau secara langsung program kerja proteksi radiasi di pemegang izin untuk memastikan semuanya sesuai dengan peraturan perundangan.
42. Menjadi lebih taat aturan, apalagi BAPETEN memberi reward sebagai penghargaan bagi kinerja pelayanan radiologi kami.
43. Menjamin keamanan pengguna modalitas.

44. Menjadikan layanan yang amdal atau terverifikasi layak dalam pelayanan penggunaan radiasi pengion.
45. Menjaga mutu dan kualitas pelayanan di instansi, menjaga QA dan QC SRP, menjamin keamanan radiasi bagi semua.
46. Menjamin agar semua proses operasional dan administrasi berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
47. Menunjukkan ke pihak pemegang izin bahwa izin terkait sumber radiasi bukan hanya izin secara tertulis tetapi juga benar-benar di bawah pengawasan badan izin.
48. Mereview kondisi administrasi, SDM, dan sarana prasarana yang ada agar selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
49. Pemeriksaan yang efektif tanpa berulang-ulang.
50. Pengurusan izin menjadi lebih mudah.
51. Penyesuaian dengan peraturan dan pembinaan kepada pemilik terhadap pembangkit radiasi pengion dengan faktor keselamatan dan kesesuaian fasilitas.
52. Sangat bermanfaat bagi instansi RS dalam pelayanan radiologi agar pemegang izin, PPR, dan radiografer bisa saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
53. Sangat bermanfaat sebagai validasi dan pengawasan secara langsung terkait kepatuhan instansi terhadap aturan yang berlaku dimana kepatuhan tersebut juga bermanfaat dalam menjaga kesesuaian praktik di lapangan dengan aturan yang berlaku.
54. Sangat bermanfaat terutama bagi pemegang izin untuk tetap selalu tertib hukum, lebih memperhatikan kelengkapan proteksi bagi pekerja radiasi, selalu memantau dan menjamin keselamatan dan kesehatan kerja pegawainya di bidang pemanfaatan SRP.
55. Sangat bermanfaat untuk memotivasi pengguna dalam membangun komitmen terkait dengan keamanan dan keselamatan dan proteksi dalam penggunaan sumber radioaktif sesuai dengan peraturan dan standar dari BAPETEN.

56. Sangat bermanfaat untuk memantau kesesuaian antara laporan tertulis atau yang dilaporkan dengan yang ada saat disurvei.
57. Sangat membantu dalam perencanaan dokumen perizinan dan penyiapan dokumen akreditasi bagi radiologi.
58. Sangat memudahkan dan membantu petugas di instansi terkait observasi fasilitas.
59. Sangat terbantu untuk advokasi dengan pihak manajerial.
60. Sarana BAPETEN untuk meninjau langsung pelayanan instalasi pesawat sinar-X.
61. Sebagai monitoring terhadap instansi yang menyelenggarakan pelayanan pemanfaatan tenaga nuklir agar pemanfaatan sesuai dengan regulasi keselamatan yang sesuai standar.
62. Kesehatan pekerja radiasi dan dosis radiasi di lingkungan radiologi selalu terpantau dan terkontrol.
63. Sebagai pengguna fasilitas radiasi pengion menjadi lebih aware terhadap keselamatan.
64. Sebagai pengingat bahwa pelaporan tidak hanya pada saat izin akan habis.
65. Sebagai penyambung inspirasi dari radiologi ke pihak manajemen dan pihak terkait.
66. Sebagai teguran atau reminder untuk instansi rumah sakit agar selalu memperhatikan keselamatan penggunaan alat radiasi.
67. Sebagai sarana dalam bentuk kegiatan untuk melakukan evaluasi dari program proteksi dan keselamatan radiasi yang sudah berjalan dan dilaksanakan.
68. Sebagai sarana monev dan sarana informasi bagi fasilitas kesehatan.
69. Sebagai sarana peningkatan sistem bekerja yang lebih baik.
70. Sebagai spirit untuk mematuhi aturan demi keselamatan baik petugas, pasien, dan masyarakat umum.
71. Sebagai tolak ukur dan tindakan korektif apakah kami telah menjalankan peraturan dan ketetapan secara tepat dan efektif di area kerja.

72. Sebagai validasi antara data di perizinan dengan data riil lapangan.
73. Supaya K3 tetap terjaga dan setiap pekerja dapat bekerja sesuai SOP setiap saat.
74. Terukur, terkendali, dan tercapainya keselamatan radiasi medik.
75. Tindakan preventif terhadap masalah potensial.
76. Tolak ukur RS apakah sudah sesuai standarisasi izin alat, gedung, rekaman dosis, MCU, dll yang harus dilakukan oleh pemilik izin.
77. Untuk mengecek apakah prosedur yang dilakukan sudah sesuai atau ada suatu penyimpangan dari ketentuan yang sudah ditetapkan.
78. Untuk mengevaluasi standar keamanan yang ada, menilai tingkat keselamatan kerja, dan memantau penggunaan alat radiasi agar tidak disalahgunakan.

4.2.8 Saran dari Pengguna untuk Proses Perizinan di IBN

1. *link* atau *cloud* untuk perizinan mohon dipermudah.
2. Mohon layanan perizinan dapat ditingkatkan.
3. Pembangunan sistem ujian tulis elektronik SIB yang lebih baik.
4. Penerapan prosedur permohonan perizinan jangan disamaratakan tetapi mempertimbangkan kondisi pemohon.
5. Proses perizinan sebaiknya dibuat sistem yang mudah dan cepat.
6. Puas dengan komunikasi dan kerjasama terkait dengan perizinan.
7. Respon yang cepat dalam melakukan evaluasi dokumen hasil revisi.
8. Sejauh ini alur perizinan sudah bagus karena perizinan yang saya pernah lakukan sudah online yang sangat memudahkan pengguna.
9. Website balis pekerja lebih ditingkatkan agar lebih user friendly. Mungkin skor hasil ujian bisa dilihat di balis secara realtime, walau hanya bisa di lihat peserta ujian yang bersangkutan. Pengumuman hasil ujian terhadap remedial sebaiknya tidak mendadak (minimal 1 minggu sebelumnya).
10. Mungkin skor hasil ujian bisa dilihat di balis secara realtime, walau hanya bisa di lihat peserta ujian yang bersangkutan. Pengumuman

hasil ujian terhadap remedial sebaiknya tidak mendadak (minimal 1 minggu sebelumnya).

11. Sebaiknya penjelasan permohonan izin lebih jelas untuk semua calon pemohon izin, syarat ketentuan yang lebih simpel dan tidak rumit.
12. Infrastruktur diharapkan lebih lengkap untuk pelayanan.
13. Sebaiknya proses pelayanan lebih cepat dan pelayanan (oleh petugas) lebih baik.
14. Biaya perizinan dapat lebih *reasonable*.

4.2.9 Saran dan Manfaat Proses Peraturan di IBN

4.2.9.1 Saran untuk Proses Peraturan di IBN

1. BRIN perlu diberi sosialisasi secara komprehensif lagi.
2. Calon pengguna peraturan harus dilibatkan dalam pada proses penyusunan peraturan.
3. Harap dipermudah, cepat, dan murah.
4. Mohon penyusunan peraturan dapat mempertimbangkan pendekatan bertingkat (*graded approach*).

4.2.9.2 Manfaat Penerapan Proses Peraturan bagi Pengguna di IBN

1. Agar pemanfaatan tenaga nuklir aman dan selamat bagi pekerja, masyarakat, dan lingkungan.
2. Dengan mengikuti peraturan dan memenuhi persyaratan perizinan otomatis spesifikasi minimal untuk keselamatan radiasi sudah terpenuhi.
3. Mejamin keamanan dan keselamatan melindungi pekerja radiasi, lingkungan, dan masyarakat.
4. Peraturan dapat menjamin secara perundangan untuk keselamatan nuklir bagi masyarakat, pekerja, dan lingkungan.
5. meningkatkan kepedulian pemanfaat tenaga nuklir terhadap keselamatan dirinya sendiri.
6. Menjamin keselamatan saat melaksanakan kegiatan di tempat kerja dan pengelolaan fasilitas nuklir.

7. Peraturan dapat mendorong terjaminnya keselamatan jika diterapkan secara sesuai, komprehensif, disertai pengawasan berkala.
8. Sangat baik, menjadi pedoman dalam bekerja dan memudahkan dalam menjalankan prosedur.
9. Sangat diperlukan karena dengan peraturan maka dapat menjaga keselamatan dan keamanan kepada diri sendiri serta orang lain. Tanpa peraturan maka sistem tidak akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
10. Sangat membantu dalam menerapkan alur keselamatan dan meningkatkan kesadaran terhadap keselamatan.
11. Sebagai acuan untuk tetap melaksanakan dan berkomitmen dalam menjalankan keselamatan baik bagi diri sendiri atau lingkungan.
12. Sebagai dasar kepada top manajemen untuk memenuhi kecukupan persyaratan keselamatan di level pengawas dan pelaksana

4.2.10

Saran dan Manfaat Proses

Inspeksi di IBN

4.2.10.1 Saran untuk Proses Inspeksi di IBN

1. adanya inspeksi yang tumpang tindih antara tim satu dan yang lain, sejauh ini bisa dimaklumi penjelasan dan alasannya.
2. Beberapa inspeksi yang sejenis disamakan saja waktunya, seperti inspeksi lingkungan, limbah, dan proteksi radiasi.
3. Dalam proses inspeksi sudah bagus. Jadwal inspeksi sudah ditentukan dalam tahun berjalan sehingga memudahkan user dalam mengatur jadwal untuk menyiapkan inspeksi. Sekarang dalam persiapan inspeksi, dokumen sudah bisa disampaikan secara online namun masih ada beberapa dokumen yang tidak memungkinkan untuk di-upload online dan perlu dilakukan pemeriksaan secara fisik. Mungkin perlu ditingkatkan sistem terkait inspeksi yang berbasis online.
4. Diharapkan birokrasi di dalam inspeksi dapat dipangkas sehingga bisa tepat.
5. Inspeksi lebih fokus pemenuhan peraturan.

6. Kegiatan inspeksi agar bisa memberikan solusi apabila kondisi fasilitas sudah tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.
7. komunikasi antar auditor dan auditee ditingkatkan dan memberikan solusi yang saling membangun.
8. Meningkatkan efektivitas inspeksi.
9. Semoga ada cara agar observasi/temuan inspeksi lebih dapat ditanggapi oleh Eselon II agar memudahkan tindak lanjut temuan.
10. Pemahaman inspektur mohon dapat distandarisasi supaya relatif memiliki kesamaan dalam melihat fakta untuk dijadikan temuan.
11. petugas terlalu sering berganti menyebabkan perbedaan pendapat antara petugas lama dan baru sehingga menimbulkan temuan baru yang sebelumnya tidak menjadi temuan.
12. SBI selain diberikan kepada pimpinan, mohon ditembuskan juga langsung kepada pelaksana/PJ instalasi.
13. SDM harus dibekali pengalaman dan ilmu yang memadai.
14. SDM yang melakukan inspeksi mohon bisa graded approach tidak terpaku pada dokumen LAK tetapi lebih ke fokus permasalahan.
15. Sebaiknya materi inspeksi memang diimplementasikan kepada hal-hal yang benar-benar terkait dengan keselamatan secara major, tidak mengejar jumlah temuan.
16. Semoga hasil dari inspeksi dapat dikomunikasikan kepada top manajemen.
17. Terkait LHI mungkin dapat diselesaikan satu persatu dulu oleh fasilitas sebelum adanya tambahan temuan ketika inspeksi berlangsung.

4.2.10.2 Manfaat Penerapan Proses Inspeksi bagi Pengguna di IBN

1. Dapat membantu meningkatkan kedisiplinan dalam penerapan peraturan serta mendorong penyelesaian ketidaksesuaian dengan lebih cepat.
2. Dengan inspeksi yang rutin dan sesuai, lebih mudah dipantau jika ada miss dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Inspeksi dapat memverifikasi kesesuaian peraturan dengan pelaksanaan.
4. Instalasi lebih terpacu untuk menerapkan kedisiplinan program dalam melaksanakan pengoperasian dan perawatan.
5. Manfaat untuk kedua belah pihak, pihak auditee mampu mempertanggungjawabkan kegiatan yang sudah ditetapkan dan auditor mampu melihat kepatuhan operator.
6. Manfaatnya untuk mencari peluang perbaikan dan peningkatan sistem yang ada di fasilitas.
7. Membuat instansi lebih taat peraturan BAPETEN.
8. Mengetahui hal-hal yang kurang sesuai di fasilitas.
9. menilai kesesuaian penerapan SMFK di fasilitas ketenaganukliran.
10. meningkatkan awareness terhadap peraturan.
11. menjadi feedback dan penilaian eksternal.
12. menjaga mutu/kualitas dari sebuah layanan ataupun lembaga.
13. Pemantauan keselamatan pengelolaan fasilitas nuklir lebih terjamin.
14. Penerapan inspeksi sangat penting untuk mengobservasi potensi kelemahan keselamatan.
15. Sangat bermanfaat untuk menjamin keselamatan operasi fasilitas nuklir.
16. Sangat bermanfaat untuk mengecek ulang apakah ada suatu penyimpangan/pertentangan dari program yang sudah ditentukan serta dapat meningkatkan dan mempertahankan terkait keselamatan kerja.
17. Sebagai kontrol dan kendali dalam pelaksanaan pengelolaan fasilitas.
18. Sebagai pengingat kewajiban sebagai pemanfaat tenaga nuklir.
19. Sebagai sarana pembinaan, perbaikan, dan koreksi atas tata laksana yang kurang sesuai dengan standar keselamatan.
20. Secara umum bisa mendorong atau memberi inputan ke manajemen untuk perbaikan lebih lanjut.
21. Untuk memeriksa dan menilai penerapan peraturan di fasilitas, menemukan kekurangan yang ada, dan mendorong kebijakan pihak yang berwenang terkait pengadaan dari temuan inspeksi.

22. Untuk perbaikan pelaksanaan kegiatan di instalasi sehingga dapat meningkatkan keamanan dan keselamatan proses kegiatan yang dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei, diperoleh kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPETEN secara keseluruhan adalah 3,52. Sedangkan IKM pada strata FRZR sebesar 3,51 dan IKM pada strata IBN sebesar 3,53. Menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan yang baik.

Pada BAPETEN secara keseluruhan, nilai IKM pada proses perizinan sebesar 3,51; proses peraturan sebesar 3,46 dan proses inspeksi sebesar 3,55. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik.

Pada strata FRZR nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,51; peraturan adalah 3,46; dan inspeksi adalah 3,55. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya pada proses perizinan maupun pada proses peraturan akan tetapi ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya pada proses inspeksi yaitu unsur kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas dan kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan.

Pada strata IBN nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,54; peraturan adalah 3,50; dan inspeksi adalah 3,55. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dikategorikan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan adalah keamanan proses perizinan. Pada proses peraturan adalah keselarasan peraturan BAPETEN dengan

peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain, keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain, kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi. Sedangkan pada proses inspeksi adalah kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas.

Pada strata FRZR instansi yang disurvei dalam kegiatan ini adalah instansi kesehatan dan industri. Untuk instansi kesehatan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,51; peraturan adalah 3,46; dan inspeksi adalah 3,55. Nilai IKM tersebut dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* tidak ada unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya pada proses perizinan maupun pada proses peraturan akan tetapi ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya pada proses inspeksi yaitu unsur kecukupan durasi inspeksi pada setiap fasilitas.

Pada instansi industri, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada proses perizinan adalah 3,50; peraturan adalah 3,47; dan inspeksi adalah 3,27. Nilai IKM untuk proses perizinan dan proses peraturan dikategorikan dalam mutu pelayanan baik karena berada pada rentang nilai 3,0644 - 3,532. Akan tetapi menurut responden masih ada unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya agar nilai IKM nya menjadi lebih baik. Menurut analisis *importance-performance* unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu pada proses perizinan adalah keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna. Sedangkan pada proses peraturan unsur-unsur yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN. Untuk proses inspeksi yang perlu ditingkatkan adalah kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi.

Lampiran

- 1. Daftar Pertanyaan Responden**
- 2. Daftar Responden**

1. Perizinan FRZR

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1 .Alur Perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	1 .Alur Perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2 . Persyaratan Perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	2 . Persyaratan Perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online [Realitas yang dirasakan responden]	3. Kemudahan akses terhadap sistem informasi perizinan online [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin [Realitas yang dirasakan responden]	4. Kemudahan Memantau Status Permohonan Izin [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Keandalan sistem perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	5. Keandalan sistem perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online [Realitas yang dirasakan responden]	6. Keyakinan terhadap keamanan data yang diunggah pada sistem online [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	7. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Etika dalam berkomunikasi [Realitas yang dirasakan responden]	8. Etika dalam berkomunikasi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Kewajaran biaya perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kewajaran biaya perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Kecepatan penanganan pengaduan [Realitas yang dirasakan responden]	11. Kecepatan penanganan pengaduan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
12. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	12. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
13. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	13. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

23.

Peraturan FRZR

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan) [Realitas yang dirasakan responden]	1. Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit [Realitas yang dirasakan responden]	2. Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain [Realitas yang dirasakan responden]	4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain [Realitas yang dirasakan responden]	5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	6. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Kejelasan isi peraturan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	7. Kejelasan isi peraturan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM [Realitas yang dirasakan responden]	8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	11. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

24.

Inspeksi FRZR

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas [Realitas yang dirasakan responden]	1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) [Realitas yang dirasakan responden]	2. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	3. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) [Realitas yang dirasakan responden]	4. Keefektifan Laporan Keselamatan Fasilitas (LKF) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi [Realitas yang dirasakan responden]	5. Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	6. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
7. Etika Inspektur [Realitas yang dirasakan responden]	7. Etika Inspektur [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI [Realitas yang dirasakan responden]	8. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Pembinaan inspektur kepada pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	10. Pembinaan inspektur kepada pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan [Realitas yang dirasakan responden]	11. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
12. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	12. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

1. Perizinan IBN

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1 .Alur Perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	1 .Alur Perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2 . Persyaratan Perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	2 . Persyaratan Perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	3. Kesesuaian waktu proses perizinan dengan standar yang telah ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Etika petugas dalam pelayanan perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	4. Etika petugas dalam pelayanan perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Kewajaran biaya perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	5. Kewajaran biaya perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Kenyamanan lingkungan perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	7. Kenyamanan lingkungan perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Keamanan proses perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	8. Keamanan proses perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kompetensi SDM pelaksana pelayanan perizinan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
11. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	11. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

2.Peraturan IBN

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan) [Realitas yang dirasakan responden]	1. Keefektifan konsultasi publik (draft peraturan) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit [Realitas yang dirasakan responden]	2. Keefektifan pembinaan peraturan yang telah terbit [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan [Realitas yang dirasakan responden]	3. Kemudahan memperoleh informasi mengenai peraturan perundang-undangan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain [Realitas yang dirasakan responden]	4. Keselarasan peraturan BAPETEN dengan peraturan perundang-undangan kementerian/lembaga lain [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain [Realitas yang dirasakan responden]	5. Keselarasan antara peraturan BAPETEN yang satu dan yang lain [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	6. Kelengkapan substansi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Kejelasan isi peraturan BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	7. Kejelasan isi peraturan BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM [Realitas yang dirasakan responden]	8. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi SDM [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia [Realitas yang dirasakan responden]	9. Kemudahan pemegang izin/pengguna dalam mengimplemetasikan peraturan dari segi sarana dan prasarana yang tersedia [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kemudahan Peraturan yang dikeluarkan BAPETEN untuk diimplemetasikan dalam peraturan /kebijakan internal di instansi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	11. Keadilan dapat diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

3. Inspeksi IBN

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas [Realitas yang dirasakan responden]	1. Frekuensi inspeksi ke fasilitas [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) [Realitas yang dirasakan responden]	2. Kesesuaian ruang lingkup inspeksi dengan surat pemberitahuan (SBI) [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan [Realitas yang dirasakan responden]	3. Ketepatan waktu inspeksi dengan jadwal yang ditetapkan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi [Realitas yang dirasakan responden]	4. Kelengkapan identitas inspektur dan perlengkapan inspeksi [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN [Realitas yang dirasakan responden]	5. Kompetensi SDM Inspektur BAPETEN [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6 Etika Inspektur [Realitas yang dirasakan responden]	6 Etika Inspektur [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
7. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI [Realitas yang dirasakan responden]	7. Jangka waktu penyelesaian inspeksi dan pengiriman LHI [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas [Realitas yang dirasakan responden]	8. Kecukupan durasi inspeksi pada setiap Fasilitas [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Pembinaan inspektur kepada pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	9. Pembinaan inspektur kepada pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
10. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan [Realitas yang dirasakan responden]	10. Kesesuaian substansi Laporan Hasil Inspeksi (LHI) dengan peraturan [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
11. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Realitas yang dirasakan responden]	11. Keadilan diterapkan di semua lapisan pengguna [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

1. DKKN

Item Kinerja Bapeten Skor Skala (10-100)	Item Harapan Responden Skor Skala (10-100)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? [Realitas yang dirasakan Responden]	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? [Realitas yang dirasakan responden]	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? [Realitas yang dirasakan responden]	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan? [Realitas yang dirasakan responden]	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? [Realitas yang dirasakan responden]	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? [Realitas yang dirasakan responden]	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? [Realitas yang dirasakan responden]	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? [Realitas yang dirasakan responden]	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? [Realitas yang dirasakan responden]	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? [Harapan parameter ini kepada Bapeten]

Daftar Responden FRZR

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
1.	Siloam Hospital Denpasar	Jl.Sunset Road No.818 Kuta	Bali
2.	RSUD Tabanan	Jl.Pahlawan 14, Tabanan Bali	Bali
3.	RSU Kertha Usada	Jl Cendrawasih 5-7 Singaraja Bali	Bali
4.	RSU. Surya Husadha Denpasar	Jalan Pulau Serangan No. 7 Denpasar	Bali
5.	Kenak Medika	Ubud, Gianyar, Bali	Bali
6.	Rumah Sakit Umum Payangan	Jl. Giri Kesuma, Payangan, Gianyar	Bali
7.	Rumkit Tk.Ii Udayana	Jl. Pb Sudirman No. 1 Denpasar	Bali
8.	Bimc Ubud (Siloam Clinic Ubud)	Jalan Raya Sanggingan No.21, Banjar Lungsiakan, Kedewatan, Ubud, Gianyar, Bali	Bali
9.	Laboratorium Bio Medika Denpasar	Jl. Wr. Supratman No. 62 Denpasar	Bali
10.	Siloam Medika Cangu (Bali Orion Citra)	Jl. Raya Cangu No.168, Br Tandeg, Tibubeneng, Kuta Utara, Badung, Bali.	Bali
11.	RSUD Tangguwisia	Jl Raya Seririt-Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali	Bali
12.	Sub Instalasi Radioterapi RSUp Sanglah Denpasar	Jl. Diponegoro, Dauh Puri Klod, Denpasar Barat - Bali	Bali
13.	RSD Mangusada Kabupaten Badung	Jalan Raya Kapal, Mangupura, Mengwi, Kapal, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351	Bali
14.	Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali	Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli-Bali	Bali
15.	RSUD Bali Mandara	Jl. Bypass Ngurah Rai No.548, Sanur Kauh, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali	Bali
16.	RSU Surya Husadha Ubung	Jl. Cokroaminoto No 356 Denpasar	Bali
17.	Praktek Drg. Hilda Suherman	Jl Bayu Suta I/4 , Buleleng	Bali
18.	RS Murni Teguh Tuban Bali	Jl Raya Tuban No. 1 A, Tuban-Kuta, Kab. Badung, Bali	Bali
19.	Padma Bahtera Medical Centre	Jl. Hayam Wuruk No 240 Denpasar	Bali
20.	PT Rerined Bangka Tin	Kawasan Industri Jelitik Sungailiat-Kabupaten Bangka	Bangka Belitung
21.	PT Babel Inti Perkasa	Lintang, Belitung Timur	Bangka Belitung

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
22.	PT Stanindo Inti Perkasa	Pangkal Pinang	Bangka Belitung
23.	PT. Refined Bangka Tin	Kawasan Industri Jelitik Sungailiat, Bangka, Prov. Bangka Belitung	Bangka Belitung
24.	CV. Venus Inti Perkasa	Jl. Tpi Ketapang, Kel. Temberan, Kec. Bukit Intan, Pangkalpinang, Bangka Belitung	Bangka Belitung
25.	PT Mitra Stania Prima	Kawasan Industri Jelitik, Sungailiat, Bangka Belitung	Bangka Belitung
26.	PT. Mutiara Prima Sejahtera / CV. Venus Inti Perkasa	Koba Bangka Tengah / Pangkalpinang Bangka	Bangka Belitung
27.	PT.Timah Tbk	Jl. Jenderal Sudirman No. 51, Pangkal Pinang, Bangka, Kepulauan Bangka Belitung 33121	Bangka Belitung
28.	PT. Menara Cipta Mulia	Dusun Padang Rt 07 Desa Mentawak Kecamatan Kelapa Kampit Kabupaten Belitung Timur Propinsi Kepulauan Bangka Belitung	Bangka Belitung
29.	RSUD Belitung Timur	Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan	Bangka Belitung
30.	Rumah Sakit Pratama Bangka Tengah	Jl. Raya Sungkap Desa Namang Kecamatan Namang Kabupaten Bangka Tengah Bangka Belitung	Bangka Belitung
31.	RS Siloam Bangka	Jl. Soekarna Hartati No. 6, Dul, Kec. Pangkalan Baru, Kab. Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung 33684	Bangka Belitung
32.	PT Kwarta Pratama Teknik	Jl. Raya Tanjung Barat No.81e Tanjung Barat, JagakaRSa - Jakarta Selatan - 12530 Warehouse : Cilegon - Banten	Banten
33.	PT. Pratita Prama Nugraha	Jalan Tegal Rotan No 28 Pondok Aren, Tangerang Selatan	Banten
34.	PT.Sanfang Indonesia	Cikande Serang	Banten
35.	PT Industri Nuklir Indonesia	Kawasan PuspiPTek Gedung 70, Serpong, Tangerang Selatan	Banten
36.	PT. Dipy Inti Energi	Jl. Sunan Kudus Ii, Link. Warung Juet No. 135, Rt 03/Rw 02, Samangraya, Cilegon	Banten
37.	Sinergy Indo Pratama	Perum Taman Krakatau, Blok N10 No. 4, Margatani, Kec. Kramatwatu, Kab. Serang	Banten
38.	PT. Starmas Inti Aluminium Industry	Kawasan Industri & Pergudangan Cikupa Jl. Cikupa Mas Raya No. 16 Cikupa Tangerang 15710, Banten Indonesia	Banten
39.	PT Trinseo Materials Indonesia	Jl Raya Merak Km 117.5 Ds Gerem Merak Banten 42438 - Indonesia	Banten
40.	PT Horiba Indonesia	Jalan Jalur Sutera Blok 20a No.16-17, Panunggangan Timur, Kunciran, Tangerang	Banten

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
		15144	
41.	PT Pesat Servis Industri	Jl Raya Pamulang Ii Rt 003 Rw 001 No.26 Pondok Benda Pamulang Tangerang Selatan 15416	Banten
42.	PT. Indonesia Stanley Electric	Jl. Millenium Raya Blok G1, Kawasan Industri Millenium Peusar Panongan Tangerang Banten 15710	Banten
43.	Koperasi JKRL Nuklindo	Plaza Ciputat Mas Blok B Kav. P Jl. Ir. H. Juanda No. 5a, Ciputat Timur, Tangerang Selatan	Banten
44.	RS Misi Lebak	Jl Multatuli No 41 Muara Ciujung Timur Rangkasbitung	Banten
45.	RSUD Balaraja	Jl. Rumah Sakit No.88 Ds. Tobat Kec. Balaraja Kab. Tangerang	Banten
46.	RS Tiara	Jl. Beringin Raya No. 3-5, Nusa Jaya - Tangerang, Banten 15116	Banten
47.	Laboratorium Klinik Biomed Serang	Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 59 Cimuncang Kota Serang - Banten	Banten
48.	RS Kurnia Serang	Jl. Raya Cilegon No.Km. 08, Pejaten, Kec. Kramatwatu, Kabupaten Serang, Banten 42616	Banten
49.	Laboratorium PT. Global Kharisma Indah	Jl. Kh. Wasyid Link Priuk Rt005 Rw 003 Sukmajaya Jombang Kota Cilegon Banten	Banten
50.	PT D&V International Makmur Gemilang	Foresta Business Loft 3 No.1, Jl. Bsd Boulevard Utara, Bsd City, Kec. Pagedangan, Kab.Tangerang, Banten.	Banten
51.	Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang	Jl. Ahmad Yani No 9 Kota Tangerang	Banten
52.	PT Utama Pratama Medika/RS Emc Tangerang	Jl Kh Hasyim Ashari No 24 Kota Tangerang-Banten	Banten
53.	PT Pelita Reliance Internasional Hospital	Central Business District Lot. Ix, Jl. Boulevard Bsd Tim., Lengkong Gudang, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15321	Banten
54.	Mayapada Hospital Tangerang	Jl. Honoris Raya Kav 6 Kota Modern Tangerang 15117	Banten
55.	Kai Medika	Jl Kh Mas Mansyur No 2 Kunciran, Pinang Kota Tangerang Banten 15145	Banten
56.	RS Mulya	Jl. Kh Hasyim Ashari Sudimara Pinang Kota Tangerang - Banten	Banten
57.	PT. Multi Akses Jaya	Ruko Icon Business Park Bsd Blok S No.02, Jl.Raya Cisauk, Sempora, Cisauk, Tangerang – Banten 15345	Banten
58.	Klinik Mom & Child / Medika Sehat Lestari	Jl. Raya Kelapa Dua, Ruko Pda Kav. 25-29, Gading Serpong, Kab. Tangerang, Banten	Banten

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
59.	RSUD Dr Dradjat Prawiranegara	Jalan Rumah Sakit No 1 Kota Serang	Banten
60.	Puskesmas Panunggangan Barat	Jl. Bango Raya Panunggangan Barat Cibodas	Banten
61.	RS Mayapada Tangerang	Modernland Jl Honoris Raya Kav.6, Kelapa Indah, Tangerang, Banten	Banten
62.	Siloam Hospitals Lippo Village	Jl. Siloam No 6, Lippo Village Karawaci, Kabupaten Tangerang, Banten	Banten
63.	RSU Bhakti Asih	Jl.Raden Saleh No.10 Karang Tengah Ciledug Tangerang Banten	Banten
64.	RSUD Kota Cilegon	Jl. KaPTen Pierre Tendean Km 3 Cilegon	Banten
65.	Klinik Krakatau Medika Serang	Jl Kol Tb Suwandi Kavling Kemunign No 1 Serang	Banten
66.	Rumah Sakit As-Syifa	Jl. Gerak Alam Rt 13. Manna. Bengkulu Selatan	Bengkulu
67.	RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu	Jl. Let.Jend. Basuki Rahmat No. 1, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu	Bengkulu
68.	Departemen Fisika Fmipa Ugm	Sekip Utara, Bls 21: Yogyakarta	DIY
69.	RSU Rizki Amalia Medika	Jl. Brosot - Wates Km.5 Jogahan, Bumirejo, Lendah, Kulon Progo, Diy	DIY
70.	RS JIH	Jl Ringroad Utara No 160 Concat Depok Sleman Diy	DIY
71.	RSU Rizki Amalia	Jl Wates Purworejo Km 10 Kalidengen Temon Kulon Progo Yogyakarta	DIY
72.	Lab Parahita Yogyakarta	Jl Dr Sutomo No 10	DIY
73.	Yayasan Bina Mitra Husada (RSU Rachma Husada)	RSU Rachma Husada Bantul	DIY
74.	RSUD Kota Yogyakarta	Jl. Wirosaban No. 1 Yogyakarta	DIY
75.	RS Bethesda	Jl. Jendral Sudirman No. 70 Yogyakarta	DIY
76.	Klinik Utama Annur Yogyakarta	Ruko Tandan Raya C6-C7 Ringroad, Sorowajan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198	DIY
77.	RS Santa Elisabeth Bantul Yogyakarta	Ganjuran, Sumbermulyo, Bambanglipuro, Bantul, Yogyakarta	DIY
78.	RS Pratama Yogyakarta	Jl Kolonel Sugiyono No 98 Yogyakarta	DIY
79.	Krisma Jaya Mandiri	L. BabaRSari Ruko BabaRSari Permai R1 No.Mor 26, Tambak Bayan, Caturtunggal, Depok, Sleman Regency, Special Region Of Yogyakarta 55281	DIY
80.	RSU Santo Yusup Boro	Boro, Banjarasri, Kalibawang, Kulon Progo	DIY
81.	RSUD Sleman	Jl. Bhayangkara No.48 Triharjo, Sleman,	DIY

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
		Yogyakarta	
82.	RS Pku Muhammadiyah Yogyakarta	Jl Kh Ahmad Dahlan No 20 Yogyakarta	DIY
83.	RS Dr Soetarto Yogyakarta	Jl Juwadi No:19 Kotabaru Yogyakarta	DIY
84.	RS Siloam Yogyakarta / PT. Taruna Perkasa Megah	RS Siloam Yogyakarta, Jl. Laksda Adisucipto No 32-34 Demangan, Kec. Gondokusuman, Yogyakarta 55221	DIY
85.	RSUP Dr Sardjito Yogyakarta	Jl. Kesehatan No. 1 Sekip, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281	DIY
86.	RSGM UMY	Jl. Hos Cokroaminoto No. 17 Wirobrajan Yogyakarta	DIY
87.	RS Bunga Bangsa Medika	Jl. Lili Kembang Rt01 Rw 61 Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta 55282	DIY
88.	PT Sucofindo	Jalan Raya Pasar Minggu Kav. 34 Jakarta Selatan	DKI Jakarta
89.	PT Berkat Jaya Mayandra	The Mansion Bougenville, Tower Fontana	DKI Jakarta
90.	PT Nusa Tambang Pratama	Gd Sopodel Tower B Lantai 21, Mega Kuningan, Jakarta Selata	DKI Jakarta
91.	PT Prima Dowandju	Jl. Kamboja No 13 Rt/Rw.002/003 Meruya Utara Kembanban Jakarta Barat 11620	DKI Jakarta
92.	PT Antam, Tbk	Pulogadung, Jakarta Timur	DKI Jakarta
93.	PT Panasonic Manufacturing Indonesia	Jl. Raya Bogor Km. 29, Gandaria, Pekayon, Pasar Rebo - Jakarta Timur	DKI Jakarta
94.	PT. Jakarta Cakratunggal Steel Mills	Jalan Raya Bekasi Km 21-22 Pulogadung Jakarta Timur	DKI Jakarta
95.	Sucofindo	Jl Cumi No 33 - 34 Tg Priok Jakarta Utara	DKI Jakarta
96.	PT Nesitor	Central Cikini Building, Blok 58.M-N, Jl. Cikini Raya 58, Jakarta Pusat 10330	DKI Jakarta
97.	PT Radiant Utama Interinsco, Tbk	Jl. KaPTen Tendean No.24, Rt.1/Rw.1, Pela Mampang, Kec. Mampang PrPT., Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12720	DKI Jakarta
98.	PT Spektris Metalab	Jl. Tanah Abang I No. 12d Jakarta Pusat 10160	DKI Jakarta
99.	Eni Muara Bakau B.V	Pondok Indah Office Tower 3 Floor 19 -21 Jakarta Selatan	DKI Jakarta
100.	PT. Nusantara Parkerizing	Jl. Raya Bogor Km. 27 Kalisari/Pekayon Pasar Rebo Jakarta Timur	DKI Jakarta
101.	PT. Shahib Sejati	Ruko Green Terrace, Jl. Kalimalang	DKI Jakarta
102.	PT. Ndt Instruments Indonesia	Jl. SiRSak/Casamora Bb-1 JagakaRSa, Jakarta Selatan	DKI Jakarta
103.	PT. Nuklion Fineda	Jl. Jatiwaringin Raya No. 7 Cipinang Melayu	DKI Jakarta

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Indonesia	Jakarta Timur	
104.	PT. Eksgon Brother	Jalan Malaka Merah Iii Blok B No.12, Pondok Kopi, Duren Sawit, Jakarta Timur	DKI Jakarta
105.	RS Columbia Asia Pulomas Jakarta	Kayu Putih Raya No 1	DKI Jakarta
106.	PT Multipard Mandiri	Jl. Pisangan Lama Iii No.8 Jakarta Timur 13230 Indonesia	DKI Jakarta
107.	RSUD Budhi Asih	Jl. Dewi Sartika 200, Cawang, Jakarta Timur	DKI Jakarta
108.	Lakespra (Lembaga Kesehatan Penerbang) TNI AU Dr Saryanto DKI Jakarta	Jl Mt Haryono No 41 Rt 1 Rw 1 Jakarta 12770	DKI Jakarta
109.	Klinik Sos Medika	Puri Sakti 10 Cipete, Cilandak, Jakarta Selatan 12410	DKI Jakarta
110.	RS Emc Pulomas	Jl Pulomas Barat Vi No.20 , Kayuputih . Pulo Gadung Jakarta Timur	DKI Jakarta
111.	PT Indosopha Sakti	Jl Mampang Prapatan No.1	DKI Jakarta
112.	Rumah Sakit Medistra	Jl Gatot Subroto Kav 59 Jakarta 12950	DKI Jakarta
113.	PT Amanah Karya Medika (Klinik Utama Zam Zam)	Jl. Rc. Veteran Raya No.3, Rt.2/Rw.11, Bintaro, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12330	DKI Jakarta
114.	RSUD Kembangan	Jalan Topaz Raya Blok F2 No 3 Meruya Utara, Jakarta Barat	DKI Jakarta
115.	RSJ Dr Soeharto Heerdjan Jakarta	Jl Prof Dr Latumeten No. 1 Jakarta 11460	DKI Jakarta
116.	PT Kartika Bina Medikatama	Beltway Office Park, Gedung C, Lt.2. Jl. Ampera Raya No. 9-10 Kel. Ragunan Kec. Pasar Minggu Kota Adm. Jakarta Selatan	DKI Jakarta
117.	RSGM - Fkg Updm(B)	Jl. Bintaro Permai Raya No 3 Jakarta Selatan	DKI Jakarta
118.	Siloam Hospitals Tb Simatupang	Jl. Ra. Kartini N0 08 Cilandak, Jakarta Selatan	DKI Jakarta
119.	PT. Medikaloka Daan Mogot	Jl. Kintamani Raya No 2 Kawasan Daan Mogot Baru	DKI Jakarta
120.	RS.Haji Jakarta	Jl. Raya Pondok Gede Jakarta Timur	DKI Jakarta
121.	Klinik Utama Himawan Halim Dental Clinic(Praktek Drg Himawan Halim)	Jl. Sumenep No 7 Menteng, Jakarta Pusat	DKI Jakarta
122.	PT.Biotech Farma	Jl.Tanah Abang Ii No.28 Jakarta Pusat 10150	DKI Jakarta
123.	PT Elo KaRSa Utama	Jl. Raya Kebayoran Lama No 34e, Jakarta Selatan	DKI Jakarta
124.	RSAL Dr.Mintohardjo	Jl. Benhil No.17	DKI Jakarta
125.	Instalsi Radioterapi RS	Jl. Letjend S.Parman Kav 84	DKI Jakarta

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Kanker Dharmais		
126.	Nurhuda Medical Centre	Jl. Otista Iii No. A13 Jatinegara Jak-Tim	DKI Jakarta
127.	PT.Bumi Paradise	Jl.Kebon Bawang V No.24b	DKI Jakarta
128.	PT. Saranaduta Jasamedika (RS. Pluit)	Jl. Raya Pluit Selatan No 2 Jakut	DKI Jakarta
129.	PT Sayang Indopet	Jl. Falatehan I No.30, Rt.2/Rw.1, Melawai, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12160	DKI Jakarta
130.	Lakesgilut/RSGM AU	Jl Puntodewo No.1 Komplek Dirgantara Ii Halim Pk.Jakarta Timur	DKI Jakarta
131.	Klinik Santa Maria	Jalan Palmerah Utara I No.1	DKI Jakarta
132.	PT. Inmed Teknotama Cemerlang	Rukan Inkopau Ujung Menteng, Jl. Sultan Hamengkubuwono Ix Km 25. Blok B 31. Kel. Ujung Menteng, Kec. Cakung, Jakarta Timur 13960	DKI Jakarta
133.	RS Siloam Kebon Jeruk	Jl Perjuangan No 8 Jakarta Barat	DKI Jakarta
134.	PT Medika Kesehatan Kerja	Jl. Batu Ampar Iii No. 55 Rt. 011 Rw. 002	DKI Jakarta
135.	PT Philips Indonesia Commercial	PT Philips Indonesia Commercial Gedung Cibis 9 Lantai 10 Jl Tb Simatupang No. 2, Jakarta 12560	DKI Jakarta
136.	Tzu Chi Hospital	Jl. Pantai Indah Kapuk Boulevard Kamal Muara Penjarangan Jakarta Utara 14470	DKI Jakarta
137.	Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta 2	Jl. Hang Jebat Iii Blok F3- Kebayoran Baru- Jakarta Selatan	DKI Jakarta
138.	RS YaRSI	Jl Letjen SoepraPTo Kav 13 Cempaka Putih Jakarta Pusat	DKI Jakarta
139.	RSUD Pasar Rebo	Jl.Tb Simatupang No 30	DKI Jakarta
140.	Rashal Siar Cakra Medika (Siloam Hospitals Asri)	Jalan Duren Tiga Raya No 20, Pancoran, Jakarta Selatan	DKI Jakarta
141.	Bpfk Jakarta	Jl. Percetakan Negara No. 23a, Jakarta Pusat	DKI Jakarta
142.	RS Ypk Mandiri	Jl.Gereja Theresia No.22 Menteng Jakarta Pusat	DKI Jakarta
143.	PT.Pramita	Jl.Arteri Kelapa Dua Raya.No.18 Kebon Jeruk Jakarta Barat	DKI Jakarta
144.	RSPAD Gatot Soebroto	Jl. Abdul Rahman Saleh Raya No.24, Rt.10/Rw.5, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10410	DKI Jakarta
145.	RSUP Persahabatan	Jalan PeRSahabatan Raya No.1, Jakarta Timur, 13230	DKI Jakarta
146.	PT Tawada Healthcare	Infinity Building Jl. Raya Kebayoran Lama No. 338. Kebon Jeruk, Jakarta Barat	DKI Jakarta
147.	PT Saba Indomedika	Kedoya Elok Plaza Blok Db33 Jl Panjang No 7-9 Jakarta Barat	DKI Jakarta

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
148.	PT. Sarana Reka Eltra Kencana	Rukan Artha Gading Niaga Blok H Kav. 28, Jl. Boulevard Artha Gading, Kelapa Gading Barat, Jakarta Utara 14240	DKI Jakarta
149.	PT Intimedika Puspa Indah	Jl. Gading Kirana Utara Blok E 10 No 32, Kelapa Gading, Jakarta Utara - 14250, Indonesia	DKI Jakarta
150.	RSUD Jatipadang	Jl. Raya Ragunan No.16, Rt.5/Rw.11, Ps. Minggu, Kec. Ps. Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12740	DKI Jakarta
151.	RS.Siaga Raya	RS.Siaga Raya.Jl.Siaga Raya Kav. 4-8.Pejaten Barat.Pasar Minggu.Jakarta Selatan.12510	DKI Jakarta
152.	PT. Andini Sarana	Jl. Rawa Sumur Iii Blok Dd No.11 Kawasan Industri Pulogadung	DKI Jakarta
153.	PT Gratia Jaya Mulya	Jl. Boulevard Timur Raya Blok Zc I No. 10 - 11 Kelapa Gading Jakarta Utara 14250	DKI Jakarta
154.	RS.Pon	Jl Mt Haryono Kav 11,Jakarta Timur	DKI Jakarta
155.	RSUD.Prof Dr H Aloei Saboe	Jl.Prof Dr H Aloei Saboe No 82 ,Kel Wongkaditi Kota Gorontalo	Gorontalo
156.	RS St. Theresia	Jl. Dr.Sutomo No.19 Jambi	Jambi
157.	Siloam Hopsitals Jambi	Jl.Soekarno Hatta Paal Merah Jambi	Jambi
158.	PT Hitachi Astemo Bekasi Manufacturing (Ex PT Showa Indonesia Mfg)	Jl. Jababeka Vi Kav. 28-36 Kawasan Industri Jababeka 1, Cikarang, Kab. Bekasi, 17510	Jawa Barat
159.	PT Geoxp	Jl. Galunggung Dalam I No 4	Jawa Barat
160.	PT Indofood Cbp Sukses Makmur Tbk - Nsf Division	Jl Raya Caringin No 353 Padalarang 40553	Jawa Barat
161.	PT Indo-Rama Synthetics Tbk	Purwakarta	Jawa Barat
162.	PT Bukit Muria Jaya	Jalan Karawang Spoor, Desa Purwadana, Kec. Telukjambe Timur	Jawa Barat
163.	PT.Surteckariya Indonesia	Komplek Industri Gobel Jl.Teuku Umar Km 29 Telaga Asih Cikarang Barat Bekasi 17520	Jawa Barat
164.	PT. Hankook Tire Indonesia	Jl. Kenari Raya Blok G3-01, Delta Silicon 5 Industrial Park, Cikarang Pusat, Kab. Bekasi	Jawa Barat
165.	PT. Rel-Ion Sterilization Services	Kp. Mariuk Rt.002/002 Gandamekar Kec. Cibitung, Kab. Bekasi Jawa Barat 17530	Jawa Barat
166.	PT Nestle Indonesia Pabrik Karawang	Jl. Surya Pratama Kav. I 37-39 Abc Kawasan Industri Surya CiPTa, Kutanegara, Ciampel, Karawang, West Java 41312	Jawa Barat
167.	PT.Bridgestone Tire Indonesia-Karawang Plant	Kawasan Industri SuryaciPTa Jl Surya Utama Kav 8 - 13 Kec Ciampel Karawang Jawa Barat 41361	Jawa Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
168.	PT Recsalog Geoprime	Jl. Ratna Niaga No 16 Kotabaru Parahyangan Padalarang Bandung	Jawa Barat
169.	PT. Sanghiang Perkasa	Kawasan Industri Indotaisei Sektor 1a Blok Q 2, Cikampek, Kalihurip, Kec. Cikampek, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41373	Jawa Barat
170.	PT.Teraoka Seisakusho Indonesia	Jl.Permata Raya Lot Ff-1a,Ds.Puseurjaya,Kec.Telukjambe Timur,Karawang 41361,Jawa Barat	Jawa Barat
171.	PT. Utama Teknik Inspeksi	Jl. Cinangka Raya Ciputat Parung No. 290b, Rt 05 Rw 04, Serua, Bojongsari Kota Depok 16517	Jawa Barat
172.	Art Piston Indonesia	Kawasan Industri Surya CiPTa Jl Surya Kencana Kav I-M1fgh Kutamekar Ciampel Karawang	Jawa Barat
173.	PT. Eunsung Indoneia	Kws. Industri Jababeka Iii Cikarang, Bekasi	Jawa Barat
174.	RSU Santa Maria Cilacap	Jl. Jend. Ahmad Yani No.38, Sidakaya Satu, Sidakaya, Kec. Cilacap Sel., Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53211	Jawa Barat
175.	RS Pelabuhan Cirebon	Jl Sisingamangaraja No 45 Cirebon	Jawa Barat
176.	RSUD Pandega Pangandaran	Jl. Merdeka, Pananjung, Kec. Pangandaran, Kabupaten Pangandaran, Jawa Barat 46396	Jawa Barat
177.	RS Mata Cicendo Bandung	Jalan Cicendo No 4 Bandung	Jawa Barat
178.	Global Sekawan Kreasi	Jl. Soekarno Hatta No.581, Binong, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40266	Jawa Barat
179.	RS Mulia Pajajaran / PT. Pradana Anugrah Mulia	Jl. Raya Pajajaran No.98 Kota Bogor, Bogor, Jawa Barat, Indonesia	Jawa Barat
180.	RSUD Kota Bogor	Jl. Dr. Semeru No. 120 Bogor	Jawa Barat
181.	RS Hermina Galaxy	Jl. Gardenia Raya Blok.Ba 1 No.11 Grand Galaxy City. Bekasi Selatan	Jawa Barat
182.	RS Azra Bogor	Jl Raya Pajajaran No 219 Bogor 16153	Jawa Barat
183.	Karisma Aradi Health Care	Jl. Raya Cimareme No.235, Cimareme, Kec. Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40552	Jawa Barat
184.	RSUD Kabupaten Indramayu	Jl Murah Nara No.07, Kec Sindang, Kab Indramayu	Jawa Barat
185.	RSU Pakuwon	Jl. Rd. Dewi Sartika No 17 Sumedang	Jawa Barat
186.	RS. Muhammadiyah Bandung	Jl. Kh. Ahmad Dahlan No. 53 Bandung 40264	Jawa Barat
187.	RS Bayukarta	Jl Kertabumi No 44 Karawang	Jawa Barat
188.	Labkesda Kabupaten Bandung Barat	Komplek Cimareme Indah, Jl. Raya Cimareme No.1, Cimareme, Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat	Jawa Barat
189.	RSUD Sumedang	Jl. Palasari No 80 Kotakulon Kec. Sumedang Selatan Kab. Sumedang	Jawa Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
190.	Insan Mulia Medika	Jl. Pangeran Santri No. 63, Kel. Kota Kulon, Kec. Sumedang Selatan	Jawa Barat
191.	PT. Prima Tunas Surya Medika	Ruko Sentra Onderdil Harapan Indah Blok Ed No. 24, Kota Harapan Indah - Bekasi Barat	Jawa Barat
192.	Bbkpm Bandung	Jl. Cibadak 214 Bandung 40241	Jawa Barat
193.	Balai Besar Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional	Jl.He.Sukma Ds. Wates Jaya Kec.Cigombong Kab. Bogor	Jawa Barat
194.	RS Santo Borromeus	Jl. Ir H. Djuanda No 100 Bandung	Jawa Barat
195.	RSUD Kelas D Pondok Gede	Jl. Jatiwaringin No. 1 Rt 01 Rw 01 Kelurahan Jatiwaringin Pondokgede Kota Bekasi	Jawa Barat
196.	Klinik Raditya Medical Center Depok	Komp Ruko Pesona Khayangan No 9 Jl Margonda Raya No 45 Depok	Jawa Barat
197.	Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat	Jl.Kolonel Mastuti Km 7, Kec Cisarua, Kab.Bandung Barat	Jawa Barat
198.	RS.Permata Cibubur	Jl.Alternatif Cibubur Cileungsi No.6a Bekasi	Jawa Barat
199.	RSU Bhakti Yudha	Jl Ry Sawangan No 2a, Pancoran Mas, Depok. 16436	Jawa Barat
200.	RSUD Kelas D Jatisampurna	Jl. Raya Kranggan No. 26, Jatisampurna, Kec. Jatisampurna. Bekasi	Jawa Barat
201.	CV Amanah	Jl. Gunung Sabeulah No 16 Tawang Kota Tasikamalaya	Jawa Barat
202.	RS Immanuel Bandung	Jl Kopo No 161	Jawa Barat
203.	RSUD Cideres	Jl. Raya Bojong Cideres Majalengka	Jawa Barat
204.	RSUD Lembang	Jl Raya Lembang Km 11,4 No .11 Kabupaten Bandung Barat	Jawa Barat
205.	PT Prodia Widyahusada, Tbk	Jl. Rajiman No.2a, Bandung	Jawa Barat
206.	PT Dewi Sri Piranti Syfa Persada	Jl Arif Rahman Hakin No 1a Karawang	Jawa Barat
207.	Klinik Utama Cahaya Qalbu	Jl. Laswi No.480 Cikopo Ciparay Kabupaten Bandung	Jawa Barat
208.	RS Bhayangkara Sartika Asih/Paranida Lab	Jl.Moch Toha No 369	Jawa Barat
209.	Klinik Paramitra	Jl Moch Toha Bandung	Jawa Barat
210.	RSUD Karawang	Jl. Galuh Mas Raya No.01 Sukaharja Teluk Jambe Timur. Karawang	Jawa Barat
211.	RS Cahya Kawaluyan	Jl.Parahyangan Km 3 Kotabaru Parahyangan Padalarang Bandung Barat	Jawa Barat
212.	Klinik Yakin	Jl.Salakopi Cililin	Jawa Barat
213.	RSUD Cibabat Cimahi	Jl Jnd.H Amir Machmud No.140 Cibabat Kota Cimahi	Jawa Barat
214.	RS Emc Sentul	Jl. Mh.Thamrin Kav 57 Sentul Bogor 16810	Jawa Barat
215.	RS Mh Thamrin Cileungsi	Jl.Raya Narogong Km 16,Limus Nunggal,Cileungsi, Bogor .16820	Jawa Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
216.	Medikaloka Sejahtera_RS Hermina Bekasi	Jl Kemakmuran No 39 Margajaya Bekasi	Jawa Barat
217.	Parahita Diagnostic Center Bekasi	Suncity Square, Ruko, Jl. Mayor Madmuin Hasibuan No.36, Rt.004/Rw.002, Marga Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17141	Jawa Barat
218.	RSKGM Kota Bandung	Jl.Ll.Re.Martadinata No.45	Jawa Barat
219.	RSP Onpad	Jl.,Eikman 38	Jawa Barat
220.	UPT Pusat Pelayanan Kesehatan Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor	Jalan Raya Tlajung Udik, Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor 16962	Jawa Barat
221.	RS Trimitra Cibinong Bogor	Jl. Raya Jakarta Bogor Km 43 Cibinong Bogor 16916	Jawa Barat
222.	RSUD Waled	Jl. Prabu Kiansantang No.4 Waled Kab. Cirebon	Jawa Barat
223.	RS Sentra Medika Langut	Jl Raya Langut No.100 Desa Langut Kec Lohbener Kab Indramayu .Jawa Barat	Jawa Barat
224.	Rumah Sakit Mitra Plumbon	Jl. Raya Plumbon Km 11, Plumbon Kab. Cirebon - Jawa Barat - 45155	Jawa Barat
225.	RSUD Leuwiliang	Jl. Cibeber 1 Leuwiliang	Jawa Barat
226.	Laboratorium Klinik Pro Medika	Jl. Raya Jatinangor No.26, Cibeusi, Kec. Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363 (Laboratorium Pro Medika)	Jawa Barat
227.	Instansi Radiologi	RSUD Leuwiliang	Jawa Barat
228.	RSUD Cililin	Jl. Cinta Karya Ds. Cililin Kec. Cililin Kab. Bandung Barat	Jawa Barat
229.	RSGM Unpad	Jl. Sekeloa Selatan No. 1 Cobleng Kota Bandung	Jawa Barat
230.	RS Sentra Medika Cikarang	Jl. Raya Industri Pasir Gombang - Cikarang - Bekasi	Jawa Barat
231.	RS Universitas Indonesia	Jl. Prof Johan Bader, Depok	Jawa Barat
232.	RSD Gunung Jati Kota Cirebon	Jl. Kesambi No 56 Cirebon	Jawa Barat
233.	Instalasi Kedokteran Nuklir RS Hasan Sadikin Bandung	Jl Pasteur No 38 Bandung	Jawa Barat
234.	RSUP Dr. Hasan Sadikin	Jl. Pasteur No.38 Bandung	Jawa Barat
235.	RS Siloam Bogor	Jl. Pajajaran No.27 Bogor Tengah	Jawa Barat
236.	RS Siloam Bekasi Timur	Jl. Chairil Anwar Blu Plaza No.27, Bekasi Timur, Bekasi	Jawa Barat
237.	RS Emc Pekayon	Jl. Pulo Ribung No.1, Rt.001/Rw.021, Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks,	Jawa Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
		Jawa Barat 17148	
238.	Klinik Citra Ardhita Medifarma	Capitol Business Park Blok B2 Jl. Niaga Raya Jababeka Ii Cikarang Utara Bekasi	Jawa Barat
239.	Klinik Cikijing	Jl. Raya Bandung Garut Km.23 Dsn. Cikijing Desa Mangunarga Kecamatan Cimanggung Kabupaten Sumedang	Jawa Barat
240.	RSUD 45 Kuningan	Jl. Jend. Sudirman No. 68 Kuningan	Jawa Barat
241.	RS Humana Prima	Jl Rancabilang No21 Manjahlega Bandung	Jawa Barat
242.	RS. Harapan Keluarga	Jalan Kasuari Raya Kav. 1a & 1b, Mekarmukti, Kec. Cikarang Utara, Bekasi, Jawa Barat 17550	Jawa Barat
243.	RSUD Soreang	Jl Raya Gading Tutuka Kampung Cingcin Kolot Rt 001 Rw 001 Desa Cingcin, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung	Jawa Barat
244.	RSU Bungsu	Jl. Veteran No.6	Jawa Barat
245.	RSUD Majalaya	Jl Raya Cipaku No 87 Cipaku Kec Paseh Kab. Bndung 40383	Jawa Barat
246.	RSUD Arjawinangun	Jl Bypass Palimanan Jakarta Km01 Arjawinangun Kab Cirebon	Jawa Barat
247.	Politeknik Al Islam Bandung	Isaranten Kulon No120 Bandung	Jawa Barat
248.	PT. Poscom Acoma Indonesia	Kawasan Industri Jababeka I, Jl. Jababeka Iie Blok C-15j, Cikarang Utara, Bekasi	Jawa Barat
249.	RS Mitra Idaman	Jl Sudiro W No 57 Banjar Kota Banjar	Jawa Barat
250.	Santosa Hospital Bandung Kopo	Jl.K.H. Wahid Hasyim No 461-463 Bandung	Jawa Barat
251.	PT. Semarang Autocomp Manufacturing Indonesia	Jalan Walisongo Km 9.8	Jawa Tengah
252.	PT Coca Cola Bottling Indonesia, Semarang Plant	Jl Soekarno Hatta Km 30 Ungaran Jawa Tengah	Jawa Tengah
253.	PT.Sucofindo Cabang Cilacap	Jl. Soekarno-Hatta No.280 Cilacap	Jawa Tengah
254.	PT. Mulia Cipta Teknologi	Jl. Solo- Yogya Km 16, Bendosari, Sawit, Boyolali, Jawa Tengah, 57371	Jawa Tengah
255.	PT. Hardo Soloplast	Jl. Raya Palur Km.8, Jetis, Jaten, Karanganyar	Jawa Tengah
256.	PT. Sarihusada Generasi Mahardhika	Jl.Jogja-Solo Km 19 Kemudo,Prambanan, Klaten, Jawa Tengah 57454	Jawa Tengah
257.	PT Garudafood Putra Putri Jaya Tbk	Jl. Raya Pati-Juwana Km 2,3 Pati	Jawa Tengah
258.	RS Paru Dr.Ario	Jalan Hasanudin No 806, Sidomukti, Salatiga	Jawa

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Wirawan Salatiga		Tengah
259.	RST Dr Asmir Salatiga	Jl Muwardi No 50 Salatiga	Jawa Tengah
260.	Puskesmas Balapulang	Jl.Veteran No.1 Balapulang Kab Tegal	Jawa Tengah
261.	PT Pelindo Husada Citra (Klinik Phc Semarang)	Jl Usman Janatin No 8 Semarang	Jawa Tengah
262.	RS St Elisabeth Semarang	Jalan Kawi No.1	Jawa Tengah
263.	RS PKU Muhammadiyah Sruweng	Jl. Raya Sruweng No.5, Sruweng, Kebumen	Jawa Tengah
264.	RS Muhammadiyah Selelogiri	Jl. Lama Nambangan Selogiri Wonogiri	Jawa Tengah
265.	Smc Telogorejo	Jl. Kha Dahlan, Pekunden, Semarang	Jawa Tengah
266.	Klinik Rontgen Diagnostic (CV.Diagnostic)	Jl. Veteran No.11 Sukoharjo, Jawa Tengah	Jawa Tengah
267.	RS H.A Zaky Djunaid	Jalan Pelita Ii, Jalan Raya Buaran, Bumirejo,Kec.Pekalongan Barat, Kota Pekalongan, Jawa Tengah	Jawa Tengah
268.	RSUD Dr H Soewondo Kendal	Jl.Laut No 21 Kendal	Jawa Tengah
269.	RSU Dadi Keluarga Purwokerto	Jl.Sultan Agung No 8a, Teluk, Purwokerto Selatan, Banyumas	Jawa Tengah
270.	Radiology Primaya Semarang	Jl Kedungmundu No 24 Semarang	Jawa Tengah
271.	RSUD Tugurejo Semarang	Jl. Raya Walisongo Km 8,5 Ngalian Semarang	Jawa Tengah
272.	RSUD Majenang	Jl. Dr. Soetomo No.54	Jawa Tengah
273.	RS Nasional Diponegoro	Jl. Prof. Sudarto Sh, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275	Jawa Tengah
274.	RSU Puri Asih Salatiga	Jl.Jendral Sudirman 169 Salatiga	Jawa Tengah
275.	RSU. Banyumanik 2 Semarang	Jl. Perintis Kemerdekaan No 57 Banyumanik Semarang	Jawa Tengah
276.	RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen	Jl. Raya Sukowati No. 534 Sragen	Jawa Tengah
277.	RS PKU Muhammadiyah Petanahan	Jl. Daendels Km.1 Petanahan, Kebumen, Jawa Tengah	Jawa Tengah
278.	Laboratorium Klinik Kimia Farma Semarang	Jl. Dr Sutomo No. 3	Jawa Tengah

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
279.	RSD KRMT Wongsonegoro	Jl Fatmawati No 1 Semarang	Jawa Tengah
280.	BP4 (Kpm) Dinkes Kota Tegal	Jl. KaPTen Sudibyo No 4. Kota Tegal	Jawa Tengah
281.	RSUD Batang	Jl.Dr.Soetomo 42 Batang	Jawa Tengah
282.	RS Nirmala Suri Sukoharjo	Jl.Raya Solo-Sukoharjo Km 9 Sukoharjo	Jawa Tengah
283.	Klinik Phc Pedurungan Semarang	Jl. Woltermonginsidi No.93 Pedurungan	Jawa Tengah
284.	RSUD Kabupaten Karanganyar	Jl.Laksda Yos SudaRSo Karanganyar	Jawa Tengah
285.	RS Panti Waluyo Surakarta	Jl. A Yani No 1 Surakarta	Jawa Tengah
286.	RS Asiyah Kudus	Jl Hos Cokroaminoto No 248	Jawa Tengah
287.	RSKB Diponegoro Dua Satu Klaten	Jl. Diponegoro No. 21 Klaten 57438	Jawa Tengah
288.	Klinik Pratama Rawat Inap Raja Husada	Jl Srandil No 212 B Adiraja Adipala Cilacap	Jawa Tengah
289.	PT. Cito Putra Utama	Jl. Indraparasta 81-83 Semarang	Jawa Tengah
290.	PT Medikaloka Pandanaran	Jl Pandanaran No 24 Semarang	Jawa Tengah
291.	RSU Asy Syifa Sambu	Jl Raya Bangak-Simo Km 07, Sambu, Sambu, Boyolali	Jawa Tengah
292.	Puskesmas Cebongan Kota Salatiga	Jl. Soekarno Hatta Km. 1 Kec. Argomulyo, Kota Salatiga, Jawa Tengah	Jawa Tengah
293.	Balai Labkes Pak Jateng	Jl. Soekarno Hatta No. 185 Semarang	Jawa Tengah
294.	RSU Santa Maria Pemalang	Jl. Pemuda No. 24 Pemalang	Jawa Tengah
295.	RS.Muhammadiyah Rodliyah Achid Moga	Jl.Raya Moga Pulosari Km 02 Moga Pemalang	Jawa Tengah
296.	RSJ Prof.Dr. Soerojo Magelang	Jl. A. Yani No. 169 Kota Magelang	Jawa Tengah
297.	Klinik Sentra Medika	Jl. Wadaslintang Km.05, Desa Mulyosri, Kec. Prembun, Kab. Kebumen	Jawa Tengah
298.	RS Ortopedi Siaga Utama	Jl. Pemuda No.17 Lingkar Utara Purwodadi - Grobogan	Jawa Tengah
299.	RS Indriati-Solobaru	Jl. Palem Raya, Langenharjo, Sukoharjo	Jawa Tengah
300.	Klinik Utama Centrum Kendal	Jl. Tentara Pelajar. Kendal	Jawa Tengah
301.	RSau Dr. Siswanto	Jl. Tentara Pelajar, Colomadu, Karanganyar	Jawa Tengah

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
302.	RSI Sunan Kudus	Jl. Kudus Permai No. 1 Kaliwungu Kudus	Jawa Tengah
303.	RSUI Harapan Anda Tegal	Jl. Ababil 42 Tegal	Jawa Tengah
304.	Mitra Keluarga Tegal	Jl. Sipelem No.4 Kemandungan Tegal Barat Kota Tegal	Jawa Tengah
305.	RS Roemani Muhammadiyah	Jl Wonodri No 25 Semarang	Jawa Tengah
306.	Ayahbunda Abadi	Jl. Let. Jend. SupraPTo No 62, Sidomulyo, Ungaran Timur, Kab. Semarang, Jawa Tengah 50514	Jawa Tengah
307.	PKU Muh Delanggu	Jl.Delanggu Raya Utara	Jawa Tengah
308.	RSUD Dr Moewardi	Jl. Kol. Soetarto No 32 Surakarta, Jawa Tengah	Jawa Tengah
309.	RS Palang Biru Kutoarjo	Jl. Marditomo No. 17 Kutoarjo, Purworejo, Jawa Tengah 54212	Jawa Tengah
310.	RSUD Prof Dr Margono Soekarjo	Jl. Dr. Gumbreg No.1, Kebontebu, Berkoh, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53146	Jawa Tengah
311.	RSU An Ni'mah Wangon	Jl. Raya Klapagading Kulon Rt 01 Rw 014, Wangon, Banyumas	Jawa Tengah
312.	Blu RSUD Raa Soewondo Pati	Jl. Dr. Soesanto No.114 Pati	Jawa Tengah
313.	RSUD Banyumas	RSUD Banyumas. Alamat. Jl. Rumah Sakit No. 1 Banyumas. Kota/Kab. Banyumas.	Jawa Tengah
314.	RSUD Temanggung	Jl. Gajah Mada 1a Temanggung	Jawa Tengah
315.	RSU Islam Klaten (Yayasan Jamaah Haji Klaten)	Jl Raya Klaten Solo Km 4 Klaten	Jawa Tengah
316.	Radioterapi RS Ken Saras	Jalan Raya Soekarno Hatta,Km.29,Bergas,Ungaran.Kab.Semarang	Jawa Tengah
317.	RSUD Bagas Waras Klaten	Jl. Ir. Soekarno Km. 2, Buntalan, Klaten Tengah, Klaten 57419	Jawa Tengah
318.	RSUp Dr Soeradji Tritonegoro Klaten	Jl Krt Dr Soeradji Tirtonegoro No 1 Klaten	Jawa Tengah
319.	Klinik Pratama Rawat Jalan Simpang Lima Husada	Jl. R. SupraPTo No.137 Purwodadi Grobogan	Jawa Tengah
320.	RSUD Kajen Kab. Pekalongan-Jawa Tengah	Jl. Raya Karang Sari-Karanganyar Pekalongan	Jawa Tengah
321.	RSUD Simo Kab Boyolali	Jl. Simo Bangak Km 1 Pelem Simo Boyolali	Jawa Tengah
322.	RS. Islam Amal Sehat	Jl. Veteran No 35 Sragen Kroyo Karang	Jawa

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Sragen	Malang Sragen Jawa Tengah	Tengah
323.	RSU Syubbanul Wathon	Jl. Magelang Kopeng, Kabupaten Magelang	Jawa Tengah
324.	RSU Ananda Purworejo	Jl.Lingkar Utara /Utara Gor Sucen Jurutengah,Bayan Purworejo Jawa Tengah	Jawa Tengah
325.	Instal Rad RS Dr.Soedjono	Jl. Urip Sumoharjo No.48 Magelang	Jawa Tengah
326.	RSUD Kardinah Kota Tegal	Jl.Ks Tubun No.4 Tegal	Jawa Tengah
327.	Rumah Sakit Jih Solo	Jl. Adi SuciPTo No 118 Rt 2/ Rw 7, Jajar, Laweyan, Surakarta, Jawa Tengah	Jawa Tengah
328.	RS PKU Muhammadiyah Mayong	Jl Pegadaian No 12 Gleget Mayong, Jepara, Jawa Tengah	Jawa Tengah
329.	RSUD Gondo Suwarno Ungaran	Jl.Diponegoro No 125 Ungaran	Jawa Tengah
330.	PT Nayana Mata Dunia (Klinik Utama An-Nur Purwokerto)	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 24 Purwokerto	Jawa Tengah
331.	RS Bhayangkara Semarang	Jl. Majapahit No. 140 Semarang	Jawa Tengah
332.	PT Cita Mulia	Jl Pelajar Pejuang 45 No 93	Jawa Tengah
333.	RSJD Dr Amino Gondohutomo	Jl Brigjen Sudiarto 347 Semarang	Jawa Tengah
334.	RSU PKUm Jatinom	Jl. Raya Jatinom-Klaten Km. 1 Gedaren. Jatinom	Jawa Tengah
335.	Poltekkes Semarang	Jl Tirto Agung Pedalangan Banyumanik Semarang	Jawa Tengah
336.	Siloam Hospital Semarang	Jl Kumpul Maksum No 296 Peterongan Semarang	Jawa Tengah
337.	RS Hermina Banyumanik	Jl.Jendpol Anton Soedjarwo No 195 Banyumanik Semarang	Jawa Tengah
338.	Klinik Utama Centrum	Pusponjolo Barat Raya 14 Semarang 50141	Jawa Tengah
339.	RS PKU Muhammadiyah Surakarta	Jl. RonggowaRSIto No. 130 Surakarta 57131	Jawa Tengah
340.	RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan	Jalan Veteran No. 31 Kota Pekalongan	Jawa Tengah
341.	Klinik Utama Permata	Jl. Mayjend Sutoyo S No. 962 A Semarang	Jawa Tengah
342.	LPFK Surakarta	Jalan Sindoro Raya (Ring Road), Mojosongo, Jebres, Surakarta	Jawa Tengah
343.	UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten	Jalan Ganesha Raya Nomor 35 Purwosari, Kota, Kudus 59316	Jawa Tengah

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Kudus		
344.	RSU Siaga Medika Banyumas	Jl. Pramuka 55 Banyumas	Jawa Tengah
345.	RS PKU Muhammadiyah Karanganyar	Papahan Tasikmadu Karanganyar	Jawa Tengah
346.	RS Telogorejo	Jl K H Ahmad Dahlan Semarang	Jawa Tengah
347.	RSUD Bendan Kota Pekalongan	Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan	Jawa Tengah
348.	RSUD Dr Tjitrowardojo Purworejo	Jl. Jend Sudirman Purworejo	Jawa Tengah
349.	PT Yosomulyo Jajag	Jl. Rajawali No. 84, Yosindo Building Lt. 6 Kota Surabaya 60164 Jawa Timur Telp. (031) 3536750 Fax. (031) 3530735 PT. Yoso Mulyo Jajag, Jl. Margomulyo 68 ; Kota Surabaya ;Jawa Timur ; Telp.031-7490698; Fax.031-7490697	Jawa Timur
350.	PT. Indowire Prima Industrindo	Margomulyo Indah C-1 Surabaya	Jawa Timur
351.	Universitas Trunojoyo Madura	Jl. Raya Telang, Perumahan Telang Inda, Telang, Kec. Kamal, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur 69162	Jawa Timur
352.	Saka Indonesia Pangkah Limited	Saka Indonesia Pangkah Ltd, Kawasan Industri Maspion Unit C, Jalan Beta Maspion, Manyar Sidomukti, Manyar Sido Mukti, Kec. Manyar, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61151	Jawa Timur
353.	PT Pakarti Riken Indonesia	Jl Sukodono Gedangan Sidoarjo 61254	Jawa Timur
354.	PT Pabrik Kertas Tjiwi Kimia, Tbk	Jl Raya Surabaya Mojokerto Km 44, Desa Kramat Temenggung, Kec Tarik, Sidoarjo, Jawa Timur	Jawa Timur
355.	PT. Ispat Indo	Jl. Gajah Mada ,Desa Kedungturi, Taman, Sidoarjo 61257 Jawa Timur	Jawa Timur
356.	PT Panverta Cakrakencana	Jalan Raya Surabaya Malam Km 45 Pandaan Pasuruan Jawa Timur	Jawa Timur
357.	PT. Steel Pipe Industry Of Indonesia, Tbk	Jl. Kabupaten, Ds. Cangkringmalang, Kec. Beji, Kab. Pasuruan 67154	Jawa Timur
358.	PT. Garudafood Putra Putri Jaya	Ds Krikilan Km28, Driyorejo ,Gresik Kode Pos 61177	Jawa Timur
359.	RS Royal Surabaya (Prima Karya Husada)	Jl. Rungkut Industri ! No 1	Jawa Timur
360.	RS Pantu Nirmala	Jl. Kebalen Wetan No. 2 - 8 Malang	Jawa Timur
361.	RSUD Mardi Waluyo	Jl. Kalimantan 113, Kota Blitar	Jawa Timur

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Kota Blitar		
362.	RSUD Ngudi Waluyo Wlingi	Jl.Dr. SoeciPTo No 5 Wlingi Kabupaten Blitar Jawa Timur	Jawa Timur
363.	Laboratorium Klinik Bakti Analisa	Jl. Joyoboyo No.50 Surabaya	Jawa Timur
364.	RS Adi Husada Undaan Wetan Surabaya	Jl Undaan Wetan 40-44 Surabaya	Jawa Timur
365.	RSUD Dr. Mohamad Soewandhie	Jalan Tambakrejo 45-47 Tambakrejo Surabaya	Jawa Timur
366.	Klinik Mitra Husada	Jl. Manyar Kertoadi No 19. Klampis Ngasem. Kec. Sukolilo. Kota Surabaya	Jawa Timur
367.	PT Tritunggal Sentra Utama	Jl.Tais Nasution No.5 Surabaya	Jawa Timur
368.	RSUD Dr.R.Soedarsono Pasuruan	Jl.Dr.Wahidin Sudiro Husodo No.1-4 Pasuruan	Jawa Timur
369.	RS Siloam Jember	Jl Gajahmada 104 Kec. Kaliwates Kab. Jember	Jawa Timur
370.	RSUD Dr.Soetomo Surabaya	Jl.Mayjed.Prof.Dr. Moestopo No.6-8 Surabaya	Jawa Timur
371.	RS Bhayangkara Lumajang	Jl Kyai Ilyas No 7, Lumajang Jawa Timur	Jawa Timur
372.	Klinik Utama Dr Rustiadji	Jl Banyu Urip Kidul 5 No 19 Surabaya	Jawa Timur
373.	Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi	Jl. Jember No 25, Kabat, Banyuwangi	Jawa Timur
374.	RSU Haji Surabaya/Klinik Sentra Medika Surabaya	RSU Haji Surabaya : Jl. Manyar Kertoadi No.10 Klinik Sentra Medika Surabaya : Jl. Raya Tenggilis 135-B, Surabaya	Jawa Timur
375.	PT Cita Mulia (Parahita)	Dharmawangsa No 66	Jawa Timur
376.	RSUD Genteng	Jalan Hasanuddin No.98 Genteng Banyuwangi	Jawa Timur
377.	RS.Phc Surabaya	Jl.Prapat Kurung Selatan No.1 Tanjung Perak-Surabaya,	Jawa Timur
378.	RSUD Dr Saiful Anwar Malang	Jl.Jaksa Agung Suprpto No 2 Malang	Jawa Timur
379.	RSU Rahayu Medika	Jl. Pekulo Sukomukti No 9	Jawa Timur
380.	RSUD Jombang	Jl.Wahid Hasyim No 77 Jombang	Jawa Timur
381.	RSUD Kabupaten Kediri	Jl. Pk Bangsa No.1 Pare Kediri Jatim	Jawa Timur
382.	RSI Hasanah Muhammadiyah Mojokerto	Jl Hos Cokroaminoto No. 26-28 Kota Mojokerto	Jawa Timur
383.	Rumah Sakit Permata Hati Lamongan	Jl. Raya Tambakboyo No.02, Tambakboyo, Tambakrigadung, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62280	Jawa Timur

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
384.	RS Islam Malang Unisma	Jl. Mt. Haryono No. 139 Dinoyo Kota Malang	Jawa Timur
385.	Praktek Dr. Muliawan Q.P, Sps	Jl. Panglima Sudirman No. 68 Gresik	Jawa Timur
386.	RS Bhayangkara Bondowoso	Bondowoso	Jawa Timur
387.	RS Umum Aminah Blitar	Jl.Veteran No.39 Kepanjen Kidul Kota Blitar Jawa Timur	Jawa Timur
388.	RSGM Nala Husada	Jl. Arief Rahman Hakim No. 150 Surabaya	Jawa Timur
389.	RS Kamar Medika	Jl. Empunala No. 351 Kota Mojokerto	Jawa Timur
390.	RSUD Pasirian Kab.Lumajang	Jl.Pasirian No.225 A Pasirian Kab.Lumajang	Jawa Timur
391.	Parahita Dc	Jl.Dharmawangsa 66 Surabaya	Jawa Timur
392.	RS Semen Gresik	Jl. R.A. Kartini No. 280, Gresik	Jawa Timur
393.	Siloam Hospitals Surabaya	Raya Gubeng 70 Surabaya	Jawa Timur
394.	RS Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri	Jl Dr. Sutomo 322 Sukorejo Gurah Kediri	Jawa Timur
395.	CV. Sarana Medika	Jl.P.Sudirman No.43	Jawa Timur
396.	RSPAL Dr Ramelan	Jalan Gadung No.1 Surabaya	Jawa Timur
397.	RS Darmo	Jl Raya Darmo 90 Surabaya	Jawa Timur
398.	RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang	Jl Panji No 100 Kepanjen Kabupaten Malang	Jawa Timur
399.	Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya	Jl Raya Menur 120	Jawa Timur
400.	RSD Dr.Soebandi Jember	Jl.Dr Soebandi No 124	Jawa Timur
401.	RS. Santa Clara	Jl. Biliton No. 15 Madiun	Jawa Timur
402.	RS Kaliwates	Jl Diah Pitaloka	Jawa Timur
403.	RSUD Dr. Mohammad Zyn Kabupaten Sampang	Jl. Rajawali No.10, Bledanah, Karang Dalem, Kec. Sampang, Kabupaten Sampang, Jawa Timur 69216	Jawa Timur
404.	RSUD Waru Pamekasan	Jalan Raya, Tengt 1, Waru, Pasean, Pamekasan	Jawa Timur
405.	RS Lavalette Malang	Jl. W. R Supratman No 10 Rampal Celaket Malang	Jawa Timur
406.	RS. Mitra Keluarga Surabaya	RS. Mitra Keluarga Surabaya	Jawa Timur
407.	RSUD Dr. Soedono Madiun	Jl.Dr.Sutomo No.59 Kota Madiun	Jawa Timur
408.	RS Dr Ety Asharto Batu	Jl. Sajid No 44 Kota Batu - Jawa Timur 65313	Jawa Timur
409.	RS Aisyiyah Bojonegoro	Jl. Hasyim Asyari No. 17 Des. Kauman Kec. Kauman Kab. Bojonegoro	Jawa Timur
410.	RSUD Sumberrejo Bojonegoro	Jl. Raya No. 231 Sumberrejo Bojonegoro 62191	Jawa Timur
411.	PT Akurasindo Setya	Jl Rungkut Barata Xi/3 Surabaya	Jawa Timur

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Medika		
412.	RSU Kaliwates Jember	Jl. Diah Pitaloka 4a Jember	Jawa Timur
413.	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat	Jalan Ahmad Sood No. 1 Pontianak	Kalimantan Barat
414.	Universitas Nahdatul Ulama	Jl.Parit Derabak Ahmad Yani Ii Kab. Kuburaya, Kalimantan Barat 78391	Kalimantan Barat
415.	RSUD Dr AoedaRSo	Jl. Dr SoedaRSo No 1	Kalimantan Barat
416.	Rumah Sakit Kasih Bunda Jaya	Jl Juang Km. 2 Nanga Pinoh Kab. Melawi	Kalimantan Barat
417.	RS Universitas Tanjungpura Pontianak	Jl Prof Dr H Hadari Nawawi Pontianak	Kalimantan Barat
418.	RSIA Anugrah Kubu Raya	Jl. Sungai Raya Dalam No. 43	Kalimantan Barat
419.	PT Wahana Bakti / RS Citra Husada Nanga Pinoh Kabupaten Melawi Kalimantan Barat	Jl. Dharma Bakti No 45 C Kec. Nanga Pinoh Kab. Melawi Kalimantan Barat	Kalimantan Barat
420.	RS Kharitas Bhakti	Jl. Siam No. 153 Pontianak 78122	Kalimantan Barat
421.	RSU St Antonius	Jl. K. H. Wahid Hasyim No 249 78112	Kalimantan Barat
422.	RSUD Hadji Boejasin	Jl. A.Yani Km.68 Rt.06 Rw.03 Kel. Sarang Halang Kec. Pelaihari Kab. Tanah Laut	Kalimantan Selatan
423.	RSI Sultan Agung Banjarbaru	RSI Sultan Agung Banjarbaru Jl. Ahmad Yani Km.17,5 Rt 15 Rw 03 Kel. Landasan Ulin Barat Kec. Liang Anggang Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan 70722	Kalimantan Selatan
424.	RSUD Sultan Suriansyah	Jl. Rantauan Darat Rt. 04 Rw. 01 Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin	Kalimantan Selatan
425.	RS Bhayangkara Tk.Iii Banjarmasin	Jl A Yani Km 3.5 Samping Polresta	Kalimantan Selatan
426.	RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan	Jalan Jendral Sudirman No.29a, Hamalu, Kec Sungai Raya, Kab. Hulu Sungai Selatan, Prov. Hulu Sungai Selatan	Kalimantan Selatan
427.	RSUD Daha Sejahtera	Jl. Pihanin Raya, Kec Daha Selatan	Kalimantan Selatan
428.	LPFK Banjarbaru	Jl Banua Praja Utara Rt 03, Rw 01 Kel. Cempaka Banjarbaru Kalimantan Selatan 70732	Kalimantan Selatan
429.	RSI PKU	Jl. RTA Milono Km 2,5	Kalimantan

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
	Muhammadiyah Palangka Raya		Tengah
430.	RSUD Dr. Doris Sylvanus Kalimantan Tengah	Jl. Tambun Bungai N0.04 Kota Palangka Raya	Kalimantan Tengah
431.	RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas	Jl. Tambun Bungai No. 16	Kalimantan Tengah
432.	PT. Dowell Anadrill Schlumberger	Jl. Mulawarman Km. 20 Schlumberger Manggar Base, Kel. Manngar, Kec. Balikpapan Timur, Kota Balikpapan	Kalimantan Timur
433.	PT Mintec Abadi	Desa Batu Kajang, Kecamatan Batu Sopang, Kabupaten Paser	Kalimantan Timur
434.	PT. Indominco Mandiri	Jl. Bontang - Samarinda Km. 10 Po Box. 178 Bontang	Kalimantan Timur
435.	PT. Kwalita Inspectindo Dinamika	Komplek Ruko Little China Blok Ab7 No. 19 76114 Balikpapan Baru, Kota Balikpapan	Kalimantan Timur
436.	PT Kaltim Methanol Industri	Kaltim Industrial Estate Complex, Bontang Utara, Kalimantan Timur, 75313	Kalimantan Timur
437.	PT. Schlumberger Geophysics Nusantara	Jl. Mulawarman Km. 20, Kel. Manggar, Kec. Balikpapan Timur, Balikpapan - Kalimantan Timur (76117)	Kalimantan Timur
438.	PT. Velseis Indonesia	Jalan Manunggal L3 Rt.24 No. 171. Balikpapan	Kalimantan Timur
439.	Pertamina Hulu Mahakam	Jl Yos SudaRSo Balikpapan	Kalimantan Timur
440.	Laboratorium Klinik Khatulistiwa	Jl. Jend. A. Yani No. 100 - 102 Balikpapan - Kaltim	Kalimantan Timur
441.	Klinik Piramida Jaya	Klinik Piramida Jaya	Kalimantan Timur
442.	RSUD Dr Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan	Jl. Mt Haryono Balikpapan Selatan Kalimantan Timur	Kalimantan Timur
443.	Laboratorium Nur Asih	Jalan Kh Agus Salim No 38 A Samarinda	Kalimantan Timur
444.	RSUD Abdoel Wahab Sjahranie	Jl. Palang Merah No.1 Kota Samarinda - Kalimantan Timur	Kalimantan Timur
445.	PT Timah Tbk	Desa Prayun, Kecamatan Kundur, Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau	Kepulauan Riau
446.	PT Java Velosi Mandiri	Komplek Golden Nusantara Blok B No. 5 Batam Center, Batam 29444	Kepulauan Riau
447.	PT. Shimano Batam	Panbil Industrial Factory A Lot 10-19 Jl. Shimano Jaya Muka Kuning Batam - Kepri	Kepulauan Riau
448.	PT.Fluid Sciences Batam	Jl. Delima, Lot 512-513, Kawasan Industri Batamindo, Sungai Langkai, Kec. Sagulung,	Kepulauan Riau

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
		Kota Batam, Kepulauan Riau	
449.	PT. Biro Klasifikasi Indonesia	Graha Bki Jl. Yos SudaRSo Kav 5 Batam - Kepulauan Riau	Kepulauan Riau
450.	PT. UT Quality Indonesia	Komplek Executive Industrial Park Blok A1 No.2 Batam	Kepulauan Riau
451.	PT. Ndt Instruments Indonesia Cabang Batam	Ruko Mega Legenda 2 Blok E2 No.1 Kel. Baloi Permai, Kec. Batam Kota, Batam - Kepulauan - Riau	Kepulauan Riau
452.	PT. Greatways Engineering Service	Komplek Ruko Tiban Mas No. 35 Tiban Lama, Sekupang, Batam	Kepulauan Riau
453.	PT Sat NusapeRSada Tbk	Jalan Pelita Vi No.99, Kampung Pelita, Kecamatan Lubuk Baja. Kota Batam	Kepulauan Riau
454.	PT. Surya Teknologi Batam	Batamindo Industrial Park. Jl. Beringin. Lot 312-313. Mukakuning. Batam. Kepri.	Kepulauan Riau
455.	PT. Amtek Engineering Batam	Kawasan Industri Cammo Blok E No.1 , Jl.Letjen SoepraPTo Batam Centre 29432	Kepulauan Riau
456.	PT Zio Pakartek Profesi	Batam	Kepulauan Riau
457.	RSUD Natuna	Jalan H Ali Murtopo - Ranai Kota Kab Natuna	Kepulauan Riau
458.	PT. Prodia Widyahusada	Kompleks Mahkota Raya Blok E No.12 A - B Batam	Kepulauan Riau
459.	Klinik Medilab Batam	Taman Niaga Sukajadi Blok J No 1-6 Batam	Kepulauan Riau
460.	Loka Rehabilitasi Bnn Batam	Jl Hang Jebat Km.3, Kelurahan Batu Besar, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau	Kepulauan Riau
461.	PT Nestle Indonesia	Jl. Raya Bakauheni Km. 13, Panjang, Bandar Lampung	Lampung
462.	RS Pertamina Bintang Amin	Jl.Pramuka No 27 Kemiling	Lampung
463.	RS Budi Medika	Lampung	Lampung
464.	RS. Penawar Medika	RS. Penawar Medika Jl. Lintas Sumatera Desa Agung Dalam Rt/Rw 03/02 Banjar Margo Tulang Bawang	Lampung
465.	RS. Harapan Bunda	Jl. Lintas Sumatera, Seputih Jaya. Gunung Sugih Lampung Tengah	Lampung
466.	Klinik Pratama Rawat Inap Health Centre Gunung Madu	Km. 90 Gunung Batin Baru, Lampung Tengah - Lampung	Lampung
467.	RS. Wisma Rini Pringsewu. Lampung	Jl. Wisma Rini. No. 01. Pringsewu. Kab. Pringsewu. Lampung.	Lampung

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
468.	RS Medika Insani	Jl Sumber Jaya No 667 , Bukit Kemuning – Lampung Utara	Lampung
469.	Pramitra Biolab	Jl Sutan Agung-Office Park No 15 Way Halim Permai	Lampung
470.	PT Prima Karya Medika	Jl Soekarno Hatta No 94 Tanjung Harapan Kotabumi Lampung Utara	Lampung
471.	Klinik Utama Assalam Medical Center Lampung	Jl. Raya Pemanggilan Umbul Thoif Natar Lampung Selatan	Lampung
472.	RSUD Jenderal A.Yani Metro Lampung	Jl.Jend A Yani No 13 Kodya Metro Lampung	Lampung
473.	RSU Kartini Kalirejo	Jl Kartini No. 104 Kalirejo, Kec. Kalirejo, Kab. Lampung Tengah	Lampung
474.	RSD Mayjend Hm Ryacudu	Jl Jend Sudirman No 2 Kotabumi	Lampung
475.	Klinik Enggal Waras	Jl. Lintas Barat Sumatra No 662 Pekon Gisting Bawah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus	Lampung
476.	RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon	Jl Chr Soplanit, Rumah Tiga, Kec. Teluk Ambon, Kota Ambon	Maluku
477.	Siloam Hospitals Ambon	Jl. Sultan Hasanudin, Kel. Hative Kecil, Kec. Sirimau, Ambon 97123	Maluku
478.	PT. Antam Tbk Ubpn Maluku Utara	Jl Pantai Indah No.1 Geltoli, Buli, Maba, Halmahera Timur	Maluku Utara
479.	PT. Indonesia Weda Bay Industrial Park	Tanjung Uli, Halmahera Tengah, Maluku Utara	Maluku Utara
480.	RSUD Jailolo Kab.Halmahera Barat	Jl.Ir.Soekarno Acango Jailolo Kab.Halmahera Barat	Maluku Utara
481.	Rumah Sakit Tk.Ii Iskandar Muda Banda Aceh	Jl. T. Hamzah Bendahara No. 1 Kuta Alam Banda Aceh	Nanggroe Aceh Darussalam
482.	RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Aceh Timur.	Jl. Monisa No.1 Telfon (0646) 31008 Peureulak Aceh Timur (Kode Pos 24453)	Nanggroe Aceh Darussalam
483.	RSal J.Lilipory Sabang	Jl. T.Chik Ditiro Kota Atas Sukakarya Sabang Aceh	Nanggroe Aceh Darussalam
484.	Rumah Sakit Cut Meutia	Jalan Garuda No 1 Kebun Baru Kota Langsa	Nanggroe Aceh Darussalam
485.	Rumah Sakit Jiwa Aceh	Jl. Dr.T.Syarif Thaib. No 25 Bandar Baru, Kec. Kuta Alam, Banda Aceh 23126	Nanggroe Aceh Darussalam
486.	RSUD Zubir Mahmud	Jl Medan Banda Aceh. Idi Rayeuk Aceh Timur	Nanggroe Aceh Darussalam

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
487.	RSUD Kabupaten Dompu	Jl.Kesehatan No.1	Nusa Tenggara Barat
488.	RSUD Prov NTB	Jl Praburangkasari Dasan Cermen Kota Mataram, Lombok, Ntb	Nusa Tenggara Barat
489.	RS. PKU Muhammadiyah Bima	Jl. Gajah Mada Kel. Monggonao Kec. Mpunda Kota Bima Propinsi Nusa Tenggara Barat	Nusa Tenggara Barat
490.	RS. H.L. Manambai Abdulkadir	Jl. Lintas Sumbawa-Bima Km.05, Seketeng, Sumbawa, Sumbawa Besar	Nusa Tenggara Barat
491.	Siloam Hospitals Labuan Bajo/ PT Lintas Buanya Jaya	Jl Gabriel Gampur Siloam Labuan Bajo, Kec Komodo, Kab Manggarai Barat Ntt	Nusa Tenggara Timur
492.	RS. Mutiara Sorong	Jl. Maleo No.2a Kota Sorong	Papua Barat
493.	PT. Global Teknik Inspeksi	Jl. Tribrata No. 46a, Duri Barat, Mandau Bengkalis	Riau
494.	RS Syafira	Jl.Jend.Sudirman No.134 Pekanbaru	Riau
495.	Klinik Utama Kuantan Medika	Jl Tuanku Tambusai No 86 Teluk Kuantan Kec Kuantan Tengah Kab Kuantan Singingi Riau	Riau
496.	RSUD Type Perawang Riau	Jl.Lintas Perawang-Minas Km 10 Perawang Barat Riau	Riau
497.	RS Awal Bros Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman, Tengkerang Sel., Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28128	Riau
498.	Rumah Sakit Pertamina Hulu Rokan	Komplek Merapi Camp PT Pertamina Hulu Rokan - Duri Kecamatan Mandau - Kabupaten Bengkalis Riau – 28784 Telp (0765) 24294	Riau
499.	Aulia Hospital	Jl. H.R Subrantas No.63 Panam Pekanbaru	Riau
500.	RSUD Kota Dumai	Jl. Tanjung Jati No.04 Kel. Buluh Kasab Kec. Dumai Timur.	Riau
501.	RS. Siloam Makassar	Jl. Metro Tanjung Bunga Kab. 9 , Kota Makassar	Sulawesi Selatan
502.	PT Triputra Techno Med	Makassar	Sulawesi Selatan
503.	RSUD. Prof.Dr.Hm.Anwar Makkatutu Bantaeng	Jl. Teratai No.20	Sulawesi Selatan
504.	Praktek Radiologi Dr Erlin Syahril, Sp. Rad	Jl. Manggis No 6 Makassar	Sulawesi Selatan
505.	PT Prodia Widyahusada	Kantor Wilayah Sulampua - Jl. Gunung Batu Putih No.25 Makassar	Sulawesi Selatan

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
506.	RSUD H.Andi Sulthan Dg Radja	Jl.Serikaya No 17 Kec.Ujung Bulu Kab . Bulukumba	Sulawesi Selatan
507.	Kartini Mitra Sehat	Jl. R. Kartini No. 1 A	Sulawesi Selatan
508.	RSU. Thalia Irham	Jl. Poros Limbung Km. 15, Panciro, Kec. Bajeng, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan 92118	Sulawesi Selatan
509.	Lab Klinik Pramita Makassar	Jl. Karunrung No. 9, Kelurahan Sawerigading, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar	Sulawesi Selatan
510.	PT Tawada Healthcare	Ruko Rmi Blok I, No. 8-9, Ngagel Jaya Selatan, Gubeng, Surabaya	Sulawesi Tengah
511.	PT. Damai Abadi Samudera	Jl.Malaka Kompleks Ruko Citra Land Blok G01/20 Kel. Anduonohukec. Poasia, Kota Kendari – Sulawesi Tenggara 93231	Sulawesi Tenggara
512.	Klinik Pramita Manado	Jl.Garuda No.79 Ruko 4 - 5 Mahakaret Barat Manado ; Kota Manado ;Sulawesi Utara 95112; Telp.(0431) 88099991; Fax.(0431) 88099991	Sulawesi Utara
513.	Siloam Hospitals Manado	Boulevard Centre Jl Sam Ratulangi No 22 Wenang Manado	Sulawesi Utara
514.	Rasd Robert Wolter Mongisidi	Jl. 14 Februari Teling Bawah	Sulawesi Utara
515.	RSUP Ratatotok Buyat	Jl.Jw.Lasut Ratatotok Dua Kec.Ratatotok Kab.Minahasa Tenggara	Sulawesi Utara
516.	RS Hermina Manado	Jl. Ringroad Ii, Lingkungan I, Kelurahan Paniki Bawah, Kecamatan Mapanget, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara	Sulawesi Utara
517.	RSUp Prof. Dr. Rd Kandou Manado	Jl. Raya Tanawangko No. 69. Malalayang Manado	Sulawesi Utara
518.	Klinik Prodia Kotamobagu	Jl Adampe Dikot No.30 Kotamobagu	Sulawesi Utara
519.	RSUD Prof Dr M Ali Hanafiah Sm Batusangkar	Jalan Bundokanduang No.1 Pagaruyung Batusangkar.Padang	Sumatera Barat
520.	Yayasan Rumah Sakit Islam (YaRSI) Sumatera Barat	Jl. Proklamasi No.63	Sumatera Barat
521.	Rumah Sakit Tk. Iii Dr. Reksidiwiryo	Jl. Dr. Wahidin No. 1 Ganting Kec. Padang Timur	Sumatera Barat
522.	RS Otak Dr. DRS. M. Hatta Bukittinggi	Jl. Jenderal Sudirman, Sapiran, Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat	Sumatera Barat

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
523.	RSUD Arosuka	Jl Lintas Sumatera Km 20 Arosuka Kabupaten Solok	Sumatera Barat
524.	RSI Ibnu Sina Padang	Jl. Gajah Mada , Kel. Gunung Pangilun, Kota Padang	Sumatera Barat
525.	RSUD Sijunjung	Jl Lintas Sumatera Km 110 Kabupaten Sijunjung	Sumatera Barat
526.	RSI Ibnu Sina Padang Panjang	Jl.Soekarno Hatta No 17 Pd Panjang	Sumatera Barat
527.	RSUP Dr M Djamil Padang	Jalan Perintis Kemerdekaan Padang	Sumatera Barat
528.	RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi	Jl. Dr. A Rivai Kota Bukittinggi, Sumatera Barat	Sumatera Barat
529.	PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.	Jl. Raya Tiga Gajah, Baturaja, Ogan Komering Ulu	Sumatera Selatan
530.	Laboratorium Klinik Pramita Palembang	Jl Ahmad Yani No 88 Plaju Palembang (Laboratorium Klinik Pramita Palembang)	Sumatera Selatan
531.	RS Pertamina Plaju	Jl. Pengantingan No.01 Komperta Plaju , Palembang Sumatera Selatan 30268 Tlp. (0711) 597401 Fax. (0711) 542388, Email : Sekretaris RSpplaju@Yahoo.Com	Sumatera Selatan
532.	RS Santo Antonio	Jl Garuda No 3 Km 3 Ds Tanjung Baru Baturaja Timur Oku	Sumatera Selatan
533.	Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang	Jl. Pom Ix Komp. Psx, Lorok Pakjo, Ilir Barat 1, Palembang	Sumatera Selatan
534.	RSUD Siti Fatimah Prov Sumatera Selatan	Jl.Kol.H.Barlian Km.6 Palembang	Sumatera Selatan
535.	RS. Muhammadiyah Palembang	Ljenderal Ahmad Yani Jl. Silaberanti No.13, 13 Ulu, Kec. Seberang Ulu Ii, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30263	Sumatera Selatan
536.	RS Hermina Palembang	Jl. Basuki Rahmat. No 897 Palembang	Sumatera Selatan
537.	RSk.Gigi Dan Mulut Prov.Sumsel	Jl Kol H.Burlian Km 6	Sumatera Selatan
538.	RSUD Ogan Ilir	Komplek Perkantoran Pemerintahan Daerah Ogan Ilir Desa Sejaro Sakti Kabupaten Ogan Ilir Sumatera Selatan	Sumatera Selatan
539.	RS.Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan	Jl. Gubernur H. Muhammad Ali Amin No.20 Rt.20 Rw.04 Kel.Alang-Alang Lebar Sum-Sel	Sumatera Selatan
540.	RSUD Martapura Kab.Oku Timur	Jl.Adiwiyata Simpang Lengot Kota Batu Selatan Kab Oku Timur	Sumatera Selatan
541.	RSUp Dr Mohammad Hoesin	Jl Jenderal Sudirman Km 3,5 Palembang.30126	Sumatera Selatan

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
542.	Rumah Sakit Sriwijaya Palembang	Jalan Jendral Sudirman No. 502 Km.4,5	Sumatera Selatan
543.	RSUD Banyuasin	Perum. Sukabangun Indah Ii Lr. Alamiah Blok T No. 05 Rt/Rw. 056/008, Sukajaya, Sukarami, Palembang.	Sumatera Selatan
544.	RSUD Dr H Ibnu Sutowo Baturaja	Jl. Dr M Hatta No. 01 Baturaja	Sumatera Selatan
545.	RS Pelabuhan Palembang	Jl. Mayor Memet Sastra Wiryana No. 1, Boom Baru, Kec. Ilir Timur Ii, Kota Palembang	Sumatera Selatan
546.	Charitas Hospital Palembang	Jl. Jenderal Sudirman No 1054 Palembang 30129	Sumatera Selatan
547.	PT Domas Agroiinti Prima	Jl Access Road Km.15 Kuala Tanjung, Desa Lalang, Kab. Batu Bara	Sumatera Utara
548.	PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero)	Kuala Tanjung. Kecamatan Sei Suka 21657. Kabupaten Batu Bara Sumatera Utara, Indonesia P.O. Box 1 Kuala Tanjung Telp: (+62622) 31311	Sumatera Utara
549.	PT. Canang Indah Industri Partikel Board	Jl.Pltu Pulo Sicanang Medan Belawan Sumut	Sumatera Utara
550.	RS Siloam Dhirga Surya Medan	Jl Imam Bonjol No 6 , Kel Petisah Tengan, Kec. Medan Petisah	Sumatera Utara
551.	RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi	Jl. Dr. H. Kumpulan Pane No. 226 Kota Tebing Tinggi	Sumatera Utara
552.	Laboratorium Klinik Pramita	Jl.Prof.H.M. Yamin Sh, No. 92a/92e Medan	Sumatera Utara
553.	Radiologi RSU Deli Medan	Jl. Merbabu No. 18-20a Medan	Sumatera Utara
554.	Klinik Drg. Suwito	Jl. Batubara No. 21 Sei Rengas Ii Medan Area	Sumatera Utara
555.	RS Santa Elisabeth Medan	Jl Haji Misbah No 7 Kec.Medan Maimun.Kota Medan (20151)	Sumatera Utara
556.	RS. Bethesda Gunungsitoli	Jl. Diponegoro No. 375 C Sifalaete Tabaloho Km.3 Gunungsitoli	Sumatera Utara
557.	RSU Dr.Ferdinand Lumbantobing Sibolga	Jl.Dr.Fl Tobing No.35 Sibolga	Sumatera Utara
558.	RSGM USU	Jl Alumni No 2 Kampus Usu 20155	Sumatera Utara
559.	FKG USU	Jl. Alumni No.2	Sumatera

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
			Utara
560.	RSU Bidadari Binjai	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 174 Kebun Lada - Binjai Utara. Sumut	Sumatera Utara
561.	RSU Bunda Thamrin Medan	Jl Sei Batang Hati No 38 30 Medan	Sumatera Utara
562.	Rumah Sakit Martha Friska	Jl.Kl. Yos Sudarso Km.6 No. 91 Medan	Sumatera Utara
563.	Klinik Pramita Cab Medan Diponegoro	Jl Diponegoro No 37 Medan Polonia	Sumatera Utara
564.	RSU Vina Estetica Medan	Jl. Sei Bengai, Kel. Sei Kambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, 20111	Sumatera Utara
565.	Yayasan Pendidikan Sinar Husni	Jl. Veteran Gg. Utama Pasar V Helvetia, Deli Serdang	Sumatera Utara
566.	RS Imelda Pekerja Indonesia Medan	Jl Bilal No 24 Pulo Brayon Darat 1	Sumatera Utara
567.	RSUP H. Adam Malik	Medan	Sumatera Utara
568.	RS.Bandung	Jl.Mistar ,Medan	Sumatera Utara
569.	PT. Satya Abadi Visimed	Ruko Sentra Menteng Blok Mn 88 B/C Bintaro Sektor 7 Pondok Aren Tangerang Selatan	Banten
570.	PT. Andini Sarana	Jl. Rawa Sumur Iii Blok Dd No.11 Kawasan Industri Pulogadung	DKI Jakarta
571.	PT. Hospi Niaga Utama	Jalan Taman Mekar Agung No. 32-33 Kota Bandung Jawa Barat	Jawa Barat
572.	Monokem Surya	Karawang	Jawa Barat
573.	RSUD DR. Ir. IWAN BOKINGS	Desa Tangkobu, Kec Paguyaman, Kab Boalemo, Prov Gorontalo	Gorontalo
574.	RSUD JAYAPURA	Jl. Kesehatan dok II Jayapura	Papua
575.	RSUD Aloe Saboe	Gorontalo	Gorontalo
576.	Rumah Sakit Katolik Marianum	Jln Raya Halilulik Betun, Desa Naitimu, Kecamatan tasifeto Barat, Kab. Belu	Nusa Tenggara Timur
577.	RSUD Dr.Hi Chasan Boesoerie ternate	Jalan tanah tinggi kota Ternate tengah	Maluku Utara
578.	RSUD dr. H. Jusuf SK	Jl. P. Irian No.1 Kampung I Skip, Tarakan Tengah, Tarakan - Kalimantan Utara	Kalimantan Utara
579.	RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT	Jl RE MARTADINATA NO 3	Sulawesi Barat
580.	RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon	Jl. CHR Soplanit Negeri Rumah Tiga, Teluk Ambon	Maluku

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
581.	RSUD Merauke	Jl. Soekarjo Wiryopranoto No.1, Maro, Kec. Merauke, Kabupaten Merauke, Papua Selatan	Papua Selatan
582.	RSUD Teluk Bintuni	Jln.Sibena km 7 Bintuni	Papua Barat
583.	RSUD Nabire	Jln RE Martadinata, Siriwini, Nabire.	Papua Tengah
584.	RSUD WAMENA	Jayawijaya Papua Pegunungan	Papua Pegunungan

Daftar Responden IBN

No	Nama Instansi	Alamat Instansi	Provinsi
1.	PT INUKI	Gd.70 Kawasan Puspiptek Serpong	Banten
2.	DPLFRKST-BRIN	Kawasan Puspiptek Serpong, Tangerang Selatan	Banten
3.	Direktorat Pengelolaan Fasilitas Ketenaganukliran BRIN	Gedung 38 Kawasan Puspiptek	Banten
4.	PRTR-ORTN-BRIN	Prtrn, Gedung 80, Puspitek Serpong, Tangerang Selatan	Banten
5.	Direktorat Pengelolaan Fasilitas Ketenaganukliran (DPFK) - BRIN	Itrr-Dpfk, Gedung 11 Kawasan Nuklir Serpong, Kawasan Sains Dan Teknologi (Kst) Serpong, Tangerang Selatan, Banten, 15313	Banten
6.	PT Industri Nuklir Indonesia	Gedung 60 Kawasan PuspiPTek, Muncul. Kec. Setu, Kota Tangsel. Banten 15314	Banten
7.	PRTKMMN - BRIN	Kawasan PuspiPTek Serpong, Gedung 71 Lantai 3, Serpong, Tangerang Selatan	Banten
8.	DPFK IPLR BRIN	Kawasan Nuklir Serpong, Building 50 PuspiPTek Area, Jl. Raya PuspiPTek, Muncul, Kec. Setu, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310	Banten
9.	BRIN	G. No. 31 Kawasan Puspiptek Serpong, Tangsel	Banten
10.	BRIN (Direktorat Politeknik Teknologi Nuklir)	Jl. Babarsari Po Box 6101 Ykbb, Yogyakarta 55281	DIY
11.	Pusat Riset Teknologi Bahan Bakar Nuklir Dan Limbah Radioaktif	Jl. Lebak Bulus Raya No.9 Cilandak Jakarta Selatan	DKI Jakarta