



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TERHADAP KINERJA BAPETEN TERKAIT
Layanan Direktorat Keteknikan dan
Kesiapsiagaan Nuklir**

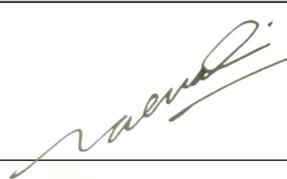
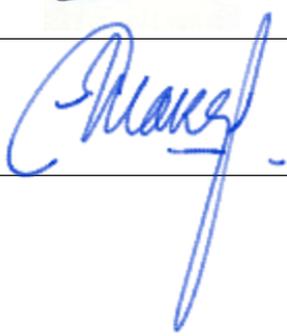
2023

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

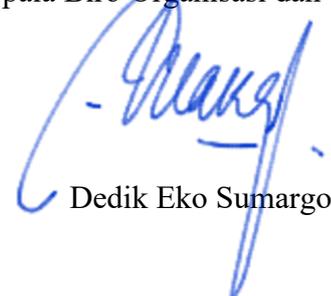
Kegiatan ini merupakan lanjutan dari survei yang telah dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya dengan menambah beberapa responden dari berbagai kota dan provinsi dan dari Barat sampai Timur Indonesia. Hal ini akan dilakukan oleh BAPETEN setiap tahunnya sesuai dengan Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 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 MASYARAKAT

Direktorat Keteknikan dan Kesiapsiagaan Nuklir (DKKN)

Badan Pengawas Tenaga Nuklir



OLEH:

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS DIPONEGORO

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Hukum	5
1.3. Tujuan	5
1.4. Sasaran	6
1.5. Prinsip	6
1.6. Manfaat	7
1.7. Sistematika	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Dimensi Kualitas	9
2.2. Kepuasan Pelanggan	12
2.3. Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan	14
2.4. Survei <i>Online</i>	15
2.5. Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	17
2.6. Pengertian Umum	17
BAB III METODE SURVEI	19
3.1. Ruang Lingkup Survei	19
3.2. Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	19
3.3. Metode Pengumpulan Data	20
3.3.1. Prosedur Pengambilan Data	20
3.3.2. Sumber Data	21
3.3.3. Populasi	21
3.3.4. Sampel	21
3.4. Metode Analisis	22
3.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	22
3.4.2. Importance-Performance Analysis (IPA)	23
3.4.3. Analisis <i>Gap</i>	24
BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Responden dan Analisis Data	25
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk DKKN	25
4.3. IKM Berdasarkan Karakteristik Responden	27

4.4. Analisis <i>Gap</i> untuk DKKN BAPETEN	39
4.4.1. Analisis <i>Gap</i> Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X	40
4.4.2. <i>Gap</i> Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya	41
4.4.3. Analisis <i>Gap</i> Sertifikat Lembaga Pelatihan	41
4.4.4. Analisis <i>Gap</i> Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X	42
4.4.5. Analisis <i>Gap</i> Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X	43
4.5. Analisis IPA untuk DKKN BAPETEN	44
4.5.1. Analisis IPA Layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK)	46
4.5.2. Analisis IPA Layanan Labdos dan Lab Uji Lainnya	47
4.5.3. Analisis IPA Lembaga Pelatihan	48
4.5.4. Analisis IPA Layanan Sertifikat Keandalan	49
4.5.5. Analisis IPA Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X	51
4.6. Saran dan Masukan dalam Pelayanan	52
4.6.1. Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK)	52
4.6.2. Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya	53
4.6.3. Lembaga Pelatihan	55
4.6.4. Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X	56
4.6.5. Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	59
LAMPIRAN I	60
LAMPIRAN II	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparaturnya pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. 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 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 14 Tahun 2017, penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Badan Pengawas Tenaga Nuklir (BAPETEN) merupakan salah satu lembaga penyelenggara layanan publik. BAPETEN wajib berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna penerima pelayanan jasa BAPETEN dari waktu ke waktu. Sejumlah layanan BAPETEN diantaranya adalah layanan penunjukkan Lembaga uji kesesuaian, penunjukkan laboratorium dosimetri dan uji laboratorium lainnya, penunjukkan Lembaga pelatihan terkait ketenaganukliran, sertifikasi keandalan pesawat sinar-X, dan sertifikasi kompetensi personil uji kesesuaian pesawat sinar-X yang keseluruhan pelayanan tersebut bertujuan untuk memastikan infrastruktur sumber daya dalam rangka menunjang pengawasan pemanfaatan tenaga nuklir. Layanan-layanan ini diselenggarakan oleh unit kerja DKKN melalui Kelompok Fungsi Jaminan Mutu (KFJM) yang mempunyai peran melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pengembangan sistem mutu, pelayanan teknis jaminan mutu, evaluasi dan pelaporan

jaminan mutu, pembinaan akreditasi, standarisasi nuklir, penunjukan laboratorium/lembaga uji ketenaganukliran, penunjukan lembaga pelatihan ketenaganukliran, sertifikasi keandalan peralatan ketenaganukliran dan sertifikasi personil ketenaganukliran sesuai dengan Perba No 9 tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja BAPETEN.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh KFJM merupakan layanan publik pemerintahan, tentunya perlu dinilai dan dikembangkan secara berkesinambungan untuk mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan tanpa mengabaikan keselamatan dan keamanan radiasi yang menjadi tugas utama dari BAPETEN. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan dan meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan mereka terhadap layanan yang telah diterima. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Tujuan

Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun tujuan survei ini adalah sebagai berikut:

- c. memperoleh nilai/ tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.

- d. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik DKKN BAPETEN, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh KFJM yang melaksanakan pelayanan publik.
- e. sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.4. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di DKKN BAPETEN.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. **Transparan.**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. **Partisipatif.**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **Akuntabel.**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan.

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas.

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat atas layanan di DKKN BAPETEN.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di DKKN BAPETEN.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkata kinerja pelayanan.
- f. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan DKKN khususnya KFJM.

1.7. Sistematika

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

- a. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam pelaporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode SKM, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode SKM, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM.
 - (a) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei maupun yang dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - (b) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM oleh pemangku kepentingan internal BAPETEN.
 - (c) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
 - (d) Tim SKM terdiri dari pengarah, ketua, perencana, pelaksana, pengawas, dan sekretariat.
 - (e) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- 2) Metode dan pembahasan serta analisa yang meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur.
- 3) Penutup. Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

BAB II

TINJAUN PUSTAKA

2.1. Dimensi Kualitas

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

1. *Performance* (Kinerja)

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

2. *Features* (Fitur)

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

3. *Reliability* (Kehandalan)

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

4. *Conformance* (Kesesuaian)

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

5. *Durability* (Ketahanan)

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

6. *Serviceability*

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

7. *Aesthetics* (Estetika/keindahan)

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

8. *Perceived Quality* (Kesan Kualitas)

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

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

1. Dimensi *Bukti* Langsung (*Tangible*)

Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Misalnya sebuah bus pariwisata, maka fasilitas fisiknya seperti kondisi badan bus, lebar bus, kebersihan, tempat duduk, cat dan lain-lain. Sedangkan perlengkapan misalnya keberadaan AC, TV, audio, bantal duduk, gorden 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 Keandalan (*Reliability*)

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

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini membicarakan kualitas jasa berdasarkan apakah ada keinginan para

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

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

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

5. Dimensi empati

Dimensi empati sering dijabarkan menjadi dimensi *access* dan dimensi *communication*. Dimensi empati melihat kualitas jasa dari aspek kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik yang menunjukkan sikap respek dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan, maksudnya adalah bahwa konsumen dapat dengan mudah menghubungi dan berkonsultasi dengan para staf pemberi jasa terkait jasa yang diberikan. Staf pemberi jasa memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menjalin hubungan dengan konsumen dan memiliki perhatian yang tulus, bukan dibuat-buat terhadap kebutuhan konsumen.

6. Dimensi Pemahaman terhadap Pelanggan

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

2.2. Kepuasan Pelanggan

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

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007). Menurut Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan konsumen adalah sejauh mana tanggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2005) “Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

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

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan menurut ahli:

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

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

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

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

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

1. Sistem keluhan dan saran

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

2. *Ghost shopping*

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

3. *Lost customer analysis*

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

4. *Survei* kepuasan pelanggan

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

2.3. Hubungan Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan

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

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

2.4. Survei *Online*

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

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

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

1. Jangkauan global.

Berdasarkan laporan terbaru *We Are Social*, pada tahun 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.

2.5. Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

- a. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.6. Pengertian Umum

Dalam pengertian ini yang dimaksud dengan:

- b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang

- diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) yang nantinya dikonversikan ke angka 1-100.
 - d. Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan
 - e. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik DKKN.
 - f. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali),
 - g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
 - h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di DKKN.
 - i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik di DKKN.
 - j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan DKKN khususnya KFJM.
 - k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan.
 - l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dalam hal ini KFJM DKKN BAPETEN.

BAB III

METODE SURVEI

3.1. Ruang Lingkup Survei

Survei kepuasan terhadap kinerja DKKN BAPETEN tahun 2022 dilakukan untuk meningkatkan kualitas di lima layanan utama, yaitu Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, Sertifikasi kompetensi personil. 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 kinerja DKKN BAPETEN kepada pengguna yang terpilih sebagai sampel
4. Melakukan analisis *gap* antara persepsi harapan dan kenyataan pengguna terhadap pelayanan DKKN BAPETEN
5. Melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DKKN BAPETEN
6. Menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Kinerja DKKN BAPETEN

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	2 Agustus 2023	Pelaksanaan Pencacahan ke Lapangan dan Quality Control
5	30 Agustus 2023	Entry Data Hasil Pencacahan
6	2 September 2023	Pengolahan Data Sampel, tabulasi dan penyusunan indeks
7	8 September 2023	Analisis dan Penyusunan Laporan antara
8	15 September 2023	Pengiriman Laporan Antara via <i>email</i>
9	20 September 2023	Rapat koordinasi Laporan antara
10	15 Oktober 2023	Penyusunan Laporan Akhir
11	10 November 2023	Rapat Koordinasi Laporan Akhir
12	12 Desember 2023	Penyerahan Laporan Akhir Kegiatan Survei

3.3. Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Prosedur Pengambilan Data

Survei kepuasan terhadap kinerja DKKN BAPETEN tahun 2022 dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, dan Sertifikasi kompetensi personil. 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 pelayanan 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 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 pelayanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, dan Sertifikasi kompetensi personil. 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 lembaga dari BAPETEN baik di strata Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, dan Sertifikasi kompetensi personil.

3.3.4. Sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling yaitu dengan menggunakan *Stratified two stage sampling*. *Stratified two stage sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel berpeluang yang membagi populasi menjadi sub-sub populasi (strata) dan kemudian mengambil sampel setiap stratanya secara independen. Strata tersebut adalah Lembaga Uji Kesesuaian (LUK), Laboratorium Dosimetri (Labdos), Lembaga Pelatihan (LP), Sertifikasi Keandalan, dan Sertifikasi kompetensi personil. 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. 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 200 instansi

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):

a) Menghitung *Mean Importance Score* (MIS)

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

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

dimana:

n = jumlah responden

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

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

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

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

dimana:

n = jumlah responden

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

c) Memghitung *Weight Factor* (WF)

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

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

d) Menghitung *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan

yang dirasakan masyarakat sebagai MSS (*Mean Satisfaction Score*). Formula yang digunakan yaitu:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

e) Menghitung IKM

Persamaan yang digunakan untuk menentukan IKM adalah sebagai berikut:

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

dimana :

p = banyak atribut

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

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

Tabel 2.1 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	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

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:

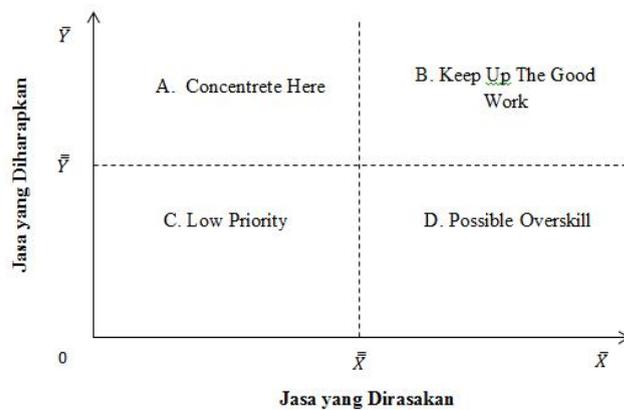
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_j^n X_{ij}}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum_j^n Y_{ij}}{n}$$

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 (\bar{X}, \bar{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:

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

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 SURVEI DAN PEMBAHASAN

4.1. Responden dan Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner kepada seluruh fasilitas atau personil yang pernah mendapatkan pelayanan KFJM. Adapun distribusi dari populasi dan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Distribusi Responden

No	Layanan	Jumlah Responden	Capaian responden
1	Lembaga Uji Kesesuaian (LUK)	53	23
2	Laboratorium Dosimetri (Labdos)	8	12
3	Lembaga Pelatihan (LP)	12	9
4	Sertifikasi Keandalan	49	7
5	Sertifikasi kompetensi personil	123	9
Jumlah Total		245	60

Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; dan saran serta masukan dalam pelayanan.

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk DKKN

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 DKKN BAPETEN adalah 86,19. Nilai tersebut diperoleh dari 60 responden yang terpilih menjadi sampel. Nilai IKM di setiap layanan secara lengkap ditampilkan di Tabel 4.2.

Dari Tabel 4.2 di bawah ini, diketahui bahwa nilai IKM DKKN BAPETEN di setiap layanan berdasarkan PERMENPANRB No 14 Tahun 2017, semuanya dalam mutu pelayanan baik (B), kecuali pada layanan sertifikasi keandalan sinar X yang mampu memperoleh mutu pelayanan sangat baik (A).

Tabel 4.2. IKM Layanan KFJM

No	Layanan	IKM	Nilai Mutu
1	Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK)	85,46	B
2	Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya	85,59	B
3	Lembaga Pelatihan (LP)	86,30	B
4	Sertifikasi Keandalan Pesawat Sinar-X	88,42	A
5	Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X	87,05	B

Tabel 4.3. adalah nilai IKM setiap unsur-unsur layanan dari KFJM. Dari Tabel 4.3 di bawah ini, diketahui bahwa nilai IKM setiap unsur di layanan Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK) menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 sebagian besar memperoleh mutu layanan baik (B). Nilai IKM setiap unsur di layanan Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 sebagian besar juga memperoleh mutu layanan baik (B). Namun demikian unsur Biaya pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan, dan Perilaku Petugas memperoleh mutu layanan sangat baik (A). Nilai IKM setiap unsur di layanan Lembaga Pelatihan (LP) menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 sebagian besar memperoleh mutu layanan baik (B). Namun demikian unsur Kesesuaian Produk Layanan dan Perilaku Petugas memperoleh mutu layanan baik (A). Nilai IKM setiap unsur di layanan Sertifikasi Keandalan Pesawat Sinar-X menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 sebagian besar memperoleh mutu layanan sangat baik (A). Hanya ada tiga unsur yaitu Waktu Layanan, Biaya Pelayanan, dan Pengaduan Layanan yang memperoleh mutu layanan baik (B). Nilai IKM setiap unsur di layanan Sertifikasi Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 sebagian besar memperoleh mutu layanan baik (B). Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Perilaku Petugas

memperoleh mutu layanan Sangat Baik (A).

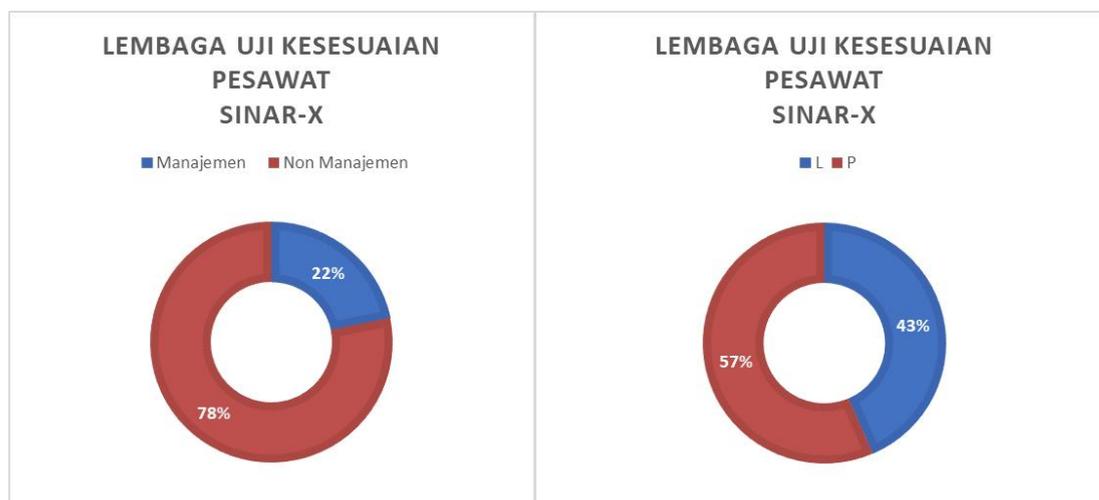
Tabel 4.3. IKM Layanan KFJM di setiap unsur pelayanan

	Unsur-Unsur Layanan	LUK		Labdos		LP		Sertifikasi keandalan		Sertifikasi Kompetensi	
		Indeks	Mutu Pelayanan	Indeks	Mutu Pelayanan	Indeks	Mutu Pelayanan	Indeks	Mutu Pelayanan	Indeks	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	84,78	B	85,83	B	86,67	B	88,57	A	88,89	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	84,35	B	83,33	B	86,67	B	88,57	A	87,78	B
3	Waktu Layanan	84,35	B	80,00	B	85,56	B	85,71	B	87,78	B
4	Biaya Pelayanan	86,52	B	90,00	A	87,78	B	87,14	B	84,44	B
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	86,09	B	90,83	A	88,89	A	88,57	A	87,78	B
6	Kompetensi Petugas Layanan	86,52	B	85,00	B	84,44	B	88,57	A	86,67	B
7	Perilaku Petugas	87,83	B	89,17	A	88,89	A	91,43	A	90,00	A
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	84,35	B	84,17	B	84,44	B	90,00	A	85,56	B
9	Pengaduan Layanan	84,35	B	81,67	B	83,33	B	87,14	B	84,44	B

4.3. IKM Berdasarkan Karakteristik Responden

1) Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK)

Secara keseluruhan sebaran responden untuk layanan Lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-X dapat dilihat dalam Gambar 4.1. Dari Gambar tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 57% berjenis kelamin perempuan dan 43% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 22% berasal dari manajemen dan 78% berasal dari non manajemen.



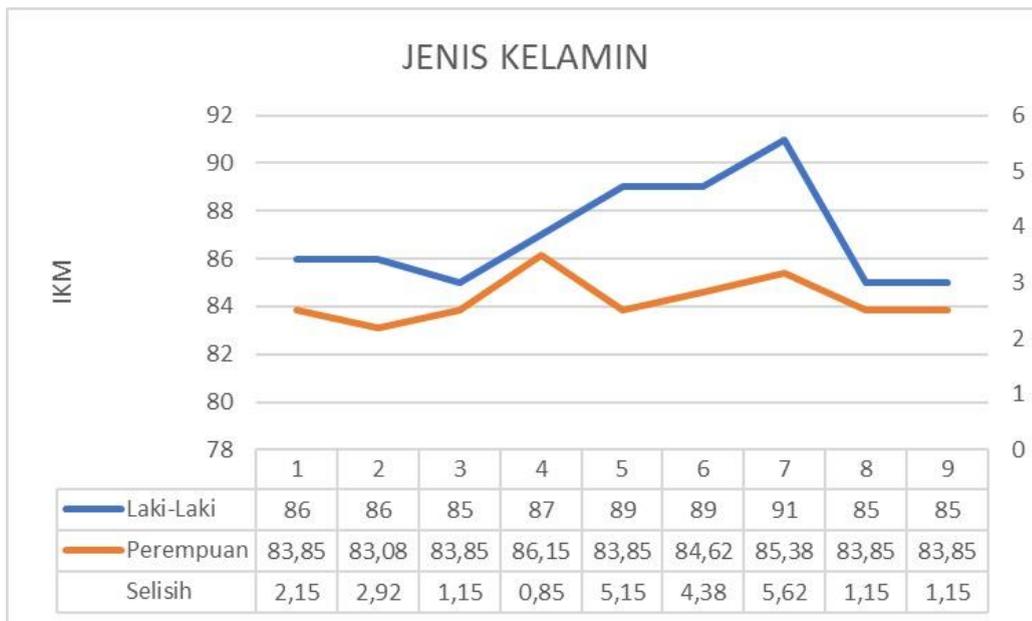
Gambar 4. 1. Sebaran karakteristik responden pada Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK)

Tabel 4.4. Komparasi dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (13)	86,00	86,00	85,00	87,00	89,00	89,00	91,00	85,00	85,00	87,00
Perempuan (10)	83,85	83,08	83,85	86,15	83,85	84,62	85,38	83,85	83,85	84,27
Manajemen (5)	88,00	84,00	86,00	84,00	84,00	84,00	88,00	84,00	82,00	84,89
Non Manajemen (18)	83,89	84,44	83,89	87,27	86,67	87,22	87,78	84,44	85,00	85,62

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Gambar 4.1 dan Tabel 4.4 di atas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin perempuan cenderung menilai lebih rendah yaitu **84,27** sedangkan laki-laki memberi nilai lebih tinggi sebesar **87,00**. Responden yang menjabat di non manajemen cenderung memberikan penilaian baik terhadap pelayanan dengan nilai **85,62**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

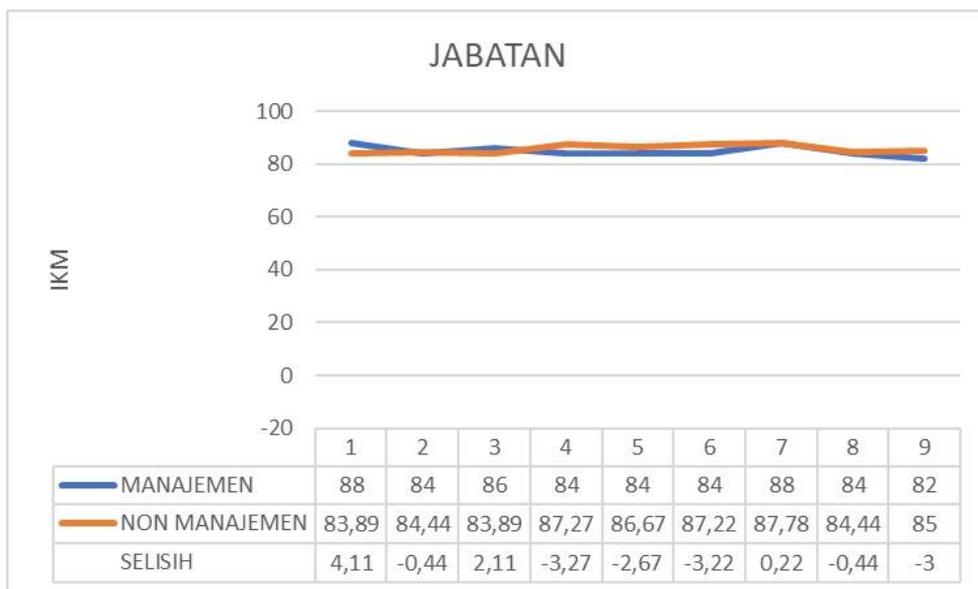
i. Jenis Kelamin



Gambar 4.2. karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada Gambar di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin perempuan sebesar **84,27** atau cenderung lebih kecil dibanding laki-laki sebesar **87,00**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jenis kelamin adalah **U7** atau Perilaku Petugas dengan nilai selisih sebesar **5,62**.

ii. Jabatan



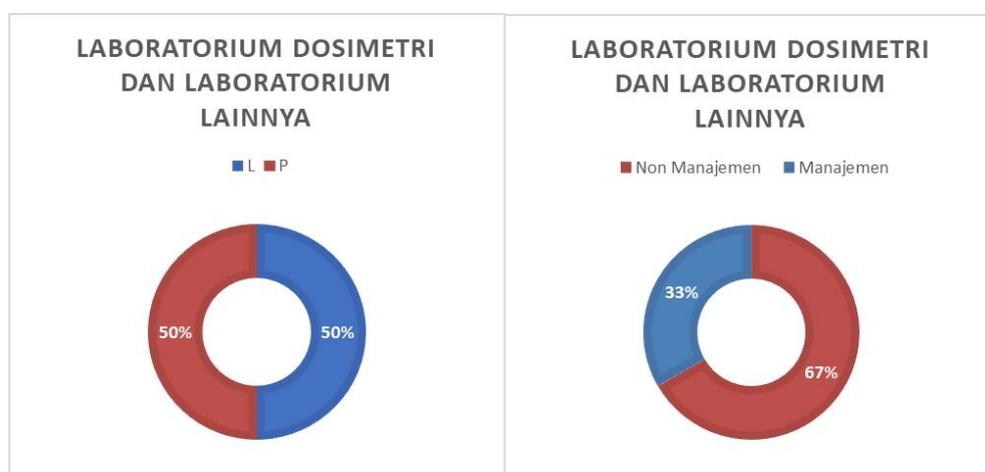
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jabatan seperti terlihat pada Gambar di atas,

nilai rata-rata pelayanan menurut responden yang menjabat di manajemen sebesar **84,89** atau cenderung lebih kecil dibanding non manajemen sebesar **85,62**. Unsur pelayanan yang memiliki selisih paling tinggi berdasarkan jabatan adalah **U1** atau Persyaratan Pelayanan dengan selisih sebesar **4,11**.

2) Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya

Secara keseluruhan sebaran responden untuk layanan laboratorium dosimetri dan laboratorium uji lainnya dapat dilihat dalam Gambar 4.4 di bawah ini. Dari Gambar tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 50% berjenis kelamin perempuan dan 50% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 67% berasal dari manajemen dan 33% berasal dari non manajemen.



Gambar 4. 4. Sebaran karakteristik responden pada Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya

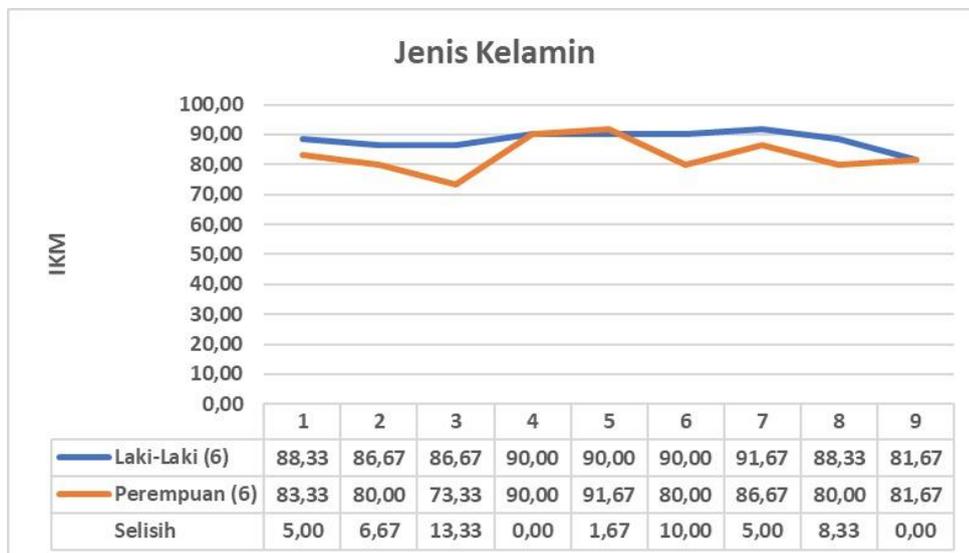
Tabel 4.5. Komparasi dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (6)	88,33	86,67	86,67	90,00	90,00	90,00	91,67	88,33	81,67	88,15
Perempuan (6)	83,33	80,00	73,33	90,00	91,67	80,00	86,67	80,00	81,67	82,96
Manajemen (4)	87,50	87,50	90,00	85,00	87,50	87,50	90,00	82,50	85,00	86,94
Non Manajemen (8)	85,00	81,25	75,00	92,50	92,50	83,75	88,75	85,00	80,00	84,86

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Gambar 4.4 dan Tabel 4.5 diatas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin perempuan cenderung menilai lebih rendah yaitu **82,96** dan responden yang

menjabat (**manajemen**) cenderung menilai baik pelayanan dengan nilai **86,94**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

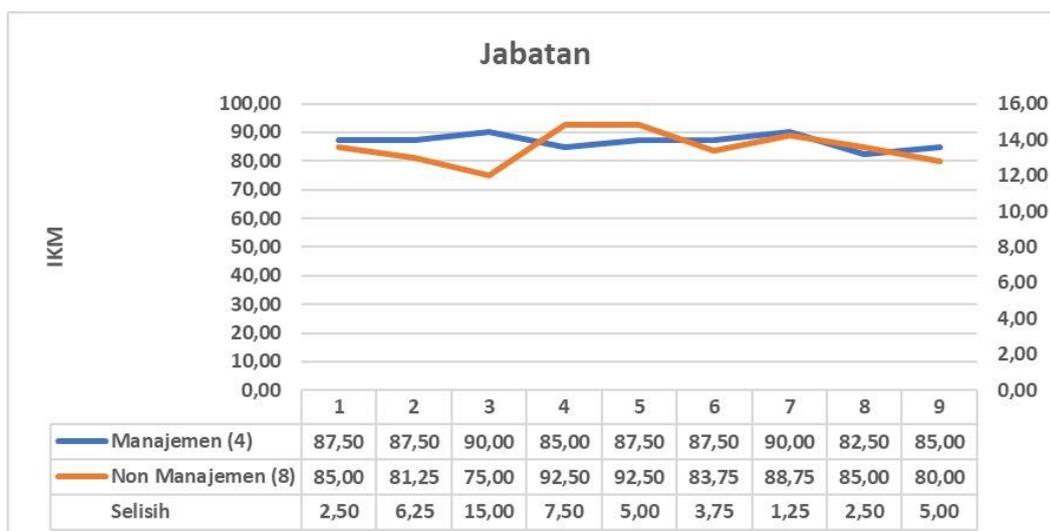
i. Jenis Kelamin



Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada gambar di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin perempuan sebesar **82,96** atau cenderung lebih kecil dibanding laki-laki sebesar **88,15**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jenis kelamin adalah **U3** atau Waktu Layanan sebesar **13,33**.

ii. Jabatan

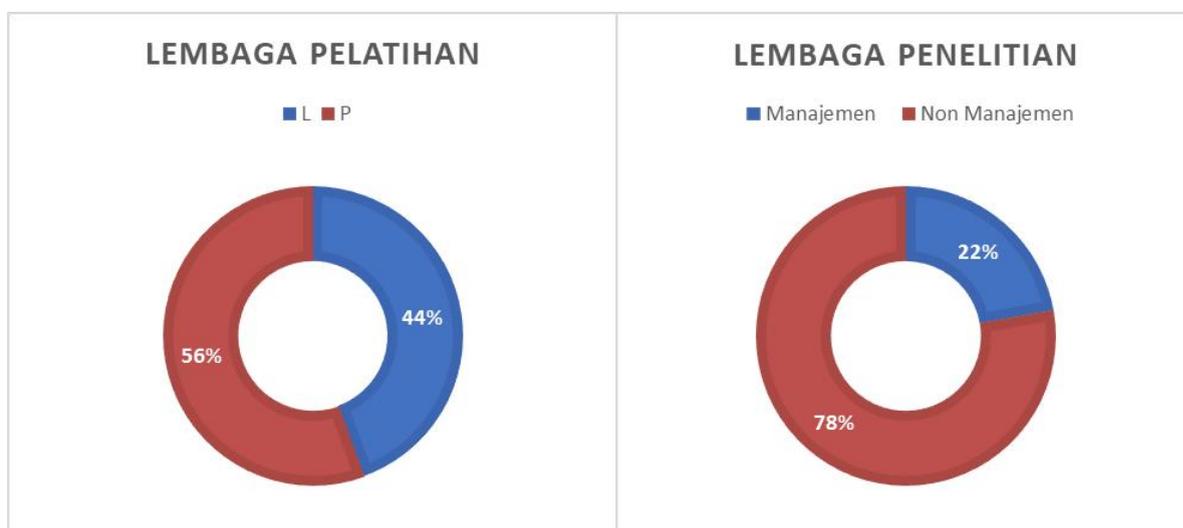


Gambar 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jabatan seperti terlihat pada Gambar 4.6 di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut responden yang menjabat di manajemen sebesar **86,94** atau cenderung lebih besar dibanding non manajemen sebesar **84,86**. Unsur pelayanan yang memiliki selisih paling tinggi berdasarkan jabatan adalah **U3** atau Waktu Layanan sebesar **15,00**.

3) Lembaga Pelatihan (LP)

Secara keseluruhan sebaran responden untuk layanan lembaga pelatihan dapat dilihat dalam Gambar 4.7 di bawah ini. Dari Gambar tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 56% berjenis kelamin perempuan dan 44% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 22% berasal dari manajemen dan 78% berasal dari non manajemen.



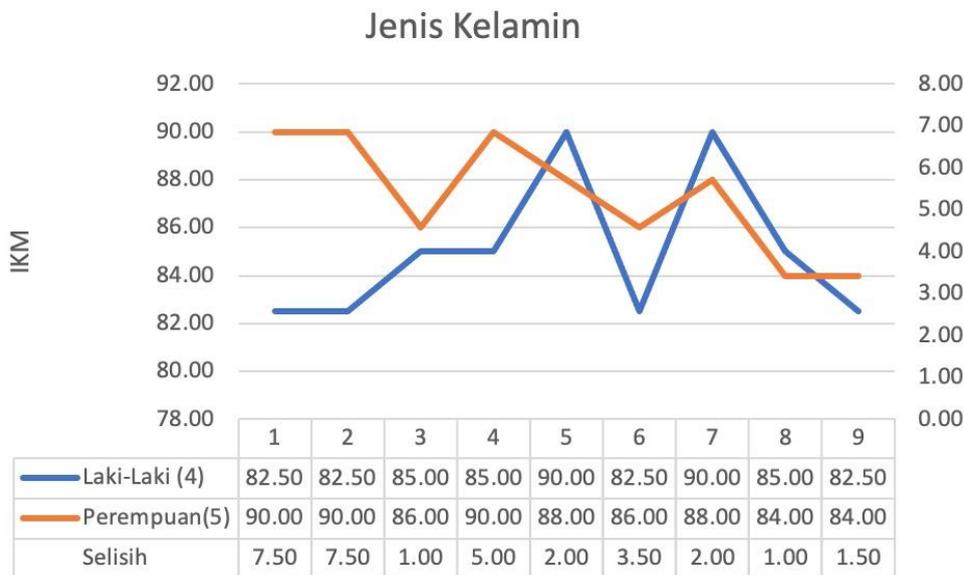
Gambar 4. 7. Sebaran Karakteristik Responden Pada Lembaga Pelatihan (LP)

Tabel 4.6. Komparasi dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (4)	82,50	82,50	85,00	85,00	90,00	82,50	90,00	85,00	82,50	85,00
Perempuan (5)	90,00	90,00	86,00	90,00	88,00	86,00	88,00	84,00	84,00	87,33
Manajemen (2)	80,00	85,00	90,00	85,00	95,00	85,00	90,00	80,00	85,00	86,11
Non Manajemen (7)	88,57	87,14	84,29	88,57	87,14	84,29	88,57	85,71	82,86	86,35

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Gambar 4.7 dan Tabel 4.6 diatas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin perempuan cenderung menilai lebih tinggi yaitu **87,33** dan responden yang tidak menjabat (**non manajemen**) cenderung menilai baik pelayanan dengan nilai **86,35**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

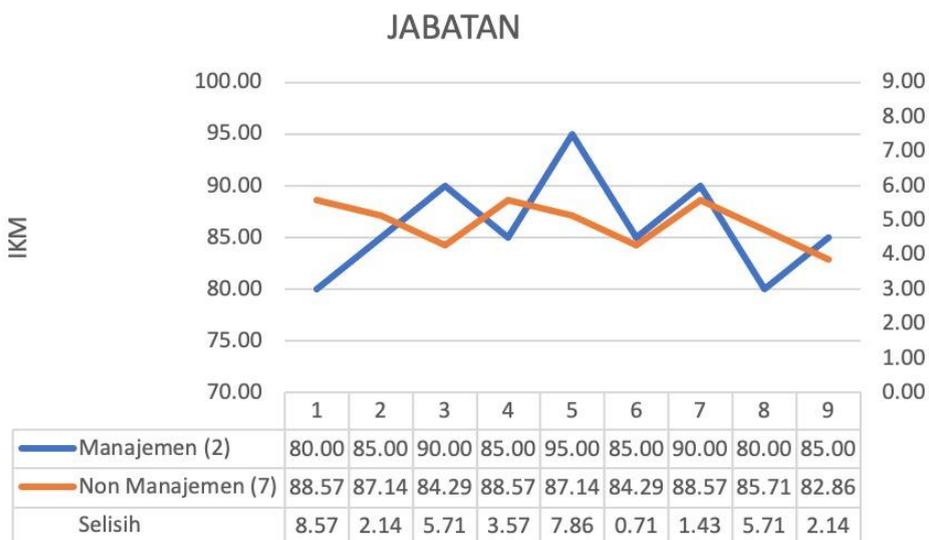
i. Jenis Kelamin



Gambar 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada Gambar 4.8 di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin perempuan sebesar **87,33** atau cenderung lebih besar dibanding laki-laki sebesar **85,00**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jenis kelamin adalah **U1** (Persyaratan Pelayanan) dan **U2** (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) sebesar **7,50**.

ii. Jabatan

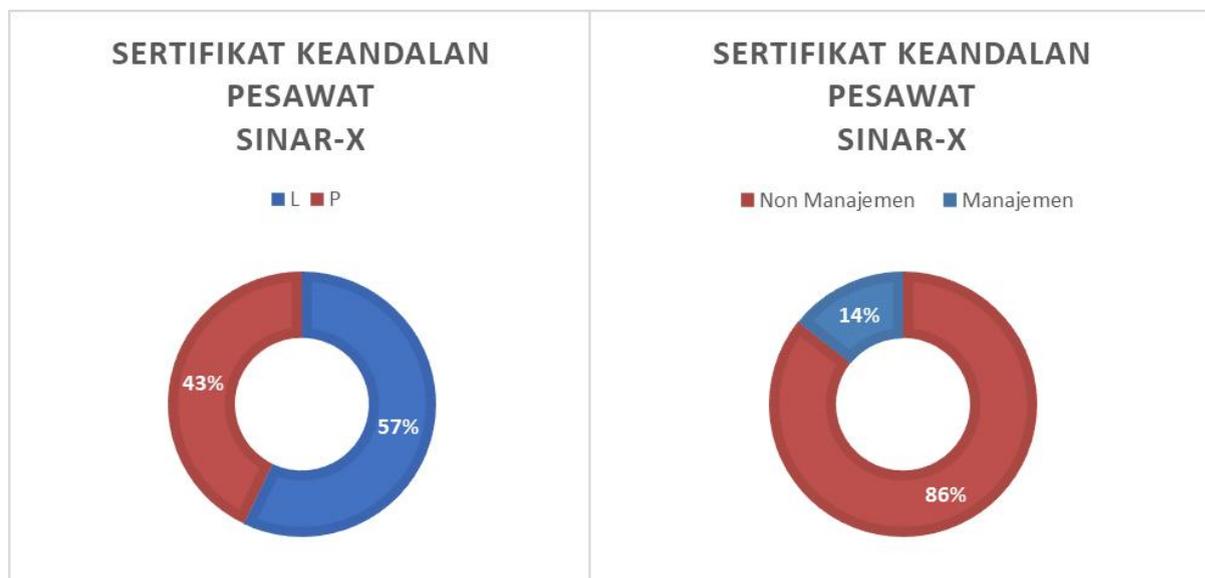


Gambar 4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jabatan seperti terlihat pada gambar di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut responden yang menjabat di manajemen sebesar 86,11 atau cenderung lebih kecil dibanding non manajemen sebesar **86,35**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jabatan adalah U1 atau Persyaratan Pelayanan sebesar **8,57**.

4) Sertifikasi Keandalan Pesawat Sinar-X

Sebaran responden untuk layanan sertifikasi keandalan pesawat sinar – X dapat dilihat dalam Gambar 4.10 di bawah ini. Dari Gambar tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 43% berjenis kelamin perempuan dan 57% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 86% berasal dari non manajemen dan 14% berasal dari manajemen.



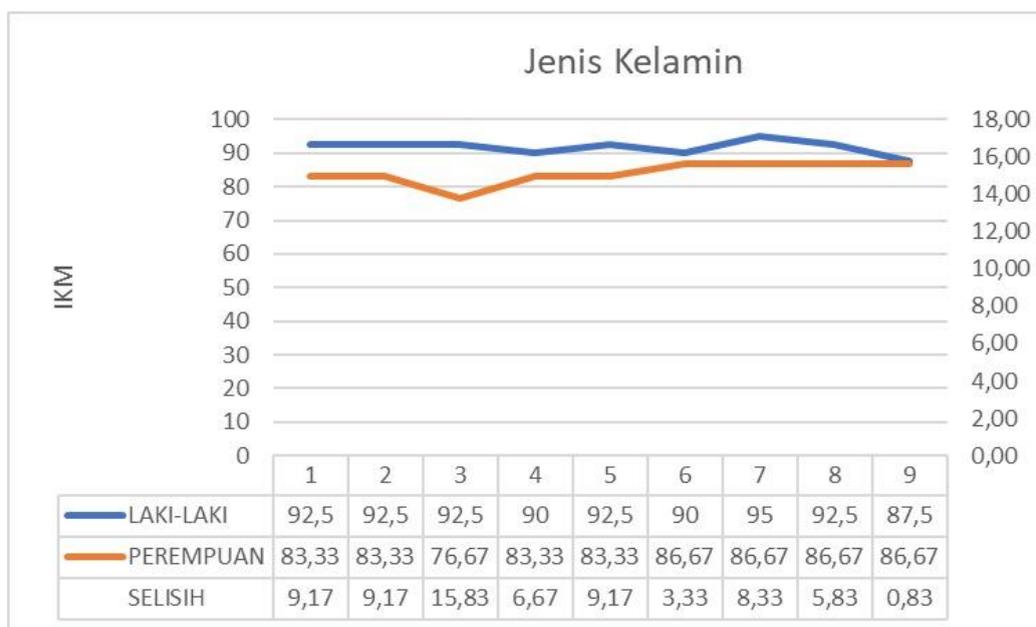
Grafik 4. 10. Sebaran karakteristik responden pada Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X

Tabel 4.7. Komparasi dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (4)	92,50	92,50	92,50	90,00	92,50	90,00	95,00	92,50	87,50	91,67
Perempuan (3)	83,33	83,33	76,67	83,33	83,33	86,67	86,67	86,67	86,67	84,07
Manajemen (1)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Non Manajemen (6)	86,67	86,67	83,33	85,00	86,67	86,67	90,00	88,33	85,00	86,48

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Gambar 4.9 dan Tabel 4.7 diatas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin laki-laki cenderung menilai lebih tinggi yaitu **91,67** dan responden yang menjabat (**manajemen**) menilai pelayanan dengan nilai **100,00**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

i. Jenis Kelamin

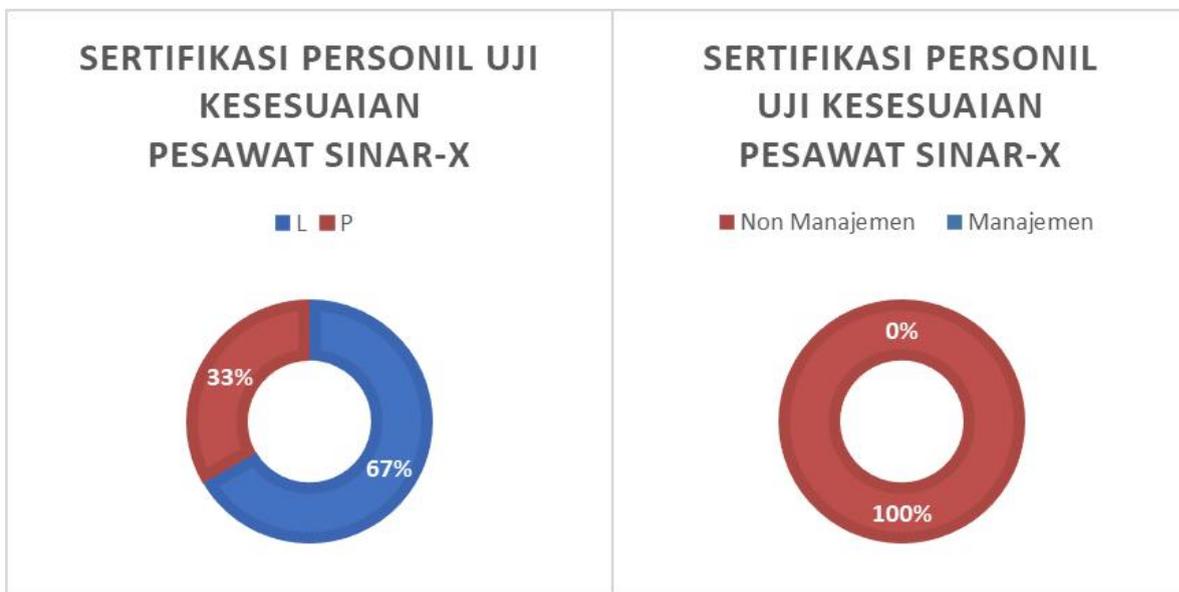


Gambar 4.11. karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada Gambar di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin laki-laki sebesar **91,67** atau cenderung lebih besar dibanding perempuan sebesar **84,07**. Unsur pelayanan yang memiliki gap paling tinggi berdasarkan jenis kelamin adalah U3) atau Waktu Layanan sebesar **15,83**.

5) Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Sebaran responden dari layanan personil uji kesesuaian pesawat sinar-X dapat dilihat dalam Gambar 4.10 di bawah ini. Dari Gambar tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, 33% berjenis kelamin perempuan dan 67% berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan jabatan responden, 100% berasal dari non manajemen.



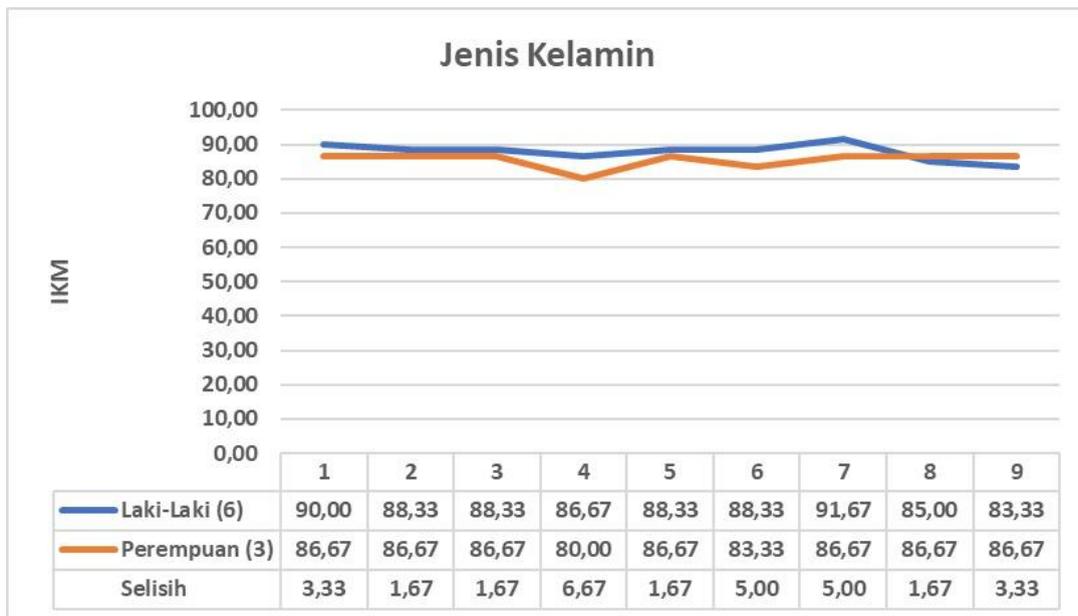
Grafik 4. 12 Sebaran Karakteristik Responden Pada Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Tabel 4.8. Komparasi Dan Korelasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
Laki-laki (6)	90,00	88,33	88,33	86,67	88,33	88,33	91,67	85,00	83,33	87,78
Perempuan (3)	86,67	86,67	86,67	80,00	86,67	83,33	86,67	86,67	86,67	85,56
Non Manajemen (9)	88,89	87,78	87,78	84,44	87,78	86,67	90,00	85,56	84,44	87,04

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan menghasilkan komparasi dan korelasi data responden yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan ke depannya. Gambar 4.12 dan Tabel 4.8 diatas menunjukkan rerata penilaian dari setiap unsur pelayanan, responden dengan jenis kelamin laki-laki cenderung menilai lebih tinggi yaitu **87,78** dan responden yang tidak menjabat (**non manajemen**) menilai pelayanan dengan nilai **87,04**. Secara rinci hasil persepsi berdasarkan karakteristik responden terhadap unsur-unsur layanan tersebut adalah:

i. Jenis Kelamin



Gambar 4.13. karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil komparasi berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada gambar di atas, nilai rata-rata pelayanan menurut jenis kelamin laki-laki sebesar **87,78** atau cenderung lebih besar dibanding perempuan sebesar **85,56**. Unsur pelayanan yang memiliki selisih paling tinggi berdasarkan jenis kelamin U4 atau Biaya Pelayanan sebesar **6,67**.

4.4. Analisis *Gap* untuk DKKN 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*). Tabel 4.9 adalah *gap* dari setiap unsur pelayanan di DKKN. Dari tabel tersebut diketahui bahwa *gap* terbesar ada di unsur kualitas sarana dan prasarana serta unsur pengaduan layanan yaitu -7,667. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana serta pengaduan layanan di DKKN masih dibawah harapan mereka. Sedangkan *gap* terkecil ada di unsur biaya pelayanan yaitu sebesar -3,667. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana serta pengaduan layanan memiliki selisih yang relatif lebih rendah antara skor kinerja dan skor harapan.

Tabel 4.9. Perhitungan *Gap* di DKKN

No	Unsur Pelayanan	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	86,333	92,333	-6,000
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	85,500	92,333	-6,833
3	Waktu Layanan	84,333	91,667	-7,333
4	Biaya Pelayanan	87,167	90,833	-3,667
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	88,000	92,500	-4,500
6	Kompetensi Petugas Layanan	86,167	92,833	-6,667
7	Perilaku Petugas	89,000	93,000	-4,000
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	85,167	92,833	-7,667
9	Pengaduan Layanan	84,000	91,667	-7,667

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator kualitas sarana dan prasarana serta pengaduan layanan dengan nilai *gap* sebesar -7,667. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kualitas sarana dan prasarana serta pengaduan

layanan masih kurang sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan biaya pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar -3,667.

4.4.1. Analisis *Gap* Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-x terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.10. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* semuanya bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-x yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN pada pelayanan lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-X masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.10. Perhitungan *Gap* Lembaga Uji Kesesuaian di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Persyaratan Pelayanan	84,78	91,74	-6,96
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	84,35	92,61	-8,26
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	84,35	91,74	-7,39
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	86,52	91,74	-5,22
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,09	92,17	-6,09
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	86,52	92,61	-6,09
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	87,83	93,04	-5,22
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	84,35	92,61	-8,26
9	Penanganan Pengaduan	84,35	92,61	-8,26

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan penanganan pengaduan dengan nilai *gap* sebesar -8,26. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan penanganan pengaduan masih kurang sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan biaya atau tarif pelayanan dan perilaku pelaksana

pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar -5,22..

4.4.2. *Gap* Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan laboratorium dosimetri dan laboratorium uji lainnya 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 laboratorium dosimetri dan laboratorium uji lainnya yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.11 Perhitungan *Gap* Laboratorium Dosimetri di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Persyaratan Pelayanan	85,83	95,00	-9,17
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	83,33	94,17	-10,83
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	80,00	91,67	-11,67
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	90,00	93,33	-3,33
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,83	95,00	-4,17
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	85,00	94,17	-9,17
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	89,17	94,17	-5,00
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	84,17	94,17	-10,00
9	Penanganan Pengaduan	81,67	90,00	-8,33

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai *gap* sebesar -11,67. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa waktu penyelesaian pelayanan masih kurang baik sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan indikator biaya atau tarif pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar -3,33.

4.4.3. Analisis *Gap* Sertifikat Lembaga Pelatihan

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan lembaga pelatihan 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 lembaga pelatihan yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN masih berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.12. Perhitungan *Gap* Lembaga Pelatihan di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	86,67	92,22	-5,56
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	86,67	91,11	-4,44
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	85,56	91,11	-5,56
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	87,78	90,00	-2,22
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,89	92,22	-3,33
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	84,44	91,11	-6,67
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	88,89	93,33	-4,44
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	84,44	93,33	-8,89
9	Penanganan Pengaduan	83,33	92,22	-8,89

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator sarana dan prasarana pelayanan dan penanganan pengaduan dengan nilai *gap* sebesar -8,89. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sarana dan prasarana pelayanan dan penanganan pengaduan masih kurang baik sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan biaya atau tarif pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar -2,22.

4.4.4. Analisis *Gap* Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan sertifikat keandalan pesawat sinar-x 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 sertifikat keandalan pesawat sinar-x yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN masih

berada dibawah harapan pengguna.

Tabel 4.13. Perhitungan *Gap* Sertifikat Keandalan di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	88,57	91,43	-2,86
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	88,57	92,86	-4,29
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	85,71	92,86	-7,14
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	87,14	90,00	-2,86
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,57	92,86	-4,29
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	88,57	94,29	-5,71
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	91,43	94,29	-2,86
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	90,00	92,86	-2,86
9	Penanganan Pengaduan	87,14	92,86	-5,71

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai *gap* sebesar -7,14. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa waktu penyelesaian pelayanan masih lama sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan persyaratan pelayanan, biaya atau tarif pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar -2,86.

4.4.5. Analisis Gap Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Hasil perhitungan *gap* atau selisih antara skor kinerja setiap unsur dalam pelayanan sertifikasi personil uji kesesuaian pesawat sinar-x terhadap skor harapan pengguna secara lengkap dapat dilihat di Tabel 4.14. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai *gap* sebagian besar bernilai negatif kecuali perilaku pelaksanapelayanan, yang berarti hampir seluruh pelayanan sertifikasi personil uji kesesuaian pesawat sinar-x yang diberikan oleh BAPETEN di strata DKKN masih berada dibawah harapan pengguna.

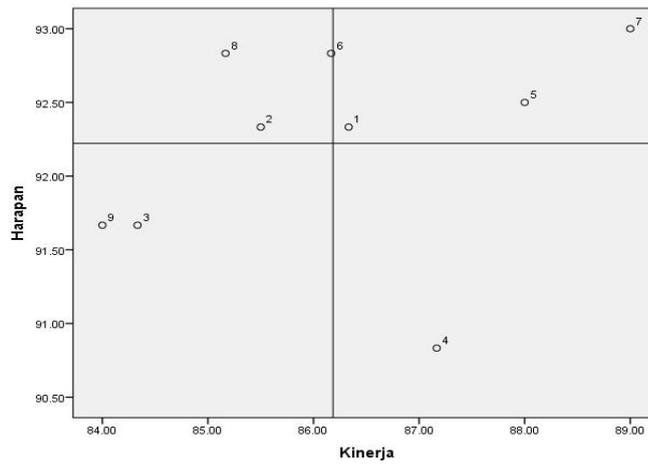
Tabel 4.14. Perhitungan *Gap* Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian di Strata DKKN

No	Variabel Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	<i>Gap</i>
1	Persyaratan Pelayanan	88,89	91,11	-2,22
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	87,78	90,00	-2,22
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	87,78	91,11	-3,33
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	84,44	86,67	-2,22
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,78	90,00	-2,22
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	86,67	92,22	-5,56
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	90,00	90,00	0,00
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	85,56	91,11	-5,56
9	Penanganan Pengaduan	84,44	90,00	-5,56

Berdasarkan analisis *gap* diketahui nilai *gap* terbesar berada pada indikator kompetensi pelaksana pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, serta penanganan pengaduan dengan nilai *gap* sebesar -5,56. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa pelaksana pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, serta penanganan pengaduan masih kurang memadai sehingga harus menjadi prioritas utama bagi BAPETEN untuk segera diperbaiki kinerjanya. Sedangkan perilaku pelaksana pelayanan memiliki nilai *gap* paling rendah sebesar 0,00.

4.5. Analisis IPA untuk DKKN BAPETEN

Hasil analisis layanan DKKN menggunakan *Important Performance Analysis* menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,63. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,94. Posisi relatif masing-masing unsur pelayanan di DKKN dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 4.14. Diagram IPA untuk DKKN

Dari Gambar 4.14. diketahui posisi-posisi masing-masing unsur layanan di DKKN menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

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

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan (2), Kompetensi petugas layanan (6), dan Kualitas sarana dan prasarana (8)

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

Persyaratan pelayanan (1), Kesesuaian produk pelayanan (5), dan Perilaku Petugas (7)

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

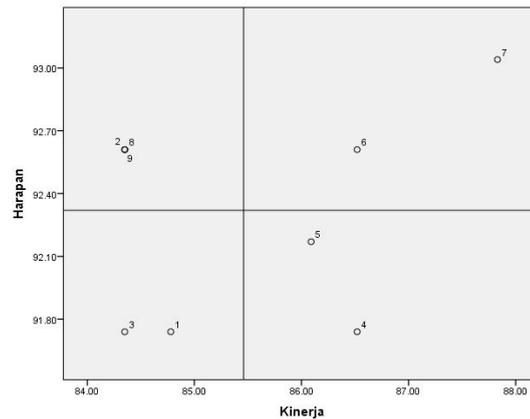
Waktu Layanan (3) dan Penanganan pengaduan (9)

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

Biaya pelayanan (4)

4.5.1. Analisis IPA Layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK)

Hasil analisis layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK) dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,76. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,39. Posisi relatif masing-masing unsur pelayanan lembaga uji kesesuaian dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 4.15. Diagram IPA Layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK)

Dari Gambar 4.15 diketahui posisi masing-masing unsur layanan Lembaga Uji Kesesuaian (LUK) menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

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

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (2), Sarana dan prasarana pelayanan (8), dan Penanganan pengaduan (9)

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

Kompetensi pelaksana pelayanan (6) dan Perilaku pelaksana pelayanan (7)

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

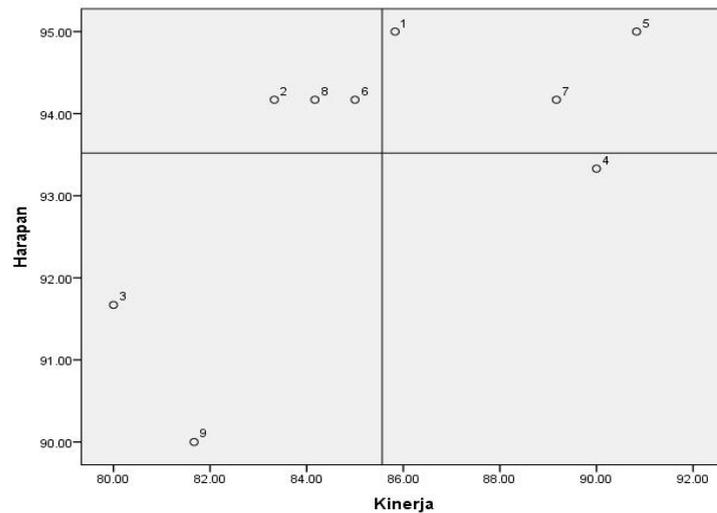
Persyaratan pelayanan (1) dan Waktu penyelesaian pelayanan (3)

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

Biaya atau tarif pelayanan (4) dan Produk spesifikasi jenis pelayanan

4.5.2. Analisis IPA Layanan Labdos dan Lab Uji Lainnya

Hasil analisis layanan labdos dan lab uji lainnya dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 86,57. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 94,07. Posisi relatif masing-masing unsur layanan labdos dan lab uji lainnya dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden tampak dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 4.16. Diagram IPA Layanan Labdos dan Lab Uji Lainnya

Dari Gambar 4.16 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur layanan labdos dan lab uji lainnya menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

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

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (2), Kompetensi pelaksana pelayanan (6), dan Sarana dan prasarana pelayanan (8)

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

Persyaratan pelayanan (1), Produk spesifikasi pelayanan (5), dan Perilaku pelaksana pelayanan (7)

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

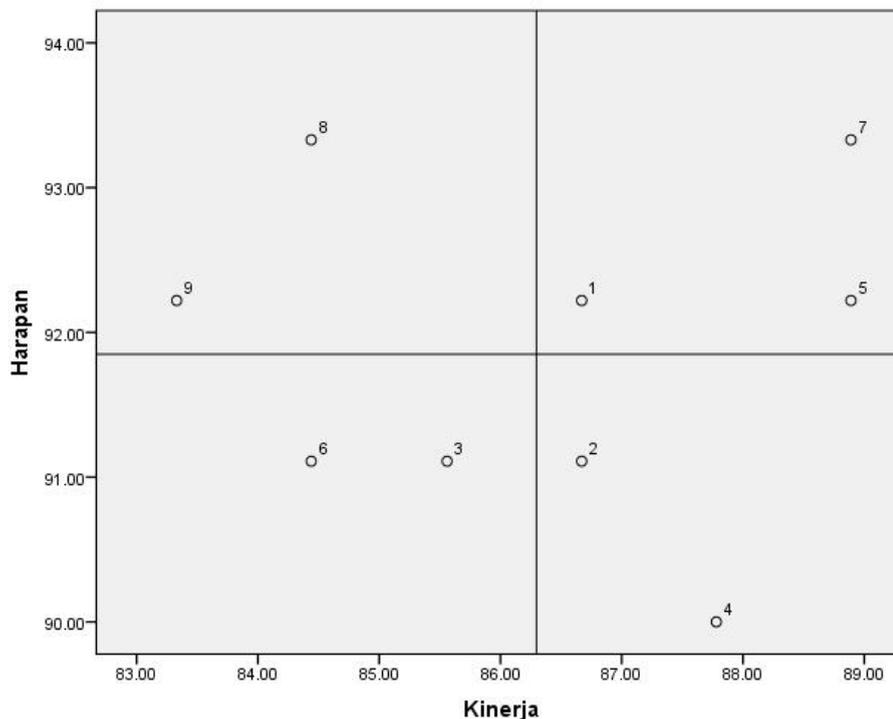
Waktu penyelesaian pelayanan (3) dan Penanganan pengaduan (9)

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

Biaya atau tarif pelayanan (4)

4.5.3. Analisis IPA Lembaga Pelatihan

Hasil analisis Lembaga Pelatihan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 87,94. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 91,75. Posisi relatif masing-masing unsur Lembaga pelatihan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 4.17. Diagram IPA Lembaga Pelatihan

Dari Gambar 4.17 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur Lembaga Pelatihan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

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

Sarana dan prasarana(8) dan Penanganan pengaduan (9)

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

Persyaratan pelayanan (1), Produk spesifikasi jenis pelayanan (5), dan Perilaku pelaksana pelayanan (7)

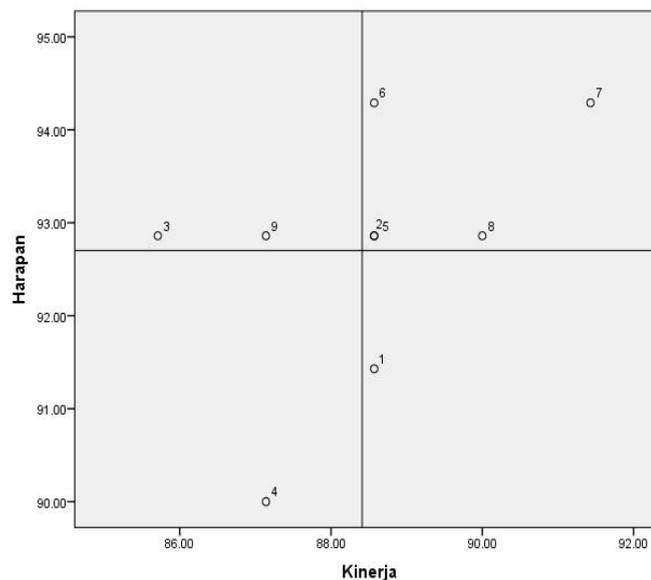
- **Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut**

Waktu penyelesaian pelayanan (3) dan Kompetensi pelaksana pelayanan (6)

- **Kuadran IV (Berlebihan)** yang artinya pelanggan menganggap perusahaan berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut
- Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (2)

4.5.4. Analisis IPA Layanan Sertifikat Keandalan

Hasil analisis layanan sertifikat keandalan dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 90,00. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 93,70. Posisi relatif masing-masing unsur layanan sertifikat keandalan dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 4.18. Diagram IPA Layanan Sertifikat Keandalan

Dari Gambar 4.18 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur layanan sertifikat keandalan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

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

Waktu penyelesaian pelayanan (3) dan Penanganan pengaduan (9)

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

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (2), Produk spesifikasi jenis pelayanan (5), Kompetensi pelaksana pelayanan (6), Perilaku pelaksana pelayanan (7), dan Sarana dan prasarana pelayanan (8)

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

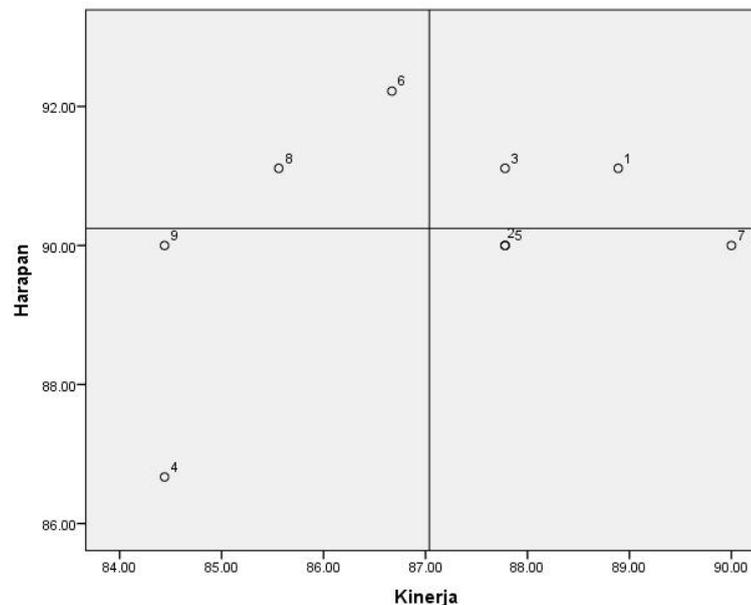
Biaya atau tarif pelayanan (4)

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

Persyaratan pelayanan (1)

4.5.5. Analisis IPA Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Hasil analisis sertifikat Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X dengan menggunakan teknik IPA menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja bagian ini sebesar 82,06. Sedangkan rata-rata skor harapan menurut responden sebesar 88,89. Posisi relatif masing-masing unsur sertifikat Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X dibandingkan terhadap skor rata-rata kinerja dan harapan responden diperlihatkan dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 4.19 Diagram IPA Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Dari Gambar 4.19 diketahui posisi-posisi masing-masing unsur layanan sertifikat keandalan menurut kuadran pada diagram Kartesius, yaitu:

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

Kompetensi pelaksana pelayanan (6) dan Sarana dan prasarana pelayanan (8)

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

Persyaratan pelayanan (1) dan Waktu penyelesaian pelayanan (3)

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

Biaya atau tarif pelayanan (4) dan Penanganan pengaduan (9)

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

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (2), Produk spesifikasi jenis pelayanan (5), dan Perilaku pelaksana pelayanan (7)

4.6. Saran dan Masukan dalam Pelayanan

Saran dan masukan dari responden adalah pertanyaan terbuka yang dapat diisi oleh responden sesuai dengan pengalaman yang dirasakan pada saat menerima pelayanan di layanan tersebut.

4.6.1. Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X (LUK)

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk layanan lembaga uji kesesuaian pesawat sinar-X (LUK) adalah sebagai berikut:

- Semoga kedepannya semakin mudah dan efektif dalam pengurusan perpanjangan LUK.
- Semoga lebih meningkatkan pelayanannya lagi.
- Tingkatkan lagi kemudahan dalam pengajuan lembaga uji kesesuaian yang baru.
- Lebih ditingkatkan dan dibuat satu pemahaman antar petugas terkait.
- Lebih di tingkatkan lagi dan lebih responsif untuk mengeluarkan sertifikat bapeten uji kesesuaian.
- Kecepatan dalam merespon wa harap lebih dimaksimalkan lagi dan hindari merespon diluar jam kerja.
- Kegiatan survei dapat dilakukan secara tatap muka sehingga proses diskusi bisa berjalan lebih optimal.
- Sebaiknya untuk perpanjangan ada pendampingan dan ada informasi warning biar tidak terlewatkan.
- Lebih dipermudah dalam pelaksanaan pengajuan izin alat dan lebih cepat merespon keluhan/kendala kesulitan para pengurus izin dari setiap RS.
- Sertifikat Uji Kesesuaian yg dari Bapeten bisa keluar lebih cepat.
- Lebih cepat lagi penerbitan sertifikat UKES nya. Harapan kedepannya kami selalu mendapat informasi terbaru yang

membantu dari BAPETEN.

- Sudah cukup baik, namun mohon dipertahankan. Kecepatan respon pelayanan cukup, namun lebih baik jika ditingkatkan.
- Saat ini pelayanan penunjukan LUK sudah saat baik dan sesuai, semoga dapat dipertahankan atau ditingkatkan.
- BAPETEN dapat memberikan pelatihan terkait uji kesesuaian.
- Diharapkan kedepan agar pengurusan terkait izin dan uji kesesuaian dapat dilakukan di daerah/provinsi setempat untuk kemudahan dalam pengurusan.
- Sebaiknya saat proses pengecekan kesesuaian data dan dokumen pada suatu instansi yang sedang dalam proses pengajuan perizinan, antara pihak evaluator perlu ada kesesuaian dan kesepakatan untuk dibagian manakah yang harus diperbaiki. Sebab saat proses pengajuan izin, banyak ditemukan perbedaan pendapat antara tiap evaluator sehingga pelaku usaha yang sedang mengajukan izin merasa bingung untuk bagian manakah yang harus direvisi dan dapat menyebabkan revisi berulang ulang. Hanya itu saja, selebihnya sudah sangat baik, terima kasih.

4.6.2. Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk laboratorium dosimetri dan laboratorium uji lainnya adalah sebagai berikut:

- Pertahankan kinerjanya.
- Lebih ditingkatkan lagi koordinasi antara direktorat di bapeten, kerana masih banyak kekeliruan pemahaman informasi antar direktorat.
- Saya merasa kewajiban Lab Dosimetri mengunggah KTP untuk pelaporan dosis ke Pendora seringkali menghambat pelaporan karena tidak semua pelanggan mencantumkan KTP maupun kontak yang bisa dihubungi, dan sebagian pelanggan yang dimintai KTP tidak mengirimkan KTPnya meski sudah dimintai. Sebaiknya Bapeten mensinkronisasi

data pekerja di pendora dengan data pekerja yang diajukan intansi pengguna di balis perizinan. Bapeten melimpahkan kewajiban verifikasi data ke Lab Dosimetri tanpa mempertimbangkan keamanan data pribadi tersebut. Saya jadi menyimpan banyak data pribadi berupa KTP pelanggan yang saya tidak bisa memastikan keamanan penyimpanannya.

- Koordinasi antar Direktorat lebih baik dalam pengurusan penunjukkan Laboratorium.
- BAPETEN dapat menyediakan waktu (di BAPETEN) untuk berdiskusi menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh Laboratorium. Pengalaman kami dengan DKKN terkait penunjukan lab dosimetri berlangsung dengan sangat baik, kemudahan berkomunikasi dan konsultasi dengan DKKN menjadi poin utama karena kami mendapat layanan yang sangat baik, menjawab pertanyaan kami dengan simpel dan *to the point* yang memudahkan kami untuk melakukan revisi perbaikan dari dokumen yang kami ajukan. Pelayanan di DKKN sudah sangat bagus, perlu dipertahankan.
- Jika aplikasi sedang *maintenance* harap diinformasikan ke lab melalui grup Whatsapp/*personal chat*, dan ketika sudah selesai, harap informasikan kembali, jika aplikasi sudah *ready*, akun lab juga bisa digunakan, tidak di nonaktifkan sepihak.
- Akun Balis perizinan dan Balis Pendora di Bapeten saling terhubung, namun akun Balis Pendora di lab tidak terhubung ke Balis Perizinan, jadi kalo ada data yg sudah terisi di Balis perizinan namun di Balis Pedora Kosong, tolong diberi keterangan jika data belum lengkap, tidak perlu dituliskan : data sudah lengkap di kami, yang kalimatnya artinya seperti : tolong cek lagi, ini datanya sudah ada padahal datanya adanya di balis perizinan bukan di balis pendora.
- Akun Balis bisa terhubung dengan pencatatan sipil/Dukcapil.
- Koordinasi antar tim di bagian masing-masing itu

diperlukan, saya pernah berkomentar untuk saling koordinasi, tapi malah saya balik dikomentari, padahal tim dari Bapeten yg tidak kompak, laporan saya di si A benar, tapi di si B salah, jadi menurut peraturan pribadi, bukan peraturan bagiannya, jd saya minta untuk se-IYA dan se-TIDAK, jangan si A dan B berbeda, kami yg ribet bolak-balikin LHUnya.

- Semoga lebih meningkatkan kinerja lagi. Semoga kedepannya lebih baik dan apabila ada kendala lebih mudah untuk menghubungi *customer service*-nya.
- Tingkatkan pelayanannya, semoga tidak perlu berganti penanggung jawab lagi, karena komunikasi antar PJ dan Laboratorium sekarang sudah bagus.
- Alhamdulillah sudah memuaskan dan harap di tingkatkan dalam hal pengaduan *helpdeks*-nya.

4.6.3. Lembaga Pelatihan

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk lembaga pelatihan adalah sebagai berikut:

- Memberikan edukasi yang lebih mudah dipahami konsumen
- Pelayanan perlu ditingkatkan.
- Proses perijinan untuk pengajuan sebagai lembaga pelatihan agar lebih dipercepat.
- Diadakan pelatihan untuk PPR kembali.
- Pada saat pelatihan PPR online, ada salah satu narasumber yang pada saat itu mendapat gangguan sinyal sehingga suara dan gambar yang diterima oleh peserta hilang timbul. Sekiranya bisa, usahakan agar narasumber yang tidak sedang dinas luar kota atau luar jakarta, sehingga tidak terulang kejadian gangguan sinyal.
- Diperbanyak pelatihan PPR *offline*, karena kalau *online* terkadang ada gangguan sinyal dari narasumbernya
- Cukup baik. Pada saat awal pengajuan belum menggunakan sistem balis, pada saat itu respon dari bapeten kurang cepat, tetapi ketika sudah menggunakan sistem balis sudah cepat.

4.6.4. Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk layanan sertifikat keandalan pesawat sinar-X adalah sebagai berikut:

- Semoga untuk proses evaluasi LHU di TA 2 (BAPETEN) Kedepannya semakin cepat dan tidak menunggu sampai setahun
- Pelayanan pada DKKN sudah cukup baik. Ditingkatkan lagi perihal waktu dan standarisasi dokumen yg lebih sederhana.
- Proses pengajuan perluasan lingkup pengujian agar bisa diintegrasikan ke balis OSS
- Mohon semua Sertifikat UKES yang dikeluarkan BAPETEN dapat diambil melalui aplikasi program yang mudah dan cepat terselesaikan untuk kemudahan proses pengajuan izin.
- Mohon kedepannya semakin mudah
- Lebih cepat di tanggapai setiap pengaduaan yg di berikan.

4.6.5. Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Adapun saran, masukan, dan kesan dari responden untuk layanan sertifikasi personil uji kesesuaian pesawat sinar-X adalah sebagai berikut:

- Untuk biaya bisa dikurangi sedikit dan jika ada ujian ulang tidak bayar *full*
- Jadwal sertifikasi di buat lebih sering
- Agar dipermudah meminta bantuan infomasi dan solusinya untuk semua pelayanan BAPETEN. Seperti yang berkaitan dengan satu sistim login OSS dengan BALIS.
- Pembawaan materi oleh beberapa pengajar/pemateri perlu lebih ditekankan/disesuaikan kaitannya dengan kegiatan praktik di lapangan
- Untuk perbaikan data / evaluasi, waktunya terlalu singkat. Sebaiknya ditambahkan lagi waktunya.
- Lebih ditingkatkan untk sosialisasi ttg OSS RBA ke daerah
- Untuk pelaksanaan sertifikasi Tenaga Ahli dapat

diselenggarakan setidaknya setahun 3 kali sehingga semakin banyak nantinya terlahir TA baru.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat KFJM DKKN BAPETEN Tahun 2023 untuk 5 jenis layanan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. KFJM DKKN sebagai pelayan publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2023 sesuai dengan petunjuk PERMENPANRB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan KFJM DKKN BAPETEN dipersepsikan baik oleh publik. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh sebesar 86,19 yang berarti memiliki mutu pelayanan dalam kategori Baik.
- c. Dari analisis gap, satu unsur yang memiliki selisih antara skor kinerja dengan skor harapan yang paling rendah adalah biaya layanan. Namun demikian skor kinerjanya masih berada pada rentang mutu pelayanan yang baik, yaitu 87,167. Sedangkan unsur yang memiliki selisih antara skor kinerja dengan skor harapan yang paling tinggi adalah kualitas sarana dan prasarana serta pengaduan layanan.
- d. Berdasarkan *important performance analysis*, unsur-unsur yang harus segera diperbaiki kinerjanya karena rata-rata skor kinerjanya lebih rendah daripada skor harapan dari responden adalah sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan penanganan pengaduan.
- e. Hasil SKM dari setiap jenis layanan KFJM adalah sebagai berikut:
 - 1) Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X.
Nilai IKM yang diperoleh adalah 85,46 atau dalam kategori baik dengan skor unsur layanan yang paling tinggi adalah perilaku petugas sebesar 87,83 dan yang paling rendah ada pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur layanan, waktu layanan, kualitas sarana dan prasarana, dan pengaduan layanan

sebesar 84,35.

2) Laboratorim Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya

Nilai IKM yang diperoleh adalah 85,59 atau dalam kategori baik dengan skor unsur layanan yang paling tinggi adalah kesesuaian produk layanan sebesar 90,83 dan yang paling rendah ada pada unsur waktu layanan sebesar 80,00.

3) Lembaga Pelatihan

Nilai IKM yang diperoleh adalah 86,30 atau dalam kategori baik dengan skor unsur layanan yang paling tinggi adalah kesesuaian produk pelayanan dan perilaku petugas sebesar 88,89 dan skor yang paling rendah ada pada unsur pengaduan layanan sebesar 83,33.

4) Sertifikasi Keandalan Pesawat Sinar-X

Nilai IKM yang diperoleh adalah 88,42 atau dalam kategori sangat baik dengan skor unsur layanan yang paling tinggi adalah perilaku petugas sebesar 91,43 dan skor yang paling rendah diperoleh unsur waktu layanan sebesar 85,71.

5) Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Nilai IKM yang diperoleh adalah 87,05 atau dalam kategori baik dengan skor kinerja unsur layanan yang paling tinggi adalah perilaku petugas sebesar 90,00 dan skor kinerja yang paling rendah ada pada unsur biaya pelayanan dan pengaduan layanan sebesar 84,44.

5.2. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, KFJM DKKN BAPETEN sebagai Unit Pelayan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan dengan mempertimbangkan juga saran dan masukan pengguna.

Lampiran I**Instansi Peserta Survei Kepuasan Masyarakat DKKN**

NO	NAMA INSTANSI	ALAMAT INSTANSI
1	RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan	Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 1-4
2	RSUD TABANAN	Jl Pahlawan no 14
3	RSUD dr. Rasidin Padang	Jl. Air PAku Sungai Sapih Kecamatan Nanggalo
4	RSU Cut Meutia Langsa	Jalan Garuda no 1 kebun baru kota langsa
5	BPAFK Surakarta	Jl. Sindoro Raya Ringroad Mojosongo, Jebres, Surakarta, Jawa Tengah
6	BPAFK / LPFK Surakarta	Jalan Sindoro Raya (Ring Road), Mojosongo, Jebres, Surakarta
7	PT Alypz International Indonesia	Graha Strategic Blok C-1, Jln Perumnas No.83, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281
8	NuklindoLab - Koperasi Jasa Keselamatan Radiasi dan Lingkungan	Plaza Ciputat Mas Blok B Kav. P - Q, Jl. Ir. H. Juanda No. 5A Ciputat Timur, Tangerang Selatan 15412
9	Poltekkes Kemenkes Semarang	Jl Tirta Agung Pedlanagan Banyumanik Semarang
10	BPFK Jakarta	Jl. Percetakan Negara No. 23A, Salemba, Jakarta Pusat
11	PT. Andini Sarana	Jl. Sumur batu III, pulo gadung, jakarta timur
12	PT. Spektrum Kreasi Pratama	Jl. K.H.M. Yusuf Raya No.14, Mekar Jaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat 16411
13	RSUP Prof Dr. R.D Kandou Manado	Jl. Raya Tanawangko no 56
14	Universitas Lambung Mangkurat	Jl. Ayani Km 36 Banjarbaru
15	DPLFRKST-BRIN	Gedung 71 KST BJ Habibie, Serpong
16	LPAFK BANJARBARU	JL. Banua Praja Utara RT 03, RW 01 Kel. Cempaka, Banjarbaru Kalimantan Selatan
17	PT Saba Indomedika	Kedoya Elok Plaza Blok DB 33 Jl Panjang no 7-9 Jakarta Barat
18	PT Rajawali Medika Mandiri	Jl. Rajawali Sakti, Komp. Rajawali Sakti Permai Blok B No. 22-23, Dungus Cariang, Kec. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40183
19	BPFK Jakarta	Jl. Percetakan Negara No.23A, Salemba, Jakarta Pusat
20	BPAFK Jakarta	Jl. Percetakan Negara No. 23A,

NO	NAMA INSTANSI	ALAMAT INSTANSI
		Jakarta Pusat
21	PT Eksgon Brother	Jl. Malaka Merah 3 No.15, RT.9/RW.10, Pd. Kopi, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13460
22	PT. Mulya Husada jaya	Jl Kerinci 2 a surabaya
23	PT.Fujifilm Indonesia	Tower 88, Jl. Raya Casablanca No.88, Menteng Dalam, Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12960
24	BRIN	Gedung 71 Kawasan Sains Teknologi BJ Habibie, PUSPIPTEK, Tangerang Selatan
25	Badan Riset dan Inovasi Nasional	Gedung BJ Habibie Lt.11 Jl. M.H. Thamrin No.8 Jakarta
26	APRONUKI	Jl. T Buntu No. 19 RT.005/010, Kebon Baru, Tebet Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12830 Telp. 08128578724
27	Gratia Jaya Mulya	Gratia Building Forresta business loft 2 No.32-33,Jl. BSD Raya Utama,BSD City
28	LPAFK Banjarbaru	Jl. Banua Praja Utara RT. 03 RW.01, Kel. Cempaka, Kec. Cempaka, Banjarbaru
29	PT Tawada Healthcare	Ruko RMI Blok I no. 8-9, ngagel jaya selatan, Sidoarjo
30	PT Saba Indomedika	Kedoya Elok Plaza Blok DB 33 Jl Panjang no 7-9 Jakarta Barat
31	PT POLY JAYA MEDIKAL	Kp. Kebon Duren, Jl, Ciliwung N0. 61 RT01 RW 01, Kel Kalimulya, Kec. Cilodong, Depok
32	IRSG-DPFK-BRIN	Gedung no.31, KST BJ Habibie BRIN, Serpong, Tangerang Selatan, Banten.
33	PT Mulya Husada Jaya	Jl Kerincin2a Surabaya
34	PT. Philips Indonesia Commercial	Gedung Cibis Nine Lt. 10. Jl. TB. Simatupang No. 2, Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan 12560
35	PT. Inmed Teknotama Cemerlang	Jln. Sultan Hamengkubuwono IX Km.25 Blok B No.31-32. Kel Ujungmenteng, Kec. Cakung, Jakarta Timur 13960- Indonesia
36	RS ST ELISABETH BEKASI	JL. RAYA NAROGING 202 KEMANG PRATAMA BEKASI
37	RSUD Aloei Saboe	Gorontalo
38	Fak Sains dan Matematika UNDIP	Jl. Prof Soedarto Tembalang Semarang

LAMPIRAN II
KUESIONER SURVEI DKKN

Email *

Your email

Nama *

Your answer

Jabatan/Posisi *

Your answer

No SIB PPR (Jika ada mohon di tuliskan)

Your answer

Nama Instansi *

Alamat Instansi *

Your answer

Provinsi *

- Nanggroe Aceh Darussalam
- Sumatera Utara
- Sumatera Selatan
- Sumatera Barat
- Bengkulu
- Riau
- Kepulauan Riau

No. Telepon & No WA Responden *

Your answer

PELAYANAN YANG PERNAH DI AJUKAN *

- Lembaga Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X
- Laboratorium Dosimetri dan Laboratorium Uji Lainnya
- Lembaga Pelatihan
- Sertifikat Keandalan Pesawat Sinar-X
- Sertifikasi Personil Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X

Pertanyaan Survei terkait Unsur-Unsur Penting di DKKN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan Responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada Persyaratan Perizinan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda persyaratan perizinan mana yang anda rasa tidak sesuai?

Your answer _____

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

100 90 80 70 60 50 40 30 20

Realitas yang dirasakan responden

Harapan parameter ini kepada Bapeten



Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kemudahan prosedur pelayanan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda prosedur mana yang masih sulit?

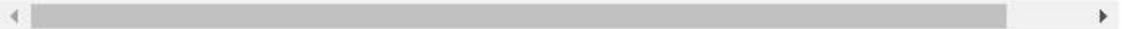
Your answer

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

100 90 80 70 60 50 40 30 20

Realitas yang dirasakan responden

Harapan parameter ini kepada Bapeten



Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kecepatan waktu ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pada perijinan mana yang belum tepat waktunya?

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan? *

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kewajaran biaya tarif dalam pelayanan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda perijinan mana yang tarifnya belum wajar?

Your answer _____

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pelayanan produk mana yang belum sesuai?

Your answer _____

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda kompetensi apa yang belum dimiliki petugas pelayanan?

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada perilaku petugas ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda perilaku yang seperti apa yang menunjukkan petugas tidak sopan?

Your answer

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

< >

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada kualitas sarana dan prasarana ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda sarana dan prasana apa yang belum berkualitas?

Your answer

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

	100	90	80	70	60	50	40	30	20
Realitas yang dirasakan responden	<input type="radio"/>								
Harapan parameter ini kepada Bapeten	<input type="radio"/>								

Jika anda memberikan skor untuk kinerja pada penanganan pengaduan pengguna layanan ini kurang dari atau sama dengan 70, menurut anda pengaduan apa yang penaganannya belum baik?

Your answer _____

Apa saja saran/masukan anda? *

Your answer _____