

Daftar Isi

Daftar Isi	1
Daftar Tabel	3
Daftar Gambar	5
I. PENDAHULUAN	6
1.1. Latar Belakang	6
1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	8
1.3. Ruang Lingkup Kegiatan	8
1.4. Output dan Outcome.....	9
II. PENDEKATAN DAN METODOLOGI	10
2.1. Tahap Persiapan	13
2.2. Pelaksanaan Survei dan FGD	17
2.3. Pelaporan	17
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	26
3.1. TAHAP PERSIAPAN	26
3.1.1 Penyusunan Kuesioner	26
3.1.2 Penyusunan <i>Sampling Technique</i> , <i>Sampling Frame</i> dan Responden.....	26
3.1.3 Pelatihan <i>Interviewer</i>	27
3.2. TAHAP PELAKSANAAN	27
3.2.1. Pelaksanaan FGD	27
3.2.1.1. FGD Kelompok I (Pejabat struktural/staf unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI).	28
3.2.1.2. FGD Kelompok II (Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI).....	30
3.2.1.3. FGD Kelompok III (Akademisi, LSM dan Pengamat Telekomunikasi).....	31
3.2.1.4. Pengolahan Data Gabungan Hasil FGD Semua Kelompok Peserta FGD.....	33
3.2.2. Pelaksanaan Survei Lapangan	34
3.2.2.1. Melakukan wawancara dalam rangka pengumpulan data primer.	35
3.2.2.2. <i>Quality Control</i> (QC) Data.	35
3.3. TAHAP PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA.....	36
3.3.1. <i>Coding</i> , <i>Entry</i> dan <i>Cleaning</i> Data	36
3.3.2. Pengolahan dan Analisis Data Hasil Survei.....	36
3.3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo.....	37
3.3.2.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo	43

3.3.2.3.	Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan.....	52
3.3.2.4.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	53
3.3.2.4.1.	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	53
3.3.2.4.2.	Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	64
3.3.2.4.3.	Analisis Kuadran Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	67
3.3.2.4.4.	Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio	68
3.3.2.4.5.	Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ..	71
3.3.2.4.6.	Analisis Kuadran Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi ..	72
IV.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	79
4.1.	Kesimpulan	79
4.2.	Rekomendasi.	81

Daftar Tabel

Tabel II-1.	Metodologi Survei.....	11
Tabel II-2.	Skala Fundamental AHP	16
Tabel II-3.	Contoh Tabel <i>Pairwise Comparison</i> variabel Bukti Kualitas Pelayanan	16
Tabel II-4.	Format Penilaian Komponen Hasil (<i>Results</i>)	21
Tabel II-5.	Ringkasan Metodologi Survei.....	24
Tabel III-1.	Data Awal Hasil FGD Kelompok I Pejabat struktural/staf Ditjen SDPPI.	29
Tabel III-2.	Data Setelah Analisis Konsistensi Kelompok I Pejabat struktural/staf unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.....	29
Tabel III-3.	Variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan hasil FGD Kelompok 1.	29
Tabel III-4.	Data Awal Hasil FGD Kelompok II Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.	30
Tabel III-5.	Data Setelah Analisis Konsistensi Kelompok II Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.	30
Tabel III-6.	Variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan hasil FGD Kelompok II. ...	31
Tabel III-7.	Data Awal Hasil FGD Kelompok III Akademisi, LSM dan Pengamat Telekomunikasi.....	31
Tabel III-8.	Data Data Setelah Analisis Konsistensi Kelompok III Akademisi, LSM dan Pengamat Telekomunikasi.	32
Tabel III-9.	Variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan hasil FGD Kelompok III. ..	32
Tabel III-10.	Data Gabungan Hasil FGD Setelah Analisis Konsistensi Kelompok I, II dan III.	33
Tabel III-11.	Variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.	33
Tabel III-12.	Variabel dan indikator serta Bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.	34
Tabel III-13.	Jumlah Responden untuk setiap jenis layanan publik Ditjen SDPPI	35
Tabel III-14.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.....	39
Tabel III-15.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	39
Tabel III-16.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio	40
Tabel III-17.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	41
Tabel III-18.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	42
Tabel III-19.	Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.	43
Tabel III-20.	Bobot Variabel, Indikator dan Sub Indikator Survei Integritas Pelayanan Publik.....	44
Tabel III-21.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo	44
Tabel III-22.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	46
Tabel III-23.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.	47
Tabel III-24.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.	49

Tabel III-25. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.	50
Tabel III-26. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.	51
Tabel III-27. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI	52
Tabel III-28. Format Penilaian Komponen Hasil (<i>Results</i>)	52
Tabel III-29. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Ditjen SDPPI	53
Tabel III-30. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	55
Tabel III-31. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.	57
Tabel III-32. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.	59
Tabel III-33. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.	61
Tabel III-34. Tiga indikator dengan kesenjangan yang cukup lebar untuk setiap unit layanan publik Ditjen SDPPI.	64
Tabel III-35. Prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI	75
Tabel III-36. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui prosedur pelayanan.	75
Tabel III-37. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan.	76
Tabel III-38. Media Penyampaian Keluhan dan Saran	76
Tabel III-39. Media Informasi untuk mengetahui besarnya biaya pelayanan.	77
Tabel III-40. Biaya yang tidak wajar menurut pengguna layanan.	78

Daftar Gambar

Gambar II-1.	Sub-kriteria dari Hasil pada Masyarakat/Pengguna Layanan	21
Gambar II-2.	Kuadran <i>Importance-Perfomance Analysis</i>	23
Gambar III-1.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI.....	65
Gambar III-2.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	67
Gambar III-3.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio	69
Gambar III-4.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	71
Gambar III-5.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	73

1.1. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI) adalah sebuah unit kerja setingkat eselon I yang berada di bawah Kementerian Komunikasi dan Informatika yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika. Dalam melaksanakan tugas Ditjen SDPPI menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;
- c. penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;
- d. pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika; dan
- e. pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika.

Ditjen SDPPI menjalankan 3 (tiga) fungsi pokok di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika, yaitu: pengaturan, pengawasan dan pengendalian. Fungsi pengaturan meliputi kegiatan yang bersifat umum dan teknis operasional yang antara lain diimplementasikan dalam bentuk pengaturan perizinan dan persyaratan dalam penyelenggaraan sumber daya dan perangkat pos dan informatika. Fungsi pengawasan merupakan suatu fungsi dari Ditjen SDPPI untuk memantau dan mengawasi seluruh kegiatan penyelenggaraan sumber daya dan perangkat pos dan informatika agar tetap berada dalam koridor peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan fungsi pengendalian merupakan fungsi yang bertujuan memberi pengarahan dan bimbingan terhadap penyelenggaraan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, termasuk juga agar penegakan hukum (*law enforcement*) di bidang penyelenggaraan SDPPI dapat dilaksanakan dengan baik.

Dalam melaksanakan tugasnya, Ditjen SDPPI didukung oleh beberapa unit kerja yang terdiri dari

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal, mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika.
- b. Direktorat Penataan Sumber Daya, mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang penataan sumber daya.

- c. Direktorat Operasi Sumber Daya, mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang operasi sumber daya.
- d. Direktorat Pengendalian Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang pengendalian sumber daya dan perangkat pos dan informatika.
- e. Direktorat Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika, mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang standardisasi perangkat pos dan informatika
- f. Unit Pelaksana Teknis
 - (a) Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi
 - (b) Balai/Loka/Pos Monitoring Spektrum Frekuensi Radio

Fungsi yang disebutkan diatas masih bersifat umum, untuk teknis operasional dalam menjalankan fungsi tersebut diimplementasikan dalam bentuk pengaturan perizinan dan persyaratan pada penyelenggaraan SDPPI. Terdapat 4 (empat) bidang penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Ditjen SDPPI, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit (bidang frekuensi), Sertifikasi Operator Radio dan Standardisasi alat dan perangkat telekomunikasi (Sertifikasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi) yang diselenggarakan oleh Direktorat dan UPT yang berada di bawah Ditjen SDPPI. Secara detail operasional beberapa pelayanan penyelenggaraan bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika, yaitu:

- (1) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, yaitu layanan publik yang diberikan kepada badan hukum (perusahaan) dan instansi pemerintah atas penggunaan spektrum frekuensi radio, antara lain untuk keperluan penyelenggaraan telekomunikasi, penyelenggaraan penyiaran, sarana komunikasi radio internal, navigasi dan komunikasi keselamatan pelayaran dan penerbangan.
- (2) Sertifikasi Operator Radio, yaitu layanan publik sertifikasi untuk operator radio, pelayanan amatir radio dan komunikasi radio antar penduduk.
- (3) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, yaitu sertifikasi alat dan perangkat Telekomunikasi.
- (4) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun

pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010, hal : 5). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001, hal: 148).

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, (Sinambela, 2010, hal : 5) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja di Ditjen SDPPI dalam hal pelayanan publik, sedangkan tujuan kegiatan ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
2. Mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
3. Mengukur skor penilaian "Komponen Hasil" yang akan menentukan panel penilaian hasil 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI, sesuai dengan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012.
4. Analisis data terhadap IKM, Indeks Integritas dan skor penilaian untuk menghasilkan perencanaan strategis peningkatan layanan publik yang harus dilaksanakan Ditjen SDPPI.

1.3. Ruang Lingkup Kegiatan

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika di Ditjen SDPPI berdasarkan parameter yang

dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB dan KPK (Survei Integritas dan Penilaian Inisiatif Anti Korupsi).

- b. Pembuatan perencanaan strategi dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan selanjutnya, berdasarkan hasil survei tersebut

1.4. Output dan Outcome

Output dari kegiatan ini adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
3. Dari kedua indeks ini, dapat diperoleh skor penilaian "Komponen Hasil" yang akan menentukan panel penilaian hasil instansi, sesuai yang tercantum dalam Tabel 4 pada PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012
4. Analisis data terhadap IKM, Indeks Integritas dan skor penilaian akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan

Sedangkan Outcome kegiatan ini adalah hasil dari kegiatan ini dapat digunakan sebagai dasar bagi Ditjen SDPPI untuk peningkatan pelayanan publik dalam rangka memenuhi salah satu sasaran terwujudnya *Good Corporate Governance*.

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

Pendekatan ilmiah yang akan digunakan dalam kegiatan “Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika” adalah ***Quantitative Research*** dan ***Qualitative Research***.

Quantitative Research adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dari sebuah fenomena serta hubungan antar bagian-bagian tersebut. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam, sosial, politik dan ekonomi. Penelitian kuantitatif banyak digunakan untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan sebuah data statistik. Contoh *Quantitative Research* adalah **Survei lapangan menggunakan kuesioner**.

Qualitative Research adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian, contoh *Qualitative Research* adalah ***Focus Group Discussion (FGD)*** dan ***Indepth Interview (IDI)***.

Pendekatan ***Quantitative Research*** pada kegiatan “Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika” adalah **survei** langsung ke lapang (*Field Survey*) untuk melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*) terhadap responden dengan menggunakan kuesioner.

Dasar pertimbangan menggunakan metode wawancara tatap muka ini adalah :

- ❑ *Interviewer* dapat melakukan pendekatan secara pribadi kepada responden dan menjelaskan secara terperinci setiap pertanyaan dalam kuesioner, sehingga wawancara dapat berlangsung dengan lancar.
- ❑ *Interviewer* dapat melihat langsung reaksi responden untuk mengetahui tingkat kejujuran responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner dan mengurangi bias respon.

Sedangkan pendekatan ***Qualitative Research*** pada kegiatan “Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika” adalah *Focus Group Discussion (FGD)*.

Topik yang akan dibahas dalam FGD adalah : (1) indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik Ditjen SDPPI; (2) penentuan bobot dari setiap indikator tersebut.

FGD is a qualitative method. *A FGD is a group discussion of approximately 6 – 12 persons guided by a facilitator or a moderator, during which group members talk freely and spontaneously about their perceptions, opinions, beliefs and attitudes towards a product, service, concept, advertisement, idea, or packaging.*

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa FGD adalah salah satu metode riset kualitatif. FGD merupakan sebuah grup diskusi diantara anggota kelompok yang berjumlah antara 6 – 12 orang dan dipimpin oleh seorang moderator. Selama berlangsungnya diskusi, anggota grup berbicara secara bebas dan spontan tentang topik yang sedang dibahas.

Beberapa prinsip dasar dalam metode FGD adalah :

1. *Participants should be roughly of the same socio-economic group or have a similar background in relation to the issue under investigation.*

Peserta FGD dari satu kelompok seharusnya memiliki latar belakang yang kira-kira sama atau sekurang-kurangnya memiliki pandangan yang sama terhadap isu yang sedang diteliti.

2. FGD adalah kelompok **diskusi** bukan wawancara atau obrolan. Ciri khas metode FGD yang tidak dimiliki oleh metode riset kualitatif lainnya (wawancara mendalam atau observasi) adalah interaksi. Tanpa interaksi sebuah FGD berubah wujud menjadi kelompok wawancara terfokus (*FGI-Focus Group Interview*). Hal ini terjadi apabila moderator cenderung selalu mengkonfirmasi setiap topik satu per satu kepada seluruh peserta FGD. Semua peserta FGD secara bergilir diminta responnya untuk setiap topik, sehingga tidak terjadi dinamika kelompok. Komunikasi hanya berlangsung antara moderator dengan informan A, informan A ke moderator, lalu moderator ke informan B, informan B ke moderator, dst... Seharusnya yang terjadi adalah moderator lebih banyak "diam" dan peserta FGD lebih banyak bicara alias "cerewet". Kondisi idealnya, Informan A merespon topik yang dilemparkan moderator, disambar oleh informan B, disanggah oleh informan C, diklarifikasi oleh informan A, didukung oleh informan D, disanggah oleh informan E, dan akhirnya ditengahi oleh moderator kembali. Diskusi seperti itu sangat interaktif, hidup, dan dinamis!

Metode penelitian yang digunakan dalam kegiatan Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Tahun 2013 adalah survei langsung terhadap responden dengan wawancara tatap muka menggunakan kuesioner yang dirancang secara khusus untuk keperluan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Secara garis besar kegiatan survei ini dapat dibagi menjadi 3 (tiga) tahap kegiatan. Ketiga tahap kegiatan tersebut terangkum dalam Tabel II-1.

Tabel II-1. Metodologi Survei

No	Tahap	Uraian Kegiatan	Penjelasan
1	Persiapan	Penyusunan kuesioner	☐ Kuesioner <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) untuk penentuan bobot variabel dan indikator tingkat kepuasan pengguna layanan Ditjen SDPPI. ☐ Analisis Data FGD: <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).
			Kuesioner survei lapangan :

No	Tahap	Uraian Kegiatan	Penjelasan
			☐ Kuesioner survei kepuasan pengguna layanan ☐ Kuesioner survei integritas pelayanan publik.
		Penyusunan metode sampling	☐ <i>Sampling Frame</i> berupa daftar pengguna layanan Ditjen SDPPI. ☐ Responden sebanyak 500 perusahaan/pengguna layanan
		Pelatihan interviewer	Pemahaman terhadap isi kuesioner serta teknik pengumpulan data sebanyak 10 orang
2	Pelaksanaan Survei dan FGD	Pelaksanaan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	FGD dilaksanakan 3 (tiga) kali : ➤ Hotel Horison Bekasi , 16 April 2013 ➤ Gedung Sapta Pesona Lantai 5, 25 April 2013 ➤ Hotel Millenium Jakarta Pusat, 30 April 2013
		Pelaksanaan survei lapang	☐ Survei dilaksanakan sejak tanggal 28 Mei s.d 28 Juni 2013. ☐ Wawancara responden dilakukan di lokasi perusahaan atau loket pelayanan Ditjen SDPPI
3	Pelaporan	Quality Control, Coding, Entry dan Cleaning Data	• QC untuk memastikan bahwa responden telah mengisi lembar kuesioner secara benar sesuai yang diharapkan.
			• Coding memberikan kode numerik tertentu terhadap jawaban responden guna keperluan entry dan analisis data.
			• Entry data merupakan proses pemasukan data ke program komputer menggunakan <i>Software</i> komputer.
			• Cleaning data merupakan proses untuk mendeteksi kesalahan pada saat entry data dan membetulkannya.
		Pengolahan dan Analisis Data	• Menghitung Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (<i>Customer Satisfaction Index</i>) • Menghitung Indeks Integritas Pelayanan Publik • Menghitung Skor Komponen Hasil • Membuat <i>Gap Analysis</i> • Membuat analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)
		Penyusunan Laporan	Laporan akhir survei terdiri dari :

No	Tahap	Uraian Kegiatan	Penjelasan
		Survei	• <i>Executive Summary</i> • Pendahuluan • Pendekatan dan metodologi • Hasil dan pembahasan • Kesimpulan dan rekomendasi
		Presentasi Hasil Survei	Pemaparan hasil survei dihadapan tim dan pimpinan Ditjen SDPPI Kemkominfo

Masing-masing tahapan survei seperti terlihat pada Tabel II-1 akan dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

2.1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan terbagi menjadi 3 (tiga) uraian kegiatan, yaitu:

1. Penyusunan Kuesioner

Dalam kegiatan survei ini ada 2 (dua) jenis kuesioner yang dipergunakan, yaitu kuesioner untuk survei lapangan dan kuesioner untuk FGD. Kuesioner untuk survei lapangan terdiri dari kuesioner survei kepuasan pengguna layanan dan kuesioner survei integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Kuesioner untuk survei lapangan terbagi menjadi beberapa bagian pertanyaan, yaitu :

a) Pertanyaan Saringan

Pertanyaan saringan dipergunakan untuk menyaring responden yang sesuai dengan kriteria yang disyaratkan. Kriteria utama responden pada kegiatan ini adalah kriteria yang ditentukan oleh Tim Ditjen SDPPI.

b) Pertanyaan tentang identitas responden

Pertanyaan tentang identitas responden diperlukan untuk mendapatkan data demografi responden yang akan dipergunakan sebagai bahan analisis data responden nantinya.

c) Pertanyaan Utama

Pertanyaan utama kuesioner adalah pertanyaan untuk menggali informasi sebanyak dan seakurat mungkin dari responden tentang variabel dan indikator terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Kuesioner survei kepuasan pengguna layanan disusun oleh Tim Tenaga Ahli Konsultan. Diskusi dengan Tim Ditjen SDPPI diperlukan untuk menyempurnakan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat diperlukan minimal indikator-indikator berikut ini :

- 1) **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- 2) **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya)
- 4) **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 5) **Kenyamanan dan keamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada penerima pelayanan.
- 6) **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 8) **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 9) **Kenyamanan masyarakat dalam berinteraksi dengan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat.
- 10) **Kecepatan dan ketepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dengan hasil pelayanan yang tepat.
- 11) **Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat**, yaitu respon dari petugas unit layanan terhadap keluhan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat.
- 12) **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 14) **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 15) **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 16) **Kepedulian unit layanan terhadap masyarakat**, yaitu kepedulian unit layanan dan/atau petugas unit layanan terhadap kepentingan masyarakat.
- 17) **Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat**, yaitu sikap yang ditunjukkan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam mengurus layanan.

Tujuh belas indikator ini akan dikelompokkan ke dalam 5 (lima) variabel kualitas pelayanan sesuai dengan Metode **SERVQUAL** yang akan digunakan dalam penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan pengguna layanan untuk

mengukur kinerja (*performance*) dan harapan/tingkat kepentingan (*importance*). Penyusunan butir-butir pertanyaan dimaksud dapat diperinci sebagai berikut:

a) Bukti Kualitas Pelayanan (*Tangibles*)

Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana informasi/komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik unit layanan, seperti gedung dan ruangan *front office*, tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan informasi/komunikasi, dan penampilan karyawan unit layanan.

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan dalam kuesioner terkait dengan bukti kualitas pelayanan difokuskan kepada kejelasan prosedur, persyaratan, petugas pelayanan, sarana fisik unit layanan, dan penampilan fisik petugas unit layanan.

b) Keterandalan Pelayanan (*Reliability*)

Keterandalan pelayanan (*reliability*) merupakan kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan memuaskan.

Hal ini berarti petugas unit layanan dalam memberikan pelayanan harus secara tepat semenjak awal (*right the first time*). Selain itu juga harus menyampaikan pelayanannya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (tepat waktu).

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan terkait dengan keterandalan pelayanan difokuskan kepada kemampuan petugas dalam melayani masyarakat, kedisiplinan dan tanggung jawab petugas dalam melayanimasyarakat, serta kenyamanan masyarakat dalam berhubungan dengan petugas unit layanan.

c) Daya Tanggap Pelayanan (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan respon petugas unit layanan dalam membantu masyarakat dalam mengurus layanan di Ditjen SDPPI. Daya tanggap dapat berarti pula sebagai kesigapan/kecekatan petugas dalam melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat dan pasti.

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan terkait dengan daya tanggap pelayanan difokuskan kepada kecepatan petugas unit layanan dalam melayani masyarakat, tanggapan/respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan.

d) Jaminan Pelayanan (*Assurances*)

Jaminan pelayanan (*assurances*) merupakan jaminan kepastian pelayanan, biaya pelayanan, dan bebas dari rasa keraguan masyarakat/pengguna layanan terhadap petugas, sehingga menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat/pengguna layanan terhadap petugas unit layanan.

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan terkait dengan jaminan pelayanan difokuskan kepada kepastian jadwal dan biaya layanan, kewajiban biaya pelayanan serta keadilan bagi masyarakat/pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan.

e) Sikap Empati Petugas (*Empathy*)

Sikap Empati Petugas (*Empathy*) merupakan keinginan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat/pengguna layanan, memberikan pelayanan dan perhatian yang sungguh-sungguh, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan petugas.

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan terkait dengan sikap empati petugas difokuskan kepada keinginan petugas untuk mengutamakan kepentingan masyarakat/pengguna layanan, perhatian petugas terhadap masyarakat/pengguna layanan, kesungguhan petugas dalam membantu masyarakat/pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam pengurusan layanan.

Sedangkan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur indeks integritas mengacu pada butir-butir pertanyaan pada survei integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPK.

Kuesioner untuk FGD disusun oleh Tim Tenaga Ahli Konsultan dengan persetujuan Tim Ditjen SDPPI Kemkominfo. Kuesioner FGD akan digunakan dalam *Analytical Hierarchy Process* (AHP) sebagai media untuk menampung pendapat para peserta FGD tentang bobot atau tingkat kepentingan elemen dari variabel dan indikator tingkat kepuasan para pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo, sedangkan variabel dan indikator survei integritas pelayanan publik menggunakan variabel dan indikator yang digunakan oleh KPK.

Para peserta FGD didalam menentukan bobot/tingkat kepentingan ini berpedoman pada skala fundamental (Tabel II-2). Hasil rekapitulasi bobot/tingkat kepentingan elemen dari variabel dan indikator tingkat kepuasan menghasilkan tabel *pairwise comparison* (contoh pada Tabel II-3).

Tabel II-2. Skala Fundamental AHP

Bobot/Tingkat Kepentingan	Definisi
1	Sama pentingnya kedua elemen yang diperbandingkan
3	Moderat pentingnya elemen yang satu dibanding elemen yang lain
5	Kuat pentingnya elemen yang satu dibanding elemen yang lain
7	Sangat kuat pentingnya elemen yang satu dibanding elemen yang lain
9	Ekstrim pentingnya elemen yang satu dibanding elemen yang lain
2, 4, 6, 8	Nilai tengah antara dua nilai keputusan yang berdekatan, jika kompromi dibutuhkan
Kebalikan (<i>Reciprocal</i>)	Jika elemen i memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan elemen j, maka elemen j memiliki nilai kebalikannya ketika dibandingkan dengan elemen i

Tabel II-3. Contoh Tabel *Pairwise Comparison* variabel Bukti Kualitas Pelayanan

Fokus	Kejelasan Prosedur Pelayanan	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	Kejelasan Petugas Unit Layanan
Kejelasan Prosedur Pelayanan	1	3	6
Kejelasan Persyaratan Pelayanan	1/3	1	2
Kejelasan Petugas Unit Layanan	1/6	1/2	1

2. Penyusunan Metode Sampling

Penentuan responden yang akan menjadi sampel ditentukan secara acak berdasarkan *sampling frame* yang diberikan dari tim Ditjen SDPPI Kemkominfo.

3. Pelatihan Interviewer

Rangkaian persiapan terakhir adalah merekrut dan melatih interviewer yang akan bertanggungjawab pada pelaksanaan wawancara terhadap pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Pelatihan mencakup penguasaan semua pertanyaan dalam kuesioner, teknik pendekatan diri (*Personal Approach*) dan kemampuan berkomunikasi (*Communication Skill*) untuk menggali data dan informasi sebanyak dan seakurat mungkin dari responden.

2.2. Pelaksanaan Survei dan FGD

Pelaksanaan kegiatan Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Tahun 2013 ini terbagi menjadi 2 (dua) jenis kegiatan, yaitu pelaksanaan survei lapangan dan FGD.

FGD dilaksanakan untuk menentukan variabel dan indikator yang akan digunakan dalam Survei Kepuasan Pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo serta menentukan bobot dari variabel dan indikator Survei Kepuasan Pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo. Peserta FGD terdiri dari 3 (tiga) kelompok yaitu; 1) Pejabat struktural/staf Ditjen SDPPI, 2) Pengguna Layanan Ditjen SDPPI, dan 3) Akademisi, LSM dan pengamat telekomunikasi.

Format pelaksanaan FGD berupa diskusi kelompok yang dipimpin oleh seorang moderator. Moderator akan mengarahkan jalannya diskusi agar fokus pada topik yang sedang dibahas. Pada saat kegiatan FGD yang bertujuan untuk penentuan bobot variabel dan indikator, moderator akan dibantu oleh seorang petugas administrasi untuk membagikan dan mengumpulkan lembar kuesioner kepada peserta FGD, serta memasukkan data kuesioner yang telah diisi oleh peserta FGD ke dalam program komputer.

Data yang diperoleh pada saat pelaksanaan FGD, langsung diolah dengan menggunakan piranti lunak komputer (*software*) *Expert Choice*. Data yang dihasilkan oleh *Expert Choice* berupa bobot setiap variabel dan indikator. Disamping itu juga dihasilkan rasio konsistensi/*Consistency Ratio* (CR) dari setiap lembar jawaban peserta FGD.

Jika jawaban peserta FGD dinyatakan tidak konsisten, maka jawaban peserta FGD yang bersangkutan akan di-*drop*, tidak akan disertakan dalam penentuan bobot dari variabel dan indikator Survei Kepuasan Pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Selain pelaksanaan FGD, tahap pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Tahun 2013 adalah survei lapangan dengan wawancara tatap muka. Pada tahap ini, kegiatan yang paling krusial adalah memastikan bahwa kuesioner dapat diisi secara baik oleh interviewer sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh responden.

2.3. Pelaporan

Sebelum menyusun laporan survei, maka diperlukan beberapa kegiatan untuk mempersiapkan bahan-bahan untuk penulisan laporan. Kegiatan ini antara lain:

1. *Quality Control, Coding, Entry dan Cleaning Data*

Proses *Quality Control* (QC) data diperlukan setelah pengumpulan data dan tahap *pre-processing* pemasukan dan analisis data. QC data meliputi kegiatan pemeriksaan terhadap kesalahan dalam pengisian kuesioner, kelengkapan pengisian kuesioner (*completeness*) dan konsistensi jawaban (*consistency*). Pemeriksaan ini dilakukan pada semua (100%) kuesioner yang diterima.

Setelah kuesioner melewati QC, maka tahap selanjutnya adalah pemberian kode (*Coding*) berupa angka skor terhadap semua pilihan jawaban dalam kuesioner. *Coding* ini untuk keperluan *entry* data ke komputer.

Setelah setiap pilihan jawaban dalam kuesioner, selanjutnya adalah memasukkan data ke komputer (*entry data*) melalui piranti lunak (*software*) komputer.

Tahap terakhir sebelum data diolah dan dianalisis adalah proses pembersihan (*Cleaning*) data. *Cleaning* data ini merupakan proses untuk mendeteksi kesalahan pada saat *entry* data dan membetulkannya. *Cleaning* Data ini dilakukan dengan cara membandingkan data yang tertera pada lembar kuesioner dengan data yang ada dalam *software* komputer.

2. *Pengolahan dan Analisis Data*

Setelah *entry* data selesai dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data. Secara umum, analisis yang akan digunakan adalah *analisis statistik deskriptif*. Analisis ini digunakan untuk meringkas penyajian data survei sehingga dihasilkan informasi penting yang terdapat dalam data ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana, seperti dalam bentuk tabel dan grafik yang akhirnya mengarah pada penjelasan dan penafsiran.

Analisis data bertujuan untuk mendapatkan hasil :

a. *Indeks Kepuasan Pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo.*

Langkah-langkah dalam menentukan Indeks Kepuasan ini adalah :

- Memberi skor untuk setiap pilihan jawaban dalam kuesioner.
- Menghitung rata-rata skor untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner
- Menghitung skor indikator dengan cara rata-rata skor pertanyaan dikalikan bobot indikator yang diperoleh dari FGD AHP.
- Menghitung skor variabel dengan cara menjumlahkan hasil perkalian setiap skor indikator dengan bobot masing-masing indikator.
- Menghitung **Indeks Kepuasan Pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo** dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara setiap skor variabel dengan bobot masing-masing variabel.

Ilustrasi : Untuk menentukan nilai Variabel **Daya Tanggap Pelayanan** diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara nilai dan bobot Indikatornya.

Indikator	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan	3,005	0,500	1,502
Respon Terhadap Keluhan dan Saran Pengguna Layanan	2,997	0,500	1,499
Besarnya nilai Variabel Daya Tanggap Pelayanan			3,001

Untuk menentukan nilai Indikator dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Indikator yang diwakili oleh 1 (satu) pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan cara menghitung rata-rata skor jawaban dari seluruh responden yang di survei.
- 2) Indikator yang disusun dari 1 (satu) atau beberapa pertanyaan (lebih dari 1 pertanyaan) diperoleh dengan cara menghitung terlebih dahulu rata-rata skor dari semua pertanyaan yang mewakili indikator tersebut untuk satu orang responden, setelah itu barulah dihitung rata-rata skor semua responden yang diamati.

Sebagai contoh, untuk indikator **Kejelasan prosedur pelayanan** terdapat 3 (tiga) pertanyaan untuk mengukur harapan yang diinginkan oleh responden dan kinerja yang diberikan oleh Ditjen SDPPI. Setiap pilihan jawaban untuk harapan dan kinerja diberi skor sebagai berikut:

Pilihan Jawaban	Skor
SP = Sangat Puas	4
P = Puas	3
TP = Tidak Puas	2
STP = Sangat Tidak Puas	1

Jawaban untuk kedua pertanyaan pada harapan dan kinerja setiap responden dirata-ratakan menjadi jawaban responden tersebut untuk harapan dan kinerja kepuasan terhadap pencapaian hasil kerjasama. Nilai yang diperoleh untuk setiap responden dirata-ratakan sehingga diperoleh nilai harapan dan kinerja Indikator kepuasan terhadap pencapaian hasil kerjasama.

b. Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kemkominfo

Analisis data untuk memperoleh indeks integritas pelayanan publik dihitung dengan cara yang sama dengan cara menghitung indeks kepuasan pelanggan, yaitu :

- a) Berikan skor untuk setiap pilihan jawaban dalam kuesioner;
- b) Menghitung skor sub-indikator dengan cara skor pertanyaan dikalikan bobot sub-indikator. Cara menghitung skor sub-indikator yang diwakili oleh satu dan lebih dari satu butir pertanyaan sama dengan cara pada analisis data survei kepuasan pelanggan;
- c) Menghitung skor indikator dengan cara menjumlahkan hasil perkalian setiap skor sub-indikator dengan bobot masing-masing sub-indikator;
- d) Menghitung skor variabel dengan cara menjumlahkan hasil perkalian setiap skor indikator dengan bobot masing-masing indikator
- e) Mengitung indeks integritas dengan cara menjumlahkan hasil perkalian setiap skor variabel dengan bobot masing-masing variabel. Indeks Integritas diukur dalam skala 0 sampai 10 (sesuai dengan ketentuan KPK).

Sebagai ilustrasi cara perhitungan nilai integritas dapat dipaparkan pada contoh berikut ini.

- Tahap 1. Untuk menentukan nilai variabel **Pengalaman Integritas** pada suatu Unit Layanan Publik diperoleh dengan menjumlahkan hasil perkalian antara nilai dan bobot indikatornya.

INDIKATOR	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
Pengalaman Korupsi	6,26	0,250	1,565
Cara Pandang Terhadap Korupsi	6,00	0,750	4,500
Besarnya nilai variabel Pengalaman Integritas adalah			6,065

- Tahap 2. Untuk menentukan nilai variabel **Potensi Integritas** pada suatu Unit Layanan Publik diperoleh dengan menjumlahkan hasil perkalian antara nilai dan bobot indikatornya.

INDIKATOR	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
Lingkungan Kerja	5,71	0,127	0,725
Sistem Administrasi	4,52	0,280	1,266
Perilaku Individu	6,00	0,280	1,680
Pencegahan Korupsi	3,13	0,313	0,980
Besarnya nilai variabel Potensi Integritas adalah			4,650

- Tahap 3. Untuk menentukan nilai **Integritas** pada suatu Unit Layanan Publik diperoleh dengan menjumlahkan hasil perkalian antara nilai dan bobot variabelnya.

VARIABEL	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
Pengalaman Integritas	6,065	0,667	4,045
Potensi Integritas	4,650	0,333	1,548
Besarnya nilai Integritas adalah			5,594

Sedangkan untuk menentukan nilai sub-indikator dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 3) Sub-indikator yang diwakili oleh 1 (satu) pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan menghitung rata-rata skor jawaban dari seluruh responden yang di survei pada unit layanan tersebut.

Sebagai contoh, sub-indikator waktu pemberian gratifikasi digunakan pertanyaan nomor 8 pada kuesioner. Pertanyaan nomor 8 terdiri dari 3 (tiga) pilihan jawaban denganskor untuk setiap pilihan jawaban sebagai berikut:

No.8 Kapan uang tambahan Anda berikan? (Jawaban boleh lebih dari 1)

	SKOR
a. Di akhir pengurusan (selesai pengurusan)	5
b. Pada saat pengurusan (ditengah proses)	3
c. Di awal pengurusan	1

Setiap responden yang memilih salah satu pilihan jawaban akan mendapatkan skor sesuai dengan tabel di atas. Skor dari semua responden yang diamati kemudian dicari rata-ratanya. Nilai rata-rata ini menjadi nilai dari sub-indikator.

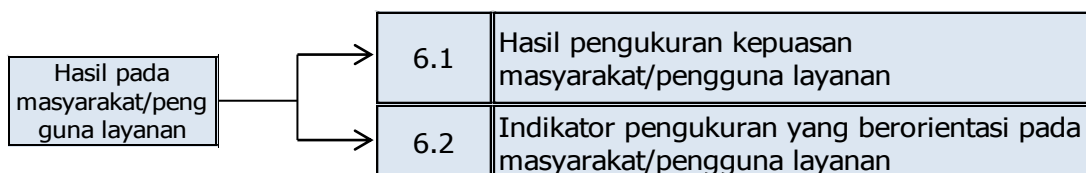
- 4) Sub-indikator yang disusun dari beberapa pertanyaan (lebih dari 1 pertanyaan) diperoleh dengan menghitung terlebih dahulu rata-rata skor dari semua pertanyaan yang mewakili sub-indikator tersebut untuk satu orang responden. Setelah itu barulah dihitung rata-rata skor semua responden yang diamati di unit layanan tersebut.

Nilai sub-indikator sesungguhnya merupakan data kategorik, sehingga akan menjadi janggal bila hasil rata-rata yang diperoleh disajikan dalam bentuk nilai desimal. Oleh karena itu pada laporan ini untuk nilai sub-indikator disajikan dalam bentuk bilangan bulat.

Interpretasi dari besaran nilai sub indikator untuk variabel Pengalaman Integritas dan Potensi Integritas, tersaji pada Lampiran 1.

c. Skor Penilaian "Komponen Hasil".

Berdasarkan PermenPAN-RBNo. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, indeks kepuasan pelanggan (IKP) dan indeks integritas pelayanan publik menjadi komponen utama untuk menentukan skor penilaian "Komponen Hasil" dengan rumus seperti terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar II-1. Sub-kriteria dari Hasil pada Masyarakat/Pengguna Layanan

$$\text{Komponen Hasil} = \frac{\text{IKP} + \text{IIPP}}{2}$$

dimana : IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan (skala 1 – 4)

IIPP = Indeks Integritas Pelayanan Publik (skala 0 – 10)

Komponen Hasil dihitung dalam skala 0 – 100

Selanjutnya skor "Komponen Hasil" ini akan dibandingkan dengan tabel II-4 tentang Format Penilaian Komponen Hasil pada PermenPAN-RBNo. 1 Tahun 2012.

Tabel II-4. Format Penilaian Komponen Hasil (*Results*)

No	Panel Penilaian Hasil	Skor
1	Tidak ada hasil dan/atau tidak tersedia informasi terkait hal ini	0 – 10
2	Hasil menunjukkan kecenderungan negatif dan/atau hasil yang dicapai tidak relevan dengan target yang ingin dicapai	11 – 30
3	Hasil menunjukkan kecenderungan mendatar dan/atau beberapa target yang relevan terpenuhi	31 – 50
4	Hasil menunjukkan kecenderungan perbaikan dan/atau sebagian besar target yang relevan terpenuhi	51 – 70
5	Hasil menunjukkan perkembangan yang substansial dan/atau semua target yang relevan terpenuhi	71 – 90
6	Hasil yang sangat baik dan berkesinambungan telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi. Perbandingan dengan instansi lain untuk semua hasil yang dicapai bersifat positif	91 – 100

d. Importance-Performance Analysis (IPA) dan Gap Analysis.

IPA terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon dari responden terhadap indikator dengan cara membuat grafik dua dimensi antaratingkat kepentingan dan kinerja dari indikator tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu indikator dengan harapan konsumen terhadap indikator tersebut.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap indikator dengan rumus:

$$\overline{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n}$$

$$\overline{Yi} = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n}$$

dimana : $\overline{Xi}$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja indikator ke-i

$\overline{Yi}$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan indikator ke-i

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan indikator dengan rumus:

$$\overline{\overline{Xi}} = \frac{\sum_{i=1}^k \overline{Xi}}{n}$$

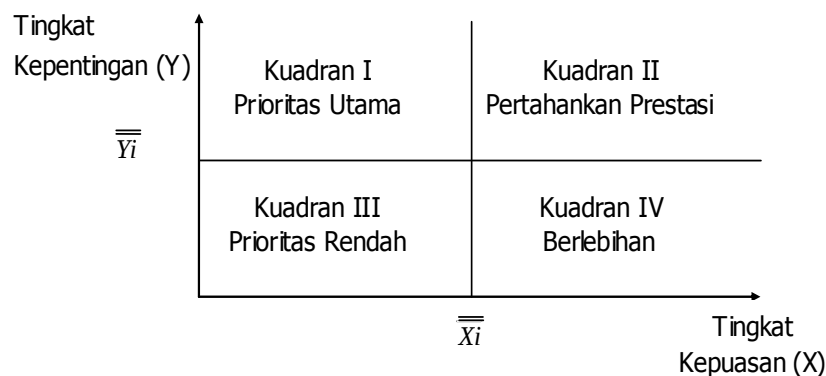
$$\overline{\overline{Yi}} = \frac{\sum_{i=1}^k \overline{Yi}}{n}$$

dimana : $\overline{\overline{Xi}}$ = Nilai rata-rata kinerja indikator

$\overline{\overline{Yi}}$ = Nilai rata-rata kepentingan indikator

n = Jumlah indikator

Nilai $\overline{\overline{X}}$ ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja indikator (X) sedangkan nilai $\overline{\overline{Y}}$ memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan indikator (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan indikator serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan indikator, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh Gambar II-2.



Gambar II-2. Kuadran *Importance-Perfomance Analysis*

Diagram ini terdiri dari empat kuadran (Supranto, 2001):

Kuadran I (Prioritas Utama).

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (Harapan Tinggi), tetapi pada kenyataannya indikator-indikator tersebut belum sesuai dengan Harapan pengguna layanan (Kinerja Rendah). Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan (*Improvement*) pelayanan dimasa yang akan datang.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (Harapan Tinggi), dan memiliki Kinerja yang tinggi. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah indikator-indikator yang telah bisa memuaskan pengguna layanan dalam mengurus layanan di SDPPI Kemkominfo.

Kuadran III (Prioritas Rendah).

Kuadran III ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (Harapan Rendah), dan pada kenyataannya kinerja indikator ini juga tidak istimewa (Kinerja Rendah).

Kuadran IV (Melebihi Harapan)

Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (Harapan Rendah), akan tetapi kinerja dari Indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan.

3. Penyusunan Laporan

Berdasarkan data yang dihasilkan pada tahap pengolahan dan analisis data, serta interpretasi dari masing-masing data tersebut, maka disusun laporan akhir survei.

Laporan akhir survei terdiri dari :

1. *Executive Summary*.
2. Pendahuluan : Latar Belakang, Maksud dan Tujuan Penelitian, dan Output dan Outcome.
3. Pendekatan dan Metodologi.
4. Analisis hasil survei, yang menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI Kemkominfo.
5. Kesimpulan dan rekomendasi.

4. Presentasi Hasil Survei

Rangkaian terakhir dari seluruh tahapan kegiatan survei ini adalah pemaparan hasil survei dihadapan Tim Ditjen SDPPI Kemkominfo. Sedangkan jadwal pemaparannya disesuaikan dengan kesediaan waktu Pimpinan Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Secara ringkas metodologi pelaksanaan survei dapat dilihat pada Tabel II-5 berikut ini.

Tabel II-5. Ringkasan Metodologi Survei

No	Uraian	Penjelasan
1	Waktu pelaksanaan survei	Survei dilaksanakan pada 28 Mei s.d 28 Juni 2013
2	Lokasi Survei	Jabodetabek
3	Jumlah responden	500 perusahaan
4	Instansi yang disurvei	Perusahaan yang pernah mengurus layanan di Ditjen SDPPI Kemkominfo
5	Responden	Individu yang mewakili perusahaan
6	Alat ukur	Survei Kepuasan Pengguna Layanan
		Variabel : 1. Bukti Fisik Pelayanan (<i>Tangibles</i>) 2. Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>) 5. Sikap Empati (<i>Empathy</i>)
		Indikator : 1. Kejelasan prosedur pelayanan 2. Kejelasan persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas unit layanan 4. Kesopanan, Kerapian dan Keramahan petugas unit layanan 5. Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan) 6. Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan 7. Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan 8. Tanggungjawab petugas unit layanan 9. Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan 10. Kecepatan dan ketepatan pelayanan 11. Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan 12. Kepastian jadwal pelayanan 13. Kepastian biaya pelayanan 14. Kewajaran biaya pelayanan 15. Keadilan mendapatkan pelayanan 16. Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan 17. Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan
		Survei Integritas Pelayanan Publik
		Variabel : 1. Pengalaman Integritas 2. Potensi Integritas
		Indikator : 1. Pengalaman Korupsi

No	Uraian	Penjelasan
		2. Cara Pandang terhadap Korupsi 3. Lingkungan Kerja 4. Perilaku Individu 5. Pencegahan Korupsi
		Sub Indikator : 1. Frekuensi pemberian gratifikasi 2. Jumlah/Besaran gratifikasi 3. Waktu pemberian gratifikasi 4. Arti pemberian gratifikasi 5. Tujuan pemberian gratifikasi 6. Kebiasaan pemberian gratifikasi 7. Kebutuhan pertemuan di luar prosedur 8. Keterlibatan calo 9. Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan 10. Suasana/kondisi di sekitar pelayanan 11. Kepraktisan SOP 12. Keterbukaan informasi 13. Pemanfaatan teknologi informasi 14. Keadilan dalam layanan 15. Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi 16. Perilaku pengguna layanan 17. Tingkat upaya anti korupsi 18. Mekanisme pengaduan masyarakat
7	Metode pengukuran	Pembobotan variabel dan indikator ditentukan melalui diskusi kelompok terfokus (<i>Focus Group Discussion</i>) dengan menggunakan metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP). Penilaian dengan kuesioner oleh responden
8	Instrumen pengumpulan data dan informasi	Pengisian kuesioner oleh interviewer melalui wawancara tatap muka dengan responden.
9	Indeks kepuasan pengguna layanan	Sebaran nilai: 1- 4 Arti nilai: Semakin mendekati nilai 4, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan Ditjen SDPPI.
10	Indeks integritas pelayanan publik	Sebaran nilai: 1- 10 Arti nilai: Semakin mendekati nilai 10, maka semakin tinggi tingkat integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Ruang lingkup pelaksanaan pekerjaan “Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika” Tahun 2013 dibagi menjadi 3 (tiga) tahap kegiatan. Ketiga tahap kegiatan tersebut yaitu:

3.1. TAHAP PERSIAPAN

Pada tahap persiapan ini, beberapa kegiatan yang dilakukan adalah:

3.1.1 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang digunakan pada pelaksanaan pekerjaan “Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika” terdiri dari 2 (dua) jenis kuesioner, yaitu kuesioner untuk *Focus Group Discussion* (FGD) dan survei lapangan.

Kuesioner untuk FGD dibuat terlebih dahulu untuk keperluan pelaksanaan FGD. Kuesioner FGD bertujuan untuk menentukan variabel dan indikator survei kepuasan pengguna layanan Ditjen SDPPI.

Kuesioner FGD terdiri dari garis bilangan yang menunjukkan tingkat kepentingan dari setiap variabel atau indikator kepuasan pengguna layanan yang diperbandingkan secara berpasang-pasangan. Kuesioner yang digunakan pada pelaksanaan FGD dapat dilihat pada Lampiran 2.

Kuesioner untuk survei lapangan terdiri dari kuesioner survei kepuasan pengguna layanan dan kuesioner integritas pelayanan publik. Kuesioner kepuasan pengguna layanan terdiri dari daftar pernyataan (*statement*) yang dinilai oleh responden yang menyangkut harapan atau tingkat kepentingan (*Importances*) responden terhadap kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI dan kinerja unit layanan publik Ditjen SDPPI yang telah diterima (*delivered*) dan dirasakan manfaatnya oleh pengguna layanan.

Kuesioner integritas pelayanan publik menggunakan kuesioner yang digunakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam melakukan survei Integritas Pelayanan Publik di Indonesia.

Kedua jenis kuesioner yang digunakan pada pelaksanaan survei lapangan ini disatukan menjadi satu kesatuan kuesioner lapangan seperti terlihat pada Lampiran 3.

3.1.2 Penyusunan *Sampling Technique*, *Sampling Frame* dan Responden

Teknik pengambilan sampel (*Sampling Technique*) yang digunakan adalah pengambilan sampel acak kelompok (*Cluster Random Sampling*). *Cluster Random Sampling* ini digunakan dengan pertimbangan bahwa target responden terdiri dari 4 (empat) kelompok responden unit layanan, yaitu : (1) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, (2) Sertifikasi Operator Radio, (3) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, dan (4) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Daftar responden yang diwawancarai dapat dilihat pada Lampiran 4.

3.1.3 Pelatihan *Interviewer*

Rangkaian tahap persiapan terakhir adalah merekrut dan melatih *interviewer* yang akan bertanggung-jawab pada survei lapangan melalui wawancara tatap muka. Jumlah *interviewer* yang direkrut dan dilatih sebanyak 10 (sepuluh) orang.

Pelatihan ini bertujuan agar pelaksanaan survei dapat berjalan secara efektif dan sesuai jadwal. Hal ini penting karena salah satu kunci kesuksesan pelaksanaan survei adalah menentukan metode pelatihan yang tepat dalam rangka memberikan pengetahuan kepada *interviewer* dengan berbagai teknik pelaksanaan survei.

Pelatihan *interviewer* ini memuat materi pelatihan tentang :

- 1) Penguasaan semua pertanyaan dalam kuesioner;
- 2) Teknik pendekatan diri (*Personal Approach*) kepada calon responden;
- 3) Kemampuan berkomunikasi (*Communication Skill*);
- 4) Teknik wawancara (*Interview Technique*);
- 5) Teknik pengisian kuesioner.

Metode yang akan dipergunakan dalam pelatihan *interviewer* menggunakan metode penyampaian materi oleh Tenaga Ahli konsultan di depan kelas (*Classroom*) dan simulasi wawancara (*roleplay*) diantara sesama *interviewer*.

Pelatihan *interviewer* telah dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 20 Mei 2013, bertempat di Gedung Pusat Pelatihan PKK Provinsi DKI Jakarta, Jalan Raya Kebagusan No. 42, Jakarta Selatan.

3.2. TAHAP PELAKSANAAN

Tahap pelaksanaan pekerjaan "Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika" Tahun 2013 terdiri dari 2 (dua) jenis kegiatan, yaitu :

3.2.1. Pelaksanaan FGD

FGD dilaksanakan dalam rangka penentuan variabel dan indikator kepuasan pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo serta sekaligus menentukan bobot dari setiap variabel dan indikator tersebut. FGD dilaksanakan sebanyak 3 (tiga) kali dengan peserta FGD terdiri dari 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok 1 terdiri dari para pejabat struktural/staf unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI selaku penyedia layanan publik, kelompok 2 terdiri dari para pengguna layanan publik Ditjen SDPPI, dan Kelompok 3 terdiri dari akademisi, LSM dan pengamat telekomunikasi. Jadwal pelaksanaan FGD adalah sebagai berikut:

FGD I

Hari/Tgl	: Selasa, 16 April 2013
Waktu	: 12.00 – 16.30 WIB
Tempat	: Ruang Rapat Hotel Horison Bekasi
Peserta	: - Kelompok I Pejabat struktural/staf unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

FGD II

Hari/Tgl	: Kamis, 25April 2013
Waktu	: 10.00 – 13.30 WIB
Tempat	: Ruang Rapat Gedung Sapta Pesona Lantai 5
Peserta	: Tambahan peserta Kelompok I yang terdiri dari Pejabat struktural/staf unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI

FGD III

Hari/Tgl	: Selasa, 30 April 2013
Waktu	: 12.00 – 15.30 WIB
Tempat	: Ruang Rapat Hotel Millenium – Tanah Abang, Jakarta Pusat
Peserta	: - Kelompok II terdiri dari Pengguna layanan publik Ditjen SDPPI - Kelompok III terdiri dari Akademisi, LSM dan pengamat telekomunikasi.

Pada setiap pelaksanaan FGD dilakukan dua kegiatan yaitu diskusi penentuan variabel dan indikator yang digunakan dalam Survei Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI serta penentuan bobot dari setiap variabel dan indikator tersebut.

Pengolahan data hasil FGD dilakukan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menggunakan piranti lunak komputer (*software*) *Expert Choice* 2000. AHP pertama kali diperkenalkan oleh *Thomas L. Saaty* tahun 1975. AHP digunakan untuk mendapatkan skala rasio, baik dari perbandingan berpasangan dengan skala pengukuran diskrit maupun kontinyu. Perbandingan berpasangan ini dapat diperoleh melalui pengukuran aktual maupun pengukuran relatif dari derajat kesukaan atau kepentingan atau perasaan (intuisi). Metode ini sangat berguna untuk membantu mendapatkan skala rasio dari hal-hal yang semula sulit untuk diukur, seperti pendapat, perasaan, perilaku dan kepercayaan.

Data hasil FGD untuk setiap peserta diuji terlebih dahulu tingkat konsistensinya. Data yang tidak konsisten akan dikeluarkan dan tidak diikuti-sertakan dalam pengolahan data selanjutnya. Keseluruhan pelaksanaan kegiatan FGD memperoleh hasil sebagai berikut:

3.2.1.1. FGD Kelompok I (Pejabat struktural/staf unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI).

Hasil analisis kekonsistenan responden FGD Kelompok I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel III-1. Data Awal Hasil FGD Kelompok I Pejabat struktural/staf Ditjen SDPPI.

No	Nama	Kuesioner 1										Kuesioner 2										Kuesioner 3						Kues 4	Kuesioner 5						Kues 6				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	Incon	1	1	2	3	4	5	6	Incon	1
1	Peserta 1	-5	1	3	5	1	5	5	5	1	-5	0,14	1	5	1	-5	5	-3	-5	-5	-5	1	0,10	-5	1	1	1	-3	-5	0,33	1	1	-5	1	-7	-5	5	0,11	1
2	Peserta 2	-3	-5	5	-7	-5	3	-3	7	-5	-9	0,19	1	-5	-5	-7	-5	-7	-5	-5	-5	1	0,08	-5	5	1	1	5	-5	0,57	-5	-5	-5	5	-5	1	5	0,13	1
3	Peserta 3	5	5	5	1	1	5	-5	5	-5	-5	0,10	-3	-5	-5	-5	-3	-3	-5	-5	-5	-5	0,17	-3	1	-5	-3	-5	-5	0,18	-5	1	1	-2	-5	-5	1	0,10	1
4	Peserta 4	1	3	5	-3	3	5	-3	5	-5	-5	0,08	3	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-3	1	0,11	-3	1	-5	1	1	-3	0,07	-5	1	-3	-5	-3	-3	0,04	1	
5	Peserta 5	-5	3	5	5	3	7	5	7	5	3	0,17	5	5	7	5	7	5	3	1	5	5	0,23	5	7	7	3	7	5	0,16	7	7	5	3	3	5	7	0,42	7
6	Peserta 6	-2	-2	-2	-3	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	1	-2	-2	-3	-2	-2	-3	1	-2	-2	0,00	1	1	1	1	1	-2	0,02	3	-2	-3	1	-2	2	4	0,00	-3
7	Peserta 7	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1
8	Peserta 8	-2	-2	-2	-3	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,00	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1	1	-2	1	-2	-2	1	0,02	1
9	Peserta 9	1	1	-3	-3	1	3	-3	-3	-3	-3	0,13	1	-3	1	1	3	1	1	1	-3	-3	0,14	1	3	3	-5	1	1	0,29	1	1	1	1	1	3	3	0,06	1
10	Peserta 10	-2	3	1	1	3	3	1	2	-3	3	0,13	3	-3	3	-3	3	3	-2	3	-5	-3	0,24	-5	3	1	3	-2	1	0,31	1	1	3	3	1	1	3	0,12	1
11	Peserta 11	-3	-5	-3	-5	3	1	-3	5	1	3	0,33	5	-3	3	5	3	3	5	3	5	-3	0,34	-3	-3	-3	-3	-3	0,12	1	1	3	1	3	-3	5	0,66	-3	
	Median	-2	1	1	-3	1	3	-2	5	-2	-2	0,07	1	-3	1	-3	1	1	-2	1	-3	1	0,06	-3	1	1	1	-2	-2	0,12	1	1	-2	1	-2	-2	3	0,04	1

Pada Tabel III-1 terdapat beberapa peserta FGD yang menjawab beberapa kuesioner FGD secara tidak konsisten, sehingga data responden yang bersangkutan dinyatakan tidak konsisten dan dikeluarkan dari proses pengolahan data FGD selanjutnya.

Setelah data responden yang tidak konsisten ini dikeluarkan, maka data untuk kelompok I dapat dilihat pada Tabel III-2 berikut ini.

Tabel III-2. Data Setelah Analisis Konsistensi Kelompok I Pejabat struktural/staf unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

No	Nama	Kuesioner 1										Kuesioner 2										Kuesioner 3						Kues 4	Kuesioner 5						Kues 6					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	Incon	1	1	2	3	4	5	6	Incon	1	
1	Peserta 1	-5	1	3	5	1	5	5	5	1	-5	0,14	1	5	1	-5	5	-3	-5	-5	-5	1	0,10							0,33	1	1	-5	1	-7	-5	5	0,11	1	
2	Peserta 2	-3	-5	5	-7	-5	3	-3	7	-5	-9	0,19	1	-5	-5	-7	-5	-7	-5	-5	-5	1	0,08							0,57	-5	-5	-5	5	-5	1	5	0,13	1	
3	Peserta 3	5	5	5	1	1	5	-5	5	-5	-5	0,10	-3	-5	-5	-5	-3	-3	-5	-5	-5	-5	0,17	-3	1	-5	-3	-5	-5	0,18	-5	1	1	-2	-5	-5	1	0,10	1	
4	Peserta 4	1	3	5	-3	3	5	-3	5	-5	-5	0,08	3	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-3	1	0,11	-3	1	-5	1	1	-3	0,07	-5	1	-3	-5	-3	-3	0,04	1		
5	Peserta 5	-5	3	5	5	3	7	5	7	5	3	0,17											0,23	5	7	7	3	7	5	0,16	7							0,42	7	
6	Peserta 6	-2	-2	-2	-3	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	1	-2	-2	-3	-2	-2	-3	1	-2	-2	0,00	1	1	1	1	1	-2	0,02	3	-2	-3	1	-2	2	4	0,00	-3	
7	Peserta 7	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1	
8	Peserta 8	-2	-2	-2	-3	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,00	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1	1	-2	1	-2	-2	1	0,02	1	
9	Peserta 9	1	1	-3	-3	1	3	-3	-3	-3	-3	0,13	1	-3	1	1	3	1	1	1	-3	-3	0,14							0,29	1	1	1	1	1	3	3	0,06	1	
10	Peserta 10	-2	3	1	1	3	1	2	-3	3	1	0,13											0,24							0,31	1	1	3	3	1	1	3	0,12	1	
11	Peserta 11											0,33											0,34	-3	-3	-3	-3	-3	-3	0,12	1								0,66	-3
	Median	-2	1	2	-3	1	3	-2	3	-2	-3	0,02	1	-3	-2	-4	-1	-3	-4	-2	-3	1	0,04	1	1	-2	-2	-2	-2	0,02	1	1	-2	1	-2	-2	3	0,04	1	

Pengolahan data hasil FGD yang telah konsisten seperti terlihat pada tabel III-2 menggunakan piranti lunak komputer (*software*) *Expert Choice* 2000 menghasilkan variabel dan indikator, serta bobot masing-masing variabel dan indikator sebagai berikut:

Tabel III-3. Variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan hasil FGD Kelompok 1.

Indeks Kepuasan	No	Variabel	Bobot	No	Indikator	Bobot
Indeks Kepuasan Masyarakat(Public Satisfaction Index)	1	Bukti Kualitas Pelayanan (Tangibles)	0,219	1	Kejelasan prosedur pelayanan	0,337
				2	Kejelasan persyaratan pelayanan	0,279
				3	Kejelasan petugas unit layanan	0,201
				4	Kesopanan dan Keramahan petugas unit layanan	0,105
				5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,078
	2	Keterandalan	0,140	6	Kemampuan petugas dalam melayani	0,281

Indeks Kepuasan	No	Variabel	Bobot	No	Indikator	Bobot
		Pelayanan (Reliability)			masyarakat/pengguna layanan	
				7	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	0,340
				8	Tanggungjawab petugas unit layanan	0,239
				9	Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan	0,140
	3	Daya Tanggap Pelayanan (Responsiveness)	0,162	10	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500
				11	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan	0,500
	4	Jaminan Pelayanan (Assurances)	0,392	12	Kepastian jadwal pelayanan	0,273
				13	Kepastian biaya pelayanan	0,337
				14	Kewajaran biaya pelayanan	0,126
				15	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263
	5	Sikap Empati Petugas (Empathy)	0,087	16	Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan	0,500
				17	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan	0,500

3.2.1.2. FGD Kelompok II (Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI).

Hasil analisis kekonsistenan responden FGD Kelompok II dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel III-4. Data Awal Hasil FGD Kelompok II Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.

No	Nama	Kuesioner 1										Kuesioner 2										Kuesioner 3						Kues 4	Kuesioner 5						Kues 6				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	Incon	1	1	2	3	4	5	6	Incon	1
1	Peserta 1	-3	-2	-2	-2	2	2	2	1	1	1	0,00	1	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,02	-2	1	1	2	2	1	0,00	-2	1	-3	1	1	1	3	0,06	2	
2	Peserta 2	-3	1	3	-3	3	3	-3	3	4	-5	0,30	-2	-2	-2	-2	1	-3	-3	-2	-3	1	0,04	-2	1	-2	2	-2	-2	0,02	1	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1
3	Peserta 3	-2	1	-2	-3	2	1	1	-2	-3	1	0,01	1	-4	-8	-8	-4	-8	-8	-2	-2	1	0,00	-2	1	-3	2	-2	-4	0,00	2	1	1	-3	1	-3	-3	0,00	2
4	Peserta 4	-3	1	-2	-3	1	2	1	-2	-3	-2	0,04	1	-4	-8	-8	-4	-8	-8	-2	-2	1	0,00	-2	1	-3	-2	-2	-4	0,10	2	1	1	-3	1	-3	-3	0,00	2
5	Peserta 5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0,06	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0,07	1	1	1	1	1	1	0,00	1	1	1	1	1	1	1	0,00	2	
6	Peserta 6	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,00	-2	-4	-4	-3	1	1	-2	1	2	2	0,05	-2	-3	-3	2	-2	1	0,08	-2	-2	-3	-3	-2	-2	1	0,00	1
7	Peserta 7	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	0,06	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0,07	1	1	1	1	1	1	0,00	1	1	1	1	1	1	1	0,00	2	
	Median	-2	1	-2	-2	2	2	1	1	1	1	0,02	1	-2	-2	-2	1	1	-2	1	1	0,02	-2	1	-2	2	-2	1	0,07	1	1	1	-2	1	-2	1	0,02	2	

Pada Tabel III-4 terdapat satu peserta FGD yang menjawab kuesioner FGD secara tidak konsisten, sehingga data responden yang bersangkutan dinyatakan tidak konsisten dan dikeluarkan dari proses pengolahan data FGD selanjutnya.

Setelah data responden yang tidak konsisten ini dikeluarkan, maka data untuk kelompok 2 dapat dilihat pada Tabel III-5 berikut ini.

Tabel III-5. Data Setelah Analisis Konsistensi Kelompok II Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.

No	Nama	Kuesioner 1										Kuesioner 2										Kuesioner 3						Kues 4		Kuesioner 5							Kues 6		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	Incon	1	1	2	3	4	5	6	Incon	1
1	Peserta 1	-3	-2	-2	-2	2	2	2	1	1	1	0,00	1	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,02	-2	1	1	2	2	1	0,00	-2	1	-3	1	1	1	3	0,06	2	
2	Peserta 2											0,30	-2	-2	-2	-2	1	-3	-3	-2	-3	1	0,04	-2	1	-2	2	-2	-2	0,02	1	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1
3	Peserta 3	-2	1	-2	-3	2	1	1	-2	-3	1	0,01	1	-4	-8	-8	-4	-8	-8	-2	-2	1	0,00	-2	1	-3	2	-2	-4	0,00	2	1	1	-3	1	-3	-3	0,00	2
4	Peserta 4	-3	1	-2	-3	1	2	1	-2	-3	-2	0,04	1	-4	-8	-8	-4	-8	-8	-2	-2	1	0,00	-2	1	-3	-2	-2	-4	0,10	2	1	1	-3	1	-3	-3	0,00	2
5	Peserta 5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0,06	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0,07	1	1	1	1	1	1	0,00	1	1	1	1	1	1	1	0,00	2	
6	Peserta 6	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,00	-2	-4	-4	-3	1	1	-2	1	2	2	0,05	-2	-3	-3	2	-2	1	0,08	-2	-2	-3	-3	-2	-2	1	0,00	1
7	Peserta 7	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	0,06	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0,07	1	1	1	1	1	1	0,00	1	1	1	1	1	1	1	0,00	2	
	Median	-2	1	-2	-2	2	2	2	1	1	1	0,02	1	-2	-2	-2	1	1	-2	1	1	0,02	-2	1	-2	2	-2	1	0,07	1	1	1	-2	1	-2	1	0,02	2	

Pengolahan data hasil FGD yang telah konsisten seperti terlihat pada tabel III-5 menggunakan piranti lunak komputer (*software*) *Expert Choice* 2000 menghasilkan variabel dan indikator, serta bobot masing-masing variabel dan indikator sebagai berikut:

Tabel III-6. Variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan hasil FGD Kelompok II.

Indeks Kepuasan	No	Variabel	Bobot	No	Indikator	Bobot
Indeks Kepuasan Masyarakat (<i>Public Satisfaction Index</i>)	1	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,293	1	Kejelasan prosedur pelayanan	0,292
				2	Kejelasan persyaratan pelayanan	0,226
				3	Kejelasan petugas unit layanan	0,168
				4	Kesopanan dan Keramahan petugas unit layanan	0,168
				5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,146
	2	Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,109	6	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	0,330
				7	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	0,207
				8	Tanggungjawab petugas unit layanan	0,288
				9	Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan	0,175
	3	Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,218	10	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500
				11	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan	0,500
	4	Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,190	12	Kepastian jadwal pelayanan	0,289
				13	Kepastian biaya pelayanan	0,289
				14	Kewajaran biaya pelayanan	0,246
				15	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,175
	5	Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,190	16	Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan	0,333
				17	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan	0,667

3.2.1.3. FGD Kelompok III (Akademisi, LSM dan Pengamat Telekomunikasi).

Hasil analisis kekonsistenan responden FGD Kelompok III dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel III-7. Data Awal Hasil FGD Kelompok III Akademisi, LSM dan Pengamat Telekomunikasi.

No	Nama	Kuesioner 1										Kuesioner 2										Kuesioner 3						Kues 4		Kuesioner 5						Kues			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	Incon	1	2	3	4	5	6	Incon	1	
1	Peserta 1	1	1	5	5	5	1	-3	1	1	1	0,29	1	-5	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0,08	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	1	1	1	1	1	1	0,00	1		
2	Peserta 2	1	-4	-4	-4	-3	-3	-3	1	1	1	0,00	1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-2	1	0,00	-2	1	-2	2	1	-2	0,00	-2	1	-2	3	-2	3	5	0,00	2
3	Peserta 3	1	-2	-2	-3	-2	-2	-3	1	-2	-2	0,00	1	-3	-2	-3	-3	-2	-3	2	1	-2	0,00	1	1	-3	1	-3	-3	0,00	-2	1	1	2	1	2	2	0,00	2
4	Peserta 4	-2	1	5	-3	1	4	-3	5	-2	-3	0,08	1	-2	-2	-3	-2	-3	-3	1	-2	-2	0,01	2	3	-2	1	-3	-3	0,02	-4	1	-2	-2	-2	4	5	0,18	3
5	Peserta 5	-2	-2	1	-3	1	1	-2	1	-2	-3	0,01	1	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	1	1	0,01	1	1	-4	1	-3	-3	0,00	-2	2	1	2	-2	1	2	0,00	-2
6	Peserta 6	2	-2	2	-2	-2	2	-2	2	-2	-2	0,04	2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	2	0,05	-2	2	-2	2	-2	-2	0,05	-3	3	2	3	-2	2	3	0,03	-3
7	Peserta 7	2	-3	1	-3	-2	2	-2	3	1	-3	0,04	1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-2	1	0,00	-2	1	-2	2	1	-2	0,00	-2	2	2	4	-2	2	2	0,02	3
8	Peserta 8	-3	-2	-2	-3	-2	-2	1	1	-2	-2	0,06	1	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	1	2	0,00	1	1	-2	1	1	1	0,02	1	1	-3	1	-3	1	3	0,00	1
9	Peserta 9	3	2	7	-4	2	2	2	3	1	-3	0,17	3	1	-5	-3	-2	-5	1	3	2	1	0,23	1	1	-3	1	1	-2	0,04	1	-3	-3	1	-3	1	3	0,06	2
10	Peserta 10	3	2	7	-4	2	2	2	3	1	-3	0,24	3	1	-5	-3	-2	-5	1	3	2	1	0,23	1	1	-3	1	1	1	0,06	1	2	2	1	2	1	-2	0,02	2
	Median	1	-2	2	-3	-1	2	-2	2	-1	-3	0,02	1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-1	1	0,01	1	1	-2	1	-1	-2	0,02	-2	1	1	2	-2	2	3	0,02	2

Pada Tabel III-7 terdapat beberapa peserta FGD yang menjawab beberapa kuesioner FGD secara tidak konsisten, sehingga data responden yang bersangkutan dinyatakan tidak

konsisten dan dikeluarkan dari proses pengolahan data FGD selanjutnya.

Setelah data responden yang tidak konsisten ini dikeluarkan, maka data untuk kelompok III dapat dilihat pada Tabel III-8 berikut ini.

Tabel III-8. Data Data Setelah Analisis Konsistensi Kelompok III Akademisi, LSM dan Pengamat Telekomunikasi.

No	Nama	Kuesioner 1										Kuesioner 2										Kuesioner 3						Kues 4		Kuesioner 5						Kues 6			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	Incon	1	1	2	3	4	5	6	Incon	1
1	Peserta 1										0,29	1	-5	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0,08	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	1	1	1	1	1	1	1	0,00	1	
2	Peserta 2	1	-4	-4	-4	-3	-3	1	1	1	0,00	1	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	1	0,00	-2	1	-2	2	1	-2	0,00	-2	1	-2	3	-2	3	5	0,00	2		
3	Peserta 3	1	-2	-2	-3	-2	-2	-3	1	-2	-2	0,00	1	-3	-2	-3	-2	-3	2	1	-2	0,00	1	1	-3	1	-3	-3	0,00	-2	1	1	2	1	2	2	0,00	2	
4	Peserta 4	-2	1	5	-3	1	4	-3	5	-2	-3	0,08	1	-2	-2	-3	-2	-3	-3	1	-2	-2	0,01	2	3	-2	1	-3	-3	0,02	-4	1	-2	-2	-2	4	5	0,18	3
5	Peserta 5	-2	-2	1	-3	1	1	-2	1	-2	-3	0,01	1	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	1	1	0,01	1	1	-4	1	-3	-3	0,00	-2	2	1	2	-2	1	2	0,00	-2
6	Peserta 6	2	-2	2	-2	2	2	-2	2	-2	-2	0,04	2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	2	0,05	-2	2	-2	2	-2	-2	0,05	-3	3	2	3	-2	2	3	0,03	-3	
7	Peserta 7	2	-3	1	-3	-2	2	-2	3	1	-3	0,04	1	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	1	0,00	-2	1	-2	2	1	-2	0,00	-2	2	2	4	-2	2	2	0,02	3	
8	Peserta 8	-3	-2	-2	-3	-2	-2	1	1	-2	-2	0,06	1	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	1	2	0,00	1	1	-2	1	1	1	0,02	1	1	-3	1	-3	1	3	0,00	1
9	Peserta 9	3	2	7	-4	2	2	-2	3	1	-3	0,17										0,23	1	1	-3	1	1	-2	0,04	1	-3	-3	1	-3	1	3	0,06	2	
10	Peserta 10										0,24											0,23	1	1	-3	1	1	1	0,06	1	2	2	1	2	1	-2	0,02	2	
	Median	1	-2	1	-3	-2	2	-2	2	-2	-3	0,02	1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-2	1	0,00	1	1	-2	1	-1	-2	0,02	-2	1	1	2	-2	2	3	0,02	2

Pengolahan data hasil FGD yang telah konsisten seperti terlihat pada tabel III-8 menggunakan piranti lunak komputer (*software*) *Expert Choice* 2000 menghasilkan variabel dan indikator, serta bobot masing-masing variabel dan indikator sebagai berikut:

Tabel III-9. Variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan hasil FGD Kelompok III.

Indeks Kepuasan	No	Variabel	Bobot	No	Indikator	Bobot
Indeks Kepuasan Masyarakat (<i>Public Satisfaction Index</i>)	1	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,259	1	Kejelasan prosedur pelayanan	0,313
				2	Kejelasan persyaratan pelayanan	0,313
				3	Kejelasan petugas unit layanan	0,176
				4	Kesopanan dan Keramahan petugas unit layanan	0,099
				5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,099
	2	Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,212	6	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	0,289
				7	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	0,246
				8	Tanggungjawab petugas unit layanan	0,289
				9	Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan	0,175
	3	Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,138	10	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,667
				11	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan	0,333
	4	Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,301	12	Kepastian jadwal pelayanan	0,195
				13	Kepastian biaya pelayanan	0,231
				14	Kewajaran biaya pelayanan	0,148
				15	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,426
	5	Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,089	16	Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan	0,333
				17	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan	0,667

3.2.1.4. Pengolahan Data Gabungan Hasil FGD Semua Kelompok Peserta FGD.

Data hasil analisis konsistensi kelompok 1, 2 dan 3 digabungkan untuk menghitung pembobotan variabel dan indikator Survei Kepuasan Pelanggan Ditjen SDPPI. Hasil penggabungan dapat dilihat pada tabel III-10 berikut ini.

Tabel III-10. Data Gabungan Hasil FGD Setelah Analisis Konsistensi Kelompok I, II dan III.

No	Nama	Kuesioner 1										Kuesioner 2										Kuesioner 3						Kues 4		Kuesioner 5						Kues 6			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incon	1	2	3	4	5	6	Incon	1	2	3	4	5	6	Incon	1	
1	Peserta 1	-5	1	3	5	1	5	5	5	1	-5	0,14	1	5	1	-5	5	-3	-5	-5	-5	1	0,10						0,33	1	1	-5	1	-7	-5	5	0,11	1	
2	Peserta 2	-3	-5	5	-7	-5	3	-3	7	-5	-9	0,19	1	-5	-5	-7	-5	-7	-5	-5	-5	1	0,08						0,57	-5	-5	-5	5	-5	1	5	0,13	1	
3	Peserta 3	5	5	5	1	1	5	-5	5	-5	-5	0,10	-3	-5	-5	-5	-3	-3	-5	-5	-5	-5	0,17	-3	1	-5	-3	-5	-5	0,18	-5	1	1	-2	-5	-5	1	0,10	1
4	Peserta 4	1	3	5	-3	3	5	-3	5	-3	-5	0,08	3	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-3	1	0,11	-3	1	-5	1	1	-3	0,07	-5	1	-3	-5	-3	-3	0,04	1	
5	Peserta 5	-5	3	5	5	3	7	5	7	5	3	0,17										0,23	5	7	7	3	7	5	0,16	7						0,42	7		
6	Peserta 6	-2	-2	-2	-3	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	1	-2	-2	-3	-2	-2	-3	1	-2	-2	0,00	1	1	1	1	1	-2	0,02	3	-2	-3	1	-2	2	4	0,00	-3
7	Peserta 7	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1
8	Peserta 8	-2	-2	-2	-3	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,00	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1	1	-2	-2	-2	-2	1	0,02	1
9	Peserta 9	1	1	-3	-3	1	3	-3	-3	-3	-3	0,13	1	-3	1	1	3	1	1	1	-3	-3	0,14						0,29	1	1	1	1	1	3	3	0,06	1	
10	Peserta 10	-2	3	1	1	3	1	2	-3	3	1	0,13										0,24						0,31	1	1	3	3	1	1	3	0,12	1		
11	Peserta 11											0,33										0,34	-3	-3	-3	-3	-3	0,12	1						0,66	-3			
12	Peserta 12											0,29	1	-5	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0,08	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	1	1	1	1	1	1	1	0,00	1	
13	Peserta 13	1	-4	-4	-4	-3	-3	-3	1	1	1	0,00	1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-2	1	0,00	-2	1	-2	2	1	-2	0,00	-2	1	-2	3	-2	3	5	0,00	2
14	Peserta 14	1	-2	-2	-3	-2	-2	-3	1	-2	-2	0,00	1	-3	-2	-3	-3	-2	-3	2	1	-2	0,00	1	1	-3	1	-3	-3	0,00	-2	1	1	2	1	2	2	0,00	2
15	Peserta 15	-2	1	5	-3	1	4	-3	5	-2	-3	0,08	1	-2	-2	-3	-2	-3	-3	1	-2	-2	0,01	2	3	-2	1	-3	-3	0,02	-4	1	-2	-2	-2	4	5	0,18	3
16	Peserta 16	-2	-2	1	-3	1	1	-2	1	-2	-3	0,01	1	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	1	1	0,01	1	1	-4	1	-3	-3	0,00	-2	2	1	2	-2	1	2	0,00	-2
17	Peserta 17	2	-3	2	-2	-2	2	-2	2	-2	-2	0,04	2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	2	0,05	-2	2	-2	2	-2	-2	0,05	-3	3	2	3	-2	2	3	0,03	-3
18	Peserta 18	2	-2	1	-3	-2	2	-2	3	1	-3	0,04	1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-2	1	0,00	-2	1	-2	2	1	-2	0,00	-2	2	2	4	-2	2	2	0,02	3
19	Peserta 19	-3	-2	-2	-3	-2	-2	1	1	-2	-2	0,06	1	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	1	2	0,00	1	1	-2	1	1	1	0,02	1	1	-3	1	-3	1	3	0,00	1
20	Peserta 20	3	2	7	-4	2	2	-2	3	1	-3	0,17										0,23	1	1	-3	1	1	-2	0,04	1	-3	-3	1	-3	1	3	0,06	2	
21	Peserta 21											0,24										0,23	1	1	-3	1	1	1	0,06	1	2	2	1	2	1	-2	0,02	2	
22	Peserta 22	-3	-2	-2	-2	2	2	2	1	1	1	0,00	1	-2	-2	1	1	1	1	1	1	1	0,02	-2	1	1	2	2	1	0,00	-2	1	-3	1	1	1	3	0,06	2
23	Peserta 23											0,30	-2	-2	-2	-2	1	-3	-3	-2	-3	1	0,04	-2	1	-2	2	-2	-2	0,02	1	1	-2	-2	-2	-2	1	0,00	1
24	Peserta 24	-2	1	-2	-3	2	1	1	-2	-3	1	0,01	1	-4	-8	-8	-4	-8	-8	-2	-2	1	0,00	-2	1	-3	2	-2	-4	0,00	2	1	1	-3	1	-3	-3	0,00	2
25	Peserta 25	-3	1	-2	-3	1	2	1	-2	-3	-2	0,04	1	-4	-8	-8	-4	-8	-8	-2	-2	1	0,00	-2	1	-3	2	-2	-4	0,10	2	1	1	-3	1	-3	-3	0,00	2
26	Peserta 26	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0,06	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0,07	1	1	1	1	1	1	0,00	1	1	1	1	1	1	1	0,00	2
27	Peserta 27	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	0,00	-2	-4	-4	-3	1	1	-2	1	2	2	0,05	-2	-3	-3	2	-2	1	0,08	-2	-2	-3	-3	-2	-2	1	0,00	1
28	Peserta 28	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	0,06	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0,07	1	1	1	1	1	1	0,00	1	1	1	1	1	1	1	0,00	2
	MEDIAN	-2	-1	1	-3	1	2	-2	1	-2	-2	0,02	1	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-2	1	0,01	1	1	-2	1	-2	-2	0,00	1	1	-1	1	-2	1	2	0,02	1

Pengolahan data gabungan hasil FGD yang telah konsisten seperti terlihat pada tabel III-10 menghasilkan variabel dan indikator, serta bobot masing-masing variabel dan indikator yang digunakan dalam Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI sebagai berikut:

Tabel III-11. Variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.

Indeks Kepuasan	No	Variabel	Bobot	No	Indikator	Bobot
Indeks Kepuasan Masyarakat(Public Satisfaction Index)	1	Bukti Kualitas Pelayanan (Tangibles)	0,269	1	Kejelasan prosedur pelayanan	0,295
				2	Kejelasan persyaratan pelayanan	0,317
				3	Kejelasan petugas unit layanan	0,179
				4	Kesopanan dan Keramahan petugas unit layanan	0,109
				5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,100
	2	Keterandalan Pelayanan (Reliability)	0,166	6	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	0,286
				7	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	0,286
				8	Tanggjawab petugas unit layanan	0,286
				9	Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan	0,143
	3	Daya Tanggap Pelayanan (Responsiveness)	0,217	10	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500
				11	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan	0,500
	4	Jaminan Pelayanan	0,249	12	Kepastian jadwal pelayanan	0,246
				13	Kepastian biaya pelayanan	0,289

Indeks Kepuasan	No	Variabel	Bobot	No	Indikator	Bobot
		(Assurances)		14	Kewajaran biaya pelayanan	0,175
				15	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,289
	5	Sikap Empati Petugas (Empathy)	0,100	16	Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan	0,500
				17	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan	0,500

Variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2013 menggunakan variabel dan indikator serta bobot yang digunakan oleh KPK dalam melakukan survei Integritas Pelayanan Publik di Indonesia.

Variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator yang digunakan pada Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2013 disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel III-12. Variabel dan indikator serta Bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

Integritas	Variabel	Bobot	Indikator	Bobot	Sub-Indikator	Bobot
Indeks Integritas Pelayanan Publik	Pengalaman Integritas	0.667	Pengalaman Korupsi	0.250	Frekuensi pemberian gratifikasi	0.550
					Jumlah/Besaran gratifikasi	0.210
					Waktu pemberian gratifikasi	0.240
			Cara Pandang thd Korupsi	0.750	Arti pemberian gratifikasi	0.250
					Tujuan pemberian gratifikasi	0.750
	Potensi Integritas	0.333	Lingkungan Kerja	0.127	Kebiasaan pemberian gratifikasi	0.392
					Kebutuhan pertemuan di luar prosedur	0.164
					Keterlibatan calo	0.221
					Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan	0.100
					Suasana/kondisi di sekitar pelayanan	0.123
			Sistem Administrasi	0.280	Kepraktisan SOP	0.281
					Keterbukaan informasi	0.584
					Pemanfaatan teknologi informasi	0.135
			Perilaku Individu	0.280	Keadilan dalam layanan	0.413
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi	0.327
					Perilaku pengguna layanan	0.260
			Pencegahan Korupsi	0.313	Tingkat Upaya Anti Korupsi	0.750
					Mekanisme pengaduan masyarakat	0.250

3.2.2. Pelaksanaan Survei Lapangan

Surveilapangan terdiri dari 2 (dua) jenis survei, yaitu survei kepuasan masyarakat/ pengguna layanan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan survei integritas pelayanan publik untuk mengukur indeks integritas pelayanan publik di Ditjen SDPPI.

Survei integritas pelayanan publik perlu dilakukan, mengingat indeks integritas terakhir

yang dipublikasikan oleh KPK adalah indeks integritas pelayanan publik tahun 2012, sehingga sudah tidak relevan lagi digunakan pada tahun 2013 ini.

Walaupun survei yang dilaksanakan terdiri dari 2 (dua) jenis, namun proses wawancara hanya dilakukan satu kali dan kuesioner yang digunakan juga cukup satu kuesioner yang merupakan gabungan antara kuesioner survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan publik dan survei integritas pelayanan publik.

Kegiatan utama di lapangan ada 2 (dua) jenis kegiatan, yaitu :

3.2.2.1. Melakukan wawancara dalam rangka pengumpulan data primer.

Sejalan dengan pendekatan *Quantitative* pada kegiatan "Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika", maka teknik survei digunakan dalam rangka pengumpulan data primer melalui wawancara langsung tatap muka (*face to face interview*) dengan responden menggunakan kuesioner.

Responden yang diwawancarai mengikuti kerangka sampel (*sampling frame*) yang merupakan daftar nama pengguna layanan publik di Ditjen SDPPI dengan ukuran sampel sebanyak 500 orang responden.

Pelaksanaan survei lapangan dilaksanakan sejak tanggal 28 Mei s.d 28 Juni 2013. Proses wawancara tatap muka diselenggarakan di lokasi perusahaan tempat responden bekerja di loket pelayanan perijinan spektrum frekuensi radio dan loket pelayanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, Gedung Menara Merdeka Lantai 11 Jalan Budi Kemuliaan I No. 2 Jakarta, serta pada Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi, Jalan Bintara Raya No. 17A Bekasi Barat. Jumlah responden pengguna layanan yang diwawancarai untuk setiap jenis layanan terlihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel III-13. Jumlah Responden untuk setiap jenis layanan publik Ditjen SDPPI

No	Jenis Layanan	Jumlah responden	%
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	148	29,60
2	Sertifikasi Operator Radio	83	16,60
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	161	32,20
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	108	21,60
	Total	500	100,00

3.2.2.2. Quality Control (QC) Data.

Terhadap lembar kuesioner yang telah diisi dilakukan *Quality Control* (QC) data untuk memastikan kuesioner yang telah diisi tersebut valid dan akurat. Langkah-langkah QC Data ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Ketua tim *interviewer* mendampingi dan menyaksikan (*witnesses*) *interviewer* dalam melakukan wawancara dengan responden. *Witnesses* bertujuan untuk memastikan bahwa responden yang diwawancarai telah sesuai dengan daftar responden yang telah ditentukan, memberikan masukan kepada *interviewer* tentang jalannya wawancara, data responden dan hasil *interview* adalah benar-benar data yang diperoleh dari responden melalui proses wawancara.

- 2) Semua kuesioner yang telah diisi dilakukan validasi secara manual untuk mendeteksi kesalahan dan kelengkapan pengisian kuesioner. Apabila lembar kuesioner dinyatakan tidak valid, maka lembar kuesioner tersebut dinyatakan tidak sah dan dilakukan wawancara ulang dengan responden yang baru.
- 3) Terhadap kuesioner yang dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji petik di untuk mengetahui kebenaran responden dan proses wawancara. Uji petik dilakukan oleh Ketua Tim dengan cara mengambil beberapa lembar kuesioner yang telah valid secara acak, kemudian dilakukan *back checked* dengan cara menghubungi responden via sambungan telepon (*Call backed*) atau mengunjungi alamat responden, jika responden sulit dihubungi. Jika ditemui responden yang merasa tidak pernah diwawancarai, maka lembar kuesioner tersebut dinyatakan tidak sah dan dilakukan wawancara ulang dengan responden yang baru.
- 4) Kuesioner yang telah melewati uji petik, selanjutnya dilakukan proses validasi data oleh Tim QC Data konsultan dengan cara 100% *manual checking*. Jika dalam proses *manual checking* ditemukan lembar kuesioner yang mencurigakan, maka dilakukan *back checked* ulang dengan cara menghubungi kembali responden via sambungan telepon.

Hasil QC Data diperoleh sebanyak 16 lembar kuesioner yang ganda (*double*), artinya proses wawancara dilakukan dua kali terhadap dua nama responden yang berbeda, namun mewakili satu jenis layanan publik dari perusahaan yang sama. Hal ini terjadi karena proses wawancara dilakukan satu kali di loket pelayanan dan satu kali di alamat kantor perusahaan dengan tenaga *interviewer* yang berbeda. Oleh karena itu 8 lembar kuesioner dimasukkan proses pengolahan selanjutnya, sedangkan 8 lembar kuesioner lainnya dikeluarkan (*drop*).

3.3. TAHAP PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA.

Pada tahap pengolahan dan analisis data ini, kegiatan yang dilaksanakan adalah :

3.3.1. Coding, Entry dan Cleaning Data

Lembar kuesioner yang telah melewati proses QC data, maka kegiatan selanjutnya adalah pemberian kode (*coding*) untuk setiap pilihan jawaban pada lembar kuesioner. Pemberian kode ini untuk memudahkan petugas *entry* data memasukan data ke komputer. Setelah data di-entry, maka tahap selanjutnya adalah *cleaning* data untuk mendeteksi kesalahan ketik pada saat *entry* data dan membetulkan data yang salah tersebut.

3.3.2. Pengolahan dan Analisis Data Hasil Survei.

Setelah entry data selesai dilakukan, maka kegiatan selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data primer hasil survei. Pengolahan dan analisis data bertujuan untuk mendapatkan hasil :

- a) Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo.
- b) Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh indeks integritas pelayanan publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo

- c) Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan sesuai dengan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
- d) Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI dengan kinerja (*performance*) unit layanan publik yang telah dirasakan manfaatnya oleh pengguna layanan.
- e) Analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan dan kinerja dari masing-masing indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna layanan.
- f) Analisis pertanyaan terbuka untuk menampung pendapat, masukan dan saran pengguna layanan terhadap kualitas layanan publik Ditjen SDPPI.

3.3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI diperoleh dari kombinasi 5 (lima) variabel utama dan 17 (tujuh belas) indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan.

Perhitungan untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Ditjen SDPPI adalah dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari masing-masing variabel dan indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan dengan langkah-langkah menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

1) Pertama-tama menghitung skor dari setiap indikator dengan cara:

- Indikator yang diwakili oleh hanya 1 butir pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung skor rata-rata semua responden.

Misal : Untuk indikator "Kejelasan Prosedur Pelayanan" diwakili oleh 1 butir pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 4 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara:

Skor responden 1	=	3
Skor responden 2	=	4
Skor responden 3	=	2
Skor responden 4	=	3
JUMLAH SKOR	=	12
Rata-rata Skor	=	3

Rata-rata skor ini menjadi skor dari indikator "Kejelasan Prosedur Pelayanan"

- Indikator yang diwakili oleh lebih dari 1 butir pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung terlebih dahulu rata-rata skor berdasarkan jumlah butir pertanyaan, kemudian dihitung rata-rata skor berdasarkan jumlah responden.

Misal : Untuk indikator "kejelasan prosedur pelayanan" diwakili oleh 3 butir pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara:

Skor pertanyaan 1 unt responden 1 = 4
 Skor pertanyaan 2 unt responden 1 = 3
 skor pertanyaan 3 unt responden 1 = 4
 Jumlah skor responden 1 = 11
 Rata-rataskor Responden 1 = **3,67**

begitu seterusnya, dengan cara yang sama dihitung rata-rata skor untuk setiap responden, misalkan diperoleh :

Rata-rata skorresponden 2 = **3,61**
 Rata-rata skorresponden 3 = **2,94**

selanjutnya dihitung rata-rata dari ketiga rata-rata skor responden tersebut, maka didapat skor indikator sebesar **3,41**

Begitu seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator.

- 2) Langkah kedua adalah menghitung skor dari setiap variabel dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari setiap indikator.

Contoh : Dari hasil pengolahan data diperoleh bobot dan skor indikator sebagai berikut:

INDIKATOR	Bobot	Skor
Kejelasan prosedur pelayanan	0.197	3.288
Kejelasan persyaratan pelayanan	0.199	3.829
Kejelasan petugas unit layanan	0.187	3.331
Kesopanan dan Keramahan petugas unit layanan	0.209	2.117
Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0.208	3.046

Untuk mencari skor variabel diperoleh dengan menjumlah perkalian:

$$(0,197 \times 3,288) + (0,199 \times 3,829) + (0,187 \times 3,331) + (0,209 \times 2,117) + (0,208 \times 3,046) = \mathbf{3,109}$$

Dengan cara yang sama dihitung skor variabel berikutnya.

- 3) Langkah ketiga adalah menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari setiap variabel.

Contoh : Dari hasil pengolahan data diperoleh bobot dan skor variabel sebagai berikut:

VARIABEL	Bobot	Skor
Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0.229	3.109
Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0.203	2.546
Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0.198	2.765
Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0.210	2.284
Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0.160	2.959

IKMdiperoleh dengan menjumlahkan hasil perkalian: $(0,229 \times 3,109) + (0,203 \times 2,546) + (0,198 \times 2,765) + (0,210 \times 2,284) + (0,160 \times 2,969) = \mathbf{2,729}$

IKM diukur dengan skala **Likert** dalam skala ordinal 1 – 4.

Berdasarkan langkah-langkah perhitungan IKM ini, maka diperoleh IKM untuk setiap jenis layanan publik Ditjen SDPPI seperti dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-14. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	3,034	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,060	Kejelasan prosedur pelayanan	0,295	3,067
					Kejelasan persyaratan pelayanan	0,317	3,058
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,028
					Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan	0,109	3,078
					Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,100	3,080
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	2,986	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	2,986
					Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	2,890
					Tanggungjawab petugas unit layanan	0,286	3,036
					Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan	0,143	3,060
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,001	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,005
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	2,997
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,050	Kepastian jadwal pelayanan	0,246	3,002
					Kepastian biaya pelayanan	0,289	3,123
					Kewajaran biaya pelayanan	0,175	2,978
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,289	3,074
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,100	3,046	Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan	0,500	3,052
					Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan	0,500	3,040

Pada tabel III-14 terlihat bahwa IKM Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah berada pada nilai **3,034** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Ditjen SDPPI ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2013 ini berada pada nilai **75,85**.

Berdasarkan tabel III-14 dapat dianalisis bahwa IKM Ditjen SDPPI pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Tabel III-15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	3,033	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,091	Kejelasan prosedur pelayanan	0,295	3,115
					Kejelasan persyaratan pelayanan	0,317	3,084
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,047
					Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan	0,109	3,101
					Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,100	3,111
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	2,998	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	3,014
					Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	2,932
					Tanggungjawab petugas unit layanan	0,286	3,014
					Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan	0,143	3,047
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	2,975	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	2,946
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,005
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,041	Kepastian jadwal pelayanan	0,246	3,041
					Kepastian biaya pelayanan	0,289	3,099
					Kewajaran biaya pelayanan	0,175	2,973
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,289	3,034
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,100	3,014	Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan	0,500	3,027
					Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan	0,500	3,000

Pada tabel III-15 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio berada pada nilai **3,033** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio pada tahun 2013 ini berada pada nilai **75,83**.

Berdasarkan tabel III-15 dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Tabel III-16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	3,102	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,108	Kejelasan prosedur pelayanan	0,295	3,112
					Kejelasan persyaratan pelayanan	0,317	3,084
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,072
					Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan	0,109	3,114
					Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,100	3,223
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,048	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	3,036
					Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	2,940
					Tanggungjawab petugas unit layanan	0,286	3,108
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,102	Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan	0,143	3,145
					Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,108
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,108	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,096
					Kepastian jadwal pelayanan	0,246	3,012
					Kepastian biaya pelayanan	0,289	3,169
					Kewajaran biaya pelayanan	0,175	3,060
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,100	3,133	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,289	3,169
					Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan	0,500	3,169
					Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan	0,500	3,096

Pada tabel III-16 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio berada pada nilai **3,102** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Sertifikasi Operator Radio pada tahun 2013 ini berada pada nilai **77,56**.

Berdasarkan tabel III-16 dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Tabel III-17. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	3,046	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,076	Kejelasan prosedur pelayanan	0,295	3,060
					Kejelasan persyaratan pelayanan	0,317	3,078
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,075
					Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan	0,109	3,084
					Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,100	3,109
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	2,970	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	2,969
					Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	2,845
					Tanggungjawab petugas unit layanan	0,286	3,037
					Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan	0,143	3,068
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,020	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,028
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,012
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,073	Kepastian jadwal pelayanan	0,246	2,975
					Kepastian biaya pelayanan	0,289	3,159
					Kewajaran biaya pelayanan	0,175	3,019
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,289	3,112
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,100	3,053	Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan	0,500	3,043
					Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan	0,500	3,062

Pada tabel III-17 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **3,046** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun 2013 ini berada pada nilai **76,15**.

Berdasarkan tabel III-17 dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Tabel III-18. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	2,965	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	2,955	Kejelasan prosedur pelayanan	0,295	2,975
					Kejelasan persyaratan pelayanan	0,317	2,972
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	2,898
					Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan	0,109	3,009
					Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,100	2,884
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	2,947	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	2,935
					Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,286	2,861
					Tanggungjawab petugas unit layanan	0,286	3,009
					Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan	0,143	3,000
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	2,931	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	2,972
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	2,889
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	2,987	Kepastian jadwal pelayanan	0,246	2,981
					Kepastian biaya pelayanan	0,289	3,065
					Kewajaran biaya pelayanan	0,175	2,861
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,289	3,000
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,100	3,014	Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan	0,500	3,009
					Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan	0,500	3,019

Pada tabel III-18 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **2,965** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun 2013 ini berada pada nilai **74,13**.

Berdasarkan tabel III-18 dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo dari tahun 2011 sampai tahun 2013, maka dapat disusun sebuah tabel rangkuman tentang perkembangan IKM Ditjen SDPPI seperti tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel III-19. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.

No	Unit Pelayanan	Data 2011		Data 2012			Data 2013		
		IKM	Kinerja Unit Pelayanan	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	% Naik / (Turun)
1	SDPPI	77,9	Baik	72,3	Baik	(7,19)	75,85	Baik	4,91
2	ISR	78	Baik	71	Baik	(8,97)	75,83	Baik	6,80
3	Sertifikasi Operator Radio	70	Baik	75,1	Baik	7,29	77,56	Baik	3,28
4	Standarisasi Perangkat	72	Baik	71,9	Baik	(0,14)	76,15	Baik	5,91
5	Pengujian Perangkat	89	Sangat Baik	70,7	Baik	(20,56)	74,13	Baik	4,85

Dari tabel III-19 terlihat bahwa secara keseluruhan (gabungan dari 4 kelompok responden Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI) menunjukkan adanya kenaikan IKM sebesar 4,91% jika dibandingkan dengan IKM tahun 2012. Begitu pula halnya dengan IKM 4 (empat) Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI semuanya menunjukkan adanya kenaikan nilai IKM. Persentase kenaikan yang terbesar terdapat pada Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sebesar 6,80%.

3.3.2.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo

Integritas Pelayanan Publik suatu unit layanan publik menggambarkan besaran tingkat konsistensi petugas unit layanan publik dalam melaksanakan/menerapkan peraturan/perundang-undangan, prosedur, dan kode etik unit layanan yang bersangkutan didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat/pengguna layanan.

Indeks integritas pelayanan publik diperoleh dari kombinasi antara variabel **pengalaman integritas** dan **potensi integritas**. Variabel **pengalaman integritas** terdiri dari indikator dan sub-indikator yang terkait dengan pengalaman tindak pidana korupsi, dalam hal ini pemberian gratifikasi yang terjadi di unit layanan yang diamati. Variabel **potensi integritas** terdiri dari indikator dan sub-indikator yang memiliki potensi untuk mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, khususnya pemberian gratifikasi pada unit layanan yang diamati di masa mendatang.

Setiap variabel, indikator dan sub indikator akan memberikan kontribusi masing-masing kepada indeks integritas yang dinyatakan dalam bentuk bobot persentase.

Besarnya bobot dari setiap variabel, indikator dan sub indikator ditentukan oleh para pakar yang memiliki keilmuan yang terkait dengan bidang pemberantasan dan pencegahan korupsi, seperti sosiologi, psikologi, hukum, administrasi negara, ekonomi, dan disiplin ilmu lainnya. Bobot ini ditentukan oleh para pakar dalam sebuah diskusi kelompok terarah atau *Focused Group Discussion (FGD)*. FGD ini telah dilaksanakan oleh KPK dengan hasil pembobotan dari variabel, indikator dan sub indikator seperti terlihat dalam tabel III-20.

Tabel III-20. Bobot Variabel, Indikator dan Sub Indikator Survei Integritas Pelayanan Publik

Integritas	Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Indeks Integritas Pelayanan Publik (1,00)	Pengalaman Integritas (0,667)	Pengalaman Korupsi (0,250)	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)
			Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)
			Waktu pemberian gratifikasi (0,240)
		Cara Pandang terhadap Korupsi (0,750)	Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)
			Arti pemberian gratifikasi (0,250)
	Potensi Integritas (0,333)	Lingkungan Kerja (0,127)	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)
			Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)
			Keterlibatan calo (0,221)
			Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)
			Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)
		Sistem Administrasi (0,280)	Kepraktisan SOP (0,281)
			Keterbukaan informasi (0,584)
			Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)
		Perilaku Individu (0,280)	Keadilan dalam layanan (0,413)
			Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)
			Perilaku pengguna layanan (0,260)
		Pencegahan Korupsi (0,313)	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)
			Mekanisme Pengaduan Masyarakat (0,250)

Hasil pengolahan data survei untuk memperoleh indeks integritas pelayanan publik (IIPP) Ditjen SDPPI dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-21. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo

Indeks Integritas		Variabel		Indikator		Skor Sub-Indikator			
SDPPI	KPK		SDPPI	KPK		SDPPI	KPK		
7,30	6,37	Pengalaman Integritas (0,667)	7,73	6,59	Pengalaman Korupsi (0,250)	7,93	6,61	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	7,95
								Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	7,86
								Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	7,93
				6,58	Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	7,67	6,58	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	6,86
								Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	7,93
		Potensi Integritas (0,333)	6,44	5,94	Lingkungan Kerja (0,127)	7,26	7,10	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	7,48
								Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	8,00
								Keterlibatan calo (0,221)	7,32
								Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	5,37
								Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	6,96
				5,94	Sistem Administrasi (0,280)	5,59	6,19	Kepraktisan SOP (0,281)	5,01
								Keterbukaan informasi (0,584)	5,70
								Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	6,35
				5,94	Perilaku Individu (0,280)	6,73	6,57	Keadilan dalam layanan (0,413)	4,93
								Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	8,00
								Perilaku pengguna layanan (0,260)	8,00
				5,94	Pencegahan Korupsi (0,313)	6,60	4,70	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,53
								Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	6,81

Tabel III-21 berdasarkan hasil survei integritas yang dilakukan oleh Ditjen SDPPI pada tahun 2013 dan KPK pada tahun 2012 dengan metodologi yang sama.

Dari Tabel III-21 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI secara gabungan sebesar **7,30** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan" bernilai 5,37. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Ditjen SDPPI menilai bahwa fasilitas pelayanan masih kurang cukup, terutama pada unit layanan tertentu, seperti pada Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi.
2. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" bernilai 5,01. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Ditjen SDPPI menilai bahwa SOP pelayanan Ditjen SDPPI masih kurang praktis, sehingga perlu dilakukan penyempurnaan SOP pelayanan Ditjen SDPPI.
3. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" bernilai 5,70. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Ditjen SDPPI menilai bahwa informasi tentang pelayanan masih kurang *updating*, sehingga pengguna layanan menilai informasi pelayanannya kurang terbuka. Oleh karena itu perlu upaya memperbaharui (*updating*) informasi tentang status pelayanan yang diurus oleh pengguna layanan.

Nilai integritas sub-indikator "Kepraktisan SOP" dan "Keterbukaan Informasi" yang kedua-duanya berada di bawah nilai 6,00, menyebabkan nilai integritas indikator "Sistem Administrasi" jatuh di bawah 6,00, yaitu sebesar 5,59.

4. Sub-indikator "Keadilan dalam layanan" bernilai 4,93. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Ditjen SDPPI menilai bahwa petugas unit layanan tidak adil dalam melayani pengguna layanan. Namun jika dianalisis lebih lanjut berdasarkan kritik dan saran yang disampaikan pengguna layanan melalui kuesioner, ternyata yang dimaksud dengan "Keadilan dalam layanan" ini adalah keteraturan dalam hal antrian. Pengguna layanan menginginkan pengguna yang datang lebih awal, selesainya juga lebih awal (*First Come, First Serve*). Fakta yang ditemukan di lapangan, pengguna layanan yang mengantri belakangan, seringkali selesai pengurusannya lebih awal dari pengguna yang mengantri lebih dahulu.
5. Ada kemajuan yang signifikan nilai integritas indikator pencegahan korupsi, dari nilai 4,70 hasil survei KPK pada tahun 2012 naik menjadi 6,60 hasil survei Ditjen SDPPI pada tahun 2013. Hal ini berdampak langsung pada nilai variabel "Potensi Integritas" yang semula bernilai 5,94 naik menjadi 6,44. Hal ini terjadi akibat dari upaya sosialisasi anti korupsi yang dilakukan secara terus menerus oleh Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Tabel III-22. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.

Indeks Integritas		Variabel		Indikator			Skor Sub-Indikator			
SDPPI	KPK		SDPPI	KPK		SDPPI	KPK		SDPPI	KPK
7,15	6,22	Pengalaman Integritas (0,667)	7,56	6,45	Pengalaman Korupsi (0,250)	7,98	6,68	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	7,98	7,06
								Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	8,00	6,14
					Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	7,42	6,37	Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	7,95	6,28
								Arti pemberian gratifikasi (0,250)	5,86	6,88
		Potensi Integritas (0,333)	6,34	5,76	Lingkungan Kerja (0,127)	7,37	6,83	Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	7,93	6,20
								Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	7,24	4,86
								Kebutuhan pertemuan di luar prosedur	7,98	9,59
								Keterlibatan calo (0,221)	7,79	7,18
								Fasilitas di sekitar lingkungan	6,35	7,84
								Suasana/kondisi di sekitar pelayanan	7,03	8,00
					Sistem Administrasi (0,280)	5,47	6,09	Kepraktisan SOP (0,281)	5,28	6,13
								Keterbukaan informasi (0,584)	5,58	6,05
					Pemanfaatan teknologi informasi	5,33	6,19			
						Perilaku Individu (0,280)	7,59	6,51	Keadilan dalam layanan (0,413)	7,12
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi				7,91	6,56
					Perilaku pengguna layanan (0,260)				7,95	5,81
					Pencegahan Korupsi (0,313)	5,60	4,37	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	5,44	4,84
								Mekanisme pengaduan masyarakat	6,07	2,94

Dari Tabel III-22 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR) sebesar **7,15** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Arti pemberian gratifikasi" bernilai 5,86. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR) menilai bahwa pemberian gratifikasi, dalam hal ini pemberian uang tips sebagai tanda terima kasih bukanlah termasuk sebagai tindak pidana korupsi. Oleh karena itu perlu upaya sosialisasi anti korupsi yang lebih gencar lagi, terutama untuk memberikan pengertian kepada para pengguna layanan publik ISR bahwa pemberian uang tips sebagai tanda terima kasih termasuk gratifikasi, dan tindak pidana korupsi.
2. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" bernilai 5,28. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik ISR menilai bahwa SOP pelayanan ISR masih kurang praktis, sehingga perlu dilakukan penyempurnaan SOP pelayanannya.
3. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" bernilai 5,58. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik ISR menilai bahwa informasi tentang pelayanan masih kurang *updating*, sehingga pengguna layanan menilai informasi pelayanannya kurang terbuka. Oleh karena itu perlu upaya memperbaharui (*updating*) informasi tentang status pelayanan yang diurus oleh pengguna layanan.

4. Sub-indikator "Pemanfaatan Teknologi Informasi" bernilai 5,33. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik ISR menilai bahwa pemanfaatan teknologi informasi tentang pelayanan oleh pengguna layanan masih kurang optimal, padahal teknologi informasi pelayanan ISR sudah tersedia. Oleh karena itu perlu upaya sosialisasi untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi pelayanan ISR oleh pengguna layanan.

Nilai integritas sub-indikator "Kepraktisan SOP", "Keterbukaan Informasi" dan "Pemanfaatan Teknologi Informasi" yang kesemuanya berada di bawah nilai 6,00, menyebabkan nilai integritas indikator "Sistem Administrasi" jatuh di bawah 6,00, yaitu sebesar 5,47.

5. Ada sedikit kemajuan nilai integritas indikator pencegahan korupsi, dari nilai 4,37 hasil survei KPK pada tahun 2012 naik menjadi 5,60 hasil survei SDPPI pada tahun 2013, namun masih berada di bawah nilai minimum integritas yang ditetapkan oleh KPK, yaitu 6,00. Hal ini berdampak langsung pada nilai variabel "Potensi Integritas" yang semula bernilai 5,76 naik menjadi 6,34. Hal ini terjadi akibat dari upaya sosialisasi anti korupsi yang dilakukan secara terus menerus oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Tabel III-23. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.

Integritas		Variabel		Indikator		Sub-indikator	Nilai
Indeks Integritas Pelayanan Publik	6,90	Pengalaman Integritas (0,667)	7,39	Pengalaman Korupsi (0,250)	7,95	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	7,96
						Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	7,92
						Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	7,94
				Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	7,20	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	4,92
						Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	7,96
		Potensi Integritas (0,333)	5,93	Lingkungan Kerja (0,127)	7,61	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	7,83
						Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	7,96
						Keterlibatan calo (0,221)	7,80
						Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	6,48
						Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	7,01
				Sistem Administrasi (0,280)	5,45	Kepraktisan SOP (0,281)	5,43
						Keterbukaan informasi (0,584)	5,67
						Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	4,54
				Perilaku Individu (0,280)	7,58	Keadilan dalam layanan (0,413)	7,06
						Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	7,96
						Perilaku pengguna layanan (0,260)	7,94
				Pencegahan Korupsi (0,313)	4,21	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	3,54
						Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	6,21

Dari Tabel III-23 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio sebesar **6,90** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Arti pemberian gratifikasi" bernilai 4,92. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio menilai bahwa pemberian gratifikasi, dalam hal ini pemberian uang tips sebagai tanda terima kasih bukanlah termasuk sebagai tindak pidana korupsi. Oleh karena itu perlu upaya sosialisasi anti korupsi yang lebih gencar lagi, terutama untuk memberikan pengertian kepada para pengguna layanan publik Sertifikasi Operator Radio bahwa pemberian uang tips sebagai tanda terima kasih termasuk gratifikasi, dan tindak pidana korupsi.
2. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" masih bernilai 5,43. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Sertifikasi Operator Radio menilai bahwa SOP pelayanan Sertifikasi Operator Radio masih kurang praktis, sehingga perlu dilakukan penyempurnaan SOP pelayanannya.
3. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" bernilai 5,67. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Sertifikasi Operator Radio menilai bahwa informasi tentang pelayanan masih kurang *updating*, sehingga pengguna layanan menilai informasi pelayanannya kurang terbuka. Oleh karena itu perlu upaya memperbaharui (*updating*) informasi tentang status pelayanan yang diurus oleh pengguna layanan.
4. Sub-indikator "Pemanfaatan Teknologi Informasi" bernilai 4,54. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Sertifikasi Operator Radio menilai bahwa pemanfaatan teknologi informasi tentang pelayanan oleh pengguna layanan masih kurang optimal, padahal teknologi informasi pelayanan Sertifikasi Operator Radio sudah tersedia. Oleh karena itu perlu upaya sosialisasi untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi pelayanan Sertifikasi Operator Radio oleh pengguna layanan.

Nilai integritas sub-indikator "Kepraktisan SOP", "Keterbukaan Informasi" dan "Pemanfaatan Teknologi Informasi" yang kesemuanya berada di bawah nilai 6,00, menyebabkan nilai integritas indikator "Sistem Administrasi" jatuh di bawah 6,00, yaitu sebesar 5,45.

5. Sub-indikator "Tingkat Upaya Anti korupsi" bernilai 3,54. Nilai ini jauh berada di bawah nilai 6,00. Hal mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Sertifikasi Operator Radio menilai bahwa masih banyak praktek pemberian gratifikasi di dalam mengurus sertifikat operator radio. Hal ini terjadi karena di dalam pengurusan sertifikat operator radio melibatkan pihak ketiga, yaitu lembaga diklat (Lemdik) yang melakukan diklat dan sekaligus mengurus sertifikat operator radio. Untuk itu perlu regulasi yang ketat tentang keberadaan lembaga diklat ini dan keterbukaan informasi tentang biaya pengurusan Sertifikasi Operator Radio pada Ditjen SDPPI dan biaya diklatnya sendiri.

Oleh karena bobot dari sub-indikator "Tingkat Upaya Anti korupsi" ini besar (75%), sehingga berdampak langsung terhadap nilai integritas indikator "Pencegahan Korupsi" yang bernilai 4,21. Disamping itu, nilai integritas indikator "Sistem Administrasi" juga bernilai di bawah 6,00, maka berakibat terhadap nilai integritas variabel "Potensi Integritas" yang jatuh di bawah 6,00, yaitu 5,93.

Tabel III-24. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Integritas		Variabel		Indikator		Sub-indikator	Nilai
Indeks Integritas Pelayanan Publik	7,17	Pengalaman Integritas (0,667)	7,58	Pengalaman Korupsi (0,250)	7,88	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	7,91
						Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	7,80
						Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	7,89
				Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	7,48	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	6,27
						Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	7,88
		Potensi Integritas (0,333)	6,37	Lingkungan Kerja (0,127)	7,41	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	7,55
						Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	8,00
						Keterlibatan calo (0,221)	7,48
						Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	6,27
						Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	7,02
				Sistem Administrasi (0,280)	5,35	Kepraktisan SOP (0,281)	4,90
						Keterbukaan informasi (0,584)	5,56
						Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	5,37
				Perilaku Individu (0,280)	7,55	Keadilan dalam layanan (0,413)	7,07
						Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	7,92
						Perilaku pengguna layanan (0,260)	7,87
				Pencegahan Korupsi (0,313)	5,79	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	5,71
						Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	6,03

Dari Tabel III-24 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **7,17** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" bernilai 4,90. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi menilai bahwa SOP pelayanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi masih kurang praktis, sehingga perlu dilakukan penyempurnaan SOP pelayanannya.
2. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" bernilai 5,56. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi menilai bahwa informasi tentang pelayanan masih kurang *updating*, sehingga pengguna layanan menilai informasi pelayanannya kurang terbuka. Oleh karena itu perlu upaya memperbaharui (*updating*) informasi tentang status pelayanan yang diurus oleh pengguna layanan.
3. Sub-indikator "Pemanfaatan Teknologi Informasi" bernilai 5,37. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi menilai bahwa pemanfaatan teknologi informasi tentang pelayanan oleh pengguna layanan masih kurang optimal, padahal teknologi informasi pelayanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah tersedia.

Oleh karena itu perlu upaya sosialisasi untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi pelayanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi oleh pengguna layanan.

Nilai integritas sub-indikator "Kepraktisan SOP", "Keterbukaan Informasi" dan "Pemanfaatan Teknologi Informasi" yang kesemuanya berada di bawah nilai 6,00, menyebabkan nilai integritas indikator "Sistem Administrasi" jatuh di bawah 6,00, yaitu sebesar 5,35.

4. Sub-indikator "Tingkat Upaya Anti korupsi" masih bernilai 5,71. Hal mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi menilai bahwa masih banyak praktek pemberian gratifikasi di dalam mengurus sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi. Oleh karena itu perlu upaya sosialisasi anti korupsi yang lebih gencar lagi di unit layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Tabel III-25. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Indeks Integritas		Variabel			Indikator			Skor Sub-Indikator		
SDPPI	KPK		SDPPI	KPK		SDPPI	KPK		SDPPI	KPK
7,33	6,50	Pengalaman Integritas (0,667)	7,77	6,66	Pengalaman Korupsi (0,250)	7,95	6,54	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	7,97	6,90
								Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	7,87	6,02
								Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	7,97	6,17
					Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	7,72	6,71	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	6,86	8,07
								Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	8,00	6,25
		Potensi Integritas (0,333)	6,44	6,17	Lingkungan Kerja (0,127)	7,26	7,41	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	7,48	6,04
								Kebutuhan pertemuan di luar prosedur	8,00	10,0
								Keterlibatan calo (0,221)	7,32	7,59
								Fasilitas di sekitar lingkungan	5,37	7,60
								Suasana/kondisi di sekitar pelayanan	6,96	7,87
					Sistem Administrasi (0,280)	5,59	6,28	Kepraktisan SOP (0,281)	5,01	6,33
								Keterbukaan informasi (0,584)	5,70	6,15
								Pemanfaatan teknologi informasi	6,35	6,73
					Perilaku Individu (0,280)	6,73	6,81	Keadilan dalam layanan (0,413)	4,93	7,32
								Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi	8,00	6,87
					Pencegahan Korupsi (0,313)	6,60	4,98	Perilaku pengguna layanan (0,260)	8,00	5,93
								Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,53	5,50
								Mekanisme pengaduan masyarakat	6,81	3,43

Dari Tabel III-24 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **7,33** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan" bernilai 5,37. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi menilai bahwa fasilitas pelayanan masih kurang cukup. Oleh karena itu perlu upaya penambahan fasilitas pelayanan pada unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

2. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" bernilai 5,01. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi menilai bahwa SOP pelayanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi masih kurang praktis, sehingga perlu dilakukan penyempurnaan SOP pelayanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.
3. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" bernilai 5,70. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi menilai bahwa informasi tentang pelayanan masih kurang *updating*, sehingga pengguna layanan menilai informasi pelayanannya kurang terbuka. Oleh karena itu perlu upaya memperbaharui (*updating*) informasi tentang status pelayanan yang diurus oleh pengguna layanan.

Nilai integritas sub-indikator "Kepraktisan SOP" dan "Keterbukaan Informasi" yang kedua-duanya berada di bawah nilai 6,00, menyebabkan nilai integritas indikator "Sistem Administrasi" jatuh di bawah 6,00, yaitu sebesar 5,59.

4. Pada sub-indikator "Keadilan dalam layanan" mendapat nilai 4,93 hasil survei integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI pada tahun 2013.

Jika analisis terhadap nilai integritas sub-indikator "Keadilan dalam layanan" dikaitkan dengan pertanyaan terbuka tentang saran dari responden, maka diperoleh fakta bahwa yang dimaksud dengan keadilan dalam layanan adalah keteraturan dalam hal antrian. Pengguna layanan yang mengantri lebih awal, selesainya juga harus lebih awal (*First Come, First Serve*).

5. Ada kemajuan yang signifikan nilai integritas indikator pencegahan korupsi, dari nilai 4,98 hasil survei KPK pada tahun 2012 naik menjadi 6,60 hasil survei SDPPI pada tahun 2013. Hal ini terjadi akibat dari upaya sosialisasi anti korupsi yang dilakukan secara terus menerus dan gencar oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika di unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data tentang indeks integritas pelayanan publik untuk setiap unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI, maka dapat dirangkum dalam satu tabel berikut ini.

Tabel III-26. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

No	Unit Pelayanan	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
1	Ditjen SDPPI	7,30
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7,15
3	Sertifikasi Operator Radio	6,90
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,17
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,33

3.3.2.3. Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan.

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, maka dapat dihitung skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan.

Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan sebagai salah satu komponen penilaian keberhasilan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan dihitung dengan cara mencari nilai rata-rata antara Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data sebelumnya, maka dapat dihitung skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI seperti tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel III-27. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI

No	Unit Pelayanan	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Skala 1 - 8	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Skala 1 - 100	IKM	Skor penilaian komponen hasil
1	Ditjen SDPPI	7,30	91,25	75,85	83,55
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7,15	89,38	75,83	82,60
3	Sertifikasi Operator Radio	6,90	86,25	77,56	81,91
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,17	89,63	76,15	82,89
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,33	91,63	74,13	82,88

Selanjutnya skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan ini akan dibandingkan dengan tabel tentang Format Penilaian Komponen Hasil pada PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 untuk menilai keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi ditinjau dari sudut pandang hasil pada masyarakat/pengguna layanan.

Tabel III-28. Format Penilaian Komponen Hasil (*Results*)

No	Panel Penilaian Hasil	Skor
1	Tidak ada hasil dan/atau tidak tersedia informasi terkait hal ini	0 - 10
2	Hasil menunjukkan kecenderungan negatif dan/atau hasil yang dicapai tidak relevan dengan target yang ingin dicapai	11 - 30
3	Hasil menunjukkan kecenderungan mendatar dan/atau beberapa target yang relevan terpenuhi	31 - 50
4	Hasil menunjukkan kecenderungan perbaikan dan/atau sebagian besar target yang relevan terpenuhi	51 - 70
5	Hasil menunjukkan perkembangan yang substansial dan/atau semua target yang relevan terpenuhi	71 - 90
6	Hasil yang sangat baik dan berkesinambungan telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi. Perbandingan dengan instansi lain untuk semua hasil yang dicapai bersifat positif.	91 -100

Jika skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan ini dibandingkan dengan tabel format Penilaian Komponen Hasil (*Results*), maka diperoleh hasil bahwa hasil penilaian terhadap Ditjen SDPPI dan semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI berada pada baris kelima dari tabel format Penilaian Komponen Hasil (*Results*).

Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI jika ditinjau dari penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan menunjukkan perkembangan yang substansial telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi.

3.3.2.4. **Importance Performance Analysis (IPA).**

IPA terdiri dari dua jenis analisis, yaitu:

3.3.2.4.1. **Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*).**

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam tabel III-29 berikut ini.

Tabel III-29. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Ditjen SDPPI

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	KEJELASAN PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan	3,474	3,050	0,424
2	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dipahami oleh pengguna layanan	3,534	3,094	0,440
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan layanan perizinan/sertifikasi/rekomendasi melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/Call Center	3,406	3,056	0,350
	Rata-rata	3,471	3,067	0,405
II	KEJELASAN PERSYARATAN PELAYANAN			
5	Informasi tentang persyaratan pelayanan ditampilkan secara terbuka (melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/call center/brosur/standing banner)	3,428	3,044	0,384
6	Dokumen persyaratan dapat dipenuhi oleh pengguna layanan	3,470	3,072	0,398
	Rata-rata	3,449	3,058	0,391
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
9	Setiap jenis loket pelayanan terdapat petugas khusus	3,366	3,016	0,350
10	Nama petugas yang memberikan pelayanan jelas	3,452	3,040	0,412
	Rata-rata	3,409	3,028	0,381
IV	KESOPANAN, KERAPIAN, DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
11	Petugas pelayanan berpenampilan rapi	3,340	3,042	0,298
12	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, saling menghargai dan menghormati)	3,454	3,114	0,340
	Rata-rata	3,397	3,078	0,319
V	KENYAMANAN DAN KEAMANAN LINGKUNGAN UNIT LAYANAN			
13	Loket/meja pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai	3,412	3,016	0,396
14	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi (komputer/ Wifi) tersedia dengan sangat memadai	3,514	3,102	0,412
15	Fasilitas pendukung yang tersedia di tempat pelayanan memadai (system antrian, ruang tunggu ber-AC, kursi, dll)	3,470	3,084	0,386
16	Ruang pelayanan tertata dengan baik	3,450	3,118	0,332
	Rata-rata	3,462	3,080	0,382
VI	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
19	Petugas unit layanan memiliki kompetensi dalam menyelesaikan dan memberikan saran tindak lanjut setiap pelayanan	3,382	2,986	0,396
	Rata-rata	3,382	2,986	0,396
VII	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
20	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan konsisten terhadap jam kerja	3,454	2,890	0,564
	Rata-rata	3,454	2,890	0,564
VIII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS UNIT LAYANAN			
21	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara bertanggungjawab	3,460	3,036	0,424
	Rata-rata	3,460	3,036	0,424
IX	KENYAMANAN PENGGUNA LAYANAN DALAM BERINTERAKSI DENGAN PETUGAS			
22	Petugas unit layanan dapat berinteraksi baik dengan pengguna layanan	3,422	3,060	0,362
	Rata-rata	3,422	3,060	0,362
X	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
23	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat kepada pengguna layanan	3,422	3,036	0,386
24	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan	3,548	2,974	0,574
	Rata-rata	3,485	3,005	0,480
XI	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
25	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (call center, kotak pengaduan, atau email pengaduan)	3,536	3,014	0,522
26	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk	3,534	3,000	0,534
27	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik	3,480	2,978	0,502
	Rata-rata	3,517	2,997	0,519
XII	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
29	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI	3,436	3,002	0,434
	Rata-rata	3,436	3,002	0,434
XIII	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN			
31	Informasi tentang biaya pelayanan diumumkan secara terbuka	3,444	3,056	0,388
32	Biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku di Ditjen SDPPI	3,546	3,172	0,374
33	Tidak ada biaya lainnya diluar ketentuan yang berlaku	3,472	3,140	
	Rata-rata	3,487	3,123	0,365
XIV	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN			
36	Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan dinilai wajar	3,346	2,978	0,368
	Rata-rata	3,346	2,978	0,368
XV	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
38	Petugas unit layanan dalam memberikan layanan tidak diskriminatif	3,408	3,074	0,334
	Rata-rata	3,408	3,074	0,334
XVI	KEPEDULIAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
39	Petugas unit layanan memahami kebutuhan pengguna layanan	3,398	3,052	0,346
	Rata-rata	3,398	3,052	0,346
XVII	KESUNGGUHAN PETUGAS DALAM MEMBANTU PENGGUNA LAYANAN			
40	Petugas unit layanan menunjukan kesungguhan membantu pengguna layanan	3,394	3,040	0,354
	Rata-rata	3,394	3,040	0,354
	Rata-rata Kesenjangan			0,401
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,066

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
			Keragaman (<i>Variance</i>)	0,004
			Ambang Batas Bawah Kesenjangan	0,370
			Ambang Batas Atas Kesenjangan	0,433

Dari Tabel III-29 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,564),**
- **Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,519),**
- **Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,480), dan**
- **Kepastian Jadwal Pelayanan (0,434).**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,433.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada keempat indikator ini, para pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas SDPPI, namun pada kenyataannya kinerja yang ditunjukkan oleh petugas SDPPI tersebut masih jauh dari harapan para pengguna layanan.

Fakta ini perlu mendapat perhatian khusus, karena keempat indikator yang memiliki kesenjangan yang cukup lebar tersebut terkait dengan profesionalitas petugas unit layanan publik Ditjen SDPPI yang terlibat langsung dengan proses pelayanan.

Kesenjangan (*gap*) yang terkecil terdapat pada indikator **Kesopanan, kerapihan, dan keramahan petugas unit layanan (0,319).**

Tabel III-30. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	KEJELASAN PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan	3,392	3,101	0,291
2	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dipahami oleh pengguna layanan	3,473	3,155	0,318
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan layanan perizinan/sertifikasi/rekomendasi melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/Call Center	3,311	3,088	0,223
	Rata-rata	3,392	3,115	0,277
II	KEJELASAN PERSYARATAN PELAYANAN			
5	Informasi tentang persyaratan pelayanan ditampilkan secara terbuka (melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/call center/brosur/standing banner)	3,378	3,081	0,297
6	Dokumen persyaratan dapat dipenuhi oleh pengguna layanan	3,419	3,088	0,331
	Rata-rata	3,399	3,084	0,314
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
9	Setiap jenis loket pelayanan terdapat petugas khusus	3,277	3,000	0,277
10	Nama petugas yang memberikan pelayanan jelas	3,358	3,095	0,264
	Rata-rata	3,318	3,047	0,270
IV	KESOPANAN, KERAPIAN, DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT			

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
	LAYANAN			
11	Petugas pelayanan berpenampilan rapi	3,297	3,061	0,236
12	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, saling menghargai dan menghormati)	3,426	3,142	0,284
	Rata-rata	3,361	3,101	0,260
V	KENYAMANAN DAN KEAMANAN LINGKUNGAN UNIT LAYANAN			
13	Loket/meja pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai	3,365	3,027	0,338
14	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi (komputer/ Wifi) tersedia dengan sangat memadai	3,439	3,169	0,270
15	Fasilitas pendukung yang tersedia di tempat pelayanan memadai (system antrian, ruang tunggu ber-AC, kursi, dll)	3,412	3,115	0,297
16	Ruang pelayanan tertata dengan baik	3,372	3,135	0,236
	Rata-rata	3,397	3,111	0,285
VI	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
19	Petugas unit layanan memiliki kompetensi dalam menyelesaikan dan memberikan saran tindak lanjut setiap pelayanan	3,304	3,014	0,291
	Rata-rata	3,304	3,014	0,291
VII	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
20	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan konsisten terhadap jam kerja	3,392	2,932	0,459
	Rata-rata	3,392	2,932	0,459
VIII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS UNIT LAYANAN			
21	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara bertanggungjawab	3,378	3,014	0,365
	Rata-rata	3,378	3,014	0,365
IX	KENYAMANAN PENGGUNA LAYANAN DALAM BERINTERAKSI DENGAN PETUGAS			
22	Petugas unit layanan dapat berinteraksi baik dengan pengguna layanan	3,324	3,047	0,277
	Rata-rata	3,324	3,047	0,277
X	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
23	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat kepada pengguna layanan	3,351	2,953	0,399
24	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan	3,486	2,939	0,547
	Rata-rata	3,419	2,946	0,473
XI	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
25	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (call center, kotak pengaduan, atau email pengaduan)	3,466	3,020	0,446
26	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk	3,500	3,000	0,500
27	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik	3,486	2,993	0,493
	Rata-rata	3,484	3,005	0,480
XII	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
29	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI	3,399	3,041	0,358
	Rata-rata	3,399	3,041	0,358
XIII	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN			
31	Informasi tentang biaya pelayanan diumumkan secara terbuka	3,378	3,054	0,324
32	Biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku di Ditjen SDPPI	3,486	3,135	0,351
33	Tidak ada biaya lainnya diluar ketentuan yang berlaku	3,412	3,108	
	Rata-rata	3,426	3,099	0,327
XIV	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN			
36	Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan dinilai wajar	3,250	2,973	0,277

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
	Rata-rata	3,250	2,973	0,277
XV	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
38	Petugas unit layanan dalam memberikan layanan tidak diskriminatif	3,284	3,034	0,250
	Rata-rata	3,284	3,034	0,250
XVI	KEPEDULIAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
39	Petugas unit layanan memahami kebutuhan pengguna layanan	3,284	3,027	0,257
	Rata-rata	3,284	3,027	0,257
XVII	KESUNGGUHAN PETUGAS DALAM MEMBANTU PENGGUNA LAYANAN			
40	Petugas unit layanan menunjukan kesungguhan membantu pengguna layanan	3,257	3,000	0,257
	Rata-rata	3,257	3,000	0,257
	Rata-rata Kesenjangan			0,322
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,078
	Keragaman (<i>Variance</i>)			0,006
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0,284
	Ambang Batas Atas Kesenjangan			0,359

Dari Tabel III-30 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,480),**
- **Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,473),**
- **Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,459), dan**
- **Tanggung Jawab Petugas Unit Layanan (0,365).**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,359.

Kesenjangan (*gap*) yang terkecil terdapat pada indikator **Keadilan mendapatkan pelayanan (0,250).**

Tabel III-31. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	KEJELASAN PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan	3,265	3,084	0,181
2	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dipahami oleh pengguna layanan	3,422	3,145	0,277
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan layanan perizinan/sertifikasi/rekomendasi melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/Call Center	3,205	3,108	0,096
	Rata-rata	3,297	3,112	0,185
II	KEJELASAN PERSYARATAN PELAYANAN			
5	Informasi tentang persyaratan pelayanan ditampilkan secara terbuka (melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/call center/brosur/standing banner)	3,265	3,036	0,229
6	Dokumen persyaratan dapat dipenuhi oleh pengguna layanan	3,386	3,133	0,253
	Rata-rata	3,325	3,084	0,241
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
9	Setiap jenis loket pelayanan terdapat petugas khusus	3,217	3,012	0,205
10	Nama petugas yang memberikan pelayanan jelas	3,373	3,133	0,241
	Rata-rata	3,295	3,072	0,223
IV	KESOPANAN, KERAPIAN, DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
11	Petugas pelayanan berpenampilan rapi	3,145	3,036	0,108
12	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, saling menghargai dan menghormati)	3,349	3,193	0,157
	Rata-rata	3,247	3,114	0,133
V	KENYAMANAN DAN KEAMANAN LINGKUNGAN UNIT LAYANAN			
13	Loket/meja pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai	3,253	3,145	0,108
14	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi (komputer/ Wifi) tersedia dengan sangat memadai	3,506	3,289	0,217
15	Fasilitas pendukung yang tersedia di tempat pelayanan memadai (system antrian, ruang tunggu ber-AC, kursi, dll)	3,349	3,181	0,169
16	Ruang pelayanan tertata dengan baik	3,337	3,277	0,060
	Rata-rata	3,361	3,223	0,139
VI	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
19	Petugas unit layanan memiliki kompetensi dalam menyelesaikan dan memberikan saran tindak lanjut setiap pelayanan	3,217	3,036	0,181
	Rata-rata	3,217	3,036	0,181
VII	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
20	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan konsisten terhadap jam kerja	3,265	2,940	0,325
	Rata-rata	3,265	2,940	0,325
VIII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS UNIT LAYANAN			
21	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara bertanggungjawab	3,277	3,108	0,169
	Rata-rata	3,277	3,108	0,169
IX	KENYAMANAN PENGGUNA LAYANAN DALAM BERINTERAKSI DENGAN PETUGAS			
22	Petugas unit layanan dapat berinteraksi baik dengan pengguna layanan	3,241	3,145	0,096
	Rata-rata	3,241	3,145	0,096
X	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
23	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat kepada pengguna layanan	3,265	3,060	0,205
24	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan	3,494	3,157	0,337
	Rata-rata	3,380	3,108	0,271
XI	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
25	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (call center, kotak pengaduan, atau email pengaduan)	3,301	3,072	0,229
26	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk	3,386	3,133	0,253
27	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik	3,265	3,084	0,181
	Rata-rata	3,317	3,096	0,221
XII	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
29	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI	3,229	3,012	0,217
	Rata-rata	3,229	3,012	0,217
XIII	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN			
31	Informasi tentang biaya pelayanan diumumkan secara terbuka	3,217	3,024	0,193
32	Biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku di Ditjen SDPPI	3,458	3,313	0,145

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
33	Tidak ada biaya lainnya diluar ketentuan yang berlaku	3,289	3,169	
	Rata-rata	3,321	3,169	0,153
XIV	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN			
36	Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan dinilai wajar	3,181	3,060	0,120
	Rata-rata	3,181	3,060	0,120
XV	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
38	Petugas unit layanan dalam memberikan layanan tidak diskriminatif	3,265	3,169	0,096
	Rata-rata	3,265	3,169	0,096
XVI	KEPEDULIAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
39	Petugas unit layanan memahami kebutuhan pengguna layanan	3,277	3,169	0,108
	Rata-rata	3,277	3,169	0,108
XVII	KESUNGGUHAN PETUGAS DALAM MEMBANTU PENGGUNA LAYANAN			
40	Petugas unit layanan menunjukan kesungguhan membantu pengguna layanan	3,241	3,096	0,145
	Rata-rata	3,241	3,096	0,145
	Rata-rata Kesenjangan			0,178
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,065
	Keragaman (<i>Variance</i>)			0,004
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0,147
	Ambang Batas Atas Kesenjangan			0,208

Dari Tabel III-31 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,325),**
- **Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,271),**
- **Kejelasan persyaratan pelayanan (0,241),**
- **Kejelasan Petugas unit layanan (0,223), dan**
- **Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,221).**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,208.

Kesenjangan (*gap*) yang terkecil terdapat pada indikator **Keadilan mendapatkan pelayanan (0,096).**

Tabel III-32. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	KEJELASAN PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan	3,478	3,031	0,447
2	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dipahami oleh pengguna layanan	3,516	3,075	0,441
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan layanan perizinan/sertifikasi/rekomendasi melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/Call Center	3,366	3,075	0,292
	Rata-rata	3,453	3,060	0,393
II	KEJELASAN PERSYARATAN PELAYANAN			
5	Informasi tentang persyaratan pelayanan ditampilkan secara terbuka	3,348	3,062	0,286

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
	(melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/call center/brosur/standing banner)			
6	Dokumen persyaratan dapat dipenuhi oleh pengguna layanan	3,373	3,093	0,280
	Rata-rata	3,360	3,078	0,283
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
9	Setiap jenis loket pelayanan terdapat petugas khusus	3,286	3,050	0,236
10	Nama petugas yang memberikan pelayanan jelas	3,379	3,099	0,280
	Rata-rata	3,332	3,075	0,258
IV	KESOPANAN, KERAPIAN, DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
11	Petugas pelayanan berpenampilan rapi	3,248	3,043	0,205
12	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, saling menghargai dan menghormati)	3,360	3,124	0,236
	Rata-rata	3,304	3,084	0,220
V	KENYAMANAN DAN KEAMANAN LINGKUNGAN UNIT LAYANAN			
13	Loket/meja pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai	3,348	3,025	0,323
14	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi (komputer/ Wifi) tersedia dengan sangat memadai	3,447	3,124	0,323
15	Fasilitas pendukung yang tersedia di tempat pelayanan memadai (system antrian, ruang tunggu ber-AC, kursi, dll)	3,398	3,161	0,236
16	Ruang pelayanan tertata dengan baik	3,398	3,124	0,273
	Rata-rata	3,398	3,109	0,289
VI	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
19	Petugas unit layanan memiliki kompetensi dalam menyelesaikan dan memberikan saran tindak lanjut setiap pelayanan	3,317	2,969	0,348
	Rata-rata	3,317	2,969	0,348
VII	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
20	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan konsisten terhadap jam kerja	3,404	2,845	0,559
	Rata-rata	3,404	2,845	0,559
VIII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS UNIT LAYANAN			
21	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara bertanggungjawab	3,416	3,037	0,379
	Rata-rata	3,416	3,037	0,379
IX	KENYAMANAN PENGGUNA LAYANAN DALAM BERINTERAKSI DENGAN PETUGAS			
22	Petugas unit layanan dapat berinteraksi baik dengan pengguna layanan	3,391	3,068	0,323
	Rata-rata	3,391	3,068	0,323
X	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
23	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat kepada pengguna layanan	3,335	3,149	0,186
24	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan	3,478	2,907	0,571
	Rata-rata	3,407	3,028	0,379
XI	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
25	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (call center, kotak pengaduan, atau email pengaduan)	3,578	3,056	0,522
26	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk	3,478	3,006	0,472
27	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik	3,398	2,975	0,422
	Rata-rata	3,484	3,012	0,472
XII	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
29	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI	3,373	2,975	0,398

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
	Rata-rata	3,373	2,975	0,398
XIII	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN			
31	Informasi tentang biaya pelayanan diumumkan secara terbuka	3,404	3,099	0,304
32	Biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku di Ditjen SDPPI	3,497	3,193	0,304
33	Tidak ada biaya lainnya diluar ketentuan yang berlaku	3,416	3,186	
	Rata-rata	3,439	3,159	0,280
XIV	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN			
36	Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan dinilai wajar	3,292	3,019	0,273
	Rata-rata	3,292	3,019	0,273
XV	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
38	Petugas unit layanan dalam memberikan layanan tidak diskriminatif	3,366	3,112	0,255
	Rata-rata	3,366	3,112	0,255
XVI	KEPEDULIAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
39	Petugas unit layanan memahami kebutuhan pengguna layanan	3,354	3,043	0,311
	Rata-rata	3,354	3,043	0,311
XVII	KESUNGGUHAN PETUGAS DALAM MEMBANTU PENGGUNA LAYANAN			
40	Petugas unit layanan menunjukan kesungguhan membantu pengguna layanan	3,373	3,062	0,311
	Rata-rata	3,373	3,062	0,311
	Rata-rata Kesenjangan			0,337
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,086
	Keragaman (<i>Variance</i>)			0,007
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0,296
	Ambang Batas Atas Kesenjangan			0,378

Dari Tabel III-32 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,559),**
- **Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,472),**
- **Kepastian jadwal pelayanan (0,398),**
- **Kejelasan prosedur pelayanan (0,393),**
- **Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,379), dan**
- **Tanggung jawab petugas unit layanan (0,379).**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,378.

Kesenjangan (*gap*) yang terkecil terdapat pada indikator **Kesopanan, kerapian, dan keramahan petugas unit layanan (0,220).**

Tabel III-33. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	KEJELASAN PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan	3,741	2,981	0,759
2	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dipahami oleh pengguna	3,731	3,000	0,731

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
	layanan			
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan layanan perizinan/sertifikasi/rekomendasi melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/Call Center	3,750	2,944	0,806
	Rata-rata	3,741	2,975	0,765
II	KEJELASAN PERSYARATAN PELAYANAN			
5	Informasi tentang persyaratan pelayanan ditampilkan secara terbuka (melalui website/papan/layar TV/surat pengumuman/call center/brosur/standing banner)	3,741	2,972	0,769
6	Dokumen persyaratan dapat dipenuhi oleh pengguna layanan	3,750	2,972	0,778
	Rata-rata	3,745	2,972	0,773
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
9	Setiap jenis loket pelayanan terdapat petugas khusus	3,722	2,991	0,731
10	Nama petugas yang memberikan pelayanan jelas	3,750	2,806	0,944
	Rata-rata	3,736	2,898	0,838
IV	KESOPANAN, KERAPIAN, DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
11	Petugas pelayanan berpenampilan rapi	3,685	3,019	0,667
12	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, saling menghargai dan menghormati)	3,713	3,000	0,713
	Rata-rata	3,699	3,009	0,690
V	KENYAMANAN DAN KEAMANAN LINGKUNGAN UNIT LAYANAN			
13	Loket/meja pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai	3,694	2,889	0,806
14	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi (komputer/ Wifi) tersedia dengan sangat memadai	3,722	2,833	0,889
15	Fasilitas pendukung yang tersedia di tempat pelayanan memadai (system antrian, ruang tunggu ber-AC, kursi, dll)	3,750	2,852	0,898
16	Ruang pelayanan tertata dengan baik	3,722	2,963	0,759
	Rata-rata	3,722	2,884	0,838
VI	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
19	Petugas unit layanan memiliki kompetensi dalam menyelesaikan dan memberikan saran tindak lanjut setiap pelayanan	3,713	2,935	0,778
	Rata-rata	3,713	2,935	0,778
VII	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
20	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan konsisten terhadap jam kerja	3,759	2,861	0,898
	Rata-rata	3,759	2,861	0,898
VIII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS UNIT LAYANAN			
21	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara bertanggungjawab	3,778	3,009	0,769
	Rata-rata	3,778	3,009	0,769
IX	KENYAMANAN PENGGUNA LAYANAN DALAM BERINTERAKSI DENGAN PETUGAS			
22	Petugas unit layanan dapat berinteraksi baik dengan pengguna layanan	3,741	3,000	0,741
	Rata-rata	3,741	3,000	0,741
X	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
23	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat kepada pengguna layanan	3,769	2,963	0,806
24	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan	3,778	2,981	0,796
	Rata-rata	3,773	2,972	0,801
XI	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
25	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (call center, kotak pengaduan, atau email pengaduan)	3,750	2,898	0,852

No. Kues	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
26	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk	3,778	2,889	0,889
27	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik	3,759	2,880	0,880
	Rata-rata	3,762	2,889	0,873
XII	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
29	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI	3,741	2,981	0,759
	Rata-rata	3,741	2,981	0,759
XIII	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN			
31	Informasi tentang biaya pelayanan diumumkan secara terbuka	3,769	3,019	0,750
32	Biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku di Ditjen SDPPI	3,769	3,083	0,685
33	Tidak ada biaya lainnya diluar ketentuan yang berlaku	3,778	3,093	
	Rata-rata	3,772	3,065	0,707
XIV	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN			
36	Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan dinilai wajar	3,685	2,861	0,824
	Rata-rata	3,685	2,861	0,824
XV	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
38	Petugas unit layanan dalam memberikan layanan tidak diskriminatif	3,750	3,000	0,750
	Rata-rata	3,750	3,000	0,750
XVI	KEPEDULIAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
39	Petugas unit layanan memahami kebutuhan pengguna layanan	3,713	3,009	0,704
	Rata-rata	3,713	3,009	0,704
XVII	KESUNGGUHAN PETUGAS DALAM MEMBANTU PENGGUNA LAYANAN			
40	Petugas unit layanan menunjukan kesungguhan membantu pengguna layanan	3,731	3,019	0,713
	Rata-rata	3,731	3,019	0,713
	Rata-rata Kesenjangan			0,778
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,061
	Keragaman (<i>Variance</i>)			0,004
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0,749
	Ambang Batas Atas Kesenjangan			0,806

Dari Tabel III-33 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,898),**
- **Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,873),**
- **Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (0,838),**
- **Kejelasan petugas unit layanan (0,838), dan**
- **Kewajaran biaya pelayanan (0,824).**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,806.

Kesenjangan (*gap*) yang terkecil terdapat pada indikator **Kesopanan, kerapian, dan keramahan petugas unit layanan (0,690).**

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) setiap unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI, maka dapat dirangkum dalam satu tabel berikut ini.

Tabel III-34. Indikator-indikator dengan kesenjangan yang lebar untuk setiap unit layanan publik Ditjen SDPPI.

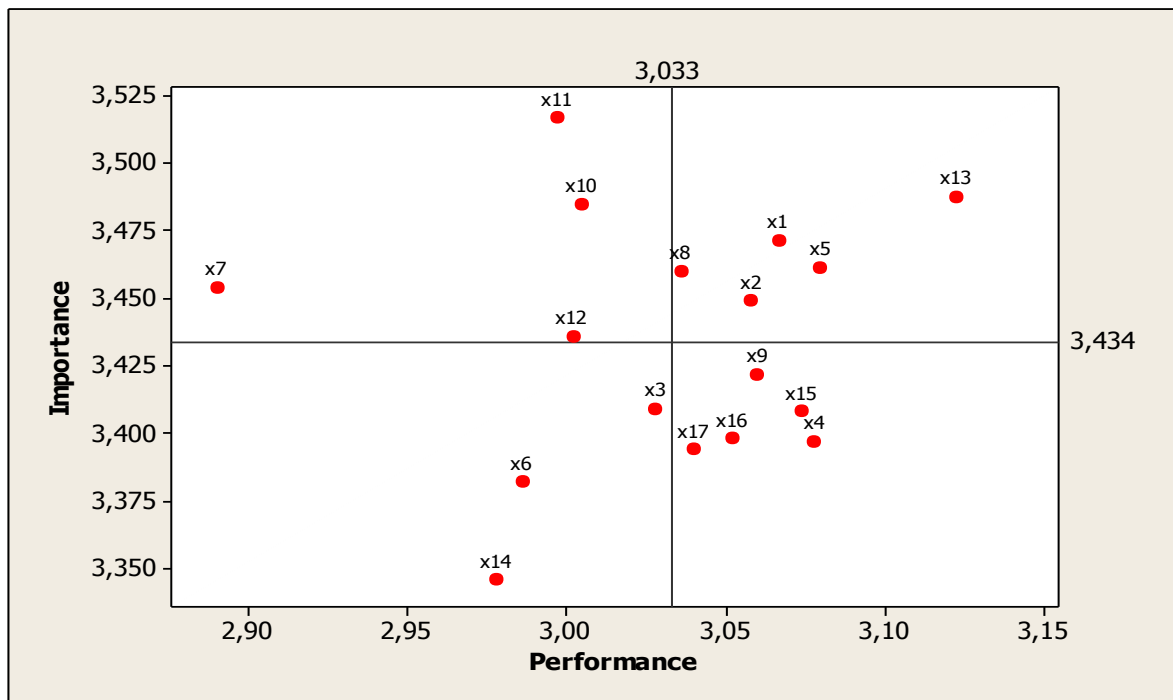
No.	INDIKATOR	Ditjen SDPPI	ISR	Opr. Radio	Sertifikasi Alat	Pengujian Alat
1	Kedisiplinan Petugas dalam melayani Pengguna Layanan	0,564	0,459	0,325	0,559	0,898
2	Respon terhadap Keluhan dan Saran Pengguna Layanan	0,519	0,480	0,221	0,472	0,873
3	Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan	0,480	0,473	0,271	0,379	
4	Tanggungjawab Petugas Unit Layanan		0,365		0,379	
5	Kejelasan Prosedur Pelayanan				0,393	
6	Kejelasan persyaratan pelayanan			0,241		
7	Kejelasan petugas pelayanan			0,223		0,838
8	Kepastian Jadwal Pelayanan	0,434		0,217	0,398	
9	Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan Unit Layanan					0,838
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					0,824
	Rata-rata Kesenjangan	0,401	0,322	0,178	0,337	0,778
	Toleransi Kesenjangan (+ / -)	0,031	0,037	0,031	0,041	0,029

Berdasarkan rangkuman *gap analysis* pada tabel III-34 dapat disimpulkan ada 4 (empat) fokus perbaikan kinerja yang perlu dilakukan pada tingkat Ditjen SDPPI, yaitu : (1) Perbaikan disiplin petugas dalam melayani pengguna layanan; (2) memperbaiki respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan; (3) meningkatkan kecepatan dan ketepatan hasil pelayanan, dan (4) Kepastian jadwal pelayanan, khususnya jam buka loket pelayanan dan loket pelayanan tetap buka pada saat jam istirahat makan siang.

3.3.2.4.2. Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

Analisis kuadran digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari masing-masing indikator survei kepuasan pengguna layanan publik Ditjen SDPPI.

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI Kemkominfo tahun 2013 secara keseluruhan tersaji pada gambar III-1 berikut ini.



Gambar III-1. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI

Keterangan Gambar III.1

Coding	Y	X	Indikator
x1	3,471	3,067	Kejelasan prosedur pelayanan
x2	3,449	3,058	Kejelasan persyaratan pelayanan
x3	3,409	3,028	Kejelasan petugas unit layanan
x4	3,397	3,078	Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan
x5	3,462	3,080	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)
x6	3,382	2,986	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan
x7	3,454	2,890	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
x8	3,460	3,036	Tanggungjawab petugas unit layanan
x9	3,422	3,060	Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan
x10	3,485	3,005	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
x11	3,517	2,997	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
x12	3,436	3,002	Kepastian jadwal pelayanan
x13	3,487	3,123	Kepastian biaya pelayanan
x14	3,346	2,978	Kewajaran biaya pelayanan
x15	3,408	3,074	Keadilan mendapatkan pelayanan
x16	3,398	3,052	Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan
x17	3,394	3,040	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan
Rata-rata	3,434	3,033	

Berdasarkan gambar III-1 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*).

Kuadran ini memuat indikator kepuasan pengguna layanan yang dinilai penting oleh pengguna layanan (harapan tinggi), tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna layanan (kinerja rendah). Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya

perbaikan kinerja (*performance improvement*) dimasa yang akan datang.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini ada 4 (empat), yaitu :

- x7 = Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan;
- x10 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan;
- x11 = Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan;
- x12 = Kepastian jadwal pelayanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Kuadran ini memuat indikator kepuasan pengguna layanan yang dinilai penting oleh pengguna layanan (harapan tinggi) dan kinerjanya sudah bisa memenuhi harapan pengguna layanan (kinerja tinggi). Indikator kepuasan pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini ada 5 (lima), yaitu :

- x1 = Kejelasan prosedur pelayanan;
- x2 = Kejelasan persyaratan pelayanan;
- x5 = Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan;
- x8 = Tanggungjawab petugas unit layanan,
- X13 = Kepastian biaya pelayanan.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Kuadran III ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), dan pada kenyataannya kinerja indikator ini juga tidak istimewa (kinerja rendah).

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini ada 3 (tiga), yaitu:

- x3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- x6 = Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- x14 = Kewajaran biaya pelayanan.

Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan(harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan.

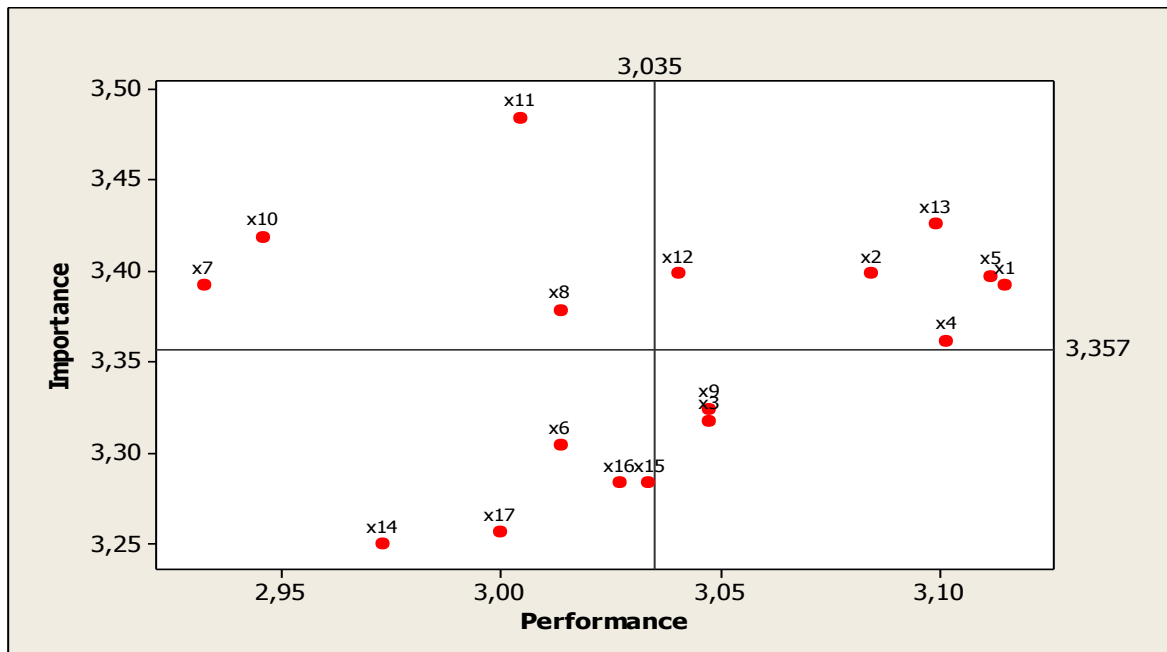
Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini ada 5 (lima), yaitu:

- x4 = Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- x9 = Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas,
- x15 = Keadilan mendapatkan pelayanan,
- x16 = Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan,
- x17 = Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.

Pengolahan dan analisis data berdasarkan unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI diperoleh hasil analisis kuadran sebagai berikut:

3.3.2.4.3. Analisis Kuadran Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada kelompok responden Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio tersaji pada Gambar II-2.



Gambar III-2. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Keterangan Gambar III-2 :

Coding	Y	X	Indikator
x1	3,392	3,115	Kejelasan prosedur pelayanan
x2	3,399	3,084	Kejelasan persyaratan pelayanan
x3	3,318	3,047	Kejelasan petugas unit layanan
x4	3,361	3,101	Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan
x5	3,397	3,111	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)
x6	3,304	3,014	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan
x7	3,392	2,932	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
x8	3,378	3,014	Tanggungjawab petugas unit layanan
x9	3,324	3,047	Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan
x10	3,419	2,946	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
x11	3,484	3,005	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
x12	3,399	3,041	Kepastian jadwal pelayanan
x13	3,426	3,099	Kepastian biaya pelayanan
x14	3,250	2,973	Kewajaran biaya pelayanan
x15	3,284	3,034	Keadilan mendapatkan pelayanan
x16	3,284	3,027	Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan
x17	3,257	3,000	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan
Rata-rata	3,357	3,035	

Berdasarkan gambar III-2 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I :Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*).

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini ada 4 (empat), yaitu:

- x7 = Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- x8 = Tanggungjawab petugas unit layanan,
- x10 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- x11 = Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini ada 6 (enam), yaitu:

- x1 = Kejelasan prosedur pelayanan,
- x2 = Kejelasan persyaratan pelayanan,
- x4 = Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- x5 = Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan,
- x12 = Kepastian jadwal pelayanan,
- x13 = Kepastian biaya pelayanan.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini ada 5 (lima), yaitu:

- x6 = Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- x14 = Kewajaran biaya pelayanan,
- x15 = Keadilan mendapatkan pelayanan,
- x16 = Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan,
- x17 = Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.

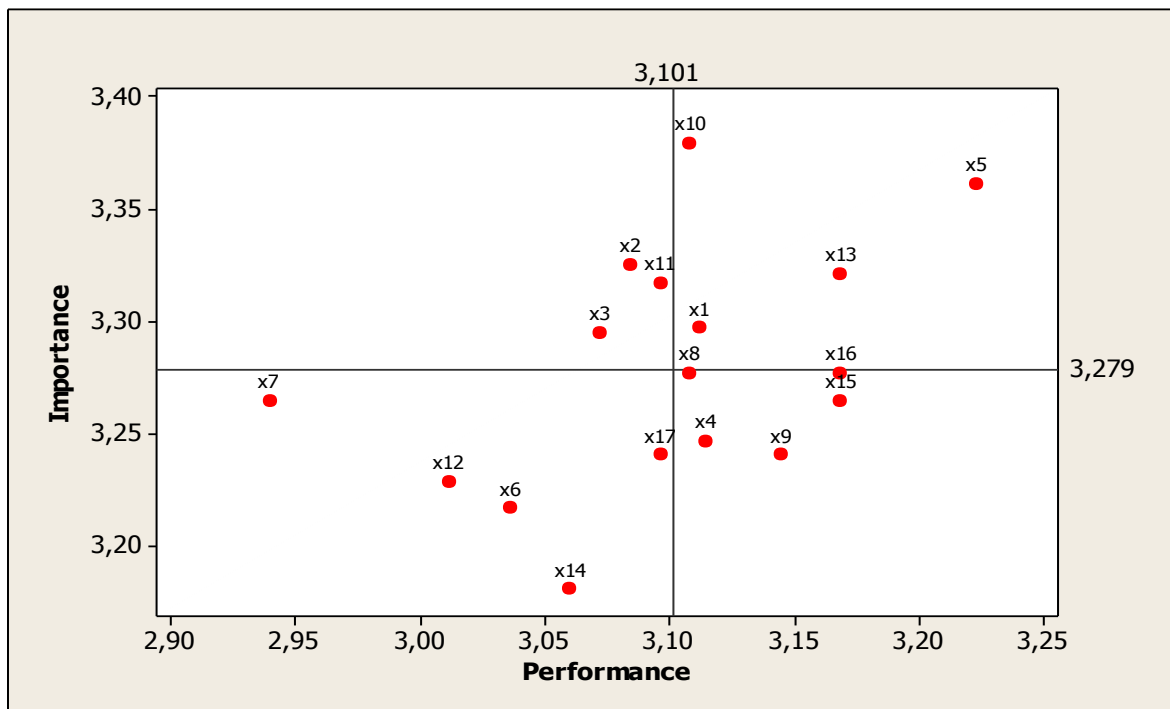
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini ada 2 (dua), yaitu :

- x3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- x9 = Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan.

3.3.2.4.4. Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio masing-masing tersaji pada Gambar III-3.



Gambar III-3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna LayananSertifikasi Operator Radio

Keterangan Gambar III-3 :

Coding	Y	X	Indikator
x1	3,297	3,112	Kejelasan prosedur pelayanan
x2	3,325	3,084	Kejelasan persyaratan pelayanan
x3	3,295	3,072	Kejelasan petugas unit layanan
x4	3,247	3,114	Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan
x5	3,361	3,223	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)
x6	3,217	3,036	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan
x7	3,265	2,940	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
x8	3,277	3,108	Tanggungjawab petugas unit layanan
x9	3,241	3,145	Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan
x10	3,380	3,108	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
x11	3,317	3,096	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
x12	3,229	3,012	Kepastian jadwal pelayanan
x13	3,321	3,169	Kepastian biaya pelayanan
x14	3,181	3,060	Kewajaran biaya pelayanan
x15	3,265	3,169	Keadilan mendapatkan pelayanan
x16	3,277	3,169	Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan
x17	3,241	3,096	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan
Rata-rata	3,279	3,101	

Dari gambar III-3 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I :Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*).

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini ada 3 (tiga), yaitu:

- x2 = Kejelasan persyaratan pelayanan,

- x3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- x11 = Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini ada 4 (empat), yaitu:

- x1 = Kejelasan prosedur pelayanan,
- x5 = Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan,
- x1 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- x13 = Kepastian biaya pelayanan.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini ada 5 (lima), yaitu:

- x6 = Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- x7 = Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- x12 = Kepastian jadwal pelayanan,
- x14 = Kewajaran biaya pelayanan,
- x17 = Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.

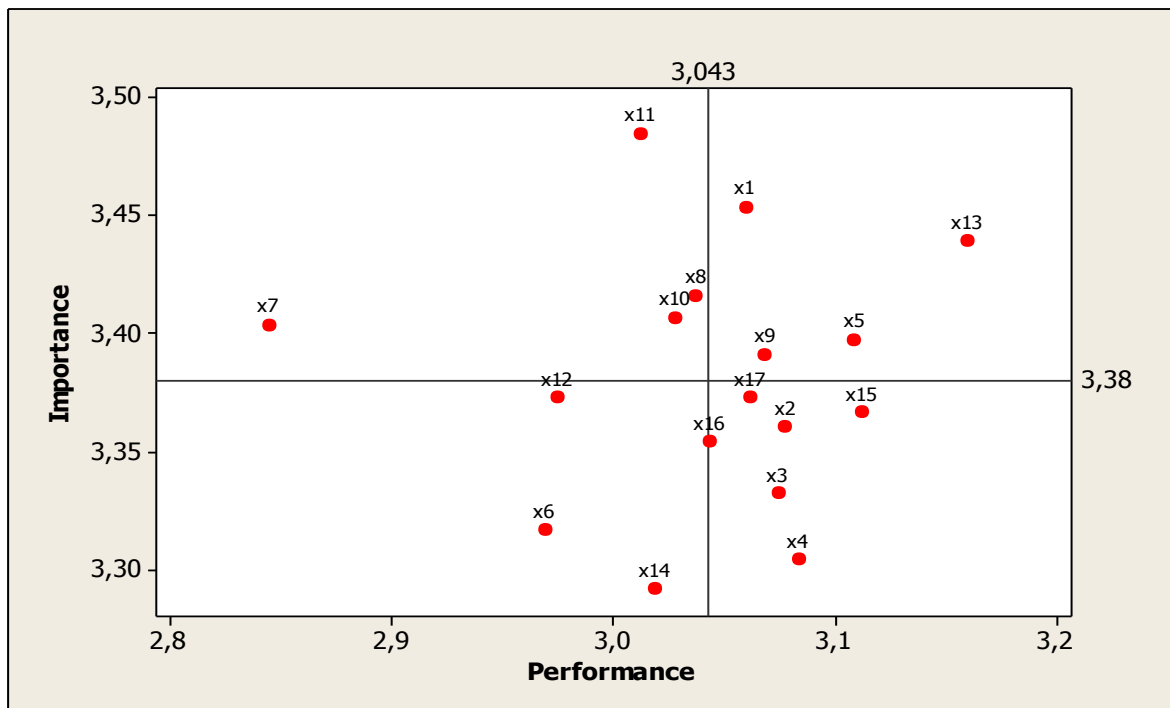
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini ada 5 (lima), yaitu:

- x4 = Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- x8 = Tanggungjawab petugas unit layanan,
- x9 = Tenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan,
- x15 = Keadilan mendapatkan pelayanan,
- x16 = Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan.

3.3.2.4.5. Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi tersaji pada Gambar III-4.



Gambar III-4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Keterangan Gambar III-4 :

Coding	Y	X	Indikator
x1	3,453	3,060	Kejelasan prosedur pelayanan
x2	3,360	3,078	Kejelasan persyaratan pelayanan
x3	3,332	3,075	Kejelasan petugas unit layanan
x4	3,304	3,084	Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan
x5	3,398	3,109	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)
x6	3,317	2,969	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan
x7	3,404	2,845	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
x8	3,416	3,037	Tanggungjawab petugas unit layanan
x9	3,391	3,068	Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan
x10	3,407	3,028	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
x11	3,484	3,012	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
x12	3,373	2,975	Kepastian jadwal pelayanan
x13	3,439	3,159	Kepastian biaya pelayanan
x14	3,292	3,019	Kewajaran biaya pelayanan
x15	3,366	3,112	Keadilan mendapatkan pelayanan
x16	3,354	3,043	Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan
x17	3,373	3,062	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan
Rata-rata	3,380	3,043	

Dari gambar III-4 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I :Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*).

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini ada 4 (empat), yaitu:

- x7 = Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- x8 = Tanggungjawab petugas unit layanan,
- x10 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- x11 = Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini ada 4 (empat), yaitu:

- x1 = Kejelasan prosedur pelayanan,
- x5 = Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan,
- x9 = Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan,
- x13 = Kepastian biaya pelayanan.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini ada 3 (tiga), yaitu:

- x6 = Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- x12 = Kepastian jadwal pelayanan,
- x14 = Kewajaran biaya pelayanan.

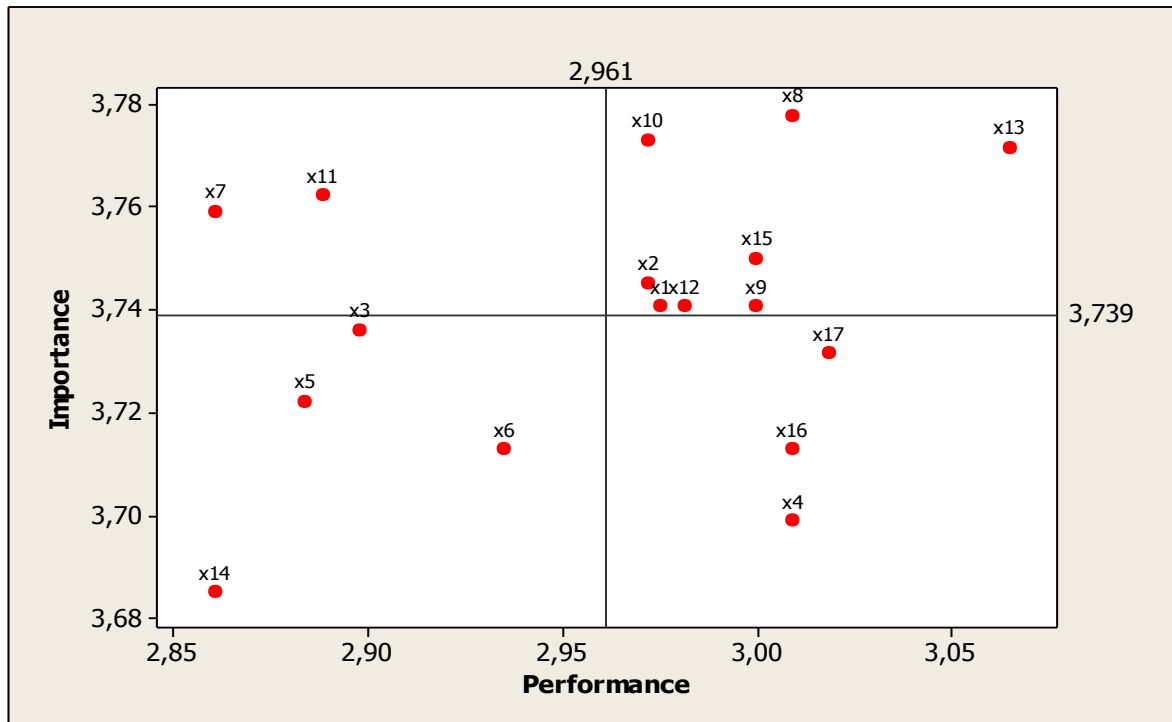
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini ada 5 (lima), yaitu:

- x2 = Kejelasan persyaratan pelayanan,
- x3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- x4 = Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- x15 = Keadilan mendapatkan pelayanan,
- x17 = Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.
- Indikator x16 = Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan, terletak diantara kuadran III dan IV, artinya indikator x16 memiliki kinerja yang telah bisa memenuhi harapan pengguna layanan, namun harapan pengguna layanan terhadap indikator tersebut tidaklah tinggi.

3.3.2.4.6. Analisis Kuadran Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi tersaji pada Gambar III-5.



Gambar III-5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Keterangan Gambar III-5 :

Coding	Y	X	Indikator
x1	3,741	2,975	Kejelasan prosedur pelayanan
x2	3,745	2,972	Kejelasan persyaratan pelayanan
x3	3,736	2,898	Kejelasan petugas unit layanan
x4	3,699	3,009	Kesopanan, Kerapihan dan Keramahan petugas unit layanan
x5	3,722	2,884	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)
x6	3,713	2,935	Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan
x7	3,759	2,861	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
x8	3,778	3,009	Tanggungjawab petugas unit layanan
x9	3,741	3,000	Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan
x10	3,773	2,972	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
x11	3,762	2,889	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
x12	3,741	2,981	Kepastian jadwal pelayanan
x13	3,772	3,065	Kepastian biaya pelayanan
x14	3,685	2,861	Kewajaran biaya pelayanan
x15	3,750	3,000	Keadilan mendapatkan pelayanan
x16	3,713	3,009	Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan
x17	3,731	3,019	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan
Rata-rata	3,739	2,961	

Dari gambar III-5 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I :Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*).

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini ada 2 (dua), yaitu:

- x7 = Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan,

- x11 = Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini ada 8 (delapan), yaitu:

- x1 = Kejelasan prosedur pelayanan,
- x2 = Kejelasan persyaratan pelayanan,
- x8 = Tanggungjawab petugas unit layanan,
- x9 = Kenyamanan pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan,
- x10 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- x12 = Kepastian jadwal pelayanan,
- x13 = Kepastian biaya pelayanan,
- x15 = Keadilan mendapatkan pelayanan.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini ada 4 (empat), yaitu:

- x3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- x5 = Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan,
- x6 = Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- x14 = Kewajaran biaya pelayanan.

Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini ada 3 (tiga), yaitu:

- x4 = Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- x16 = Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan,
- x17 = Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tentang *Importance and Performance Analysis* (IPA) dapat dirangkum indikator-indikator kepuasan pengguna layanan publik Ditjen SDPPI yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*) untuk masa-masa yang akan datang, seperti tersaji dalam tabel III-35 berikut ini.

Tabel III-35. Prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI.

No	Unit Pelayanan	No	Prioritas utama peningkatan kinerja berdasarkan <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>
1	Ditjen SDPPI	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
		3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
		4	Kepastian jadwal pelayanan
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
		3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
		4	Tanggungjawab petugas unit layanan
3	Sertifikasi Operator Radio	1	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
		2	Kejelasan persyaratan pelayanan
		3	Kejelasan petugas unit layanan
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
		3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
		4	Tanggungjawab petugas unit layanan
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan

3.3.2.1. Analisis Pertanyaan Terbuka

Analisis jawaban responden terhadap pertanyaan terbuka bertujuan untuk mengetahui pendapat/opini pengguna layanan terhadap beberapa hal terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.

Hasil pengolahan data terhadap pertanyaan terbuka dalam kuesioner dapat dilihat pada tabel-tabelberikiut ini.

Tabel III-36. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui prosedur pelayanan.

No	Media Informasi	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	Internet/Website	87	49	101	83	320
2	Petugas Langsung	53	30	44	13	140
3	Telepon/Call Center	2	2	6	2	12
4	Brosur	2	2	2	2	8
5	Tidak Jawab			5	2	7
6	Tidak Ada			1	6	7
7	Email	2		2		4
8	Papan Pengumuman	1				1
9	Surat Pemberitahuan	1				1
	Total	148	83	161	108	500

Tabel III-37. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan.

No	Media Informasi	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	Internet/Website	90	51	95	68	304
2	Petugas Langsung	50	28	51	25	154
3	Brosur	2	2	5	3	12
4	Telepon/Call Center	2	2	5	3	12
5	Tidak Ada	1			7	8
6	Tidak Jawab			5	2	7
7	Email	2				2
8	Papan Pengumuman	1				1
	Total	145	83	161	108	500

Pada tabel III-36 dan III-37 terlihat bahwa pengguna layanan lebih sering menggunakan website Ditjen SDPPI dan bertanya langsung kepada petugas layanan untuk mengetahui prosedur dan persyaratan pelayanan. Sedikit sekali pengguna layanan yang menggunakan Call Center.

Pertanyaan tentang dokumen yang sulit dipenuhi oleh pengguna layanan (pertanyaan no. 8 dalam kuesioner), sebagian besar pengguna layanan (466 orang) menyatakan tidak ada dokumen yang sulit dipenuhi, namun ada sebagian kecil pengguna layanan yang menyatakan sulit untuk menyediakan sampel pengujian alat dan perangkat.

Pertanyaan tentang kuantitas dan kualitas fasilitas teknologi informasi yang disediakan di ruang tunggu pelayanan (pertanyaan no. 17 dan 18 dalam kuesioner), sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa jumlah unit komputer yang disediakan di ruang tunggu pelayanan sudah cukup memadai dengan signal jaringan internet yang selalu baik/cepat dan website pelayanan yang selalu dapat diakses oleh pengguna layanan.

Tabel III-38. Media Penyampaian Keluhan dan Saran

No	Media Penyampaian Keluhan/saran	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	%	Sertifikasi Operator Radio	%	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	%	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	%	Total	%
1	Petugas Langsung	53	35,81	19	22,89	61	37,89	43	39,81	176	35,20
2	Tidak Ada Keluhan/Saran	38	25,68	38	45,78	39	24,22	34	31,48	149	29,80
3	Telepon/Call Center	22	14,86	19	22,89	25	15,53	6	5,56	72	14,40
4	Website	25	16,89	3	3,61	15	9,32	6	5,56	49	9,80
5	Kotak Saran dan Pengaduan	7	4,73	2	2,41	13	8,07	14	12,96	36	7,20
6	Email	2	1,35		0,00	1	0,62	1	0,93	4	0,80
7	Tidak Menjawab	1	0,68	2	2,41	7	4,35	4	3,70	14	2,80
	Total	148	100	83	100	161	100	108	100	500	100
	% Responden yang menyampaikan keluhan dan saran		73,65		51,81		71,43		64,81		67,40
	% Responden yang tidak ada keluhan dan saran		25,68		45,78		24,22		31,48		29,80

Pada tabel III-38 terlihat bahwa media yang sering digunakan oleh pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan dan saran adalah langsung petugas pelayanan (35,2%) dan Call Center (14,4%). Disamping itu terdapat 29,8% pengguna layanan yang tidak pernah menyampaikan keluhan atau saran.

Pertanyaan tentang pengalaman pengguna layanan yang tidak terlayani pada jam pelayanan (pertanyaan no. 30 dalam kuesioner), sebagian besar pengguna layanan (492 orang) menyatakan tidak pernah mengalaminya, hanya ada 8 orang pengguna layanan yang tidak terlayani pada jam pelayanan dengan perincian : 2 orang pada unit layanan sertifikasi operator radio, dan masing-masing 3 orang pada unit layanan Sertifikasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Jika dikaitkan antara media penyampaian keluhan dan saran pengguna layanan (lihat tabel III-38) dengan prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI (lihat tabel III-35), terutama indikator respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan, maka dapat dianalisis bahwa:

1. Secara keseluruhan responden, sebagian besar responden (67,40%) masih menyampaikan keluhan dan saran terhadap kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI;
2. Persentase responden yang sering menyampaikan keluhan dan saran adalah responden pada unit layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio (ISR) dengan persentase sebesar 73,65%;
3. Media yang sering digunakan oleh responden untuk menyampaikan keluhan dan saran adalah langsung disampaikan kepada petugas loket layanan (35,20%), kemudian diikuti oleh Telepon/Call Center (14,40%) dan website (9,80%);
4. Oleh karena masih banyaknya responden yang menyampaikan keluhan dan saran terkait dengan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI, perlu peningkatan pelayanan berupa respon terhadap keluhan pelanggan, dan kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan, termasuk disiplin dalam menjawab dan menanggapi semua keluhan yang masuk dari pelanggan.

Tabel III-39. Media Informasi untuk mengetahui besarnya biaya pelayanan.

No	Media Informasi	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total	%
1	Internet/Website	70	29	66	32	197	39,40
2	Petugas Loker Pelayanan	59	43	61	31	194	38,80
3	Brosur	6	1	15	30	52	10,40
4	Telepon/Call Center	2	3	7	1	13	2,60
5	SPP	2	2	2	5	11	2,20
6	Surat	4	2	3	1	10	2,00
7	Tidak Ada	1	2		6	9	1,80
8	Tidak Jawab		1	6	1	8	1,60
9	Email	2			1	3	0,60
10	Papan Pengumuman	2				2	0,40
11	Kotak Pengaduan			1		1	0,20
	Total	148	83	161	108	500	100

Pada tabel III-39 terlihat bahwa media yang sering digunakan oleh pengguna layanan untuk mengetahui besarnya biaya pelayanan adalah internet/website (39,4%) dan bertanya langsung kepada petugas loket pelayanan (38,8%).

Pertanyaan tentang pengalaman pengguna layanan yang membayar biaya diluar ketentuan (pertanyaan no. 35 dalam kuesioner), sebagian besar pengguna layanan (480 orang) menyatakan tidak pernah membayar biaya diluar ketentuan, 18 orang tidak menjawab dan 2 orang menyatakan pernah membayar biaya diluar ketentuan.

Tabel III-40. Biaya yang tidak wajar menurut pengguna layanan.

No	Biaya yang tidak wajar menurut pengguna layanan	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	Ada calo			2		2
2	Ada untuk biaya antrian yang harganya 200,000 dan pengujian 6,000,000				1	1
3	Adanya biaya tambahan diluar biaya resmi/ketentuan yang ditetapkan	3	1	1		5
4	Biaya Pembuatan Sertifikasi/Perpanjangan			5	1	6
5	Biaya pengujian HT 1 unit 4 juta terlalu mahal walaupun sesuai dengan biaya resmi				1	1
6	Biaya premi terlalu mahal				1	1
7	Biaya premi terlalu mahal/sebuah mouse				1	1
8	Biaya pengujian				1	1
9	Biaya resmi mahal				1	1
10	Biaya resmi terlalu mahal				5	5
11	Biaya sertifikasi dan pengujian mahal				1	1
12	Biaya uji laboratorium untuk alatperangkat				1	1
13	Denda, biaya denda			1		1
14	Penebusan sertifikat, seharusnya satu paket saja				1	1
15	Sertifikasi terlalu mahal tapi sudah diatur biaya resmi.				1	1
16	Sesuai yang dikerjakan/yang diurus	1				1
17	Tidak Ada	144	82	152	92	470
	Total	148	83	161	108	500

Pada tabel III-40 terlihat bahwa sebagian besar pengguna layanan (470 Orang) menyatakan tidak ada biaya yang tidak wajar, atau dengan perkataan lainnya bahwa biaya yang dibayar pengguna layanan publik Ditjen SDPPI wajar-wajar saja sesuai dengan unit layanan yang diurus oleh pengguna layanan, sebagian kecil pengguna layanan pada unit layanan Sertifikasi dan Pengujian Alat dan Peralatan Telekomunikasi yang menyatakan beberapa komponen biaya tidak wajar dengan berbagai alasan.

Pertanyaan tentang kritik dan saran dari pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI tersaji dalam Lampiran 5.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, dapat dirangkum beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) menghasilkan variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI yang digunakan dalam pengolahan data dan dapat dimanfaatkan untuk survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI selanjutnya (lihat Tabel III-11).
- 2) Variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2013 menggunakan variabel dan indikator serta bobot yang digunakan oleh KPK dalam melakukan Survei Integritas Pelayanan Publik di Indonesia (lihat Tabel III-12).
- 3) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI secara umum sudah mendapat penilaian kinerja yang Baik dari pengguna layanan. IKM Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI pada tahun 2013 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan IKM pada tahun 2012 (lihat Tabel III-19).
- 4) Persentase peningkatan IKM yang terbesar diraih oleh unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR), yaitu sebesar 6,80%, sedangkan persentase peningkatan terkecil diraih oleh unit layanan Sertifikasi Operator Radio, yaitu sebesar 3,28%.
- 5) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI secara umum sudah mendapat nilai di atas nilai minimum integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sudah berada di atas nilai 6,00 (lihat Tabel III-26).
- 6) Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI jika ditinjau dari penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI secara umum sudah menunjukkan perkembangan yang substansial telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi (lihat Tabel III-27 dan III-28).
- 7) Masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat/pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja yang telah dipersembahkan (*delivered*) oleh Ditjen SDPPI (lihat Tabel III-34). Tiga indikator dengan kesenjangan yang cukup lebar yang terjadi hampir di setiap unit layanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:
 - a. Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan;
 - b. Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan;
 - c. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.

- 8) Dari hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) diperoleh indikator-indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:
- Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan;
 - Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan;
 - Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan
 - Kepastian Jadwal Pelayanan, khususnya jam buka loket dan pelayanan pada saat jam istirahat makan siang;
 - Tanggungjawab petugas unit layanan;
 - Kejelasan petugas unit layanan.
- 9) Analisis terhadap pertanyaan terbuka dalam kuesioner dapat dirangkum sebagai berikut:
- Pengguna layanan lebih sering menggunakan internet/website Ditjen SDPPI dan bertanya langsung kepada petugas layanan untuk mengetahui prosedur dan persyaratan pelayanan (Pertanyaan No. 4 dan 7 dalam kuesioner).
 - Tidak ada dokumen yang sulit dipenuhi, namun ada sebagian kecil pengguna layanan yang menyatakan sulit untuk menyediakan sampel pengujian alat dan perangkat (Pertanyaan No. 8 dalam kuesioner).
 - Sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa jumlah unit komputer yang disediakan di ruang tunggu pelayanan sudah cukup memadai dengan signal jaringan internet yang selalu baik/cepat dan website pelayanan yang selalu dapat diakses oleh pengguna layanan (Pertanyaan No. 17 dan 18 dalam kuesioner).
 - Media yang sering digunakan oleh pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan dan saran adalah langsung disampaikan ke petugas pelayanan 35,2% dan *Call Center* 14,4% (Pertanyaan No. 28 dalam kuesioner).
 - Sebagian besar pengguna layanan menyatakan tidak pernah mengalaminya tidak terlayani pada jam pelayanan (Pertanyaan no. 30 dalam kuesioner).
 - Media yang sering digunakan oleh pengguna layanan untuk mengetahui besarnya biaya pelayanan adalah internet/website 39,4% dan bertanya langsung kepada petugas loket pelayanan 38,8% (Pertanyaan No. 34).
 - Sebagian besar pengguna layanan (480 orang) menyatakan tidak pernah membayar biaya diluar ketentuan (Pertanyaan no. 35 dalam kuesioner).
 - Sebagian besar pengguna layanan (470 Orang) menyatakan biaya yang dibayar pengguna layanan publik Ditjen SDPPI wajar-wajar saja sesuai dengan unit layanan yang diurus oleh pengguna layanan.

4.2. Rekomendasi.

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun sebuah rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:

- 1) Variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI yang telah dirumuskan melalui forum *Focus Group Discussion* (FGD) dapat digunakan untuk survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI selanjutnya.
- 2) Perubahan terhadap variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI, dapat dilakukan mengikuti perubahan regulasi tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Perubahan terhadap variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator ini mengikuti metode yang telah dilaksanakan dalam kegiatan ini, yaitu melalui forum *Focus Group Discussion* (FGD).
- 3) Survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI di masa yang akan datang agar diperluas cakupan wilayah surveinya, tidak hanya terkonsentrasi di wilayah Jabodetabek.
- 4) Berdasarkan *Gap Analysis* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisa terhadap kritik dan saran dari responden sesuai dengan PermenPAN Nomor 13 Tahun 2009, diperoleh indikator-indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:
 - a. Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan.
 - b. Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.
 - c. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.
 - d. Kepastian jadwal pelayanan.
 - e. Tanggungjawab petugas unit layanan;
 - f. Kejelasan petugas unit layanan.
- 5) Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI, perlu rekomendasi program dan kegiatan unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI seperti terlihat dalam tabel berikut ini.

Tabel IV-1. Rekomendasi Hasil Survei.

No	REKOMENDASI HASIL SURVEI
1	Penyempurnaan dan/atau Pelaksanaan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan Publik
2	Perubahan pola pikir (mindset) terhadap fungsi pelayanan dari petugas <i>outsourcing front office</i> unit layanan dan PNS yang membawahi petugas <i>outsourcing</i> .
3	Optimalisasi penanganan pengaduan pengguna layanan yang terintegrasi.
4	Sosialisasi tentang prosedur dan persyaratan pelayanan publik, serta anti korupsi untuk stakeholder eksternal Ditjen SDPPI.
5	<i>Updating website</i> pelayanan secara periodik setiap hari.
6	Penambahan fasilitas pelayanan
7	Penyusunan Standar Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.